



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
MODALIDAD: PRESENCIAL

Informe final del Trabajo de investigación previo a la obtención
del Título de Psicólogo Industrial

TEMA:

**“LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y SU
INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS EMPLEADOS
ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SANTIAGO DE PÍLLARO”.**

AUTOR: Angel Emiliano Alvarez Bautista

TUTOR: Dra. Mg. Irma Edith Ortiz

AMBATO – ECUADOR


2017

**APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O
TITULACIÓN**

CERTIFICA:

Yo, Dra. Mg. Irma Ortiz, portador de la Cédula de Ciudadanía N° 170718607-6 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema **“LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SANTIAGO DE PÍLLARO.”**

Desarrollado por el estudiante: Angel Emiliano Alvarez Bautista, considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, 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.


Dra. Mg. Irma Edith Ortiz

C.I: 170718607-6

TUTOR

AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Angel Emiliano Alvarez Bautista con C.I. 180531118-8, deajo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quién basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la presente investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe son de exclusiva responsabilidad de su autor.



Angel Emiliano Alvarez Bautista

C.C. 180531118-8

AUTOR

CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR

Cedo mis derechos en líneas patrimoniales del presente Trabajo final de Grado o Titulación sobre el tema: **“LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SANTIAGO DE PÍLLARO.”** Autorizo su reproducción total o parcial de ella, siempre y cuando este dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.



Angel Emiliano Alvarez Bautista

C.C. 180531118-8

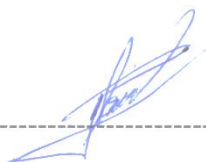
AUTOR

**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:

“LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SANTIAGO DE PÍLLARO.” Presentada por la Sr. Angel Emiliano Alvarez Bautista, con C.I 180531118-8, estudiante de la Carrera de Psicología Industrial; una vez revisada y certificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

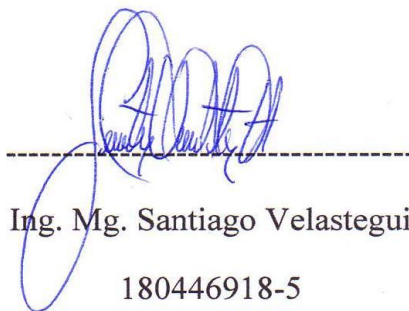
Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo pertinente.



Ing. Mg. Paúl Fiallos

180327319-0

Miembro del tribunal



Ing. Mg. Santiago Velastegui

180446918-5

Miembro del tribunal

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación, fruto de mucho esfuerzo se lo dedico a mis Padres Olivo Alvarez y Carmen Bautista, a los que quiero con mi vida y fueron ellos siempre mi fortaleza, mi apoyo y mi motivación, quienes me han inculcado valores y me han enseñado a dar siempre lo mejor de mí.

A mi familia en general por siempre brindarme sus palabras de apoyo y por compartir conmigo los buenos y malos momentos.

Angel Emiliano Alvarez

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica de Ambato, por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mis profesores quienes ha sido un pilar fundamental en este proceso y me ha brindado su valiosa ayuda de forma desinteresada, por ser quienes me extendieron su mano cuando lo necesité

A mi tutora Dra. Mg. Irma Edith Ortiz quién ha sido el eje fundamental para el correcto encausamiento y desarrollo del mismo, para mí fue un privilegio poder contar con su guía y ayuda.

Angel Emiliano Alvarez

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Contenido	Página
Aprobación del tutor del trabajo de graduación o titulación	ii
Autoría del trabajo de investigación	iii
Cesión de derechos del autor	iv
Al consejo directivo de la facultad de ciencias humanas y de la educación.....	v
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice general de contenidos.....	iv
Índice de gráficos.....	vii
Índice de tablas	viii
Índice cuadros	ix
Resumen Ejecutivo	x
Abstract.....	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	3
EL PROBLEMA.....	3
1.1 Tema de investigación	3
1.2 Planteamiento del Problema	3
1.2.1 Contextualización	3
1.2.2 Árbol de problemas.....	5
1.2.3 Análisis crítico	6
1.2.4 Prognosis.....	7
1.2.5 Formulación del problema	8
1.2.6 Interrogantes (subproblemas)	8
1.3 Justificación	8
1.4 Objetivos.....	9
1.4.1 General.....	9
1.4.2 Específicos	10
CAPÍTULO II.....	11

MARCO TEÓRICO	11
2.1 Antecedentes investigativos.....	11
2.2 Fundamentación filosófica.....	16
2.2.1 Fundamentación Axiológica	16
2.2.2 Fundamentación Epistemológica	16
2.2.3 Fundamentación Psicológica	16
2.2.4 Fundamentación Ontológica.....	17
2.3 Fundamentación legal	17
2.4. Categorías fundamentales	21
2.4.1 Constelación de Ideas de la Variable Independiente	22
2.4.2 Constelación de Ideas de la Variable Dependiente.....	23
2.4.1. Desarrollo Teórico Variable Independiente.....	24
2.4.1.1. Procesos de Comunicación Interna.....	24
2.4.1.2. Comunicación Organizacional.....	33
2.4.1.3. Comportamiento Organizacional.....	37
2.4.2. Desarrollo teórico Variable Dependiente	41
2.4.2.1. Desarrollo Organizacional	41
2.4.2.2. Cultura Organizacional	43
2.4.2.3. Clima laboral.....	47
2.5 Hipótesis	54
2.6 Señalamiento de variables	55
CAPITULO III.....	56
METODOLOGÍA.....	56
3.1 Enfoque.....	56
3.2 Modalidad básica de investigación	56
3.2.1. Investigación bibliográfica – documental.....	57
3.2.2. Investigación de campo	57
3.3. Nivel o tipo de investigación	57
3.3.1. Investigación Explicativa.....	57
3.3.2. Investigación descriptiva	57
3.3.3. Investigación Correlacional	58
3.4 Población y muestra.....	58

3.4.1. Población	58
3.4.2. Muestra	59
3.5 Operacionalización de variables	60
3.5.1 Variable Independiente: Procesos de comunicación Interna	60
3.5.2 Variable Dependiente: Clima Laboral	61
3.6 Plan de recolección de información.....	62
3.7 Plan de procesamiento de la información	63
CAPÍTULO IV	64
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	64
4.1 Análisis e interpretación de los resultados.....	64
4.2 Verificación de hipótesis	74
4.2.1 Planteamiento de la hipótesis.....	74
4.2.2 Niveles de significación.....	74
4.2.3 Descripción de la población.....	74
4.2.4. Datos en la aplicación del Chi-Cuadrado	74
4.2.5 Explicación del estadístico.....	75
4.2.6. Tabla de distribución del Chi-Cuadrado.....	76
4.2.7 Frecuencia Observada.....	77
4.2.8 Frecuencia Esperada	78
4.2.9 Calculo del Chi Cuadrado.....	79
4.2.10. Zona de aceptación/rechazo.....	80
4.2.11. Decisión	80
CAPÍTULO V.....	81
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	81
5.1 Conclusiones.....	81
5.2. Recomendaciones	82
BIBLIOGRAFÍA	83
ARTICULO ACADÉMICO	86
Bibliografía	94
ANEXOS	96

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenido	Página
Gráfico N° 1.1: Árbol de Problemas	5
Gráfico N° 2.2: Categorías Fundamentales.....	21
Gráfico N° 2.3: Constelación de Ideas de la Variable Independiente.....	22
Gráfico N° 2.4: Constelación de Ideas de la Variable Dependiente	23
Gráfico N° 4.5: Comunicación Interna	64
Gráfico N° 4.6: Procesos de Comunicación Interno	65
Gráfico N° 4.7: Transmisión de Información	66
Gráfico N° 4.8: Trabajo en Equipo	67
Gráfico N° 4.9: Productividad.....	68
Gráfico N° 4.10: Clima Laboral y Trabajo en Equipo	69
Gráfico N° 4.11: Relaciones Interpersonales	70
Gráfico N° 4.12: Motivación Personal.....	71
Gráfico N° 4.13: Clima Laboral.....	72
Gráfico N° 4.14: Desempeño Laboral.....	73
Gráfico N° 4.15: Zona de Aceptación o Rechazo	80

ÍNDICE DE TABLAS

Contenido	Página
Tabla N° 2.1: Población de los Empleados Administrativos	58
Tabla N° 2.2: Criterio de exclusión.....	59
Tabla N° 4.3: Comunicación Interna	64
Tabla N° 4.4: Procesos de comunicación interno	65
Tabla N° 4.5: Transmisión de Información.....	66
Tabla N° 4.6: Trabajo en Equipo	67
Tabla N° 4.7: Productividad.....	68
Tabla N° 4.8: Clima Laboral y Trabajo en Equipo	69
Tabla N° 4.9: Relaciones Interpersonales	70
Tabla N° 4.10: Motivación Personal	71
Tabla N° 4.11: Clima Laboral	72
Tabla N° 4.12: Desempeño Laboral.....	73
Tabla N° 4.13: Tabla de distribución del Chi-Cuadrado.....	76
Tabla N° 4.14: Frecuencia Observada	77
Tabla N° 4.15: Frecuencia Esperada.....	78
Tabla N° 4.16: Calculo del Chi Cuadrado	79

ÍNDICE CUADROS

Contenido	Página
Cuadro N° 3.1: Operacionalización de la Variable Independiente	60
Cuadro N° 3.2: Operacionalización de la Variable Independiente	61
Cuadro N° 3.3: Plan para la recolección de la información	62

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

Tema: “Los Procesos de Comunicación interna y su incidencia en el Clima Laboral de los empleados administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Santiago de Píllaro.”

Autor: Angel Emiliano Alvarez Bautista

Tutora: Dra. Mg. Irma Edith Ortiz

Resumen Ejecutivo

El trabajo de investigación fue desarrollado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Santiago de Píllaro provincia de Tungurahua, durante el periodo septiembre 2017 – febrero de 2018. Se aborda de manera específica los Procesos de Comunicación Interna y el Clima Laboral, de un total de 60 Empleados Administrativos después de aplicar un criterio de exclusión dentro de la organización tomando en cuenta que se enfocó solo el personal administrativo de la Institución.

La valoración del Clima laboral y los procesos de comunicación mediante la aplicación de un cuestionario estructurado, los datos obtenidos fueron analizados de manera crítica e interpretados. Se pudo apreciar que en su mayoría los empleados no están satisfechos con los métodos de comunicación que se manejan dentro de la institución lo que conlleva a tener un clima laboral deficiente.

Se utilizó como método estadístico el chi cuadrado ya que la población escogida es factible para el uso de dicho método estadístico.

A lo largo de la investigación surgieron resultados que indican que dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Santiago de Píllaro la comunicación interna es una parte vital del desarrollo de la institución ya que influye directamente en el clima laboral.

Palabras Claves: Procesos de comunicación, Clima laboral, Relaciones Interpersonales, Comunicación interna.

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

Topic: "Internal Communication Processes and its incidence in the Labor Climate of the administrative employees of the decentralized autonomous government Santiago de Píllaro Municipal."

Author: Angel Emiliano Alvarez Bautista

Tutor: Dr. Mg. Irma Edith Ortiz

ABSTRACT

The research work was carried out in the Autonomous Municipal Government of Santiago de Píllaro, in the province of Tungurahua, during the period September 2017 - February 2018. Specifically, the Internal Communication Processes and the Work Climate, of the total of 60 Administrative Employees of the organization taking into account that it focused only the administrative staff of the Institution.

The evaluation of the work climate and the communication processes through the application of a structured questionnaire, the data obtained were analyzed critically and interpreted. It was noted that mostly employees are not satisfied with the Methods of communication in this way this directly affects Interpersonal Relationships.

The chi square was used as statistical method since the chosen population is feasible for the use of said statistical method.

Throughout the investigation, results emerged that indicate that within the Santiago Municipal Government Decentralized Municipal of Píllaro internal communication is a vital part of the development of the institution since it directly influences the work climate.

Keywords: Communication Processes, Work Climate, Interpersonal Relations, Internal Communication.

INTRODUCCIÓN

En una organización el recurso más valioso e importante es el talento humano, motivo por el cual es necesario atraer, motivar y retener al capital humano más eficiente, sin embargo, existen Procesos de comunicación Internos las cuales se puede emplear para mantener mejor el Clima laboral por parte de los funcionarios.

Mejorar los Procesos de comunicación internos ayudará a fortalecer las relaciones interpersonales de los empleados, que nos permite mejorar el clima laboral de las diferentes áreas donde se desempeñan los empleados administrativos, para favorecer las relaciones interpersonales y mantener al personal motivado esto influirá a mantener el clima laboral en óptimas condiciones que servirá para el bienestar del resto de la institución.

La investigación cuenta de cinco capítulos desarrollados de acuerdo con la norma establecida en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato para la modalidad de tesis.

EL CAPÍTULO I.- En este capítulo se plantea el problema a investigar, y su contextualización macro, meso y micro, se analiza las causas y efectos a través de un análisis crítico, se establece la prognosis y formulación del problema con sus respectivas interrogantes; las delimitaciones del problema en su contenido, espacio y tiempo; y se concluye con la justificación y objetivos de la investigación.

EL CAPÍTULO II.- Llamado marco teórico, en donde se desarrolla la metodología de la investigación, tomando en cuenta los estudios previos, con el fin de entender el objeto de investigación, y sustentarlo de manera filosófica, legal y teórica Se establecen las categorías fundamentales, permitiendo desarrollar un marco teórico con respecto a las variables programación neurolingüística y desempeño laboral.

EL CAPÍTULO III.- Este capítulo engloba la metodología, enfoques: cualitativo, cuantitativo; así mismo que modalidad seguirá la investigación; y, el nivel o tipo de indagación que se efectuará, además se determina el tamaño de la muestra para la aplicación de las encuestas. También se establecen las técnicas e instrumentos utilizados

en el desarrollo de la investigación, el plan de recolección, procesamiento y análisis de información.

El CAPÍTULO IV.- Se realiza el análisis e interpretación de resultados, incluye tablas y gráficos; análisis e interpretación, la verificación de la hipótesis, para la cual se utiliza la prueba estadística Chi Cuadrado; una vez obtenidos los resultados, se visualiza la zona de aceptación y rechazo de la hipótesis.

El CAPÍTULO V.- Aquí se establece las conclusiones y recomendaciones obtenidas de la investigación.

BIBLIOGRAFÍA. - Referencias bibliográficas tomadas para la realización de la investigación

ANEXOS. - Datos relevantes que ayudaron a la investigación tratada.

ARTÍCULO ACADÉMICO. - En el artículo se discute los hallazgos más relevantes de la investigación en el marco de paradigma teórico que permitan la resolución adecuada del problema.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema de investigación

“Los procesos de comunicación interna y su incidencia en el clima laboral de los empleados administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Santiago de Píllaro”.

1.2 Planteamiento del Problema

Sabiendo que la comunicación a nivel interno es un factor preponderante que ha creado un clima laboral desfavorable, obstaculizando las buenas relaciones entre los empleados administrativos que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Santiago de Píllaro.

1.2.1 Contextualización

En el Ecuador la comunicación organizacional interna se ha convertido en una parte fundamental e indispensable para el fortalecimiento y desarrollo institucional, concentrándose esta principalmente en las relaciones y acciones comunicativas que parten de los vínculos, métodos y articulaciones internos que se proyectan potenciando la práctica y métodos de la institución y su tarea. El comprender que la comunicación es considerada como un proceso transversal a la organización hace posible incluirla en una política institucional y no limitarla a algo meramente instrumental

Las organizaciones a nivel nacional en los últimos años han decretado que es importante tener muy en cuenta que toda comunicación se realiza en el marco de las relaciones humanas y que estos se expresan por medio de la manera en que las personas realizan su tarea, como se relacionan y complementan de acuerdo con sus propias culturas. Se construye así una cultura organizacional compuesta por un conjunto de valores, creencias y comprensiones que comparten los integrantes de una organización. La cultura de la

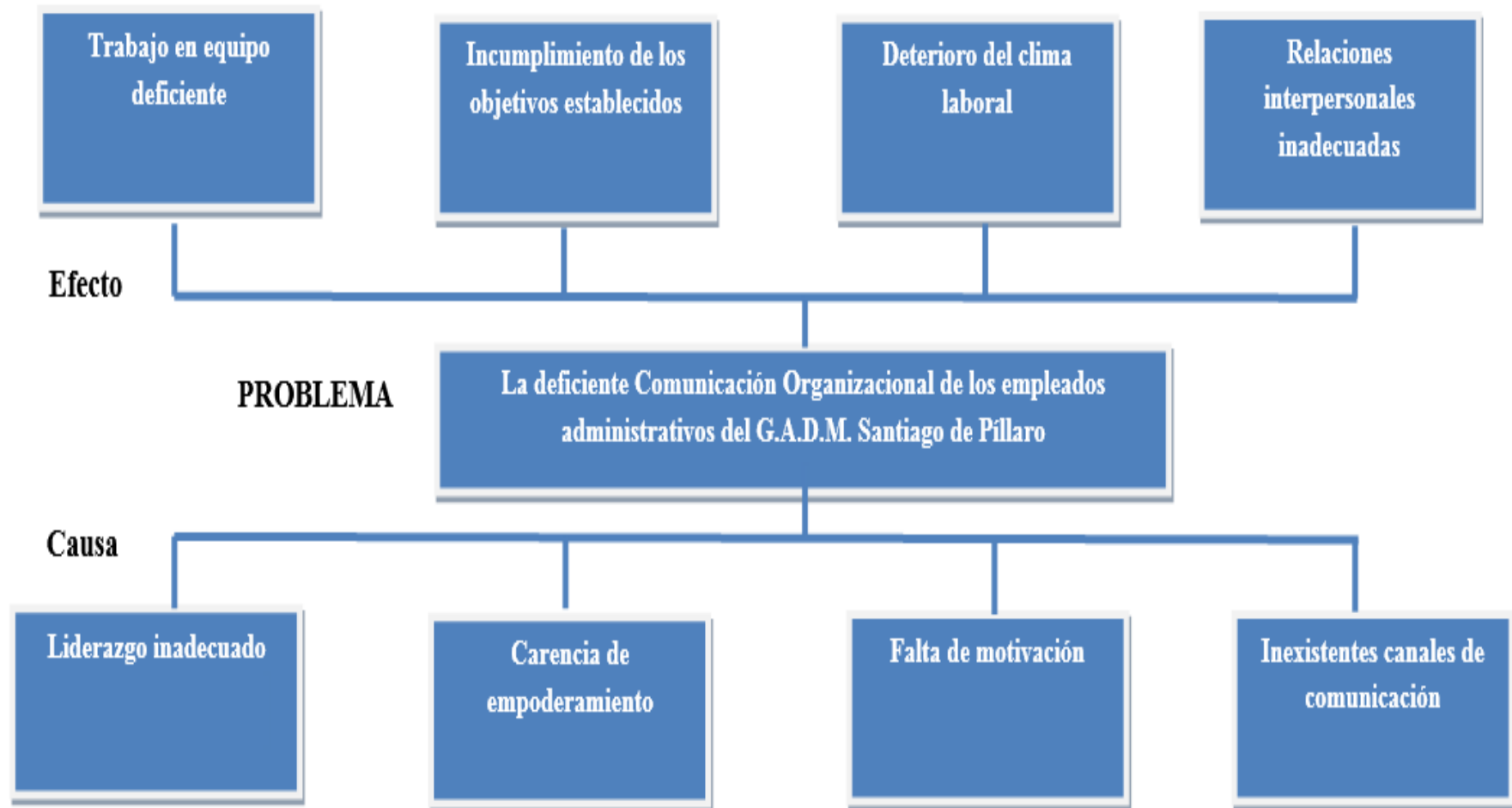
organización tiene formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones, la manera que se realizan las actividades y especialmente la comunicación.

En la provincia de Tungurahua Todavía las organizaciones, que sí mantienen un contacto regular con el público, mal interpretan muchas veces la comunicación con la información. Sacan toda clase de publicaciones, hablan mucho pero no se preocupan por las reacciones. Si alguien ha recibido el mensaje, si fue comprendido y si ha causado reacciones ya no les interesa relacionarse con sus compañeros si es solo para compartir algo y se termina, estamos hablando de una comunicación cruzada que se entiende que van de un lado a otro pero no para comunicar lo que corresponde, no existe adecuados procesos de comunicación ya que el mando del líder no busca la unión en base a la comunicación si no solo trabajar en equipo por hacerlo y se acabó, hay que cambiar los términos de trabajar en equipo para que se entienda poder trabajar con una comunicación fluida.

Los procesos de comunicación que se aplican dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Santiago de Píllaro no son los mejores y se puede ver reflejado en el trabajo en equipo de los empleados administrativos, de manera que solo tratan de cumplir los objetivos, hay escasa integración del personal y un ambiente que deteriora las relaciones y la comunicación, entre directivos y empleados no existe una buena relación, no existe una comunicación que ayude a mejorar las relaciones interpersonales, y si la hay es solo son para comunicar información sobre el trabajo, esto determina un punto de partida fundamental para mantener un buen clima que ayude a mantener firme las relaciones institucionales dentro de los departamentos del G.A.D.M. Santiago de Píllaro.

1.2.2 Árbol de problemas

Gráfico N° 1.1: Árbol de Problemas



Elaborado por: Angel Alvarez

1.2.3 Análisis crítico

Una de las principales causas para la deficiente comunicación organizacional es el estilo de liderazgo inadecuado que se da por parte de los directivos de área ya que al no contar con el perfil adecuado para desempeñarse dentro sus cargo provocará aplicar procesos inapropiados en el manejo del personal por su poca experiencia en liderazgo, además la institución no maneja protocolos de inducción al nuevo empleado, no se preocupa en que conozca su puesto de trabajo o en presentarle a sus compañeros de trabajo lo que provoca un aislamiento y marginación entre compañeros generando así un ambiente tenso de trabajo que reduce la cooperación entre empleados, provocando individualismo con una actitud de desinterés por las tareas a realizar perjudicando directamente en el trabajo en equipo de la institución.

La carencia de empoderamiento del personal se da porque los empleados no tienen claro cuáles son las metas y tareas por cumplir, los directivos no comparten las ideas ni decisiones con sus subordinados ni aplican correctivos necesarios en caso de que se produzca una falta o error, esto genera al empleado trabajar solos sin la dirección de un mando superior, lo que repercute directamente en el incumplimiento de objetivos establecidos ya que no se sienten valiosos ni valorados dentro de la institución.

Una causa muy importante para la falta de motivación por parte de los empleados administrativos es que no existe un plan de reclutamiento en el personal por lo que algunos empleados en su mayoría directivos son elegidos por preferencia o por amistad, los cuales no cumplen con el manual de funciones y el reglamento interno de la misma, lo que conlleva a que exista inequidad en el trabajo, otra causa es porque su lugar de trabajo es inadecuado ya que las instalaciones son antiguas, estos aspectos tiene mucha trascendencia en el deterioro del clima laboral en el que se desempeñan diariamente los empleados administrativos.

Un tema muy importante dentro de la institución es que a los directivos no les interesa la comunicación entre sus empleados por lo que no existe ningún método de comunicación organizacional, el empleado siempre se comunica de manera informal con sus compañeros generando que la información no fluya y se vea distorsionada, mientras que sus directivos manejan una comunicación descendente por lo que no les importan las

opiniones y sugerencias de sus colaboradores, ellos toman las decisiones en base a datos financieros, estadísticos y criterios personales, provocando que se den mal entendidos y crean conflictos laborales los cuales afectan directamente en las relaciones interpersonales de la institución.

1.2.4 Prognosis

De continuar el problema de líderes negativos dentro de la institución se mantendrán los problemas referentes a la conformación de grupos de trabajo que es un factor influyente para el desarrollo de las tareas, se mantendrán un clima de desconfianza entre todo el personal tanto de los niveles administrativos como de los directivos que conllevaría a que no se trabaje en equipo y perjudicando a los propósitos de la institución.

La falta de identificación del colaborador con la institución lo conducirá a que solo trabaje por un sueldo y que no entregue ese plus que es tan necesario en las organizaciones modernas, y hará que el personal ya no se sienta seguro con sus habilidades para cumplir con sus funciones otorgadas ya que no podrá cumplir con los objetivos establecidos y si lo hace será a largo plazo y de manera ineficiente perjudicando a la institución.

Un punto con mucha importancia es la motivación de un empleado porque una baja motivación es como un virus contagioso que se extiende de unos empleados a otros, si la organización no funciona debido a malas decisiones de sus directivos logrando un deteriorar el clima laboral de la institución logrado que el empleado se desempeñe de manera deficiente porque sienten que la institución ya no les brinda superación personal esto conllevaría a incrementar el ausentismo se daría un alto nivel de rotación del personal hasta llegar a un despido definitivo de la institución.

Una mala gestión de la comunicación interna es la causa de los problemas dentro de esta institución por lo que los directivos deberían implementar métodos de comunicación efectivos entre el personal, ya que al no hacerlo pueden crear sentimientos negativos entre compañeros, que producirá conflictos personales, debido a los continuas distorsiones de los mensajes y a la creación de rumores, relaciones débiles entre directivos y empleados administrativos, malas relaciones interpersonales y una disminución de la productividad, afectando la continuidad de cada proceso que desarrolla la empresa.

1.2.5 Formulación del problema

¿De qué manera incide los procesos de comunicación interna en el Clima Laboral dentro del G.A.D. Municipal de Santiago de Píllaro?

1.2.6 Interrogantes (subproblemas)

- ¿Cuáles son los tipos de comunicación interna dentro del G.A.D. Municipal de Santiago de Píllaro?
- ¿Qué tipo de clima laboral existen en el G.A.D. Municipal de Santiago de Píllaro un deficiente Clima Laboral?
- ¿Existe la posibilidad de escribir un artículo del problema que se da en el G.A.D. Municipal de Santiago de Píllaro sobre la problemática a investigar?

1.2.6 Delimitación del Objeto de investigación

- **Campo:** Gestión de Talento Humano
- **Área:** Administrativo
- **Aspecto:** Procesos de comunicación interna – Clima laboral
- **Delimitación Temporal:** Abril – Septiembre 2018
- **Delimitación Espacial:** G.A.D. Municipal de Santiago de Píllaro – Ecuador

1.3 Justificación

El ser humano por naturaleza necesita interactuar con otras personas para poder satisfacer sus necesidades de afecto y socialización. En la actualidad en cualquier organización la transmisión de información es una actividad diaria y de gran importancia para mantener un buen clima laboral, ya que el éxito o fracaso de una empresa depende de las personas si la comunicación interna no es buena se verán afectadas en su desempeño, y en el clima donde se desenvuelve a diario.

Es así que dentro de toda organización es de gran **importancia** que existan adecuados procesos de comunicación para lograr que las relaciones interpersonales sirvan para el cumplimiento de los objetivos, brindándoles a los empleados administrativos un clima laboral adecuado donde puedan desempeñarse.

El **interés** de la presente investigación está fundamentado en poder brindar una solución a la problemática en estudio, por lo que si no se trata este tema la falta de comunicación dentro del área de trabajo afecta a la organización desde el más mínimo núcleo hasta la cúspide de la organización

Además, tendrá un **impacto** provechoso en la empresa, ya que la deficiente comunicación organizacional existente está afectando directamente al Clima Laboral con el que se maneja la institución.

Al realizar este trabajo de investigación es **beneficiar** a los empleados administrativos de la organización, con el objetivo de proveer unión, motivación y así mejorar el clima laboral, el cual ayudara a generar un cambio o dar una solución, por tal motivo es necesario concientizar a todos los empleados administrativos del GADM Santiago de Píllaro sobre la importancia de realizar esta investigación que conlleve a resultados satisfactorios.

La realización del siguiente trabajo es **factible** ya que se cuenta con las condiciones favorables para llevar a cabo esta investigación, como con la autorización de las autoridades pertinentes y la disponibilidad de los recursos materiales, económicos, financieros, humanos, tiempo y de información necesarios.

1.4 Objetivos

1.4.1 General

- Determinar la incidencia de los procesos de comunicación interna en el clima laboral de los empleados administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Santiago de Píllaro.

1.4.2 Específicos

- Analizar los tipos de procesos de comunicación internos que se manejan en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Santiago de Píllaro.
- Diagnosticar el clima laboral entre los empleados administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Santiago de Píllaro.
- Elaborar un Artículo Académico que permita solucionar la problemática tratada.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

La siguiente Información fue obtenida del Repositorio de la Facultad de Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Técnica de Ambato.

2.1.1. Tema: “La Comunicación Interna y el Trabajo en Equipo en la empresa Constructora Alvarado de la Ciudad de Ambato”.

Autora: Ruth Elena Romero Paredes (2013)

Año y Lugar: Ambato – Ecuador, 2013. Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Técnica de Ambato.

CONCLUSIONES

El estudio realizado en la empresa “CONSTRUCTORA ALVARADO”, ha permitido establecer las siguientes conclusiones:

- La comunicación interna es un factor muy importante dentro de las organizaciones modernas para lograr un buen trabajo en equipo y por ende mayores índices de rendimiento, alcanzar un nivel más participativo entre sus miembros, así como para integrar y comprometer al recurso humano de la organización en la consecución de los objetivos empresariales.
- La comunicación está íntimamente ligada al desarrollo organizacional, puesto que en la actualidad una de las características de las empresas es su capacidad de recoger, almacenar y procesar información, así como enviarla de manera simultánea a casi cualquier parte. El descuido de este importante aspecto dentro de la empresa significa una desventaja con respecto a aquellas que sí trabajan en el ámbito de la comunicación interna y que constantemente vigilan el adecuado flujo interno de la información que será enviada a todos dentro de la empresa.

- El trabajo en equipo es deficiente y por lo tanto representa un problema para la Empresa, los objetivos no se van a cumplir como el gerente aspira, porque hay cosas que no se puede hacer solas, sino en equipo, para lograr un fin común; así también eliminar el individualismo al trabajar y lograr que todos se sientan conformes en sus puestos de trabajo.
- En la empresa no existe estrategias de comunicación interna, que son necesarias para emitir la información a los trabajadores ya que dentro de ellas se cuenta con herramientas que ayuden al flujo correcto de la información así tenemos la circular que permite comunicarse directamente con el trabajador y por lo tanto se tiene la seguridad de que sabe lo que tiene que hacer, logrando con ello mejorar la productividad de la empresa y por ende el trabajo en equipo entre los empleados.

La siguiente Información fue obtenida del Repositorio de la Facultad de Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Técnica de Ambato.

2.1.2. Tema: “La Comunicación Organizacional y su incidencia en el Clima Laboral de la empresa AGROINDUSTRIAL AGROCUEROS S.A. de la ciudad de Ambato”

Autora: Verónica Andrea Martínez Romero (2012)

Año y Lugar: Ambato – Ecuador, 2012. Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Técnica de Ambato.

CONCLUSIONES

- La comunicación organizacional en la empresa AGROINDUSTRIAL AGROCUEROS S.A se ha constituido espontáneamente, sin obedecer a una estructura previamente diseñada, existe una comunicación que se basa en las necesidades presentadas por los colaboradores, y adolece de una perspectiva a largo plazo, de integración y coordinación entre todas las áreas de la organización.
- Gran parte del personal no se siente identificado e integrado en la empresa, eso incide negativamente en clima laboral, de manera especial en la motivación del personal, además no se ha prestado mayor atención a la socialización que deben tener los colaboradores, gran parte de los mismos no sienten tener una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo, existen malentendidos y se crean rumores.

- Al no existir una estructura de comunicación establecida tampoco se puede mencionar un tipo definido de Comunicación Organizacional. La ausencia de canales de comunicación aumenta la preferencia por parte de los operarios a la utilización de un medio de comunicación informal como es la voz a voz, lo cual conlleva a informaciones abiertas e informales que pueden derivar en aumento de rumores e incertidumbre.
- La falta de canales de comunicación instituidos genera lentitud en los procesos, retrasa las respuestas, produce insatisfacción laboral, y conflictos personales, lo cual se ve reflejado en el Clima Laboral, los niveles inferiores no tienen la confianza para dirigirse ante los directivos y a su vez estos centralizan la información, lo que ocasiona que no todos conozcan los cambios que se dan en la empresa.
- En relación con la calidad del mensaje se concluye que gran parte del personal desconoce la identidad del emisor, también que la información fluye de mejor manera en los niveles directivos, mientras que en los niveles inferiores (operarios) tiende a estancarse, esto debido a que los directivos poseen un canal de comunicación un poco más preciso, sin con esto decir que provenga de una estructura formal y por este motivo la información que ellos envían se trasmite de manera más clara y oportuna. Mientras que los niveles inferiores al no poseer ninguna estructura retardan el proceso, y pierden la información.

La siguiente Información fue obtenida del Repositorio de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Universidad Técnica de Ambato.

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

Autora: Andrea Paulina Garay Baño (2013)

Año y Lugar: Ambato – Ecuador, 2013. Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Universidad Técnica de Ambato.

CONCLUSIONES

- La comunicación organizacional de la empresa Comunikt Latacunga, no tiene pilares fundamentales se ha ido construyendo espontáneamente sin tomar en cuenta la

importancia que tiene la misma dentro de la empresa, lo cual esto poco a poco va generando mal estar en los colaboradores ya que los canales de comunicación no son lo suficientemente efectivos para que la información sea de integración y coordinación entre todas las áreas de la empresa.

- Muchos de los colaboradores de la empresa no se sienten identificados, se crean malas expectativas sobre todo rumores o comentarios innecesarios lo cual esto a la larga provoca mal clima laboral haciendo que sus labores diarias no sean satisfactorias incidiendo en su comportamiento provocando que el proceso de la jornada de trabajo no sea apacible y que la relación entre compañeros de trabajo no sea comprometedor.
- Los canales de comunicación organizacional instituidos en muchas de las ocasiones genera lentitud en los procesos ya que son comunes poco llamativos lo que hace que el colaborador no tome en cuenta la información que se le entrega ya que con el tiempo se va perdiendo la importancia que tiene la misma utilizar el mismo canal de información todos los días durante toda la jornada de trabajo hace que el colaborador se canse y se aburra permitiendo que la información emitida por otras personas no sea correcta llevando que la misma se distorsione dando como resultado un mal clima laboral forjando que los procesos que se llevan a cabo en la empresa no sean tomados en cuenta como cambios, corrección de errores, manipulación de programas permitiendo que el ejecutivo vendedor tenga pérdidas y no logre sus objetivos, metas mensuales.

Artículos Académicos

2.1.4. Tema: “El Lenguaje y la Comunicación en los procesos Organizacionales de las Empresas”

Autora: María Clara Correal

Revista: Emerald Insight

Año de publicación: 2014

CONCLUSIONES

- Comunicación efectiva es obtener lo que se desea mediante la entrega del mensaje y su correcta comprensión, sin embargo, la comunicación no es plana, está limitada por

el esquema mental que cada persona integrante de la organización posee, es por ello por lo que se debe desarrollar la comunicación como una inteligencia más, que permita traspasar esas barreras existentes, y hacerla parte de la cultura organizacional, con el uso consciente y eficiente de los medios para llevarla a cabo.

- Las organizaciones son extensas y complejas, independiente del tamaño, por lo que, si desde un inicio se establece una política de comunicación eficiente, contemplando las estructuras de control para el correcto flujo de datos, se incrementa la eficiencia de los recursos y se prevén pérdidas a la organización.
- Así también se puede obtener propuestas de mejora originados dentro de la misma, y que estas lleguen a niveles superiores de dirección en la organización, siendo así, que la empresa estará en constante innovación.

2.1.5. Tema: “La cultura y clima organizacional orientadas al aprendizaje en una empresa competitiva”

Autora: Noe Chávez Hernández

Revista: Emerald Insight

Año de publicación: 2015

CONCLUSIONES

- La interconexión de ambas partes será el personal de mando, quienes deben asumir el rol de coach para guiar y entrenar a los colaboradores, y ser también el canalizador de la energía de los talentos del personal a generar el valor agregado con que la empresa logrará sus propósitos.
- Estos elementos contribuirán a que la empresa sea competitiva y el personal competente, para responder al entorno que se ven inmiscuidos.
- Como puede observarse, desarrollar una cultura orientada al aprendizaje, requiere de mayor atención hacia el trabajo colaborativo con los miembros que integran equipos; apertura muestras de confianza y diálogo, con las que se perciba un clima que contribuya al intercambio de conocimientos, ideas y experiencias que cognitivamente tiene cada empleado y, mediante procesos de comunicación, intercambia y enriquece con sus compañeros.

- La clave está en que la organización, antes de mirar qué va hacer en su entorno, se concentre en diseñar estructuras que se traduzcan en medios identificados y aceptados por el personal, con los cuales podrán desarrollar sus capacidades individuales como grupales, con las que contribuirán al nivel competitivo que se le exige a una empresa para sobrevivir.

2.2 Fundamentación filosófica

El enfoque de esta investigación es analizar la deficiente comunicación organizacional interna entre el talento humano y su incidencia en el clima laboral del G.A.D. Municipal de Santiago de Píllaro, y se busca plantear una alternativa de solución a esta problemática, elaborando un ensayo referente a la temática de investigación.

2.2.1 Fundamentación Axiológica

La investigación toma trascendencia al desarrollo de los valores dentro del accionar del desarrollo de los empleados del G.A.D. Municipal de Santiago de Píllaro, se podrá realizar un valor de respecto a favor de las relaciones interpersonales que facilita el logro de los objetivos y metas establecidas. Un valor de responsabilidad para manejar los proesos de comunicación con los que lograremos trabajar en equipo, por lo que se hace de vital importancia fomentar la participación y el compromiso de las personas que forman la organización, para mantener un buen clima laboral que sea integrador de trabajo.

2.2.2 Fundamentación Epistemológica

Esta investigación busca definir y diferenciar los procesos de comunicación con los que se manejan los empleados dentro de la institución, en respecto al clima laboral, buscando así un conocimiento sólido, que favorecerá a los mismos empleados administrativos y a la organización.

2.2.3 Fundamentación Psicológica

En nuestra investigación vamos a manejarnos con la teoría de Elton Mayo que estudia a la organización Como grupo de personas, también pretende desarrollar una nueva filosofía Organizacional, hoy en día se pone mucho énfasis en las relaciones humanas

entre los empleados y el método de trabajo que constituyen en las preocupaciones más importantes del administrador, inicia con la aplicación de procesos adecuados que cumple con la necesidad de alcanzar de una manera eficiente la comunicación, dentro de una armonía laboral entre todos los miembros de la empresa.

2.2.4 Fundamentación Ontológica

En esta investigación se busca ayudar a que el personal administrativo encuentre métodos de comunicación efectivos, con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales, con eso obtendremos empleados motivados y un grupo fortalecido para trabajar en equipo que repercutirá directamente en mejorar el clima laboral.

2.3 Fundamentación legal

En base a la Constitución de la República del Ecuador del año 2008, Registro Oficial N° 449 del 20 oct 2011 ultima modificación 2015

“Título II referente a Derechos, en el Capítulo Segundo de los Derechos del buen vivir, en la Sección tercera de la Comunicación e Información, señala:

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.
2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.
3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.
4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.
5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación.

Art. 17.- El Estado fomentará la pluralidad y la diversidad en la comunicación, y al efecto:

2. Facilitará la creación y el fortalecimiento de medios de comunicación públicos, privados y comunitarios, así como el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación en especial para las personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada.

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.

Art. 20.- El Estado garantizará la cláusula de conciencia a toda persona, y el secreto profesional y la reserva de la fuente a quienes informen, emitan sus opiniones a través de los medios u otras formas de comunicación, o laboren en cualquier actividad de comunicación.

En base a la Constitución de la República del Ecuador del año 2008, última modificación 2015 en el Título III del Régimen Interno de Administración del Talento Humano, en la Sección tercera de la Comunicación e Información, se señala:

Art. 79.- Empresas públicas de comunicación. -Si dos o más medios públicos se agrupan por razones estratégicas, de optimización de costos o para facilitar sugestión, éstos se constituirán en una empresa pública de comunicación al tenor de lo establecido en la Ley Orgánica de Empresas Públicas.

Art. 47.- Consejo de Regulación y Desarrollo de la Información y Comunicación. - El Consejo de Regulación y Desarrollo de la Información y Comunicación es un cuerpo colegiado con personalidad jurídica, autonomía funcional, administrativa y financiera, cuyo presidente ejercerá la representación legal, judicial y extrajudicial de esta entidad.

Segundo Suplemento de la Ley Orgánica del Servicio Público Publicado en el Registro Oficial N° 418 del 1 de abr. Del 2011 última modificación 2016

“Título IV DE LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

Parágrafo II

DE LAS UNIDADES DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

Artículo 52.- De las atribuciones y responsabilidades de las Unidades de Administración del Talento Humano. - Las Unidades de Administración del Talento Humano, ejercerán las siguientes atribuciones y responsabilidades:

- b) Elaborar los proyectos de estatuto, normativa interna, manuales e indicadores de gestión del talento humano;
- c) Elaborar el reglamento interno de administración del talento humano, con sujeción a las normas técnicas del Ministerio de Relaciones Laborales;
- d) Elaborar y aplicar los manuales de descripción, valoración y clasificación de puestos institucionales, con enfoque en la gestión competencias laborales;
- f) Realizar bajo su responsabilidad los procesos de movimientos de personal y aplicar el régimen disciplinario, con sujeción a esta ley, su reglamento general, normas conexas y
- h) Estructurar la planificación anual del talento humano institucional, sobre la base de las normas técnicas emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales en el ámbito de su competencia;
- i) Aplicar las normas técnicas emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales, sobre selección de personal, capacitación y desarrollo profesional con sustento en el Estatuto, Manual de Procesos de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos Genérico e Institucional;

j) Realizar la evaluación del desempeño una vez al año, considerando la naturaleza institucional y el servicio que prestan las servidoras y servidores a los usuarios externos e internos;

k) Asesorar y prevenir sobre la correcta aplicación de esta Ley, su Reglamento General y las normas emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales a las servidoras y servidores públicos de la institución;

En el caso de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, sus entidades y regímenes descentralizados, las respectivas Unidades de Administración del Talento Humano, reportarán el incumplimiento a la Contraloría General del Estado;

n) Participar en equipos de trabajo para la preparación de planes, programas y proyectos institucionales como responsable del desarrollo institucional, talento humano y remuneraciones;

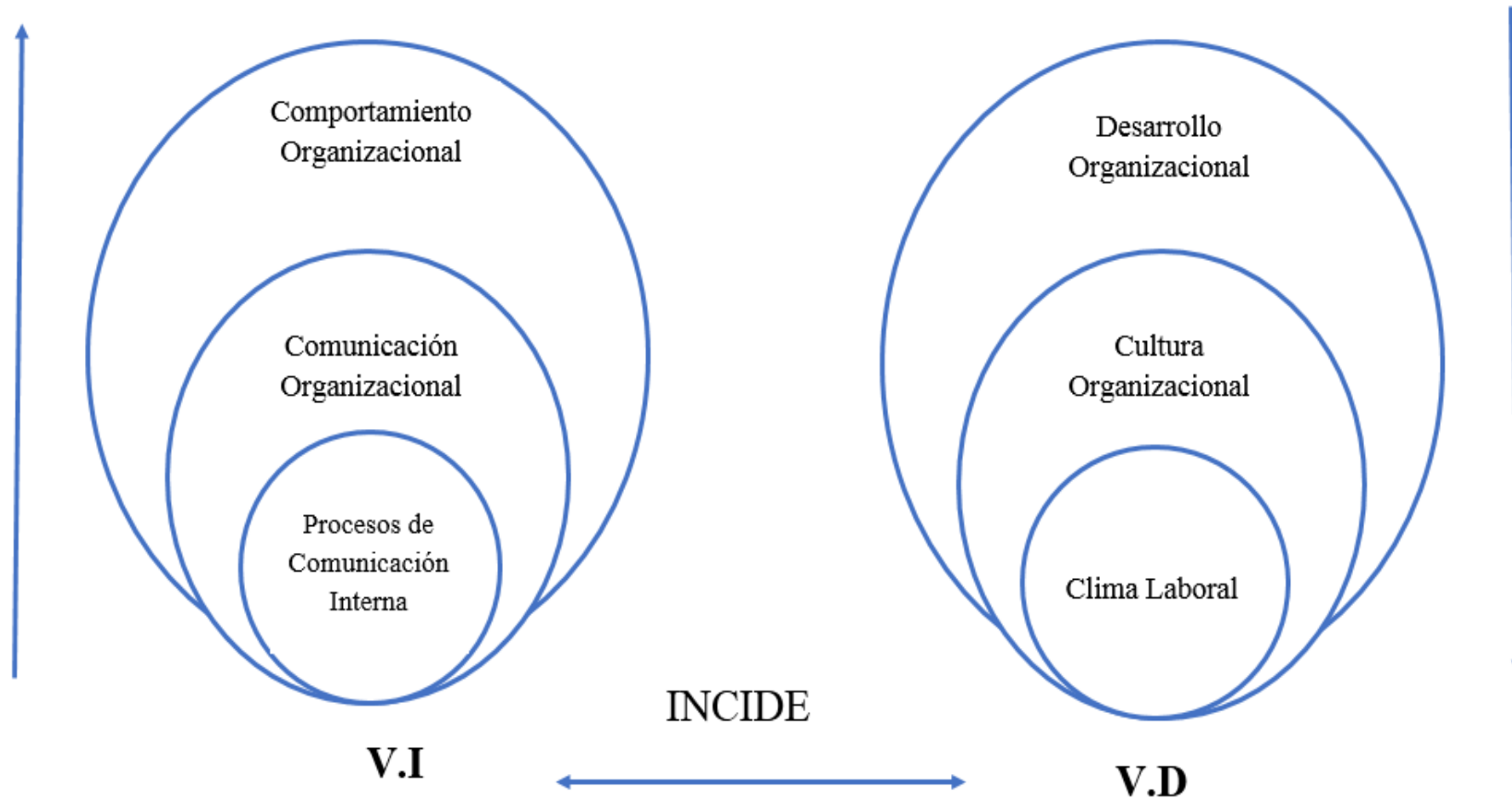
o) Aplicar el subsistema de selección de personal para los concursos de méritos y oposición, de conformidad con la norma que expida el Ministerio de Relaciones Laborales;

p) Receptar las quejas y denuncias realizadas por la ciudadanía en contra de servidores públicos, elevar un informe a la autoridad nominadora y realizar el seguimiento oportuno;

q) Coordinar anualmente la capacitación de las y los servidores con la Red de Formación y Capacitación Continuas del Servicio Público”. (Ley Orgánica del Servicio Público, 2010).

2.4. Categorías fundamentales

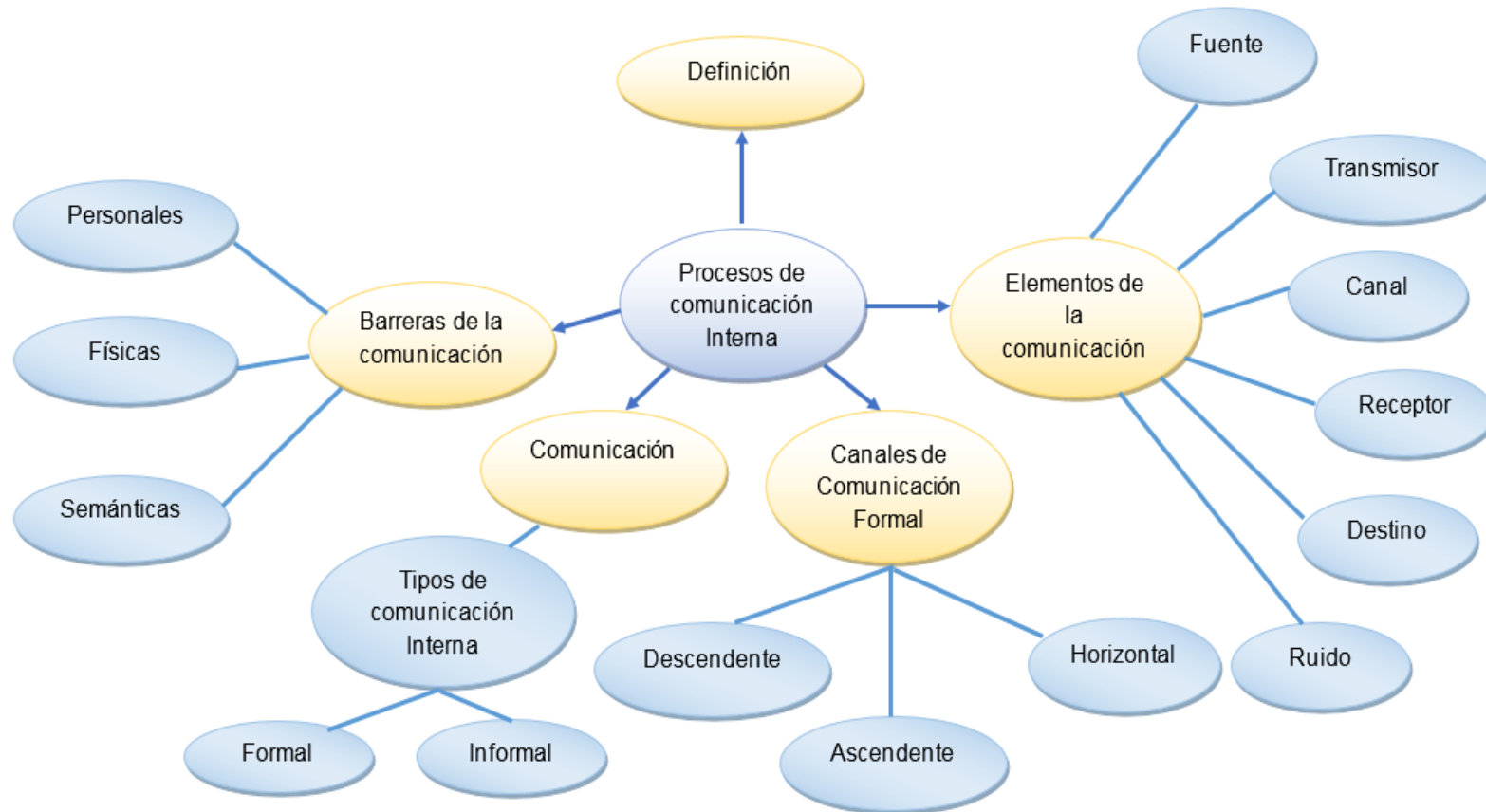
Gráfico N° 2.2: Categorías Fundamentales



Elaborado por: Angel Alvarez

2.4.1 Constelación de Ideas de la Variable Independiente

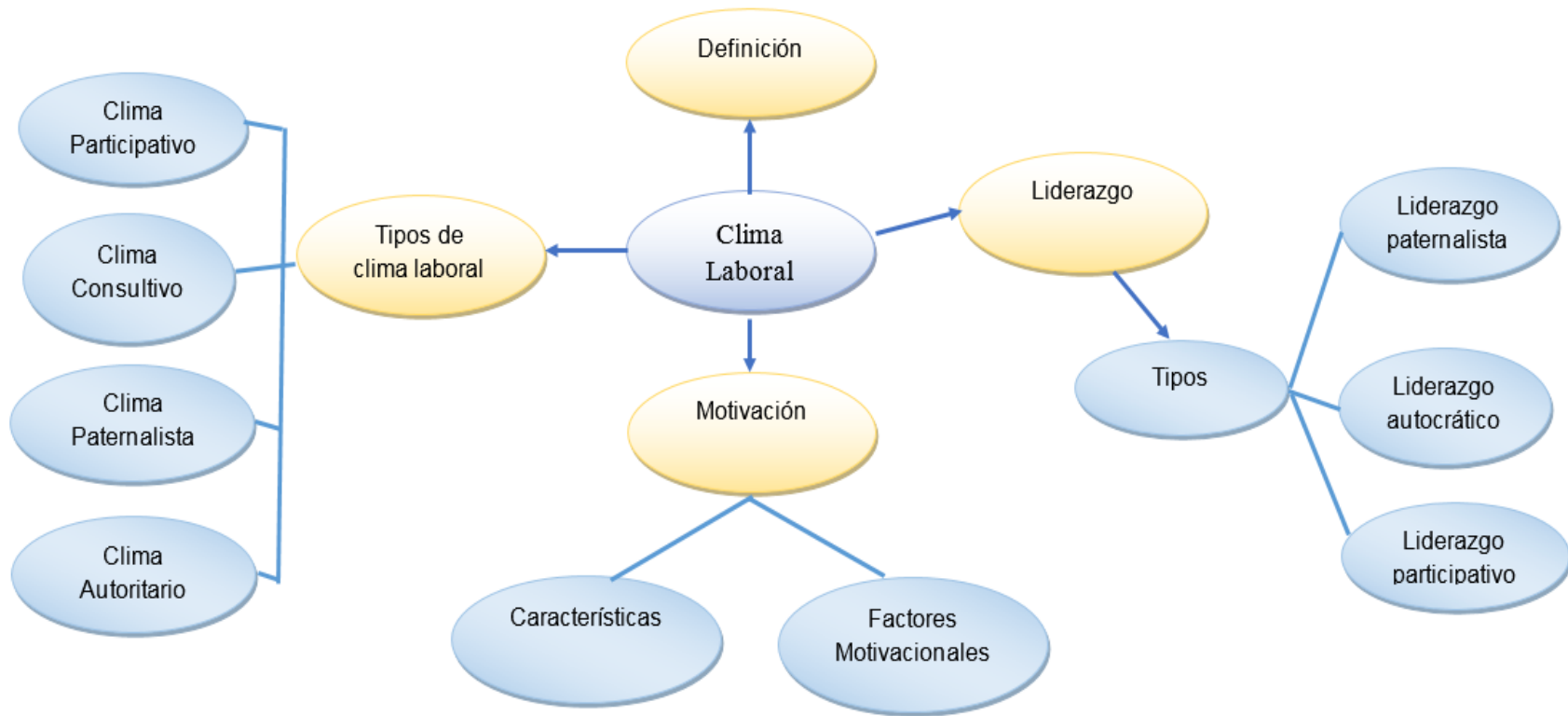
Gráfico N° 2.3: Constelación de Ideas de la Variable Independiente



Elaborado por: Angel Alvarez

2.4.2 Constelación de Ideas de la Variable Dependiente

Gráfico N° 2.4: Constelación de Ideas de la Variable Dependiente



Elaborado por: Angel Alvarez

2.4.1. Desarrollo Teórico Variable Independiente

2.4.1.1. Procesos de Comunicación Interna

Los proceso de comunicación “Es un conjunto de procesos, efectuadas en las empresas para la creación y mantenimiento de buenas relaciones laborales entre sus miembros, atreves de la aplicación de procesos de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con el logro de los objetivos establecidos” (Chiavenato, 2007, pág. 90). En apariencia la comunicación es un proceso que se lo puede tomar como muy sencillo porque las personas se comunican si esfuerzo o sin tener conciencia de esto. En realidad, la comunicación es un proceso complejo y en ocasiones problemático, las posibilidades de enviar o recibir mensajes de manera errada o distorsionada son numerosas, con frecuencia las personas se van a preguntan qué significa esto o que quiere decir, cuando la comunicación no es eficiente o eficaz.

Por lo tanto, es vital tener claro cuáles son los procesos con los que se trabajan dentro de las organizaciones para trabajar sin inconvenientes de malos entendidos o de distorsión de información esto ayudara a que lo empleados entiendan bien que realizar y se puedan desempeñar de manera eficiente.

Elementos de la comunicación

(Chiavenato, 2007) Determina que los seis elementos fundamentales en los procesos de comunicación son:

Fuente: Personas, grupos u organización que debe transmitir algunos pensamiento, ideas o informaciones a través de un mensaje. Esto da comienzo al proceso y envía el mensaje, que puede comunicar información, actitudes, comportamientos, conocimientos o alguna emoción al destinatario. Las fuentes codifican su idea a través de palabras, gestos, señales, símbolos, etc., y selecciona medios adecuados para enviar un mensaje. El mensaje es la forma tangible de cualquier idea enviada a un destino. El mensaje se envía a través de un trasmisor, que transporta la comunicación.

Transmisor: medio o aparato utilizado para codificar la idea o el significado a través de un mensaje. El trasmisor codifica o traslada la idea o significado a través de varios medios verbales, escritos o no verbales (símbolos, señales, o gestos) o una combinación de los

tres. La codificación se realiza para que el destinatario pueda recibir y comprender la información. La codificación permite que el mensaje atraviese el canal y llegue al receptor del destino, transmitiéndole el significado deseado. Así el trasmisor permite mandar el mensaje hasta el receptor por medio de una señal que atraviesa el canal que los separa físicamente. La información codificada constituye un mensaje; el mensaje transmitido de una persona a otra constituye una señal.

Canal: medio a través del cual el mensaje fluye entre la fuente y el destino. Es el espacio o ambiente que existe entre los elementos involucrados en el proceso de comunicación. También puede ser el medio escrito o hablado utilizado para enviar el mensaje.

Receptor: medio o aparato que decodifica o interpreta el mensaje para ofrecer el significado percibido. Codificación y decodificación son las fuentes potenciales de los errores de la comunicación, Porque conocimientos, actitudes y experiencias se filtran y crean ruidos en la conversión de símbolos en significados. En ese sentido, el conocimiento y la experiencia son importantes para que el mensaje se pueda interpretar de manera adecuada. Sin embargo, el mensaje enviado por la fuente y el mensaje percibido por el destino puede diferir, lo cual genera distorsión, por las siguientes razones:

- El receptor No conoce la codificación y no sabe decodificar
- El receptor tiene dificultad para interpretar la codificación
- El receptor no está sintonizado exactamente en el canal (por ansiedad, cansancio, desatención, desinterés)

Destino: Persona, grupo u organización que debe recibir el mensaje y compartir su significado. Para confirmar la comunicación, el destino o destinatario deben proporcionar retroalimentación o retroinformación.

Ruido: termino que indica cualquier perturbación Indeseable en el proceso de comunicación, y que afecta al mensaje enviando por la fuente al destino. La información también experimenta perdidas al ser transmitida. Esto significa que todo sistema de información también experimenta perdidas al ser transmitida. Esto significa que todo sistema de información posee una tendencia hacia la entropía. De ahí se deriva el concepto de ruido. Cuando no se introduce ningún ruido en la transmisión, la información

permanece constante. Muestras la entropía determina el grado de desorden en el sistema, la información reduce la incertidumbre y determina el grado de orden del sistema.

Retroalimentación: Proceso mediante el cual el destino recibe asimila la comunicación y retorna lo que percibe respecto al mensaje deseado. La retroalimentación ocurre cuando el destinatario responde a la fuente con un mensaje de retorno, la segunda vía de la ruta. La retroalimentación es una poderosa ayuda para eficacia de la comunicación porque permite que la fuente verifique si el destinatario recibió e interpretó correctamente el mensaje.

Este proceso se encuentra ya mecanizado y sumamente practicado en todas las empresas, lo cual no indica que se lleve a cabo de una forma satisfactoria o eficiente por lo que debe ser tomado en cuenta con mucha importancia, pues la complejidad en el proceso de codificación y decodificación es donde radica la variabilidad, y en donde nacen las diferencias que desestabilizan al proceso, de esta manera entregando al empleado procesos o métodos claros de comulación este podrá realizarlos de manera correcta y se trabajara de manera eficaz para el beneficio de toda la empresa.

Canales formales de comunicación

Dentro de cualquier estructura organizacional de comunicación planeada encontramos que “El canal de comunicación es del medio seleccionado para enviar el mensaje del emisor al destino deseado” (Chiavenato, 2007, pág. 122).

EL administrador puede acoger varios canales de comunicación con otros administradores o subordinados, puede discutir un problema cara a cara con alguien, usar el teléfono, escribir una carta utilizar un memorando o escribir un artículo en una revista depende de la naturaleza del mensaje, La capacidad de un canal de información está influenciada por tres características:

Capacidad de manejar múltiples asuntos simultáneamente

Capacidad de facilitar retroalimentaciones de doble vía con rapidez

Capacidad de establecer el enfoque personal a la comunicación.

Comunicación descendente

Son los canales más familiares en las organizaciones. Las comunicaciones descendentes se refieren a los mensajes y la información enviada desde la cima hacia los subordinados, es decir, de arriba hacia abajo en dirección descendente. Es el tipo de comunicación vertical realizada para crear empatía y generar un clima de trabajo grupal, en la búsqueda de soluciones de los problemas de la organización. El administrador puede comunicar hacia debajo de la jerarquía a través de conversaciones, reuniones, mensajes en publicaciones de la organización, correo electrónico, telefonemas, memorandos, videos, seminarios, cartas y manuales de políticas y procedimientos (Chiavenato, 2002).

(Chiavenato, 2002) Afirma que las comunicaciones descendientes incluyen los siguientes aspectos:

Implementación de objetivos, estrategias metas. La comunicación descendente proporciona dirección a los niveles más bajos de la organización. Ejemplo: El programa de calidad total debe mejorar la calidad del producto si queremos que nuestra organización consiga sobrevivir.

Instrucciones en el trabajo y racionalidad. Son directrices sobre cómo relacionarlo con otras actividades organizacionales. Ejemplo: Las compras deben ser planeadas ahora para ser entregadas en dos meses.

Prácticas y procedimientos. Son mensajes que definen la política, las normas, los reglamentos. Los beneficios y la estructura organizacional. Ejemplo: Después de 90 días de experiencia, usted tendrá derecho a nuestros planes de seguro de vida grupal.

Retroalimentación de desempeño. Mensaje que evalúa el desempeño de las personas en sus tareas. Ejemplo: Su trabajo en la red de información mejoro la eficiencia de nuestros procesos de facturación.

Comunicación ascendente

“Las comunicaciones formales ascendentes quiere decir que los mensajes fluyen en los niveles inferiores hacia los niveles más elevados de la jerarquía organizacional” (Chiavenato, 2007, pág. 86). Existen cinco tipos de informaciones ascendentes:

Problemas y excepciones. Son mensajes que verifican problemas con desvíos o anomalías, en relación con el desempeño rutinario o diario, para llamar la atención de la culpa ante las dificultades. Ejemplo: La impresora permanecerá fuera de servicio durante los dos días debido a un defecto interno.

Sugerencias de mejoramiento. Mensajes con ideas claras para mejorar los procedimientos relacionados con las tareas y aumentar la calidad o la eficiencia. Ejemplo: Sugerimos la eliminación de la fase 3 del procedimiento de auditoría ya requiere tiempo y no está produciendo resultados.

Informes de desempeño. Mensajes que incluyen informes periódicos a la administración sobre el desempeño del personal o unidades organizacionales, Ejemplo: Completamos el informe de auditoría del departamento de compras cinco días antes de la programación establecida.

Huelgas y reclamos. Mensajes sobre quejas y conflictos que los empleados hacen llegar a la alta jerarquía para buscar una posible solución. Ejemplo: El gerente de investigación no puede colaborar en proyecto de la fábrica ya que está ocupado en la investigación de nuevos materiales.

Información contable y financiera: Mensajes relacionados con costos, recepción de cuentas, volumen de ventas, utilidades proyectadas, retorno sobre la inversión hecha y otros aspectos de interés administrativos. Ejemplo Los costos operacionales están 3% por encima del presupuesto y pueden reducir la utilidad en 1%.

Comunicación Horizontal

“La comunicación horizontal es el intercambio lateral o diagonal de mensajes entre pares o colegas. Que puede ocurrir dentro de las áreas organizacionales o ente estas. Su deseo no es solo informar, si no solicitar actividades de soporte y coordinación” (Chiavenato, 2007, pág. 87).

Comunicación

“Es una manera de establecer contacto directo con los demás por medio de ideas, hechos, pensamientos, conocimientos y conductas en busca de un vínculo del comunicado que se

emite” (Porret, 2014, pág. 70). La comunicación es la vía para la información, Cabe destacar que para poder dar respuesta se debe estar bien preparado respecto al tema que se esté tratando, ya que cumple el deseo del emisor, de informar a quienes lo rodean y al mismo tiempo de responder a las necesidades de los mismos, influyendo en los sentimientos, emociones e intereses de quienes reciben la comunicación. Cabe destacar que para poder dar respuesta se debe estar bien preparado respecto al tema que se esté tratando, para poder tener una interacción con los demás y no usar palabras muy técnicas, para que pueda ser entendido en su comunicado.

Estos actores nos da a conocer claramente cuáles son los procesos de comunicación que se puede tomar en cuenta para poder mejorar la comunicación entre trabajadores, también nos ayudan a revelar las formas y maneras de la comunicación, este es un punto importante para ser tomado en cuenta en cualquier organización, y también como influyen en el desempeño laboral de las personas de manera positiva ya que una buena comunicación organizacional ayuda a mejorar las relaciones interpersonales que conlleva a mejorar el clima laboral de la institución.

Tipos de comunicación interna

“La comunicación se puede clasificar en distintas tipologías dependiendo del canal utilizado y el grado de interacción entre emisor y receptor” (Ehb, 2010, pág. 162). En función del canal utilizado podemos tener en cuenta los siguientes:

- **Escrita:** La que se realiza mediante la palabra escrita en un soporte, utilizando grafías, letras.
- **Oral:** La que se realiza mediante la palabra hablada, utilizando sonidos.
- **No verbal:** Compuesta principalmente por expresiones faciales y gestos corporales.

En función del grado de interacción:

- **Directa:** Es la comunicación que se desarrolla entre el emisor y el receptor en forma personal, cara a cara.
- **Indirecta:** Es aquella donde la comunicación está basada en una herramienta o instrumento ya que el emisor y el receptor están a distancia. Puede ser personal

(hablar por teléfono, enviar un correo electrónico) o bien colectiva (periódicos, radio, libros).

(Etchegaray, 2012). Afirma que existen dos tipos de comunicación interna: comunicación formal e informal:

- **Comunicación Formal.** - Es la forma de comunicación que de manera expresa establece la organización, mediante protocolos, manuales, reglamentos, etc., y que generan todo un sistema de comienzo a fin dirigido y utilizado por todos los miembros de la empresa.
- **Comunicación Informal.** - La comunicación informal fluye dentro de la organización sin canales preestablecidos y surge de la espontaneidad de los empleados. Se le da alto nivel de credibilidad y suele estar relacionada con asuntos personales acerca de individuos o grupos de la organización. Este tipo de comunicación es conocida popularmente como “rumores o ruidos”.

En definitiva, el estudio de la comunicación organizacional está cada vez más en la cima y la experiencia afirma que las organizaciones que la llevan a cabo presentan un mayor aumento de desempeño, pues se tiene en cuenta complejos factores especialmente humanos que median entre los comportamientos y objetivos, políticas y metas de la organización para que de esta manera exista lineamientos que permitan el correspondiente crecimiento de la organización.

Flujos de comunicación

“La comunicación entre personas de igual estatus (horizontal), entre superiores y subordinados (vertical: ascendente y descendente) y entre personas de distinto estatus que se ubican en diferentes líneas de mando (diagonal) establecer los modos básicos de los flujos de información” (Sanz, 2011, pág. 68). Por lo cual existen dos flujos de comunicación importantes:

Comunicación Descendente. - La comunicación descendente se utiliza, siempre en general, para transmitir indicaciones respecto de la tarea, aclarar los propósitos, informar sobre normas y procedimientos, enviar feedback a los subordinados o comentar los objetivos, las metas y la filosofía de la empresa.

Dentro de la comunicación descendente los principales medios para utilizar en los procesos de comunicación están vía mando (instrucciones de forma oral al personal) se dirigen: a través de los discursos, reunión con el personal, vía telefónica. En cuanto a la comunicación vía escrita los más importantes a usar son:

- Memorándum
- Cartas
- Informes
- Manual de operaciones
- Folletos
- Reportes, entre muchas más.

Comunicación Ascendente. - La comunicación ascendente, se emplea preferentemente para informar sobre los resultados o efectos de las tareas, las acciones ejecutadas, las opiniones sobre las prácticas y políticas de la organización, necesidades, sugerencias, etc.

Esto se presenta comúnmente en las organizaciones, cuando un operador no alcanza a cumplir las metas, o existen problemas que afectan directamente la productividad, o generan conflictos en la empresa; es en estas situaciones que los encargados de estas áreas de trabajo por temor, conveniencia, o respeto a los niveles superiores de mando, no dan a conocer muchas veces datos reales de producción, financieros, o de desempeño. Los medios más utilizados para la transmisión de la información de forma ascendente son:

- Reunión periódica
- Entrevista personalizada
- Círculo de Calidad
- Vía telefónica
- A través de encuestas
- Sistema de quejas y sugerencias

Comulación Horizontal. - La comunicación horizontal permite la coordinación del trabajo, la planificación de actividades y, además de satisfacer las necesidades individuales, es esencial para favorecer la interacción de las personas que se encuentran en un mismo nivel y quienes interactúan con otras áreas y desarrollan trabajos en equipo.

Barreras de la comunicación

“EL proceso de la comunicación humana está sujeto a muchas vicisitudes. Existen barreras que funcionan como impedimento o resistencias a la comunicación entre personas” (Chiavenato, 2007, pág. 92). Algunas de las variables que influyen en el proceso de comunicación lo afectan profundamente, lo que hace es que el mensaje tal como se envía sea diferente al mensaje que se recibe, existen tres tipos de barreras para la comunicación humanas: las barreras personales, las barreras físicas y las barreras semánticas.

Barreras Personales: Son interferencias que proceden de las limitaciones, emociones, y valores humanos de cada persona. Las barreras más comunes en los trabajos son los malos hábitos al escuchar, las emociones, las motivaciones, los sentimientos personales. Las barreras personales pueden acotar o distorsionar la comunicación con las otras personas.

Barreras físicas: Son las interferencias que se dan en el ambiente en el que se efectúa todo proceso de comunicación. Una tarea que pueda distraer, una puerta que se abre en el transcurso de una clase, la distancia física entre las personas, un canal saturado, paredes que interponen entre la fuente y el destino, ruido estático en la comunicación por teléfono, etc.

Barreras semánticas: Pueden tener significados diferentes para las personas involucradas en el proceso de la comunicación que pueden distorsionar su significado. Las diferencias Lingüísticas constituyen diferencias semánticas entre las personas. Son las limitaciones o alteraciones que se deben a los símbolos a través de los cuales se efectúa a través de la comunicación. Las palabras u otras formas de comunicación, como gestos,

Depuse de tratar lo expuesto por los diferentes actores estudiados podemos darnos cuenta de que siempre se puede mejorar los procesos de comunicación siempre y cuando el personal conozca cuales son los diferentes tipos y cuáles son las barreras que podrían impedir el buen funcionamiento de las mismas, tomando encuesta de los altos mandos deben tener claros cuales son los métodos para aplicar una comunicación eficaz para transmitir la información

Estos trabajos sobre comunicación nos ayudan a revelar las formas y maneras de la comunicación, este es un punto importante para ser tomado en cuenta en cualquier organización, y también como influyen en el desempeño laboral de las personas de manera positiva ya que una buena comunicación organizacional ayuda a mejorar las relaciones interpersonales que conlleva a mejorar el clima laboral de la institución.

La investigación que se desarrolló en la institución estuvo enfocada en determinar si los procesos de comunicación interna inciden en el clima laboral.

Considerando lo expuesto por algunos autores La comunicación ascendente es la forma más adecuada para mantener buenos procesos de comunicación ya que este flujo es frecuentemente canalizado a través de encuesta, cuestionarios y buzones de sugerencias de esta manera la información es transmitida a todos los empleados de forma directa.

También es indicado tomar en cuenta en la investigación realizada, se puede determinar la influencia de adecuados métodos de comunicación en los empleados se lo tomaría como un impulso motivacional muy importante, ya que al tener claro los procesos a seguir para poder comunicarse con todos los miembros de la institución, esto ayuda a que la institución camine de manera uniforme al cumplimiento de sus objetivos, puede decirse que los autores en sus diversos conceptos están convencidos que el empleado al transmitir la información de forma clara y directa estos pueden trabajar de manera eficiente.

2.4.1.2. Comunicación Organizacional

“La comunicación organizacional es el proceso específico a través del cual se desplaza e intercambia la información entre las personas de una organización” (Fernandez, 2010, pág. 55). Algunas comunicaciones fluyen en la estructura formal e informal, otras descienden o ascienden a través de la jerarquía, mientras otras se desplazan en dirección lateral u horizontal. Se entiende también como un conjunto de técnicas encaminadas a facilitar los procesos de comunicación que se pueden dar entre los miembros de una organización, o entre la organización y su medio. Por lo que estas técnicas y actividades deben partir de la investigación, ya que a través de ella se conocerán los problemas, necesidades y áreas de oportunidad en materia de comunicación.

Los procesos de la comunicación humana es el contingente de las organizaciones, las comunicaciones en las organizaciones tampoco siempre son perfectas, pues se pueden

modificar o transformar en su proceso, lo cual implica que el último eslabón, el receptor del mensaje, casi siempre recibe algo diferente o cambiado de lo que se envió originalmente, transformando así la intención del proceso de comunicación (Saab, 2015, pág. 99).

(Kinicki, 2015) Nos menciona que existen tres problemas principales de transformación de la comunicación: la omisión, la distorsión y la sobrecarga.

Omisión: La omisión es más frecuente en las comunicaciones ascendentes, debido a su enorme volumen. Supresión cuando el receptor no tiene capacidad suficiente para captar el contenido completo del mensaje y solo recibe o filtra lo que puede captar. Es intencional en cuanto tiene capacidad, pero pretende filtrar solo una parte del mensaje.

Distorsión: modificación del sentido del mensaje al pasar por diversos agentes del sistema. Puede causarse por la denominada “percepción selectiva” de las personas: cada una selecciona, consciente o inconscientemente, los impulsos y la información que le interesa y que llegan a percibirlo selectivamente, omitiendo los demás. También puede ocurrir debido a las diferencias de intereses y puntos de vista. En este sentido se puede decir que, distorsión ocurre frecuentemente tanto en las comunicaciones horizontales como en las verticales (ascendentes o descendentes), debido a los diferentes objetivos y valores de la unidad organizacional y de los niveles organizacionales.

Sobrecarga: ocurre cuando los canales de comunicación conducen un volumen de información mayor que su capacidad de procesarla. La sobrecarga provoca omisión y contribuye enormemente a la distorsión.

La comunicación organizacional casi siempre funciona como un obstáculo de los mensajes entre administración y las personas. Por este verdadero cuello de botella deben pasar todas las comunicaciones de la organización.

Para estos autores la comunicación es un elemento de gran importancia en las relaciones humanas de cualquier empresa, ya que el ser humano por naturaleza necesita relacionarse con otras personas para poder satisfacer sus necesidades de afecto y sociabilización y esto aún más tiene importancia dentro de compañeros de una misma empresa ya que el impacto se refleja en su clima laboral.

(Pérez, 2014) en su investigación no dan a conocer que una manera eficaz para la comunicación dentro de una empresa es la comunicación escrita ya que se caracteriza contar con mensajes claros, precisos, concretos y correctos, y podemos estar seguros de que el mensaje que estamos transmitiendo como emisores, el receptor lo va a entender, tal cual sin ningún problema alguno se sesgo.

Estos son algunos ejemplos que manejan los autores de comunicación escrita

- Boletín interno. Maneja información especializada, para el interior y exterior de la organización.
- Memorándum. Es el medio más usado, y ayuda al receptor (empleado) a recordar instrucciones internas acerca de lo que debe realizar en la organización.
- Circular. Es un medio de comunicación interno, un escrito en que la Gerencia General o Departamental comunica a todo el personal o una parte de la organización.
- Convocatorias. Es un medio mediante el cual, la organización informa a sus empleados, o a la comunidad, que existen vacantes para algún puesto laboral, o bien se abre algún concurso de proyecto.
- Encuesta a los empleados. Este medio de comunicación tiene como propósito conocer las opiniones de los empleados, sobre algún aspecto en cuestión.

Es por esto por lo que la principal ventaja de la comunicación escrita es el hecho de que proporciona un registro, referencia y protección legal de lo que se comunica que puede ayudar al trabajar como soporte ante cualquier Alemania, además de promover la aplicación uniforme de procedimientos y normas que colaboran en la disminución de los costos de comunicación, y además se puede cuidar con anticipación el contenido y contexto de la información a transmitir.

Pero hay que tener en cuenta que como cualquier proceso puede tener sus desventajas a esto se puede considerar, el alto gasto en cantidad de papeles para la realización oficial de un mensaje escrito, no generar una retroalimentación de inmediato y en muchas ocasiones suele manejarse mucho tiempo para la notificación de la recepción y comprensión de la comunicación escrita.

(Romero, 2013) Afirma que la comunicación organizacional es una herramienta fundamental en las relaciones laborales hoy en día, ya que da lugar a la transmisión de la información dentro de las organizaciones para identificar los requerimientos y logros de las mismas y de sus colaboradores que permite el conocimiento de los recursos humanos, su desarrollo en la empresa, así como la productividad que generan.

La principal finalidad de la comunicación organizacional es primordial para cumplir con los objetivos institucionales; elementos que en conjunto dan paso al desarrollo de las empresas y de sus empleados para que se vayan preparando para alcanzar su mejor desempeño en los mercados.

La comunicación interna, es el conjunto de todas las actividades realizadas por una empresa para crear y mantener las relaciones entre sus miembros, a través del buen uso de los diferentes medios de comunicación existentes en la organización aplicando buenos procesos ayudaría a

- Que la empresa ofrezca un reconocimiento a quienes la conforman en un ambiente de cordialidad para que los estimule en las actividades laborales y se origine una mayor efectividad en los procesos.
- Aumentar el compromiso de sus colaboradores con la empresa.
- Fomentar el intercambio de información en la organización entre todos los departamentos.
- Que los empleados entiendan la necesidad de los cambios en la empresa y a que reduzcan su resistencia los mismos.
- Que la gente sienta que tiene una participación dentro de las decisiones de la empresa.
- Establecer mejores relaciones entre jefes, colegas y dependientes.

Dado a conocer estos parámetros de comunicación llegamos a una conclusión que la transmisión de información es una actividad diaria y de gran importancia para cualquier persona. Las empresas necesitan mantenerse actualizadas, estar al tanto de las nuevas tendencias e innovar en productos y servicios, lo cual permite su permanencia en el mundo de los negocios y estar dentro de las empresas altamente efectivas. Para eso es necesario que se comprometan a nivel corporativo a darle el valor que realmente se le

debe dar a los procesos vitales de comunicación interna y que le permitan alcanzar los objetivos institucionales y ser competitivas en relación con las demás organizaciones.

2.4.1.3. Comportamiento Organizacional

“Comportamiento Organizacional es el estudio de los individuos y los grupos dentro del contexto de organizacional y el estudio de los procesos y las practicas internas que influyen en la efectividad de las personas, los equipos y las organizaciones” (Slocum, 2010, pág. 32). Cuando la gerencia practica el comportamiento organizacional, está tratando de hacer un mejor empleado, pero también contribuye a formar a una mejor persona respecto a su desarrollo personal y satisfacción. El comportamiento organizacional se interesa por las personas y se relaciona con los actos del individuo.

“El Comportamiento Organizacional brinda un campo de estudio que se encarga de analizar el impacto que los individuos, grupos y la estructura que lleva sobre el comportamiento dentro de la organización, además aplica todo su conocimiento en hacer que las organizaciones trabajen de manera eficiente” (Amoros, 2014, pág. 145). De manera específica el comportamiento organizacional centra su estudio en la búsqueda de una mejora en la productividad de las organizaciones, así como para reducir las tasas de ausentismo y de rotación de personal, además busca los medios que se requieran para incrementar la satisfacción del empleado en su trabajo.

Otro tema que es importante se refiere al empleo de un estudio sistemático por parte del comportamiento organizacional para esta manera buscar una mejor predicción del comportamiento que se harían solo con el empleo de la intuición. Existen determinadas consistencias que fundamentan el comportamiento de los individuos y que puedan identificarse para luego modificarse y de esta manera reflejar las diferencias de cada persona.

Como es lógico, la gente que trabaja en las organizaciones es diferente entre una y otra, por lo que se requiere observar su comportamiento organizacional desde el punto de vista de un marco de contingencia, haciendo empleo de variables situacionales para moderar las situaciones causa-efecto. Es por lo que afirma que existen ventajas competitivas para mejorar el comportamiento organizacional que son:

- a. Describir: Sistemáticamente cómo se comportan las personas en condiciones distintas.
- b. Comprender: Por qué las personas se comportan como lo hacen.
- c. Predecir: El comportamiento futuro de los empleados
- d. Controlar: Al menos parcialmente las actividades humanas en el trabajo.

Con el primer objetivo describir al lograrlo permite que los administradores se comuniquen con un lenguaje común respecto del comportamiento humano en el trabajo. Con el segundo objetivo comprender: entienden las razones del porqué de su comportamiento y pueden entre otros lograr explicaciones, mejorar métodos. Con el tercer objetivo predecir, es consecuencia del primero y el segundo, ya que, al describir y comprender los gerentes, directivos, administradores, conocerán al personal, sus habilidades, relaciones intergrupales, tendrían la capacidad de predecir cuáles empleados son dedicados y productivos, y cuáles se caracterizarán por ausentismo, retardos u otra conducta perturbadora en determinado momento (de modo que sea posible emprender acciones preventivas).

El objetivo último del comportamiento organizacional es controlar, los supervisores, gerentes, administradores, por ser responsables de los resultados de rendimiento, les interesa de manera vital tener efectos en el comportamiento, el desarrollo de habilidades, el trabajo de equipo, coordinación de esfuerzos y la productividad de los empleados. Necesitan mejorar los resultados mediante sus acciones y las de sus trabajadores, y el comportamiento organizacional puede ayudarles a lograr dicho propósito.

“Comportamiento Organización como un campo de estudio, en el que se investiga el impacto que personas, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la aplicación de estos conocimientos para mejorar la eficiencia de tales organizaciones” (Robbins S. , 2010, pág. 115). El comportamiento organizacional es un campo de estudio. Esta declaración significa que es una materia delimitada y con un conjunto común de conocimientos. Esta estudia tres determinantes del comportamiento de las organizaciones: individuos, grupos, y el efecto de la estructura en la conducta de las personas, con el fin de que las organizaciones funcionen mejor.

Para resumir esta definición, el comportamiento organizacional se ocupa del estudio de lo que la persona hace en una organización y cómo repercute estas en la conducta en el desempeño de la organización. Como el CO se interesa particularmente en las situaciones que afecten el empleo, no es de sorprender que se destaque el comportamiento en lo que se refiere al trabajo, puestos, ausentismo, rotación, productividad, desempeño humano y administración. El comportamiento organizacional se basa en las contribuciones de varias disciplinas conductuales. Los campos predominantes son: psicología, sociología, psicología social y ciencia política (Robbins S. , 2010).

“El Comportamiento Organizacional retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones, una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones”. (Chiavenato, 2012, pág. 55). En relación con las definiciones expuestas, la autora indica que se puede observar semejanzas entre las definiciones al declarar que el comportamiento organizacional 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.

En base al criterio de Chiavenato, Amoros y Robbins podemos afirmar que el Comportamiento Organizacional es el encargado de estudiar tres determinantes como son: individuos, grupos, y el efecto de la estructura en la conducta, con el fin de que las organizaciones funcionen de maneras más eficientes posibles. Slocum toma mucho en cuenta que el comportamiento organizacional se interesa por las personas y se relaciona con los actos del individuo. Para Amoros el comportamiento organizacional centra su estudio en la búsqueda de una mejora considerable para la productividad de las organizaciones, así como en la reducción de las tasas de ausentismo y rotación de personal para que el empleado se sienta más cómodo en su puesto de trabajo y realice sus actividades sin miedo alguno de una represalia. Y para Chiavenato 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.

En la actualidad vivimos en un tiempo de cambio constante, que toda empresa debería tomarlo con gran importancia y buscar las formas de irse actualizando con ellas, ante esto el comportamiento organizacional ayuda a los jefes de talento humano a contender en un mundo donde todo es temporal. Por si fuera poco, el comportamiento organizacional brinda a los altos mandos una guía de trabajo, donde se mantenga la ética como marco de referencia y así trabajar con todos los miembros de la empresa.

En toda empresa, la cantidad de producción está directamente relacionado con los factores de la misma, uno de ellos y el más importante sin menos preciar el recurso material, es el recurso humano y es en el que nos enfocamos en nuestra investigación, mismo que en relación de las estrategias que la organización pueda tomar, radica en el cumplimiento de los objetivos de la misma y así lograr un mejor desempeño organizacional.

El Comportamiento Organizacional, se trata de todo lo relacionado con las personas en el ámbito de las organizaciones, desde su máxima conducción hasta el nivel de base o niveles bajos de funcionamiento, y como sabemos las personas actuando solas o grupalmente, el individuo desde su propia perspectiva hasta el individuo en su rol de jefe o directivo, los problemas y conflictos y los círculos virtuosos de crecimiento y desarrollo.

Es por eso que los autores que se tomó en cuenta para esta investigación toman en cuenta que la empresa para lograr un éxito, se ha dado a la tarea que en el ámbito administrativo se realicen planes estratégicos o proceso para apoyarse con los distintos compañeros y departamentos para tener un mejor comportamiento organizacional, se trata de una tendencia empresarial que en los últimos años ha tenido un estudio profundo por los beneficios que atrae a toda empresa sin importar su giro, el cuidado que se tenga hacia el recurso humano puede generar un cambio considerable de un éxito en la empresa y esto mantendrá al empleados motivados para desempeñarse diariamente en su lugar de trabajo como con sus compañeros.

2.4.2. Desarrollo teórico Variable Dependiente

2.4.2.1. Desarrollo Organizacional

“El Desarrollo Organizacional es un proceso planeado y administrado por la Alta Dirección, destinado a producir un cambio en la cultura de la organización que la llevará a la excelencia” (Faria, 2013, pág. 40). En cuanto al concepto de Calidad Total, éste va más allá de la calidad de los productos o servicios, va hacia la calidad de la gestión, a hacer las cosas bien, siempre mejorando y bien desde el principio.

Es importante tener una empresa contenta con ella misma por eso es por lo que se da la búsqueda de la Calidad Total y el cambio hacia la excelencia son tareas en primer lugar, de responsabilidad de las gerencias, pero por ser delicadas, necesitan del concurso y apoyo de todos los trabajadores. De ahí que existe la necesidad de que la capacidad, las destrezas, las fuerzas o la energía que hay en toda la organización sean mejor y más aprovechadas, lo que significa romper muchos esquemas tradicionales, aplanar estructuras piramidales, cambiar estilos autoritarios, establecer mecanismos a través de los cuales se pueda canalizar la participación y el compromiso del personal, así como establecer esquemas que incentiven la responsabilidad, el desempeño y el logro.

El desarrollo organizacional es un trabajo organizado y permanente, desde la alta dirección, permitiendo que la organización sea más efectiva en el logro de sus objetos y resultados. Partiendo desde este punto de vista, se considera que el desarrollo organizacional se ha constituido como el instrumento fundamental de excelencia para el cambio efectivo, en busca del logro de una mayor eficiencia organizacional, condición que es indispensable en el mundo actual.

“Desarrollo Organizacional como un esfuerzo planeado que implica a toda la organización, administrado desde arriba, para aumentar la eficiencia de la organización, a través de intervenciones planeadas en los procesos organizacionales, usando conocimientos de la ciencia del comportamiento” (Mellos, 2010, pág. 67). Es una respuesta al cambio, una compleja estrategia con la finalidad de cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones, de modo que éstas puedan adaptarse mejor a nuevas tecnologías, nuevos mercados y nuevos desafíos, y al aturdidor ritmo de los propios cambios y define los siguientes términos.

El Desarrollo Organizacional debe ser:

Un proceso dinámico, dialéctico y continuo de cambios planeados a partir de diagnósticos verdaderos de situación utilizando varias estrategias, métodos e instrumentos que miren a optimizar las relaciones entre personas y grupos para constante perfeccionamiento y renovación de sistemas abiertos técnico-económico-administrativo de comportamiento de manera que aumente la eficacia y la salud de la organización y asegurar así la supervivencia y el desarrollo mutuo de la empresa y de sus empleados.

El Desarrollo Organizacional requiere:

Una visión global de la Institución, un enfoque de sistemas abiertos, compatibilización con las condiciones de medio externo, conciencia y responsabilidad de los altos mandos, desarrollo de potencialidades de personas, grupos, subsistemas y sus relaciones (internas y externas), institucionalización del proceso y auto sustentación de los cambios.

El Desarrollo Organizacional implica:

Valores realísticamente humanísticos (la empresa para el hombre y el hombre para la empresa), adaptación, evolución y renovación. Estos son los cambios que, aunque fueran tecnológicos, económicos, administrativos o estructurales, implicarán en último análisis modificaciones de hábitos o comportamientos.

El Desarrollo Organizacional no debe ser:

“El Desarrollo Organización es un proceso que aplica los conocimientos y métodos de las ciencias de la conducta de las personas para ayudar a las empresas a crear la capacidad de cambiar y de mejorar su eficiencia” (Contreras, 2012, pág. 44). Entre otras cosas un mejorar el desempeño financiero y un nivel más alto de calidad de vida laboral. El desarrollo organizacional se distingue de otras actividades planeadas de cambio, entre ellas está la innovación tecnológica o el desarrollo de nuevos productos, porque se centra en darle a las empresas la capacidad de evaluar su funcionamiento actual y de alcanzar sus objetivos. Más aún, busca ante todo perfeccionar un sistema total: la empresa y sus áreas dentro del contexto del ambiente que las rodea.

“Desarrollo Organizacional porque este se enfoca en brindar a las empresas una capacidad de evaluar un funcionamiento actual y de alcanzar sus objetivos, métodos del cambio y

factores que inciden en su éxito organizacional” (Worlywy, 2011, pág. 60). El desarrollo organizacional es a la vez una disciplina de acción social y un área de investigación científica. Su aplicación abarca un amplio espectro de actividades, con variantes aparentemente infinitas. Un ejemplo de ello es la formación de equipos con los altos directivos de una empresa, el cambio estructural en un municipio y el enriquecimiento del trabajo en las compañías manufactureras.

Mello afirma que el DO se genera desde la parte más alta de las organizaciones con la finalidad de hacer más eficientes a las empresas. El DO debe ser un proceso dinámico, dialectico y continuo a partir de un diagnóstico previo. El DO requiere una visión global de la empresa y además este implica valores realísticamente humanísticos.

Como podemos apreciar, estos actores se refieren a una situación de cambio, de deseo de innovación al interior de las organizaciones. Cuando este cambio se empieza a producir, los efectos son evidentes ya sea en las relaciones con los clientes, el mercado o en las relaciones interpersonales y el clima psico social que se vive al interior de estas empresas.

Los actores apuntan a un cambio planificado y ordenado de las empresas que las encamine hacia la excelencia. Si las organizaciones son capaces de crear y desarrollarse de una manera eficaz, de reorientar sus rumbos y adaptarse a nuevas situaciones que ayudaran a mejorar su rendimiento, es porque deben sobrevivir en él un medio difícil de no caer en la carencia de un clima inadecuado en el poder convivir, es por lo que los altos mandos deben estar a favor del cambio.

2.4.2.2. Cultura Organizacional

“La cultura organizacional es un sistema de creencias y valores compartidos al que se simpatiza el elemento humano, a través del tiempo ha sido una mezcla de distintivos espirituales, rasgos y afectivos, que caracterizan a una institución o grupo social en un plan determinado, dentro de la organización.” (Robbins C. , 2011, pág. 88). Por lo cual confirma aspectos importantes en el Comportamiento Organizacional los cuales son:

Mejoramiento Continuo:

Es un proceso sistemático, planificado y organizado que busca mejorar, modificar y ampliar las habilidades, conocimientos y actitudes del personal nuevo y actual.

Comportamientos individuales y grupales:

Se refiere a las conductas que llevan los empleados dentro de una empresa. En este punto se enfatiza la forma de como la persona se relaciona dentro de la empresa con sus compañeros de trabajo, en función de sus intereses, valores, actitudes, nivel jerárquico, motivaciones, etc.

Ausentismo: Es conjunto de ausencias por parte de los trabajadores de una determinada área de trabajo, justificadas o no.

Rotación: Es la cantidad de personas que ingresan y que se desvinculan de la empresa, en un periodo de tiempo determinado.

“La Cultura Organizacional refleja la forma en que cada organizacional aprende a lidiar con su propio entorno. Es una compleja mezcla de supuestos, Comportamientos, Creencias, mitos, historias, metáforas y otras ideas que, en conjunto, reflejan el modo particular de funcionar de una organización” (Robbins C. , 2011, pág. 91). La cultura Organizacional tiene seis características principales:

Regularidad de los comportamientos observados: Las interacciones entre los trabajadores que se caracteriza por un lenguaje común.

Normas: Pautas de comportamiento, reglamentos, políticas de trabajo y lineamientos sobre la manera de hacer las cosas.

Valores dominantes: Son los principios que defienden a las organizaciones y que espera que sus miembros compartan, como carácter de los productos bajo ausentismo y elevada eficiencia.

Filosofía: Las políticas que reflejan las creencias sobre el proceder que deben recibir los empleados o los clientes

Reglas: Guías establecidas que refieren al comportamiento dentro de las organizaciones. Los nuevos miembros deben prender para ser aceptados en el grupo.

Cada organización tiene su propia cultura. Es lo que se denomina cultura organizacional. Cada organización cultiva y mantiene su cultura. Por esta razón, algunas empresas se conocen por algunas peculiaridades. Todas las reuniones de DuPont se inician con un comentario obligatorio sobre seguridad. Los administradores de Procter & Gamble hacen

memorandos que no sobre pasan una página Esos son algunos ejemplos de cultura de empresas.

Muchos aspectos de la cultura Organizacional son vistos con más facilidad, mientras otros son menos visibles y de difícil percepción. Es como si estuviéramos observando un iceberg su parte superior es perfectamente visible, pues se encuentra en la superficie por encima de las aguas. Sin embargo, La parte inferior tiene oculto bajo las aguas y totalmente fuera de la vista de las personas. De la misma manera, las culturas organizacionales tienen aspectos formales y fácilmente perceptibles, como directrices y políticas directrices, métodos y objetivos procedimientos, estructura Organizacional y tecnología adoptada, aunque estén ocultos aspectos informales como percepciones, sentimientos, actitudes, valores, interacciones informales, normas grupales, etc. Estos son aspectos cultos de la cultura organizacional no solo lo más difíciles de comprender e interpretar sino también de cambiar o transformar.

La cultura organizacional “Es la unión de normas, hábitos y valores que, de una forma u otra, son compartidos por las personas o grupos que dan forma a una institución, y que a su vez son capaces de controlar la forma en la que interactúan con el propio entorno y entre ellos mismos” (Favaro, 2013, pág. 38). Referir la importancia que tienen el ambiente y la cultura organizacional para la gestión de información en las organizaciones las características de la investigación en torno a los fundamentos teóricos sobre, cultura organizacional y ambiente en las organizaciones. Para comprender por qué el ambiente que hay dentro de una organización y en el contexto externo de ella, ejercen influencias que afectan el comportamiento, y predispone de manera positiva o negativa ante el cumplimiento de las metas de la organización; el ambiente son aquellos factores que pueden y deben influir en las decisiones que se toman dentro de la organización y que tiene relación con todo lo que nos rodea.

Una organización existe dentro de un ambiente que está compuesto por varios factores (el gobierno o administración, el sistema legal por el que se rige, las fuentes de trabajo, suministradores, clientes y estado tecnológico existente) que pueden afectar el funcionamiento organizacional. Además, define cuatro modelos de cuatro perfiles de organizaciones en función de su cultura:

- Organizaciones orientadas al poder, cuyo objetivo es la competitividad en las que los valores asociados a esta orientación serán todos aquellos que refuercen las posiciones de poder en su seno, los que favorezcan la toma de decisiones centralizada y el control sobre las personas.
- Organizaciones orientadas a la norma, cuyo objetivo es la seguridad y la estabilidad. Cumplir la norma estrictamente, asegurar responsabilidades y observar el orden estricto en los procedimientos, serán los valores asociados a este tipo de orientación.
- Organizaciones orientadas a resultados, identificadas con los objetivos de eficacia y optimización de recursos. La estructura de la empresa, las funciones y actividades se valoran todas en términos de su contribución al objetivo.
- Organizaciones orientadas a las personas. Su objetivo es el desarrollo y satisfacción de sus miembros. Se asociará, por lo tanto, con valores relativos a la realización personal

Existen factores que modelan la cultura organizativa

La cultura se va creando a lo largo del tiempo a partir de una serie de factores que la modelan estos son 3:

- Factores externos: la cultura del país, de la religión, del sector (nivel de competencia, regulación, tipo de profesional dominante) y de las propias características profesionales de las personas que trabajan en la empresa (formación y experiencias).
- Factores internos: los líderes y directivos (estilos de liderazgo, comunicación, valores y conductas) la propia estrategia, la estructura organizativa, las políticas de los recursos humanos (selección, formación y desarrollo, evaluación del desempeño, retribuciones relaciones con los trabajadores) los sistemas de información, los movimientos sindicales.
- Factores históricos: los fundadores, las crisis, los héroes y los mitos.

En consideración de lo dicho por estos autores las culturas organizacionales es el ambiente de la organización que influyen en varios factores, entre los que cuentan los directivos, la administración o gerencia, los clientes y los activos tangibles e intangibles que hacen mover la organización. La cultura organizacional es la suma de todas las personas que han pasado y que están actualmente en la empresa. Mejorar al personal en

capacidad de que pueda vivir tal cultura es fundamental para hacer que perdure. A mayor adaptación de un colaborador a la cultura empresarial, habrá mayor productividad de su parte, ya que encontrará satisfacción personal en su desempeño diario y el empleado podrá trabajar motivado para cumplir con sus tareas y poder trabajar en equipo con sus compañeros.

La cultura de una organización no está definida de ninguna manera, sino que comprende un conjunto dinámico de valores, ideas, hábitos y tradiciones, compartidos por las personas que integran una organización que deben tenerlos muy en cuenta y que regulan su accionar dentro de la misma. Influyen poderosamente en el proceso de la gestión de información, recursos este imprescindible para la toma de decisiones y la consecución del éxito de la organización.

2.4.2.3. Clima laboral

“La calidad del ambiente de la organización que es percibido o experimentado por sus miembros y que influye ostensiblemente en su comportamiento y después en su desempeño. El clima organizacional entraña un tema amplio y flexible de la influencia del ambiente en la motivación” (Chiavenato, 2012, pág. 77).

“Clima laboral es el ambiente de trabajo, el comportamiento y la relación interpersonales que se mantiene entre empleados, el cual influye directamente en las tendencias motivacionales del talento humano de la organización, que a su vez tienen relación directa en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra” (Pérez, 2014, pág. 45). Es por eso por lo que para las organizaciones están compuestas de personas que viven en ambientes complejos y dinámicos, que se organizan en grupos y colectividades, el resultado de esta interacción media en el ambiente que se respira en la organización, lo que genera comportamientos diversos que influyen en el funcionamiento de los sistemas de la organización.

De acuerdo con estos autores Clima Laboral hace referencia a todo el ambiente que se encuentra el capital humano dentro de su entorno de trabajo, en la actualidad muchas empresas, pasan desapercibido dicho tema, piensan que con darle las herramientas necesarias a sus trabajadores es suficiente para que se desempeñen de una manera eficiente en la organización, evitando aprovechar las áreas de oportunidad para poder

mejorar, para crecer y dar su máximo potencial para beneficio propio, teniendo como objetivo brindar un mejor servicio al cliente y satisfacer las propias necesidades del empleado y de la empresa.

A continuación, mencionamos las características del clima organizacional:

Características del entorno en donde se desempeña la organización, las cuales pueden ser internas o externas.

Interpretación de estas circunstancias por parte de los miembros de la organización.

Las estructuras y los integrantes de las organizaciones forman un sistema organizacional dinámico. Estamos ante un concepto que está cambiando constantemente.

Un buen clima organizacional tendrá consecuencias positivas en la empresa, las cuales van a estar definidas en cómo las personas perciben el ambiente interno y externo de la organización.

Hay que tomar mucho en cuenta ya que también siempre van a existir Ventajas y desventajas dentro un clima organizacional eso se identificar de la siguiente manera:

Como veremos ahora en mayor profundidad, las consecuencias positivas pueden ser el logro, la afiliación, el poder, la productividad, la satisfacción, la integración, la retención de talentos, la mejor imagen de la empresa, el trabajo en equipo, mejora en las relaciones interpersonales entre muchas otras. Cuanto mejor es el clima laboral, mayores son las consecuencias positivas y mejor se aprecian tanto dentro como fuera de la organización.

Con respecto a las consecuencias negativas se pueden mencionar la inadaptación, el absentismo, la baja productividad, el malestar en el trabajo, la poca comunicación con los compañeros, el bajo rendimiento, entre otras. Estas se producen cuando el clima es malo.

Existen Beneficios de un buen clima en la organización eso se ve reflejado en:

Un buen clima dentro de la empresa puede obtener muchos beneficios con sus trabajadores:

- Mayor rendimiento laboral.
- Mayores beneficios para la empresa.
- Se favorece el trabajo en equipo.
- Los talentos permanecen en la empresa.

- Mayor satisfacción en el trabajo.
- Mayor integración por parte de los trabajadores.
- Los trabajadores colaboran más y dan buenas ideas.
- Mejora la imagen de la empresa.

La empresa se adapta mejor a entornos competitivos y se enfrenta mejor a los cambios. Se consiguen los resultados propuestos.

Por lo propuesto por este autor podemos notar es que al tener un clima agradable para los empleados podemos obtener un gran clima laboral donde se puede reconocer el esfuerzo de las personas para alcanzar sus objetivos. Los colaboradores que actúan en un ambiente de cordialidad y honestidad saben que pueden expresar sus opiniones y comentarios con libertad y que la información que reciben es igualmente transparente. Esto ayudaría a que los empleados se desempeñen dentro de sus áreas motivados, la empresa podría dar entregar recompensas, no siempre monetarias, a las personas que hacen bien su trabajo. El objetivo es que el grupo sienta que su esfuerzo es valorado y que quienes no han logrado esos reconocimientos sepan que lo pueden alcanzar mejorando día a día en el desempeño de sus tareas y funciones.

Un clima laboral que cuente con las características anteriormente descritas es el lugar propicio para diseñar los mejores proyectos, ejecutar el trabajo con éxito, trabajar en equipo armónicamente y apoyar al talento humano para que explote todo su potencial y pueda desarrollar su carrera profesional, reconociendo sus logros y promoviéndolos internamente. Todo esto con el fin de incrementar la productividad individual y global en la organización

Liderazgo

“El liderazgo es la necesidad de influir en las actividades de un individuo, un grupo o equipo que forma parte de una empresa y está orientado a alcanzar objetivos y metas en cierta situación” (Krieger, 2012, pág. 217). Liderar implica influir, orientar, convencer, marcar el rumbo, contener, motivar, comprender, capacitar, dar el ejemplo, innovar, tener una visión de éxito. El liderazgo es conocido como dirección en una empresa, ya que puede modificar el comportamiento de otras personas y hacer que se adapten al

reglamento o sistema de la organización. La persona que sea tomada como líder debe motivar a sus empleados de tal manera que contribuya a la obtención de sus metas y objetivos planteados tanto personales como empresariales.

Tipos de liderazgo

(Franklin & Krieger, 2012) afirma que existen varios tipos de líderes y cada uno de ellos funciona de una manera diferente y tienen convicciones propias. Aquí se muestran y amplían aquellos tipos de liderazgo que son considerados más importantes, enfatizan que el líder promueve la participación y los miembros del grupo trabajan en conjunto, gracias a lo cual alcanzan una elevada cohesión.

El liderazgo participativo:

“Asigna la máxima importancia al crecimiento y desarrollo de todos los integrantes del grupo de trabajo” (Franklin & Krieger, 2012, pág. 220). Además, los miembros del grupo muestran un alto grado de pertenencia con los objetivos comunes y se esfuerzan por igual para cumplirlos, siempre trabajan en el desarrollo de concretas relaciones interpersonales como una sólida base para la resolución de sus problemas.

Liderazgo autocrático

“Suele presentarse en los entornos en donde el líder es elegido por el grupo o designado por alguna autoridad exterior, actúa como jefe y toma las decisiones en nombre del grupo. En resultado, no permite que los miembros de éste intervengan de manera alguna en las decisiones” (Franklin & Krieger, 2012, pág. 221). Este tipo de liderazgo constituye una amenaza para la vida democrática y la participación organizacional, pues el grupo es sometido a un alto grado de control. Se caracteriza este estilo por radicar la autoridad única y exclusiva en el jefe, quien toma las decisiones excluyendo los criterios y opiniones de sus colaboradores.

Liderazgo paternalista:

“En esta estructura el líder es amable, pero siente que debe tomar todas las decisiones más importantes en nombre del grupo. Este tipo de liderazgo evita las discordias, peleas y produce una acción de grupo feliz y afectivo” (Franklin & Krieger, 2012, pág. 221). En

este liderazgo paternalista, la autoridad sigue siendo lo superior, pero los obreros, colaboradores o trabajadores influyen sobre el jefe, el cual siempre sale en defensa de sus protegidos.

La actuación de quienes conducen la organización en este caso el jefe, director es muy fundamental para poder mantener un clima laboral adecuado para poderse desempeñar de la mejor manera para sus colaboradores, es poder lograr positivas condiciones de trabajo. Ellos son los referentes que, por su espacio de influencia, tienen un alto nivel de ascendencia y ellos son los que pueden realizar en verdad todo el tema tratado ya que en sus manos se encuentra el poder mejorar cualquier aspecto que afecte a la convivencia de su personal. Sin embargo, todavía se piensa que esta tarea es inherente al área de recursos humanos, olvidando que todos brindan su cooperación para hacer fluida la convivencia y armonía colectiva. Cada uno puede contribuir a fin de concebir más agradable la interacción social.

Motivación

“Se define motivación como los procesos que inciden en la dirección, intensidad y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para la consecución de un objetivo” (Montoya, 2013, pág. 138). Es el resultado de la interacción de los individuos con la disposición de la situación. De acuerdo con el autor, la motivación tiene una dimensión de persistencia que es la medida del tiempo durante el que alguien mantiene el esfuerzo, siendo un proceso donde se demuestra la intensidad, la persistencia y la dirección de una persona y de esta manera alcanzar los objetivos planteados.

Factores que intervienen en la Motivación

(Horacio, 2005) Afirma que existen factores que ayudan a que el empleado pueda tener una motivación adecuada;

- **Factores Higiénicos:** Se refiere a las condiciones físicas y ambientales que rodean a una persona en el medio que se desarrolla su trabajo, manifiesta que los factores de higiénicos comprenden: condiciones de trabajo y bienestar, relaciones con el supervisor, políticas de la organización, salario y remuneración, seguridad en el puesto.

Estos factores evitan la insatisfacción de los empleados si son aplicados de manera óptima, pero no provocan un efecto sustancial y permanente de motivación.

- Factores Motivacionales: Se refiere a las tareas y obligaciones que requiere un puesto de trabajo, durante un aumento de la productividad, estos factores producen un efecto de satisfacción más duradero, el termino motivación comprende sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, que se manifiesta por medio de la realización de tareas. Si los factores mencionados son óptimos, aumenta la satisfacción en los empleados y por ende la motivación al cumplir una tarea y el efecto de realización es permanente y duradero.

Según lo planteado por este autor muchos individuos pasan todos los días trabajando solo por la causa del dinero y, por lo tanto, la empresa se debe convertir en un lugar muy especial para ello por lo cual la motivación diaria que ellos perciban no solo sea el redito económico sino también la convivencia con sus compañeros de trabajo. Las compañías modernas tienen en su recurso humano una de las ventajas más firmes a fin de enfrentar al mercado y a la competencia.

No solo ofrecen un salario justo, sino que, además, brindan incentivos, estímulos y promueven mecanismos para consolidar la identificación con su centro de labores, pero también debemos tener encienta que el empleado necesita saber que existe la oportunidad de trascender. Por esta razón, es conveniente maximizar sus aportes y, en consecuencia, la compensación que espera recibir no solo es económica sino también superación laboral. Se sugiere fomentar un escenario en donde cada uno “quiera lo que hace.

Existen entidades en las que el sueldo constituye una asignación que hace sentir conforme y seguro al trabajador. Es conveniente que la remuneración se determine en concordancia con la jerarquía, responsabilidad y actividad que realice así el empleado podrá entender que el empeñarse de la mejor manera dentro de su lugar de trabajo es lo adecuado para poder recibir su sueldo y trabajar de manera conforme.

Tipos de Clima Laboral

(Moreno & Godoy, 2012) Afirman que existen cuatro tipos de clima laboral dentro de cualquier institución:

Clima Autoritario

Es donde la dirección no puede confiar en sus empleados, ya que la mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización, todos los empleados perciben, entienden y trabajan en una atmósfera de temor, las interacciones entre los superiores y los subordinados se mantienen en base al miedo y su comunicación sólo existe en forma de instrucciones y nunca de forma clara.

Clima Autoritario Paternalista

Existe confianza entre la dirección y los subordinados de las instituciones, se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones y son directas, también existe la confianza entre la dirección y los subordinados, aunque las decisiones solo se toman en la cima, solo en ocasiones que son raras se decide en los niveles inferiores, ya que los castigos y las recompensas son los únicos métodos usados para motivar a los empleados. En este tipo de clima la dirección se fija solamente en las necesidades sociales de los empleados, pero da la impresión de que trabajan en un ambiente estable y estructurado.

Clima Consultivo

La dirección tiene confianza en sus empleados, las decisiones se toman en la cima, pero los subordinados pueden hacerlo también en los niveles más bajos, para motivar a los empleados se usan las recompensas y los castigos ocasionales, se satisfacen las necesidades de prestigio y de estima y existe la interacción por ambas partes. Se percibe siempre un buen ambiente dinámico y la administración se maneja en objetivos por alcanzar.

Clima Participativo

Se obtiene participación en los grupos, existe mucha confianza en los empleados por parte de la toda la dirección, la toma de decisiones se da en toda la empresa, la comunicación

maneja siempre de forma ascendente, descendente y horizontal, la forma de motivar es la participación, el establecimiento de objetivos claros y el mejoramiento de los métodos de trabajo. Los empleados y la dirección forman un solo equipo para llegar a los objetivos establecidos por medio de la planeación estratégica.

Lo mencionado por el actor nos ayuda a comprender que se podría trabajar en un clima donde sus empleados no se sienten observados continuamente y puedan expresar sus ideas libremente ante cualquier colaborador o jefe, lo que se traducirá en el desempeño de cada uno de ellos donde existirá compromiso con los objetivos a alcanzar.

Es muy cierto que el clima laboral prevalece a las empresas que optan por preocuparse por los trabajadores porque ellos son los protagonistas de crear el desarrollo eficaz en la organización al manejar buenos métodos y procesos el empleado podrá desempeñarse siempre de manera que todo lo que realizan ayude a la empresa.

Por lo antes mencionado por los diferentes autores mencionados el estudio del Clima Laboral influye en la satisfacción y en la productividad. Está relacionado con el saber hacer y querer hacer todo dentro del recurso humano, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, la interacción con la empresa, con las máquinas que utilizan y con la propia actividad de cada uno.

Las empresas de hoy piden a sus miembros una calma aparente y que soporten presiones sin protestar, debido a la crisis económica por la que transita nuestro país, y es justamente por la conveniencia de mantener nuestros puestos de trabajo que la lucha es hoy más intelectual y psicológica que física. Si sumamos la crisis que vive el país, a un clima laboral desfavorable, la gente caerá en un continuo desgaste físico y mental. Por esto creemos que es vital que las empresas tomen conciencia de la importancia que un buen clima laboral significa para ellos, ya que, si ponen la atención en este aspecto, estarán cuidando el bienestar de sus recursos humanos, que en definitiva son el activo más importante con el que cuentan.

2.5 Hipótesis

Los procesos de comunicación internos SI inciden en el clima laboral de los empleados administrativos del G.A.D. Municipal de Santiago de Píllaro.

2.6 Señalamiento de variables

Variables Independientes:

Procesos de comunicación interna.

Variables Dependiente:

Clima Laboral.

Unidad de observación:

Personal Administrativo del G.A.D. Municipal de Santiago de Píllaro.

CAPITULO III METODOLOGÍA

3.1 Enfoque

El presente trabajo investigativo utiliza el enfoque cualitativo y cuantitativo, debido a que cumple con las siguientes características:

Se utiliza métodos cualitativos, ya que estas ayudan a llevar de mejor manera el proceso investigativo, dado que se tiene un contacto directo con el entorno a investigarse permitiendo conocer datos verídicos, claros y concisos acerca del problema, además se trabaja y reconoce a los factores inmersos dentro del campo de estudio y de esta manera la investigación está orientada hacia la comprensión del objeto de estudio.

También se utilizará el método cuantitativo, porque se realizará la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar las hipótesis establecidas en base a la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para determinar con exactitud el problema investigado.

El proceso que se desarrolla es parte fundamental de la investigación, debido a que se da importancia a cada paso y a cada detalle que se realiza o se logra dentro de la investigación; todas estas características ayudan a plantear una solución adecuada al final del proceso. Algo importante y necesario mencionar es que se permite asimilar cambios significativos dentro del campo de estudio, por lo que estos ayudan a generar conocimientos que ayudan a un mejoramiento general dentro del GAD Municipal Santiago de Píllaro, ya que está asumiendo una posición dinámica.

3.2 Modalidad básica de investigación

El desarrollo del presente proyecto de investigación se basa en los siguientes tipos de investigación:

3.2.1. Investigación bibliográfica – documental.

La investigación bibliográfica documental tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros revistas y otras publicaciones (fuentes secundarias)

3.2.2. Investigación de campo

Es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen; en esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos de la investigación.

El presente trabajo se ejecutará por las características de una investigación de campo porque tendrá un contacto directo con la realidad de los empleados administrativos del G.D.A Municipal Santiago de Píllaro. Es decir, se recolectará y se registrará directa y ordenadamente datos primarios en base a la documentación e información referente al problema de estudio, utilizando técnicas de investigación como: la observación y la encuesta para conocer a fondo la realidad e importancia de la investigación.

3.3. Nivel o tipo de investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se ha visto la necesidad de utilizar los siguientes tipos de investigación:

3.3.1. Investigación Explicativa

Se utilizará este tipo de investigación porque los estudios explicativos van más allá de la descripción de puestos por competencias, porque están dirigidos a responder a las causas que las originan y su interés se centra en explicar por qué ocurre, indicando en qué condiciones se produce.

3.3.2. Investigación descriptiva

La presente investigación se apoyará en la investigación descriptiva para llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Es importante detallar minuciosamente el problema, es decir se debe tomar en cuenta todas las características que sirvan de gran

aporte para el clasificar los puestos en base a las competencias. Para recopilar toda la información necesaria se utiliza técnicas como, la encuesta y el cuestionario que permitan procesar dichos datos y así obtener resultados acertados que sirvan de apoyo para Mejorar la comunicación interna en los empleados administrativos del G.D.A Municipal Santiago de Píllaro.

3.3.3. Investigación Correlacional

Podemos establecer una asociación entre las variables propuestas, es decir la incidencia de Los Procesos de Comunicación Interna sobre el Clima Laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Santiago de Píllaro.

3.4 Población y muestra

3.4.1. Población

La población de la investigación está constituida por el número total del personal administrativo siendo 92 quienes trabajan dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Santiago de Píllaro, los mismos que se puede observar dentro del organigrama estructural de la institución indicado en el Anexo 1. Organigrama institucional; y un resumen de los mismos se muestran en la tabla N° 2.1.

Tabla N° 2.2: Población de los Empleados Administrativos

Área	Personal Administrativo	Porcentaje
Área de Dirección	12	13%
Área de planificación y desarrollo	18	20%
Área de gestión interna	16	17%
Área de servicio Publico	22	24%
Unidades desconcentradas	24	26%
Total	92	100%

Elaborado por: Angel Alvarez

Fuente: Departamentos de R.H. GADMS Píllaro

3.4.2. Muestra

Criterios de inclusión y de exclusión de la muestra

“Son normas que permiten decir quien entra a la aplicación de la encuesta, una de las causas para aplicar este método es proteger de un sesgo en la información que se obtendrá” (Sabino, 1992, pág. 156). Para la aplicación del total de la muestra de estudio se aplicó el método de exclusión para seleccionar al personal potencial para la aplicación de las encuestas de la investigación tomando los siguientes parámetros:

Criterios de exclusión:

Se excluirá de la aplicación de la encuesta a los empleados administrativos que:

- Personal que trabajen menos de un año dentro de la institución
- Personal jerárquico ya que pueden provocar sesgo de información
- Personal inconforme con la aplicación de la encuesta.

Tabla N° 2.2: Criterio de exclusión

Criterio	Criterio de exclusión
Personal trabajando menos de un año.	12
personal jerárquico	12
Personal inconforme con la aplicación	8
Total	32

Elaborado por: Angel Alvarez

Fuente: Departamentos de Recurso Humanos

Tomando en cuenta que la población total de empleados administrativos del G.A.D.M. Santiago de Píllaro que corresponde a 92, aplicando el método de exclusión para obtener el número total de personal administrativo que nos ayudarán a la aplicación de las encuestas que serán de 60, que llegan a ser nuestra muestra total de estudio.

3.5 Operacionalización de variables

3.5.1 Variable Independiente: Procesos de comunicación Interna

Cuadro N° 3.3: Operacionalización de la Variable Independiente

Variable Independiente: Procesos de Comunicación Interna				
Conceptualización	Dimensiones	Indicador	Ítems	Técnica / Instrumento
<p>Conjunto de procesos, efectuadas en las empresas para la creación y mantenimiento de buenas relaciones laborales entre sus miembros, a través de la aplicación de procesos de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con el logro de los objetivos establecidos.</p> <p>(Chiavenato, 2007)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Laborales • Proceso de Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación institucional • Fortalecimiento de las relaciones interpersonales • Métodos de comunicación • Trasmisión de información 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera usted que la comunicación interna genera una identificación institucional por parte del trabajador hacia la empresa? • ¿Piensa usted que un adecuado proceso de comunicación interno fortalece las relaciones interpersonales en la empresa? • ¿Cree usted que los métodos de comunicación que se manejan dentro del G.A.D Municipal Santiago de Pillaro ayudan al trabajo en equipo? • ¿Cree usted que aplicando métodos de comunicación interna podría mejorar la productividad en las diferentes aéreas del G.A.D Municipal Santiago de Pillaro? • ¿Conoce usted los diferentes tipos de Trasmisión de información interna que cuenta el G.A.D Municipal Santiago de Pillaro? 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta • Cuestionario • Entrevista Directa

Elaborado por: Angel Alvarez

3.5.2 Variable Dependiente: Clima Laboral

Cuadro N° 3.4: Operacionalización de la Variable Independiente

Variable Dependiente: Clima Laboral				
Conceptualización	Dimensiones	Indicador	Ítems	Técnica / Instrumento
<p>Es el ambiente de trabajo, el comportamiento y la relaciones interpersonales de un empleado, el cual influye en directamente en las tendencias motivacionales de todo el personal, que a su vez tienen relación directa en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra</p> <p>(Pérez, 2014)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de trabajo • Tendencias Motivacionales 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Relación entre el personal • Motivación laboral • Clima laboral eficiente 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿A observado usted que existe un clima laboral que ayuda a trabajar en equipo dentro del G.A.D Municipal Santiago de Pillaro? • ¿Considera usted que existen conflictos interpersonales entre los empleados administrativos de G.A.D Municipal Santiago de Pillaro? • ¿El G.A.D. Municipal Santiago de Pillaro le brinda medios que ayuden a su motivación personal? • ¿Acepta que dentro del G.A.D Municipal Santiago de Pillaro existe un buen clima laboral? • ¿Usted piensa que existiendo un buen clima laboral ayudaría a mejorar el desempeño dentro de las diferentes aéreas? 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta • Cuestionario • Entrevista Directa

Elaborado por: Angel Alvarez

3.6 Plan de recolección de información

Para la ejecución de la presente investigación fue necesario contar con suficiente información como se detalla a continuación:

Cuadro N° 3.5: Plan para la recolección de la información

Preguntas básicas	Explicación
¿Para qué?	Para determinar la incidencia de procesos de comunicación interna en el clima laboral.
¿De qué personaje u objetos?	Los empleados Administrativos del G.A.D.M. Santiago de Pillaro.
¿Sobre qué aspectos?	Los procesos de comunicación Internos <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Laborales • Procesos de Comunicación Clima Laboral <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de trabajo • Tendencias motivacionales
¿Quién?	Angel Emiliano Alvarez Bautista
¿Cuándo?	Desde Abril – Septiembre 2017
¿Dónde?	G.A.D.M. Santiago de Pillaro.
¿Cuántas veces?	Una vez
¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta
¿Con que?	Cuestionario Estructurado
¿En qué situación?	En las oficinas del G.A.D.M. Santiago de Pillaro

Elaborado por: Angel Alvarez

3.7 Plan de procesamiento de la información

Se aplicó la encuesta a 60 empleados administrativos dentro G.A.D.M. Santiago de Píllaro, se procederá con el procesamiento de la información, con la finalidad de identificar el problema y se planteará con una propuesta para su futura solución.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Las encuestas aplicadas al talento humano que labora en el área administrativa del G.A.D. Municipal Santiago de Píllaro, presentan los siguientes datos estadísticos:

4.1 Análisis e interpretación de los resultados

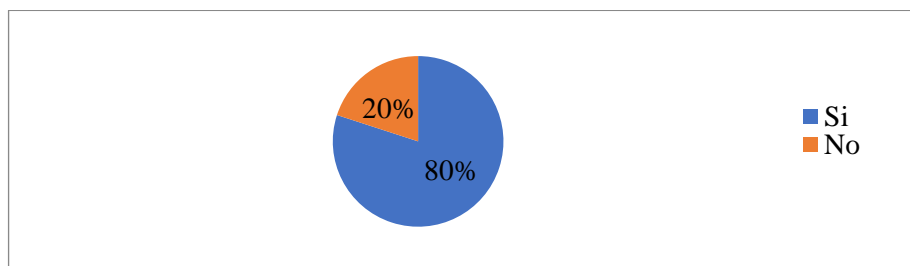
Pregunta 1.- ¿Considera usted que la comunicación interna genera una identificación institucional por parte del trabajador hacia la empresa?

Tabla N° 4.3: Comunicación Interna

Alternativa	Frecuencia	%
Si	39	65
No	21	35
Total	60	100%

Elaborado por: Angel Alvarez

Gráfico N° 4.5: Comunicación Interna



Elaborado por: Angel Alvarez

Análisis:

Del total de encuestas aplicadas se obtiene los siguientes resultados 39 empleados administrativos que representan el 65%, indican que la comunicación interna si genera una identificación institucional entre el personal, mientras que 21 empleados que representan el 35% no lo consideran relevante.

Interpretación:

La mayoría de los empleados administrativos encuestados afirman que una buena comunicación interna puede generar una identificación institucional entre el personal.

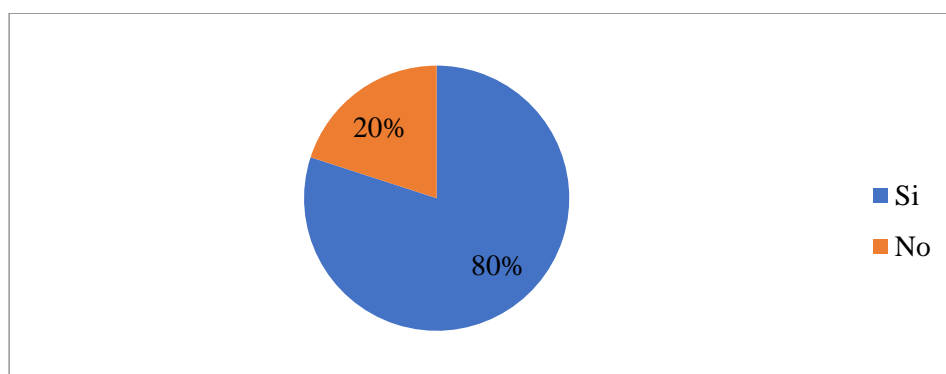
Pregunta 2.- ¿Piensa usted que un adecuado proceso de comunicación interno fortalece las relaciones interpersonales en la empresa?

Tabla N° 4.4: Procesos de comunicación interno

Alternativa	Frecuencia	%
Si	51	85
No	9	15
Total	60	100%

Elaborado por: Angel Alvarez

Gráfico N° 4.6: Procesos de Comunicación Interno



Elaborado por: Angel Alvarez

Análisis:

Del total de encuestas aplicadas se obtiene los siguientes resultados 51 empleados administrativos que representan el 85% del total de encuestados, indican que aplicando un adecuado proceso de comunicación interno fortalece las relaciones interpersonales en la empresa, mientras que 9 empleados que representan el 15% no lo considera importante mantener buenas relaciones personales.

Interpretación:

La mayoría de los empleados administrativos encuestados afirman que manejando un adecuado proceso de comunicación interno dentro de la institución ayudaría a fortalecer las relaciones interpersonales entre los empleados.

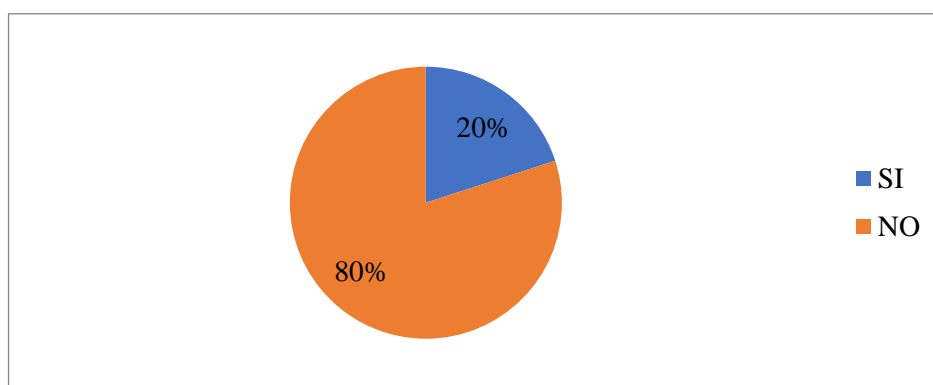
Pregunta 3.- ¿Conoce usted los diferentes tipos de transmisión de información interna que cuenta el G.A.D Municipal Santiago de Píllaro?

Tabla N° 4.5: Transmisión de Información

Alternativa	Frecuencia	%
Si	24	40
No	36	60
Total	60	100%

Elaborado por: Angel Alvarez

Gráfico N° 4.7: Transmisión de Información



Elaborado por: Angel Alvarez

Análisis:

Del total de encuestas aplicadas se obtiene los siguientes resultados 36 empleados administrativos que representan el 60% del total de encuestados, indican que dentro de la institución se desconoce los diferentes tipos de transmisión de información interna, mientras que 24 empleados que representan el 40% si dicen conocer los diferentes tipos de transmisión de información interna que se manejan dentro de la empresa.

Interpretación:

La mayoría de los empleados administrativos encuestados afirman que no existen medios de comunicación que ayuden para poder trabajar en equipo dentro de la institución.

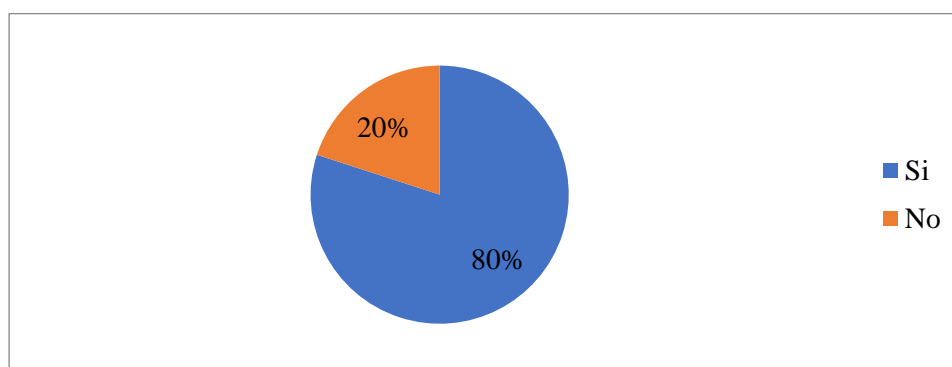
Pregunta 4.- ¿Cree usted que los métodos de comunicación que se manejan dentro del G.A.D Municipal Santiago de Píllaro ayudan al trabajo en equipo?

Tabla N° 1.6: Trabajo en Equipo

Alternativa	Frecuencia	%
Si	17	28
No	43	72
Total	60	100%

Elaborado por: Angel Alvarez

Gráfico N° 4.8: Trabajo en Equipo



Elaborado por: Angel Alvarez

Análisis:

Del total de encuestas aplicadas se obtiene los siguientes resultados 43 empleados administrativos que representan el 72% del total de encuestados, indican que los métodos de comunicación que se manejan dentro del G.A.D Municipal Santiago de Píllaro no ayudan al trabajo en equipo, mientras que 17 empleados que representan el 28% lo ven muy importante conocer los medios de comunicación que manejan para poder trabajar en equipo.

Interpretación:

La mayor parte de encuestados afirman que es necesario conocer los medios de comunicación que se manejen dentro del G.A.D.M. Santiago de Píllaro ya es algo fundamental para mejorar el trabajo en equipo.

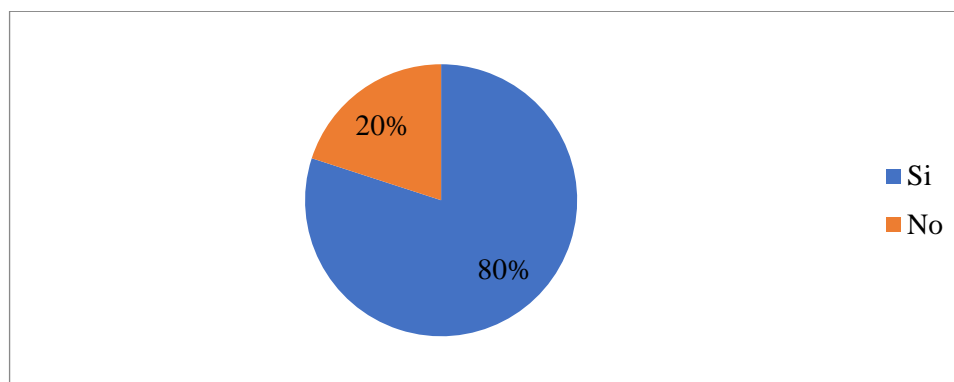
Pregunta 5.- ¿Cree usted que aplicando métodos de comunicación interna podría mejorar la productividad en las diferentes áreas del G.A.D Municipal Santiago de Píllaro?

Tabla N° 4.7: Productividad

Alternativa	Frecuencia	%
Si	40	67
No	20	33
Total	60	100%

Elaborado por: Angel Alvarez

Gráfico N° 4.9: Productividad



Elaborado por: Angel Alvarez

Análisis:

Del total de encuestas aplicadas se obtiene los siguientes resultados 40 empleados administrativos que representan el 67% del total de encuestados, indican que aplicando métodos de comunicación interna mejoraría la productividad en las diferentes áreas de la institución, mientras que 20 empleados que representan el 33% no lo ven muy relevante.

Interpretación:

La mayor parte de encuestados afirman que es necesario mantener métodos adecuados de comunicación interna que podría ayudar a mejorar la productividad en las diferentes áreas del G.A.D.M. Santiago de Píllaro.

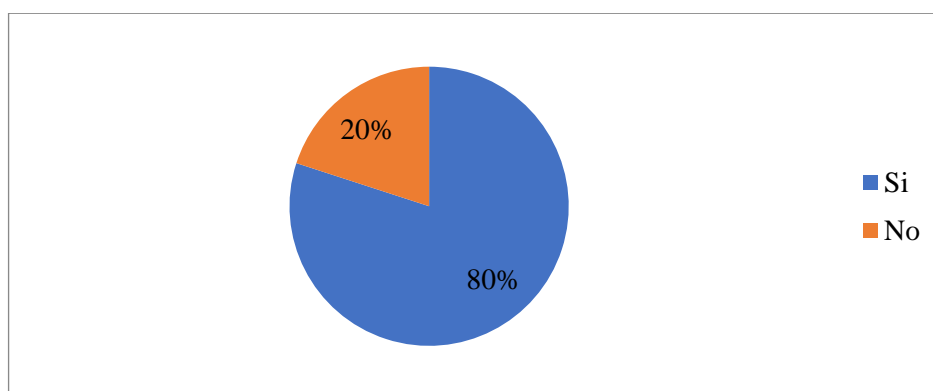
Pregunta 6.- ¿A observado usted que existe un clima laboral que ayuda a trabajar en equipo dentro del G.A.D Municipal Santiago de Píllaro?

Tabla N° 4.8: Clima Laboral y Trabajo en Equipo

Alternativa	Frecuencia	%
Si	13	22
No	47	78
Total	60	100%

Elaborado por: Angel Alvarez

Gráfico N° 4.10: Clima Laboral y Trabajo en Equipo



Elaborado por: Angel Alvarez

Análisis:

Del total de encuestas aplicadas se obtiene los siguientes resultados 47 empleados administrativos que representan el 78% del total de encuestados, sindicaron que no que existe un buen clima laboral que ayuda a trabajar en equipo dentro de la institución, mientras que 13 empleados que representan el 22% consideran que es de mucha importancia tener un buen clima laboral para poder desempeñarse de la mejor manera.

Interpretación:

La mayor parte de encuestados afirman que no existe un buen clima laboral dentro de la empresa y esto conlleva a un deficiente trabajo en equipo por parte del personal administrativo.

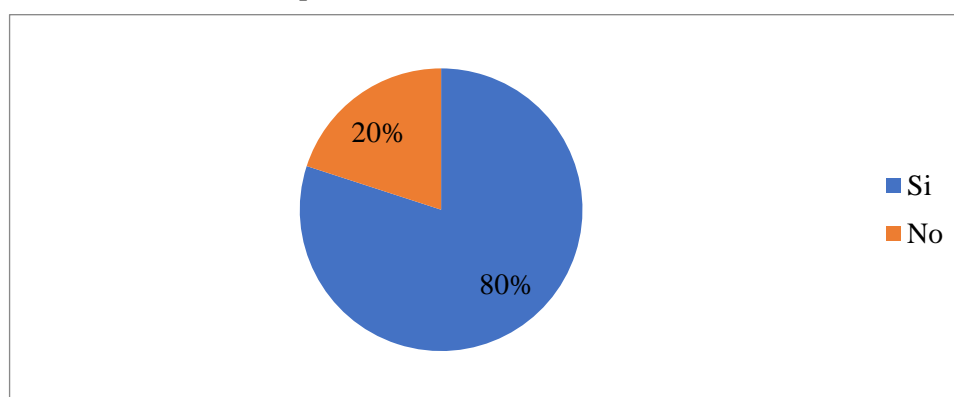
Pregunta 7.- ¿Considera usted que existen conflictos interpersonales entre los empleados administrativos de G.A.D Municipal Santiago de Píllaro?

Tabla N° 4.9: Relaciones Interpersonales

Alternativa	Frecuencia	%
Si	58	97
No	2	3
Total	60	100%

Elaborado por: Angel Alvarez

Gráfico N° 4.11: Relaciones Interpersonales



Elaborado por: Angel Alvarez

Análisis:

Del total de encuestas aplicadas se obtiene los siguientes resultados 58 empleados administrativos que representan el 97% del total de encuestados, indican que existen conflictos interpersonales entre los empleados administrativos de la institución, mientras que 2 empleados que representan el 3% consideran que no existen problemas internos entre empleados.

Interpretación:

La mayor parte de encuestados afirman que existen conflictos interpersonales entre los empleados administrativos de G.A.D.M. Santiago de Píllaro, esto se reflejar directamente en el clima laboral donde ellos se desempeñan a diario.

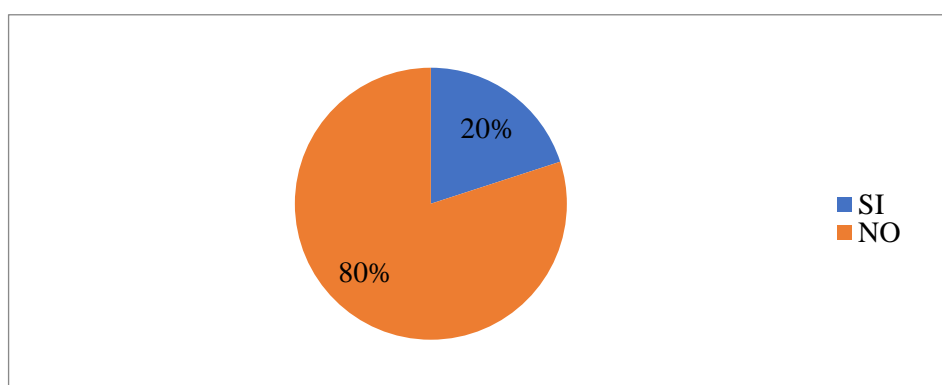
Pregunta 8.- ¿El G.A.D Municipal Santiago de Píllaro le brinda medios que ayuden a su motivación personal?

Tabla N° 4.10: Motivación Personal

Alternativa	Frecuencia	%
Si	6	10
No	54	90
Total	60	100%

Elaborado por: Angel Alvarez

Gráfico N° 4.12: Motivación Personal



Elaborado por: Angel Alvarez

Análisis:

Del total de encuestas aplicadas se obtiene los siguientes resultados 54 empleados administrativos que representan el 90% del total de encuestados, indican que dentro del G.A.D.M. Santiago de Píllaro no existen medios que les ayuden a su motivación personal, mientras que 6 empleados que representan el 10% consideran que si hay medios para su motivación personal.

Interpretación:

La mayor parte de encuestados afirman que no existe dentro del G.A.D.M. Santiago de Píllaro programas que ayuden a la motivación del personal esto puede tener un impacto a futuro en la empresa ya que su rendimiento no será el óptimo y perjudicara a la institución.

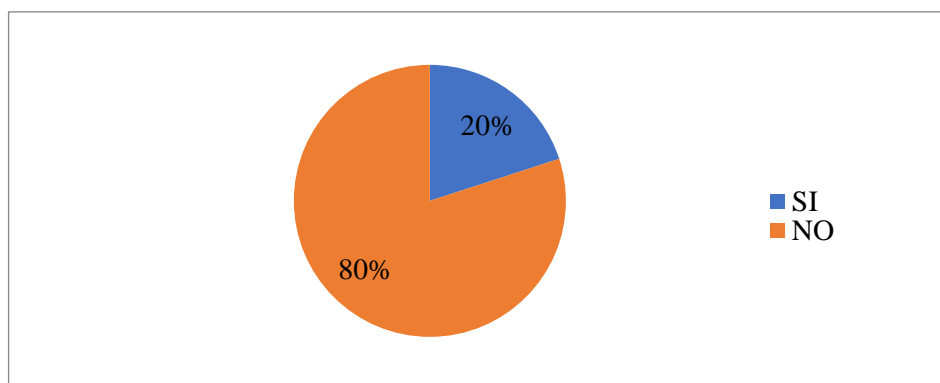
Pregunta 9.- ¿Acepta que dentro del G.A.D Municipal Santiago de Píllaro existe un buen clima laboral?

Tabla N° 4.11: Clima Laboral

Alternativa	Frecuencia	%
Si	12	20
No	48	80
Total	60	100%

Elaborado por: Angel Alvarez

Gráfico N° 4.13: Clima Laboral



Elaborado por: Angel Alvarez

Análisis:

Del total de encuestas aplicadas se obtiene los siguientes resultados 48 empleados administrativos que representan el 80% del total de encuestados, indican que dentro del G.A.D Municipal Santiago de Píllaro no existe un buen clima laboral, mientras que 12 empleados que representan el 20% consideran que dentro de la empresa existe un buen clima laboral.

Interpretación:

La mayor parte de empleados encuestados considera que dentro del G.A.D.M. Santiago de Píllaro afirman que no existe un buen clima laboral.

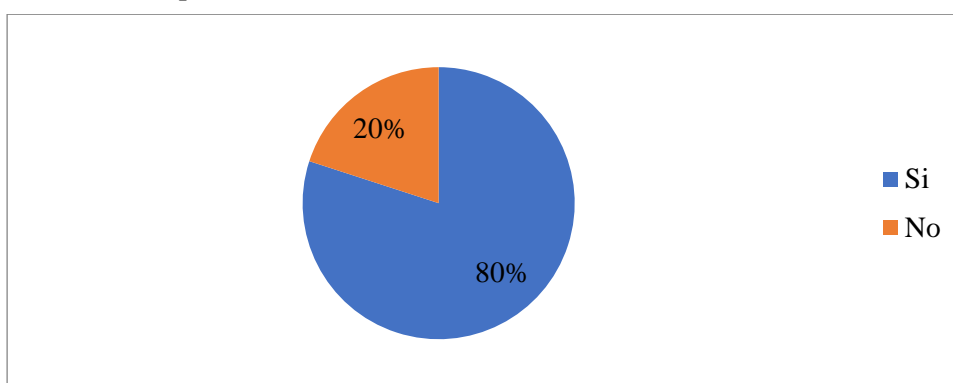
Pregunta 10.- ¿Usted piensa que existiendo un buen clima laboral ayudaría a mejorar el desempeño dentro de las diferentes aéreas?

Tabla N° 4.12: Desempeño Laboral

Alternativa	Frecuencia	%
Si	48	80
No	12	20
Total	60	100%

Elaborado por: Angel Alvarez

Gráfico N° 4.14: Desempeño Laboral



Elaborado por: Angel Alvarez

Análisis:

Del total de encuestas aplicadas se obtiene los siguientes resultados 48 empleados administrativos que representan el 80% del total de encuestados, Indican que existiendo un buen clima laboral ayudaría a mejoraría el desempeño dentro de las diferentes aéreas de la empresa, mientras que 12 empleados que representan el 20% consideran que no es importante manejar un buen clima laboral.

Interpretación:

La mayor parte de empleados encuestados considera que dentro del de la institución debe existir un buen clima laboral ya que eso ayudaría a mejoraría el desempeño y las relaciones interpersonales dentro de las diferentes aéreas que existen en la institución.

4.2 Verificación de hipótesis

Se realizó la comprobación estadística mediante la prueba de X^2 de Pearson, obtendremos nuestros resultados estadísticos que ayudaran a obtener resultados sobre nuestra hipótesis en estudio.

4.2.1 Planteamiento de la hipótesis

H₀: Hipótesis nula

Los procesos de comunicación interna NO inciden en el clima laboral de los empleados administrativos del G.A.D Municipal Santiago de Píllaro.

H₁: Hipótesis alternativa

Los procesos de comunicación interna SI inciden en el clima laboral de los empleados administrativos del G.A.D Municipal Santiago de Píllaro.

4.2.2 Niveles de significación

El nivel de significancia a utilizar es de 0.05, es decir, 95% de confianza y un 5% de margen de error.

4.2.3 Descripción de la población

Después de aplicar el criterio de exclusión al personal administrativo la encuesta se aplicó a 60 empleados del área administrativa del G.A.D Municipal Santiago de Píllaro.

4.2.4. Datos en la aplicación del Chi-Cuadrado

Para el cálculo de la prueba de X^2 de Pearson del cuestionario diseñado para la recolección de datos, se seleccionaron cuatro preguntas claves que permiten determinar la relación existente entre la variable dependiente (procesos de comunicación interna) y la variable independiente (clima laboral).

Pregunta 2: ¿Piensa usted que un adecuado proceso de comunicación interno fortalece las relaciones interpersonales en la empresa?

Pregunta 3: ¿Conoce usted los diferentes tipos de Transmisión de información interna que cuenta el G.A.D Municipal Santiago de Píllaro?

Pregunta 8: ¿El G.A.D Municipal Santiago de Píllaro le brinda medios que ayuden a su motivación personal?

Pregunta 9: ¿Acepta que dentro del G.A.D Municipal Santiago de Píllaro existe un buen clima laboral?

4.2.5 Explicación del estadístico

Para la comprobación si la distribución se ajusta a la curva normal o no, mediante la técnica del Chi cuadrado, aplicaremos la siguiente fórmula:

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

χ^2 = Chi Cuadrado

O = Frecuencias observada

E = Frecuencias esperada

Grados de libertad

Para los grados de libertad se utilizó la siguiente fórmula:

Grados de libertad = (Filas -4) (Columnas -2)

Gl= (F-1) (C-1)

Gl= (4-1) (2-1)

Gl= (3) (1)

Gl= 3

Los valores de los grados de libertad junto con el nivel de significancia son utilizados para determinar el valor de la distribución del Chi-Cuadrado.

4.2.6. Tabla de distribución del Chi-Cuadrado

Tomando el estadígrafo de la tabla de distribución del Chi-Cuadrado del método de prueba de X^2 de Pearson se obtendrá los siguientes resultados.

Tabla N° 4.13: Tabla de distribución del Chi-Cuadrado

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,2
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	1,6424
2	13,8150	11,983	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	3,2189
3	16,266	14,32	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	4,6416
4	18,4662	16,424	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	5,9886
5	20,5147	18,3850	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	7,2893
6	22,4575	20,2490	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	8,5581

Elaborado por: Angel Alvarez

Regla de decisión

Con el grado de libertad de 3 y un nivel de significancia de 0.05, como se observa en el estadígrafo de la tabla de distribución del Chi-Cuadrado (Tabla N° 4.13), para rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_1) se debe obtener un valor superior a 7.81.

4.2.7 Frecuencia Observada

Tomando en cuenta la fórmula de aplicación del método de Prueba de X^2 de Pearson se obtendrá los resultados de la frecuencia observada.

Tabla N° 4.14: Frecuencia Observada

Pregunta	SI	NO	Total
1.- Piensa usted que un adecuado proceso de comunicación interno fortalece las relaciones interpersonales en la empresa?	51	9	60
2.- ¿Conoce usted los diferentes tipos de Transmisión de información interna que cuenta el G.A.D Municipal Santiago de Píllaro?	24	36	60
3.- ¿El G.A.D Municipal Santiago de Píllaro le brinda medios que ayuden a su motivación personal?	6	54	60
4.- ¿Considera que dentro del G.A.D Municipal Santiago de Píllaro se mantiene un buen clima laboral?	12	48	60
Total	93	147	240

Elaborado por: Angel Alvarez

4.2.8 Frecuencia Esperada

Tomando en cuenta la fórmula de aplicación del método de Prueba de X^2 de Pearson se obtendrá los resultados de la frecuencia esperada.

$$Fe = \frac{(Total\ de\ Columna)(Total\ de\ Fila)}{Suma\ Total}$$

La Frecuencia Esperada de cada celda, se calcula con la siguiente fórmula aplicada a la tabla de Frecuencias Observadas.

Se toma en cuenta la sumatoria de cada fila multiplicado por la sumatoria de cada columna, posteriormente dividido para la suma total de los renglones (filas).

Tabla N° 4.15: Frecuencia Esperada

Pregunta	SI	NO	Total
1.- Piensa usted que un adecuado proceso de comunicación interno fortalece las relaciones interpersonales en la empresa?	23,25	36,75	60
2.- ¿Conoce usted los diferentes tipos de Transmisión de información interna que cuenta el G.A.D Municipal Santiago de Píllaro?	23,25	36,75	60
3.- ¿El G.A.D Municipal Santiago de Píllaro le brinda medios que ayuden a su motivación personal?	23,25	36,75	60
4.- ¿Considera que dentro del G.A.D Municipal Santiago de Píllaro se mantiene un buen clima laboral?	23,25	36,75	60
Total	93	147	240

Elaborado por: Angel Alvarez

Una vez que se ha obtenido la frecuencia esperada procedemos a aplicar la fórmula del Chi-Cuadrado:

4.2.9 Calculo del Chi Cuadrado

Tomando en cuenta la fórmula de aplicación del método de Prueba de X^2 de Pearson se obtendrá los resultados en cálculo del chi cuadrado.

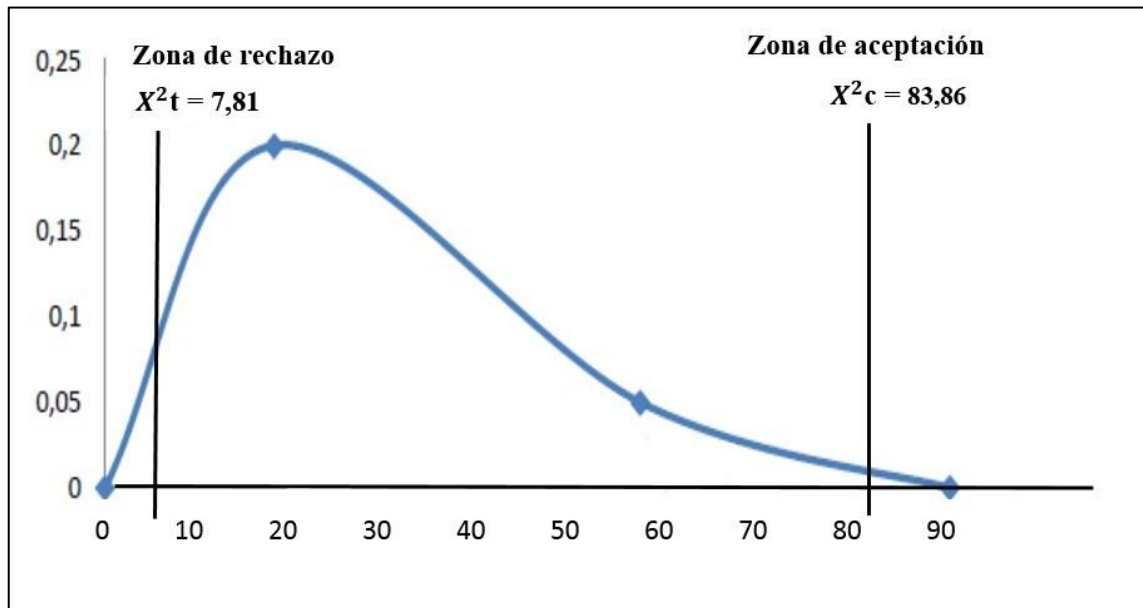
Tabla N° 4.16: Calculo del Chi Cuadrado

O	E	O-E	(O-E) ²	$\chi^2 = \frac{(O-E)^2}{E}$
51	23,25	27.75	770.06	33.12
9	36,75	-27.75	770.06	20.95
24	23,25	0,75	0.56	0.02
36	36,75	-0.75	0.56	0.01
6	23,25	-17.25	297,56	12.79
54	36,75	17.25	297,56	8.09
12	23,25	-11,25	126,56	5.44
48	36,75	11,25	126,56	3.44
$\chi^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$				83.86

Elaborado por: Angel Alvarez

4.2.10. Zona de aceptación/rechazo

Gráfico N° 4.15: Zona de Aceptación o Rechazo



Elaborado por: Angel Alvarez

4.2.11. Decisión

Con 3 grados de libertad y con un nivel de 0.05 se determina un valor de 7,81, Dado que el cálculo del Chi-Cuadrado es de 83,86 es mayor al valor obtenido en la tabla de distribución 7.81, por lo que se rechaza Hipótesis Nula (H_0) y se acepta Hipótesis Alternativa (H_1), es decir:

“Los procesos de comunicación interna SI inciden en el clima laboral de los empleados administrativos del G.A.D Municipal Santiago de Píllaro”.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- En el G.A.D. Municipal Santiago de Píllaro se percibe un deterioro importante en las relaciones interpersonales ya que los empleados administrativos no poseen un proceso de comunicación apropiado lo que repercute directamente en el clima laboral en el que se desempeñan, debido a que los empleados al momento de comunicarse o transmitir alguna información no lo hace de una forma efectiva que impide la comprensión del mensaje y distorsión de la información; esto se sustenta por los resultados obtenidos en aplicación de las encuestas indicando que el 80% de la población total afirma que al no manejar procesos de comunicación interna no se puede establecer un clima laboral adecuado.
- Los empleados administrativos dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Santiago de Píllaro no tienen definido ningún método de comunicación organizacional, ellos se manejan en un proceso de comunicación informal que va de voz a voz, lo cual conlleva a informaciones abiertas que pueden derivar en aumento de rumores e incertidumbre, y esto se ve reflejado directamente sobre las relaciones interpersonales de los empleados, esto se da porque el departamento de recursos humanos ni sus directivos toman este tema con seriedad ni le dan la importancia necesaria; esto se sustenta por los resultados promediados en las preguntas 2,3 de la encuesta el 78% de la población total confirma que es fundamental manejar procesos de comunicación interna que les brinden una ayuda para mejorar las relaciones dentro de la institución .
- El clima laboral con el que se desenvuelve el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Santiago de Píllaro es defectuoso y se distribuyen según una función puramente descendente, la mayor parte de las decisiones y de

objetivos se toman solo entre los mandos altos, los comentarios vertidos por los subordinados no son tomados en cuenta, es por eso que existe poco trabajo en equipo y falta de cooperación entre empleados, el personal trabaja desmotivado y no se alcanza los objetivos de manera eficiente; esto se sustenta por los resultados promediados en las preguntas 8,9 de la encuesta el 85% de la población total confirma que debe existir un clima laboral adecuado que les permita desenvolverse de manera eficiente dentro de la institución.

5.2. Recomendaciones

- En el G.A.D. Municipal Santiago de Píllaro se percibe poco interés para mejorar los procesos de comunicación interna, por ello es indispensable que la institución establezca parámetros permanentes que ayuden a identificar falencias y así poder mejorar los procesos con los que se puedan desempeñar mejor los empleados, Se podría aplicar una agenda de comunicación esta se encargaría de suministrarles tareas, comunicarles información relevante, para que la comunicación pase de ser informal a formal, esto permitirá al personal expresarse con libertad, que sepa que sus ideas son valoradas y escuchadas, lo cual repercutirá directamente en mejorar el clima laboral.
- Es recomendable que tomen este tema con mucha relevancia el departamento de Talento Humano y aplicar procesos que ayuden a mejorar la comunicación entre empleados, por este motivo es necesario aplicar diversos medios y espacios de comunicación, como por ejemplo reuniones formales, capacitaciones, actividades sociales, buzones de comunicación, y sugerencias, carteleras de comunicación entre otros. de esta manera se podrá desarrollar relaciones permanentes para así lograr una mayor integración entre todo el personal administrativo.
- Generar un programa integral mediante el cual se brinden los espacios de diálogo sincero y búsqueda de soluciones conjuntas. Escucha las ideas o quejas del personal, haciéndolos trabajar en equipo fomentando las buenas relaciones interpersonales, capacitando al personal, mejorando su motivación salarial o

crecimiento personal. Mediante la aplicación de este programa se espera que los inconvenientes sean manejados con la mayor medida posible y de forma eficaz, sin repercutir en las actividades cotidianas de los involucrados.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia El IMCOC : un método de análisis para su intervención*. Colombia: Universidad del Rosario.
- Amoros, E. (2014). *Comportamiento Organizacional*. Lambayeque, Perú: Escuela de la Economía USAT.
- Beckhard, R. (2013). *Desarrollo Organizacional*. México, México: Fondo Educativo Interamericano.
- Castro, A. (2014). *Comunicación organizacional. Técnicas y estrategias*. universal del norte.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los Nuevos Tiempos* . Bogotá, Colombia: Editorial McGraw Hill. Primera Edición.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: Octava edición*. Mexico: McGraw.
- Chiavenato, I. (2012). *INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACION: Octava Edición* . Brazil: MCGRAW-HILL.
- Contreras, H. (13 de Noviembre de 2012). *RRPP Net Porat*. Obtenido de <http://rrppnet.com.ar/comorganizacional.htm>
- Ehb, E. (2010). *Comunicación Empresarial - Una guía para directivos ocupados*. Bilbao, España: Deusto.
- Etchegaray, R. (2012). *Comunicación Empresarial*. Buenos Aires, Argentina: Valleta Ediciones.
- Faria, F. (2013). *Desarrollo Integral: Enfoque Integral*. Limusa, S.A.

- Favaro, D. (11 de Mayo de 2013). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.creas.org/recursos/archivos/pubcreas/comorg.pdf>.
- Fernandez, E. (2010). *Administracion de Empresas: un Enfoque interdisciplinario*. España: Paraninfo.
- Franklin, F., & Krieger, M. (2012). *Comportamiento Organizacional*. México, México: Pearson.
- Garay, A. (2013). "La Comunicación Organizacional y su incidencia en el Clima Laboral de la empresa "COMUNIKT" de la ciudad de Latacunga, Provincia de Cotopaxi". *Tesis de grado, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Universidad Tecnica de Ambato*.
- Horacio, A. (2005). *Comunicación organizacional interna: Procesos, Disciplina y Técnica*. España, España: Netbiblo,S,L.
- Kinicki, A. (2015). *Organización Behavior*. Madris, España: McGraw-Hill Higher Education; Edición: 1 (9 de enero de 2015).
- Krieger, M. (2012). *Sociología de las Organizaciones: una Introducción al Comportamiento Organizacional*. Buenos Aires, Argentina: PRENTICE HALL .
- Martínez, V. (2012). "La Comunicación Organizacional y su incidencia en el CLima Laboral de la empresa AGROINDUSTRIAL AGROCUEROS S.A. de la ciudad de ambato". *Tesis de grado, Facultad de Ciencias Adiministrativas, Universidad Tecnica de Ambato*.
- Mellos, D. (2010). *Desallorro Organizacional, Enfoque Integral*. México, México: Limusa.
- Montoya, A. (2013). *Edicacion y Comunicación*. Bogota, Colombia: Universiodad Pedagogica Nacional.
- Moreno , F., & Godoy, E. (2012). El Talento Humano: Un Capital Intangible que otorga valor a las Organizaciones. *International Journal*, 57-67.

- Peralta, A. C. (2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones. *Revista Universum*, 22-26.
- Pérez, L. (2014). *El Poder de la Comunicación en las Organizaciones*. Guadalajara, México: Editorial México.
- Porret, M. (2014). *Gestión de Personal: Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. Madrid, España: ESIC EDITORIAL.
- Robbins, C. (2011). *Administración, Octava Edición*. México, México: Pearson.
- Robbins, S. (2010). *Comportamiento Organizacional - Décima Edición*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson.
- Rodriguez, I. (7 de Mayo de 2013). *Cultura o Organizacional*. Obtenido de <http://estatico.uned.ac.cr/paa/pdf/Materiales-autoev/10.pdf>.
- Romero, R. (2013). "Lacomunicacion Interna y el Trabajo en equipo en la empresa CONstructora ALvarado de la Ciudad de Ambato". *Tesis de Grado, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Tecnica de Ambato*. Ambato.
- Saab, A. (2015). *El plan estratégico de comunicación : método y recomendaciones prácticas para su elaboración*. Santiago : Editorial UOC.
- Sabino, C. (1992). *El Proceso de Investigación*. Lumen. Argentina : Editorial Panapo.
- Sanz, M. (2011). *Identidad Corporativa, claves de la Comunicación Empresarial*. Madrid, Epaña: ESIC.
- Slocum, H. (2010). *Comportamiento Organizacional*. México, México: Cengage Learning.
- Worlywy, C. (2011). *Desarrollo Organizacional y cambio: Octava Edición*. México, México: Thomson.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
MODALIDAD: PRESENCIAL
ARTICULO ACADÉMICO

TEMA:

**“LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN Y CLIMA
LABORAL DE LOS EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS
DE LOS GOBIERNOS DESCENTRALIZADOS
MUNICIPALES”**

AUTOR: Angel Emiliano Alvarez Bautista

TUTOR: Dra. Mg. Irma Edith Ortiz

AMBATO – ECUADOR

2017

Procesos de Comunicación interna y Clima Laboral de los empleados administrativos de los Gobiernos Descentralizados Municipales

Angel Emiliano Alvarez Bautista

emilianoakd001@hotmail.com C.: 1805311188

Estudiante de Psicología Industrial, Universidad Técnica de Ambato

Resumen Ejecutivo

El trabajo de investigación fue desarrollado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Santiago de Píllaro provincia de Tungurahua. Se aborda de manera específica los Procesos de Comunicación Interna y el Clima Laboral que hay dentro de la institución. La valoración del Clima laboral y los procesos de comunicación mediante la aplicación de un cuestionario estructurado, los datos obtenidos fueron analizados de manera crítica e interpretados. Según la aplicación del chi-cuadrado de Person. Se pudo apreciar que en su mayoría los empleados desconocen de procesos o métodos de comunicación organizacional que ayuden al trabajo en equipo, en las relaciones interpersonales, en la motivación, y esto se ve reflejada en deterioro del clima laboral que maneja la institución. A lo largo de la investigación surgieron resultados que indican que dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Santiago no existe un clima favorable para trabajar en equipo ya que en su mayoría los empleados no están satisfechos con los procesos de comunicación que se manejan y se puede apreciar que sus empleados trabajan de manera desmotivada.

Palabras Claves: Procesos de comunicación, Clima laboral, Relaciones Interpersonales, Comunicación interna.

Processes of Internal Communication and Labor Climate of the administrative employees of the Municipal Decentralized Governments

Angel Emiliano Alvarez Bautista

emilianoakd001@hotmail.com C.: 1805311188

Student of Industrial Psychology, Technical University of Ambato

ABSTRACT

The research work was developed in the Municipal Decentralized Autonomous Government Santiago de Píllaro province of Tungurahua. The Processes of Internal Communication and Labor Climate within the institution are specifically addressed.

The assessment of the work climate and the communication processes through the application of a structured questionnaire, the data obtained were analyzed in a critical and interpreted manner. According to Person's chi-square application. It can be seen that most employees do not know the processes or methods of organizational communication that help in teamwork, in interpersonal relationships, in motivation, and this is reflected in the work environment that runs the institution.

Throughout the investigation, results emerged that indicate that within the Municipal Decentralized Autonomous Government of Santiago there is no favorable climate for working as a team since there are no more employees that are satisfied with the communication processes that are handled and it can be seen that their employees work in an unmotivated way.

Keywords: Communication Processes, Work Climate, Interpersonal Relations, Internal Communication.

INTRODUCCIÓN

En una organización el recurso más valioso e importante es el talento humano, motivo por el cual es necesario atraer, motivar y mantener al capital humano más eficiente, en el G.A.D.M. Santiago de Píllaro no se maneja con buenos procesos de comunicación organizacionales, por lo que se ve afectada directamente en las relaciones de los empleados, pero también causa que el clima laboral de la institución sea deficiente para el cumplimiento de objetivos. Está relacionada con el sistema de comunicación que carece de empatía; al momento de designar tareas o transmitir algún tipo de información, no existe una conexión emocional positiva a través de palabras que integren, motiven y comprometan al personal a la hora de realizar sus actividades diarias; afectando así su nivel de desempeño y, por ende, el desarrollo de la empresa. Gran parte de los problemas internos de las organizaciones se ve direccionada con un deficiente manejo de procesos de comunicación interna que puede recaer en los empleados al sentirse excluidos y no sentirse parte de la misma.

Podemos también decir que la aplicación de buenos procesos de comunicación internos es uno de los factores más relevantes en el buen desempeño, por lo que cabe recalcar que la falta o inexistencia de acertados procesos de comunicación dentro de la institución causando problemas muy graves como la desmotivación, conflictos y esto conllevando al deterioro del clima laboral.

Mejorar los Procesos de comunicación internos ayudará a fortalecer las relaciones interpersonales de los empleados, que nos permite mejorar el clima laboral de la institución, para favorecer las relaciones interpersonales y mantener al personal motivado es un punto muy importante a tomar en cuenta ya que esto influirá a mantener el clima laboral en óptimas condiciones que servirá para el bienestar del resto de la institución.

Metodología

El presente documento investigativo ha tenido cabida en las instalaciones de la del G.A.D.M. Santiago de Píllaro, con el personal administrativo que trabaja en la misma, dentro de la investiga se establecieron enfoques investigativos con el objetivo de identificar la problemática en estudio, por ello se ha empleado el enfoque cualitativo para considerar la relación entre los procesos de comunicación y el clima laboral, realizando un análisis descriptivo por medio de las percepciones de los empleados sobre los procesos de comunicación interna y el clima laboral, por medio de un proceso de operacionalización de variables el cual nos ayudó con preguntas importantes que nos ayudaran a identificar con claridad como el empleado se siente dentro de su lugar de trabaja ya que cada pregunta tiene referencia a la problemática en estudio, aplicando de esta manera una encuesta al personal, que está formada de un cuestionario de 10 preguntas cerradas que corresponden a las variables en estudio. El estudio cuantitativo se lo empleó con el fin de evidenciar por medio de datos estadísticos recolectados, la incidencia que tiene los procesos de comunicación en el clima laboral.

En el proceso investigativo se utilizó la modalidad bibliográfica ya que se recolectó y registró información con datos referentes al tema de estudio, mediante libros, revistas, artículos científicos, entre otros. Teniendo como punto de partida el planteamiento del problema, después se estructuró un marco teórico comprendido de contextualización de las variables, fundamentación de las mismas. También se usó la modalidad de campo, a través de la técnica de observación se recopiló información en el lugar de los hechos es decir del G.A.D.M. Santiago de Píllaro obteniendo datos de fuentes primaria y por medio de la encuesta empleada se recolecto datos de manera verídica.

El universo de estudio estuvo conformado por 60 empleados administrativos, posterior a la aplicación de las encuestas la información fue tabulada, finalmente con el nivel correlacional se aplicó el método estadístico de Chi cuadrado. Para el cálculo del Chi se estableció un nivel de confianza del 95% y 5 % de margen de error con 3 grados de libertad, se requiere que el Chi cuadrado calculado sea superior a 7,81 que es el Chi cuadrado teórico.

Una vez que se aplicó la técnica del chi cuadrado nos arrojó un resultado de 86.83 rechazando H0 (hipótesis nula) ya que el valor calculado es mayor al de la tabla con sus respectivos grados de libertad. De acuerdo con la regla de cálculo se puede observar que el chi cuadrado calculado es mayor al valor obtenido en la tabla de distribución 7.81, por lo que se rechaza H0 y se acepta H1 (hipótesis alternativa), es decir: Los procesos de comunicación interna SI inciden en el clima laboral de los empleados administrativos del G.A.D Municipal Santiago de Píllaro.

Discusión de Resultados

Después de obtener todos los resultados se puede notar claramente la insatisfacción que tienen la mayor parte de empleados administrativos del G.A.D.M. Santiago de Píllaro al no tener un método de comunicación organizacional establecido y no se sienten cómodos para trabajar en el clima que se desenvuelven a diario ya que los procesos de comunicación son características que están en constante dinamismo con el entorno que nos rodea, ya que forman parte del clima laboral influyendo de forma considerable en la motivación y las relaciones interpersonales del personal que trabaja dentro de la institución.

“La comunicación organizacional se da entre todos los miembros que integra la organización; en donde los contenidos, los canales utilizados, los contenidos y los objetivos pretendidos, tienen que ver con la institución.” (Beckhard, 2013, pág. 123).

Estoy de acuerdo con lo antes mencionado ya que los procesos de comunicación interna son características que están en constante dinamismo con el entorno que nos rodea, ya que forman parte del clima laboral influyendo de forma considerable en la motivación y las relaciones interpersonales del personal, por medio del presente artículo se pudo constatar que en el G.A.D.M. Santiago de Píllaro los procesos de comunicación si influyen en el clima laboral así lo demostró la encuesta realizada.

Una vez analizados los datos recolectados los factores antes mencionados poseen un alto nivel de influencia sobre el comportamiento de los colaboradores dentro de la organización y a su vez influye en el clima laboral; el cual se ve afectado en el cumplimiento de tareas diarias así mismo la carencia de trabajo en equipo, perjudicando de esta manera los

objetivos propuesto por la institución, un punto muy importante o que trasciende en el desempeño del personal es la motivación y como este ayuda a mejorar el clima laboral.

“La calidad del ambiente de la organización que es percibido o experimentado por sus miembros y que influye ostensiblemente en su comportamiento y después en su desempeño. El clima organizacional entraña un tema amplio y flexible de la influencia del ambiente en la motivación” (Alvarez, 2014, pág. 140)

La aplicación Por lo tanto aplicar una capacitación basada en mejorar los procesos de comunicación que se puede manejar dentro de la institución ayudaría a mejorar las relaciones interpersonales y motivar al personal para brindarles métodos que les ayude a mejorar su comunicación interna esto aportara un valor importante a la organización al maximizar el rendimiento de cada uno de empleados administrativos del G.A.D Municipal Santiago de Píllaro, logrando generar en ellos el sentimiento de ser reconocidos por su esfuerzo y motivados en el cumplimiento de sus tareas. De igual manera se logrará cubrir malos entendidos o enemistades que permiten mejorar el Clima laboral.

Por todo lo antes mencionado por los diferentes autores podemos mencionar que Los procesos de comunicación interna y el clima laboral en cualquier empresa es factor fundamental para un buen desempeño laboral, de esta depende el ambiente y la importancia que se le da al trabajador como a la institución, ya que con un correcto desenvolvimiento del desempeño en los colaboradores y manejando correctos procesos de comunicación internos, incrementa los estándares de eficacia ya que al sentirse en un ambiente cómodo para desenvolverse el trabajador va estar motivado para realizar sus actividades diarias con esto la empresa se beneficia ya que su desempeño va a estar reflejado en la productividad de la institución.

Conclusiones

- Los procesos de comunicación interna influyen en la motivación personal que cada colaborador posee para realizar, las actividades diarias ya sean estas en su trabajo o en la vida familiar, modificando notablemente el comportamiento de las personas ante diferentes situaciones.
- El clima laboral con el que se desarrolla en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Santiago de Píllaro es deficiente y se distribuyen según una función puramente descendente, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman solo los mandos altos, los comentarios vertidos por los subordinados no son tomados en cuenta, es por eso que el personal trabaja desmotivado y no se alcanza los objetivos de manera eficiente.
- Por otra parte, el trabajo en equipo es fundamental dentro de los grupos de trabajo, por el cual se desarrolla la comunicación y así se puede fomentar un ambiente de cooperación, colaboración, y competitividad permitiendo que el grupo asuma un compromiso laboral responsable.
- Hay que tener claro los resultados que quiere obtener la empresa, y que si no se maneja buenos procesos de comunicación los empleados no sabrán como comunicarse con sus compañeros o superiores y esto puede caer en mal entendidos los cuales a la larga conllevarían a darse malas relaciones interpersonales y el desempeño de ello no sería el óptimo y el clima laboral de la institución no funcionaría para que un trabajador se manere motivado

Bibliografía

- Ander-egg, E. (2011). El Trabajo en Equipo. México, México: Editorial Progreso.
- Aljure Saab, A. (2015). El plan estratégico de comunicación: método y recomendaciones prácticas para su elaboración. Barcelona, Barcelona: Editorial UOC.
- Adela, A. (2014). Comunicación organizacional. Técnicas y estrategias. Colombia, Colombia: Universidad del Norte.
- Amoros, E. (2011). Comportamiento Organizacional. Lambayeque, Perú: Escuela de Economía USAT.
- Beckhard, R. (2010). Desarrollo Organizacional. - Estrategias y Modelos. México, México: Fondo Educativo Interamericano.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. México: Editorial McGraw - Hill Interamericana. Novena edición. 439 paginas.
- Chiavenato, (2012), Administración en los Nuevos Tiempos. Editorial McGraw Hill. Primera Edición, Bogotá – Colombia.
- Ehb, E. H. (2010). Comunicación Empresarial - Una Guía para Directivos Ocupados. Bilbao, España: Deusto.
- Mello, D. F. (2010). Desarrollo Organizacional, Enfoque Integral. México, México: Limusa.
- Moreno, F Y Godoy, E. (2012). El Talento Humano: Un Capital Intangible que otorga valor en las Organizaciones. (pp. 51-57).
- Robbins, C. (2011). Administración, Octava Edición. México, México: Pearson.
- Robbins, S. (2010). Comportamiento Organizacional – Décima Edición. Naucalpan de

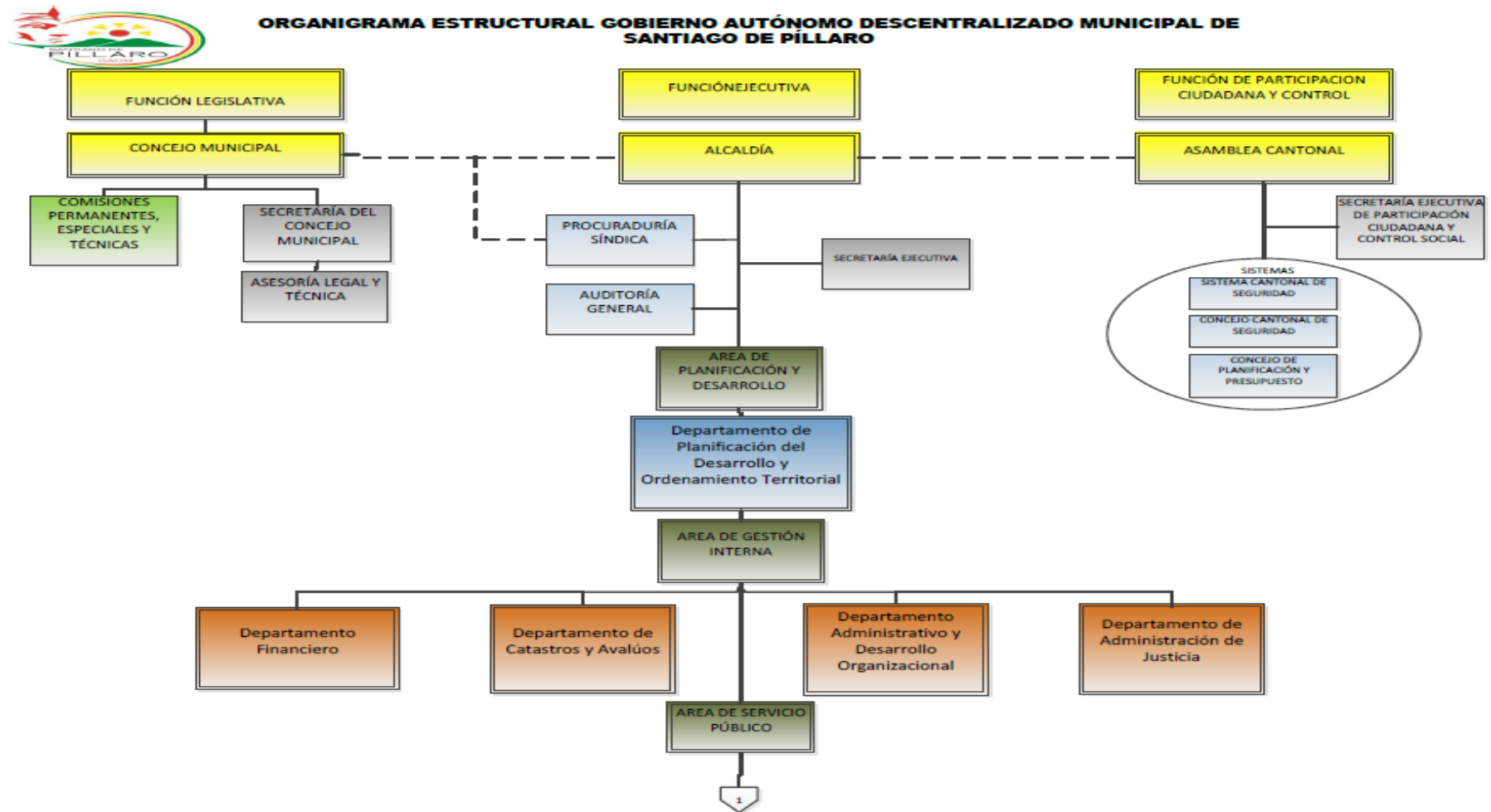
Juárez, México: Pearson Editorial

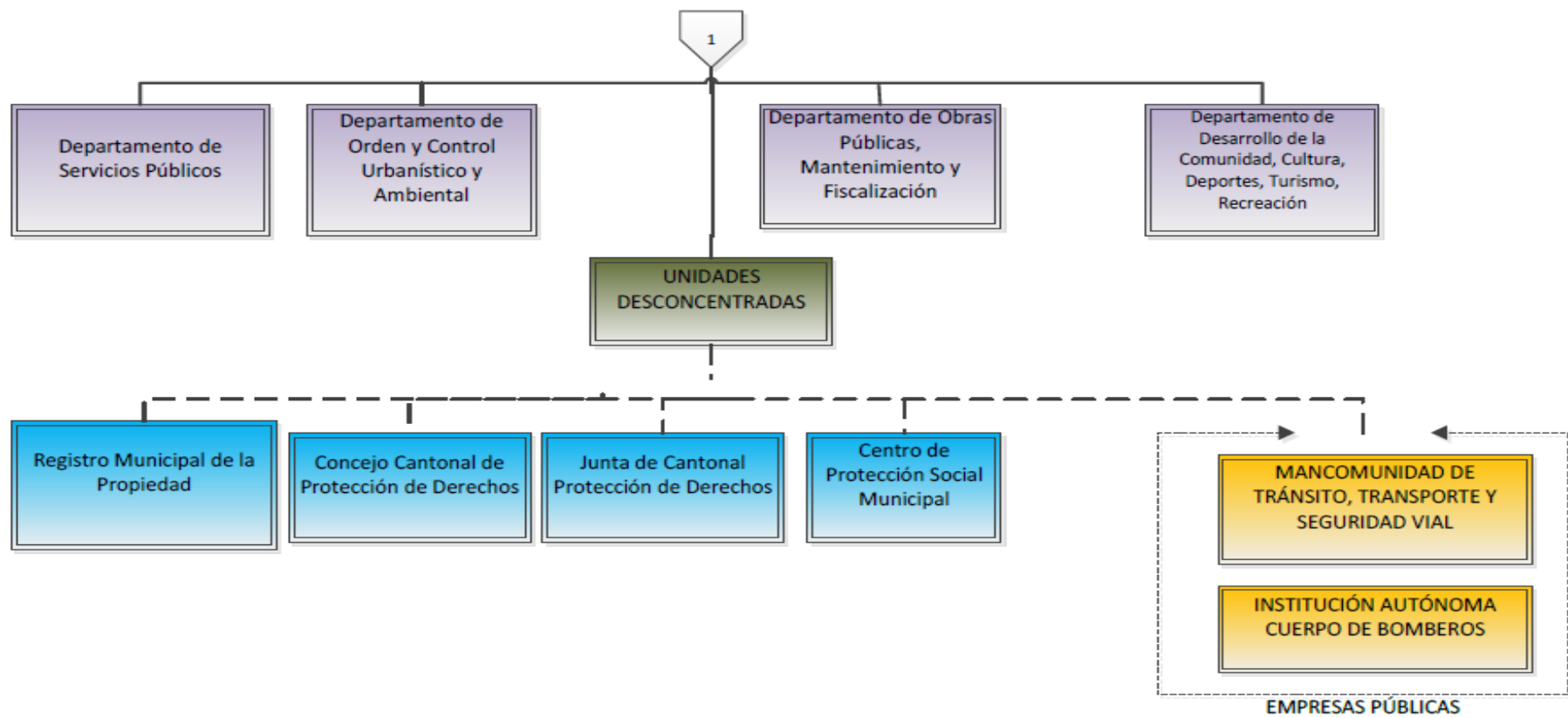
Slocum, H. (2010). Comportamiento Organizacional. México, México: Cengage Learning.

Sanz, M. (2011). Identidad Corporativa, Claves de la Comunicación Empresarial. Madrid, España: ESIC.

ANEXOS

ANEXO 1: Organigrama institucional del G.A.D.M. Santiago de Píllaro





Fuente: Departamento de Recursos Humanos de la institución

ANEXO 2: Encuesta de aplicación para la investigación

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

**ENCUESTA PARA DETERMINAR LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
EXISTENTE EN EL GADM SANTIAGO DE PÍLLARO Y CÓMO LA MISMA
AFECTA AL CLIMA LABORAL**

Objetivo

La presente encuesta va dirigida hacia los empleados Administrativos del G.A.D. Municipal Santiago de Píllaro y tiene como objetivo primordial recolectar información que servirá como base para el desarrollo de la presente investigación.

Instrucciones:

- Lea detenidamente cada pregunta y respóndala con sinceridad
- Por favor seleccione una de las opciones en cada pregunta.
- Sus respuestas son de valiosa importancia para alcanzar el objetivo propuesto.

Cuestionario:

1.- ¿Considera usted que la comunicación interna genera una identificación institucional por parte del trabajador hacia la empresa?

SI _____

NO _____

2.- ¿Piensa usted que un adecuado proceso de comunicación interno fortalece las relaciones interpersonales en la empresa?

SI _____

NO _____

3.- ¿Conoce usted los diferentes tipos de Transmisión de información interna que cuenta el G.A.D Municipal Santiago de Píllaro?

SI _____

NO _____

4.- ¿Cree usted que los métodos de comunicación que se manejan dentro del G.A.D Municipal Santiago de Píllaro ayudan al trabajo en equipo?

SI _____

NO _____

5.- ¿Cree usted que aplicando métodos de comunicación interna podría mejorar la productividad en las diferentes aéreas del G.A.D Municipal Santiago de Píllaro?

SI _____

NO _____

6.- ¿A observado usted que existe un clima laboral que ayuda a trabajar en equipo dentro del G.A.D Municipal Santiago de Píllaro?

SI _____

NO _____

7.- ¿Considera usted que existen conflictos interpersonales entre los empleados administrativos de G.A.D Municipal Santiago de Píllaro?

SI _____

NO _____

8.- ¿El G.A.D Municipal Santiago de Píllaro le brinda medios que ayuden a su motivación personal?

SI _____

NO _____

9.- ¿Acepta que dentro del G.A.D Municipal Santiago de Píllaro existe un buen clima laboral?

SI _____

NO _____

10.- ¿Usted piensa que existiendo un buen clima laboral ayudaría a mejora el desempeño dentro de las diferentes aéreas?

SI _____

NO _____

Gracias por su colaboración

ANEXO 3

Aplicación de las encuestas al personal administrativo del G.A.D. Municipal de Santiago de Píllaro.

