UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
Facultad de Economía, Empresa y Turismo

Grado en Economía

Análisis de percepción de la comunicación interna desde la perspectiva del empleado:

Una aplicación en establecimientos hoteleros en Gran Canaria en el año 2015.

Tutora: Yazmina Araujo Cabrera

Cotutora: Teresa Aguiar Quintana

Trabajo de Fin de Título presentado por

Imanol González Hernández

Las Palmas de Gran Canaria, miércoles 9 de diciembre de 2015

ÍNDICE

1 Introducción 2
2 La Comunicación Interna 4
2.1 Funciones y Barreras a la comunicación interna 4
2.2 Comunicación formal e informal 5
2.2.1 Comunicación formal 5
2.2.2 La comunicación informal 6
3 La Comunicación Interna en el Sector Servicios 8
4 Economía Hotelera en Gran Canaria 10
5 La Comunicación Interna en Los Hoteles 15
6 Metodología 17
7 Análisis Descriptivo de los Datos 19
7.1 Género 19
7.2 Edad 19
7.3 Estudios finalizados 20
7.4 Años de antigüedad en la empresa 20
7.5 Departamento en el que trabaja 21
7.6 ¿Tiene trato directo con el cliente? 22
7.7 ¿Jornada parcial o completa? 22
7.8 Análisis descriptivo de las variables de satisfacción 23
8 Formulación de Hipótesis 25
9 Resolución de Hipótesis 27
9.1 Prueba de Fiabilidad Alfa de Cronbach 27
9.2 Contrastes de normalidad 27
9.3 Género 28
9.4 Edad 30
9.5 Nivel de estudios finalizados 32
9.6 Departamento en el que trabajan 34
9.7 ¿Tiene trato directo con el cliente? 37
9.8 ¿Jornada parcial o completa? 39
10 Conclusiones 42
11 Anexo……. 44
11.1 Variables de satisfacción por género 44
11.2 Variables de satisfacción por edad 46
11.3 Variables de satisfacción por nivel de estudios finalizados 50
11.4 Variables de satisfacción por departamento en el que trabaja 54
11.5 Variables de satisfacción por si tiene trato directo con el cliente o no 58
11.6 Variables de satisfacción por tipo de jornada laboral 60
12 Bibliografía 62

1 Introducción

Entre las tareas básicas de la dirección hotelera se encuentra la organización del personal, diseñando e implementando mecanismos para que el hotel funcione correctamente en todas sus labores de servicio al cliente, buscando la mayor eficiencia, traduciéndose esto en la mayor satisfacción del cliente a un coste razonable.

En Canarias el sector turístico es determinante en cuanto a PIB y a puestos de trabajo se refiere, como indica el *Estudio Impacto Económico del Turismo* (2015) publicado por *IMPACTUR 2014 Canarias*. Este estudio tiene resultados tan significativos como que el turismo es el responsable del 35’9% del total del empleo en Canarias, 273.982 puestos de trabajos, y del 31’4% del PIB total de Canarias, 13.032 millones de euros.

Profundizando un poco más se puede observar como el sector hotelero es fundamental para la economía de Gran Canaria, según el *Instituto Canario de Estadística* a octubre de 2015 habían abiertos 166 establecimientos hoteleros, con 30.016 habitaciones disponibles, con un total de 66.819 plazas ofertadas. Por lo que en este proyecto se estudiará si es posible mejorar la comunicación interna de estos hoteles, así como sus consecuencias en la satisfacción de los clientes y las organizaciones.

Para ello se empezará por estudiar qué es y cómo afecta la comunicación interna, entendiéndola como un factor muy importante dentro del clima laboral, a una organización dedicada al sector servicios. Ya que según explican *María Luz Martín Peña* y *Eloísa Díaz Garrido* (2013) en su obra *Fundamentos de Dirección de operaciones en empresas de servicios,* es el sector en el cual el empleado y su actitud son esenciales para el éxito de las empresas. Esto es así según la obra porque los empleados representan a la empresa ante el cliente y su comportamiento puede influir en la percepción que tiene el cliente sobre el servicio y sobre la empresa en su conjunto. Dentro del sector servicios, nos centraremos en el sector hotelero, por ser un sector básico en la economía de Gran Canaria.

Se ofrecerá información general sobre la oferta hotelera de Gran Canaria, y más específicamente sobre la importancia del turismo y del sector hotelero en su

economía. Además de datos de gran interés como el gasto turístico o el empleo generado, entre otros.

Se hará especial hincapié en la importancia de la comunicación interna en los hoteles, en sus repercusiones sobre el servicio ofrecido y su calidad, y sobre los beneficios que podría reportar a la empresa.

En la parte más importante de este proyecto se realizará un análisis experimental sobre la calidad de la comunicación interna de los hoteles de Gran Canaria, a través de los datos obtenidos por encuestas realizadas directamente al personal de tres hoteles de cuatro estrellas cada uno. La hipótesis que se corroborará estadísticamente es que la percepción de la comunicación interna de los empleados en los hoteles depende de sus características socio-laborales.

El proyecto se finalizará con unas conclusiones en las cuales se expondrán los conocimientos adquiridos y los puntos de mayor interés a los cuales se llegue mediante el desarrollo de las teorías y las resoluciones de hipótesis.

Este proyecto comparte base de datos con el Trabajo de Fin de Título del Grado en Relaciones Laborales*: La Percepción de la Comunicación Interna de los Empleados en un Establecimiento Hotelero en Gran Canaria* por el autor *Suresh Berlam Mukhi Daryanan* (2015). Por lo que se encontrarán coincidencias en el método para recabar los datos y el análisis descriptivo de las variables.

2 La Comunicación Interna

Dentro de una empresa existe comunicación interna y comunicación externa. Según las define *Fernando Martín Martín* (1997) en la segunda edición de su libro *Comunicación en empresas e instituciones. De la consultora a la dirección de comunicación,* tenemos que:

La comunicación externa se entiende como el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus actividades, productos o servicios.

Si hablamos ahora de comunicación interna, se define como: el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.

2.1 Funciones y Barreras a la comunicación interna

Las funciones de la comunicación interna son tan fundamentales y productivas que ya existen empresas privadas dedicadas exclusivamente a ofrecer un servicio para mejorar la comunicación interna, dando así la oportunidad a grandes empresas de externalizar una parte de la responsabilidad del buen clima laboral. Estas empresas se dedican a aprovechar las siguientes funciones de la comunicación interna, y a eliminar sus barreras que a continuación se describen.

La comunicación interna combate la desmotivación de los trabajadores, incrementa el intercambio de ideas y consultas, lo que fomenta el aprendizaje y la innovación. Les da la oportunidad de opinar a los empleados, lo que aumenta el sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa y contiene la mano de obra importante, eliminando la fuga de cerebros. Es muy probable que una buena comunicación interna reduzca el absentismo laboral.

A través de la comunicación interna se transmiten no solo datos, sino también valores, conductas y sentimientos. Se comunica de manera continua la estrategia de la empresa a los empleados, transmitiendo de manera concisa el orden de prioridades

de las tareas a realizar y como realizar las labores de manera acorde con los objetivos de la empresa.

Existen barreras que pueden impedir a la comunicación interna mejorar la calidad de los mensajes comunicados y establecer entre los empleados, directiva y los distintos departamentos de la empresa una comunicación eficaz. Entre estas barreras se encuentra principalmente el desconocimiento de los posibles beneficios de la comunicación interna y las dificultades que combate, además de otras faltas de información como de que manera crear una buena comunicación interna.

La falta de confianza, de credibilidad o de actitud son barreras que ponen obstáculos muy grandes de la comunicación interna. Del mismo modo las turbaciones personales que desemboquen en irritación o agresividad crean conflictos que estrechan los lazos que la comunicación interna procura explayar. Por lo tanto, se debe prestar especial atención a estas situaciones y resolverlas de manera tajante.

Existen otros tipos de barreras, como deficiencias técnicas de los canales y soportes tecnológicos o ruidos y perturbaciones en el ambiente, que se deben combatir de manera muy diferente. Como con soluciones técnicas en el primer caso o crear espacios sin ruidos en el segundo caso.

Entendemos por tanto como comunicación interna tanto la comunicación formal como la comunicación informal definidas por *Ronald B. Adler* y *Jeanne Marquardt Elmhortst* en la octava edición de su libro *Comunicación organizacional. Principios y prácticas para negocios profesionales*, ya que en ambas existen herramientas a explotar con el objetivo final de la comunicación interna.

2.2 Comunicación formal e informal

Dependiendo del canal por el cual se transmita la información en el interior de la organización podemos distinguir entre un tipo de información u otro. A continuación procederemos a explicar en detalle que vías pertenecen a cada tipo de información.

2.2.1 Comunicación formal

Las redes formales de comunicación son sistemas diseñados por la gerencia que dictan quién debe hablar con quién para realizar una tarea. La forma más común de describir las redes formales de comunicación es un organigrama, este proporciona

líneas claras de quién es el responsable de una tarea dada, y qué empleados se encargarán de vigilar el desempeño de otros.

La información en la comunicación formal puede moverse en tres direcciones a través del organigrama, hacia arriba, hacia abajo y horizontalmente.

2.2.1.1 Comunicación Descendente

Se presenta siempre que los supervisores envían mensajes a sus subordinados, ya sea para dar instrucciones para el trabajo, para la retroalimentación sobre la eficacia en el trabajo del subordinado o para su adoctrinamiento buscando motivarles.

2.2.1.2 Comunicación Ascendente

Se define como los mensajes que fluyen de los subordinados a los superiores, esta información es muy importante dentro de una organización ya que transmite lo que están haciendo los subordinados, los problemas laborales sin resolver, sugerencias para mejorar y lo que unos subordinados piensan de otros y de su trabajo.

Estos mensajes pueden beneficiar a los subordinados y a los superiores, ya que los superiores pueden recabar información muy importante que no podrían recabar por otra vía, y los subordinados pueden sentirse más satisfechos con su labor.

2.2.1.3 Comunicación horizontal

Se compone por mensajes entre individuos que tienen el mismo poder. El tipo más evidente de comunicación horizontal se da entre personas de la misma división en una empresa, pero también ocurre entre miembros de distintas áreas.

Tiene varios propósitos, como coordinar tareas, resolver problemas o conflictos, compartir información y construir entendimiento. Debe tenerse en cuenta que puede tener algunos inconvenientes, como la rivalidad entre las personas del mismo poder o el exceso de información, que puede hacer acercarse al empleado a problemas que no son de su incumbencia.

2.2.2 La comunicación informal

Toda organización tiene redes informales de comunicación, es decir, patrones de interacción basados en amistades, proximidad e intereses compartidos, tipo de personal o profesional. Estas redes se dan de una manera que no tiene mucho que ver con la formalidad establecida en los organigramas. Surge espontáneamente entre

los miembros de una empresa movidos por la necesidad de comunicarse, sin seguir los cauces oficiales, lo cual permite agilizar muchos trámites, y en ocasiones permite obtener información adicional.

La estructura organizativa informal de una organización surge de manera espontánea entre el personal como resultado de las relaciones interpersonales dentro y fuera de la organización, estas relaciones pueden ir cambiando o evolucionando a lo largo del tiempo. Estas relaciones son importantes en la organización de la empresa, ya que por ejemplo, es posible que en caso de duda por parte de un empleado al realizar un servicio a un cliente en vez de consultar a su superior jerárquico según la estructura formal, le consulte a un amigo que ha hecho porque le resulta más cómodo.

Los mensajes transmitidos por las redes informales en las organizaciones también pueden cumplir funciones importantes, como confirmar, expandir, acelerar, complementar o contradecir los mensajes transmitidos por las redes formales.

Las relaciones informales son básicas para un buen clima laboral, ya que permite a los empleados mantener relaciones que les hagan sentir bien en el trabajo. No debemos olvidar que los empleados son seres humanos que necesitan establecer relaciones satisfactorias en un ámbito de sus vidas tan importantes como es el trabajo.

Se debe impulsar las relaciones informales que fomenten un buen clima laboral, teniendo en cuenta que mejorarán la productividad y satisfacción de los empleados. Se debe tener en cuenta también que las relaciones informales pueden provocar conflictos, rumores y resistencia al cambio, problemas que se deben prevenir y combatir con las redes formales de comunicación.

3 La Comunicación Interna en el Sector Servicios

El clima laboral es el ambiente humano en el que desarrollan su actividad los trabajadores de una organización o las características del ambiente de trabajo que perciben los empleados y que influyen en su conducta, según lo define *Ángel Baguer Alcalá* (2015) en su libro *¡Alerta! Descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, según sus vías de agua.* Podemos entender entonces la comunicación interna como una variable fundamental dentro del clima laboral, como así lo corrobora *Federico Gan* y *Gaspar Berbel* (2007) en su libro *Manual de Recursos Humanos, 10 programas para la gestión y el desarrollo humano del Factor Humano en las organizaciones actuales* donde afirma que ``parece indudable la conexión entre clima laboral y la situación de comunicación interna en una organización. Una buena comunicación interna se refleja en un mejor clima´´ (año 2007, pág. 181).

Se han realizados estudios que buscan la relación entre el clima laboral y la productividad, como el trabajo de investigación de la facultad de ciencias económicas de la universidad nacional de Cuyo, titulado *¿Puede Influir el Clima Laboral en la Productividad?* Desarrollado por *Bernardo Brancato* y *Fernando Juri (*2011) el cual concluyó que ``El clima organizacional o laboral es clave para el éxito de una empresa porque condiciona las actitudes y el comportamiento de sus trabajadores´´ (año 2011, pág. 50).

Es un hecho tan evidente que el clima laboral es fundamental para la productividad, que la filosofía de trabajo de la mismísima empresa Google desde hace varios años es la de priorizar la satisfacción laboral de sus empleados para fomentar su creatividad y productividad. Tanto es así que en sus oficinas el 60% del espacio físico se dedica al ocio y el 40% restante al trabajo, las mascotas pueden ser llevadas al trabajo o se puede jugar al pinball o billar en el horario laboral, entre otros.

En otros sectores como el sector servicios, también es indispensable un buen clima laboral dentro de las organizaciones por la importancia de los empleados en este tipo de empresas, teniendo en cuenta que condiciona sus actitudes y su comportamiento.

``En las empresas de servicio el personal, tanto el que trabaja de cara al cliente como en el back-office, son muy importantes para conseguir el éxito y prestar un servicio de calidad, ya que pueden influir en las percepciones del cliente´´ (año 2013, pág. 180) según el libro *Fundamentos de Dirección de operaciones en empresas de servicios*

en su primera edición, escrito por *María Luz Martín Peña* y *Eloísa Díaz Garrido* (2013). También se manifiesta en dicha obra que ``los empleados que trabajan en una empresa de servicio y que están en contacto directo con el cliente desempeñan un papel clave porque los empleados *son el servicio*, sobre todo en el caso de que un solo empleado proporciona el servicio completo que demanda el cliente´´ (año 2013, pág. 180). Además se afirma que ``los empleados *son la organización desde la perspectiva del cliente*, representan a la empresa ante el cliente y su comportamiento puede influir en la percepción que tiene el cliente sobre el servicio y sobre la empresa en su conjunto´´ (año 2013, pág. 180). En dicha obra se defiende que ``Los empleados de servicio *son la marca*, ya que los empleados son la imagen principal que un cliente tiene de la empresa, dicha imagen se forma por las interacciones entre clientes y empleados´´ (año 2013, pág. 180) y que ``Los empleados que tienen contacto directo con el cliente *son quienes comercializan el servicio*, esto significa que los empleados además de realizar sus tareas de operaciones también desarrollan tareas de marketing, al presentar al cliente otros productos y servicios de la empresa que le puedan interesar´´(año 2013, pág. 180). Por lo tanto queda reiterada la transcendencia de la motivación y actitudes de los empleados en el sector servicios, que no maximizarán su rendimiento si el clima laboral no es favorable.

4 Economía Hotelera en Gran Canaria

La información disponible en *Gevic, Natura y Cultura, Gran Enciclopedia Virtual de las Islas Canarias,* afirma que Canarias es un archipiélago de origen volcánico formado por siete islas y seis islotes situados en el océano Atlántico. Es una Comunidad Autónoma de España, aunque físicamente se encuentra a noventa y seis kilómetros del continente africano (desde Fuerteventura, la isla más cercana), mucho más cerca que del continente europeo del cual se encuentra a 940 km (del islote de Alegranza al Cabo de San Vicente en Portugal).

Gran Canaria, junto con Tenerife, está situada en el centro del Archipiélago Canario. Tiene 47 kilómetros de diámetro y cubre un área de 1560 kilómetros cuadrados, donde viven 851.157 personas[1]. Su pico más alto, el Pozo de Las Nieves, mide 1949 metros y se encuentra justo en el centro de la isla.

La situación geográfica de Gran Canaria le permite tener un clima perfecto para las actividades de sol y playa en sus costas tanto en verano como en invierno. Las mínimas de invierno están por encima de los 10ºC, mientras que las máximas del verano oscilan alrededor de los 24ºC. De forma excepcional se pueden alcanzar máximas de 40º (olas de calor).

Además, su orografía provoca que existan varios microclimas, y en las zonas con mayor altitud de la isla existe un clima más fresco y húmedo perfecto para realizar actividades de montaña.

Este clima le da una ventaja comparativa respecto al turismo a Canarias en general y a Gran Canaria en particular, tanto es así que el turismo es el motor de la economía de la isla. Algunos datos que así lo confirman son:

La oferta hotelera de Gran Canaria[2] consta de:

- 33 hoteles de una estrella, que ofertan un total de 1.667 plazas en 778 habitaciones.
- 18 hoteles de dos estrellas, que ofertan un total de 3.840 plazas en 1.470 habitaciones.

[1] Instituto Canario de Estadística, cifras oficiales de población a 1 de enero de 2014.
[2] Instituto Canario de Estadística, a octubre de 2015.

- 48 hoteles de tres estrellas, que ofertan un total de 23.268 plazas en 9.877 habitaciones.
- 55 hoteles de cuatro estrellas, que ofertan un total de 29.045 plazas en 14.114 habitaciones.
- 12 hoteles de cinco estrellas, que ofertan un total de 7.999 plazas en 3.777habitaciones.

Como se puede observar la oferta hotelera es amplia y variada, repartiéndose la mayor parte de ésta en hoteles de tres estrellas o más.

La ocupación de estas plazas hoteleras es bastante alta en casi todos los meses del año, en la Tabla 1 podemos observar la ocupación hotelera de Gran Canaria ordenada por el número de estrellas de los hoteles.

Podemos observar la ocupación hotelera por habitaciones que es la relación, en porcentaje, entre la media diaria de habitaciones ocupadas en el mes y el total de habitaciones disponibles. También podemos observar la tasa de ocupación por personas, que es la relación expresada en porcentaje entre el total de las pernoctaciones en un mes determinado y el producto de las plazas, excluyendo las camas supletorias, por el número de días que ese mes tiene.

Tabla 1. Tasa de Ocupación Hotelera en GC

	Año 2015										Año 2014		
	Octubre	Septiem	Agosto	Julio	Junio	Mayo	Abril	Marzo	Febrero	Enero	Media	Diciemt	Novien
Tasa de ocupación por habitaciones													
1 Estrella	58,42	33,64	54,71	45,64	32,06	33,79	51,36	55,38	69,16	62,79	53,13	54,50	70,34
2 Estrellas	72,11	55,07	59,50	51,44	50,04	47,97	65,51	89,39	91,77	91,58	74,00	87,47	89,55
3 Estrellas	80,97	83,98	84,52	80,42	73,80	65,21	71,34	88,84	93,54	92,50	83,77	86,98	92,40
4 Estrellas	85,66	84,81	86,83	80,44	75,42	71,23	72,03	84,72	88,66	87,88	80,63	81,03	89,50
5 Estrellas	85,12	85,26	82,62	77,13	74,55	72,87	66,75	80,88	83,81	80,18	76,26	68,83	81,89
Tasa de ocupación por plazas													
1 Estrella	38,84	25,17	42,83	32,56	27,61	20,97	29,37	40,74	34,11	47,94	35,77	38,87	51,92
2 Estrellas	69,98	57,99	64,27	55,58	52,85	38,08	45,87	62,34	65,48	65,27	58,07	56,59	70,39
3 Estrellas	75,55	72,54	89,75	82,16	75,73	60,76	63,12	75,77	80,14	74,75	73,35	73,43	75,86
4 Estrellas	83,19	77,41	89,53	82,25	71,21	67,70	68,59	79,09	84,70	81,92	76,74	74,83	83,22
5 Estrellas	78,61	67,75	89,27	79,61	69,46	70,72	64,60	64,56	71,22	70,58	71,08	59,58	68,45

Fuente: Instituto Canario de Estadística

Podemos observar como de media en el 2014, las habitaciones más ocupadas fueron las de los hoteles de 3 estrellas seguidos muy de cerca por los de 4 estrellas, con una ocupación por habitaciones que supera en ambos casos el 80% de media anual. En el caso de los hoteles de 5 y 2 estrellas la ocupación media anual fue muy buena también, rondando ambas el 75%. En el caso de los hoteles de 1 estrella tenemos el peor dato de ocupación por habitaciones, siendo del 53’13 %, debemos recordar que hay en Gran Canaria 33 hoteles de 1 estrella pero que ofertan en total 1.667 plazas, siendo los hoteles que menos plazas ofertan en la isla.

En la Tabla 1 también se puede observar en la ocupación por plazas, atendiendo al dato de la media anual de 2014 nuevamente, como el mejor dato de ocupación está en los hoteles de 3 y 4 estrellas, con un 73'35 y un 76'74% respectivamente. Debemos recordar que estos hoteles son los que más plazas ofertan con amplia mayoría.

Entendemos por tanto, que la oferta hotelera de Gran Canaria es muy amplia, y también así su demanda ya que la oferta es satisfecha en su mayor parte.

Según el informe de *Frontur Canarias, Turistas en Gran Canaria y Canarias 2009-2015*, en el año 2014 llegaron a Gran Canaria 3.580.317 turistas, en el año 2013 llegaron 3.387.018, en el 2012 llegaron 3.237.803 y en el 2011 llegaron 3.313.151. Si recordamos que en Gran Canaria viven 851.157 personas, podemos darnos cuenta de la gran cantidad de turistas que llegan a la isla de forma continuada cada año. Paradójicamente, en ese mismo informe, se puede apreciar que cuando menos turistas llegan a la isla es en los meses de verano, cuando más llegan es en invierno huyendo del frío de sus países en esas épocas del año, pero se puede considerar continuo el flujo mensual de turistas recibidos.

Como se puedes ver en la Tabla 2, de todos los turistas llegados a la isla, más de la mitad escogen alojamiento hotelero. La estancia media de los turistas que escogieron alojamiento hotelero en 2014 fue de 6'34 días, según *el informe situación del sector turístico del Patronato de Turismo de Gran Canaria, cierre año 2014.*

Tabla 2. Tipo de Alojamiento Escogido por los Turista en GC

	2011	2012	2013	2014
Hotelero	57,55%	61,10%	55,50%	59,33%
Extrahotelero	31,95%	29,92%	30,10%	28,88%
Viviendas propias y otros alojamientos	10,49%	8,98%	14,40%	11,79%

Fuente: Patronato de Turismo de Gran Canaria, informe perfil del turista en Gran Canaria. Anual 2011-2014. Análisis comparativo

El gasto turístico desembolsado es muy grande, como se apreciar ver en la Tabla 3, y la gran mayoría es realizado en los países de origen de los turistas, al realizar compras de vuelo y alojamiento en agencias de viajes o por internet.

Tabla 3. Gasto Turístico Total en GC (en Euros)

Gran Canaria	2013	2014	VAR. TOTAL	VAR %
Gasto turístico total	3.749.295.598	3.959.354.946	210.059.348	5,60%
Gasto turístico en origen	2.488.268.112	2.670.481.554	182.213.442	7,32%
Gasto turístico en destino	1.261.027.486	1.288.873.393	27.845.907	2,21%

Fuente: Patronato de Turismo de Gran Canaria, informe perfil del turista en Gran Canaria. Anual 2011-2014. Análisis comparativo

El gasto es repartido de la siguiente manera entre las distintas actividades:

Tabla 4. Gasto Medio por Turista y Día en GC (en Euros)

	2011	2012	2013	2014
Total (Origen + Gran Canaria)	123,78	129,92	129,47	130,61
En origen	83,56	88,98	85,75	89,10
En Gran Canaria	40,22	40,94	43,72	41,51
Extras alojamiento	3,35	3,75	5,04	5,01
Transporte público	2,35	2,05	2,47	2,03
Alquiler de vehículos	1,23	1,19	1,16	1,18
Compras alimenticias	7,07	7,46	9,28	10,13
Restaurantes	11,54	11,81	11,87	10,38
Souvenirs	7,09	7,18	8,27	7,21
Ocio	4,64	4,77	3,92	3,90
Otros conceptos	2,95	2,72	1,69	1,66

Fuente: Patronato de Turismo de Gran Canaria, informe perfil del turista en Gran Canaria. Anual 2011-2014. Análisis comparativo

Se puede observar como el turismo impulsa de manera directa varios mercados de la economía de Gran Canaria.

Podemos observar diferencias en el gasto medio según el tipo de alojamiento escogido en la Tabla 5.

Tabla 5. Gasto Medio por Turista, por Tipo de Alojamiento (en Euros)

	2011	2012	2013	2014
Total	1.044,40	1.094,46	1.077,88	1.107,26
Hotel 5 estrellas	1.354,93	1.315,29	1.382,59	1.466,22
Hotel 4 estrellas	1.124,83	1.198,01	1.148,47	1.179,03
Hotel 1,2,3 estrellas	959,38	981,45	993,56	1.019,18
Extrahotelero	1.034,88	1.084,88	1.126,16	1.095,85
Vivienda propia o casa de amigos/familiares	709,09	765,56	706,57	727,23
Otros	1.059,28	1.065,44	995,78	1.139,87

Fuente: Patronato de Turismo de Gran Canaria, informe perfil del turista en Gran Canaria. Anual 2011-2014. Análisis comparativo

El retorno del turista a la isla es muy grande, ya que uno de cada tres ha visitado la isla en más de tres ocasiones. Menos de uno de cada cuatro de los turistas que llegan lo hacen por primera vez.

Tabla 6. Número de Veces que el Turista Ha Visitado GC

	2011	2012	2013	2014
Sí, sin especificar el número de veces	6,17%	7,64%	9,65%	10,32%
Sí, una vez	15,13%	14,91%	13,82%	14,18%
Sí, dos veces	10,48%	10,74%	9,91%	10,57%
Sí, tres veces	7,58%	7,77%	7,61%	7,72%
Sí, más de tres veces	36,34%	35,33%	35,84%	34,72%
No han estado	23,99%	23,26%	22,04%	22,42%

Fuente: Patronato de Turismo de Gran Canaria, informe perfil del turista en Gran Canaria. Anual 2011-2014. Análisis comparativo

En cuanto al empleo que genera el sector turístico en la isla, podemos afirmar que generó en el año 2014 de manera directa un total de 98.958 contratos.

Tabla 7. Contratos en el Sector Turísticos en GC

Contratos en el sector turístico, de acuerdo a la CNAE-2009. OBECAN. Total año 2014. Gran Canaria.		
	Contratos	**Var. Interanual**
Transporte terrestre y por tubería	7.028	15,18%
Transporte marítimo	2.704	-8,43%
Transporte aéreo	732	35,56%
Almacenamiento y actividades transporte	5.030	57,53%
Servicios de alojamiento	34.125	56,35%
Servicios de comidas y bebidas	34.907	24,90%
Actividades de alquiler	2.402	7,33%
Actividades de agencias de viajes, operadores turísticos, servicios de reservas	1.128	20,51%
Actividades de creación, artísticas, espectáculos	2.256	-28,61%
Actividades de bibliotecas, archivos, museos...	3.205	3856,79%
Actividades deportivas, recreativas y entretenimiento	5.441	32,26%
Total	**98.958**	**35,39%**

Desempleados en el sector de la hostelería. Diciembre de 2014.			
Zona	**2013**	**2014**	**Var %**
Gran Canaria	21.524	14.737	-31,53%
Canarias	57.421	39.803	-30,68%

Fuente: Patronato de Turismo de Gran Canaria, informe situación del sector turístico. Cierre año 2014

5 La Comunicación Interna en Los Hoteles

En un servicio hotelero, el mayor contacto con los clientes lo tiene el personal del núcleo de operaciones, es decir, el personal que más abajo se encuentra en el organigrama. Es por ello que es de fundamental importancia que dichos empleados conozcan y sean conscientes en todo momento de la importancia de su trato a los clientes e intenten maximizar su satisfacción.

El sector hotelero es muy consciente de que las impresiones de los clientes sobre su estancia y la satisfacción con las actividades de ocio realizadas es fundamental para el buen funcionamiento y desarrollo de su negocio, tanto por el marketing realizado por el ‘‘boca a boca’’ al contar sus clientes la experiencia vivida a amigos, familiares y conocidos, como tanto por el propio retorno de los mismos clientes al establecimiento. Tanto es así que cada vez son más comunes los cuestionarios al finalizar la estancia para averiguar que ha sido lo mejor y lo peor de la experiencia para los clientes, y saber así los puntos fuertes a potenciar y los errores a corregir. Incluso ya se han realizado investigaciones sobre la satisfacción del turista respecto a las actividades realizadas en el destino, como el artículo de investigación llevado a cabo por *Sergio Moreno Gil, Daniel F. Celis Sosa y Teresa Aguiar Quintana (2002)* denominado *Análisis de la satisfacción del turista de paquetes turísticos respecto a las actividades de ocio en el destino: el caso de República Dominicana,* que en muchas ocasiones esas actividades de ocio son organizadas el propio hotel.

Es evidente que en cualquier servicio el trato con el personal es fundamental para ofrecer un servicio de calidad y que deje en el cliente la sensación de haber disfrutado. En un hotel el contacto con los empleados es muy variado desde el principio de la estancia hasta el final, por lo que es fundamental que todo el personal sea capaz de transmitir confianza y seguridad, para que la tranquilidad de los clientes en todo momento sea máxima. Que actúen con responsabilidad y fiabilidad para que el cliente en ningún momento tenga dudas sobre el servicio que va a recibir, además de con madurez en caso de surgir algún problema para que el cliente se sienta cómodo en todo momento. Es esencial que el personal trate con sensatez y juicio el material del hotel, ya que sin duda es de vital importancia en la percepción del comportamiento del cliente y en su percepción de la calidad de lo tangible.

Cuando todo el personal del hotel comprende la importancia de su trabajo cara al público, tanto en el trato personal como en la preparación del servicio que el cliente recibirá luego (al limpiar su habitación o al preparar el restaurante), se ha progresado mucho en la calidad del servicio ofrecido.

Se ha de tener en cuenta que un pequeño gesto puede cambiar bastante el valor percibido por el cliente, que en ese gesto puede estar la diferencia entre un cliente satisfecho o insatisfecho. Que puede suponer la diferencia entre un aumento del negocio o no, a través del retorno futuro del cliente o la recomendación del mismo a otras personas. Al obtener un mayor flujo negocio es posible incrementar la calidad del servicio reinvirtiendo los ingresos, formando al personal, diseñando nuevas experiencias para los clientes, etc. Creándose un ciclo constante, porque este nuevo incremento de calidad mejorará el valor percibido por el cliente.

Con un incremento de la calidad del trabajo del personal del hotel, además de mejorar el valor percibido por el cliente, se mejora la calidad de la organización al comprender cada uno su cometido y como interrelacionarlas con la de sus compañeros, ya que todos tienen el mismo objetivo en común: satisfacer al cliente. Al comprender el personal del hotel lo importante del objetivo final de satisfacción de los huéspedes del hotel y tenerlo siempre en mente al realizar cada una de las labores que les ocupa, podrán cooperar mejor con sus compañeros.

Todas estas razones hacen que la comunicación interna sea aún más importante si cabe en el sector hotelero, ya que si a través de la comunicación interna se logra que los empleados comprendan la importancia de su trabajo, será mucho más factible que rindan al máximo para cumplir los objetivos del hotel.

6 Metodología

Se pretende realizar un análisis empírico de la percepción de la comunicación interna desde la perspectiva del empleado, de los hoteles de Gran Canaria en 2015. Para recabar los datos necesarios se realizaron encuestas al personal de 3 hoteles del sur de Gran Canaria, dichas encuestas fueron las *Communication Satisfaction Questionnaire* (CSQ) desarrolladas por *Downs & Hazen* (1977), debidamente traducidas. Estos ítems puntuaban en una escala Likert de siete puntos que van desde muy insatisfecho (1) a muy satisfecho (7). El cuestionario también incluye preguntas de carácter laboral y demográfico, al objeto de trazar un perfil de los encuestados.

Los cuestionarios fueron respondidos de forma anónima y voluntaria entre el personal de hoteles de cuatro estrellas en Gran Canaria. Para poder realizar las encuestas se contactó personalmente con el director de cada hotel, permitiendo éstos, realizar encuestas a sus empleados. Los cuestionarios se distribuyeron personalmente a las secretarias de los directivos, con el fin de que estas a su vez lo repartieran en los diferentes departamentos, con el criterio de que la muestra obtenida fuera lo más representativa posible. Los empleados completaron los cuestionarios durante el descanso de su jornada, para así evitar interrupciones en sus tareas diarias. Se obtuvieron 70 cuestionarios válidos, después de rechazar algunos de ellos por haber sido completados de manera incorrecta. Las encuestas fueron realizadas en los meses de abril y mayo de 2015.

Los hoteles elegidos fueron de cuatro estrellas ya que son los que más plazas ofertan en Gran Canaria, además de por la importancia que los hoteles de estas características dan a la actitud de sus empleados, a la detección de actitudes anómalas y a ofrecer el mejor servicio posible a sus clientes en general, sabiendo que es de vital importancia la colaboración de todos sus empleados.

Para el análisis empírico se empezará por realizar el análisis descriptivo de todos los datos. Luego se validará los datos de escala de Likert, a través de la prueba de fiabilidad de Alfa de Cronbach.

El siguiente paso a realizar será estudiar la normalidad de cada una de las variables de satisfacción, y en caso de aceptarse la hipótesis nula de que las variables se distribuyen normalmente, se estudiará la homocedasticidad de las mismas.

Una vez conocida la información anterior, se realizará los contrastes de Diferencias de Medias y la Tabla Anova en caso de que se acepte la hipótesis de normalidad y se harán las correcciones necesarias en caso de no homocedasticidad.

En caso de no aceptarse la hipótesis nula de la distribución normal de las variables de satisfacción, se utilizará los contrastes de Test U de Mann-Whitney y de Test de Krhuskall Wallis para así contrastar la hipótesis nula de que no existen diferencias en la distribución de las variables de satisfacción según las variables socio-laborales.

Se utilizará el programa informático estadístico IBM SPSS Stadistics 22 para todos los procesos y contrastes estadísticos. Se trabajará al 5% de significación estadística.

7 Análisis Descriptivo de los Datos

Empezaremos por el análisis descriptivo de las variables sociodemográficas, para hacernos una idea de las personas que han respondido a los cuestionarios.

Se extrañan en el cuestionario preguntas del tipo de contrato, definido o indefinido, y el nivel de idiomas, ya que mucho del trato con los clientes será en lenguas extranjeras.

Se considerarán los resultados extrapolables al total del personal de los hoteles de cuatro estrellas de Gran Canaria, al haber sido obtenidos de forma aleatoria y considerarse representativos.

Ninguno de los valores ha sido perdido. Todas las tablas ilustraciones de este epígrafe son de elaboración propia.

7.1 Género

Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mujer	30	42,9	42,9	42,9
	Hombre	40	57,1	57,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Podemos observar que se asemeja la proporción de hombres y mujeres, siendo 30 el número de mujeres y 40 el número de los hombres que contestaron a los cuestionarios.

7.2 Edad

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hasta 25 años	2	2,9	2,9	2,9
	Entre 25 y 34 años	20	28,6	28,6	31,4
	Entre 35 y 45 años	25	35,7	35,7	67,1
	Entre 45 y 54 años	15	21,4	21,4	88,6
	Entre 55 y 65 años	8	11,4	11,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Se puede observar que casi todos los encuestados tienen entre 25 y 54 años, siendo sólo 2 de ellos los que no llegan a los 25 años y 8 los que tienen más de 54 años.

7.3 Estudios finalizados

Nivel de estudios terminados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primarios	22	31,4	31,4	31,4
	Educación secundaria	19	27,1	27,1	58,6
	Bachillerato	9	12,9	12,9	71,4
	Formación profesional	14	20,0	20,0	91,4
	Universitario medio	3	4,3	4,3	95,7
	Universitario superior	3	4,3	4,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Se puede observar que más de la mitad de la muestra, el 58’6 % de ellos, no tienen estudios superiores. El 31’4% de ellos sólo tienen estudios primarios, y el 27’1% de ellos ha finalizado la educación secundaria. Lo cual indica que la mayoría del personal no tiene cualificación específica para las tareas que desarrolla.

Catorce de los empleados ha realizado estudios de formación profesional, y 6 de ellos estudios universitarios.

7.4 Años de antigüedad en la empresa

Los años de antigüedad en la empresa son muy variados en la muestra. Dos personas de la muestra llevan unos meses en el hotel, mientras que la de mayor experiencia lleva 41 años ofreciendo servicios. Casi el 75% de la muestra tiene 10 años de experiencia o menos, a partir de ese punto los años de experiencia tienen una gran dispersión.

Años de antiguedad en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	,10	1	1,4	1,4	1,4
	,30	1	1,4	1,4	2,9
	1,00	10	14,3	14,3	17,1
	2,00	4	5,7	5,7	22,9
	3,00	5	7,1	7,1	30,0
	4,00	3	4,3	4,3	34,3
	5,00	4	5,7	5,7	40,0
	6,00	5	7,1	7,1	47,1
	7,00	2	2,9	2,9	50,0
	8,00	3	4,3	4,3	54,3
	9,00	5	7,1	7,1	61,4
	10,00	9	12,9	12,9	74,3
	11,00	4	5,7	5,7	80,0
	12,00	2	2,9	2,9	82,9
	16,00	2	2,9	2,9	85,7
	17,00	1	1,4	1,4	87,1
	18,00	1	1,4	1,4	88,6
	22,00	1	1,4	1,4	90,0
	31,00	2	2,9	2,9	92,9
	37,00	1	1,4	1,4	94,3
	38,00	1	1,4	1,4	95,7
	39,00	1	1,4	1,4	97,1
	40,00	1	1,4	1,4	98,6
	41,00	1	1,4	1,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

7.5 Departamento en el que trabaja

Departamento en el que trabaja

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Recepción	4	5,7	5,7	5,7
	Restaurante/Bares	14	20,0	20,0	25,7
	Pisos/Habitaciones	22	31,4	31,4	57,1
	Relaciones públicas	1	1,4	1,4	58,6
	Mantenimiento	7	10,0	10,0	68,6
	Cocina	18	25,7	25,7	94,3
	Otros	4	5,7	5,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

La mayoría de los encuestados, veintidós de ellos, trabajan en los pisos o habitaciones. Seguido de los dieciocho que trabajan en la cocina y de los catorce que trabajan en los restaurantes o bares.

Sólo uno trabaja como relaciones públicas del hotel, cuatro en la recepción y siete en mantenimiento. Cuatro de ellos ofrecen otros servicios que no se pueden calificar dentro de las opciones ofrecidas en el cuestionario, como podría ser en la piscina o en los servicios de entretenimiento u ocio. Más concretamente sabemos que tres de los cuatro trabajan en el SPA.

Se considera que la variedad de la muestra en los distintos departamentos es buena, aunque condicionada por el tamaño de la muestra.

7.6 ¿Tiene trato directo con el cliente?

Trato directo con los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	13	18,6	18,6	18,6
	Si	57	81,4	81,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Más del 80% de la muestra tiene trato directo con el cliente. De los que no lo tienen, la mayoría realizan un servicio que directo el cliente verá y valorara. Como puede ser el trabajo de un cocinero o de los servicios de limpieza y preparación de habitaciones.

7.7 ¿Jornada parcial o completa?

Jornada completa o jornada parcial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcial	5	7,1	7,1	7,1
	Completa	65	92,9	92,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Más del 90% de los encuestados tienen jornada completa, sólo 5 de los 70 encuestados tiene jornada parcial.

7.8 Análisis descriptivo de las variables de satisfacción

Estas cuestiones han sido respondidas en una escala Likert de siete puntos que van desde muy insatisfecho (1) a muy satisfecho (7).

Se puede observar al fijarse en el máximo que al menos una persona en cada cuestión está muy satisfecha. También se puede observar que al menos una persona en cada cuestión está muy insatisfecha, a excepción de la cuestión ``Grado de satisfacción con las relaciones que mantiene con sus compañeros´´ cuyo mínimo es dos.

Al fijarnos en la media, podemos detectar que ninguna cuestión se encuentra por debajo de 4 en lo que a media se refiera. Esta cuestión es importante ya que el 4 es la mitad de la escala. También es cierto que 27 de las 46 cuestiones están entre 4 y 5, por lo que el grado de satisfacción no es muy elevado.

Algunas están entre 5 y 5'5 en media, 14 cuestiones para ser exactos. Y 3 cuestiones están entre 5'5 y 6, lo cual se puede considerar una media satisfactoria. 2 cuestiones llegan al 6'1 de media, las cuales son ``Grado de satisfacción cuando cumple que le mandan y no se escabulle´´ con media 6'1286 y ``Grado de satisfacción con las relaciones que mantiene con sus compañeros´´.

A través de la desviación estándar podemos observar la concentración de datos alrededor de la media, todas se encuentran entre 1'3 y 2'1.

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los progresos que hace en su puesto de trabajo	70	1,00	7,00	4,6143	1,77170
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las noticias que recibe sobre el personal de la empresa	70	1,00	7,00	4,1143	1,83795
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las políticas y objetivos de la empresa	70	1,00	7,00	4,6857	1,90760
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo está haciendo su trabajo en comparación con sus compañeros	70	1,00	7,00	4,7429	1,91626
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo está haciendo evaluado por sus jefes	70	1,00	7,00	4,5429	1,98316
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a si sus esfuerzos están siendo reconocidos por la empresa	70	1,00	7,00	4,1714	1,95583
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las políticas y objetivos de su departamento	70	1,00	7,00	4,4000	1,89889
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las exigencias del trabajo que realiza	70	1,00	7,00	4,9286	1,83620
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las estrategias y decisiones que afectan a la empresa	70	1,00	7,00	4,2000	1,74953
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los cambios realizados dentro de la organización	70	1,00	7,00	4,2429	1,89152
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo son tratados los problemas relacionados con su trabajo	70	1,00	7,00	4,5857	1,96707
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los beneficios que obtiene, y los pagos que hace, la empresa	70	1,00	7,00	4,3429	1,98462
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo es la situación financiera de la empresa	70	1,00	7,00	4,8000	1,87740

Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cuáles son los éxitos y fracasos de la empresa	70	1,00	7,00	4,3143	1,98211
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que éstos conocen y entienden los problemas a los que se enfrenta el personal	70	1,00	7,00	4,5857	1,84542
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación en la empresa motiva y estimula a la consecución de los objetivos	70	1,00	7,00	4,2429	2,00315
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe le escucha y le pone atención	70	1,00	7,00	5,0571	1,96996
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a las habilidades comunicativas de los mandos con los empleados	70	1,00	7,00	4,7571	1,88384
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe le ayuda y le orienta para resolver los problemas de su trabajo	70	1,00	7,00	5,2143	1,80091
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación le permite identificarse y ser parte importante de la empresa	70	1,00	7,00	4,7571	1,93695
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación en su empresa le parece interesante y útil	70	1,00	7,00	4,8000	1,93068
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe tiene confianza en usted	70	1,00	7,00	5,1857	1,89042
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que recibe habitualmente la información necesaria para realizar su trabajo	70	1,00	7,00	5,3286	1,71710
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que los conflictos son tratados adecuadamente a través de las vías de comunicación apropiadas	70	1,00	7,00	4,8286	1,87254
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que sus jefes actúan ante los rumores que circulan por la empresa	70	1,00	7,00	4,5714	2,09604
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe está abierto a nuevas ideas	70	1,00	7,00	5,2429	1,96665
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que existe una comunicación libre, fiable y fluida con otros miembros de la empresa	70	1,00	7,00	4,5286	2,07624
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación es flexible ante situaciones de emergencia	70	1,00	7,00	5,0286	1,79348
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a la compatibilidad que existe entre los miembros de su grupo de trabajo	70	1,00	7,00	5,2286	1,57122
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que las reuniones de trabajo están bien organizadas	70	1,00	7,00	4,7571	1,89152
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la supervisión que le hacen es la adecuada y no es excesiva	70	1,00	7,00	4,8143	1,89042
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que los informes y comunicados que recibe de sus jefes son claros y concisos	70	1,00	7,00	5,0714	1,82035
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la actitud general de la empresa hacia la comunicación es positiva	70	1,00	7,00	5,1714	1,74432
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación informal (en el día a día) es precisa y está vigente	70	1,00	7,00	5,1143	1,78190
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que el nivel de comunicación con mi empresa en el correcto	70	1,00	7,00	5,0429	1,81328
Grado de satisfacción con el salario que recibe de su empresa	70	1,00	7,00	4,4857	2,00538
Grado de satisfacción con las oportunidades que su empresa le ofrece para promocionar	70	1,00	7,00	4,2714	2,09154
Grado de satisfacción con el tipo de trabajo que realiza en su empresa	70	1,00	7,00	5,5143	1,75072
Grado de satisfacción con la relación que mantiene con sus compañeros	70	2,00	7,00	6,1000	1,28706
Grado de satisfacción con la forma en la que su jefe supervisa su trabajo	70	1,00	7,00	5,4429	1,88538
Grado de satisfacción con su trabajo y no busca cambios en su entorno laboral	70	1,00	7,00	4,7857	1,99922
Grado de satisfacción cuando la empresa realiza cambios en el trabajo que le encarga	70	1,00	7,00	5,2857	1,49533
Grado de satisfacción al fomentar cambios en el trabajo para hacerlo de otra manera	70	1,00	7,00	5,2571	1,63907
Grado de satisfacción cuando cumple el trabajo que le mandan y no se escabulle	70	1,00	7,00	6,1286	1,30685
Grado de satisfacción al hacer la cosas diferentes en su trabajo y romper la monotonía	70	1,00	7,00	5,8000	1,69055
Grado de satisfacción cuando le eligen para un nuevo trabajo al que se presenta voluntario	70	1,00	7,00	5,7571	1,59197
N válido (por lista)	70				

8 Formulación de Hipótesis

Se pretende demostrar que la percepción de la comunicación interna de los empleados depende de las características socio-laborales de los mismos. Por lo que la comunicación interna dentro de los hoteles debe ser particular y especializada para sacar el máximo partido a cada individuo.

Tal como ya estudiaron los autores *Margarita Chiang, Antonio Núñez, María José Martín y Mauricio Salazar* (2010) en su artículo de investigación *Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad*, puede haber relación entre el sexo y la edad de los sujetos con sus percepciones dentro de la empresa.

La primera hipótesis a demostrar es que existen diferencias significativas por motivo del sexo de la persona, y la segunda hipótesis a contrastar es que por motivo de la edad, ya que la intuición es que a mayor juventud mayor deseo de satisfacción hacia los superiores y mayores ganas de progresar en la carrera profesional, por lo que la predisposición hacia la comunicación podría ser mayor. Por el contrario a mayor edad y mayor experiencia se puede producir un desgaste en las relaciones empleado-jefe.

También en el artículo de investigación llevado a cabo por los autores *Mónica Robles-García, Trinidad Dierssen-Sotos, Eva Martínez-Ochoa, Pedro Herrera-Carral, Ana Rosa Díaz-Mendi* y *Javier Llorca-Díaz* (2005) titulado *Variables relacionadas con la satisfacción laboral, un estudio transversal a partir del modelo EFQM* se estudia la relación entre este tipo de variables como son el sexo y la edad con la satisfacción laboral. En el citado artículo de investigación también se estudia la relación de la satisfacción laboral con otras variables como la antigüedad en el puesto de trabajo, el turno de trabajo que se realiza, la categoría profesional y el nivel de responsabilidad que tiene el empleado en su puesto. En este artículo se considera la comunicación interna como un factor asociado a la satisfacción laboral.

Según algunas intuiciones que se explicarán a continuación se formularán más hipótesis sobre la percepción de la comunicación interna en función de algunas variables en la misma línea que el artículo mencionado en el párrafo anterior.

Las personas con mayores estudios podrían reconocer o aceptar mejor las necesidades y circunstancias de la empresa en cada momento, o podrían entender

con mayor facilidad el mensaje que se les quiere transmitir, abriendo así los canales de comunicación interna. Por lo que la tercera hipótesis nula a demostrar es que existen diferencias significativas según el nivel de estudios de los empleados.

Cada departamento realiza una labor completamente diferente, con sus exigencias y comodidades. Cada empleado de cada departamento necesita unas indicaciones y supervisiones diferentes, en algunos casos son más exhaustivas y en otros más autónomos. Por lo tanto, la cuarta hipótesis a demostrar es que la percepción de la comunicación interna variará de los empleados de un departamento a otro.

Pueden existir alteraciones en la percepción de la comunicación interna del empleado si trabaja a jornada parcial o a jornada completa, ya que los de jornada parcial al trabajar menos horas necesitan menos motivación e indicaciones por parte de sus superiores. Los trabajadores a jornada completa realizan el doble de horas laborales, por lo que su desgaste motivacional es mucho mayor, y sus probabilidades de encontrarse ante situaciones de incertidumbre se incrementan. Por tanto la quinta hipótesis nula a corroborar es que existen diferencias significativas en la percepción de la comunicación interna entre trabajadores a jornada parcial y trabajadores a jornada completa.

Pueden existir diferencias en la percepción de la comunicación interna para un trabajador que realiza un servicio cuando tiene trato directo con el cliente o cuando no, ya que un trabajador que tiene trato directo con el cliente puede tener un ``feedback´´ con el cliente y su satisfacción. Por lo tanto, la sexta y última hipótesis nula que se corroborará o refutará será la de si existen diferencias significativas entre los empleados que tienen un trato directo con el cliente o no.

9 Resolución de Hipótesis

Se procederá a realizar ahora los contrastes correspondientes mencionados en el epígrafe 8 Formulación de Hipótesis según se explica en el epígrafe 6 Metodología. Recordando en cada paso el objetivo final de este proyecto, que es el de comprobar si la comunicación interna debe ser especializada según las características socio-laborales de los empleados. Todas las tablas del epígrafe 9 Resolución de Hipótesis son de elaboración propia.

9.1 Prueba de Fiabilidad Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	46

Se observa que el coeficiente de fiabilidad es excelente, ya que es mayor que 0’9.

9.2 Contrastes de normalidad

Se rechaza la hipótesis nula de que las variables de satisfacción tienen una distribución normal para todas y cada una de ellas, tanto por el contraste de Shapiro-Wilk como por el de Kolmogorov-Smirnov. Por lo cual serán utilizados los contrastes de Test U de Mann-Whitney y de Test de Krhuskall Wallis para así contrastar la hipótesis nula de que no existen diferencias significativas en su distribución según las variables socio-laborales recabadas en el cuestionario.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los progresos que hace en su puesto de trabajo	,143	70	,001	,924	70	,000
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las noticias que recibe sobre el personal de la empresa	,125	70	,009	,936	70	,001
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las políticas y objetivos de la empresa	,183	70	,000	,904	70	,000
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo está haciendo su trabajo en comparación con sus compañeros	,144	70	,001	,898	70	,000
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo está haciendo evaluado por sus jefes	,154	70	,000	,905	70	,000
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a si sus esfuerzos están siendo reconocidos por la empresa	,150	70	,000	,912	70	,000
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las políticas y objetivos de su departamento	,153	70	,000	,919	70	,000
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las exigencias del trabajo que realiza	,206	70	,000	,873	70	,000
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las estrategias y decisiones que afectan a la empresa	,133	70	,004	,943	70	,003
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los cambios realizados dentro de la organización	,141	70	,001	,930	70	,001
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo son tratados los problemas relacionados con su trabajo	,162	70	,000	,901	70	,000
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los beneficios que obtiene, y los pagos que hace, la empresa	,130	70	,005	,916	70	,000
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo es la situación financiera de la empresa	,182	70	,000	,896	70	,000
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cuáles son los éxitos y fracasos de la empresa	,150	70	,001	,911	70	,000

Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que éstos conocen y entienden los problemas a los que se enfrenta el personal	,164	70	,000	,911	70	,000
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación en la empresa motiva y estimula a la consecución de los objetivos	,124	70	,009	,914	70	,000
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe le escucha y le pone atención	,195	70	,000	,853	70	,000
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a las habilidades comunicativas de los mandos con los empleados	,151	70	,000	,903	70	,000
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe le ayuda y le orienta para resolver los problemas de su trabajo	,183	70	,000	,861	70	,000
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación le permite identificarse y ser parte importante de la empresa	,164	70	,000	,890	70	,000
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación en su empresa le parece interesante y útil	,156	70	,000	,894	70	,000
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe tiene confianza en usted	,175	70	,000	,836	70	,000
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que recibe habitualmente la información necesaria para realizar su trabajo	,181	70	,000	,853	70	,000
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que los conflictos son tratados adecuadamente a través de las vías de comunicación apropiadas	,151	70	,000	,897	70	,000
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que sus jefes actúan ante los rumores que circulan por la empresa	,152	70	,000	,881	70	,000
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe está abierto a nuevas ideas	,243	70	,000	,821	70	,000
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que existe una comunicación libre, fiable y fluida con otros miembros de la empresa	,189	70	,000	,890	70	,000
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación es flexible ante situaciones de emergencia	,192	70	,000	,890	70	,000
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a la compatibilidad que existe entre los miembros de su grupo de trabajo	,174	70	,000	,892	70	,000
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que las reuniones de trabajo están bien organizadas	,154	70	,000	,903	70	,000
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la supervisión que le hacen es la adecuada y no es excesiva	,163	70	,000	,896	70	,000
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que los informes y comunicados que recibe de sus jefes son claros y concisos	,209	70	,000	,873	70	,000
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la actitud general de la empresa hacia la comunicación es positiva	,197	70	,000	,877	70	,000
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación informal (en el día a día) es precisa y está vigente	,190	70	,000	,882	70	,000
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que el nivel de comunicación con mi empresa en el correcto	,187	70	,000	,881	70	,000
Grado de satisfacción con el salario que recibe de su empresa	,146	70	,001	,907	70	,000
Grado de satisfacción con las oportunidades que su empresa le ofrece para promocionar	,150	70	,000	,898	70	,000
Grado de satisfacción con el tipo de trabajo que realiza en su empresa	,245	70	,000	,810	70	,000
Grado de satisfacción con la relación que mantiene con sus compañeros	,329	70	,000	,729	70	,000
Grado de satisfacción con la forma en la que su jefe supervisa su trabajo	,245	70	,000	,795	70	,000
Grado de satisfacción con su trabajo y no busca cambios en su entorno laboral	,171	70	,000	,884	70	,000
Grado de satisfacción cuando la empresa realiza cambios en el trabajo que le encarga	,169	70	,000	,889	70	,000
Grado de satisfacción al fomentar cambios en el trabajo para hacerlo de otra manera	,175	70	,000	,880	70	,000
Grado de satisfacción cuando cumple el trabajo que le mandan y no se escabulle	,290	70	,000	,700	70	,000
Grado de satisfacción al hacer la cosas diferentes en su trabajo y romper la monotonía	,276	70	,000	,716	70	,000
Grado de satisfacción cuando le eligen para un nuevo trabajo al que se presenta voluntario	,275	70	,000	,768	70	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

9.3 Género

Empezaremos por observar las medias de las variables de satisfacción de las mujeres y los hombres por separado, tabla que se encuentra en el primer punto del anexo de este documento. Se puede observar que en media, la satisfacción de las mujeres es mayor en prácticamente todas las cuestiones.

Realizaremos ahora la prueba de U de Mann-Whitney, con hipótesis nula de que la distribución de las variables de satisfacción es igual para los hombres que para las mujeres.

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los progresos que hace en su puesto de trabajo es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,103	Conserve la hipótesis nula.
2	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las noticias que recibe sobre el personal de la empresa es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,011	Rechace la hipótesis nula.
3	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las políticas y objetivos de la empresa es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,008	Rechace la hipótesis nula.
4	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo está haciendo su trabajo en comparación con sus compañeros es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,024	Rechace la hipótesis nula.
5	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo está haciendo evaluado por sus jefes es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,001	Rechace la hipótesis nula.
6	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a si sus esfuerzos están siendo reconocidos por la empresa es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,005	Rechace la hipótesis nula.
7	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las políticas y objetivos de su departamento es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,003	Rechace la hipótesis nula.
8	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las exigencias del trabajo que realiza es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,002	Rechace la hipótesis nula.
9	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las estrategias y decisiones que afectan a la empresa es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,014	Rechace la hipótesis nula.
10	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los cambios realizados dentro de la organización es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,001	Rechace la hipótesis nula.
11	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo son tratados los problemas relacionados con su trabajo es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,001	Rechace la hipótesis nula.
12	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los beneficios que obtiene, y los pagos que hace, la empresa es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,009	Rechace la hipótesis nula.
13	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo es la situación financiera de la empresa es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,193	Conserve la hipótesis nula.
14	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cuáles son los éxitos y fracasos de la empresa es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,019	Rechace la hipótesis nula.
15	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que éstos conocen y entienden los problemas a los que se enfrenta el personal es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,023	Rechace la hipótesis nula.
16	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación en la empresa motiva y estimula a la consecución de los objetivos es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,031	Rechace la hipótesis nula.
17	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe le escucha y le pone atención es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,006	Rechace la hipótesis nula.
18	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a las habilidades comunicativas de los mandos con los empleados es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,003	Rechace la hipótesis nula.
19	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe le ayuda y le orienta para resolver los problemas de su trabajo es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,011	Rechace la hipótesis nula.
20	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación le permite identificarse y ser parte importante de la empresa es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,057	Conserve la hipótesis nula.
21	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación en su empresa le parece interesante y útil es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,003	Rechace la hipótesis nula.
22	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe tiene confianza en usted es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,005	Rechace la hipótesis nula.
23	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que recibe habitualmente la información necesaria para realizar su trabajo es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,000	Rechace la hipótesis nula.
24	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que los conflictos son tratados adecuadamente a través de las vías de comunicación apropiadas es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,001	Rechace la hipótesis nula.
25	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que sus jefes actúan ante los rumores que circulan por la empresa es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,000	Rechace la hipótesis nula.
26	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe está abierto a nuevas ideas es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,026	Rechace la hipótesis nula.
27	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que existe una comunicación libre, fiable y fluida con otros miembros de la empresa es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,023	Rechace la hipótesis nula.
28	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación es flexible ante situaciones de emergencia es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,000	Rechace la hipótesis nula.
29	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a la compatibilidad que existe entre los miembros de su grupo de trabajo es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,003	Rechace la hipótesis nula.
30	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que las reuniones de trabajo están bien organizadas es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,038	Rechace la hipótesis nula.
31	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la supervisión que le hacen es la adecuada y no es excesiva es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,002	Rechace la hipótesis nula.

32	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que los informes y comunicados que recibe de sus jefes son claros y concisos es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,008	Rechace la hipótesis nula.
33	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la actitud general de la empresa hacia la comunicación es positiva es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,000	Rechace la hipótesis nula.
34	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación informal (en el día a día) es precisa y está vigente es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,029	Rechace la hipótesis nula.
35	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que el nivel de comunicación con mi empresa en el correcto es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,000	Rechace la hipótesis nula.
36	La distribución de Grado de satisfacción con el salario que recibe de su empresa es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,146	Conserve la hipótesis nula.
37	La distribución de Grado de satisfacción con las oportunidades que su empresa le ofrece para promocionar es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,056	Conserve la hipótesis nula.
38	La distribución de Grado de satisfacción con el tipo de trabajo que realiza en su empresa es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,033	Rechace la hipótesis nula.
39	La distribución de Grado de satisfacción con la relación que mantiene con sus compañeros es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,025	Rechace la hipótesis nula.
40	La distribución de Grado de satisfacción con la forma en la que su jefe supervisa su trabajo es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,023	Rechace la hipótesis nula.
41	La distribución de Grado de satisfacción con su trabajo y no busca cambios en su entorno laboral es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,221	Conserve la hipótesis nula.
42	La distribución de Grado de satisfacción cuando la empresa realiza cambios en el trabajo que le encarga es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,028	Rechace la hipótesis nula.
43	La distribución de Grado de satisfacción al fomentar cambios en el trabajo para hacerlo de otra manera es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,444	Conserve la hipótesis nula.
44	La distribución de Grado de satisfacción cuando cumple el trabajo que le mandan y no se escabulle es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,165	Conserve la hipótesis nula.
45	La distribución de Grado de satisfacción al hacer la cosas diferentes en su trabajo y romper la monotonía es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,594	Conserve la hipótesis nula.
46	La distribución de Grado de satisfacción cuando le eligen para un nuevo trabajo al que se presenta voluntario es la misma entre las categorías de Género.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,935	Conserve la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significancia es ,05.

Se puede observar cómo se rechaza la hipótesis nula de que la distribución de las variables es igual para hombres que para las mujeres para muchas de las variables de satisfacción. Por tanto podemos concluir que existen diferencias significativas estadísticamente en la percepción de la comunicación interna entre hombres y mujeres.

9.4 Edad

Se puede observar en la tabla que se encuentra en el segundo punto del anexo, las variables de satisfacción según la edad.

Resumen de contrastes de hipótesis

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los progresos que hace en su puesto de trabajo es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,520	Conserve la hipótesis nula.
2	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las noticias que recibe sobre el personal de la empresa es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,172	Conserve la hipótesis nula.
3	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las políticas y objetivos de la empresa es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,228	Conserve la hipótesis nula.
4	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo está haciendo su trabajo en comparación con sus compañeros es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,798	Conserve la hipótesis nula.
5	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo está haciendo evaluado por sus jefes es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,152	Conserve la hipótesis nula.
6	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a si sus esfuerzos están siendo reconocidos por la empresa es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,747	Conserve la hipótesis nula.
7	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las políticas y objetivos de su departamento es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,278	Conserve la hipótesis nula.
8	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las exigencias del trabajo que realiza es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,075	Conserve la hipótesis nula.

9	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las estrategias y decisiones que afectan a la empresa es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,828	Conserve la hipótesis nula.
10	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los cambios realizados dentro de la organización es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,728	Conserve la hipótesis nula.
11	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo son tratados los problemas relacionados con su trabajo es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,336	Conserve la hipótesis nula.
12	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los beneficios que obtiene, y los pagos que hace, la empresa es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,949	Conserve la hipótesis nula.
13	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo es la situación financiera de la empresa es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,592	Conserve la hipótesis nula.
14	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cuáles son los éxitos y fracasos de la empresa es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,150	Conserve la hipótesis nula.
15	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que éstos conocen y entienden los problemas a los que se enfrenta el personal es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,858	Conserve la hipótesis nula.
16	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación en la empresa motiva y estimula a la consecución de los objetivos es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,375	Conserve la hipótesis nula.
17	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe le escucha y le pone atención es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,291	Conserve la hipótesis nula.
18	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a las habilidades comunicativas de los mandos con los empleados es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,742	Conserve la hipótesis nula.
19	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe le ayuda y le orienta para resolver los problemas de su trabajo es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,704	Conserve la hipótesis nula.
20	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación le permite identificarse y ser parte importante de la empresa es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,611	Conserve la hipótesis nula.
21	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación en su empresa le parece interesante y útil es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,487	Conserve la hipótesis nula.
22	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe tiene confianza en usted es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,379	Conserve la hipótesis nula.
23	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que recibe habitualmente la información necesaria para realizar su trabajo es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,568	Conserve la hipótesis nula.
24	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que los conflictos son tratados adecuadamente a través de las vías de comunicación apropiadas es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,505	Conserve la hipótesis nula.
25	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que sus jefes actúan ante los rumores que circulan por la empresa es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,568	Conserve la hipótesis nula.
26	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe está abierto a nuevas ideas es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,767	Conserve la hipótesis nula.
27	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que existe una comunicación libre, fiable y fluida con otros miembros de la empresa es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,990	Conserve la hipótesis nula.
28	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación es flexible ante situaciones de emergencia es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,294	Conserve la hipótesis nula.
29	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a la compatibilidad que existe entre los miembros de su grupo de trabajo es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,328	Conserve la hipótesis nula.
30	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que las reuniones de trabajo están bien organizadas es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,133	Conserve la hipótesis nula.
31	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la supervisión que le hacen es la adecuada y no es excesiva es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,825	Conserve la hipótesis nula.
32	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que los informes y comunicados que recibe de sus jefes son claros y concisos es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,203	Conserve la hipótesis nula.
33	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la actitud general de la empresa hacia la comunicación es positiva es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,234	Conserve la hipótesis nula.
34	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación informal (en el día a día) es precisa y está vigente es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,001	Rechace la hipótesis nula.
35	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que el nivel de comunicación con mi empresa en el correcto es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,131	Conserve la hipótesis nula.
36	La distribución de Grado de satisfacción con el salario que recibe de su empresa es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,112	Conserve la hipótesis nula.
37	La distribución de Grado de satisfacción con las oportunidades que su empresa le ofrece para promocionar es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,756	Conserve la hipótesis nula.
38	La distribución de Grado de satisfacción con el tipo de trabajo que realiza en su empresa es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,006	Rechace la hipótesis nula.

39	La distribución de Grado de satisfacción con la relación que mantiene con sus compañeros es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,568	Conserve la hipótesis nula.
40	La distribución de Grado de satisfacción con la forma en la que su jefe supervisa su trabajo es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,690	Conserve la hipótesis nula.
41	La distribución de Grado de satisfacción con su trabajo y no busca cambios en su entorno laboral es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,275	Conserve la hipótesis nula.
42	La distribución de Grado de satisfacción cuando la empresa realiza cambios en el trabajo que le encarga es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,574	Conserve la hipótesis nula.
43	La distribución de Grado de satisfacción al fomentar cambios en el trabajo para hacerlo de otra manera es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,655	Conserve la hipótesis nula.
44	La distribución de Grado de satisfacción cuando cumple el trabajo que le mandan y no se escabulle es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,604	Conserve la hipótesis nula.
45	La distribución de Grado de satisfacción al hacer la cosas diferentes en su trabajo y romper la monotonía es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,627	Conserve la hipótesis nula.
46	La distribución de Grado de satisfacción cuando le eligen para un nuevo trabajo al que se presenta voluntario es la misma entre las categorías de Edad.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,490	Conserve la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significancia es ,05.

Se puede observar que se acepta la hipótesis nula de que la distribución de las variables de satisfacción es igual para los empleados independientemente de su edad. Podemos concluir por tanto que no existe diferencias significativas estadísticamente en la percepción de la comunicación interna entre personal con distintas edades.

Únicamente se rechaza la hipótesis nula para la cuestión ``Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la comunicación que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación informal (en el día a día) es precisa y está vigente´´ y para la cuestión ``Estoy satisfecho con el tipo de trabajo que realizo en mi empresa´´. Se podría achacar la primera cuestión a que es probable que haya más comunicación informal cuando la edad del empleado se acerca más a la del jefe, y se podría achacar la segunda cuestión a que en la juventud puede haber más inconformismo laboral y se quiere progresar profesionalmente por ejemplo. Pero no se puede en ningún caso afirmar que la percepción de la comunicación interna varía en función de la edad.

9.5 Nivel de estudios finalizados

Se puede observar en la tabla que se encuentra en el tercer punto del anexo, las variables de satisfacción según los niveles de estudios finalizados.

Resumen de contrastes de hipótesis

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los progresos que hace en su puesto de trabajo es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,633	Conserve la hipótesis nula.
2	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las noticias que recibe sobre el personal de la empresa es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,522	Conserve la hipótesis nula.
3	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las políticas y objetivos de la empresa es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,740	Conserve la hipótesis nula.
4	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo está haciendo su trabajo en comparación con sus compañeros es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,416	Conserve la hipótesis nula.

5	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo está haciendo evaluado por sus jefes es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,355	Conserve la hipótesis nula.
6	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a si sus esfuerzos están siendo reconocidos por la empresa es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,584	Conserve la hipótesis nula.
7	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las políticas y objetivos de su departamento es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,553	Conserve la hipótesis nula.
8	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las exigencias del trabajo que realiza es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,427	Conserve la hipótesis nula.
9	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las estrategias y decisiones que afectan a la empresa es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,882	Conserve la hipótesis nula.
10	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los cambios realizados dentro de la organización es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,491	Conserve la hipótesis nula.
11	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo son tratados los problemas relacionados con su trabajo es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,666	Conserve la hipótesis nula.
12	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los beneficios que obtiene, y los pagos que hace, la empresa es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,986	Conserve la hipótesis nula.
13	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo es la situación financiera de la empresa es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,831	Conserve la hipótesis nula.
14	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cuáles son los éxitos y fracasos de la empresa es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,872	Conserve la hipótesis nula.
15	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que éstos conocen y entienden los problemas a los que se enfrenta el personal es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,655	Conserve la hipótesis nula.
16	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación en la empresa motiva y estimula a la consecución de los objetivos es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,975	Conserve la hipótesis nula.
17	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe le escucha y le pone atención es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,210	Conserve la hipótesis nula.
18	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a las habilidades comunicativas de los mandos con los empleados es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,784	Conserve la hipótesis nula.
19	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe le ayuda y le orienta para resolver los problemas de su trabajo es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,355	Conserve la hipótesis nula.
20	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación le permite identificarse y ser parte importante de la empresa es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,976	Conserve la hipótesis nula.
21	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación en su empresa le parece interesante y útil es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,684	Conserve la hipótesis nula.
22	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe tiene confianza en usted es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,864	Conserve la hipótesis nula.
23	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que recibe habitualmente la información necesaria para realizar su trabajo es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,332	Conserve la hipótesis nula.
24	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que los conflictos son tratados adecuadamente a través de las vías de comunicación apropiadas es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,315	Conserve la hipótesis nula.
25	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que sus jefes actúan ante los rumores que circulan por la empresa es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,980	Conserve la hipótesis nula.
26	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe está abierto a nuevas ideas es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,065	Conserve la hipótesis nula.
27	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que existe una comunicación libre, fiable y fluida con otros miembros de la empresa es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,747	Conserve la hipótesis nula.
28	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación es flexible ante situaciones de emergencia es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,353	Conserve la hipótesis nula.
29	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a la compatibilidad que existe entre los miembros de su grupo de trabajo es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,825	Conserve la hipótesis nula.
30	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que las reuniones de trabajo están bien organizadas es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,926	Conserve la hipótesis nula.
31	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la supervisión que le hacen es la adecuada y no es excesiva es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,544	Conserve la hipótesis nula.
32	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que los informes y comunicados que recibe de sus jefes son claros y concisos es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,720	Conserve la hipótesis nula.

33	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la actitud general de la empresa hacia la comunicación es positiva es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,689	Conserve la hipótesis nula.
34	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación informal (en el día a día) es precisa y está vigente es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,733	Conserve la hipótesis nula.
35	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que el nivel de comunicación con mi empresa en el correcto es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,745	Conserve la hipótesis nula.
36	La distribución de Grado de satisfacción con el salario que recibe de su empresa es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,531	Conserve la hipótesis nula.
37	La distribución de Grado de satisfacción con las oportunidades que su empresa le ofrece para promocionar es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,797	Conserve la hipótesis nula.
38	La distribución de Grado de satisfacción con el tipo de trabajo que realiza en su empresa es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,410	Conserve la hipótesis nula.
39	La distribución de Grado de satisfacción con la relación que mantiene con sus compañeros es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,937	Conserve la hipótesis nula.
40	La distribución de Grado de satisfacción con la forma en la que su jefe supervisa su trabajo es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,283	Conserve la hipótesis nula.
41	La distribución de Grado de satisfacción con su trabajo y no busca cambios en su entorno laboral es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,971	Conserve la hipótesis nula.
42	La distribución de Grado de satisfacción cuando la empresa realiza cambios en el trabajo que le encarga es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,696	Conserve la hipótesis nula.
43	La distribución de Grado de satisfacción al fomentar cambios en el trabajo para hacerlo de otra manera es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,497	Conserve la hipótesis nula.
44	La distribución de Grado de satisfacción cuando cumple el trabajo que le mandan y no se escabulle es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,608	Conserve la hipótesis nula.
45	La distribución de Grado de satisfacción al hacer la cosas diferentes en su trabajo y romper la monotonía es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,967	Conserve la hipótesis nula.
46	La distribución de Grado de satisfacción cuando le eligen para un nuevo trabajo al que se presenta voluntario es la misma entre las categorías de Nivel de estudios terminados.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,414	Conserve la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significancia es ,05.

Se puede observar que se acepta la hipótesis nula de que la distribución de las variables de satisfacción es igual para los empleados independientemente de su nivel de estudios. Podemos concluir por tanto que no existe diferencias significativas estadísticamente en la percepción de la comunicación interna entre personal con distintos niveles de estudios.

9.6 Departamento en el que trabajan

Se puede observar en la tabla que se encuentra en el cuarto punto del anexo, las variables de satisfacción según el departamento en el que trabajan.

Resumen de contrastes de hipótesis

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los progresos que hace en su puesto de trabajo es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,006	Rechace la hipótesis nula.
2	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las noticias que recibe sobre el personal de la empresa es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,038	Rechace la hipótesis nula.
3	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las políticas y objetivos de la empresa es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,090	Conserve la hipótesis nula.
4	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo está haciendo su trabajo en comparación con sus compañeros es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,211	Conserve la hipótesis nula.

5	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo está haciendo evaluado por sus jefes es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,060	Conserve la hipótesis nula.
6	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a si sus esfuerzos están siendo reconocidos por la empresa es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,001	Rechace la hipótesis nula.
7	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las políticas y objetivos de su departamento es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,151	Conserve la hipótesis nula.
8	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las exigencias del trabajo que realiza es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,312	Conserve la hipótesis nula.
9	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las estrategias y decisiones que afectan a la empresa es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,009	Rechace la hipótesis nula.
10	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los cambios realizados dentro de la organización es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,017	Rechace la hipótesis nula.
11	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo son tratados los problemas relacionados con su trabajo es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,051	Conserve la hipótesis nula.
12	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los beneficios que obtiene, y los pagos que hace, la empresa es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,619	Conserve la hipótesis nula.
13	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo es la situación financiera de la empresa es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,339	Conserve la hipótesis nula.
14	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cuáles son los éxitos y fracasos de la empresa es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,208	Conserve la hipótesis nula.
15	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que éstos conocen y entienden los problemas a los que se enfrenta el personal es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,017	Rechace la hipótesis nula.
16	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación en la empresa motiva y estimula a la consecución de los objetivos es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,009	Rechace la hipótesis nula.
17	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe le escucha y le pone atención es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,042	Rechace la hipótesis nula.
18	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a las habilidades comunicativas de los mandos con los empleados es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,052	Conserve la hipótesis nula.
19	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe le ayuda y le orienta para resolver los problemas de su trabajo es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,046	Rechace la hipótesis nula.
20	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación le permite identificarse y ser parte importante de la empresa es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,238	Conserve la hipótesis nula.
21	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación en su empresa le parece interesante y útil es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,078	Conserve la hipótesis nula.
22	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe tiene confianza en usted es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,037	Rechace la hipótesis nula.
23	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que recibe habitualmente la información necesaria para realizar su trabajo es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,028	Rechace la hipótesis nula.
24	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que los conflictos son tratados adecuadamente a través de las vías de comunicación apropiadas es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,182	Conserve la hipótesis nula.
25	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que sus jefes actúan ante los rumores que circulan por la empresa es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,047	Rechace la hipótesis nula.
26	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe está abierto a nuevas ideas es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,098	Conserve la hipótesis nula.
27	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que existe una comunicación libre, fiable y fluida con otros miembros de la empresa es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,135	Conserve la hipótesis nula.
28	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación es flexible ante situaciones de emergencia es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,028	Rechace la hipótesis nula.
29	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a la compatibilidad que existe entre los miembros de su grupo de trabajo es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,018	Rechace la hipótesis nula.
30	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que las reuniones de trabajo están bien organizadas es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,080	Conserve la hipótesis nula.

31	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la supervisión que le hacen es la adecuada y no es excesiva es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,077	Conserve la hipótesis nula.
32	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que los informes y comunicados que recibe de sus jefes son claros y concisos es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,175	Conserve la hipótesis nula.
33	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la actitud general de la empresa hacia la comunicación es positiva es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,005	Rechace la hipótesis nula.
34	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación informal (en el día a día) es precisa y está vigente es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,101	Conserve la hipótesis nula.
35	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que el nivel de comunicación con mi empresa en el correcto es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,059	Conserve la hipótesis nula.
36	La distribución de Grado de satisfacción con el salario que recibe de su empresa es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,140	Conserve la hipótesis nula.
37	La distribución de Grado de satisfacción con las oportunidades que su empresa le ofrece para promocionar es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,044	Rechace la hipótesis nula.
38	La distribución de Grado de satisfacción con el tipo de trabajo que realiza en su empresa es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,313	Conserve la hipótesis nula.
39	La distribución de Grado de satisfacción con la relación que mantiene con sus compañeros es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,232	Conserve la hipótesis nula.
40	La distribución de Grado de satisfacción con la forma en la que su jefe supervisa su trabajo es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,101	Conserve la hipótesis nula.
41	La distribución de Grado de satisfacción con su trabajo y no busca cambios en su entorno laboral es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,237	Conserve la hipótesis nula.
42	La distribución de Grado de satisfacción cuando la empresa realiza cambios en el trabajo que le encarga es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,310	Conserve la hipótesis nula.
43	La distribución de Grado de satisfacción al fomentar cambios en el trabajo para hacerlo de otra manera es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,471	Conserve la hipótesis nula.
44	La distribución de Grado de satisfacción cuando cumple el trabajo que le mandan y no se escabulle es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,118	Conserve la hipótesis nula.
45	La distribución de Grado de satisfacción al hacer la cosas diferentes en su trabajo y romper la monotonía es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,257	Conserve la hipótesis nula.
46	La distribución de Grado de satisfacción cuando le eligen para un nuevo trabajo al que se presenta voluntario es la misma entre las categorías de Departamento en el que trabaja.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,650	Conserve la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significancia es ,05.

Se puede observar que se rechaza la hipótesis nula de que la distribución de las variables de satisfacción es igual para los empleados independientemente del departamento en el que trabajan en algunas cuestiones de satisfacción.

Una de las cuestiones en la cual se rechaza la hipótesis nula es tan importante como lo es ``Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la comunicación que usted mantiene con sus jefes en relación a que la actitud general en la empresa hacia la comunicación es positiva´´. Lo que nos indica que existen diferencias significativas estadísticamente entre percepción de la comunicación interna entre personas que trabajan en un departamento u otro.

9.7 ¿Tiene trato directo con el cliente?

Se encuentran disponibles para ser observadas las medias de las variables de satisfacción de los empleados que tienen trato directo con los clientes y los que no por separado, en la tabla se encuentra en el quinto punto del anexo de este documento.

Resumen de contrastes de hipótesis

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los progresos que hace en su puesto de trabajo es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,022	Rechace la hipótesis nula.
2	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las noticias que recibe sobre el personal de la empresa es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,108	Conserve la hipótesis nula.
3	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las políticas y objetivos de la empresa es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,560	Conserve la hipótesis nula.
4	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo está haciendo su trabajo en comparación con sus compañeros es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,170	Conserve la hipótesis nula.
5	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo está haciendo evaluado por sus jefes es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,685	Conserve la hipótesis nula.
6	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a si sus esfuerzos están siendo reconocidos por la empresa es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,019	Rechace la hipótesis nula.
7	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las políticas y objetivos de su departamento es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,472	Conserve la hipótesis nula.
8	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las exigencias del trabajo que realiza es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,908	Conserve la hipótesis nula.
9	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las estrategias y decisiones que afectan a la empresa es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,155	Conserve la hipótesis nula.
10	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los cambios realizados dentro de la organización es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,854	Conserve la hipótesis nula.
11	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo son tratados los problemas relacionados con su trabajo es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,122	Conserve la hipótesis nula.
12	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los beneficios que obtiene, y los pagos que hace, la empresa es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,271	Conserve la hipótesis nula.
13	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo es la situación financiera de la empresa es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,158	Conserve la hipótesis nula.
14	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cuáles son los éxitos y fracasos de la empresa es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,043	Rechace la hipótesis nula.
15	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que éstos conocen y entienden los problemas a los que se enfrenta el personal es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,656	Conserve la hipótesis nula.
16	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación en la empresa motiva y estimula a la consecución de los objetivos es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,387	Conserve la hipótesis nula.
17	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe le escucha y le pone atención es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,950	Conserve la hipótesis nula.
18	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a las habilidades comunicativas de los mandos con los empleados es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,896	Conserve la hipótesis nula.
19	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe le ayuda y le orienta para resolver los problemas de su trabajo es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,636	Conserve la hipótesis nula.
20	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación le permite identificarse y ser parte importante de la empresa es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,071	Conserve la hipótesis nula.
21	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación en su empresa le parece interesante y útil es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,596	Conserve la hipótesis nula.
22	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe tiene confianza en usted es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,499	Conserve la hipótesis nula.

23	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que recibe habitualmente la información necesaria para realizar su trabajo es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,423	Conserve la hipótesis nula.
24	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que los conflictos son tratados adecuadamente a través de las vías de comunicación apropiadas es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,590	Conserve la hipótesis nula.
25	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que sus jefes actúan ante los rumores que circulan por la empresa es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,957	Conserve la hipótesis nula.
26	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe está abierto a nuevas ideas es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,272	Conserve la hipótesis nula.
27	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que existe una comunicación libre, fiable y fluida con otros miembros de la empresa es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,651	Conserve la hipótesis nula.
28	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación es flexible ante situaciones de emergencia es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,741	Conserve la hipótesis nula.
29	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a la compatibilidad que existe entre los miembros de su grupo de trabajo es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,430	Conserve la hipótesis nula.
30	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que las reuniones de trabajo están bien organizadas es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,428	Conserve la hipótesis nula.
31	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la supervisión que le hacen es la adecuada y no es excesiva es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,348	Conserve la hipótesis nula.
32	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que los informes y comunicados que recibe de sus jefes son claros y concisos es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,626	Conserve la hipótesis nula.
33	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la actitud general de la empresa hacia la comunicación es positiva es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,155	Conserve la hipótesis nula.
34	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación informal (en el día a día) es precisa y está vigente es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,589	Conserve la hipótesis nula.
35	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que el nivel de comunicación con mi empresa en el correcto es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,655	Conserve la hipótesis nula.
36	La distribución de Grado de satisfacción con el salario que recibe de su empresa es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,126	Conserve la hipótesis nula.
37	La distribución de Grado de satisfacción con las oportunidades que su empresa le ofrece para promocionar es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,284	Conserve la hipótesis nula.
38	La distribución de Grado de satisfacción con el tipo de trabajo que realiza en su empresa es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,589	Conserve la hipótesis nula.
39	La distribución de Grado de satisfacción con la relación que mantiene con sus compañeros es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,317	Conserve la hipótesis nula.
40	La distribución de Grado de satisfacción con la forma en la que su jefe supervisa su trabajo es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,641	Conserve la hipótesis nula.
41	La distribución de Grado de satisfacción con su trabajo y no busca cambios en su entorno laboral es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,764	Conserve la hipótesis nula.
42	La distribución de Grado de satisfacción cuando la empresa realiza cambios en el trabajo que le encarga es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,325	Conserve la hipótesis nula.
43	La distribución de Grado de satisfacción al fomentar cambios en el trabajo para hacerlo de otra manera es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,541	Conserve la hipótesis nula.
44	La distribución de Grado de satisfacción cuando cumple el trabajo que le mandan y no se escabulle es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,090	Conserve la hipótesis nula.
45	La distribución de Grado de satisfacción al hacer la cosas diferentes en su trabajo y romper la monotonía es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,208	Conserve la hipótesis nula.
46	La distribución de Grado de satisfacción cuando le eligen para un nuevo trabajo al que se presenta voluntario es la misma entre las categorías de Trato directo con los clientes.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,823	Conserve la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significancia es ,05.

Se puede observar que salvo en tres cuestiones, se acepta la hipótesis nula de que la distribución de las variables de satisfacción es igual entre los empleados que tienen trato directo con los clientes y los empleados que no tienen trato directo con los clientes. Por lo tanto, no podemos concluir que existan diferencias significativas estadísticamente en la percepción de la comunicación interna entre estos dos tipos de empleados.

9.8 ¿Jornada parcial o completa?

Están disponibles para ser observadas las medias de las variables de satisfacción de los empleados que trabajan a jornada completa y que trabajan a jornada parcial por separado, esta información está disponible en sexto punto del anexo.

Resumen de contrastes de hipótesis

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los progresos que hace en su puesto de trabajo es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,130[1]	Conserve la hipótesis nula.
2	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las noticias que recibe sobre el personal de la empresa es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,033[1]	Rechace la hipótesis nula.
3	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las políticas y objetivos de la empresa es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,235[1]	Conserve la hipótesis nula.
4	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo está haciendo su trabajo en comparación con sus compañeros es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,226[1]	Conserve la hipótesis nula.
5	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo está haciendo evaluado por sus jefes es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,092[1]	Conserve la hipótesis nula.
6	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a si sus esfuerzos están siendo reconocidos por la empresa es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,025[1]	Rechace la hipótesis nula.
7	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las políticas y objetivos de su departamento es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,385[1]	Conserve la hipótesis nula.
8	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las exigencias del trabajo que realiza es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,012[1]	Rechace la hipótesis nula.
9	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las estrategias y decisiones que afectan a la empresa es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,450[1]	Conserve la hipótesis nula.
10	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los cambios realizados dentro de la organización es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,057[1]	Conserve la hipótesis nula.
11	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo son tratados los problemas relacionados con su trabajo es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,177[1]	Conserve la hipótesis nula.
12	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los beneficios que obtiene, y los pagos que hace, la empresa es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,155[1]	Conserve la hipótesis nula.
13	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo es la situación financiera de la empresa es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,012[1]	Rechace la hipótesis nula.
14	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cuáles son los éxitos y fracasos de la empresa es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,083[1]	Conserve la hipótesis nula.
15	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que éstos conocen y entienden los problemas a los que se enfrenta el personal es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,031[1]	Rechace la hipótesis nula.
16	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación en la empresa motiva y estimula a la consecución de los objetivos es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,037[1]	Rechace la hipótesis nula.

17	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe le escucha y le pone atención es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,373[1]	Conserve la hipótesis nula.
18	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a las habilidades comunicativas de los mandos con los empleados es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,012[1]	Rechace la hipótesis nula.
19	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe le ayuda y le orienta para resolver los problemas de su trabajo es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,326[1]	Conserve la hipótesis nula.
20	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación le permite identificarse y ser parte importante de la empresa es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,148[1]	Conserve la hipótesis nula.
21	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación en su empresa le parece interesante y útil es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,177[1]	Conserve la hipótesis nula.
22	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe tiene confianza en usted es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,273[1]	Conserve la hipótesis nula.
23	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que recibe habitualmente la información necesaria para realizar su trabajo es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,385[1]	Conserve la hipótesis nula.
24	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que los conflictos son tratados adecuadamente a través de las vías de comunicación apropiadas es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,083[1]	Conserve la hipótesis nula.
25	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que sus jefes actúan ante los rumores que circulan por la empresa es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,579[1]	Conserve la hipótesis nula.
26	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe está abierto a nuevas ideas es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,423[1]	Conserve la hipótesis nula.
27	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que existe una comunicación libre, fiable y fluida con otros miembros de la empresa es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,004[1]	Rechace la hipótesis nula.
28	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación es flexible ante situaciones de emergencia es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,031[1]	Rechace la hipótesis nula.
29	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a la compatibilidad que existe entre los miembros de su grupo de trabajo es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,169[1]	Conserve la hipótesis nula.
30	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que las reuniones de trabajo están bien organizadas es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,263[1]	Conserve la hipótesis nula.
31	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la supervisión que le hacen es la adecuada y no es excesiva es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,253[1]	Conserve la hipótesis nula.
32	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que los informes y comunicados que recibe de sus jefes son claros y concisos es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,410[1]	Conserve la hipótesis nula.
33	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la actitud general de la empresa hacia la comunicación es positiva es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,208[1]	Conserve la hipótesis nula.
34	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación informal (en el día a día) es precisa y está vigente es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,564[1]	Conserve la hipótesis nula.
35	La distribución de Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que el nivel de comunicación con mi empresa en el correcto es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,035[1]	Rechace la hipótesis nula.
36	La distribución de Grado de satisfacción con el salario que recibe de su empresa es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,808[1]	Conserve la hipótesis nula.
37	La distribución de Grado de satisfacción con las oportunidades que su empresa le ofrece para promocionar es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,118[1]	Conserve la hipótesis nula.
38	La distribución de Grado de satisfacción con el tipo de trabajo que realiza en su empresa es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,723[1]	Conserve la hipótesis nula.
39	La distribución de Grado de satisfacción con la relación que mantiene con sus compañeros es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,595[1]	Conserve la hipótesis nula.
40	La distribución de Grado de satisfacción con la forma en la que su jefe supervisa su trabajo es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,075[1]	Conserve la hipótesis nula.
41	La distribución de Grado de satisfacción con su trabajo y no busca cambios en su entorno laboral es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,200[1]	Conserve la hipótesis nula.
42	La distribución de Grado de satisfacción cuando la empresa realiza cambios en el trabajo que le encarga es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,071[1]	Conserve la hipótesis nula.
43	La distribución de Grado de satisfacción al fomentar cambios en el trabajo para hacerlo de otra manera es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,947[1]	Conserve la hipótesis nula.
44	La distribución de Grado de satisfacción cuando cumple el trabajo que le mandan y no se escabulle es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,579[1]	Conserve la hipótesis nula.
45	La distribución de Grado de satisfacción al hacer la cosas diferentes en su trabajo y romper la monotonía es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,534[1]	Conserve la hipótesis nula.
46	La distribución de Grado de satisfacción cuando le eligen para un nuevo trabajo al que se presenta voluntario es la misma entre las categorías de Jornada completa o jornada parcial.	Prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes	,293[1]	Conserve la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significancia es ,05.

[1]Se muestra la significación exacta para esta prueba.

Se puede observar que se rechaza la hipótesis nula de que la distribución de las variables de satisfacción es igual para los empleados que trabajan a jornada completa que para los que trabajan a jornada parcial en algunas cuestiones de satisfacción, relacionadas entre ellas en que son cuestiones sobre la motivación, información y comprensión que reciben de sus jefes o de la empresa. Podemos concluir que existen diferencias significativas en este tipo de cuestiones, pero no en la percepción de la comunicación interna.

10 Conclusiones

A lo largo de este documento se ha demostrado la importancia de la comunicación interna y sus funciones, considerándola un factor muy relevante dentro del clima laboral de una empresa. Las funciones de la comunicación interna son muy variadas y vitales para una organización.

Se ha estudio con más profundidad la importancia de la comunicación interna en el sector servicios, donde se considera que la actitud y la motivación del empleado tienen una importancia máxima.

Se ha constatado que dentro del sector terciario, sector hotelero es importantísimo dentro de la isla de Gran Canaria, es por ello que es aquí donde se ha realizado el análisis de la percepción de la comunicación interna. Pretendiendo averiguar si existen diferencias de percepción de la comunicación interna según las características socio-laborales de los empleados, ya que si existieran, significa que la comunicación interna debería ser personalizada para ser más eficaz.

A través del análisis descriptivo de las variables de satisfacción de los empleados de los tres hoteles de Gran Canaria de cuatro estrellas, se observa que la media de la satisfacción con la comunicación interna no es satisfactoria, quedándose más de la mitad de las cuestiones por debajo de cinco en media con un máximo posible de 7.

Las conclusiones más irrefutables de esta investigación son que existen diferencias significativas estadísticamente en la percepción de la comunicación interna entre hombres y mujeres, y que no la existe según el nivel de estudios finalizados.

También se puede concluir que no existen diferencias en la percepción de la comunicación interna según la edad del empleado o de si tiene contacto directo con el cliente. Así como podemos concluir que sí existen diferencias en cuestiones sobre la motivación, información y comprensión que reciben de sus jefes o de la empresa según el tipo de jornada que realiza el empleado, parcial o completa. Además se ha concluido que según el departamento en el que trabajan los empleados existen diferencias significativas en la percepción de la comunicación interna.

Por lo tanto, según algunas características socio-laborales, la comunicación interna es percibida de manera más o menos satisfactoria por los empleados. Esto indica que se debe desarrollar mucho más los conocimientos de comunicación interna, especializándose en como ser más efectiva y estimulante, para que realice su papel en el clima laboral de la mejor manera posible.

11 Anexo

Todas las tablas de este anexo son de elaboración propia.

11.1 Variables de satisfacción por género

Estadísticas de grupo

	Género	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los progresos que hace en su puesto de trabajo	Mujer	30	5,0000	1,76166	,32163
	Hombre	40	4,3250	1,74514	,27593
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las noticias que recibe sobre el personal de la empresa	Mujer	30	4,7333	1,63861	,29917
	Hombre	40	3,6500	1,86121	,29428
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las políticas y objetivos de la empresa	Mujer	30	5,4000	1,63158	,29789
	Hombre	40	4,1500	1,94211	,30707
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo está haciendo su trabajo en comparación con sus compañeros	Mujer	30	5,3333	1,72873	,31562
	Hombre	40	4,3000	1,95067	,30843
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo está haciendo evaluado por sus jefes	Mujer	30	5,4000	1,79271	,32730
	Hombre	40	3,9000	1,89195	,29914
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a si sus esfuerzos están siendo reconocidos por la empresa	Mujer	30	4,9000	1,91815	,35021
	Hombre	40	3,6250	1,82135	,28798
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las políticas y objetivos de su departamento	Mujer	30	5,2000	1,49482	,27292
	Hombre	40	3,8000	1,96377	,31050
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las exigencias del trabajo que realiza	Mujer	30	5,6667	1,51620	,27682
	Hombre	40	4,3750	1,87682	,29675
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las estrategias y decisiones que afectan a la empresa	Mujer	30	4,8000	1,64841	,30096
	Hombre	40	3,7500	1,70595	,26973
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los cambios realizados dentro de la organización	Mujer	30	5,1333	1,69651	,30974
	Hombre	40	3,5750	1,76704	,27939
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo son tratados los problemas relacionados con su trabajo	Mujer	30	5,4333	1,71572	,31325
	Hombre	40	3,9500	1,92087	,30372
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los beneficios que obtiene, y los pagos que hace, la empresa	Mujer	30	5,0333	1,88430	,34402
	Hombre	40	3,8250	1,92004	,30358
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo es la situación financiera de la empresa	Mujer	30	5,0667	1,98152	,36178
	Hombre	40	4,6000	1,79458	,28375
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cuáles son los éxitos y fracasos de la empresa	Mujer	30	4,9000	2,04011	,37247
	Hombre	40	3,8750	1,84234	,29130
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que éstos conocen y entienden los problemas a los que se enfrenta el personal	Mujer	30	5,1000	1,86344	,34022
	Hombre	40	4,2000	1,75704	,27781
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación en la empresa motiva y estimula a la consecución de los objetivos	Mujer	30	4,8333	1,96668	,35906
	Hombre	40	3,8000	1,93748	,30634
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe le escucha y le pone atención	Mujer	30	5,7000	1,85974	,33954
	Hombre	40	4,5750	1,93334	,30569
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a las habilidades comunicativas de los mandos con los empleados	Mujer	30	5,4667	1,79527	,32777
	Hombre	40	4,2250	1,79011	,28304
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe le ayuda y le orienta para resolver los problemas de su trabajo	Mujer	30	5,7333	1,79911	,32847
	Hombre	40	4,8250	1,72296	,27242
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación le permite identificarse y ser parte importante de la empresa	Mujer	30	5,2333	1,83234	,33454
	Hombre	40	4,4000	1,95854	,30967
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación en su empresa le parece interesante y útil	Mujer	30	5,5667	1,67504	,30582
	Hombre	40	4,2250	1,92803	,30485

Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe tiene confianza en usted	Mujer	30	5,8000	1,74988	,31948
	Hombre	40	4,7250	1,88091	,29740
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que recibe habitualmente la información necesaria para realizar su trabajo	Mujer	30	6,2333	1,13512	,20724
	Hombre	40	4,6500	1,77663	,28091
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que los conflictos son tratados adecuadamente a través de las vías de comunicación apropiadas	Mujer	30	5,5667	1,79431	,32759
	Hombre	40	4,2750	1,75393	,27732
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que sus jefes actúan ante los rumores que circulan por la empresa	Mujer	30	5,5333	1,85199	,33813
	Hombre	40	3,8500	1,99422	,31531
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe está abierto a nuevas ideas	Mujer	30	5,7667	1,88795	,34469
	Hombre	40	4,8500	1,95527	,30916
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que existe una comunicación libre, fiable y fluida con otros miembros de la empresa	Mujer	30	5,1333	2,04658	,37365
	Hombre	40	4,0750	2,00496	,31701
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación es flexible ante situaciones de emergencia	Mujer	30	5,9667	1,42595	,26034
	Hombre	40	4,3250	1,73038	,27360
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a la compatibilidad que existe entre los miembros de su grupo de trabajo	Mujer	30	5,8000	1,51771	,27709
	Hombre	40	4,8000	1,48842	,23534
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que las reuniones de trabajo están bien organizadas	Mujer	30	5,3000	1,72507	,31495
	Hombre	40	4,3500	1,92886	,30498
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la supervisión que le hacen es la adecuada y no es excesiva	Mujer	30	5,5333	1,83328	,33471
	Hombre	40	4,2750	1,76849	,27962
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que los informes y comunicados que recibe de sus jefes son claros y concisos	Mujer	30	5,7000	1,60065	,29224
	Hombre	40	4,6000	1,85085	,29264
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la actitud general de la empresa hacia la comunicación es positiva	Mujer	30	5,9333	1,57422	,28741
	Hombre	40	4,6000	1,66102	,26263
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación informal (en el día a día) es precisa y está vigente	Mujer	30	5,6000	1,71404	,31294
	Hombre	40	4,7500	1,76505	,27908
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que el nivel de comunicación con mi empresa en el correcto	Mujer	30	5,9333	1,31131	,23941
	Hombre	40	4,3750	1,86310	,29458
Grado de satisfacción con el salario que recibe de su empresa	Mujer	30	4,8667	2,04658	,37365
	Hombre	40	4,2000	1,95067	,30843
Grado de satisfacción con las oportunidades que su empresa le ofrece para promocionar	Mujer	30	4,8333	1,93129	,35260
	Hombre	40	3,8500	2,13097	,33694
Grado de satisfacción con el tipo de trabajo que realiza en su empresa	Mujer	30	5,9667	1,58622	,28960
	Hombre	40	5,1750	1,81005	,28619
Grado de satisfacción con la relación que mantiene con sus compañeros	Mujer	30	6,4333	1,13512	,20724
	Hombre	40	5,8500	1,35021	,21349
Grado de satisfacción con la forma en la que su jefe supervisa su trabajo	Mujer	30	6,0000	1,59741	,29165
	Hombre	40	5,0250	1,99342	,31519
Grado de satisfacción con su trabajo y no busca cambios en su entorno laboral	Mujer	30	5,0333	2,22033	,40538
	Hombre	40	4,6000	1,82293	,28823
Grado de satisfacción cuando la empresa realiza cambios en el trabajo que le encarga	Mujer	30	5,7000	1,39333	,25439
	Hombre	40	4,9750	1,51043	,23882
Grado de satisfacción al fomentar cambios en el trabajo para hacerlo de otra manera	Mujer	30	5,3667	1,77110	,32336
	Hombre	40	5,1750	1,55064	,24518
Grado de satisfacción cuando cumple el trabajo que le mandan y no se escabulle	Mujer	30	6,3000	1,20773	,22050
	Hombre	40	6,0000	1,37747	,21780
Grado de satisfacción al hacer la cosas diferentes en su trabajo y romper la monotonía	Mujer	30	5,8000	1,86437	,34039
	Hombre	40	5,8000	1,57219	,24859
Grado de satisfacción cuando le eligen para un nuevo trabajo al que se presenta voluntario	Mujer	30	5,7000	1,74494	,31858
	Hombre	40	5,8000	1,48842	,23534

11.2 Variables de satisfacción por edad

Descriptivos

		N	Media	Desviación estándar	Error estándar
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los progresos que hace en su puesto de trabajo	Hasta 25 años	2	4,5000	,70711	,50000
	Entre 25 y 34 años	20	4,5500	1,73129	,38713
	Entre 35 y 45 años	25	4,6800	1,72530	,34506
	Entre 45 y 54 años	15	4,1333	1,80739	,46667
	Entre 55 y 65 años	8	5,5000	2,13809	,75593
	Total	70	4,6143	1,77170	,21176
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las noticias que recibe sobre el personal de la empresa	Hasta 25 años	2	4,5000	,70711	,50000
	Entre 25 y 34 años	20	3,8000	1,67332	,37417
	Entre 35 y 45 años	25	4,5600	1,70978	,34196
	Entre 45 y 54 años	15	3,3333	1,67616	,43278
	Entre 55 y 65 años	8	4,8750	2,64237	,93422
	Total	70	4,1143	1,83795	,21968
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las políticas y objetivos de la empresa	Hasta 25 años	2	3,5000	,70711	,50000
	Entre 25 y 34 años	20	4,3000	1,94936	,43589
	Entre 35 y 45 años	25	5,1200	1,78699	,35740
	Entre 45 y 54 años	15	4,2667	1,79151	,46257
	Entre 55 y 65 años	8	5,3750	2,38672	,84383
	Total	70	4,6857	1,90760	,22800
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo está haciendo su trabajo en comparación con sus compañeros	Hasta 25 años	2	5,0000	,00000	,00000
	Entre 25 y 34 años	20	4,7500	1,94327	,43453
	Entre 35 y 45 años	25	4,9200	1,73013	,34603
	Entre 45 y 54 años	15	4,2667	1,98086	,51146
	Entre 55 y 65 años	8	5,0000	2,67261	,94491
	Total	70	4,7429	1,91626	,22904
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo está haciendo evaluado por sus jefes	Hasta 25 años	2	5,0000	1,41421	1,00000
	Entre 25 y 34 años	20	3,7000	1,94936	,43589
	Entre 35 y 45 años	25	5,2400	1,56205	,31241
	Entre 45 y 54 años	15	4,3333	2,16025	,55777
	Entre 55 y 65 años	8	4,7500	2,54951	,90139
	Total	70	4,5429	1,98316	,23703
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a si sus esfuerzos están siendo reconocidos por la empresa	Hasta 25 años	2	5,0000	,00000	,00000
	Entre 25 y 34 años	20	3,7500	2,04875	,45811
	Entre 35 y 45 años	25	4,4400	1,91659	,38332
	Entre 45 y 54 años	15	4,0667	1,75119	,45216
	Entre 55 y 65 años	8	4,3750	2,55999	,90509
	Total	70	4,1714	1,95583	,23377
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las políticas y objetivos de su departamento	Hasta 25 años	2	3,5000	,70711	,50000
	Entre 25 y 34 años	20	3,9500	1,90498	,42597
	Entre 35 y 45 años	25	5,0800	1,38203	,27641
	Entre 45 y 54 años	15	4,0667	2,01660	,52068
	Entre 55 y 65 años	8	4,2500	2,86606	1,01330
	Total	70	4,4000	1,89889	,22696
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las exigencias del trabajo que realiza	Hasta 25 años	2	5,0000	,00000	,00000
	Entre 25 y 34 años	20	4,3000	1,49032	,33325
	Entre 35 y 45 años	25	5,6800	1,18040	,23608
	Entre 45 y 54 años	15	4,6667	2,22539	,57459
	Entre 55 y 65 años	8	4,6250	3,02076	1,06800
	Total	70	4,9286	1,83620	,21947
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las estrategias y decisiones que afectan a la empresa	Hasta 25 años	2	4,0000	1,41421	1,00000
	Entre 25 y 34 años	20	3,9500	1,63755	,36617
	Entre 35 y 45 años	25	4,5200	1,55778	,31156
	Entre 45 y 54 años	15	4,0000	1,88982	,48795
	Entre 55 y 65 años	8	4,2500	2,54951	,90139
	Total	70	4,2000	1,74953	,20911
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los cambios realizados dentro de la organización	Hasta 25 años	2	4,5000	,70711	,50000
	Entre 25 y 34 años	20	3,9500	1,76143	,39387
	Entre 35 y 45 años	25	4,6000	1,80278	,36056
	Entre 45 y 54 años	15	3,9333	1,94447	,50206
	Entre 55 y 65 años	8	4,3750	2,66927	,94373
	Total	70	4,2429	1,89152	,22608
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo son tratados los problemas relacionados con su trabajo	Hasta 25 años	2	4,0000	,00000	,00000
	Entre 25 y 34 años	20	4,0000	1,94666	,43529
	Entre 35 y 45 años	25	4,9200	1,73013	,34603
	Entre 45 y 54 años	15	4,4667	2,13363	,55090
	Entre 55 y 65 años	8	5,3750	2,50357	,88515
	Total	70	4,5857	1,96707	,23511
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los beneficios que obtiene, y los pagos que hace, la empresa	Hasta 25 años	2	4,5000	,70711	,50000
	Entre 25 y 34 años	20	4,2500	1,91600	,42843
	Entre 35 y 45 años	25	4,6000	1,84842	,36968
	Entre 45 y 54 años	15	4,2667	2,28244	,58932
	Entre 55 y 65 años	8	3,8750	2,47487	,87500
	Total	70	4,3429	1,98462	,23721
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo es la situación financiera de la empresa	Hasta 25 años	2	5,0000	,00000	,00000
	Entre 25 y 34 años	20	4,6500	1,69442	,37888
	Entre 35 y 45 años	25	5,0000	1,75594	,35119
	Entre 45 y 54 años	15	4,2667	2,34419	,60527
	Entre 55 y 65 años	8	5,5000	2,00000	,70711
	Total	70	4,8000	1,87740	,22439

Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cuáles son los éxitos y fracasos de la empresa	Hasta 25 años	2	4,0000	1,41421	1,00000
	Entre 25 y 34 años	20	4,4500	1,73129	,38713
	Entre 35 y 45 años	25	5,0400	1,56738	,31348
	Entre 45 y 54 años	15	3,4667	2,29492	,59255
	Entre 55 y 65 años	8	3,3750	2,61520	,92461
	Total	70	4,3143	1,98211	,23691
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que éstos conocen y entienden los problemas a los que se enfrenta el personal	Hasta 25 años	2	5,5000	,70711	,50000
	Entre 25 y 34 años	20	4,5500	1,53811	,34393
	Entre 35 y 45 años	25	4,7200	1,76824	,35365
	Entre 45 y 54 años	15	4,2667	2,01660	,52068
	Entre 55 y 65 años	8	4,6250	2,77424	,98084
	Total	70	4,5857	1,84542	,22057
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación en la empresa motiva y estimula a la consecución de los objetivos	Hasta 25 años	2	5,5000	,70711	,50000
	Entre 25 y 34 años	20	3,9000	2,10013	,46960
	Entre 35 y 45 años	25	4,7600	1,76257	,35251
	Entre 45 y 54 años	15	3,7333	1,79151	,46257
	Entre 55 y 65 años	8	4,1250	2,85044	1,00778
	Total	70	4,2429	2,00315	,23942
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe le escucha y le pone atención	Hasta 25 años	2	3,5000	,70711	,50000
	Entre 25 y 34 años	20	5,0000	1,65434	,36992
	Entre 35 y 45 años	25	5,4800	1,98158	,39632
	Entre 45 y 54 años	15	4,6000	2,06328	,53274
	Entre 55 y 65 años	8	5,1250	2,64237	,93422
	Total	70	5,0571	1,96996	,23546
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a las habilidades comunicativas de los mandos con los empleados	Hasta 25 años	2	5,0000	,00000	,00000
	Entre 25 y 34 años	20	4,5000	1,79179	,40066
	Entre 35 y 45 años	25	5,0400	1,69509	,33902
	Entre 45 y 54 años	15	4,4000	2,16465	,55891
	Entre 55 y 65 años	8	5,1250	2,47487	,87500
	Total	70	4,7571	1,88384	,22516
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe le ayuda y le orienta para resolver los problemas de su trabajo	Hasta 25 años	2	4,5000	,70711	,50000
	Entre 25 y 34 años	20	5,1000	1,61897	,36201
	Entre 35 y 45 años	25	5,3600	1,80000	,36000
	Entre 45 y 54 años	15	5,0000	2,07020	,53452
	Entre 55 y 65 años	8	5,6250	2,13391	,75445
	Total	70	5,2143	1,80091	,21525
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación le permite identificarse y ser parte importante de la empresa	Hasta 25 años	2	4,5000	,70711	,50000
	Entre 25 y 34 años	20	4,4000	1,93037	,43164
	Entre 35 y 45 años	25	5,2000	1,70783	,34157
	Entre 45 y 54 años	15	4,6000	1,95667	,50521
	Entre 55 y 65 años	8	4,6250	2,82527	,99888
	Total	70	4,7571	1,93695	,23151
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación en su empresa le parece interesante y útil	Hasta 25 años	2	4,0000	1,41421	1,00000
	Entre 25 y 34 años	20	4,6500	1,63111	,36473
	Entre 35 y 45 años	25	5,3200	1,79629	,35926
	Entre 45 y 54 años	15	4,4000	2,06328	,53274
	Entre 55 y 65 años	8	4,5000	2,82843	1,00000
	Total	70	4,8000	1,93068	,23076
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe tiene confianza en usted	Hasta 25 años	2	4,5000	,70711	,50000
	Entre 25 y 34 años	20	4,9000	1,88903	,42240
	Entre 35 y 45 años	25	5,4800	1,68622	,33724
	Entre 45 y 54 años	15	5,0000	1,88982	,48795
	Entre 55 y 65 años	8	5,5000	2,77746	,98198
	Total	70	5,1857	1,89042	,22595
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que recibe habitualmente la información necesaria para realizar su trabajo	Hasta 25 años	2	4,5000	,70711	,50000
	Entre 25 y 34 años	20	5,0500	1,76143	,39387
	Entre 35 y 45 años	25	5,6000	1,38444	,27689
	Entre 45 y 54 años	15	5,3333	1,71825	,44365
	Entre 55 y 65 años	8	5,3750	2,72226	,96247
	Total	70	5,3286	1,71710	,20523
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que los conflictos son tratados adecuadamente a través de las vías de comunicación apropiadas	Hasta 25 años	2	4,0000	,00000	,00000
	Entre 25 y 34 años	20	4,6500	1,81442	,40572
	Entre 35 y 45 años	25	4,8400	1,74833	,34967
	Entre 45 y 54 años	15	4,8000	2,00713	,51824
	Entre 55 y 65 años	8	5,5000	2,50713	,88641
	Total	70	4,8286	1,87254	,22381
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que sus jefes actúan ante los rumores que circulan por la empresa	Hasta 25 años	2	5,0000	,00000	,00000
	Entre 25 y 34 años	20	4,2500	2,35919	,52753
	Entre 35 y 45 años	25	5,1600	1,79536	,35907
	Entre 45 y 54 años	15	4,1333	1,99523	,51517
	Entre 55 y 65 años	8	4,2500	2,65922	,94017
	Total	70	4,5714	2,09604	,25052
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe está abierto a nuevas ideas	Hasta 25 años	2	5,0000	,00000	,00000
	Entre 25 y 34 años	20	5,1000	1,71372	,38320
	Entre 35 y 45 años	25	5,3200	1,99416	,39883
	Entre 45 y 54 años	15	5,2000	2,07709	,53630
	Entre 55 y 65 años	8	5,5000	2,77746	,98198
	Total	70	5,2429	1,96665	,23506
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que existe una comunicación libre, fiable y fluida con otros miembros de la empresa	Hasta 25 años	2	4,5000	,70711	,50000
	Entre 25 y 34 años	20	4,5500	2,03845	,45581
	Entre 35 y 45 años	25	4,7600	1,80924	,36185
	Entre 45 y 54 años	15	4,3333	2,22539	,57459
	Entre 55 y 65 años	8	4,1250	3,09089	1,09279
	Total	70	4,5286	2,07624	,24816

Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación es flexible ante situaciones de emergencia	Hasta 25 años	2	4,0000	,00000	,00000
	Entre 25 y 34 años	20	4,8500	1,78517	,39918
	Entre 35 y 45 años	25	5,4000	1,47196	,29439
	Entre 45 y 54 años	15	4,4667	2,09989	,54219
	Entre 55 y 65 años	8	5,6250	2,19984	,77776
	Total	70	5,0286	1,79348	,21436
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a la compatibilidad que existe entre los miembros de su grupo de trabajo	Hasta 25 años	2	4,5000	,70711	,50000
	Entre 25 y 34 años	20	5,1500	1,63111	,36473
	Entre 35 y 45 años	25	5,2400	1,50776	,30155
	Entre 45 y 54 años	15	4,9333	1,62422	,41937
	Entre 55 y 65 años	8	6,1250	1,64208	,58056
	Total	70	5,2286	1,57122	,18780
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que las reuniones de trabajo están bien organizadas	Hasta 25 años	2	4,5000	,70711	,50000
	Entre 25 y 34 años	20	4,6500	1,89945	,42473
	Entre 35 y 45 años	25	5,3600	1,52425	,30485
	Entre 45 y 54 años	15	3,8000	1,85934	,48008
	Entre 55 y 65 años	8	5,0000	2,67261	,94491
	Total	70	4,7571	1,89152	,22608
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la supervisión que le hacen es la adecuada y no es excesiva	Hasta 25 años	2	4,5000	,70711	,50000
	Entre 25 y 34 años	20	4,7500	1,71295	,38303
	Entre 35 y 45 años	25	5,1600	1,70000	,34000
	Entre 45 y 54 años	15	4,4667	2,06559	,53333
	Entre 55 y 65 años	8	4,6250	2,82527	,99888
	Total	70	4,8143	1,89042	,22595
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que los informes y comunicados que recibe de sus jefes son claros y concisos	Hasta 25 años	2	4,5000	,70711	,50000
	Entre 25 y 34 años	20	4,9500	1,60509	,35891
	Entre 35 y 45 años	25	5,4400	1,60935	,32187
	Entre 45 y 54 años	15	4,3333	2,09307	,54043
	Entre 55 y 65 años	8	5,7500	2,37547	,83986
	Total	70	5,0714	1,82035	,21757
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la actitud general de la empresa hacia la comunicación es positiva	Hasta 25 años	2	5,0000	,00000	,00000
	Entre 25 y 34 años	20	4,8500	1,53125	,34240
	Entre 35 y 45 años	25	5,4400	1,68523	,33705
	Entre 45 y 54 años	15	4,8000	1,93465	,49952
	Entre 55 y 65 años	8	5,8750	2,23207	,78916
	Total	70	5,1714	1,74432	,20849
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación informal (en el día a día) es precisa y está vigente	Hasta 25 años	2	4,5000	,70711	,50000
	Entre 25 y 34 años	20	4,8000	1,60918	,35982
	Entre 35 y 45 años	25	5,3200	1,79629	,35926
	Entre 45 y 54 años	15	4,2667	1,86956	,48272
	Entre 55 y 65 años	8	7,0000	,00000	,00000
	Total	70	5,1143	1,78190	,21298
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que el nivel de comunicación con mi empresa en el correcto	Hasta 25 años	2	3,5000	,70711	,50000
	Entre 25 y 34 años	20	4,7500	1,80278	,40311
	Entre 35 y 45 años	25	5,6000	1,58114	,31623
	Entre 45 y 54 años	15	4,5333	1,92230	,49634
	Entre 55 y 65 años	8	5,3750	2,19984	,77776
	Total	70	5,0429	1,81328	,21673
Grado de satisfacción con el salario que recibe de su empresa	Hasta 25 años	2	6,5000	,70711	,50000
	Entre 25 y 34 años	20	3,9500	1,87715	,41974
	Entre 35 y 45 años	25	4,8000	2,06155	,41231
	Entre 45 y 54 años	15	3,9333	1,86956	,48272
	Entre 55 y 65 años	8	5,3750	2,13391	,75445
	Total	70	4,4857	2,00538	,23969
Grado de satisfacción con las oportunidades que su empresa le ofrece para promocionar	Hasta 25 años	2	5,0000	1,41421	1,00000
	Entre 25 y 34 años	20	4,0500	2,32775	,52050
	Entre 35 y 45 años	25	4,4000	1,93649	,38730
	Entre 45 y 54 años	15	3,9333	1,98086	,51146
	Entre 55 y 65 años	8	4,8750	2,53194	,89518
	Total	70	4,2714	2,09154	,24999
Grado de satisfacción con el tipo de trabajo que realiza en su empresa	Hasta 25 años	2	4,0000	2,82843	2,00000
	Entre 25 y 34 años	20	4,9000	1,74416	,39001
	Entre 35 y 45 años	25	5,9200	1,41185	,28237
	Entre 45 y 54 años	15	5,0667	2,08624	,53866
	Entre 55 y 65 años	8	7,0000	,00000	,00000
	Total	70	5,5143	1,75072	,20925
Grado de satisfacción con la relación que mantiene con sus compañeros	Hasta 25 años	2	6,5000	,70711	,50000
	Entre 25 y 34 años	20	6,0000	1,12390	,25131
	Entre 35 y 45 años	25	6,0800	1,35154	,27031
	Entre 45 y 54 años	15	5,9333	1,57963	,40786
	Entre 55 y 65 años	8	6,6250	1,06066	,37500
	Total	70	6,1000	1,28706	,15383
Grado de satisfacción con la forma en la que su jefe supervisa su trabajo	Hasta 25 años	2	4,5000	2,12132	1,50000
	Entre 25 y 34 años	20	5,6000	1,56945	,35094
	Entre 35 y 45 años	25	5,4800	1,78232	,35646
	Entre 45 y 54 años	15	5,2000	2,21037	,57071
	Entre 55 y 65 años	8	5,6250	2,55999	,90509
	Total	70	5,4429	1,88538	,22535
Grado de satisfacción con su trabajo y no busca cambios en su entorno laboral	Hasta 25 años	2	5,5000	,70711	,50000
	Entre 25 y 34 años	20	4,4500	1,95946	,43815
	Entre 35 y 45 años	25	4,9600	1,79072	,35814
	Entre 45 y 54 años	15	4,2667	2,28244	,58932
	Entre 55 y 65 años	8	5,8750	2,23207	,78916
	Total	70	4,7857	1,99922	,23895

Grado de satisfacción cuando la empresa realiza cambios en el trabajo que le encarga	Hasta 25 años	2	4,5000	,70711	,50000
	Entre 25 y 34 años	20	5,1500	1,53125	,34240
	Entre 35 y 45 años	25	5,4800	1,29486	,25897
	Entre 45 y 54 años	15	5,0667	1,57963	,40786
	Entre 55 y 65 años	8	5,6250	2,06588	,73040
	Total	70	5,2857	1,49533	,17873
Grado de satisfacción al fomentar cambios en el trabajo para hacerlo de otra manera	Hasta 25 años	2	5,0000	,00000	,00000
	Entre 25 y 34 años	20	5,6500	1,42441	,31851
	Entre 35 y 45 años	25	5,2800	1,69607	,33921
	Entre 45 y 54 años	15	4,8000	1,78085	,45981
	Entre 55 y 65 años	8	5,1250	1,95941	,69276
	Total	70	5,2571	1,63907	,19591
Grado de satisfacción cuando cumple el trabajo que le mandan y no se escabulle	Hasta 25 años	2	6,5000	,70711	,50000
	Entre 25 y 34 años	20	6,2500	,96655	,21613
	Entre 35 y 45 años	25	6,2000	1,04083	,20817
	Entre 45 y 54 años	15	5,7333	1,66762	,43058
	Entre 55 y 65 años	8	6,2500	2,12132	,75000
	Total	70	6,1286	1,30685	,15620
Grado de satisfacción al hacer la cosas diferentes en su trabajo y romper la monotonía	Hasta 25 años	2	6,0000	,00000	,00000
	Entre 25 y 34 años	20	6,3000	1,03110	,23056
	Entre 35 y 45 años	25	5,7200	1,79165	,35833
	Entre 45 y 54 años	15	5,5333	1,68466	,43498
	Entre 55 y 65 años	8	5,2500	2,71241	,95898
	Total	70	5,8000	1,69055	,20206
Grado de satisfacción cuando le eligen para un nuevo trabajo al que se presenta voluntario	Hasta 25 años	2	4,5000	2,12132	1,50000
	Entre 25 y 34 años	20	6,1000	1,16529	,26057
	Entre 35 y 45 años	25	6,0800	1,15181	,23036
	Entre 45 y 54 años	15	5,3333	1,83874	,47476
	Entre 55 y 65 años	8	5,0000	2,67261	,94491
	Total	70	5,7571	1,59197	,19028

11.3 Variables de satisfacción por nivel de estudios finalizados

Descriptivos

		N	Media	Desviación estándar	Error estándar
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los progresos que hace en su puesto de trabajo	Primarios	22	5,091	1,87487	,39972
	Educación secundaria	19	4,579	1,98090	,45445
	Bachillerato	9	4,111	1,53659	,51220
	Formación profesional	14	4,357	1,33631	,35714
	Universitario medio	3	4,333	1,52753	,88192
	Universitario superior	3	4,333	2,88675	1,66667
	Total	70	4,614	1,77170	,21176
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las noticias que recibe sobre el personal de la empresa	Primarios	22	4,636	2,05971	,43913
	Educación secundaria	19	3,789	1,81288	,41590
	Bachillerato	9	3,444	2,00693	,66898
	Formación profesional	14	4,000	1,51911	,40600
	Universitario medio	3	4,667	,57735	,33333
	Universitario superior	3	4,333	2,08167	1,20185
	Total	70	4,114	1,83795	,21968
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las políticas y objetivos de la empresa	Primarios	22	5,091	1,92500	,41041
	Educación secundaria	19	4,842	1,80318	,41368
	Bachillerato	9	4,222	2,33333	,77778
	Formación profesional	14	4,214	1,62569	,43448
	Universitario medio	3	4,667	2,08167	1,20185
	Universitario superior	3	4,333	3,05505	1,76383
	Total	70	4,686	1,90760	,22800
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo está haciendo su trabajo en comparación con sus compañeros	Primarios	22	5,182	1,81623	,38722
	Educación secundaria	19	4,895	1,94064	,44521
	Bachillerato	9	4,778	2,38630	,79543
	Formación profesional	14	3,929	1,59153	,42535
	Universitario medio	3	4,333	1,15470	,66667
	Universitario superior	3	4,667	3,21455	1,85592
	Total	70	4,743	1,91626	,22904
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo está haciendo evaluado por sus jefes	Primarios	22	5,000	1,90238	,40559
	Educación secundaria	19	4,789	2,20048	,50482
	Bachillerato	9	3,556	2,29734	,76578
	Formación profesional	14	4,000	1,24035	,33150
	Universitario medio	3	5,000	1,73205	1,00000
	Universitario superior	3	4,667	3,21455	1,85592
	Total	70	4,543	1,98316	,23703
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a si sus esfuerzos están siendo reconocidos por la empresa	Primarios	22	4,636	2,01295	,42916
	Educación secundaria	19	4,053	1,92855	,44244
	Bachillerato	9	3,556	2,18581	,72860
	Formación profesional	14	3,786	1,47693	,39473
	Universitario medio	3	4,333	2,08167	1,20185
	Universitario superior	3	5,000	3,46410	2,00000
	Total	70	4,171	1,95583	,23377
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las políticas y objetivos de su departamento	Primarios	22	4,864	2,07698	,44281
	Educación secundaria	19	4,526	1,61136	,36967
	Bachillerato	9	3,778	2,27913	,75971
	Formación profesional	14	4,071	1,68543	,45045
	Universitario medio	3	3,667	1,15470	,66667
	Universitario superior	3	4,333	3,05505	1,76383
	Total	70	4,400	1,89889	,22696
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las exigencias del trabajo que realiza	Primarios	22	5,364	1,86562	,39775
	Educación secundaria	19	4,947	1,89952	,43578
	Bachillerato	9	5,000	1,73205	,57735
	Formación profesional	14	4,571	1,82775	,48849
	Universitario medio	3	4,667	,57735	,33333
	Universitario superior	3	3,333	2,51661	1,45297
	Total	70	4,929	1,83620	,21947
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las estrategias y decisiones que afectan a la empresa	Primarios	22	4,455	1,89554	,40413
	Educación secundaria	19	4,316	1,76549	,40503
	Bachillerato	9	3,778	1,98606	,66202
	Formación profesional	14	4,071	1,38477	,37009
	Universitario medio	3	4,000	1,73205	1,00000
	Universitario superior	3	3,667	2,51661	1,45297
	Total	70	4,200	1,74953	,20911
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los cambios realizados dentro de la organización	Primarios	22	4,773	1,97440	,42094
	Educación secundaria	19	4,211	1,93158	,44313
	Bachillerato	9	3,444	2,12786	,70929
	Formación profesional	14	4,143	1,40642	,37588
	Universitario medio	3	4,667	1,52753	,88192
	Universitario superior	3	3,000	2,64575	1,52753
	Total	70	4,243	1,89152	,22608
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo son tratados los problemas relacionados con su trabajo	Primarios	22	5,000	2,20389	,46987
	Educación secundaria	19	4,684	2,02903	,46549
	Bachillerato	9	3,778	2,27913	,75971
	Formación profesional	14	4,500	1,16024	,31009
	Universitario medio	3	4,000	1,00000	,57735
	Universitario superior	3	4,333	3,05505	1,76383
	Total	70	4,586	1,96707	,23511
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los beneficios que obtiene, y los pagos que hace, la empresa	Primarios	22	4,364	2,32062	,49476
	Educación secundaria	19	4,474	1,71167	,39268
	Bachillerato	9	4,333	2,44949	,81650
	Formación profesional	14	4,071	1,63915	,43808
	Universitario medio	3	4,333	,57735	,33333
	Universitario superior	3	4,667	3,21455	1,85592
	Total	70	4,343	1,98462	,23721

Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo es la situación financiera de la empresa	Primarios	22	4,909	2,20193	,46945
	Educación secundaria	19	4,895	1,72867	,39658
	Bachillerato	9	3,889	2,36878	,78959
	Formación profesional	14	5,143	1,23146	,32912
	Universitario medio	3	4,667	,57735	,33333
	Universitario superior	3	4,667	2,51661	1,45297
	Total	70	4,800	1,87740	,22439
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cuáles son los éxitos y fracasos de la empresa	Primarios	22	3,864	2,25294	,48033
	Educación secundaria	19	4,579	1,70996	,39229
	Bachillerato	9	4,111	2,42097	,80699
	Formación profesional	14	4,643	1,69193	,45219
	Universitario medio	3	4,333	1,52753	,88192
	Universitario superior	3	5,000	2,64575	1,52753
	Total	70	4,314	1,98211	,23691
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que éstos conocen y entienden los problemas a los que se enfrenta el personal	Primarios	22	5,000	1,95180	,41613
	Educación secundaria	19	4,211	1,81288	,41590
	Bachillerato	9	4,111	1,83333	,61111
	Formación profesional	14	4,571	1,86936	,49961
	Universitario medio	3	5,000	1,73205	1,00000
	Universitario superior	3	5,000	2,00000	1,15470
	Total	70	4,586	1,84542	,22057
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación en la empresa motiva y estimula a la consecución de los objetivos	Primarios	22	4,364	2,12794	,45368
	Educación secundaria	19	4,053	2,01311	,46184
	Bachillerato	9	4,333	2,44949	,81650
	Formación profesional	14	4,214	1,71772	,45908
	Universitario medio	3	5,000	1,73205	1,00000
	Universitario superior	3	3,667	2,51661	1,45297
	Total	70	4,243	2,00315	,23942
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe le escucha y le pone atención	Primarios	22	5,636	1,96506	,41895
	Educación secundaria	19	5,105	1,99707	,45816
	Bachillerato	9	4,444	2,06828	,68943
	Formación profesional	14	4,429	1,94992	,52114
	Universitario medio	3	4,333	1,52753	,88192
	Universitario superior	3	6,000	1,73205	1,00000
	Total	70	5,057	1,96996	,23546
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a las habilidades comunicativas de los mandos con los empleados	Primarios	22	5,136	1,85922	,39639
	Educación secundaria	19	4,684	2,13574	,48997
	Bachillerato	9	4,000	2,00000	,66667
	Formación profesional	14	4,714	1,68379	,45001
	Universitario medio	3	5,000	1,00000	,57735
	Universitario superior	3	4,667	2,30940	1,33333
	Total	70	4,757	1,88384	,22516
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe le ayuda y le orienta para resolver los problemas de su trabajo	Primarios	22	5,773	1,63100	,34773
	Educación secundaria	19	5,211	2,17508	,49900
	Bachillerato	9	4,667	1,73205	,57735
	Formación profesional	14	4,786	1,76193	,47090
	Universitario medio	3	5,000	,00000	,00000
	Universitario superior	3	5,000	1,73205	1,00000
	Total	70	5,214	1,80091	,21525
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación le permite identificarse y ser parte importante de la empresa	Primarios	22	4,909	1,97386	,42083
	Educación secundaria	19	4,842	2,06191	,47303
	Bachillerato	9	4,333	2,34521	,78174
	Formación profesional	14	4,786	1,71772	,45908
	Universitario medio	3	5,000	,00000	,00000
	Universitario superior	3	4,000	2,64575	1,52753
	Total	70	4,757	1,93695	,23151
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación en su empresa le parece interesante y útil	Primarios	22	5,045	1,98752	,42374
	Educación secundaria	19	5,000	2,02759	,46516
	Bachillerato	9	4,667	1,80278	,60093
	Formación profesional	14	4,357	1,78054	,47587
	Universitario medio	3	4,000	1,00000	,57735
	Universitario superior	3	5,000	3,46410	2,00000
	Total	70	4,800	1,93068	,23076
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe tiene confianza en usted	Primarios	22	5,455	1,87025	,39874
	Educación secundaria	19	5,316	1,97351	,45275
	Bachillerato	9	4,556	2,45515	,81838
	Formación profesional	14	5,071	1,54244	,41223
	Universitario medio	3	5,333	1,52753	,88192
	Universitario superior	3	4,667	2,51661	1,45297
	Total	70	5,186	1,89042	,22595
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que recibe habitualmente la información necesaria para realizar su trabajo	Primarios	22	5,500	1,65472	,35279
	Educación secundaria	19	5,789	1,75052	,40160
	Bachillerato	9	5,000	2,23607	,74536
	Formación profesional	14	4,929	1,49174	,39868
	Universitario medio	3	4,667	1,15470	,66667
	Universitario superior	3	4,667	2,08167	1,20185
	Total	70	5,329	1,71710	,20523
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que los conflictos son tratados adecuadamente a través de las vías de comunicación apropiadas	Primarios	22	5,500	1,76608	,37653
	Educación secundaria	19	4,474	2,09148	,47982
	Bachillerato	9	4,111	2,20479	,73493
	Formación profesional	14	4,857	1,51186	,40406
	Universitario medio	3	4,000	1,00000	,57735
	Universitario superior	3	5,000	2,00000	1,15470
	Total	70	4,829	1,87254	,22381
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que sus jefes actúan ante los rumores que circulan por la empresa	Primarios	22	4,455	2,26205	,48227
	Educación secundaria	19	4,737	2,15618	,49466
	Bachillerato	9	4,000	2,64575	,88192
	Formación profesional	14	4,714	1,63747	,43763
	Universitario medio	3	5,000	1,00000	,57735
	Universitario superior	3	5,000	2,64575	1,52753
	Total	70	4,571	2,09604	,25052

Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe está abierto a nuevas ideas	Primarios	22	6,091	1,71573	,36579
	Educación secundaria	19	5,158	2,14121	,49123
	Bachillerato	9	4,667	1,58114	,52705
	Formación profesional	14	4,500	1,95133	,52152
	Universitario medio	3	6,000	1,00000	,57735
	Universitario superior	3	4,000	3,00000	1,73205
	Total	70	5,243	1,96665	,23506
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que existe una comunicación libre, fiable y fluida con otros miembros de la empresa	Primarios	22	4,864	2,27398	,48481
	Educación secundaria	19	4,737	1,91027	,43825
	Bachillerato	9	3,778	2,33333	,77778
	Formación profesional	14	4,357	1,98483	,53047
	Universitario medio	3	4,667	1,52753	,88192
	Universitario superior	3	3,667	2,51661	1,45297
	Total	70	4,529	2,07624	,24816
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación es flexible ante situaciones de emergencia	Primarios	22	5,636	1,76056	,37535
	Educación secundaria	19	4,895	1,82254	,41812
	Bachillerato	9	4,444	1,81046	,60349
	Formación profesional	14	4,714	1,63747	,43763
	Universitario medio	3	4,667	2,08167	1,20185
	Universitario superior	3	5,000	2,64575	1,52753
	Total	70	5,029	1,79348	,21436
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a la compatibilidad que existe entre los miembros de su grupo de trabajo	Primarios	22	5,455	1,79224	,38211
	Educación secundaria	19	5,105	1,59495	,36591
	Bachillerato	9	4,889	1,90029	,63343
	Formación profesional	14	5,357	1,21574	,32492
	Universitario medio	3	4,667	1,15470	,66667
	Universitario superior	3	5,333	1,15470	,66667
	Total	70	5,229	1,57122	,18780
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que las reuniones de trabajo están bien organizadas	Primarios	22	5,045	2,12642	,45335
	Educación secundaria	19	4,632	1,94966	,44728
	Bachillerato	9	4,556	2,00693	,66898
	Formación profesional	14	4,786	1,67233	,44695
	Universitario medio	3	4,333	1,15470	,66667
	Universitario superior	3	4,333	2,08167	1,20185
	Total	70	4,757	1,89152	,22608
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la supervisión que le hacen es la adecuada y no es excesiva	Primarios	22	5,227	1,82396	,38887
	Educación secundaria	19	4,947	2,06757	,47433
	Bachillerato	9	4,667	2,29129	,76376
	Formación profesional	14	4,214	1,62569	,43448
	Universitario medio	3	5,000	1,73205	1,00000
	Universitario superior	3	4,000	1,73205	1,00000
	Total	70	4,814	1,89042	,22595
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que los informes y comunicados que recibe de sus jefes son claros y concisos	Primarios	22	5,455	1,79224	,38211
	Educación secundaria	19	5,105	1,94064	,44521
	Bachillerato	9	4,444	2,00693	,66898
	Formación profesional	14	4,714	1,81568	,48526
	Universitario medio	3	5,333	,57735	,33333
	Universitario superior	3	5,333	2,08167	1,20185
	Total	70	5,071	1,82035	,21757
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la actitud general de la empresa hacia la comunicación es positiva	Primarios	22	5,545	1,71067	,36472
	Educación secundaria	19	5,158	1,86378	,42758
	Bachillerato	9	5,111	1,45297	,48432
	Formación profesional	14	5,000	1,51911	,40600
	Universitario medio	3	5,333	1,52753	,88192
	Universitario superior	3	3,333	3,21455	1,85592
	Total	70	5,171	1,74432	,20849
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación informal (en el día a día) es precisa y está vigente	Primarios	22	5,364	1,91598	,40849
	Educación secundaria	19	5,000	1,97203	,45241
	Bachillerato	9	4,778	1,64148	,54716
	Formación profesional	14	5,429	1,28388	,34313
	Universitario medio	3	5,000	1,00000	,57735
	Universitario superior	3	3,667	2,88675	1,66667
	Total	70	5,114	1,78190	,21298
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que el nivel de comunicación con mi empresa en el correcto	Primarios	22	5,227	1,87545	,39985
	Educación secundaria	19	5,158	1,80318	,41368
	Bachillerato	9	4,667	1,87083	,62361
	Formación profesional	14	5,071	1,54244	,41223
	Universitario medio	3	4,000	1,73205	1,00000
	Universitario superior	3	5,000	3,46410	2,00000
	Total	70	5,043	1,81328	,21673
Grado de satisfacción con el salario que recibe de su empresa	Primarios	22	4,364	2,12794	,45368
	Educación secundaria	19	4,053	2,04053	,46813
	Bachillerato	9	4,111	2,02759	,67586
	Formación profesional	14	5,143	1,74784	,46713
	Universitario medio	3	5,000	2,00000	1,15470
	Universitario superior	3	5,667	2,30940	1,33333
	Total	70	4,486	2,00538	,23969
Grado de satisfacción con las oportunidades que su empresa le ofrece para promocionar	Primarios	22	4,500	2,19848	,46872
	Educación secundaria	19	4,105	2,15754	,49497
	Bachillerato	9	3,556	2,35112	,78371
	Formación profesional	14	4,714	1,68379	,45001
	Universitario medio	3	4,333	2,88675	1,66667
	Universitario superior	3	3,667	2,08167	1,20185
	Total	70	4,271	2,09154	,24999
Grado de satisfacción con el tipo de trabajo que realiza en su empresa	Primarios	22	5,682	1,75625	,37443
	Educación secundaria	19	5,632	1,86221	,42722
	Bachillerato	9	4,778	2,04803	,68268
	Formación profesional	14	6,000	1,17670	,31449
	Universitario medio	3	4,000	2,00000	1,15470
	Universitario superior	3	5,000	2,00000	1,15470
	Total	70	5,514	1,75072	,20925

Grado de satisfacción con la relación que mantiene con sus compañeros	Primarios	22	6,227	1,19251	,25424
	Educación secundaria	19	5,842	1,46299	,33563
	Bachillerato	9	6,444	,88192	,29397
	Formación profesional	14	6,071	1,38477	,37009
	Universitario medio	3	6,333	,57735	,33333
	Universitario superior	3	5,667	2,30940	1,33333
	Total	70	6,100	1,28706	,15383
Grado de satisfacción con la forma en la que su jefe supervisa su trabajo	Primarios	22	5,909	1,74326	,37166
	Educación secundaria	19	5,474	2,11787	,48587
	Bachillerato	9	5,000	2,00000	,66667
	Formación profesional	14	4,929	1,89997	,50779
	Universitario medio	3	4,667	1,52753	,88192
	Universitario superior	3	6,333	1,15470	,66667
	Total	70	5,443	1,88538	,22535
Grado de satisfacción con su trabajo y no busca cambios en su entorno laboral	Primarios	22	4,682	2,25486	,48074
	Educación secundaria	19	4,632	2,03335	,46648
	Bachillerato	9	4,778	2,16667	,72222
	Formación profesional	14	5,214	1,47693	,39473
	Universitario medio	3	5,000	2,64575	1,52753
	Universitario superior	3	4,333	2,30940	1,33333
	Total	70	4,786	1,99922	,23895
Grado de satisfacción cuando la empresa realiza cambios en el trabajo que le encarga	Primarios	22	5,091	1,94958	,41565
	Educación secundaria	19	5,632	1,25656	,28828
	Bachillerato	9	5,444	1,23603	,41201
	Formación profesional	14	5,214	1,18831	,31759
	Universitario medio	3	4,333	,57735	,33333
	Universitario superior	3	5,333	2,08167	1,20185
	Total	70	5,286	1,49533	,17873
Grado de satisfacción al fomentar cambios en el trabajo para hacerlo de otra manera	Primarios	22	5,182	1,81623	,38722
	Educación secundaria	19	5,368	1,67367	,38397
	Bachillerato	9	6,000	1,32288	,44096
	Formación profesional	14	4,714	1,63747	,43763
	Universitario medio	3	5,000	1,00000	,57735
	Universitario superior	3	5,667	1,52753	,88192
	Total	70	5,257	1,63907	,19591
Grado de satisfacción cuando cumple el trabajo que le mandan y no se escabulle	Primarios	22	6,273	1,20245	,25636
	Educación secundaria	19	5,895	1,52369	,34956
	Bachillerato	9	6,556	,52705	,17568
	Formación profesional	14	5,714	1,63747	,43763
	Universitario medio	3	6,667	,57735	,33333
	Universitario superior	3	6,667	,57735	,33333
	Total	70	6,129	1,30685	,15620
Grado de satisfacción al hacer la cosas diferentes en su trabajo y romper la monotonía	Primarios	22	5,773	1,57153	,33505
	Educación secundaria	19	5,842	1,92247	,44105
	Bachillerato	9	5,889	1,61589	,53863
	Formación profesional	14	5,786	1,76193	,47090
	Universitario medio	3	6,000	,00000	,00000
	Universitario superior	3	5,333	2,88675	1,66667
	Total	70	5,800	1,69055	,20206
Grado de satisfacción cuando le eligen para un nuevo trabajo al que se presenta voluntario	Primarios	22	5,636	1,61968	,34532
	Educación secundaria	19	5,632	1,89181	,43401
	Bachillerato	9	6,222	,66667	,22222
	Formación profesional	14	5,714	1,68379	,45001
	Universitario medio	3	5,000	1,73205	1,00000
	Universitario superior	3	7,000	,00000	,00000
	Total	70	5,757	1,59197	,19028

11.4 Variables de satisfacción por departamento en el que trabaja

Descriptivos

		N	Media	Desviación estándar	Error estándar
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los progresos que hace en su puesto de trabajo	Recepción	4	4,0000	1,15470	,57735
	Restaurante/Bares	14	3,3571	1,90575	,50933
	Pisos/Habitaciones	22	5,7273	1,27920	,27273
	Relaciones públicas	1	6,0000	.	.
	Mantenimiento	7	4,0000	1,63299	,61721
	Cocina	18	4,3889	1,78684	,42116
	Otros	4	5,2500	,95743	,47871
	Total	70	4,6143	1,77170	,21176
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las noticias que recibe sobre el personal de la empresa	Recepción	4	3,2500	,50000	,25000
	Restaurante/Bares	14	3,0714	2,20015	,58801
	Pisos/Habitaciones	22	4,9091	1,65929	,35376
	Relaciones públicas	1	5,0000	.	.
	Mantenimiento	7	3,2857	1,49603	,56544
	Cocina	18	4,1667	1,79050	,42202
	Otros	4	5,2500	,50000	,25000
	Total	70	4,1143	1,83795	,21968
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las políticas y objetivos de la empresa	Recepción	4	3,5000	1,91485	,95743
	Restaurante/Bares	14	3,7857	2,15473	,57588
	Pisos/Habitaciones	22	5,5909	1,40269	,29905
	Relaciones públicas	1	5,0000	.	.
	Mantenimiento	7	3,8571	2,26779	,85714
	Cocina	18	4,6667	1,78227	,42008
	Otros	4	5,5000	1,91485	,95743
	Total	70	4,6857	1,90760	,22800
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo está haciendo su trabajo en comparación con sus compañeros	Recepción	4	4,5000	2,38048	1,19024
	Restaurante/Bares	14	4,0000	2,54196	,67937
	Pisos/Habitaciones	22	5,5455	1,40500	,29955
	Relaciones públicas	1	7,0000	.	.
	Mantenimiento	7	3,8571	2,03540	,76931
	Cocina	18	4,5000	1,72354	,40624
	Otros	4	5,2500	,50000	,25000
	Total	70	4,7429	1,91626	,22904
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo está haciendo evaluado por sus jefes	Recepción	4	4,2500	1,50000	,75000
	Restaurante/Bares	14	3,5714	2,17377	,58096
	Pisos/Habitaciones	22	5,4091	1,86851	,39837
	Relaciones públicas	1	6,0000	.	.
	Mantenimiento	7	4,0000	2,23607	,84515
	Cocina	18	4,1111	1,74521	,41135
	Otros	4	6,0000	,81650	,40825
	Total	70	4,5429	1,98316	,23703
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a si sus esfuerzos están siendo reconocidos por la empresa	Recepción	4	3,7500	,50000	,25000
	Restaurante/Bares	14	2,7857	1,80506	,48242
	Pisos/Habitaciones	22	5,3636	1,61968	,34532
	Relaciones públicas	1	7,0000	.	.
	Mantenimiento	7	3,1429	1,67616	,63353
	Cocina	18	3,7778	1,86470	,43952
	Otros	4	5,7500	,95743	,47871
	Total	70	4,1714	1,95583	,23377
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las políticas y objetivos de su departamento	Recepción	4	3,7500	1,70783	,85391
	Restaurante/Bares	14	3,8571	1,91581	,51202
	Pisos/Habitaciones	22	5,3182	1,67293	,35667
	Relaciones públicas	1	5,0000	.	.
	Mantenimiento	7	4,0000	1,91485	,72375
	Cocina	18	3,8333	2,03643	,47999
	Otros	4	5,0000	1,63299	,81650
	Total	70	4,4000	1,89889	,22696
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las exigencias del trabajo que realiza	Recepción	4	5,0000	1,41421	,70711
	Restaurante/Bares	14	4,3571	2,43712	,65135
	Pisos/Habitaciones	22	5,6818	1,46015	,31130
	Relaciones públicas	1	3,0000	.	.
	Mantenimiento	7	4,1429	2,11570	,79966
	Cocina	18	4,7778	1,73394	,40869
	Otros	4	5,2500	,50000	,25000
	Total	70	4,9286	1,83620	,21947
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las estrategias y decisiones que afectan a la empresa	Recepción	4	3,0000	,00000	,00000
	Restaurante/Bares	14	3,4286	1,69680	,45349
	Pisos/Habitaciones	22	5,3182	1,28680	,27435
	Relaciones públicas	1	4,0000	.	.
	Mantenimiento	7	3,2857	1,88982	,71429
	Cocina	18	3,8889	1,87519	,44199
	Otros	4	5,0000	1,41421	,70711
	Total	70	4,2000	1,74953	,20911
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los cambios realizados dentro de la organización	Recepción	4	4,5000	1,29099	,64550
	Restaurante/Bares	14	3,2857	1,93862	,51812
	Pisos/Habitaciones	22	5,2273	1,65994	,35390
	Relaciones públicas	1	2,0000	.	.
	Mantenimiento	7	3,1429	1,77281	,67006
	Cocina	18	4,0000	1,87867	,44281
	Otros	4	5,5000	,57735	,28868
	Total	70	4,2429	1,89152	,22608
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo son tratados los problemas relacionados con su trabajo	Recepción	4	3,5000	1,91485	,95743
	Restaurante/Bares	14	3,7857	1,88837	,50469
	Pisos/Habitaciones	22	5,5455	1,53459	,32718
	Relaciones públicas	1	5,0000	.	.
	Mantenimiento	7	3,1429	2,11570	,79966
	Cocina	18	4,6667	2,14202	,50488
	Otros	4	5,2500	1,25831	,62915
	Total	70	4,5857	1,96707	,23511

Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los beneficios que obtiene, y los pagos que hace, la empresa	Recepción	4	4,7500	1,70783	,85391
	Restaurante/Bares	14	3,9286	2,16490	,57860
	Pisos/Habitaciones	22	4,7273	2,02794	,43236
	Relaciones públicas	1	6,0000	.	.
	Mantenimiento	7	3,5714	2,07020	,78246
	Cocina	18	4,1111	1,99673	,47063
	Otros	4	5,2500	1,25831	,62915
	Total	70	4,3429	1,98462	,23721
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo es la situación financiera de la empresa	Recepción	4	4,0000	1,82574	,91287
	Restaurante/Bares	14	4,1429	2,14322	,57280
	Pisos/Habitaciones	22	5,0455	2,05814	,43880
	Relaciones públicas	1	7,0000	.	.
	Mantenimiento	7	4,2857	1,49603	,56544
	Cocina	18	5,2222	1,73394	,40869
	Otros	4	5,0000	,00000	,00000
	Total	70	4,8000	1,87740	,22439
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cuáles son los éxitos y fracasos de la empresa	Recepción	4	4,7500	1,50000	,75000
	Restaurante/Bares	14	3,2857	1,68379	,45001
	Pisos/Habitaciones	22	4,7273	2,16425	,46142
	Relaciones públicas	1	7,0000	.	.
	Mantenimiento	7	4,0000	1,63299	,61721
	Cocina	18	4,3333	2,14202	,50488
	Otros	4	5,0000	1,41421	,70711
	Total	70	4,3143	1,98211	,23691
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que éstos conocen y entienden los problemas a los que se enfrenta el personal	Recepción	4	4,0000	,81650	,40825
	Restaurante/Bares	14	3,6429	2,16997	,57995
	Pisos/Habitaciones	22	5,4091	1,56324	,33328
	Relaciones públicas	1	5,0000	.	.
	Mantenimiento	7	4,5714	1,13389	,42857
	Cocina	18	4,0000	1,90973	,45013
	Otros	4	6,5000	,57735	,28868
	Total	70	4,5857	1,84542	,22057
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación en la empresa motiva y estimula a la consecución de los objetivos	Recepción	4	4,2500	1,25831	,62915
	Restaurante/Bares	14	2,9286	1,68543	,45045
	Pisos/Habitaciones	22	5,1818	1,86793	,39824
	Relaciones públicas	1	4,0000	.	.
	Mantenimiento	7	3,2857	2,05866	,77810
	Cocina	18	4,0556	2,01384	,47467
	Otros	4	6,2500	,50000	,25000
	Total	70	4,2429	2,00315	,23942
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe le escucha y le pone atención	Recepción	4	3,5000	1,73205	,86603
	Restaurante/Bares	14	4,4286	2,27746	,60868
	Pisos/Habitaciones	22	6,0455	1,32655	,28282
	Relaciones públicas	1	7,0000	.	.
	Mantenimiento	7	4,8571	2,11570	,79966
	Cocina	18	4,5000	2,00734	,47313
	Otros	4	5,7500	1,89297	,94648
	Total	70	5,0571	1,96996	,23546
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a las habilidades comunicativas de los mandos con los empleados	Recepción	4	4,0000	,81650	,40825
	Restaurante/Bares	14	3,8571	1,99450	,53305
	Pisos/Habitaciones	22	5,5909	1,76363	,37601
	Relaciones públicas	1	6,0000	.	.
	Mantenimiento	7	4,1429	1,77281	,67006
	Cocina	18	4,5000	1,94785	,45911
	Otros	4	6,0000	,81650	,40825
	Total	70	4,7571	1,88384	,22516
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe le ayuda y le orienta para resolver los problemas de su trabajo	Recepción	4	3,7500	1,70783	,85391
	Restaurante/Bares	14	4,5000	1,99036	,53195
	Pisos/Habitaciones	22	6,0909	1,34196	,28611
	Relaciones públicas	1	4,0000	.	.
	Mantenimiento	7	5,0000	1,82574	,69007
	Cocina	18	5,0000	1,94029	,45733
	Otros	4	6,0000	1,15470	,57735
	Total	70	5,2143	1,80091	,21525
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación le permite identificarse y ser parte importante de la empresa	Recepción	4	3,5000	1,29099	,64550
	Restaurante/Bares	14	3,9286	2,26900	,60642
	Pisos/Habitaciones	22	5,2273	1,71636	,36593
	Relaciones públicas	1	5,0000	.	.
	Mantenimiento	7	4,0000	2,30940	,87287
	Cocina	18	5,1667	1,85504	,43724
	Otros	4	5,7500	,95743	,47871
	Total	70	4,7571	1,93695	,23151
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación en su empresa le parece interesante y útil	Recepción	4	4,5000	1,00000	,50000
	Restaurante/Bares	14	3,8571	2,03270	,54326
	Pisos/Habitaciones	22	5,6818	1,61500	,34432
	Relaciones públicas	1	7,0000	.	.
	Mantenimiento	7	4,0000	2,16025	,81650
	Cocina	18	4,6111	2,00408	,47237
	Otros	4	5,2500	1,70783	,85391
	Total	70	4,8000	1,93068	,23076
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe tiene confianza en usted	Recepción	4	5,2500	,95743	,47871
	Restaurante/Bares	14	3,6429	2,30742	,61668
	Pisos/Habitaciones	22	5,8636	1,55212	,33091
	Relaciones públicas	1	2,0000	.	.
	Mantenimiento	7	5,5714	1,61835	,61168
	Cocina	18	5,3333	1,64496	,38772
	Otros	4	6,2500	,95743	,47871
	Total	70	5,1857	1,89042	,22595
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que recibe habitualmente la información necesaria para realizar su trabajo	Recepción	4	5,7500	,95743	,47871
	Restaurante/Bares	14	4,4286	1,98898	,53158
	Pisos/Habitaciones	22	6,0909	1,47710	,31492
	Relaciones públicas	1	3,0000	.	.
	Mantenimiento	7	4,5714	1,39728	,52812
	Cocina	18	5,2778	1,70830	,40265
	Otros	4	6,0000	1,41421	,70711
	Total	70	5,3286	1,71710	,20523

Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que los conflictos son tratados adecuadamente a través de las vías de comunicación apropiadas	Recepción	4	4,2500	1,50000	,75000
	Restaurante/Bares	14	4,0000	1,96116	,52414
	Pisos/Habitaciones	22	5,5455	1,81861	,38773
	Relaciones públicas	1	5,0000	.	.
	Mantenimiento	7	4,2857	1,88982	,71429
	Cocina	18	4,7222	1,87257	,44137
	Otros	4	5,7500	1,50000	,75000
	Total	70	4,8286	1,87254	,22381
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que sus jefes actúan ante los rumores que circulan por la empresa	Recepción	4	4,7500	,95743	,47871
	Restaurante/Bares	14	3,2857	1,72888	,46206
	Pisos/Habitaciones	22	5,1818	2,26014	,48186
	Relaciones públicas	1	7,0000	.	.
	Mantenimiento	7	4,0000	2,00000	,75593
	Cocina	18	4,5556	2,17532	,51273
	Otros	4	6,0000	,81650	,40825
	Total	70	4,5714	2,09604	,25052
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe está abierto a nuevas ideas	Recepción	4	4,0000	1,41421	,70711
	Restaurante/Bares	14	4,7143	2,33464	,62396
	Pisos/Habitaciones	22	5,9545	1,39650	,29774
	Relaciones públicas	1	1,0000	.	.
	Mantenimiento	7	5,4286	1,90238	,71903
	Cocina	18	4,9444	2,12747	,50145
	Otros	4	6,5000	1,00000	,50000
	Total	70	5,2429	1,96665	,23506
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que existe una comunicación libre, fiable y fluida con otros miembros de la empresa	Recepción	4	4,2500	1,70783	,85391
	Restaurante/Bares	14	3,3571	1,98483	,53047
	Pisos/Habitaciones	22	5,2273	2,11417	,45074
	Relaciones públicas	1	4,0000	.	.
	Mantenimiento	7	4,1429	2,26779	,85714
	Cocina	18	4,5000	2,03643	,47999
	Otros	4	6,0000	,81650	,40825
	Total	70	4,5286	2,07624	,24816
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación es flexible ante situaciones de emergencia	Recepción	4	5,0000	1,41421	,70711
	Restaurante/Bares	14	4,9286	1,68543	,45045
	Pisos/Habitaciones	22	5,8636	1,45718	,31067
	Relaciones públicas	1	6,0000	.	.
	Mantenimiento	7	4,0000	2,00000	,75593
	Cocina	18	4,1667	1,88648	,44465
	Otros	4	6,2500	1,50000	,75000
	Total	70	5,0286	1,79348	,21436
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a la compatibilidad que existe entre los miembros de su grupo de trabajo	Recepción	4	4,7500	,95743	,47871
	Restaurante/Bares	14	4,2143	1,42389	,38055
	Pisos/Habitaciones	22	6,0455	1,36198	,29037
	Relaciones públicas	1	6,0000	.	.
	Mantenimiento	7	4,8571	1,21499	,45922
	Cocina	18	5,1111	1,81137	,42694
	Otros	4	5,7500	1,25831	,62915
	Total	70	5,2286	1,57122	,18780
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que las reuniones de trabajo están bien organizadas	Recepción	4	3,5000	1,29099	,64550
	Restaurante/Bares	14	3,5714	2,27746	,60868
	Pisos/Habitaciones	22	5,5455	1,62502	,34646
	Relaciones públicas	1	5,0000	.	.
	Mantenimiento	7	4,8571	1,67616	,63353
	Cocina	18	4,7222	1,80866	,42630
	Otros	4	5,7500	,95743	,47871
	Total	70	4,7571	1,89152	,22608
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la supervisión que le hacen es la adecuada y no es excesiva	Recepción	4	3,7500	1,25831	,62915
	Restaurante/Bares	14	4,1429	2,03270	,54326
	Pisos/Habitaciones	22	5,5909	1,81683	,38735
	Relaciones públicas	1	3,0000	.	.
	Mantenimiento	7	4,8571	1,34519	,50843
	Cocina	18	4,4444	1,97699	,46598
	Otros	4	6,0000	1,41421	,70711
	Total	70	4,8143	1,89042	,22595
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que los informes y comunicados que recibe de sus jefes son claros y concisos	Recepción	4	4,0000	2,16025	1,08012
	Restaurante/Bares	14	4,7143	1,81568	,48526
	Pisos/Habitaciones	22	5,7273	1,51757	,32355
	Relaciones públicas	1	6,0000	.	.
	Mantenimiento	7	5,1429	1,77281	,67006
	Cocina	18	4,4444	2,06433	,48657
	Otros	4	6,2500	,95743	,47871
	Total	70	5,0714	1,82035	,21757
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la actitud general de la empresa hacia la comunicación es positiva	Recepción	4	5,5000	,57735	,28868
	Restaurante/Bares	14	5,4286	1,65084	,44121
	Pisos/Habitaciones	22	5,9545	1,36198	,29037
	Relaciones públicas	1	1,0000	.	.
	Mantenimiento	7	4,0000	1,91485	,72375
	Cocina	18	4,3333	1,68034	,39606
	Otros	4	6,5000	1,00000	,50000
	Total	70	5,1714	1,74432	,20849
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación informal (en el día a día) es precisa y está vigente	Recepción	4	5,2500	,50000	,25000
	Restaurante/Bares	14	4,6429	1,94569	,52001
	Pisos/Habitaciones	22	5,8636	1,39029	,29641
	Relaciones públicas	1	2,0000	.	.
	Mantenimiento	7	4,2857	2,36039	,89214
	Cocina	18	4,7778	1,80051	,42438
	Otros	4	6,2500	,95743	,47871
	Total	70	5,1143	1,78190	,21298
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que el nivel de comunicación con mi empresa en el correcto	Recepción	4	4,5000	,57735	,28868
	Restaurante/Bares	14	5,2143	1,76193	,47090
	Pisos/Habitaciones	22	5,7273	1,60896	,34303
	Relaciones públicas	1	7,0000	.	.
	Mantenimiento	7	3,7143	2,13809	,80812
	Cocina	18	4,4444	1,82216	,42949
	Otros	4	5,7500	1,89297	,94648
	Total	70	5,0429	1,81328	,21673

Grado de satisfacción con el salario que recibe de su empresa	Recepción	4	4,7500	,95743	,47871
	Restaurante/Bares	14	4,7143	1,93862	,51812
	Pisos/Habitaciones	22	4,5909	1,99187	,42467
	Relaciones públicas	1	7,0000	.	.
	Mantenimiento	7	4,1429	2,11570	,79966
	Cocina	18	3,6667	2,11438	,49836
	Otros	4	6,5000	1,00000	,50000
	Total	70	4,4857	2,00538	,23969
Grado de satisfacción con las oportunidades que su empresa le ofrece para promocionar	Recepción	4	4,2500	,95743	,47871
	Restaurante/Bares	14	2,9286	2,05555	,54937
	Pisos/Habitaciones	22	4,9545	1,96341	,41860
	Relaciones públicas	1	2,0000	.	.
	Mantenimiento	7	4,0000	1,73205	,65465
	Cocina	18	4,2778	2,27015	,53508
	Otros	4	6,2500	,50000	,25000
	Total	70	4,2714	2,09154	,24999
Grado de satisfacción con el tipo de trabajo que realiza en su empresa	Recepción	4	4,7500	1,25831	,62915
	Restaurante/Bares	14	5,5000	1,99036	,53195
	Pisos/Habitaciones	22	5,8182	1,81623	,38722
	Relaciones públicas	1	5,0000	.	.
	Mantenimiento	7	4,7143	1,25357	,47380
	Cocina	18	5,6667	1,71499	,40423
	Otros	4	5,5000	2,38048	1,19024
	Total	70	5,5143	1,75072	,20925
Grado de satisfacción con la relación que mantiene con sus compañeros	Recepción	4	6,5000	,57735	,28868
	Restaurante/Bares	14	5,6429	1,44686	,38669
	Pisos/Habitaciones	22	6,5000	,85912	,18317
	Relaciones públicas	1	3,0000	.	.
	Mantenimiento	7	6,1429	,89974	,34007
	Cocina	18	5,8889	1,64098	,38678
	Otros	4	6,7500	,50000	,25000
	Total	70	6,1000	1,28706	,15383
Grado de satisfacción con la forma en la que su jefe supervisa su trabajo	Recepción	4	4,0000	1,63299	,81650
	Restaurante/Bares	14	4,7857	2,29309	,61285
	Pisos/Habitaciones	22	6,2727	1,24142	,26467
	Relaciones públicas	1	5,0000	.	.
	Mantenimiento	7	6,0000	1,15470	,43644
	Cocina	18	5,0000	2,19625	,51766
	Otros	4	5,7500	1,89297	,94648
	Total	70	5,4429	1,88538	,22535
Grado de satisfacción con su trabajo y no busca cambios en su entorno laboral	Recepción	4	5,2500	1,25831	,62915
	Restaurante/Bares	14	4,7143	2,19890	,58768
	Pisos/Habitaciones	22	5,0000	2,20389	,46987
	Relaciones públicas	1	3,0000	.	.
	Mantenimiento	7	4,1429	1,57359	,59476
	Cocina	18	4,3889	1,94449	,45832
	Otros	4	6,7500	,50000	,25000
	Total	70	4,7857	1,99922	,23895
Grado de satisfacción cuando la empresa realiza cambios en el trabajo que le encarga	Recepción	4	4,7500	,50000	,25000
	Restaurante/Bares	14	5,5714	1,28388	,34313
	Pisos/Habitaciones	22	5,4545	1,50324	,32049
	Relaciones públicas	1	7,0000	.	.
	Mantenimiento	7	4,2857	1,38013	,52164
	Cocina	18	5,2222	1,80051	,42438
	Otros	4	5,5000	1,29099	,64550
	Total	70	5,2857	1,49533	,17873
Grado de satisfacción al fomentar cambios en el trabajo para hacerlo de otra manera	Recepción	4	4,2500	,95743	,47871
	Restaurante/Bares	14	5,5714	1,34246	,35879
	Pisos/Habitaciones	22	5,0455	1,81206	,38633
	Relaciones públicas	1	4,0000	.	.
	Mantenimiento	7	5,4286	1,27242	,48093
	Cocina	18	5,2778	1,96456	,46305
	Otros	4	6,2500	,95743	,47871
	Total	70	5,2571	1,63907	,19591
Grado de satisfacción cuando cumple el trabajo que le mandan y no se escabulle	Recepción	4	5,5000	1,29099	,64550
	Restaurante/Bares	14	6,2143	1,47693	,39473
	Pisos/Habitaciones	22	6,4091	,85407	,18209
	Relaciones públicas	1	6,0000	.	.
	Mantenimiento	7	6,5714	,53452	,20203
	Cocina	18	5,5000	1,75734	,41421
	Otros	4	7,0000	,00000	,00000
	Total	70	6,1286	1,30685	,15620
Grado de satisfacción al hacer la cosas diferentes en su trabajo y romper la monotonia	Recepción	4	4,7500	1,89297	,94648
	Restaurante/Bares	14	6,2143	,97496	,26057
	Pisos/Habitaciones	22	5,8636	1,88466	,40181
	Relaciones públicas	1	2,0000	.	.
	Mantenimiento	7	6,4286	,78680	,29738
	Cocina	18	5,4444	1,97699	,46598
	Otros	4	6,5000	,57735	,28868
	Total	70	5,8000	1,69055	,20206
Grado de satisfacción cuando le eligen para un nuevo trabajo al que se presenta voluntario	Recepción	4	5,2500	,95743	,47871
	Restaurante/Bares	14	6,0000	1,70970	,45694
	Pisos/Habitaciones	22	5,5000	1,94569	,41482
	Relaciones públicas	1	7,0000	.	.
	Mantenimiento	7	6,2857	,75593	,28571
	Cocina	18	5,7222	1,40610	,33142
	Otros	4	5,7500	1,89297	,94648
	Total	70	5,7571	1,59197	,19028

11.5 Variables de satisfacción por si tiene trato directo con el cliente o no

Estadísticas de grupo

	Trato directo con los clientes	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los progresos que hace en su puesto de trabajo	No	13	5,6154	1,26085	,34970
	Si	57	4,3860	1,80034	,23846
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las noticias que recibe sobre el personal de la empresa	No	13	4,8462	1,72463	,47833
	Si	57	3,9474	1,83635	,24323
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las políticas y objetivos de la empresa	No	13	5,0000	1,63299	,45291
	Si	57	4,6140	1,97081	,26104
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo está haciendo su trabajo en comparación con sus compañeros	No	13	5,4615	1,39137	,38590
	Si	57	4,5789	1,99058	,26366
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo está haciendo evaluado por sus jefes	No	13	4,7692	1,96443	,54483
	Si	57	4,4912	2,00110	,26505
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a si sus esfuerzos están siendo reconocidos por la empresa	No	13	5,3077	1,65250	,45832
	Si	57	3,9123	1,93908	,25684
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las políticas y objetivos de su departamento	No	13	4,6923	2,17503	,60325
	Si	57	4,3333	1,84520	,24440
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las exigencias del trabajo que realiza	No	13	4,9231	1,80100	,49951
	Si	57	4,9298	1,85991	,24635
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las estrategias y decisiones que afectan a la empresa	No	13	4,8462	1,95133	,54120
	Si	57	4,0526	1,68418	,22308
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los cambios realizados dentro de la organización	No	13	4,1538	2,11527	,58667
	Si	57	4,2632	1,85671	,24593
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo son tratados los problemas relacionados con su trabajo	No	13	5,3846	1,55662	,43173
	Si	57	4,4035	2,01654	,26710
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los beneficios que obtiene, y los pagos que hace, la empresa	No	13	4,8462	2,15430	,59750
	Si	57	4,2281	1,94585	,25773
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo es la situación financiera de la empresa	No	13	5,3846	1,89466	,52548
	Si	57	4,6667	1,86445	,24695
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cuáles son los éxitos y fracasos de la empresa	No	13	5,2308	2,12736	,59002
	Si	57	4,1053	1,90567	,25241
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que éstos conocen y entienden los problemas a los que se enfrenta el personal	No	13	4,7692	1,96443	,54483
	Si	57	4,5439	1,83293	,24278
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación en la empresa motiva y estimula a la consecución de los objetivos	No	13	4,6923	2,01596	,55913
	Si	57	4,1404	2,00391	,26542
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe le escucha y le pone atención	No	13	5,1538	1,72463	,47833
	Si	57	5,0351	2,03509	,26955
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a las habilidades comunicativas de los mandos con los empleados	No	13	4,8462	1,86396	,51697
	Si	57	4,7368	1,90419	,25222
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe le ayuda y le orienta para resolver los problemas de su trabajo	No	13	5,0769	1,75412	,48650
	Si	57	5,2456	1,82523	,24176
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación le permite identificarse y ser parte importante de la empresa	No	13	5,6154	1,60927	,44633
	Si	57	4,5614	1,96412	,26015
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación en su empresa le parece interesante y útil	No	13	5,0000	2,12132	,58835
	Si	57	4,7544	1,90189	,25191
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe tiene confianza en usted	No	13	5,5385	1,71345	,47522
	Si	57	5,1053	1,93358	,25611

Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que recibe habitualmente la información necesaria para realizar su trabajo	No	13	4,8462	2,15430	,59750
	Si	57	5,4386	1,60376	,21242
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que los conflictos son tratados adecuadamente a través de las vías de comunicación apropiadas	No	13	4,5385	2,10616	,58414
	Si	57	4,8947	1,82917	,24228
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que sus jefes actúan ante los rumores que circulan por la empresa	No	13	4,4615	2,43637	,67573
	Si	57	4,5965	2,03417	,26943
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe está abierto a nuevas ideas	No	13	4,7692	2,12736	,59002
	Si	57	5,3509	1,93179	,25587
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que existe una comunicación libre, fiable y fluida con otros miembros de la empresa	No	13	4,7692	2,04751	,56788
	Si	57	4,4737	2,09681	,27773
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación es flexible ante situaciones de emergencia	No	13	4,8462	1,99358	,55292
	Si	57	5,0702	1,76129	,23329
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a la compatibilidad que existe entre los miembros de su grupo de trabajo	No	13	5,5385	1,56074	,43287
	Si	57	5,1579	1,57876	,20911
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que las reuniones de trabajo están bien organizadas	No	13	5,1538	1,67562	,46473
	Si	57	4,6667	1,93956	,25690
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la supervisión que le hacen es la adecuada y no es excesiva	No	13	4,3077	2,13638	,59252
	Si	57	4,9298	1,83088	,24251
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que los informes y comunicados que recibe de sus jefes son claros y concisos	No	13	4,8462	1,95133	,54120
	Si	57	5,1228	1,80347	,23888
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la actitud general de la empresa hacia la comunicación es positiva	No	13	4,4615	2,06621	,57306
	Si	57	5,3333	1,64027	,21726
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación informal (en el día a día) es precisa y está vigente	No	13	4,9231	1,70595	,47314
	Si	57	5,1579	1,81058	,23982
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que el nivel de comunicación con mi empresa en el correcto	No	13	4,7692	2,12736	,59002
	Si	57	5,1053	1,74933	,23170
Grado de satisfacción con el salario que recibe de su empresa	No	13	5,2308	1,92154	,53294
	Si	57	4,3158	2,00141	,26509
Grado de satisfacción con las oportunidades que su empresa le ofrece para promocionar	No	13	4,7692	2,35067	,65196
	Si	57	4,1579	2,03355	,26935
Grado de satisfacción con el tipo de trabajo que realiza en su empresa	No	13	5,3077	1,79743	,49852
	Si	57	5,5614	1,75273	,23215
Grado de satisfacción con la relación que mantiene con sus compañeros	No	13	5,7692	1,48064	,41066
	Si	57	6,1754	1,24101	,16438
Grado de satisfacción con la forma en la que su jefe supervisa su trabajo	No	13	5,2308	2,04751	,56788
	Si	57	5,4912	1,86244	,24669
Grado de satisfacción con su trabajo y no busca cambios en su entorno laboral	No	13	4,9231	1,97744	,54844
	Si	57	4,7544	2,02026	,26759
Grado de satisfacción cuando la empresa realiza cambios en el trabajo que le encarga	No	13	5,6923	1,25064	,34687
	Si	57	5,1930	1,54039	,20403
Grado de satisfacción al fomentar cambios en el trabajo para hacerlo de otra manera	No	13	4,9231	1,93484	,53663
	Si	57	5,3333	1,57359	,20843
Grado de satisfacción cuando cumple el trabajo que le mandan y no se escabulle	No	13	5,6154	1,75777	,48752
	Si	57	6,2456	1,16926	,15487
Grado de satisfacción al hacer la cosas diferentes en su trabajo y romper la monotonía	No	13	5,2308	2,04751	,56788
	Si	57	5,9298	1,59082	,21071
Grado de satisfacción cuando le eligen para un nuevo trabajo al que se presenta voluntario	No	13	5,7692	1,48064	,41066
	Si	57	5,7544	1,62877	,21574

11.6 Variables de satisfacción por tipo de jornada laboral

Estadísticas de grupo

	Jornada completa o jornada parcial	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los progresos que hace en su puesto de trabajo	Parcial	5	5,8000	1,30384	,58310
	Completa	65	4,5231	1,77753	,22048
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las noticias que recibe sobre el personal de la empresa	Parcial	5	5,8000	1,30384	,58310
	Completa	65	3,9846	1,81566	,22521
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las políticas y objetivos de la empresa	Parcial	5	5,6000	1,94936	,87178
	Completa	65	4,6154	1,90142	,23584
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo está haciendo su trabajo en comparación con sus compañeros	Parcial	5	5,8000	1,30384	,58310
	Completa	65	4,6615	1,93872	,24047
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo está haciendo evaluado por sus jefes	Parcial	5	6,0000	1,00000	,44721
	Completa	65	4,4308	1,99976	,24804
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a si sus esfuerzos están siendo reconocidos por la empresa	Parcial	5	6,0000	1,22474	,54772
	Completa	65	4,0308	1,93624	,24016
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las políticas y objetivos de su departamento	Parcial	5	5,0000	2,34521	1,04881
	Completa	65	4,3538	1,87442	,23249
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las exigencias del trabajo que realiza	Parcial	5	6,6000	,54772	,24495
	Completa	65	4,8000	1,83882	,22808
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a las estrategias y decisiones que afectan a la empresa	Parcial	5	4,8000	1,92354	,86023
	Completa	65	4,1538	1,74312	,21621
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los cambios realizados dentro de la organización	Parcial	5	5,8000	1,30384	,58310
	Completa	65	4,1231	1,88338	,23360
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo son tratados los problemas relacionados con su trabajo	Parcial	5	5,8000	1,30384	,58310
	Completa	65	4,4923	1,98528	,24624
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a los beneficios que obtiene, y los pagos que hace, la empresa	Parcial	5	5,6000	1,51658	,67823
	Completa	65	4,2462	1,99241	,24713
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cómo es la situación financiera de la empresa	Parcial	5	6,6000	,54772	,24495
	Completa	65	4,6615	1,87314	,23233
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted recibe de la empresa en relación a cuáles son los éxitos y fracasos de la empresa	Parcial	5	5,8000	1,30384	,58310
	Completa	65	4,2000	1,98589	,24632
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que éstos conocen y entienden los problemas a los que se enfrenta el personal	Parcial	5	6,2000	,83666	,37417
	Completa	65	4,4615	1,84625	,22900
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación en la empresa motiva y estimula a la consecución de los objetivos	Parcial	5	6,0000	1,41421	,63246
	Completa	65	4,1077	1,98528	,24624
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe le escucha y le pone atención	Parcial	5	5,8000	1,78885	,80000
	Completa	65	5,0000	1,98431	,24612
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a las habilidades comunicativas de los mandos con los empleados	Parcial	5	6,6000	,89443	,40000
	Completa	65	4,6154	1,86826	,23173
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe le ayuda y le orienta para resolver los problemas de su trabajo	Parcial	5	6,0000	1,41421	,63246
	Completa	65	5,1538	1,82201	,22599
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación le permite identificarse y ser parte importante de la empresa	Parcial	5	6,0000	1,22474	,54772
	Completa	65	4,6615	1,95478	,24246

Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación en su empresa le parece interesante y útil	Parcial	5	5,8000	2,16795	,96954
	Completa	65	4,7231	1,90811	,23667
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe tiene confianza en usted	Parcial	5	6,2000	,83666	,37417
	Completa	65	5,1077	1,92940	,23931
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que recibe habitualmente la información necesaria para realizar su trabajo	Parcial	5	6,0000	1,41421	,63246
	Completa	65	5,2769	1,73662	,21540
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que los conflictos son tratados adecuadamente a través de las vías de comunicación apropiadas	Parcial	5	6,2000	1,30384	,58310
	Completa	65	4,7231	1,87506	,23257
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que sus jefes actúan ante los rumores que circulan por la empresa	Parcial	5	5,0000	2,44949	1,09545
	Completa	65	4,5385	2,08474	,25858
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que su jefe está abierto a nuevas ideas	Parcial	5	6,2000	,83666	,37417
	Completa	65	5,1692	2,01222	,24959
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que existe una comunicación libre, fiable y fluida con otros miembros de la empresa	Parcial	5	6,8000	,44721	,20000
	Completa	65	4,3538	2,04962	,25422
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación es flexible ante situaciones de emergencia	Parcial	5	6,6000	,54772	,24495
	Completa	65	4,9077	1,80037	,22331
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a la compatibilidad que existe entre los miembros de su grupo de trabajo	Parcial	5	6,2000	,83666	,37417
	Completa	65	5,1538	1,59326	,19762
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que las reuniones de trabajo están bien organizadas	Parcial	5	5,6000	2,19089	,97980
	Completa	65	4,6923	1,87019	,23197
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la supervisión que le hacen es la adecuada y no es excesiva	Parcial	5	5,8000	1,30384	,58310
	Completa	65	4,7385	1,91439	,23745
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que los informes y comunicados que recibe de sus jefes son claros y concisos	Parcial	5	5,8000	1,30384	,58310
	Completa	65	5,0154	1,84977	,22944
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la actitud general de la empresa hacia la comunicación es positiva	Parcial	5	6,2000	,83666	,37417
	Completa	65	5,0923	1,77415	,22006
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que la comunicación informal (en el día a día) es precisa y está vigente	Parcial	5	5,6000	1,67332	,74833
	Completa	65	5,0769	1,79677	,22286
Grado de satisfacción con la cantidad y/o calidad de la información que usted mantiene con sus jefes en relación a que el nivel de comunicación con mi empresa en el correcto	Parcial	5	6,6000	,54772	,24495
	Completa	65	4,9231	1,82267	,22607
Grado de satisfacción con el salario que recibe de su empresa	Parcial	5	4,2000	2,58844	1,15758
	Completa	65	4,5077	1,97740	,24527
Grado de satisfacción con las oportunidades que su empresa le ofrece para promocionar	Parcial	5	5,6000	2,19089	,97980
	Completa	65	4,1692	2,06586	,25624
Grado de satisfacción con el tipo de trabajo que realiza en su empresa	Parcial	5	6,0000	1,22474	,54772
	Completa	65	5,4769	1,78630	,22156
Grado de satisfacción con la relación que mantiene con sus compañeros	Parcial	5	6,6000	,54772	,24495
	Completa	65	6,0615	1,32142	,16390
Grado de satisfacción con la forma en la que su jefe supervisa su trabajo	Parcial	5	6,8000	,44721	,20000
	Completa	65	5,3385	1,91439	,23745
Grado de satisfacción con su trabajo y no busca cambios en su entorno laboral	Parcial	5	6,0000	1,22474	,54772
	Completa	65	4,6923	2,02271	,25089
Grado de satisfacción cuando la empresa realiza cambios en el trabajo que le encarga	Parcial	5	6,4000	,89443	,40000
	Completa	65	5,2000	1,50208	,18631
Grado de satisfacción al fomentar cambios en el trabajo para hacerlo de otra manera	Parcial	5	5,4000	1,51658	,67823
	Completa	65	5,2462	1,65860	,20572
Grado de satisfacción cuando cumple el trabajo que le mandan y no se escabulle	Parcial	5	5,8000	1,64317	,73485
	Completa	65	6,1538	1,28975	,15997
Grado de satisfacción al hacer la cosas diferentes en su trabajo y romper la monotonía	Parcial	5	6,4000	,89443	,40000
	Completa	65	5,7538	1,73233	,21487
Grado de satisfacción cuando le eligen para un nuevo trabajo al que se presenta voluntario	Parcial	5	6,6000	,54772	,24495
	Completa	65	5,6923	1,62906	,20206

12 Bibliografía

- Andrew J. DuBrin (2008). *Relaciones humanas. Comportamiento en el trabajo.* 9ª Edición. Pearson Educación.

- Ángel Baguer Alcalá (2015). *¡Alerta! Descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, según sus vías de agua.* Ediciones Díaz de Santos.

- Bernardo Brancato; Fernando Juri (2011). *¿Puede Influir el Clima Laboral en la Productividad?*

- Federico Gan; Gaspar Berbel (2007). *Manual de Recursos Humanos, 10 programas para la gestión y el desarrollo humano del Factor Humano en las organizaciones actuales.* Editorial OUC.

- Fernando Martín Martín (1997). *Comunicación en empresas e instituciones. De* la consultora a la dirección de comunicación. 2ª Edición. Ediciones Universidad de Salamanca.

- *Gevic. Natura y Cultura. Gran Enciclopedia Virtual de las Islas Canarias.* Geografía física y Naturaleza. http://www.gevic.net/

- IMPACTUR 2014 Canarias (2015). *Estudio Impacto Económico del Turismo*.

- *Instituto Canario de Estadística.* Estadísticas de demografía, empleo y sector servicios. http://www.gobiernodecanarias.org/istac/temas_estadisticos/

- Jesús García Jiménez (1998). *La comunicación interna.* Ediciones Díaz de Santos.

- Juan Luis Urcola Tellería (2003). *Dirigir personas: fondo y formas.* 4ª Edición. ESIC Editorial.

- Margarita Chiang; Antonio Núñez; María José Martín; Mauricio Salazar (2010). *Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad.*

- María Luz Martín Peña; Eloísa Díaz Garrido (2013). *Fundamentos de Dirección de operaciones en empresas de servicios.* ESIC Editorial.

- Mónica Robles-García; Trinidad Dierssen-Sotos; Eva Martínez-Ochoa; Pedro Herrera-Carral; Ana Rosa Díaz-Mendi; Javier Llorca-Díaz (2005). *Variables relacionadas con la satisfacción laboral, un estudio transversal a partir del modelo EFQM.*

- *Patronato de Turismo de Gran Canaria*. Informes y Estadísticas Turísticas de Gran Canaria. http://www.grancanaria.com/patronato_turismo/Informes-y-Estadisticas.estudioseinformes.0.html

- Real Academia Española (2014). *Diccionario de la lengua española 23ª Edición.* Edición RAE.

- Ronald B. Adler; Jeanne Marquardt Elmhorst (2005). *Comunicación organizacional. Principios y prácticas para negocios profesionales.* 8ª Edición. McGraw-Hill.

- Sergio Moreno Gil; Daniel F. Celis Sosa; Teresa Aguiar Quintana (2002). *Análisis de la satisfacción del turista de paquetes turísticos respecto a las actividades de ocio en el destino: el caso de República Dominicana.*

- Suresh Berlam Mukhi Daryanan (2015). *La Percepción de la Comunicación Interna de los Empleados en un Establecimiento Hotelero en Gran Canaria.*