



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD PRESENCIAL

**Informe Final del Trabajo de Graduación o titulación Previo a la Obtención del
Título de Psicóloga Industrial**

TEMA:

LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL CLIMA LABORAL EN LOS
EMPLEADOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA.

AUTORA: LORENA ANABEL JIMÉNEZ BORJA

TUTORA: PSI. EDU. MG. PAULINA MARGARITA RUÍZ LÓPEZ

AMBATO- ECUADOR

2017

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

CERTIFICA

Yo, Psi. Edu. Mg. Paulina Margarita Ruiz López con CI. 1802953479, en mi calidad de Tutora del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL CLIMA LABORAL EN LOS EMPLEADOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA”** desarrollado por la señorita: Lorena Anabel Jiménez Borja, egresada de la carrera de **PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**, de la facultad de **CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN** considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios necesarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.



.....
Psi. Edu. Mg. Paulina Margarita Ruiz López.

CI.1802953479

TUTORA DE TESIS

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO

Yo, Lorena Anabel Jiménez Borja con CI. 1600556656, indico que los criterios emitidos en el trabajo de investigación sobre el tema: **“LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL CLIMA LABORAL EN LOS EMPLEADOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA”**, tales como: contenidos, ideas, análisis, conclusiones y artículo académico (Paper) son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este trabajo de grado.



Lorena Anabel Jiménez Borja

CI. 1600556656

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Lorena Anabel Jiménez Borja portadora de la C.I. N° 1600556656 cedo los derechos en líneas patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: **“LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL CLIMA LABORAL EN LOS EMPLEADOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA”**, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.



Lorena Anabel Jiménez Borja

CI. 1600556656

AUTORA

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

La Comisión de estudio y calificación del Informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “**LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL CLIMA LABORAL EN LOS EMPLEADOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA**”, presentado por la señorita Lorena Anabel Jiménez Borja, egresada de la Carrera de Psicología Industrial; Modalidad Presencial, Promoción Octubre 2016 – Marzo 2017, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios. Por lo tanto, se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

LA COMISIÓN



Ing. Mg. Paul Fiallos Bucaram

CI. 180327319-0

Miembro del Tribunal



Mg. Roberto Alvarado

CI. 1204039893

Miembro del Tribunal

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado primero que todo a Dios, quien me ha venido bendiciendo y brindado la oportunidad de llegar hasta aquí, otorgándome sabiduría para lograr esta victoria personal y profesional.

Con todo mi amor y humildad dedico este trabajo a mis padres Carlos Jiménez y Cecilia Borja, quienes han sido mi motor de superación, que con su sacrificio y ejemplo diario supieron guiar mi camino y darme los medios necesarios para alcanzar esta meta, ellos merecedores de toda mi admiración.

A mis hermanos que de alguna manera han sido un apoyo, a mis amigos que han estado presentes en mi vida universitaria y a todos quienes dieron un aporte en la culminación de este trabajo.

Lorena Anabel Jiménez Borja

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a la Universidad Técnica de Ambato, a la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, a los docentes de Psicología Industrial quienes formaron parte de mi formación académica.

A mi tutora Psi. Edu. Paulina Ruiz y a mis calificadores Mg. Paul Fiallos y Mg. Roberto Alvarado quienes supieron guiarme con paciencia y dedicación en la culminación de este trabajo.

Especialmente, agradezco a todo el personal que conforma el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

Pero por sobre todas las cosas y con todo mi amor, doy un agradecimiento eterno a mi familia por su amor y lucha diaria de salir adelante juntos.

Lorena Anabel Jiménez Borja

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Contenido	Página
A. Preliminares	
Portada.....	i
Aprobación del Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación.....	ii
Autoría del Trabajo de Grado	iii
Cesión de Derechos de Autor.....	iv
Al Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.....	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Indice General de Contenidos	viii
Indice de Tablas	xi
Índice de Gráficos	xii
Resumen Ejecutivo.....	xiii
Abstract	xiv
Introducción	1

B. Texto

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1 Tema De Investigación	3
1.2. Planteamiento Del Problema.....	3
1.2.1. Contextualización.....	3
1.2.2. Análisis Crítico.....	7
1.2.3 Prognosis	8
1.2.4 Formulación del Problema	8
1.2.5. Interrogantes.....	9
1.2.6. Delimitación del Objeto de Investigación.....	9

1.3. Justificación.....	9
1.4. Objetivos	10
1.4.1. Objetivos Generales	10
1.4.2. Objetivos Específicos.....	11

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos.....	12
2.2 Fundamentación Filosófica	14
2.3 Fundamentación Legal	15
2.4 Categorías Fundamentales	17
2.5. Fundamentación Teórica.....	20
2.5.1. Fundamentación Teórica Variable Independiente	20
2.5.2 Fundamentación Teórica Variable Dependiente.....	33
2.6. Hipótesis.....	43
2.7. Señalamiento de Variables.....	43

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque de la Investigación.....	44
3.1.1 Enfoque Cualitativo	44
3.1.2 Enfoque Cuantitativo	44
3.2 Modalidad Básica de la Investigación.....	44
3.2.1 Modalidad Bibliográfica – Documental.....	44
3.2.2 Modalidad de Campo	45
3.3 Nivel o Tipo de Investigación	45
3.3.1. Nivel Exploratorio.....	45
3.3.2. Nivel Descriptivo	45
3.3.3. Nivel Explicativo	45
3.3.4 Nivel Correlacional	45
3.4 Población y Muestra.....	46
3.5 Operacionalización de Variables.....	47

3.6. Plan De Recolección de Información.....	49
3.7 Plan De Procesamiento de La Información.....	50

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de los Resultados.....	51
4.2 Verificación de la Hipótesis.....	61
4.2.1 Modelo Lógico.....	61
4.2.2. Modelo Matemático.....	61
4.2.3. Modelo Estadístico.....	62
4.2.3.1. Nivel de Significación, Grados de Libertad, Resta de Decisión.....	62

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.....	67
5.2 Recomendaciones.....	68
Bibliografía.....	70
Anexos.....	72
Artículo Académico.....	79

INDICE DE TABLAS

Contenido	Página
Tabla N° 3.1: Población y Muestra	46
Tabla N°: 3.1 Plan recolección Información	49
Tabla N° 4.1: Comunicación Organizacional	51
Tabla N° 4.2: Ambiente Laboral.....	52
Tabla N° 4.3: Cooperación.....	53
Tabla N° 4.4: Capacitaciones.....	54
Tabla N° 4.5: Conflictos	55
Tabla N° 4.6: Trabajo en Equipo	56
Tabla N° 4.7: Normas y Procedimientos	57
Tabla N° 4.8: Funciones.....	58
Tabla N°4.9: Procesos Comunicativos.....	59
Tabla N° 4.10: Clima Laboral.....	60
Tabla de Distribución Chi Cuadrado χ^2	63
Tabla de Frecuencias Observadas	63
Tabla de Frecuencia Esperada.....	64
Tabla de Cálculo de X^2 c	65

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenido	Página
Gráfico N° 1.1: Árbol de problemas	6
Gráfico N° 2.1: Constelación de Ideas. Variable Independiente	18
Gráfico N° 2.2: Constelación de Ideas. Variable Dependiente.....	19
Gráfico N° 4.2: Ambiente Laboral.....	52
Gráfico N° 4.3: Cooperación	53
Gráfico N° 4.4: Capacitaciones.....	54
Gráfico N° 4.5: Conflictos	55
Gráfico N° 4.6: Trabajo en Equipo	56
Gráfico N° 4.7: Normas y Procedimientos	57
Gráfico N° 4.8 Funciones.....	58
Gráfico N° 4.9: Procesos Comunicativo	59
Gráfico N° 4.10: Clima Laboral.....	60

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Tema: La comunicación organizacional y el clima laboral en los empleados del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

Autor: Lorena Anabel Jiménez Borja

Tutor: Psi. Edu. Paulina Margarita Ruiz López Mg.

Resumen Ejecutivo

El presente trabajo de investigación, tiene como objetivo conocer la influencia de la comunicación organizacional sobre el clima laboral del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza; a su vez, pretende establecer la relación que tienen los procesos comunicativos con que los empleados trabajan y su capacidad para relacionarse. Para desarrollar esta investigación, se analizaron revistas científicas y libros; seguidamente se realizó el proceso de operacionalización de variables, a partir del cual se desarrolló un cuestionario de 10 preguntas; que fue aplicado a un universo de 90. Los datos recolectados en la encuesta fueron sistematizados, analizados e interpretados mediante el método probabilístico Chi cuadrado X^2 ; que fue efectuado con un nivel alfa de 0,05; es decir con un 95% de confiabilidad y un 5% de margen de error. Este método nos permitió comprobar la hipótesis planteada; es decir, que la comunicación organizacional si influye en el clima laboral del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza. Es por esta razón que se debe aplicar una comunicación organizacional responsable, que nos permita evaluar el clima laboral existente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza; para evitar distorsión de información y problemas en el ambiente laboral.

Palabras clave: Comunicación organizacional, ambiente laboral, desempeño organizacional, canales informativos, clima laboral, comportamiento organizacional, gestión de talento humano, liderazgo, rendimiento laboral, productividad.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

TEMA: La comunicación organizacional y el clima laboral en los empleados del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

Autor: Lorena Anabel Jiménez Borja

Tutor: Psi. Edu. Paulina Margarita Ruiz López Mg.

Abstract

The present research work has as objective to know the influence of the organizational communication on the work climate of the administrative area of the Autonomous Government Decentralized Provincial of Pastaza; In turn, seeks to establish the relationship of the communicative processes with which employees work and their ability to relate. To develop this research, scientific journals and books were analyzed; Followed by the process of operationalization of variables, from which a questionnaire of 10 questions was developed; which was applied to a universe of 90. The data collected in the survey were systematized, analyzed and interpreted using the probabilistic method Chi square X²; which was performed with an alpha level of 0.05; Ie with 95% reliability and 5% margin of error. This method allowed us to verify the hypothesis raised; That is, that organizational communication does influence the working environment of the administrative area of the Autonomous Decentralized Provincial Government of Pastaza. It is for this reason that a responsible organizational communication must be applied, allowing us to evaluate the existing work climate in the Autonomous Decentralized Provincial Government of Pastaza; To avoid distortion of information and problems in the work environment

Key words: Organizational communication, work environment, organizational performance, information channels, work climate, organizational behavior, human talent management, leadership, work performance, productivity.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo tiene como objetivo identificar la comunicación organizacional, desarrollando un correcto proceso y manejo de información que mejor se adecue en cada puesto, impulsando al trabajo en equipo, a la motivación e interés, con la finalidad de realizar sus funciones de manera eficiente.

La investigación aporta en el fortalecimiento del clima laboral, permitiendo al personal mejorar su desenvolvimiento en su puesto, optimizando el rendimiento, beneficiando el trabajo en equipo, valorando y reconociendo el desempeño eficiente de un empleado, conduciéndolos a la satisfacción laboral.

El proyecto investigativo, ha sido desarrollado en 6 capítulos; expuestos a continuación:

Capítulo I.- El primer capítulo, se señala el tema de investigación, al igual que la problemática en relación a las variables dependiente (clima laboral) e independiente (comunicación organizacional). El estudio de la problemática es analizado de una forma macro, meso y micro. Posteriormente, en el análisis crítico se desarrolla las causas y efectos del problema encontrado, para complementarlo con la prognosis, que sugiere una visión crítica al futuro del problema si no es resuelto. Además, se describe el objetivo de la investigación, es decir; campo, área, aspecto, delimitación, y ubicación espacial. Finalmente, se describe el objetivo general y los objetivos específicos.

Capítulo II.- El marco teórico; analizando investigaciones previas; además de fundamentos que contextualizan el estudio filosófico y legal. Seguidamente, se genera una investigación bibliográfica a través de fuentes secundarias, desarrollando las categorías fundamentales las cuales permitirán investigar sobre temas que abarcan las variables a estudiar.

Capítulo III.- Metodología, con sus enfoques: cualitativo, cuantitativo; la modalidad: bibliográfico documental, de campo; sus niveles descriptivo, explicativo y correlacional, población y muestra, la operacionalización de variables, planteándose las técnicas e instrumentos utilizados en el desarrollo de la investigación, el plan de recolección de información y el plan para el procesamiento y análisis de la información.

Capítulo IV.- Análisis e interpretación de resultados incluye tablas, gráficos, análisis e interpretación, la verificación de la hipótesis, su planteamiento, la aplicación de la fórmula del Chi cuadrado, se visualiza la zona de aceptación y rechazo de la hipótesis.

Capítulo V.- Se define conclusiones y recomendaciones del trabajo en consistencia con los objetivos de la investigación; y, los hallazgos de la investigación de campo.

Artículo académico: En el artículo académico, contiene: resumen, introducción, metodología, análisis y discusión de resultados y conclusiones. Finalmente se concluirá con la bibliografía y anexos respectivos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

La comunicación organizacional y el clima laboral en los empleados del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.”

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Contextualización

En el Ecuador el estudio de la comunicación organizacional se le ha otorgado mayor importancia, considerando que de ahí parte el desarrollo de las organizaciones ya que el factor humano al estar inmerso en un espacio sociocultural se desenvuelve para alcanzar un crecimiento personal y dentro del contexto laboral afecta de manera directa el ambiente, mediante una investigación realizada por el Observatorio de la Comunicación Estratégica de Ecuador en el año 2015, cuando las relaciones no tienen las correctas habilidades para desarrollar una acción, ocasiona que la cultura organizacional sea la inadecuada dificultando el logro de objetivos organizacionales de manera eficaz y afectando el clima laboral.

De acuerdo a un estudio realizado por la Dirección de Gestión de Cambio y Cultura Organizacional del Ministerio del Trabajo, en el año 2013 se tuvo como resultado un Índice de Ambiente Laboral de 61.6%. La revista LOS ANDES publicó que, para realizar la medición del clima y grados de satisfacción en las instituciones, la Secretaría Nacional de la Administración Pública (SNAP) ejecutó dos encuestas, la primera se generó en 2013 aplicada a 16.071 personas en 16 instituciones de la Función Ejecutiva.

Una segunda encuesta, en 2014-2015, fue aplicada a 24.140 servidores públicos de 50 unidades prestadoras de servicio como hospitales, escuelas, centros de rehabilitación, unidades de policía comunitarias y centros de desarrollo infantil. Donde se pudo revelar así el orgullo del servidor público en su lugar de trabajo al alcanzar el 85% en la valoración, ubicándose en segundo lugar la credibilidad con 70%, lo que significa que el trabajador cree en el liderazgo de quienes dirigen la institución. Considerando que deben existir un tipo de mejora en los factores como camaradería entre empleados y las cargas de trabajo en las instituciones.

Es de suma importancia rescatar que las organizaciones han venido considerando poner un gran interés en este aspecto, y que de alguna manera se puede conseguir por parte de las entidades públicas un ejemplo de interés y mejora.

El 85% de las inadecuadas relaciones interpersonales se deben a la insuficiente comunicación, designación de funciones y cumplimiento de actividades que afectan el trabajo en equipo, la confianza, generando un inadecuado clima laboral, conflictos, estrés, problemas éticos, falta de responsabilidad y sobrecarga de trabajo y en ocasiones problemas de confiabilidad.

En Tungurahua el propósito de la comunicación organizacional no está contribuyendo en el desarrollo productivo empresarial, afectando en la identidad organizacional, disminuyendo el compromiso colectivo, generando inestabilidad del sistema social, deteriorando el cumplimiento de los logros organizacionales desafiantes que en la actualidad las instituciones de la provincia deben enfrentar.

Según el estudio de Responsabilidad Social de Empresas 2012, el 63% de las organizaciones están realizando evaluaciones del clima laboral. El cambio y desarrollo en las organizaciones es notorio, en el progreso de varias ciudades existe el apoyo gubernamental a través de la implantación Plan Nacional del Buen Vivir; sin embargo, las empresas debido a las inadecuadas relaciones interpersonales no están preparados para enfrentar y asumir desafíos en el campo competitivo disminuyendo la cultura de valores, principios éticos y morales.

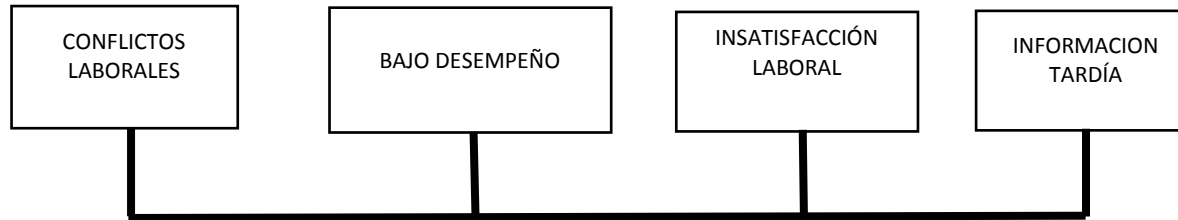
En el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pastaza la inadecuada comunicación organización afectan en el desempeño laboral originando conductas que afectan a la motivación interna, la socialización laboral, haciendo con los empleados no se comprometan, limitando la eficiencia, eficacia y productividad, desencadenando en el inadecuado clima laboral impidiendo el desarrollo de la institución, perjudicando a las personas de la comunidad en el momento de brindar sus servicios.

Además que incentiven al personal para desarrollar la creatividad, que busquen el valor real de la comunicación, finalizando con estrategias de liderazgo y motivación, a través de la capacitación del personal haciendo que los empleados se sientan parte integral de la institución, con el objetivo de que las relaciones interpersonales sean propicias en su entorno laboral, construyendo un clima laboral apto con personas competentes, entregando todo su potencial, alcanzando la productividad deseada y cumpliendo con los parámetros establecidos por las autoridades que dirigen la institución y el país.

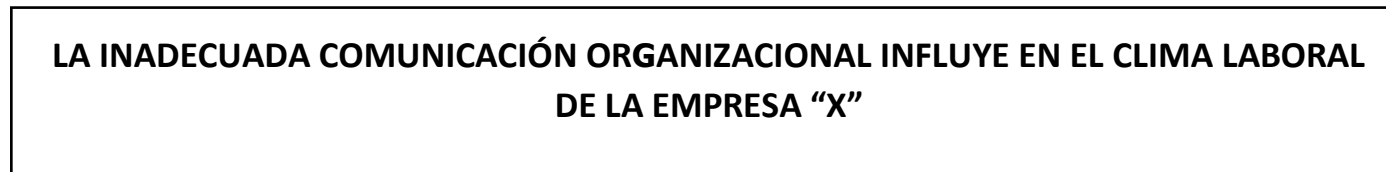
Dentro del departamento de talento humano la Srta. Mireya Torres quienes la encargada de este departamento menciona, en la institución no se han realizado estudios previos en donde se diagnostiquen factores que influyan de manera directa en el clima organizacional y que afecten al comportamiento, interrelación y desempeño de cada uno de los colaboradores.

Árbol de Problemas

EFFECTOS



PROBLEMA



CAUSAS

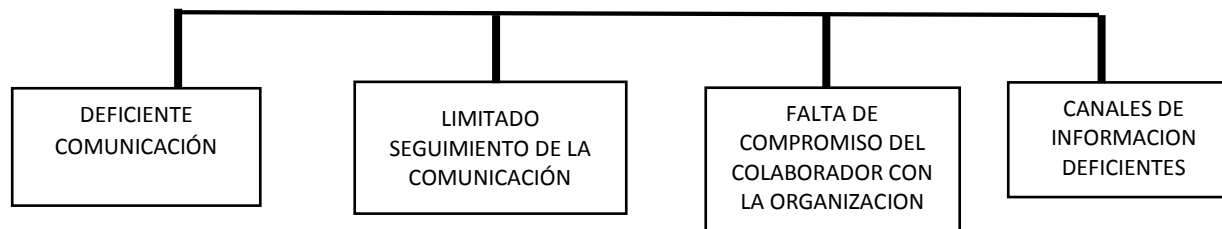


Gráfico N° 1.1: Árbol de problemas

Elaborado por: Lorena Anabel Jiménez Borja

1.2.2. Análisis crítico

Al haber realizado el árbol de problemas se puede denotar que la comunicación organizacional es un aspecto fundamental el cual influye de manera directa en el clima laboral de los empleados del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza, la deficiente comunicación entre los departamentos que integran el área administrativa provocaría que se creen conflictos laborales los cuales afectarían directamente al rendimiento de los empleados, y en si también existiría una baja en el progreso de la institución.

El limitado seguimiento de la información que se maneja dentro del área administrativa provocará se dé un bajo desempeño por parte de los empleados, de tal manera que las personas beneficiadas con los servicios que el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza brinda se ocasionando sientan inconformidad con la misma, provocando se de una mala imagen a la institución la cual perjudicará a su mejoramiento y avances organizacionales.

Además, la falta de identificación del colaborador con la institución lo conducirá hacia una insatisfacción laboral en el área administrativa, enrubándolos hacia un desinterés en sus funciones, mala relación con sus compañeros de trabajo y dificultad para adaptarse al ambiente laboral, lo cual será un detonante que mostrará una baja en su rendimiento y deterioro en su eficiencia, provocando además no pueda evolucionar y progresar dentro de la institución.

Los canales de información deficientes tales como formal e informal que los empleados del área administrativa han estado empleando han sido los responsables que se suscite una recepción de información distorsionada, provocando que no solo la institución maneje una información errónea, sino también los usuarios de la misma. Al transmitir dicha información errónea se verá perjudicada de alguna manera la imagen y rendimiento de la organización.

1.2.3 Prognosis

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza se ha registrado un problema en la comunicación organizacional en el área administrativa, en el cual si no se consigue dar una solución se podrá ver afectado directamente el ambiente laboral, donde se evidenciara bajas en el rendimiento de los empleados. Las funciones establecidas para cada uno de los miembros usaran información distorsionada y errónea, provocando inconformidad en el cumplimiento de funciones. Un aspecto también importante que se verá afectado por la mala comunicación vendría a ser el interés que tiene el empleado en superarse de manera personal y global con la institución, puesto que no se lograra un trabajo en equipo apropiado dado a la poca interacción donde los empleados y la organización puedan establecer objetivos y metas para bien de todos dentro de la misma. Además no se lograra brindar de mejor manera los servicios a la Provincia de Pastaza, puesto que ellos vienen a ser los beneficiarios directos. Asimismo si no se llegara a tomar en cuenta a la comunicación como un aspecto importante dentro de la institución, al realizar los procesos comunicativos o informativos, el mensaje que se brinde será distorsionado, y el no realizar una retroalimentación de la información dada, no existirá ninguna mejora y se continuara con el problema.

Además si se presentara el caso que la problemática no sea resuelta otro aspecto importante como el clima laboral se vería afectado también de manera directa, en donde se evidenciaría actitudes negativas en el personal, inconformidad, falta de motivación, incremento de conflictos entre otros aspectos, los cuales afectaran no solo al rendimiento de los empleados sino también a la dirección de la gerencia, provocando se imposibilite el cumplimiento de objetivos que podrían brindar un mejor nivel de calidad hacia la población de la Provincia de Pastaza.

1.2.4 Formulación del problema

¿De qué manera influye la Comunicación Organizacional en el Clima Laboral en los empleados del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza?

1.2.5. Interrogantes

- ¿Qué nivel de comunicación organizacional existe en los empleados del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza?
- ¿Cuáles son los tipos de clima laboral que existen en los empleados del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza?
- ¿Existe algún documento técnico – científico que permite relacionar a la comunicación organizacional con el clima laboral dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza?

1.2.6. Delimitación del Objeto de investigación

- **Delimitación del contenido:**

Campo: Psicología Organizacional

Área: Gestión de Talento Humano

Aspecto: Comunicación Organizacional

- **Delimitación espacial**

Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza

- **Delimitación temporal**

La investigación tuvo lugar durante el período Octubre 2016 – Enero 2017

1.3. Justificación

El trabajo investigativo es **importante** porque permite analizar los factores que se necesitan para estimular la comunicación organizacional, guiándonos hacia a un clima laboral adecuado, en el cual los colaboradores se desenvuelvan en un ambiente apropiado buscando el progreso de la organización.

El tema a investigar resalta un alto **interés** ya que dentro del GADPPz no se ha encontrado trabajos que logren la mejorar la comunicación organizacional y el clima laboral; buscando fortalecer el comportamiento organizacional en el entorno laboral.

La investigación tendrá varios **beneficios** de comunicación no solo dentro de la organización que se orienta a jefes y empleados, sino que ayudara a los usuarios que se encuentran favorecidos con la misma a conseguir un buen clima laboral.

Este tema es **factible** porque nos permite fortalecer la comunicación organizacional alcanzando la eficacia personal, de manera que se aportara con ideas para el fortalecimiento y el cumplimiento de funciones enfocados hacia el clima laboral.

El presente trabajo tiene gran **impacto** dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza ya que nunca se ha realizado una investigación de este tipo, y gracias a los datos encontrados mediante la encuesta aplicada a los empleados, los directivos de la misma pueden tomar decisiones que ayuden a mejorar todos los aspectos que engloban a la comunicación organizacional, buscando así orientarse y visualizarse a progresar y mejorar a la institución, sin olvidar a la población que se ve beneficiada por ella, como lo es la provincia de Pastaza

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivos Generales

Investigar la influencia de la comunicación organizacional en el clima laboral en los empleados del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de comunicación organizacional en los empleados del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.
- Establecer los tipos de clima laboral de los empleados del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.
- Determinarla existencia de un artículo técnico – científico.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

Habiendo realizado una indagación dentro de la biblioteca de la Universidad Técnica de Ambato, se han encontrado los siguientes trabajos de investigación, con una temática similar al del presente proyecto.

Analizando el trabajo de titulación:

Tema: “La comunicación organizacional y su incidencia en el clima laboral de la empresa “COMUNIKT” de la ciudad de Latacunga, Provincia de Cotopaxi”

Autor: Andrea Paulina Garay Baño

Año: 2013

La cual resume que la falta de comunicación viene a ser provocada por un clima laboral inadecuado, el cual es un impedimento para cumplir con los objetivos que la organización se plantee. Considera también que dicha problemática es causada por varios factores, uno de los principales viene a ser los conductos de comunicación que avivan la distorsión en los mensajes provocando conflictos. Consiguiendo presentar dentro de su proyecto de investigación un solución a la problemática en el cual se permitirá revisar donde existe falencias y aplicar la corrección de tal manera que se propone un plan de comunicación organizacional buscando siempre la satisfacción de los empleados.

La problemática encontrada tiene mucha similitud con el proyecto de investigación que se está realizando, dando un aporte directo de cómo manejar los canales de comunicación dentro de una organización, de qué manera se puede obtener una mensaje claro y como se llegará a la solución de las problemáticas planteadas mediante planes de comunicación dentro de cada departamento que ayudarán con la eliminación de distorsión de mensajes.

Tema: “La comunicación organizacional y su incidencia en el clima laboral de la empresa AGROINDUSTRIAL AGROCUEROS S.A. de la ciudad de Ambato”

Autor: Verónica Andrea Martínez Romero con

Año: 2012

Quien resume a la comunicación organizacional como un aspecto importante dentro de las organizaciones, y que se lo debe tomar muy en cuenta para obtener un buen clima laboral, además para que esta de resultados los cuales beneficien a la organización debe ir ligada con la retroalimentación, y sobretodo sin olvidar que los canales de comunicación implementados dentro de la misma deben ser de fácil uso y entendimiento para el personal mejorando de manera significativa los pocos procesos existentes.

Mediante el trabajo de titulación analizado se podrá tomar datos informativos tales como la ineficiente comunicación que hay en las organizaciones, denotada en los conflictos personales entre empleados por recepción de una distorsión de la información, también la falta de identificación por parte de los empleados hacia la organización incidiendo de manera negativa en el clima laboral y la ausencia de canales de información la cual aumentara la comunicación informal, provocando se de rumores mal intencionados.

Tema: Administración de Recursos Humanos

Autor: Idalberto Chiavenato

Publicado en el año: 2007

Nos habla del clima organizacional, refiriéndose al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización el cual está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus colaboradores. Dicho término además describe específicamente las propiedades motivacionales que se dan en un ambiente organizacional.

De esta manera el aporte que brinda el autor a la presente investigación con relación a mejorar el clima laboral, será el de proporcionar satisfacción de necesidades personales en los colaboradores donde básicamente se tratara de elevar la moral y eliminar las frustraciones, ya que el clima organizacional influye directamente en el estado motivacional de las personas.

Tema: “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de ANDELAS CÍA. LTDA, de la ciudad de Ambato”

Autor: Uría Diana

Año: 2011

Quien llega a determinar que el hecho de no fomentar el trabajo en equipo dentro de la organización, ocasionará la falta de compañerismo y sobretodo la participación en las actividades empresariales, lo que incide finalmente en la falta de compromiso organizacional, impidiendo conservar un ambiente laboral favorable.

Con esta aportación del tema analizado, se proporcionará soluciones que ayuden a mejorar también el clima laboral dentro de la institución, buscando fomentar un cambio de actitud por parte de la gerencia, alcanzando cambiar las percepciones negativas que tienen los trabajadores y convertirlas en positivas incidiendo en el desempeño laboral.

2.2 Fundamentación filosófica

La presente investigación se basa en un paradigma crítico-propositivo que se fundamenta en las siguientes razones: basándonos en el concepto que se ha dado a la comunicación organizacional y de cómo esta incide en el clima laboral, aportamos también que cada organización debe preocuparse por analizar lo que sucede dentro de ella, realizando evaluaciones periódicas de desempeño y actitud laboral de cada uno de sus empleados. En donde se busca además interactuar con los colaboradores y ayudarlos así tengan conocimiento claro del problema encontrado y de la solución que se busca dar.

El desarrollo del talento humano dentro de la empresa es promovido primordialmente por la motivación hacia los empleados, consiguiendo así ellos puedan descubrir sus capacidades y potencialidades, que ayudaran al aporte del desarrollo y mejoramiento de la organización, logrando así la institución disminuya poco a poco la mala comunicación e información que se recibe y se envía.

Fundamentación psicológica

Kunsch, en M. Marchiori, (2006). Habla de la dimensión humana, tomándola como la encargada de mejorar la comunicación interpersonal, teniendo como objetivo el respeto y el entendimiento entre las personas internas o externas a la organización. Las organizaciones están hechas por humanos, que en diversos contextos tales como sociales, culturales, políticos, económicos, buscan alcanzar sus metas, las cuales deben basarse en un proceso de relación entre las personas. La comunicación se considerada como la transmisión crítica y no sólo como transmisión de información; la dimensión instrumental tiene su objetivo en los instrumentos y herramientas que se utilizan para transmitir información. Dicha dimensión está presente en la mayoría de las organizaciones; la dimensión estratégica considera la comunicación como estratégica e inherente para añadir valor a las organizaciones.

2.3 Fundamentación legal

PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR 2013-2017

Objetivos Nacionales para el Buen Vivir

Objetivo 9. Garantizar el trabajo digno en todas sus formas.

9.3. a.- Fortalecer la normativa y los mecanismos de control para garantizar condiciones dignas en el trabajo, estabilidad laboral de los trabajadores y las trabajadoras, así como el estricto cumplimiento de los derechos laborales sin ningún tipo de discriminación.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

CAPITULO SEGUNDO

Derechos del buen vivir

Sección tercera

Comunicación e información

Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.

Art. 18.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.
2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.

Capítulo II

Sección Octava.

Trabajo y Seguridad Social

Art.33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado

2.4 Categorías fundamentales

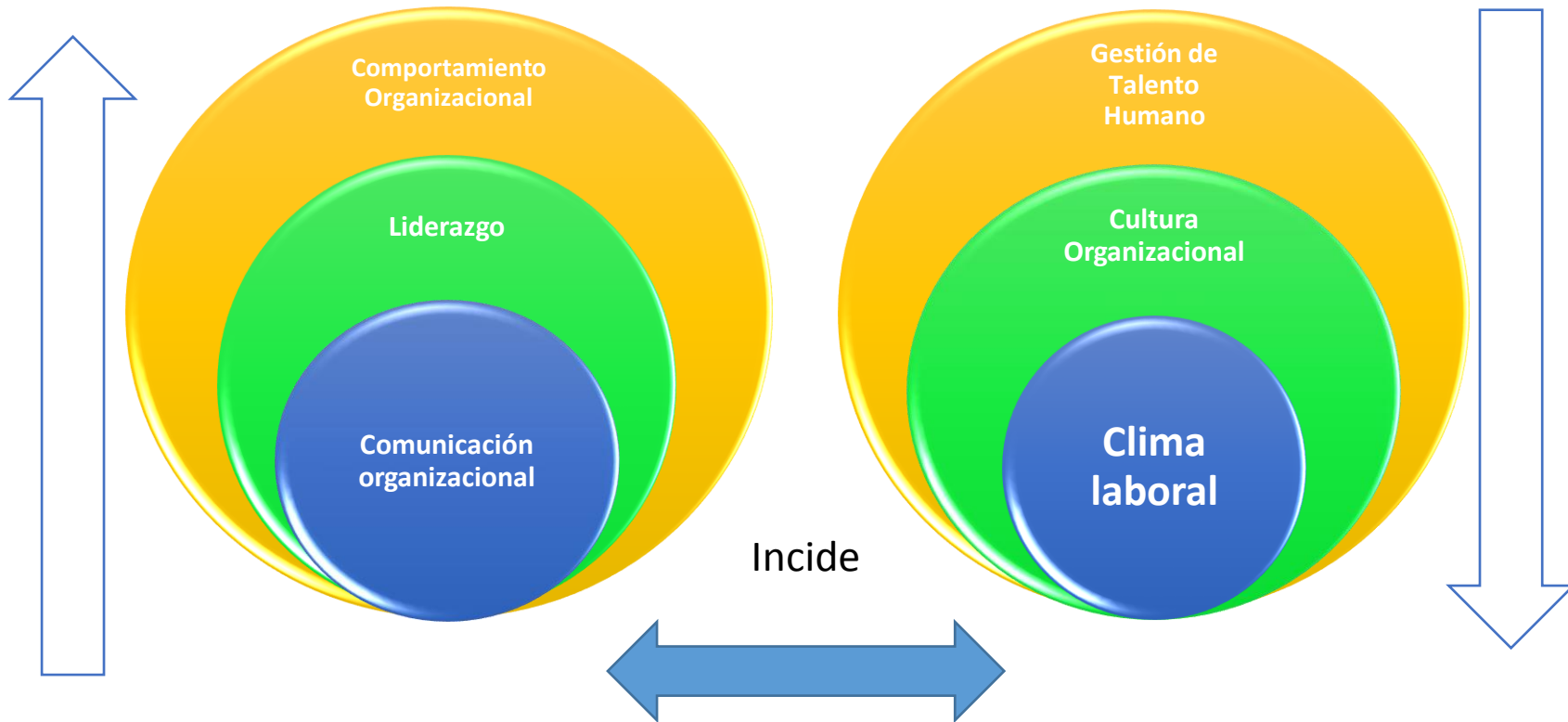


Grafico N° 2.1:
Categorías fundamentales
Elaborado por: Lorena Anabel Jiménez Borja

Constelación de ideas
Variable Independiente

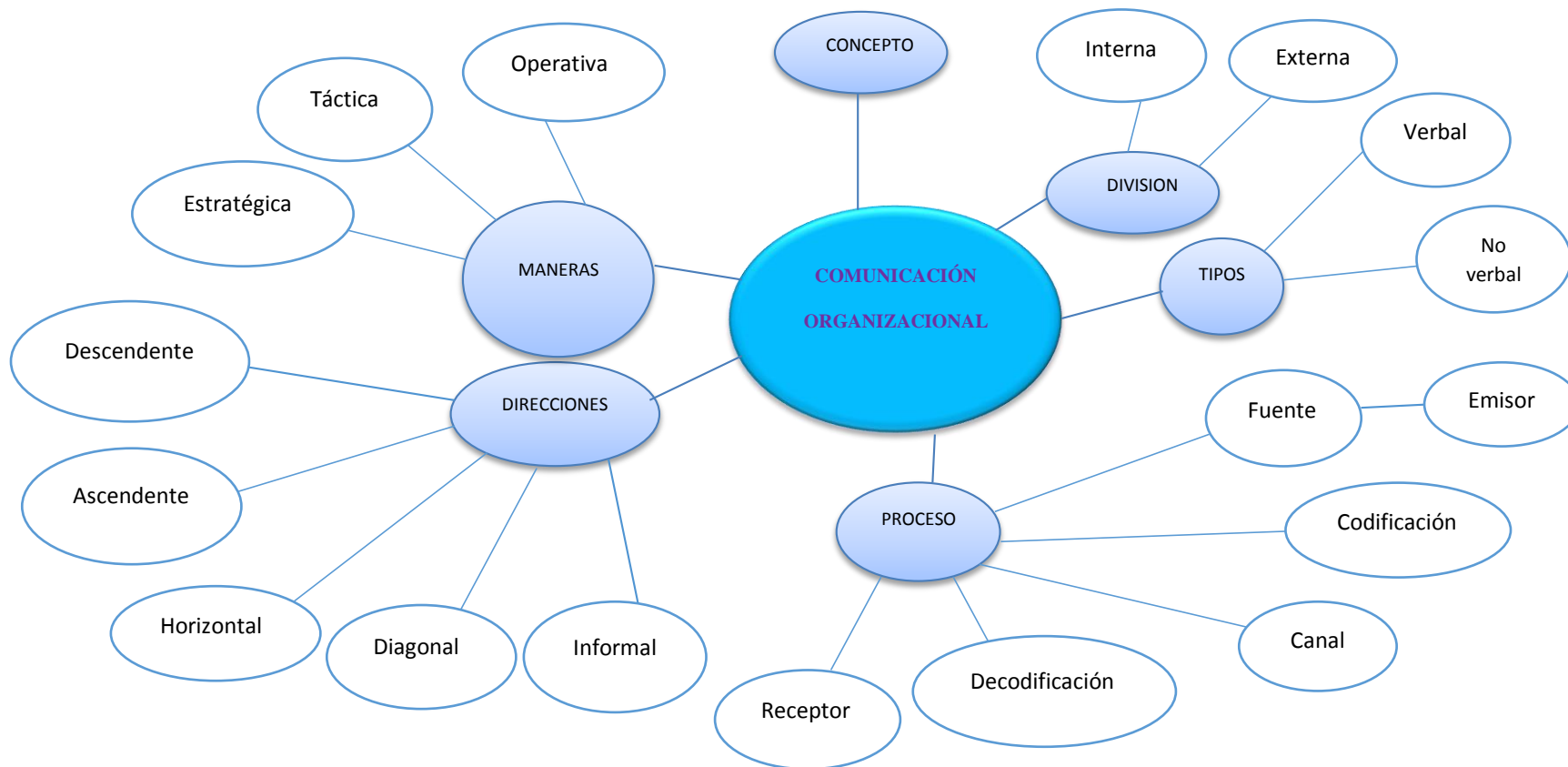


Gráfico N°2.1: Constelación de ideas. Variable Independiente
Elaborado por: Lorena Anabel Jiménez Borja

Constelación de ideas
Variable Dependiente

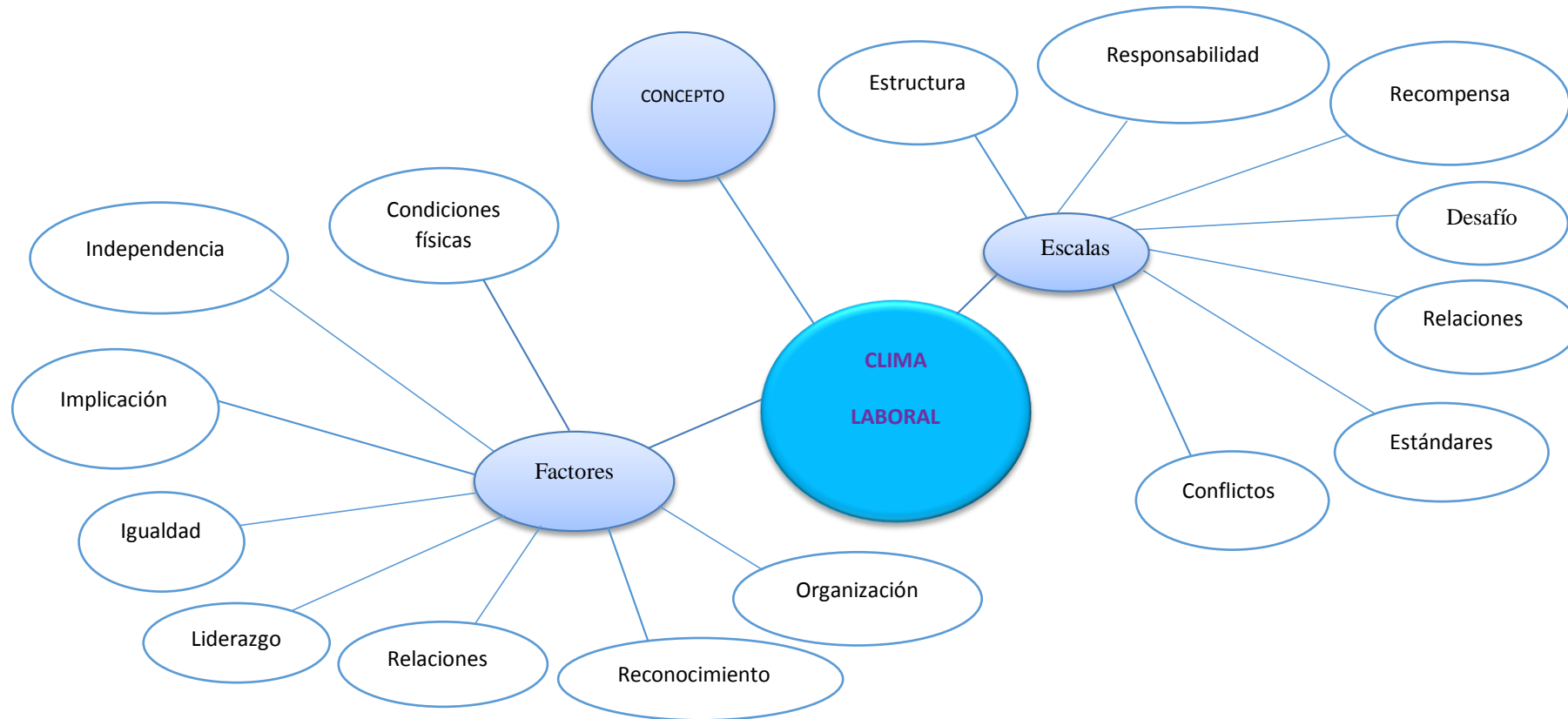


Gráfico N°2.2: Constelación de ideas. Variable Dependiente
Elaborado por: Lorena Anabel Jiménez Borja

2.5. Fundamentación teórica

2.5.1. Fundamentación teórica variable independiente

2.5.1.1 Comunicación Organizacional

ADLER, R. y MARQUARDT, J. en el año 2005 nos hablan de la comunicación organizacional tomada como un proceso informativo de emisión y recepción de mensajes dentro de los integrantes en una organización, la cual utiliza medios y canales que permitan transmitir este mensaje de manera clara y precisa. Se considera que los seres humanos poseemos capacidades de comunicación infinitas, las cuales puede explotar al máximo el potencial del ser humano. Mantener un proceso de comunicación tiene mucha importancia para lograr se llegue a entender el mensaje que se quiera compartir.

Además es importante señalar también el carácter dinámico de la comunicación y, por tanto, la conveniencia de considerar algunas características como las señaladas por Adler y Marquardt (2005):

- La complicación de dejar de comunicarnos. La comunicación tiene procesos en los cuales se utiliza medios verbales y no verbales, lo que va a revelar que no necesariamente se tiene que hablar para comunicarnos. La multiplicidad de gestos, las posturas, los comportamientos, etc., de manera consecutiva están enviando mensajes, consiguiendo de tal manera que todos estos elementos se están comunicando.
- La comunicación es estática. Si bien es cierto lo dicho, dicho está dice el refrán. Como resultado a esto, las palabras pronunciadas son las encargadas de transmitir un mensaje, cuyo contenido es imposible se pueda retractar. Sin embargo, es importante destacar que no sólo la comunicación verbal tiene esta característica, también la tiene la comunicación no verbal, de alguna manera la expone a través de nuestras actitudes.

Por lo tanto debemos considerar el impacto del proceso de comunicación, aprobando de una manera adecuada el mensaje que se desea enviar al receptor.

- La comunicación es un proceso. Se la establece no solo como un acto único, también como todo un proceso en el cual lo integran varios elementos que manejan una interacción entre sí, instaurados a través de la retroalimentación, establecida en una dinámica entre emisor y receptor.
- La comunicación no es la solución total. En sí, una mala comunicación no puede tener buenos resultados. La calidad de información es importante, porque nos ayuda a mejorar, pero no siempre será una de las soluciones. Existen varios factores que confunden a la comunicación, sobre todo en la resolución de conflictos donde las partes no ceden en sus posturas y en muchos de los casos los malentendidos abundan.

Si llegamos de alguna manera a entender los elementos básicos que tiene el proceso de comunicación y las características de su naturaleza dinámica, entonces llegaremos a entender el impacto que puede tener una comunicación de calidad. Si se quiere lograr una comunicación efectiva donde la organización pueda propiciar una sinergia y, por lo tanto, la colaboración total de sus integrantes, debe analizar principalmente una estrategia de comunicación, la cual considere los elementos básicos y las características del proceso de comunicación, quienes garantizaran una comunicación efectiva.

Según Fernández en el año de 1999 la comunicación puede dividirse en:

Comunicación Interna: establecida cuando la información receptada y enviada es dirigida al personal de la organización (directivos, gerencia media, empleados y obreros). Se lo define como el conjunto de actividades realizadas por cualquier organización/institución la cual logre crear y mantener buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los

mantenga informados, integrados y motivados, contribuyendo con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.

Comunicación Externa: dirigida a los diferentes públicos externos de la organización (clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc.).

Se la define como el conjunto de mensajes emitidos por la organización hacia diferentes públicos externos, encaminándolos a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus servicios.

De acuerdo a la teoría de la comunicación según Stephen P. Robbins existen dos tipos de ella:

Tipos de comunicación

Verbal.- “utiliza palabras habladas o escritas para compartir información con otros. El idioma es fundamental para la comunicación verbal. Stephen P. Robbins. Comportamiento Organizacional.”

Es muy importante al momento de transmitir un mensaje verbal el idioma, ya que con la persona que estamos dialogando la comunicación que tenemos puede no contar con los conocimientos completos del idioma que se utilizó.

No verbal.- “consiste en compartir información sin utilizar palabras para codificar los pensamientos. Los elementos utilizados comúnmente para codificar son los gestos. Los tonos de voz y las expresiones faciales o corporales. Stephen P. Robbins. Comportamiento Organizacional.”

No necesariamente se necesita escuchar un mensaje, las imágenes o la visión que tenemos con el emisor son importante para conseguir una buena comunicación.

Proceso de la comunicación

Fuente.- hablamos de la fuente como la base fundamental en el proceso de la comunicación, originando el mensaje en la fuente que viene a ser el emisor (persona que va a transmitir el mensaje) Stephen P. Robbins. Comportamiento Organizacional.

Considero que el emisor es el componente base para la transmisión de un mensaje, partiendo además que dentro del éxito es lograr una comunicación clara y concisa la cual recaerá netamente en cómo el emisor en este caso consigue llegar a la otra persona.

Codificación.- “para que el mensaje sea transmitido debe ser codificado. Se dice que sus símbolos deben ser traducidos de tal manera que se puedan transmitir adecuadamente a través del canal escogido. (Idalberto Chiavenato.)”

Al igual que la fuente la codificación tiene su nivel de importancia, los símbolos que utilizamos para transmitir el mensaje deben estar al nivel intelectual de la persona que se quiere comunicar, de tal manera que esta persona en este caso el receptor tenga conocimiento de los símbolos que se le da en el mensaje.

Canal.- “es el vehículo por medio del cual se transmite el mensaje. El canal es el portador del mensaje y el emisor lo selecciona. Es el medio fuera del comunicador y puede ser percibido por todos (Idalberto Chiavenato.)”

Los diferentes canales de comunicación son base fundamental. Complementan el mensaje de tal manera que llegue completo y sea entendible.

Decodificación.- “para que el mensaje sea comprendido, el receptor debe traducir sus símbolos. La decodificación es el proceso que utiliza el receptor para traducir el mensaje en su mente (Idalberto Chiavenato.)”

Tratar de explicar o comunicar lo que nuestra mente está ideando es un proceso que requiere inteligencia y paciencia. No todo aquello que decimos o interpretamos es de conocimiento de la persona que queremos transmitir el mensaje.

Receptor.- “es el sujeto al cual se dirige el mensaje. Es el destinatario final de la comunicación. (Idalberto Chiavenato.)”

Y no menos importante el receptor, quien colabora directamente en la comunicación ya que este puede ser un lazo que ayude a seguir impartiendo la información ya dada.

Flujo de comunicación en las organizaciones

Según Katz y Kahn, en el año 1990, explican que es importante conocer el marco en el cual se produce la comunicación en una organización. El diseño de toda organización debe permitir la comunicación en las siguientes direcciones.

Comunicación Descendente: Es la comunicación que fluye desde los niveles más altos de una organización hasta los más bajos, van del superior al subordinado.

Comunicación Ascendente: Fluye desde los niveles más bajos de la organización hasta los más altos, incluye buzones de sugerencias, reuniones de grupo y procedimientos de presentación de quejas.

Comunicación Horizontal: Es la comunicación que fluye entre funciones, necesaria para coordinar e integrar los distintos trabajos en una organización.

Comunicación Diagonal: Es la que cruza distintas funciones y niveles de una organización, es importante cuando los miembros de la misma no pueden comunicarse por medio de los demás canales de comunicación.

Comunicación informal: Es el flujo de información que circula por los diferentes ámbitos de la organización, establece relaciones sociales que propician una comunicación más práctica, protegen al individuo de la soledad y del anonimato, le permiten desarrollar percepciones continuas sobre su rol y el del grupo al que pertenece (Suárez, Ruiz, Hincapié y Mendoza, 2001).

Maneras de la comunicación

Pérez 2000, nos plantea que existen 3 maneras de comunicación en una organización:

- **Comunicación operativa:** consiste en desarrollar mensajes y piezas comunicativas para distintas personas e instancias de la organización no importando el nivel jerárquico del cliente interno de tal manera se consiga alcanzar los objetivos personales y grupales de la misma.

Para alcanzar el éxito mediante esta manera de comunicación que las personas encargadas de emitir el mensaje sean buenas comunicadoras,

practiquen la escucha activa y sobretodo tengan empatía hacia las personas que se dirigen.

- **Comunicación táctica:** se da cuando se identifican necesidades comunicativas y se desarrollan soluciones para potenciar las distintas funciones que sostienen y proyectan a la organización, como la vigilancia del entorno, capacitación, comercialización e incluso la dirección, entre otras, estas múltiples acciones son llevadas a cabo de tal manera que se pueda avanzar hacia el logro de nuestros objetivos.
- **Comunicación estratégica:** es el proceso de comunicación inicial y constituyente en el que se construyen las representaciones o modelos de la organización que permiten llegar a decisiones estratégicas, tácticas y operativas. El principal logro de este nivel de actuación consiste en tener un mapa de referencia completo acerca de sí mismas como organización, del contexto en que se mueven y de la interacción que existe y debe existir entre la empresa y su contexto. La comunicación estratégica involucra, en principio, directamente a los accionistas y a la alta dirección, aunque implica la participación de la organización en su conjunto.

Los siguientes autores dan aportaciones de gran importancia dentro de las organizaciones en base a la comunicación organizacionales:

- Según Brunet, L. (2011), quien se apoya en expertos como Likert, Bowers y Taylor, refiere que “La comunicación óptima es uno de los pilares del clima organizacional” (p. 87), significando ello que un problema en la gestión de la comunicación impactará directamente en la segunda variable en mención.
- Además según Gary Kreps en el año 1995. Habla que la comunicación organizacional vendría a ser el proceso mediante el cual los miembros recolectan información pertinente acerca de su organización y los cambios que ocurren dentro de ella. La realización de los procesos que requiere una

buena comunicación son aspectos importantes que ayudaran a recibir la información de manera clara en los empleados, consiguiendo tener conocimiento de lo que la organización busca en ellos y de cuáles son las acciones erróneas que están cometiendo para mejorarlas. Mediante la comunicación organizacional se puede determinar si los acontecimientos y el desempeño se ajustan a los planes.

2.5.1.2 Liderazgo

Según CHECA Emilio J. en el año 2013, nos habla del liderazgo como un conjunto de habilidades gerenciales o directivas, donde un individuo tiende influir en la forma de ser de las personas o en un grupo de personas determinado, de esta manera logrará que su equipo trabaje con entusiasmo alcanzando se logre las metas y objetivos refiriéndose a la satisfacción de las necesidades elementales, como respirar, comer o beber, y un nivel secundario referido a las necesidades sociales, como el logro o el afecto.

Además nos expone algunas características con las que debe contar una persona para mantener un buen liderazgo:

- **Influencia:** de alguna manera es capaz de incitar comportamientos en sus compañeros, conllevándolos a realizar y ceder a las intenciones que el líder tiene. Si no se llega a influir en los demás no se puede ser un líder de verdad.
- **Intención:** al líder no le basta tener la capacidad de liderar, sino tener esa predisposición y voluntad para hacerse seguir.
- **Responsabilidad:** el líder debe estar comprometido con sus objetivos y su equipo de trabajo, de esta manera conseguirá se cumplan todas sus designios.
- **Cambio:** debe buscar la manera en la cual sus seguidores se adapten al idealismo que les presenta.

- Propósito compartido: los seguidores deben conocer las intenciones que tiene el líder y si se acomodan a los intereses de ellos.
- Comunicación: debe informar a sus seguidores todas las decisiones que vaya tomando, para que estos las acaten.
- Inteligencia emocional: el líder debe ser capaz de controlar y mantener sus emociones e impulsos, de tal manera que pueda manejar de manera eficaz las situaciones que se le presentan.
- Capacidad de planificación: las ideas que tenga deben estar bien planteadas y organizadas, consiguiendo así sus órdenes seas ejecutadas de manera correcta.
- Carisma: es aquella capacidad que tiene el líder de conquistar la simpatía por parte de sus seguidores, facilitando la ejecución de tareas.
- Creatividad e innovación: debe tratar de plasmar en sus órdenes un atractivo el cual dé como resultado el cumplimiento de las mismas.

Tipos de liderazgo Según López (2006), considera que existen los siguientes:

- Líder autocrático De origen griego, la palabra autocracia significa gobernarse a sí mismo, es decir, el poder ilimitado en las manos de una sola persona. Las autocracias son, entonces, formas de organización en donde el poder de decidir lo tiene una persona o un grupo de personas. La autocracia donde la autoridad manda de acuerdo a su propia voluntad, sin considerar la de los demás.
- Líder democrático El vocablo democracia deriva del griego Demos: que significa pueblo, y Kratos: que significa gobierno o autoridad, y significan gobierno o autoridad del pueblo. De allí que se defina a la democracia como la doctrina política favorable a la intervención del pueblo en el gobierno y también al mejoramiento de la condición del pueblo. Sin embargo, en la actualidad, el concepto de democracia no se limita al de una forma

determinada de gobierno, sino también a un conjunto de reglas de conducta para la convivencia social y política.

- Líder paternalista Algunos jefes, en lugar de imponer órdenes venden sus ideas de forma paternalista dando consejos e insinuando lo peligroso de no cumplir con el deber es que trabajan más y mejor, insinuando, prometiendo, dejando ver posibles premios, medidas con las cuales en un principio los trabajadores se motivan e ilusionan, pero que posteriormente les hacen caer más en el desánimo, sintiéndose engañados y frustrados con las falsas promesas. El mando autoritario absolutista y paternalistas tienen criterios comunes: los trabajadores son inferiores, deben obedecer, se les paga para cumplir, los conflictos deben reprimirse, el orden debe imperar por presión o persecución. Esto encierra una posición existencial negativa respecto a los trabajadores: Yo estoy bien, los otros están mal, que se traduce en pensar.
- Líder participativo La dirección participativa se basa en un concepto positivo de la posición existencial: yo estoy bien - tú estás bien. Se considera que la gente es buena en general, aspira a lo mejor y la manera de llegar grandes logros es encaminar los esfuerzos de todos hacia un fin común. Las personas tienen sus valores, motivaciones, necesidades y sentimientos ya sean mandos o colaboradores; lo importante radica en entender y encauzar las relaciones del equipo. El mando participativo tiene el poder controlado y limitado a su campo de delegación. Técnicas como resolución de problemas, reuniones, delegación, comunicación, calidad, organización, son estudiadas y desarrolladas adaptándose a las necesidades propias de la empresa y de las personas que la componen. Los conflictos se tratan, se abordan y se resuelven con la participación de las partes implicadas. El clima de trabajo es sano, positivo, motivador y la imagen de empresa, mandos y colaboradores es de verdaderos líderes triunfadores. Los trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a una empresa de la que emana un sano prestigio.

- Líder autoritario El mando autoritario parte de la idea que él lo sabe todo mejor que sus dirigidos, y lo curioso es que cuando no sabe algo, se ve forzado a dar la imagen de enterado, presionando, gritando o imponiendo su autoridad para que los colaboradores no tengan oportunidad de poner tela de juicio sus conocimientos. La relación con los colaboradores es buena sólo cuando éstos a su vez se consideran inferiores, y que el jefe (por el solo hecho de serlo) sabe más que ellos y es un ser superior. Espinoza (2012), publica la existencia de siete tipos de líder siendo estos los siguientes: Líder carismático Consigue grandes avances estratégicos en la consecución de los objetivos organizativos ante una situación óptima, mientras que ante situaciones más críticas administran soluciones consistentes, tendiendo a detenerse mucho tiempo en una planificación de alta calidad.
- Líderes de inteligencia superior Su ámbito más propicio es cuando las organizaciones emplean a personas altamente cualificadas, consiguiendo así transacciones con resultados óptimos. Demuestran un gran rechazo y no se sienten bien ante confrontaciones en el mercado para productos populares de bajo valor y de una gran dependencia hacia la marca del mismo.
- Líder autocrático Especialmente eficiente en momentos de crisis, puesto que no siente la necesidad de hacer demasiadas preguntas. Le cuesta adaptarse a los escenarios organizacionales cuando los actores de los mismos poseen altos niveles educativos y están muy calificados.
- Líder pastor Muy solvente en las organizaciones con una evolución altamente consistente pero son ineficaces ante las crisis emergencias para las que se requieren decisiones rápidas. Este tipo de líderes se sienten muy cómodos en las organizaciones mercantiles de máxima estabilidad.
- Líder natural su actuación resulta sobresaliente en la mayoría de las circunstancias, y en especial en aquellas corporaciones mundiales cuyas marcas son reconocidas. Tienen dificultades para adaptarse a las organizaciones cuyas operaciones están excesivamente orientadas hacia las ventas.

- Liderazgo desarrollador de acuerdo con esta clasificación, existen varios estilos de liderazgo:
- Líder autócrata: un líder autócrata asume toda la responsabilidad de la toma de decisiones, inicia las acciones, dirige, motiva y controla al subalterno.
- Líder emprendedor: un líder que adopta el estilo participativo utiliza la consulta para practicar el liderazgo. No delega su derecho a tomar decisiones finales y señala directrices específicas a sus subalternos, pero consulta sus ideas y opiniones sobre muchas decisiones que les incumben.
- Líder liberal: mediante este estilo de liderazgo, el líder delega a sus subalternos la autoridad para tomar decisiones.
- Líder proactivo: este tipo de liderazgo promueve el desarrollo del potencial de las personas, de la forma que un jardinero cuida y potencia su jardín.
- Líder audaz: este tipo de persona es capaz de relacionarse con muchas instituciones y personas, persuasivo, crítico, con mirada positiva. Tiene la capacidad de consultar a las demás personas para luego tomar decisiones.

Duro en Según Alejandro Marchesán en el año 2012, cita el liderazgo como aquello que implica de una u otra manera aprender a moldear el futuro. Cierta manera el liderazgo viene a ser una fusión que tiene el ser humano con la realidad, de tal manera que se influye en un grupo de personas para la toma de decisiones y lograr el cumplimiento de objetivos, de una u otra forma busca el bien mayor. Además el liderazgo implica la creación de un ámbito en el cual los seres humanos continuamente van profundizando su comprensión de la realidad y se vuelven mucho más capaces de participar en el acontecer mundial y de la creación de nuevas realidades”.

2.5.1.3 COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Según el autor Stephen P. Robbins, (2004:8), define que el comportamiento organizacional es el encargado de estudiar tres determinantes del comportamiento en las organizaciones como son: los individuos, grupos y estructura. Donde aplica el conocimiento obtenido acerca de los individuos, los grupos, y el efecto de la estructura en la conducta, con la finalidad de que las organizaciones funcionen mejor.

El autor Arenas en el año 2009, en su documento web menciona que el mantener un comportamiento organizacional adecuado nos brinda la capacidad de conservar a la organización productiva eficiente y eficaz, a partir del uso adecuado del recurso humano. Poniendo como objetivo de la gestión del recurso humano a las personas y sus relaciones en las organizaciones, además pretende crear y mantener un clima favorable de trabajo, desarrollar las habilidades y capacidad de los trabajadores, lo cual les permitirá el desarrollo individual y organizacional.

Para Andrew J. Dubrin (2004, p. 2). “Es el estudio del comportamiento humano en el lugar de trabajo, la interacción entre personas y la organización, y la organización misma. Los objetivos principales del comportamiento organizacional son implicar, predecir y controlar dicha conducta.

Según Chiavenato Idalberto (2009:6). El Comportamiento Organizacional retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones, además es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones.

En relación con las definiciones expuestas, nos indica que se puede observar semejanzas entre las definiciones al declarar que el CO es la interacción, relación entre personas, grupos individuos y la organización, asimismo todos los autores de una u otra forma indican que es un campo de estudio, aplicación de conocimiento, disciplina, entre otros, utilizada para aumentar la efectividad de la organización o mejorarla.

Concluyendo en base a dichas definiciones y a criterio propio considerando que este es el objeto práctico de estudio en esta investigación se define al CO como: el estudio de lo que las personas hacen en una organización, que distingue a las organizaciones unas de otras y que el objeto de dicho estudio es aplicar dicho conocimiento a mejorar la organización. Por lo que se debe tener en cuenta que cada persona es un fenómeno multidimensional sujeto a las influencias de diversas variables, tanto externas como internas y de estas depende el comportamiento humano.

Características del Comportamiento Organizacional según Chiavenato Idalberto. (2009:8), indica las Características del CO “es un campo del conocimiento humano vital para comprender el funcionamiento de las organizaciones”.

Por cuanto se considera al comportamiento organizacional que:

- Es una disciplina científica aplicada.-Esta característica está ligada a cuestiones prácticas cuyo objeto está atado a ayudar a las personas y a las organizaciones a alcanzar niveles de desempeño más elevados.
- Se enfoca en las contingencias.- Utiliza el enfoque de situaciones porque no existe una manera única de manejar las organizaciones y a las personas. Todo depende de las circunstancias y nada es fijo ni inmutable.
- Utiliza métodos científicos.-La presente característica formula hipótesis y generalizaciones sobre la dinámica del comportamiento en las organizaciones y las comprueba empíricamente. El CO se basa en la investigación sistemática propia del método científico.
- Sirve para administrar a las personas en las organizaciones.-El objetivo básico del CO es ayudar a las personas y organizaciones a 31 entenderse cada vez mejor. Es fundamental para los administradores que dirigen a las organizaciones o sus unidades, y también es indispensable para toda persona que pretende tener éxito en su actividad dentro o fuera de las organizaciones.

2.5.2 Fundamentación teórica variable dependiente

2.5.2.1 Gestión de Talento Humano

Según CHIAVENATO, I. (2002, P. 6), la gestión de talento humano viene a ser un área muy sensible que predomina en las organizaciones. Considerándola contingente y situacional ya que pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional la cual adopta las características del contexto ambiental, en el negocio de la organización, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.

La Gestión del Talento Humano es una función que nos permite la interacción y colaboración eficaz de todas las personas en especial de aquellas que forman parte de la organización, con la finalidad de alcanzar cada uno de los objetivos individuales y organizacionales. Considerándola también como un sistema social, integrado por individuos y grupos de trabajo quienes responden a una determinada estructura las cuales desarrollan actividades aplicando recursos en pos de ciertos valores en común.

Describe seis procesos de la Gestión del talento humano:

- Admisión de personas, División de reclutamiento y selección de personal: ¿Quién debe trabajar en la organización? procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa. pueden denominarse procesos de provisión o suministro de personas, incluye reclutamiento y selección de personas, (Psicólogos, Sociólogos).
- Aplicación de personas, División de cargos y salarios: ¿Qué deberán hacer las personas? Procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizaran en la empresa, y orientar y acompañar su desempeño. Incluyen diseño organizacional y diseño de cargos, análisis y descripción de cargos, orientación de las personas y evaluación del desempeño, (Estadísticos, analistas de cargos y salarios).

- Compensación de las personas, División de beneficios sociales: ¿Cómo compensar a las personas? procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer las necesidades individuales, más sentidas. Incluyen recompensas remuneración y beneficios y servicios sociales, (Trabajadores sociales, Especialistas en programas de bienestar).
- Desarrollo de personas, División de capacitación: ¿Cómo desarrollar a las personas? son los procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamiento y desarrollo de las personas, programas de cambio y desarrollo de las carreras y programas de comunicación e integración, (Analistas de capacitación, Instructores, Comunicadores).
- Mantenimiento de personas, División de higiene y seguridad: ¿Cómo retener a las personas en el trabajo? procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas, incluye, administración de la disciplina, higiene, seguridad y calidad de vida y mantenimiento de las relaciones sindicales, (Médicos, Enfermeras, Ingenieros de seguridad, Especialistas en capacitación de vida).
- Evaluación de personas, División de personal: ¿Cómo saber lo que hacen y lo que son? procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados. Incluye base de datos y sistemas de información gerenciales, (Auxiliares de personal, Analistas de disciplina).

Según León, 2006 posee competencia profesional aquella persona que dispone de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, también quienes pueden resolver los problemas profesionales de una forma autónoma y flexible, estando capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo.

Para Martilla y James (2002), la gestión del talento humano tiene como beneficio más relevante la realización de un correcto reclutamiento y selección del personal; se tendrá a la persona ideal para el puesto correcto, consiguiendo de esta manera no solo ayudar a que la organización sea mucho más productiva, sino que también se creará satisfacción y motivación en los colaboradores.

2.5.2.2 Cultura Organizacional

Según CHIAVENATO I, (2009). La Cultura Organizacional “no es algo palpable sólo puede observarse en razón de sus efectos y consecuencias, en este sentido, es parecido a un iceberg, en la parte superior, la que está por encima del nivel del agua, están los aspectos visibles y superficiales de las organizaciones, los cuales se derivan de su cultura.

Mientras que FERREL S. (2008) complementa al concepto anterior que la Cultura Organizacional “es un conjunto de ideas importantes acerca de la organización, así como de las metas y prácticas que comparten los miembros de la misma”. Pero para STHEPHEN P. (2010) La Cultura Organizacional “se ha descrito como los valores, principios, normas y formas de hacer las cosas que influyen en la forma en que actúan los miembros de la organización”.

Según BATEMAN, T. (2009) Cultura organizacional es el patrón de premisas básicas que un determinado grupo inventó, descubrió o desarrolló en el proceso de aprender a resolver sus problemas de adaptación externa y de integración interna y que funcionaron suficientemente bien a punto de ser consideradas válidas y, por ende, de ser enseñadas a nuevos miembros del grupo como la manera correcta de percibir, pensar y sentir en relación a estos problemas. Y finalmente concluimos con este concepto de la cultura organizacional lo cual manifiesta que es "una suma determinada de valores y normas que son compartidos por personas y grupos de una organización y que controlan la manera que interaccionan unos con otros y ellos con el entorno de la organización. Los miembros de la organización son la gente, a todos los niveles, son la esencia de la organización, y su completo desarrollo, permite que sus habilidades, sean usadas en beneficio de la organización. Los integrantes de la organización, consumidores, trabajadores, mandos, proveedores,

distribuidores, y los elementos ajenos a la empresa como redes de transporte, comunicaciones, son 24 los elementos que constituyen la organización, el desarrollo completo de sus potencialidades permiten aprovechar al máximo las habilidades para conseguir los objetivos de la organización, la excelencia de la calidad.

La importancia de conocer la cultura organizacional (Luna Raul, 2005). Se refiere a la cultura organizacional como:

- La medula de la empresa y está presente en todas las acciones y funciones que realizan sus miembros.
- Se considera que la cultura nace en la sociedad, se administra mediante, los recursos que esta le proporciona y representa un activo factor que fomenta el desenvolvimiento de esta sociedad.
- La cultura organizacional también es vista como la conducta convencional de una sociedad que comparte una serie de valores y creencias particulares y estas a su vez influyen en todas sus acciones.
- Hay prácticas dentro de la organización que reflejan que la cultura es aprendida por tanto el aprendizaje y la capacitación continua deben orientarse a crear y fortalecer el sentido de compromiso del personal, a cambiar actitudes y a construir un lenguaje común que facilite la comunicación, comprensión e integración, es decir , a la construcción de la organización propia.

Tipos de culturas organizacionales según Victor R. (2005):

Rutinaria

- No se realiza análisis de situación o diagnóstico estratégico.
- No tiene objetivos ni metas claras y precisas.
- No tiene en general una estrategia implícita o explícita.
- Su enfoque y posicionamiento es guiado por la rutina y la costumbre.
- Tiene un comportamiento hard que significa basarse en su problemática interna, sin tener en cuenta las necesidades del consumidor y la innovación.
- Presenta excesiva centralización e inadecuada departamentalización.

- Se considera erróneamente a la eficiencia como exceso de actividades y resolución de problemas urgentes.

Burocrática

- Parálisis estratégica, falta de visión.
- Lentitud operativa, exceso de control y falta de acción.
- Estrategia rígida y estática.
- Ineficiencia en el manejo de los recursos.
- Pérdida de ventajas competitivas por desaprovechamiento de las oportunidades.
- Dificultad para tomar decisiones.
- Pensamientos influidos solo por normas o procedimientos internos

Soñadora

- No desarrollar el proceso de planteamiento y análisis estratégico.
- Basar su desarrollo y desenvolviendo en modelos externos, teóricos y no corroborados por la experiencia práctica.
- Ausencia de programas de mejoramiento y procesos de cambio.

Innovadora

- Basar su trabajo permanente y sostenido en programas de mejoramiento continuo.
- Establecer políticas claras de incentivo y promoción de la creatividad y la capacidad innovadora.
- Permanente preocupación por el desarrollo humano y la alta incorporación tecnológica.

2.5.2.3 Clima laboral

“El clima organizacional está íntimamente relacionado con la motivación de sus integrantes. Cuando esta es alta, el clima organizacional sube y se traduce en relaciones de satisfacción, ánimo, interés, colaboración, etc. (Idalberto Chiavenato. Administración de recursos humanos)”.

Al referirnos al clima laboral abarcamos temas que se relacionan directamente con la relación que tienen los empleados dentro de la organización. Depende mucho como aplican los altos mandos el clima laboral en los empleados ya que esto lo ayudara a sentirse motivado y a desempeñar sus funciones de manera eficiente y eficaz.

Considero que el clima laboral según Chiavenato está claramente explicado, él nos aborda este tema de tal manera que plantea a la motivación dada en los empleados sea elevada y se incrementa día a día el clima laboral, consiguiendo alcanzar satisfacción, interés y ánimo. Pero no debemos olvidar la consecuencia que tendría la organización si se encontrara con un clima laboral bajo, esto ocasionaría que los colaboradores sienta desinterés, pero si nos encontramos con niveles extremadamente bajos consideraría a una insatisfacción laboral y una baja en la productividad.

Destacaría además que el clima laboral también es una influencia del ambiente de trabajo en el cual los empleados se desenvuelvan cotidianamente.

Escalas que conforman el Clima Organizacional

Según Litwin y Stringer, al clima laboral lo podemos encontrar en diversas escalas organizacionales, de acuerdo a como este se vea afectado o beneficiado:

1. **Estructura:** Esta escala representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desempeño de su labor. El resultado positivo o negativo, estará dado en la medida que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y poco estructurado o jerarquizado.

2. **Responsabilidad:** Es la percepción de parte de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y saber con certeza cuál es su trabajo y cuál es su función dentro de la organización.

3. **Recompensa:** Corresponde a la percepción de los miembros sobre la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive el empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le incentive a mejorar en el mediano plazo.

4. **Desafío:** Corresponde a las metas que los miembros de una organización tienen respecto a determinadas metas o riesgos que pueden correr durante el desempeño de su labor. En la medida que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un clima competitivo, necesario en toda organización.

5. **Relaciones:** Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados, estas relaciones se generan dentro y fuera de la organización, entendiendo que existen dos clases de grupos dentro de toda organización.

6. **Cooperación:** Es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto en forma vertical, como horizontal.

7. **Estándares:** Esta dimensión habla de cómo los miembros de una organización perciben los estándares que se han fijado para la productividad de la organización.

8. **Conflicto:** El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen. En este punto muchas veces juega un papel muy determinante el rumor, de lo que puede o no estar sucediendo en un determinado momento dentro de la organización, la comunicación fluida entre las distintas escalas jerárquicas de la organización evita que se genere el conflicto.

9. Identidad: El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

La investigación ha señalado que la elaboración del Clima Laboral es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos.

Por lo que muchas empresas e instituciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano. Para estar seguros de la solidez de su recurso humano, las organizaciones requieren contar con mecanismos de medición periódica de su Clima Organizacional que va ligado con la motivación del personal y como antes se señalaba éste puede repercutir sobre su correspondiente comportamiento y desempeño laboral.

De acuerdo con esto, nosotros sabemos que el proceso requiere un conocimiento profundo de la materia, creatividad y síntesis, de todas las cosas que lo componen, por lo que el Clima Organizacional debe ofrecer calidad de vida laboral.

Mientras que un "buen clima" se orienta hacia los objetivos generales, un "mal clima" destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento.

Aquí te presentamos 10 factores que serán esenciales para fomentar y cuidar el desarrollo de un clima laboral adecuado:

1. Condiciones físicas.

Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales que dispone la empresa para que los empleados desarrollen su trabajo: la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación de las personas, los utensilios, etcétera. Se ha demostrado científicamente que las mejoras hechas en la iluminación aumentan significativamente la productividad. Además, un medio con filtros de cristal óptico de alta protección en las pantallas de los ordenadores, sin papeles ni trastos por el medio y sin ruidos, facilita el bienestar de las personas que

pasan largas jornadas trabajando y repercute en la calidad de su labor y de la empresa.

2. Independencia.

La independencia mide el grado de autonomía de las personas en la ejecución de sus tareas habituales. Favorece al buen clima el hecho de que cualquier empleado disponga de toda la independencia que es capaz de asumir.

3. Implicación.

Se refiere al grado de entrega de los empleados hacia la empresa. Es muy importante que sepas que la mejor forma de generar implicación en tus empleados es a través de un liderazgo eficiente y unas condiciones laborales aceptables. Si no se consigue hay riesgo de escapismo y absentismo laboral.

4. Igualdad.

Este es un valor que mide si todos los miembros de la empresa son tratados con criterios justos. La escala permite observar si existe algún tipo de discriminación. El amiguismo y la falta de criterio ponen en peligro el ambiente de trabajo sembrando la desconfianza y el rencor.

5. Liderazgo.

Es muy importante la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores. Un liderazgo que es flexible ante las múltiples situaciones laborales que se presentan, y que ofrece un trato a la medida de cada colaborador, genera un clima de trabajo positivo que es coherente con la misión de la empresa y que permite y fomenta el éxito.

6. Relaciones.

El grado de madurez, el respeto, la manera de comunicarse unos con otros, la colaboración o la falta de compañerismo, la confianza, todo ello son aspectos de suma importancia. La calidad en las relaciones humanas dentro de una empresa es percibida por los clientes.

7. Reconocimiento.

Es fácil reconocer el prestigio de quienes lo ostentan habitualmente, pero cuesta más ofrecer una distinción a quien por su rango no suele destacar. Cuando nunca se reconoce un trabajo bien hecho, aparece la apatía y el clima laboral se deteriora progresivamente.

Lo más recomendado para evitar esta situación es que la empresa cuente con un sistema de reconocimiento del trabajo bien hecho. En el área comercial, el reconocimiento se utiliza como instrumento para crear un espíritu combativo entre los vendedores, generalmente, estableciendo premios anuales para los mejores.

8. Remuneraciones.

El sistema de remuneración es fundamental para el buen clima laboral. Los salarios medios y bajos con carácter fijo no contribuyen, porque no permiten una valoración de las mejoras ni de los resultados. La asignación de un salario inmóvil, inmoviliza a quien lo percibe. Los sueldos que sobrepasan los niveles medios son motivadores, pero tampoco impulsan el rendimiento. Las empresas competitivas han creado políticas salariales sobre la base de parámetros de eficacia y de resultados que son medibles. Esto genera un ambiente motivado hacia el logro y fomenta el esfuerzo.

9. Organización.

La organización hace referencia a la existencia de métodos operativos y establecidos de organización del trabajo. ¿Se trabaja mediante procesos productivos? ¿Se trabaja por inercia o por las urgencias del momento? ¿Se trabaja aisladamente? ¿Se promueven los equipos por proyectos? ¿Hay o no hay modelos de gestión implantados?

10. Otros factores.

La formación, las expectativas de promoción, la seguridad en el empleo, los horarios, los servicios médicos, entre otros, son factores que también inciden fuertemente en el clima laboral.

2.6. Hipótesis

La comunicación organizacional influye en el clima laboral de los empleados del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pastaza.

2.7. Señalamiento de variables

- **Variable Independiente:**

La Comunicación Organizacional

- **Variable Dependiente:**

Clima Laboral

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque de la Investigación

3.1.1 Enfoque Cualitativo

Es cualitativo, ya que mediante un contacto directo con el entorno a investigarse permite conocer datos fidedignos, claros y concisos acerca del problema, reconociendo los factores inmersos dentro del campo de estudio.

3.1.2 Enfoque Cuantitativo

Es un enfoque cuantitativo ya que los datos obtenidos en la investigación serán explicados con un análisis estadístico, con cuadros y gráficos de resultados, los mismos que serán interpretados para la elaboración de las conclusiones y a la vez proponer posibles alternativas de solución en la comunicación organizacional de la institución.

3.2 Modalidad básica de la investigación

3.2.1 Modalidad Bibliográfica – Documental

La investigación está orientada en un ámbito bibliográfico documental, ya que se utilizó fuentes secundarias de información sobre el tema de investigación, tales como de libros, revistas, periódicos; entre otros. Además se le adjunta a esta investigación un enfoque holístico; puesto que, se pudo tomar en consideración las diferentes perspectivas de varios autores acerca del tema investigado. Consiguiendo ampliar conceptualizaciones y criterios.

3.2.2 Modalidad de Campo

La presente investigación se basa en una modalidad de campo, puesto que la información recolectada se obtuvo directamente del lugar de los hechos, manteniendo contacto directo con los empleados, siendo posible palpar directamente la realidad del problema de comunicación organizacional y de la influencia que tiene en el clima laboral en la organización.

3.3 Nivel o tipo de investigación

En los niveles o tipos de investigación sobresalen los siguientes:

3.3.1. Nivel Exploratorio

En el nivel exploratorio se reconoció las condiciones indispensables para la elaboración de esta investigación; facilitando la obtención de información para realizar el estudio de la problemática de la situación actual de Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

3.3.2. Nivel Descriptivo

Esta investigación se fundamenta en un nivel descriptivo, ya que, detalla la variable independiente comunicación organizacional y la variable dependiente clima laboral en sus causas y efectos, lo que permitirá desarrollar posibles soluciones al problema encontrado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

3.3.3. Nivel Explicativo

Es de tipo explicativo ya que se analizó la causa y el efecto del problema en la organización; ya que se consideró el porqué de los hechos analizados durante la investigación.

3.3.4 Nivel correlacional

En el trabajo de investigación se exploró la relación que existe entre las dos variables de estudio la comunicación organizacional y el clima laboral de los colaboradores del área administrativa, para determinar de qué manera incide la una variable sobre la otra.

3.4 Población y muestra

Población

En la presente investigación se tomará en cuenta solo a la población administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza (90 personas), la cual está dividida en varios departamentos.

Institución	Población	Frecuencia	Porcentaje
Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza	Empleados del área administrativa	90	100%
	TOTAL	90	100%

Tabla N° 3.1: Población y muestra

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza

Elaborador por: Lorena Jiménez

Muestra

a estudiar es la totalidad de los colaboradores del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza (90 personas), debido a que la población es pequeña no se estima el cálculo de la muestra, por lo cual se trabajara con la totalidad la población para la obtención de una muestra.

3.5 Operacionalización de variables

Variable independiente: Comunicación organizacional

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems Básicos	Técnica o Instrumento
<p>Comunicación organizacional</p> <p>Son relaciones interpersonales, que a través de un proceso interactúan dos o más personas. En la cual dentro de la organización pueden presentarse varios tipos.</p> <p>(Adler R, Marquardt, Año 2005)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales • Proceso • Tipos 	<p>Familiares</p> <p>Laborales</p> <p>Sociales</p> <p>Transmisor</p> <p>Canal</p> <p>Receptor</p> <p>Formal</p> <p>Informal</p>	<p>¿Existe una adecuada comunicación en su ambiente de trabajo?</p> <p>¿Dentro de la institución existe cooperación entre los empleados para que la comunicación sea efectiva?</p> <p>¿Se han generado conflictos con sus compañeros de trabajo por una mala comunicación?</p> <p>¿La institución ha tratado de implementar o mejorar los procesos comunicativos en los colaboradores?</p> <p>¿Las funciones están correctamente distribuidas en cada departamento</p>	<p><u>Técnica</u></p> <p>Observación</p> <p>Directa</p> <p><u>Instrumento</u></p> <p>Encuesta</p> <p><u>Técnica</u></p> <p>Observación</p> <p>Directa</p> <p><u>Instrumento</u></p> <p>Encuesta</p> <p><u>Técnica</u></p> <p>Observación</p> <p>Directa</p> <p><u>Instrumento</u></p> <p>Encuesta</p>

Cuadro N° 1.1: Variable Independiente: Comunicación Organizacional

Elaborado por: Lorena Anabel Jiménez Borja

Variable Dependiente: Clima Laboral

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems Básicos	Técnica o Instrumento
<p>Clima organizacional</p> <p>Es el Ambiente físico, que influye directamente con la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en una organización. (Méndez, 2006, pag 30)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente físico • Motivación • Desempeño laboral 	<p>Iluminación</p> <p>Ruido</p> <p>Temperatura</p> <p>Intrínseco</p> <p>Extrínseco</p> <p>Aptitud</p> <p>comportamiento</p>	<p>¿Se ha realizado algún tipo de capacitaciones que ayuden a desarrollar un buen clima laboral en los empleados?</p> <p>¿Existe trabajo en equipo por parte de sus compañeros de trabajo?</p> <p>¿Considera que existe trabajo en equipo con sus compañeros?</p> <p>¿Existe cumplimiento de normas y procedimientos establecidos por la institución que mejore el clima laboral?</p> <p>¿Se ha realizado evaluaciones sobre clima laboral en cada departamento?</p>	<p><u>Técnica</u></p> <p>Observación</p> <p>Directa</p> <p><u>Instrumento</u></p> <p>Encuesta</p> <p><u>Técnica</u></p> <p>Observación</p> <p>Directa</p> <p><u>Instrumento</u></p> <p>Encuesta</p> <p><u>Técnica</u></p> <p>Observación</p> <p>Directa</p> <p><u>Instrumento</u></p> <p>Encuesta</p>

Cuadro N° 2.1: Operacionalización de Variables: Variable dependiente
Elaborado por: Lorena Anabel Jiménez Borja

3.6. Plan de recolección de información

La información obtenida para la presente investigación se recopilara por medio de técnicas de observación, en cuestras y entrevistas elaboradas directamente con los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Investigar la influencia de la Comunicación Organizacional en el Clima Laboral en los empleados del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.
2. ¿De qué persona u Objeto?	Los colaboradores del área administrativa en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza
3. ¿Sobre qué aspectos?	Comunicación Organizacional Clima Laboral
4. ¿Quién?	La Investigadora: Jiménez Borja Lorena Anabel
5. ¿Cuándo?	Periodo Académico Octubre 2016- Febrero 2016
6. ¿Dónde?	Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza
7. ¿Cuántas veces?	Una vez a los encuestados
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta
9. ¿Con quién?	Personalmente
10. ¿En qué situación?	En las oficinas y puestos de trabajo bajo condiciones de respeto, profesionalismo investigativo y absoluta reserva y confiabilidad.

Tabla N°: 3.1 Plan recolección información

Elaborado por: Lorena Anabel Jiménez Borja

Fuente: Investigación de campo

3.7 Plan de procesamiento de la información

Una vez realizado la observación de campo y registros en las fichas y la aplicación las encuestas correspondientes, se dio lugar al análisis de la información que sustentara el presente proyecto de investigación de la siguiente manera:

- Revisión científica de la información requerida
- Se analizara meticulosamente la investigación, y se limpiara la información innecesaria, defectuosa, incompleta y repetida.
- Revisar y análisis
- De ser necesario se incrementara o sustentara definiciones con el objetivo de que se corrija las falencias en las respuestas.
- Organizar la información
- Representación en cuadros y gráficos estadísticos

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de los resultados

Pregunta 1: ¿Existe una adecuada comunicación en su entorno de trabajo?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	10	11%
A veces	20	22%
Nunca	60	67%
Total	90	100%

Tabla N° 4.1: Comunicación organizacional

Fuente: Encuesta aplicada a GAD Provincial de Pastaza en el área Administrativa

Elaborado por: Lorena Anabel Jiménez Borja



Gráfico N° 4.1: comunicación organizacional

Fuente: Encuesta aplicada a GAD Provincial de Pastaza en el área Administrativa

Elaborado por: Lorena Anabel Jiménez Borja

Análisis

Según el gráfico del 100% de empleados encuestados, el 11% considera que siempre existe una adecuada comunicación, el 22% manifiesta que a veces existe una adecuada comunicación; mientras que el 67% indica que nunca existe una adecuada comunicación en su entorno de trabajo.

Interpretación

Según los resultados de la encuesta aplicada, la gran mayoría empleados han considerado que nunca ha existido una adecuada comunicación en su entorno de trabajo, lo que ha venido ocasionando un deterioro en el clima laboral, incrementando fallas en las barreras de comunicación, provocando además los inconvenientes entre compañeros, afectando en el rendimiento de la institución.

Pregunta 2: ¿Observa un adecuado ambiente laboral el cual le permite desarrollar sus actividades?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	15	17%
A veces	30	33%
Nunca	45	50%
Total	90	100%

Tabla N° 4.2: Ambiente laboral

Fuente: Encuesta aplicada a GAD Provincial de Pastaza en el área Administrativa

Elaborado por: Lorena Anabel Jiménez Borja

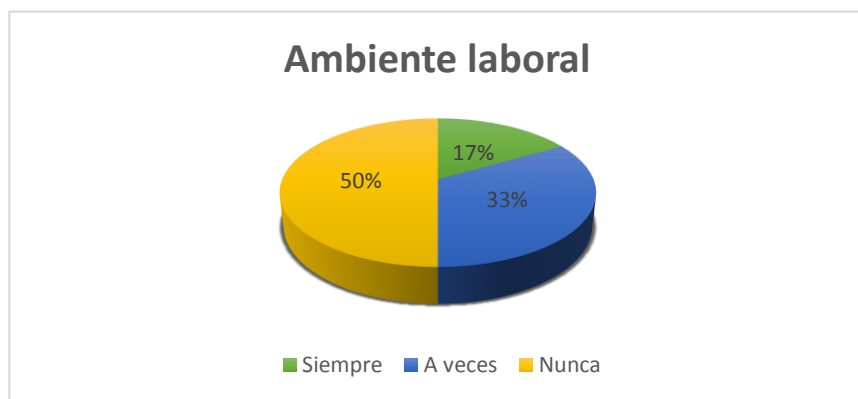


Gráfico N° 4.2: Ambiente laboral

Fuente: Encuesta aplicada a GAD Provincial de Pastaza en el área Administrativa

Elaborado por: Lorena Anabel Jiménez Borja

Análisis

Según el gráfico del 100% de empleados encuestados, el 17% manifiesta que siempre percibe un adecuado ambiente laboral para desarrollar sus actividades, el 33% considera que a veces existe un adecuado ambiente laboral; mientras que el 50% indica que nunca existe un adecuado ambiente laboral para desarrollar sus actividades.

INTERPRETACIÓN

Basándose en los resultados obtenidos se puede clarificar que la mitad de la población en la institución revela que no existe un adecuado ambiente laboral, el cual no les permite desarrollar sus actividades de manera adecuada, esto específica de tal manera que la institución no está tratando de crear un clima laboral idóneo.

Pregunta 3: ¿Dentro de la institución existe cooperación entre los empleados para que la comunicación sea efectiva?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	13	14%
A veces	23	26%
Nunca	54	60%
Total	90	100%

Tabla N° 4.3: Cooperación

Fuente: Encuesta aplicada a GAD Provincial de Pastaza al área Administrativa

Elaborado por: Lorena Anabel Jiménez Borja



Gráfico N° 4.3: Cooperación

Fuente: Encuesta aplicada a GAD Provincial de Pastaza al área Administrativa

Elaborado por: Lorena Anabel Jiménez Borja

Análisis

Según el gráfico del 100% de empleados encuestados, el 14% manifiesta que siempre existe cooperación con todos los empleados, el 26% considera que a veces los empleados cooperan para obtener una comunicación efectiva; mientras que el 60% indica que nunca existe cooperación con los colaboradores.

Interpretación

La colaboración entre empleados es un factor importante dentro del desarrollo organizacional; según los resultados obtenidos por los empleados encuestados, manifestaron que en la institución nunca se ha dado algún tipo de cooperación entre compañeros, razón por la cual debe haber un enfoque máximo que ayude a obtener una adecuada relación y compromiso entre todos los empleados.

Pregunta 4: ¿Se ha realizado algún tipo de capacitaciones que ayuden a desarrollar un buen clima laboral en los empleados?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	11	12%
A veces	36	40%
Nunca	43	48%
Total	90	100%

Tabla N° 4.4: Capacitaciones

Fuente: Encuesta aplicada a GAD Provincial de Pastaza en el área Administrativa

Elaborado por: Lorena Anabel Jiménez Borja



Gráfico N° 4.4: Capacitaciones

Fuente: Encuesta aplicada a GAD Provincial de Pastaza en el área Administrativa

Elaborado por: Lorena Anabel Jiménez Borja

ANÁLISIS

Según el gráfico del 100% de empleados encuestados, el 12% manifiesta que siempre existen capacitaciones, el 40% considera que a veces se ha realizado capacitaciones, mientras que el 48% indica que nunca ha existido capacitaciones que ayuden al desarrollo de un buen clima laboral en los empleados.

INTERPRETACIÓN

En base a lo expuesto por los trabajadores, en la institución la implementación de capacitaciones ha sido variada, en los resultados obtenidos la mayoría de empleados considera que no se las han venido aplicando y mucho menos han sido tomados en cuenta para ser parte de algunas capacitaciones, el cual es considerado como un factor importante que beneficia de forma conjunta a la superación de la institución, consiguiendo empleados desenvueltos personal y profesionalmente.

Pregunta 5: ¿Se han generado conflictos con sus compañeros de trabajo por una mala comunicación?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	20	22%
A veces	50	56%
Nunca	20	22%
Total	90	100%

Tabla N° 4.5: Conflictos

Fuente: Encuesta aplicada a GAD Provincial de Pastaza del área administrativa

Elaborado por: Lorena Anabel Jiménez Borja



Gráfico N° 4.5: Conflictos

Fuente: Encuesta aplicada a GAD Provincial de Pastaza en el área Administrativa

Elaborado por: Lorena Anabel Jiménez Borja

ANÁLISIS

Según el gráfico del 100% de empleados encuestados, el 22% manifiesta que siempre tiene conflictos con sus compañeros de trabajo, el 56% considera que a veces se han ocasionado conflictos con sus compañeros; mientras que el 22% indica que nunca ha tenido ningún tipo de conflictos con sus compañeros.

INTERPRETACIÓN

En función a los resultados se puede determinar que la gran mayoría de empleados dentro del área administrativa, respondieron de manera clara y evidente que en algunas ocasiones han tenido conflictos con sus compañeros de trabajo debido a la mala comunicación que maneja la institución, lo que ha creado relaciones interpersonales deficientes incidiendo de manera negativa en el clima laboral y la realización de sus actividades.

Pregunta 6: ¿Considera que existe trabajo en equipo con sus compañeros?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	13	14%
A veces	33	37%
Nunca	44	49%
Total	90	100%

Tabla N° 4.6: Trabajo en equipo

Fuente: Encuesta aplicada a GAD Provincial de Pastaza del área administrativa

Elaborado por: Lorena Anabel Jiménez Borja



Gráfico N° 4.6: Trabajo en equipo

Fuente: Encuesta aplicada a GAD Provincial de Pastaza del área administrativa

Elaborado por: Lorena Anabel Jiménez Borja

ANÁLISIS

Según el gráfico del 100% de empleados encuestados, el 14% manifiesta que siempre existe trabajo en equipo, el 37% considera que a veces existe trabajo en equipo con sus compañeros; mientras que el 49% indica que nunca ha existido trabajo en equipo con sus compañeros dentro de la institución.

INTERPRETACIÓN

El trabajo en equipo es una herramienta indispensable para el buen funcionamiento de una organización; es así, que en el GADPPz los empleados en su mayoría han sabido poner en manifiesto que solo en variadas ocasiones ha existido y sentido ese trabajo en equipo dentro de la institución, el cual podría no ayudar en el rendimiento de la institución, puesto que no existe un objetivo en común el cual todos deseen alcanzar, la institución no logrará conseguir éxito.

Pregunta 7: ¿Existe el cumplimiento de normas y procedimientos establecidos por la Institución que mejoren el clima laboral?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	22	25%
A veces	48	53%
Nunca	20	22%
Total	90	100%

Tabla N° 4.7: Normas y procedimientos

Fuente: Encuesta aplicada a GAD Provincial de Pastaza del área administrativa

Elaborado por: Lorena Anabel Jiménez Borja

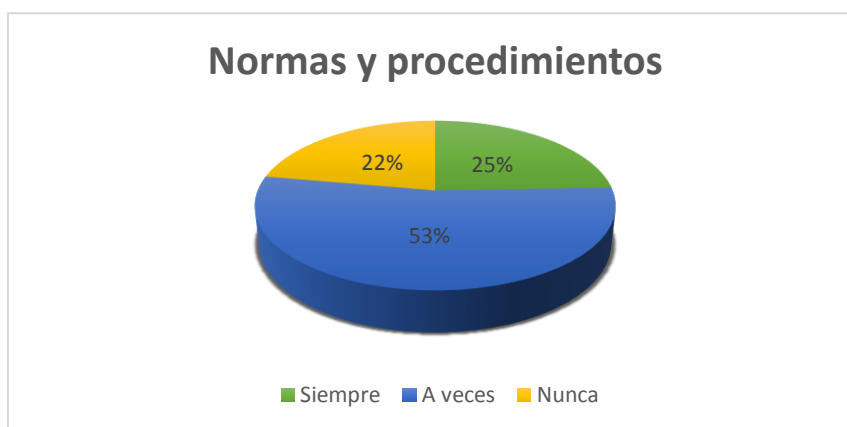


Gráfico N° 4.7: Normas y procedimientos

Fuente: Encuesta aplicada a GAD Provincial de Pastaza del área administrativa

Elaborado por: Lorena Anabel Jiménez Borja

ANÁLISIS

Según el gráfico del 100% de empleados encuestados, el 25% considera que siempre existe el cumplimiento de normas y procedimientos, el 53% manifiesta que a veces existe el cumplimiento de normas y procedimientos establecidos por la institución; mientras que el 22% indica que nunca ha existido el cumplimiento de normas y procedimientos establecidos por la institución.

INTERPRETACIÓN

Basándose en los resultados obtenidos por los empleados, donde supieron manifestar que en variadas ocasiones ha existido un desacuerdo por parte de los empleados en cuanto a cumplir o no con las normas y procedimientos que tiene la institución, pudiendo ser consecuencia de la falta de conocimiento de la responsabilidad e importancia de aplicarlas.

Pregunta 8: ¿Las funciones designadas están correctamente distribuidas a cada departamento?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	25	25%
A veces	53	53%
Nunca	22	22%
Total	90	100%

Tabla N° 4.8: Funciones

Fuente: Encuesta aplicada a GAD Provincial de Pastaza del área administrativa

Elaborado por: Lorena Anabel Jiménez Borja



Gráfico N° 4.8 Funciones

Fuente: Encuesta aplicada a GAD Provincial de Pastaza del área administrativa

Elaborado por: Lorena Anabel Jiménez Borja

ANÁLISIS

Según el gráfico del 100% de empleados encuestados, el 39% manifiesta que siempre ha estado correctamente designado las funciones a cada departamento, el 59% considera que a veces se han designado correctamente las funciones a cada departamento; mientras que el 2% indica que nunca las funciones han estado correctamente designadas a cada departamento.

INTERPRETACIÓN

La población investigada presenta que la mayor parte de empleados en varias ocasiones ha existido una correcta designación de funciones a cada departamento, por lo cual no se puede determinar de manera clara las responsabilidades y actividades específicas que cada empleado debe cumplir, olvidando prevenir la sobrecarga de trabajo en un solo departamento o colaborador.

Pregunta 9: ¿La Institución ha tratado de implementar o mejorar los procesos comunicativos en los colaboradores?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	22	24%
A veces	25	28%
Nunca	43	48%
Total	90	100%

Tabla N°4.9: Procesos comunicativos

Fuente: Encuesta aplicada a GAD Provincial de Pastaza del área administrativa

Elaborado por: Lorena Anabel Jiménez Borja



Gráfico N° 4.9: Procesos comunicativos

Fuente: Encuesta aplicada a GAD Provincial de Pastaza del área administrativa

Elaborado por: Lorena Anabel Jiménez Borja

ANÁLISIS

Según el gráfico del 100% de empleados encuestados, el 24% manifiesta que la institución siempre trata de mejorar los procesos comunicativos en los colaboradores, el 28% considera que a veces la institución trata de mejorar los procesos comunicativos; mientras que el 48% indica que nunca la institución ha tratado de mejorar o implementar los procesos comunicativos en los colaboradores.

INTERPRETACIÓN

Basándose en los resultados obtenidos los empleados manifiestan que la institución nunca ha buscado mejorar o implementar los procesos comunicativos en los colaboradores, provocando así se perjudique la motivación en los empleados, conllevando a que las actividades a realizarse sean desempeñadas de manera ineficaz.

Pregunta 10: ¿Se realizan evaluaciones sobre clima laboral en cada departamento Institución?

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	6%
A veces	36	40%
Nunca	49	54%
Total	90	100%

Tabla N° 4.10: Clima laboral

Fuente: Encuesta aplicada a GAD Provincial de Pastaza del área administrativa

Elaborado por: Lorena Anabel Jiménez Borja

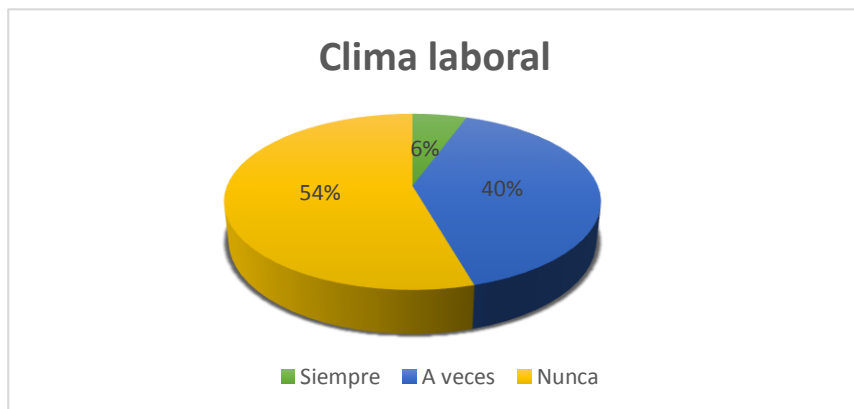


Gráfico N° 4.10: Clima laboral

Fuente: Encuesta aplicada a GAD Provincial de Pastaza del área administrativa

Elaborado por: Lorena Anabel Jiménez Borja

ANÁLISIS

Según el gráfico del 100% de empleados encuestados, el 6% manifiesta que siempre se realizan evaluaciones de clima laboral, el 40% manifiesta que a veces se realizan evaluaciones de clima laboral; mientras que el 54% indica que nunca la institución ha realizado ningún tipo de evaluación de clima laboral en cada departamento.

INTERPRETACIÓN

Se evidencia que la institución requiere una evaluación de clima laboral, ya que la mayoría de empleados manifestó que en nunca se han realizado evaluaciones de clima laboral en cada departamento, por lo tanto es pertinente que se busque una solución donde se pueda conseguir ambiente laboral competente.

4.2 Verificación de la hipótesis

4.2.1 Modelo lógico

Hipótesis Nula:

Ho: la comunicación organizacional NO incide en el clima laboral de los empleados del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

Hipótesis Alternativa:

H₁: la comunicación organizacional SI incide en el clima laboral de los empleados del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

4.2.2. Modelo Matemático

Ho: $O = E$

H₁: $O \neq E$

Dónde:

X^2_c = Chi cuadrado

Σ = Sumatoria.

O = Frecuencia observada.

E = Frecuencia esperada.

4.2.3. Modelo Estadístico

$$\chi^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

4.2.3.1. Nivel de Significación, grados de libertad, resta de decisión

$$\alpha = 0.05$$

95% de Confiabilidad

Grados de libertad

$$Gl = (f-1) (c-1)$$

$$Gl = (4 - 1) * (3 - 1)$$

$$Gl = (3) * (2)$$

$$Gl = 6$$

Tabla de Distribución Chi Cuadrado χ^2

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404,7055	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2
2	13,815	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,266	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,24491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446

Tabla N° 4.11: Distribución Chi Cuadrado

Fuente: Bibliográfica

Elaborado por: Lorena Anabel Jiménez Borja

Tabla de Frecuencias Observadas

Interrogantes	CATEGORÍAS			TOTAL
	Siempre	A veces	Nunca	
1. ¿Existe una adecuada comunicación organizacional en su entorno de trabajo?	10	20	60	90
4. ¿Se ha realizado algún tipo de capacitaciones que ayuden a desarrollar un buen clima laboral en los empleados?	11	36	43	90
5. ¿Se han generado conflictos con sus compañeros de trabajo por una mala comunicación?	20	50	20	90
10. ¿Se realizan evaluaciones sobre clima laboral en cada departamento?	5	36	49	90
TOTAL	71	135	154	360

Tabla N° 4.12: Frecuencias observadas

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del área administrativa del GAD de Pastaza

Elaborado por: Lorena Anabel Jiménez Borja

Tabla de Frecuencia esperada

Interrogantes	CATEGORÍAS			TOTAL
	Siempre	A veces	Nunca	
1. ¿Existe una adecuada comunicación organizacional en su entorno de trabajo?	11,50	35,50	43	90,00
4. ¿Se ha realizado algún tipo de capacitaciones que ayuden a desarrollar un buen clima laboral en los empleados?	11,50	35,50	43	90,00
5. ¿Se han generado conflictos con sus compañeros de trabajo por una mala comunicación?	11,50	35,50	43	90,00
10. ¿Se realizan evaluaciones sobre clima laboral en cada departamento?	11,50	35,50	43	90,00
TOTAL	46	142	172	360,00

Tabla N° 4.13: Frecuencias esperadas

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del área administrativa del GAD de Pastaza

Elaborado por: Lorena Anabel Jiménez Borja

Tabla de Cálculo de X² c
Distribución Chi Cuadrado X² c

Interrogantes	Opción Respuesta	O	E	(O – E)	(O – E)²/E
1	Siempre	10	17,75	-7,75	3,38
	A Veces	20	33,75	-13,75	5,60
	Nunca	60	38,5	21,5	12,01
4	Siempre	11	17,75	-6,75	2,57
	A Veces	36	33,75	2,25	0,15
	Nunca	43	38,5	4,5	0,53
5	Siempre	15	17,75	-2,75	0,43
	A Veces	30	33,75	-3,75	0,42
	Nunca	45	38,5	6,5	1,10
10	Siempre	5	17,75	-12,75	9,16
	A Veces	49	33,75	15,25	6,89
	Nunca	36	38,5	-2,5	0,16
	TOTAL	360	360	0	42,39

Tabla N° 4.14: Cálculo del Chi cuadrado

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados del área administrativa del GAD de Pastaza

Elaborado por: Lorena Anabel Jiménez Borja

Tenemos, el valor tabulado de X^2 con 6 grados de libertad y un nivel de significación de 0,05 es de 12,59 (valor encontrado en la tabla) de: Puntos porcentuales de la distribución X^2 Comparar los valores.

Comparar los valores

En este punto tenemos los siguientes datos:

Valor calculado: 42,39

Valor de la tabla: 12,59

Es decir:

Chi cuadrado real 42,39

Chi-cuadrado teórico 12,59

Decisión Estadística Con 6 grado de libertad y 95% de confiabilidad el X^2_c es de 42,39 este valor cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula (H_0) por ser superior a X^2_t que es de 12,59; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna (H_1). El Chi cuadrado real (42,39) es mayor que el chi cuadrado teórico, (12,59) por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa: La comunicación organizacional SI incide en el clima laboral de los empleados del área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Dentro del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza se determina que la comunicación organizacional es buena pero no del todo satisfactoria, ya que varias de las respuestas tuvieron más a un nivel casi neutro, mostrando de alguna manera que aunque se cuente con canales de comunicación para obtener la información, esta no es del todo completa y clara, lo que viene provocando ciertos desacuerdo y desconformidad entre los empleados, orillando a la creación de un clima laboral deficiente.
- Los niveles de comunicación organizacional en los empleados del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza oscila en un grado medio y bajo de comunicación, ya que la información emitida por parte de cada departamento no es la más satisfactoria, provocado por el mal uso de los planes y estrategias que tiene cada departamento dentro del área administrativa, orientando a cada empleado a percibir una deficiente comunicación.
- El clima laboral percibido por los trabajadores del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza que fue evaluado es deficiente, puesto que la mala comunicación entre compañeros, los procesos comunicativos de planeación ineficaces, las relaciones interpersonales, la falta motivación, liderazgo han sido los causantes de la creación de un ambiente laboral participativo, influyendo de alguna manera en el colaborador al momento de cumplir con sus obligaciones en su puesto de trabajo.

- Un causante claro a la problemática investigada es la inexistencia de estudios previos dentro de la organización, lo cual ha impedido elaborar un documento académico en donde se determinen los factores que están afectando la comunicación organizacional y por ende el clima laboral, siendo un detonante que impide establecer estrategias correctivas donde se busca ayudar al mejoramiento de dichos aspectos, provocado por el desconocimiento de los mismos y en si por parte de sus directivos.

5.2 RECOMENDACIONES

- Basándose en las conclusiones anteriores se sugiere a los directivos de la institución considerar importantes los procesos y los canales de comunicación que se han estado implementando dentro de la misma, buscando de esta manera se replantee y renueven dichos canales y procesos los cuales sirvan para obtener una información clara y completa, exponiéndolo en una junta general donde los supervisores realicen dicho cambios que ayuden a mejorar no solo la comunicación sino el ambiente de trabajo en el cual se desenvuelven los empleados.
- Se recomienda a los directivos se cree equipos de trabajo con todo el personal del área administrativa, donde se pueda fomentar las relaciones humanas y realizar un énfasis sobre la importancia que tiene el manejar la información de manera correcta dentro de todo el contexto profesional, consiguiendo así promover un buen clima laboral, fundamentar además que la parte humana constituye como el factor más importante que tiene la institución.
- Es recomendable realizar una evaluación del clima laboral en el cual los colaboradores desempeñan sus funciones, donde sea posible detectar los factores que estén afectando e impidiendo un óptimo ambiente laboral, puesto que con la información obtenida se puedan desarrollar estrategias que ayuden a corregir dichas falencias e impulsen al trabajador a desempeñar eficiente gracias a un clima laboral adecuado.

- Se considera pertinente la elaboración de un artículo técnico con los hallazgos relevantes en la investigación, donde se pueda determine de manera clara las causas de la mala comunicación y las consecuencias que tiene el clima laboral, con la finalidad de que los directivos del GAD Provincial de Pastaza, lo analicen y tomen decisiones acertadas con respecto a la problemática evidenciada.

BIBLIOGRAFÍA

- Adler, R. (2005). *Comunicación organizacional: principios y prácticas para negocios y profesiones*. Editorial McGraw Hill interamericana 8^{va} edición.
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Editorial Trillas
- Checa, E. (2013). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios y empresas*. Editorial IC
- Chiavenato, I. (2004). *Gestión de talento humano*. Pearson Educacional.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. Pearson Educacional
- Chiavenato, I. (2007). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educacional.
- Constitución de la República del Ecuador. Capítulo 2, sección tercera.
- Espinoza, R. (2013). *La evolución del liderazgo en el PRD, 1989-2012*. Polis vol. 9 no.2 México.
- Fernández, C. (1999). *La comunicación en las organizaciones*. México Trillas.
- Garay, Paulina. (2013). *La comunicación organizacional y su incidencia en el clima laboral de la empresa COMUNIKT de la ciudad de Ambato*. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza.
- Katz, D y Kahn, R. (1990). *Psicología social de las organizaciones*. México Trillas
- Kreps, G. (1995). *La comunicación en las organizaciones*. Addison-Wesley iberoamericana. USA.
- KrohlingKunsch. (1989). *La comunicación en la gestión de la sostenibilidad en las organizaciones*. Revista mediterránea de la comunicación.

- López, S. (2006). *Un líder resonante*. Revista de educação e humanidades.
- Marchesán, A. (2012). *El líder que sirve. Compromiso social que trasciende*. Editorial Dunken; Buenos Aires.
- Marchiori, Marlene. (2006). *Fases de la cultura y la comunicación organizacional*. Volumen 1, Editorial Difusao.
- Marquardt, J. (2005). *Comunicación organizacional: principios y prácticas para negocios y profesiones*. Editorial McGraw Hill interamericana 8^{va} edición.
- Martínez, Verónica. (2012). *La comunicación organizacional y su incidencia en el clima laboral de la empresa AGROINDUSTRIAL S.A. de la ciudad de Ambato*. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato.
- Observatorio Comunicación Estrategica en el Ecuador. www.observatorio.com.utpl.edu.ec
- Plan Nacional del Buen Vivir. Objetivos nacionales, objetivo 9.
- Pérez, C. (2000). *La aplicación de modelos de comunicación en las organizaciones*. Editores Unversidad Iberoamericana. México.
- Repositorio de la Universidad Técnica d Ambato.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educacional.
- Suarez, R. Hincapie, Mendoza. (2001). *La comunicación informal en la organización, otra mirada desde la intersubjetividad*. Revista Razon y Palabra.
- Uria, Diana. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de ANDELAS CIA. LTDA. de la ciudad de Ambato*. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato.

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE
FACULTAD DE CIENCIAS

AMBATO
HUMANAS Y DE LA

EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA

OBJETIVO: DETERMINAR COMO INCIDE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL
CLIMA LABORAL

INDICACIONES GENERALES:

- Sus respuestas serán totalmente anónimas.
- Deberá elegir una opción en cada pregunta marcándola de forma clara.

1. ¿Existe una adecuada comunicación organizacional en su entorno de trabajo?

SIEMPRE A VECES NUNCA

2. ¿Observa un adecuado ambiente laboral el cual le permite desarrollar sus actividades?

SIEMPRE A VECES NUNCA

3. ¿Dentro de la institución existe cooperación entre los empleados para que la comunicación sea efectiva?

SIEMPRE A VECES NUNCA

4. ¿Se ha realizado algún tipo de capacitaciones que ayuden a desarrollar un buen clima laboral en los empleados?

SIEMPRE A VECES NUNCA

5. ¿Se han generado conflictos con sus compañeros de trabajo por una mala comunicación?

SIEMPRE A VECES NUNCA

6. ¿Existe trabajo en equipo por parte de sus compañeros de trabajo?

SIEMPRE A VECES NUNCA

7. ¿Existe el cumplimiento de normas y procedimientos establecidos por la Institución que mejoren el clima laboral?

SIEMPRE A VECES NUNCA

8. ¿Las funciones designadas están correctamente distribuidas a cada departamento?

SIEMPRE A VECES NUNCA

9. ¿La Institución ha tratado de implementar o mejorar los procesos comunicativos en los colaboradores?

SIEMPRE A VECES NUNCA

10. ¿Se realizan evaluaciones sobre clima laboral en cada departamento?

SIEMPRE A VECES NUNCA

ELABORADO POR:

LORENA ANABEL JIMÉNEZ BORJA

Oficio No. 892 – GADPPz – 2015
Puyo, 19 de noviembre de 2015

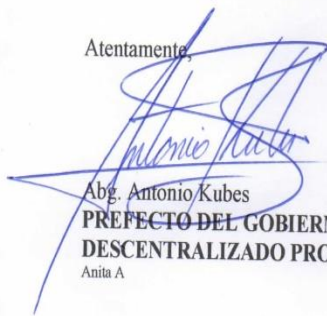
Doctora
Rocío Núñez
COORDINADORA DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
Ambato.

De mi consideración:

En respuesta al Oficio S/N, de fecha 18 de octubre de 2015, suscrito por el licenciado Luis Inga Tutor del Proyecto del trabajo de investigación de la señorita **JIMÉNEZ BORJA LORENA ANABEL**, estudiante de la Universidad Técnica de Ambato, de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, carrera de Psicología Industrial, mediante el cual solicita conceder autorización para que la estudiante realice su trabajo de investigación en nuestra Institución con el tema: “**La Ética Organizacional y el Desempeño Laboral en los trabajadores del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza**”, me permito manifestar que es factible realizar este tipo de trabajo investigativo en la Entidad, siempre y cuando el mismo no interfiera en el desarrollo de las actividades de los servidores y trabajadores de la misma.

Aprovecho la oportunidad para reiterar mis sentimientos de alta consideración y estima.

Atentamente,



Abg. Antonio Kubes
**PREFECTO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE PASTAZA**
Anita A









UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD PRESENCIAL

Artículo académico

AUTORA: LORENA JIMENEZ

TUTOR: PSI.EDU. PAULINA RUIZ

AMBATO- ECUADOR

2017

ARTÍCULO ACADÉMICO

*Universidad Técnica de Ambato
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación
Carrera de Psicología Industrial*

“La comunicación organizacional en el clima laboral”

**Lorena Anabel Jiménez Borja
Paulina Margarita Ruiz López**

RESUMEN

El presente trabajo se enfoca en determinar la incidencia de la comunicación organizacional en el clima laboral, la cual permitirá fortalecer los procesos comunicativos que se emplean en la organización, buscando de tal manera, mejorar además las relaciones interpersonales en los empleados. Se resalta también la insuficiente participación del trabajador, la distorsión de información, la falta de interés por parte de los directivos, la mejora de procesos comunicativos, impulsando el trabajo en equipo, también el cumplimiento de normas, contribuyendo positivamente al desarrollo personal y profesional, beneficiando las relaciones interpersonales, el bienestar emocional, la situación laboral, la gestión del Talento Humano; utilizándose en el desarrollo de la metodología, la investigación bibliográfica documental, recopilando información en textos, colecciones, revistas, artículos científicos y en publicaciones en internet; sobresaliendo también la utilización de la investigación de campo, obteniendo información en el sitio de trabajo donde se suscitan los hechos; en los niveles se destaca el descriptivo, explicativo y correlacional, considerándose las variables de estudio para la creación de procesos comunicativos idóneo que fortalezca el clima laboral de la organización.

Palabras clave: comunicación organizacional, clima laboral, desarrollo del personal, relaciones interpersonales, gestión de talento humano.

ACADEMIC ARTICLE

*Universidad Técnica de Ambato
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación
Carrera de Psicología Industrial*

“The organizational communication in the workplace environment”

**Lorena Anabel Jiménez Borja
Paulina Margarita Ruiz López**

ABSTRACT

The present work focuses on determining the incidence of organizational communication in the work environment, which will strengthen the communicative processes that are used in the organization, seeking to improve interpersonal relationships among employees. It also highlights the insufficient participation of the worker, the distortion of information, the lack of interest on the part of the managers, the improvement of communicative processes, promoting the team work, also the compliance of rules, contributing positively to personal and professional development, Benefiting interpersonal relationships, emotional well-being, work situation, Human Talent management; Using documental research in the development of methodology, collecting information in texts, collections, journals, scientific articles and publications on the Internet; Also highlighting the use of field research, obtaining information in the workplace where the facts are raised; In the levels the descriptive, explanatory and correlational is emphasized, being considered the variables of study for the creation of ideal communicative processes that strengthen the work climate of the organization.

Keywords: Organizational communication, work climate, staff development, interpersonal relationships, human talent management.

Introducción:

A la comunicación organizacional se la ha venido tomando en gran parte como uno de los problemas de efectividad y progreso que enfrenta el mundo actual de las organizaciones y en la vida personal. En este sentido consideramos que la organización está dentro de un espacio de interacción y aprendizaje, que se presenta en la forma de conversar y relacionarnos con otros.

El autor Abraham Nosnik Ostrowiak (1991) en su investigación menciona que la secuela que da hoy en día la comunicación en el ámbito organizacional, luchando con su desafío por comprender y aportar a esa diversa, rica y compleja realidad, se apoya en la perspectiva estratégica para lograr pensar sistémicamente las relaciones de la organización con su ambiente y comprender el proceso de la comunicación como un sistema que debe ser consciente del papel de todas las partes que lo integran. Además, afirma como proceso de construcción y mejora permanente de las relaciones humanas y de éstas con el entorno, donde se inserta su aporte de su teoría sobre comunicación productiva.

De acuerdo con Horacio Andrade Rodríguez (2000) en el libro de la comunicación en las organizaciones, nos cita a la comunicación organizacional como un conjunto de técnicas y actividades, quienes vienen a ser las encargadas de encaminar a la facilitación y agilización de los flujos de mensajes dados entre los miembros de una organización.

Por lo general la comunicación dentro de las organizaciones presenta falencias directamente en la recepción de mensajes, al ser transmitida dicha información errónea la distorsión de mensaje provoca una baja en el clima laboral de los empleados, encaminado a que se susciten desacuerdos, problemas entre compañeros, bajo rendimiento labor y sobretodo la falta de compromiso de los empleados con la empresa para su desarrollo organizacional.

La comunicación organizacional “como todo apoyo a la productividad, busca que la transformación competitiva de las empresas, gobiernos y organizaciones de la sociedad civil se dé en el menor tiempo posible y con la mayor coordinación de quienes son sus actores principales” (Nosnik ,2006:31). Sin lugar a dudas como lo

manifiesta el Dr. Nosnik una organización debe establecer dentro de sus prioridades que la comunicación interna y externa sea de calidad, y para ello se requiere de la implementación de una auditoría de comunicación organizacional, en la que todos los públicos internos tienen una importante participación

El reconocido comunicólogo catalán COSTA J. (2000), en su investigación realizada menciona que todas las organizaciones van desarrollando una cultura, en donde se ejercen diferentes modos en los que los empleados pueden relacionarse, comunicarse y proyectar una imagen, además que no se puede obligar a los empleados a cohibir este proceso. La empresa no tiene en sí una libertad de elección.

El autor Capriotti (1999, 97). Sustenta, comparte y mantiene la ideología planteada por Costa J. donde señala que se pueden distinguir tres tipos de información que intervienen en la decisión final de la imagen que va a dar una organización: los medios de comunicación masivos, las relaciones interpersonales y la experiencia adquirida. En donde manifiesta que las dos primeras fuentes se realizan de manera indirecta mientras que la tercera de manera directa.

La comunicación organizacional al igual que el desempeño laboral ha sido investigada y estudiada por varios autores. En una reciente obra realizada en conjunto por la Asociación Nacional de Programas y el Programa de Posgrado de la Universidad de São Paulo (usp) se da una contribución de varios investigadores sobre el tema de la epistemología de la comunicación. Duarte (2003) trata de caracterizar el(los) objeto(s) y el campo de la comunicación, con énfasis en la fenomenología de la percepción y en el abordaje cognitivista.

Duarte (2003, pp. 46-48), desarrolla el concepto y la caracterización de la comunicación con base en Merleau-Ponty, el cual denomina el “acto de comunicar como el encuentro de fronteras perceptivas”, siendo que “al otro y su conciencia sólo se puede acceder porque también el hombre es un ser cultural”. La interacción entre el ser humano culturalmente situado y los objetos culturales propicia el desarrollo de motivos y percepciones de uno con otro, que compartan y creen

entendimientos comunes, en los cuales el lenguaje promueve el diálogo entre las conciencias.

En este punto es fundamental mencionar lo que Merleau-Ponty define sobre la comunicación, citado por Duarte: En este abordaje, Duarte (2003) explica que algo del yo pasa a ser compuesto por el otro, y así forma un tercer plano cognitivo, como una de las características de la comunicación. Esto es, las conciencias envueltas dejan partes de sí mismas, sin fundirse en una sola, y conservan las experiencias de cada ser, pero traen algo común a los que están en la relación y redefinen sus percepciones por el compartir y la comunicación. Duarte también se refiere a los planteamientos de Marcondes Filho (s. f.): “una epistemología de la comunicación pasa por tratar de captar lo que se da en el proceso del encuentro de planos cognitivos”. Observa que “... el movimiento es lo más importante y que los elementos emocionales volátiles del mismo momento tienen su propia razón, participan de la comunicación, pero sólo pueden ser percibidos en cuanto transitan” Lopes (2003, p 53).

De acuerdo a lo expuesto por los diferentes autores sobre la comunicación organizacional y de la influencia que tiene en el desempeño laboral del personal, la presente investigación tratará de analizar, especificar y determinar los procesos comunicativos que tiene la organización donde se trabajará, haciendo referencia además a los canales informativos que se utilicen.

Si bien es cierto la comunicación es un pilar importante dentro de una organización, con la presente investigación se propone un estudio en el cual se exponga e impulse a los empleados de altos y bajos mandos a hacer énfasis en la importancia que tiene el hacer un análisis de los beneficios que pueden obtenerse mediante una buena comunicación, no solo como organización sino también como seres humanos en busca de un desarrollo y mejora.

Metodología:

El presente trabajo de investigación tiene una estructura cuali-cuantitativa: cuantitativa ya que se realizó una encuesta en base a la comunicación y como esta influye en el clima laboral, aplicando preguntas cerradas en las cuales los empleados debían responder de manera anónima y sincera, por consiguiente, se realizó una tabulación y análisis de las respuestas obtenidas llegando a realizar una interpretación gráfica y escrita. Y viene a ser cualitativa ya que toda la información recolectada dentro de la organización nos ayudó a la realización del marco teórico.

Para la realización de la investigación se estableció un análisis en el cual se ejecutaron dos niveles; el primero exploratorio, el que nos permitió conocer las causas y efectos de la problemática, complementadas con bases científicas y bibliográficas. El segundo nivel descriptivo, ya que se examinó la posición de autores reconocidos respecto a las variables de estudio.

De acuerdo a la problemática de la investigación se armó el marco teórico que contextualiza las variables de estudio, además se aplicó una modalidad bibliográfica donde se analizó libros, tesis de grado, documentos digitales, revistas científicas y sobre todo información brindada por parte de la organización. Dicha información fue reasentada a la matriz de operacionalización de variables, consiguiendo así estructuración de la encuesta con un total de 10 preguntas divididas en; 5 preguntas de la una variable y 5 de la otra con respuestas de siempre, a veces y nunca. Los indicadores que se especifican surgen de la operacionalización de las variables como son; variable independiente: comunicación organizacional y variable dependiente: clima laboral.

Por consiguiente, para la realización de la investigación se estableció una muestra estadística, en la cual se procedió a la observación del universo reducido, con una totalidad de 90 colaboradores, población de la organización.

Institución	Población	Frecuencia	Porcentaje
Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza	Empleados del área administrativa	90	100%
	TOTAL	90	100%

Elaborado por: Lorena Anabel Jiménez Borja

Para el desarrollo estadístico se tomó el proceso del Chi cuadrado (X^2), considerando 4 preguntas claves; 2 de la variable independiente (1 y 5); y, dos de la variable dependiente (4 y 10). En la pregunta número 1 se indagó sobre si existe una adecuada comunicación organizacional en el entorno de trabajo de los empleados; en tanto que, en la pregunta número 5, se consultó sobre si se han generado conflictos entre compañeros de trabajo por una mala comunicación. Por otra parte, en la pregunta 4 se interrogó a los colaboradores sobre si se han realizado algún tipo de capacitaciones que ayuden a desarrollar un buen clima laboral; y finalmente en la pregunta 10 se indagó a los colaboradores acerca de si se realizan evaluaciones sobre clima laboral en cada departamento.

Para el cálculo del método estadístico del Chi cuadrado (X^2), se tomó como base 0,05 como número alfa; lo que significa que, se aplicó un 95% de nivel de confianza y un 5% de error. Obteniendo como resultado 38,35 y con un grado de libertad de 6, siendo mayor al porcentaje establecido en la tabla de Chi cuadrado, dando como resultado se rechace la hipótesis nula; y, se acepte la hipótesis alternativa; por lo cual se puede decir que la comunicación organizacional si influye en el clima laboral.

Análisis Y Discusión De Resultados

Interrogantes	CATEGORÍAS			TOTAL
	Siempre	A veces	Nunca	
1. ¿Existe una adecuada comunicación organizacional en su entorno de trabajo?	10	20	60	90
4. ¿Se ha realizado algún tipo de capacitaciones que ayuden a desarrollar un buen clima laboral en los empleados?	11	36	43	90
5. ¿Se han generado conflictos con sus compañeros de trabajo por una mala comunicación?	45	30	15	90
10. ¿Se realizan evaluaciones sobre clima laboral en cada departamento?	5	36	49	90
TOTAL	71	135	154	360

Elaborado por: Lorena Anabel Jiménez Borja

El presente trabajo discute los hallazgos obtenidos con los ya planteados por el Dr. Nosnik en el año 2006. Donde cita a la comunicación organizacional como todo apoyo que se da directamente a la productividad, busca que la transformación competitiva de las empresas, gobiernos y organizaciones de la sociedad civil se vaya dando en el menor tiempo posible y con la mayor coordinación de quienes son sus actores principales. Sin lugar a dudas como lo manifiesta una organización debe establecer dentro de sus prioridades que la comunicación interna y externa sea de calidad, y para ello se requiere de la implementación de una auditoria de comunicación organizacional, en la que todos los públicos internos tienen una importante participación.

A través de los resultados obtenidos en la presente investigación por la aplicación de la encuesta de 10 preguntas a los trabajadores del área administrativa se establece con respecto a la comunicación organizacional que el 67% considera a la comunicación como deficiente, recalando que la información que se obtiene va

siendo recibida de diferente manera ocasionando una distorsión del mensaje, provocando además la disminución del interés de los colaboradores hacia la institución.

Con relación a los conflictos laborales que se presentan dentro de la institución, el 50% de los colaboradores revelan sentirse afectados, ya que la información que se maneja dentro de la institución al ser recibida de manera errónea, provoca desacuerdos no solo en la designación de funciones de cada empleado, sino también en las relaciones interpersonales, ya que el trabajo en equipo se ve afectado directamente y cada uno de los colaboradores trabajan en función de sus propios beneficios y no en conjunto, afectando la mejora de la institución. Pero cabe recalcar que el 33% considera que a veces se han ocasionado conflictos entre colaboradores por la mala información con la que se trabaja, es decir no se sienten afectados de manera personal y profesional.

En lo relativo al ambiente laboral que existe en la institución el 50% de los colaboradores considera que no se siente a gusto con ello, lo que ha venido ocasionando de alguna manera que las funciones designadas a cada uno de los empleados se vean afectadas y se las desarrollen de mala manera, además el desinterés de la dirección de la institución ha provocado la falta de identificación y compromiso en los empleados hacia la organización; también, un 17% indica que si se siente a gusto con el ambiente de trabajo que se maneja dentro de la organización, y que ellos no encuentran problemas que afecten a su desempeño de actividades.

Por otro lado, en el caso de la cooperación entre empleados buscando conseguir una comunicación efectiva, el 60% de ellos considera que no existe ningún tipo de ayuda y colaboración entre compañeros, la mala planificación de gestión de la comunicación a acarreado se vaya dando desinterés en ayudarse, en tratar de plantearse objetivos y metas en conjunto, en buscar un beneficio mutuo. Se puede argumentar que se trata también de simular la cooperación con la motivación, ya que si en las capas directivas no se dan incentivos y motivaciones para trabajar en equipo, éste tipo de comportamientos acabarán pasando al resto de la empresa.

Con relación al clima laboral dentro de la organización y de si se ha realizado algún tipo de capacitación en busca de la mejora del mismo, el 48% expreso que nunca se ha tomado interés por este tema, consideran además que no hay mucha relación del individuo dentro de la institución con sus compañeros y superiores, la institución no ha logrado un óptimo ambiente laboral para sus trabajadores, ocasionando que los colaboradores no se sientan motivados a la hora de cumplir con sus tareas, si bien existen muchas formas de motivar, es preciso conocer si la empresa le da al clima laboral la importancia adecuada.

Sin embargo, el 40% de empleados manifestó que en algunas ocasiones si se han presentado y planteado métodos los cuales ayuden a mejorar el clima laboral en los empleados, de alguna manera interpretan que la institución no considera del todo pertinente realizar esta actividad de capacitación, siendo unas de las más trascendentes para determinar y valorar el nivel de clima laboral, trabajo en equipo y rendimiento.

En referencia a si los trabajadores se los evalúa de cómo van manejando el ambiente laboral dentro de cada departamento, el 54% indico que nunca han estado expuesto a evaluaciones, consiguiendo de esta manera que los empleados no tomen ningún tipo de importancia sobre el clima laboral en el que trabajan, y no percatarse de los problemas que acarrea, afectando directamente en el trabajo en equipo, mejora en el rendimiento de funciones y sobretodo en el desarrollo de diferentes actividades en su futuro profesional; también, el 40% de colaboradores en reiteradas ocasiones si han sentido ese interés por parte de la institución, en mantener un ambiente laboral apropiado, en donde el empleado se sienta a gusto y desempeñe sus funciones de manera óptima.

Acorde a la interpretación de la presente investigación, se ha considerado la importancia que tiene la comunicación organizacional para mejorar el clima laboral, planificando e implementando de manera correctamente canales de información que sean expuesto y aplicados de manera adecuada por parte de todos los empleados del área administrativa de la organización, favoreciendo a la creación

de un buen clima laboral dentro de cada departamento y ayudando al mejoramiento de desempeño del trabajador.

Posteriormente para la verificación del chi cuadrado se enfatizó principalmente en las respuestas de las preguntas uno, cuatro, cinco y diez de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa, dando como resultado que el chi cuadrado calculado de treinta y ocho coma treinta y cinco es mayor al chi cuadrado teórico de doce coma cincuenta y nueve; de esta manera se desecha la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que manifiesta que: “La comunicación organizacional SI incide en el clima laboral de los trabajadores”.

RECOLECCIÓN DE DATOS

Interrogantes	Opción Respuesta	O	E	(O – E)	(O – E) ² /E
1	Siempre	10	17,75	-7,75	3,38
	A Veces	20	33,75	-13,75	5,60
	Nunca	60	38,5	21,5	12,01
4	Siempre	11	17,75	-6,75	2,57
	A Veces	36	33,75	2,25	0,15
	Nunca	43	38,5	4,5	0,53
5	Siempre	15	17,75	-2,75	0,43
	A Veces	30	33,75	-3,75	0,42
	Nunca	45	38,5	6,5	1,10
10	Siempre	5	17,75	-12,75	9,16
	A Veces	49	33,75	15,25	6,89
	Nunca	36	38,5	-2,5	0,16
	TOTAL	360	360	0	42,39

Elaborado por: Lorena Anabel Jiménez Borja

CONCLUSIONES

- La investigación de campo permitió determinar que la comunicación es un factor importante que influye en el clima laboral; en base, a la percepción que han tenido los empleados durante su transcurso laborando dentro de la institución, se ve un incremento de conflictos laborales suscitados por la distorsión de información, además que se ha dado un aumento de desmotivación en los empleados a la hora de realizar funciones las cuales deben ser trabajadas en equipo ya que las relaciones interpersonales se ven deterioradas.
- Existen algunos factores que también han incidido en el clima laboral, gracias a los datos estadísticos estos factores se ven reflejados en el trabajo en equipo que hay entre empleados, indican que se interesan solo por los beneficios individuales que pueden tener, y que se basan en desempeñar su trabajo sin tomar en consideración los objetivos generales, que es el de buscar el desarrollo de la institución, y que esta sea de ayuda para los usuarios.
- No se realizan constantes evaluaciones dentro de cada departamento en donde se pueda verificar como se están relacionando lo colaboradores, cómo es el trabajo en equipo que desempeñan, si existe motivación que ayude al desempeño óptimo de las funciones y de si existe algún tipo de superación del empleado dentro de la organización.
- Se concluye que la comunicación organizacional manejada dentro de la institución afecta notoriamente no solo al ambiente laboral, sino al desarrollo organizacional, determinado en base a la observación de campo en que la gran mayoría de empleados en áreas administrativas no muestran interés en este tema, no se identifican con la institución y se encuentran en un monotonía laboral que les impide desarrollarse personal y laboralmente.

BIBLIOGRAFIA

- *Chiavenato, I. (2004). Gestión de talento humano. Pearson Educacional.*
- *Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. Pearson Educacional*
- *Costa Joan. (2000). Las nuevas coordenadas de la comunicación.*
- *Costa Joan. (1999). La comunicación en acción. EDITORIAL, Paitos S.A. (España).*
- *Duarte. (2003) Comunicación, lenguaje y comunicación organizacional. Asociación Nacional de Programas y el Programa de Posgrado de la Universidad de São Paulo*
- *Fernández C. (2005). La comunicación en las organizaciones. EDITORIAL, Trillas*
- *Horacio A. (2005). Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica.
www.netbiblo.com*
- *Horacio A. (1996). RAZÓN Y PALABRA, Número 4, Año 1. El papel de la cultura y la comunicación en las crisis organizacionales
www.razonypalabra.org.mx*
- *Nosnik, A. (1996). RAZÓN Y PALABRA. Primera revista iberoamericana especializada en comunicación.
www.razonypalabra.org.mx*
- *Espinoza, R. (2013). La evolución del liderazgo en el PRD, 1989-2012. Polis vol. 9 no.2 México.*
- *Fernández, C. (1999). La comunicación en las organizaciones. México Trillas.*