



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**MODALIDAD PRESENCIAL**

**Informe Final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención del Título de Psicóloga Industrial**

**TEMA:**

---

LA COMUNICACIÓN Y EL CLIMA LABORAL EN LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES EP AMBATO SUR DEL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA.

---

**Autor:** Darío Javier Guamán Aguirre

**Tutor:** Ing. Pablo Ricardo Morales Fiallos

**AMBATO – ECUADOR**

**2016**

**i**

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

CERTIFICA:

Yo, Pablo Ricardo Morales Fiallos con C.I.:1802318160, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “LA COMUNICACIÓN Y EL CLIMA LABORAL EN LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES EP AMBATO SUR DEL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA”, desarrollado por el señor Guamán Aguirre Darío Javier, estudiante de la Carrera de PSICOLOGÍA INDUSTRIAL, de la Facultad de CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios necesarios; por lo que, autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.



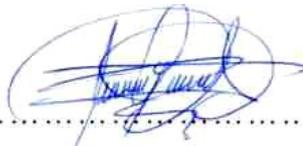
.....  
Ing. Pablo Ricardo Morales Fiallos

C.I.: 1802318160

TUTOR

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Dejo constancia que el presente informe es el resultado de la Investigación del autor, quien basado en los estudios realizados durante la carrera, investigación científica, revisión documental y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios vertidos en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.



.....  
Darío Javier Guamán Aguirre

C.I.: 180479494-7

AUTOR

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Yo, Guamán Aguirre Darío Javier, con C.I.: 180479494-7, cedo los derechos de autoría del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: “LA COMUNICACIÓN Y EL CLIMA LABORAL EN LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES EP AMBATO SUR DEL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA”, autorizo su reproducción total o parte del mismo, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.



**Darío Javier Guamán Aguirre**

C.I.: 180479494-7

**AUTOR**

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

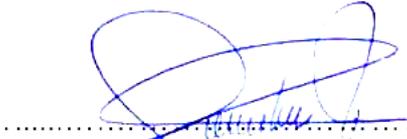
La comisión de estudio y calificación, del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “**La comunicación y el clima laboral en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur**”, presentada por el Sr. Darío Javier Guamán Aguirre, egresado de la Carrera de Psicología Industrial; Modalidad Presencial, Promoción Octubre 2016 – Marzo 2017, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

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

**La comisión:**



Mg. Irma Ortiz Mora  
C.I: 170718607-6  
Miembro del Tribunal



Mg. Gabriela Romero Rodríguez  
C.I: 180369113-6  
Miembro del Tribunal

## **DEDICATORIA**

La presente investigación va dedicada a cada una de las personas que han formado parte de este largo camino de vida universitaria, amigos, amigas, y en especial a mi madre que me ha impulsado siempre a seguir adelante y conseguir mis anhelos, ha sido un pilar importante para culminar esta etapa de mi vida y a ella en gran medida le corresponde este trabajo, fruto de la paciencia, perseverancia y las ganas siempre de crecer y conocer más sobre los misterios de la vida.

Darío Javier Guamán Aguirre

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco fraternalmente a cada uno de los profesores que han sabido impartir su conocimiento y deseo de fomentar el ímpetu de luchador y emprendedor, un enorme agradecimiento al economista de la jefatura financiera y la señora gerente de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur, un eterno agradecimiento a mi madre, hermana y hermano que han estado junto a mí en las difíciles situaciones que se me han presentado y a mis amigos y amigas que con sus palabras y gestos de aliento han sabido llenarme de regocijo y alegría.

Darío Javier Guamán Aguirre

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

CONTENIDO	PÁGINA
A. PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	iv
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiv
ÍNDICE DE TABLAS .....	xv
RESUMEN EJECUTIVO .....	xvi
EXECUTIVE SUMMARY.....	xvii
INTRODUCCIÓN .....	1
B. TEXTO	
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA .....	3
1.1. Tema.....	3
1.2. Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1. Contextualización.....	3

1.2.1. Árbol de problemas .....	5
1.2.2. Análisis Crítico .....	6
1.2.3. Prognosis .....	6
1.2.4. Formulación Del Problema .....	7
1.2.5. Interrogantes.....	7
1.2.6. Delimitación del objeto de investigación .....	7
Delimitación de contenido .....	7
Delimitación espacial .....	7
Delimitación temporal.....	8
Unidad de observación.....	8
1.3. Justificación.....	8
1.4. Objetivos .....	9
1.4.1. Objetivo General .....	9
1.4.2. Objetivos Específicos.....	10
CAPITULO II .....	11
MARCO TEÓRICO.....	11
2.1. Antecedentes Investigativos.....	11
2.2.1. Fundamentación Filosófica .....	14
2.2.2. Fundamentación Ontológica .....	15
2.2.3. Fundamentación Epistemológica .....	16
2.2.4. Fundamentación Axiológica .....	16
2.3. Fundamentación Legal.....	16
2.4. Categorías Fundamentales .....	20
2.4.1. Constelación de Ideas de la Variable Independiente: Comunicación .....	21
2.4.2. Constelación de Ideas de la Variable Dependiente: Clima Laboral.....	22
Fundamentación Teórica. Variable Independiente .....	23
2.4.3. Comunicación .....	23
Niveles de la comunicación .....	24
2.4.4. Relaciones Interpersonales.....	28

Definición.....	28
2.4.5. Liderazgo.....	29
Fundamentación Teórica. Variable Dependiente.....	31
2.4.6. Desarrollo Organizacional .....	31
Definición.....	31
2.4.7. Cultura Organizacional .....	32
2.4.6. Clima Organizacional.....	33
Definición.....	33
2.5. Hipótesis.....	36
2.6. Señalamiento de variables.....	36
2.6.1. Variable Independiente .....	36
2.6.2. Variable Dependiente.....	36
CAPITULO III.....	37
METODOLOGÍA .....	37
3.1. Enfoque .....	37
3.1.1. Enfoque Cualitativo .....	37
3.1.2. Enfoque Cuantitativo .....	37
3.2. Modalidad Básica de la Investigación.....	37
3.2.1. Modalidad de Campo .....	37
3.2.2. Modalidad Bibliográfica y Documental.....	38
3.3. Tipos o Niveles de Investigación .....	38
3.3.1. Nivel Exploratorio.....	38
3.3.2. Nivel Descriptivo .....	38
3.3.3. Nivel Explicativo .....	38
3.3.4. Nivel Correlacional .....	39
3.4. Población y Muestra.....	39
3.5. Operacionalización de las Variables .....	40
3.5.1. Variable Independiente: Comunicación.....	40
3.5.2. Operacionalización Variable Dependiente: Clima Organizacional .....	41

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información.....	42
3.6.1. Técnica: Encuesta.....	42
3.6.2. Instrumentos: Cuestionario .....	42
3.6.3 Validez y Confiabilidad .....	42
3.7. Plan para la Recolección de la Información.....	43
3.7.1. Procesamiento de la Información.....	44
3.7.2. Análisis e Interpretación de Resultados .....	45
CAPITULO IV.....	46
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	46
4.1 Análisis de los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de las áreas: Staff Gerencia, Financiero Administrativo, Operaciones, Planta Interna de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur.....	46
4.2 Verificación de la hipótesis .....	56
4.3 Planteamiento de la hipótesis .....	56
4.4 Selección del nivel de significación .....	56
4.5 Grados de libertad .....	56
4.6 Distribución del Chi cuadrado (Valor teórico).....	57
4.7 Preguntas seleccionadas .....	58
4.7.1 Frecuencia Observada .....	58
4.7.2 Frecuencia Esperada.....	59
4.7.3 Cálculo Chi cuadrado (Sumatoria).....	59
4.8 Comprobación de la hipótesis .....	60
4.9 Regla de decisión .....	60
CAPÍTULO V.....	61
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
5.1. Conclusiones .....	61

5.2. Recomendaciones.....	62
ARTÍCULO ACADÉMICO .....	64
RESUMEN.....	65
ABSTRACT.....	66
INTRODUCCIÓN .....	67
METODOLOGÍA .....	69
DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	72
CONCLUSIONES .....	74
Bibliografía .....	76
ANEXOS .....	79
Anexo 1 .....	80
Anexo 2 .....	85
Anexo 3 .....	87

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Cuadro No. 3.1: Población .....	39
Cuadro No. 3.2: Operacionalización Variable Independiente .....	40
Cuadro No. 3.3: Operacionalización Variable Dependiente .....	41
Cuadro No. 4.1: Distribución del Chi cuadrado.....	57
Cuadro No. 4.2: Frecuencia Observada .....	58
Cuadro No. 4.3: Frecuencia Esperada.....	58
Cuadro No. 4.4: Distribución del Chi cuadrado .....	59

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Gráfico No. 1.1: Árbol de problemas.....	5
Gráfico No. 2.1: Categorización de las variables.....	22
Gráfico No. 2.2: Constelación de ideas Variable Independiente.....	23
Gráfico No. 2.3: Constelación de ideas Variable Dependiente.....	24
Gráfico No. 4.1: Transmisión de información.....	46
Gráfico No. 4.2: Interacción con las personas.....	47
Gráfico No. 4.3: Mensajes emitidos.....	48
Gráfico No. 4.4: Comunicación dentro de la empresa.....	49
Gráfico No. 4.5: Comunicación informal.....	50
Gráfico No. 4.6: Trabajo en equipo.....	51
Gráfico No. 4.7: Clima laboral existente.....	52
Gráfico No. 4.8: Clima laboral diferente.....	53
Gráfico No. 4.9: Factores internos.....	54
Gráfico No. 4.10: Factores externos.....	55

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Tabla No. 4.1: Transmisión de información .....	46
Tabla No. 4.2: Interacción con las personas .....	47
Tabla No. 4.3: Mensajes emitidos.....	48
Tabla No. 4.4: Comunicación dentro de la empresa .....	49
Tabla No. 4.5: Comunicación informal. ....	50
Tabla No. 4.6: Trabajo en equipo.....	51
Tabla No. 4.7: Clima laboral existente.....	52
Tabla No. 4.8: Clima laboral diferente.....	53
Tabla No. 4.9: Factores internos .....	54
Tabla No. 4.10: Factores externos .....	55

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

**TEMA:** “LA COMUNICACIÓN Y EL CLIMA LABORAL”

**Autor:** Darío Javier Guamán Aguirre

**Tutor:** Pablo Ricardo Morales Fiallos

**RESUMEN EJECUTIVO**

La comunicación y el clima laboral, aportado en el presente trabajo de investigación se enfocó en determinar la incidencia de la comunicación en el clima laboral de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua, el desarrollo de la investigación se sustentó en el análisis de 20 libros con autores diferentes, entre los que destacan: Chiavenato, Favaro, Alcalá, Cuesta, Vanegas, Arango, Álvarez entre otros, además 10 artículos científicos, 5 revistas y varios documentos digitales. Los conceptos de cada variable fueron trasladados a una matriz de operacionalización, en la cual se determinó las categorías e indicadores claves para la elaboración de un cuestionario de 10 preguntas, el mismo utilizado mediante la técnica de encuesta y aplicado a una población de 33 colaboradores. Se realizó un análisis estadístico por medio del Chi cuadrado, con grado de libertad 6 y 95% de confiabilidad se aceptó la hipótesis alternativa; de esta manera se concluyó que la comunicación incide en el clima laboral, dada la escasa interacción entre colaboradores, monotonía al realizar las labores, deficiente trabajo en equipo y comunicación informal obtenida por rumores.

**Descriptores:** Comunicación, clima laboral, interacción, comunicación informal, trabajo en equipo, incidencia.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO**  
**FACULTY OF HUMANITIES AND EDUCATION**  
**CAREER INDUSTRIAL PSYCHOLOGY**  
**EXECUTIVE SUMMARY**

**TOPIC:** “LA COMUNICACIÓN Y EL CLIMA LABORAL”

**Author:** Darío Javier Guamán Aguirre

**Tutor:** Pablo Ricardo Morales Fiallos

**EXECUTIVE SUMMARY**

This paper is a report on the incidence of communication in the work environment of the National Corporation of Telecommunications EP Ambato Sur of Ambato, Tungurahua. The development of the research is focused on the analysis of 20 books from different authors, such as: Chiavenato, Favaro, Alcalá, Cuesta, Vanegas, Arango, Álvarez and others, also 10 scientific articles, 5 scientific magazines and several digital documents. The concepts of each main variable were transferred to a chart, in which the main categories and key indicators were determined in order to create a survey of 10 items. This questionnaire was answered by 33 collaborators. Finally, chi-square was used to analyze in a statistical way the data obtained with degree of freedom = 6 and 95% of reliability. The alternative hypothesis was accepted. The results indicate communication has significant effects on the work environment due to the lack of interaction between collaborators, monotony when performing tasks, poor teamwork and informal communication created by rumors

**Descriptors:** Communication, labor climate, interaction, informal communication, teamwork, incidence.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se enfoca en resolver los conflictos producidos por la inadecuada comunicación organizacional presente en las organizaciones del Ecuador, que ha afectado en mayor y menor medida el clima laboral, por lo cual los colaboradores, trabajadores y empleados muestran varias situaciones de inconformidad, repercutiendo en las diferentes áreas laborales y en los objetivos planteados por la organización.

La investigación fomenta la utilización de diferentes canales comunicativos dentro de la organización, teniendo como objetivo mejorar y no solo transmitir información por medio de las establecidas como: comunicación formal y comunicación electrónica, sino estructurar a que todos los colaboradores puedan intervenir en el desarrollo de la misma, significando un mayor nivel de relaciones laborales y trabajo en equipo.

El presente trabajo investigativo consta de cinco capítulos, desarrollados de acuerdo a la norma establecida en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, para la modalidad de tesis.

**El primer capítulo.** El Problema, trata sobre la contextualización del problema con sus enfoques: macro, meso y micro, el análisis crítico, desarrollado en base a estudios de las causas y consecuencias, estableciendo la prognosis y formulación del problema con sus respectivas interrogantes; las delimitaciones del problema en su contenido, espacio, tiempo, temporal; finalmente se concluirá con la justificación y objetivos de la investigación.

**En el segundo capítulo.** El Marco Teórico, se realiza un estudio minucioso sobre los antecedentes investigativos y la fundamentación Filosófica y Legal, abarcando las categorías fundamentales con una constelación de ideas con sus respectivas variables para dar lugar a la hipótesis y señalamiento de variables.

**En el tercer capítulo.** Engloba la metodología, enfoques: cualitativo, cuantitativo; la modalidad y tipos de la investigación, población y muestra, planteándose las técnicas e instrumentos y la operacionalización de variables, las técnicas e instrumentos utilizados en el desarrollo de la investigación, el plan de recolección de la muestra y el plan para el procesamiento y análisis de la información.

**El cuarto capítulo.** Análisis e interpretación de resultados incluye tablas, gráficos, análisis e interpretación, la verificación de la hipótesis, su planteamiento, la aplicación de la fórmula del Chi cuadrado, se visualiza la zona de aceptación y rechazo de la hipótesis.

**El quinto capítulo.** Conclusiones y recomendaciones, en este capítulo se detallan los puntos claves en las conclusiones y recomendaciones a plantear en la propuesta.

El artículo científico detallando la introducción, metodología, discusión de resultados, conclusiones y bibliografía.

Finalmente se concluirá con la bibliografía y anexos respectivos; especificando el fundamento documental haciéndose referencia a sitios webs, blogs o portales de Internet, en los anexos se presentará documentos referentes al trabajo realizado.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1. Tema**

La Comunicación y el clima laboral en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur.

#### **1.2. Planteamiento del Problema**

##### **1.2.1. Contextualización**

La comunicación a nivel mundial es la herramienta facilitadora del intercambio de ideas, pensamientos y emociones entre seres humanos de diversas edades y culturas, iniciando con un lenguaje mímico, lenguaje oral y lenguaje escrito, generando la transmisión de información hacia determinadas personas que receptan e interpretan el mensaje; la comunicación es vital en el mundo que nos movemos permitiéndonos conocernos desde una perspectiva que relevamos nuestro pensamiento y acción, en un proceso transmisión y recepción de valores actitudes e ideas (Favaro, 2006).

Para las organizaciones públicas, privadas es imperioso llegar a relacionarse con sus actores y entornos para alcanzar sus objetivos; dentro de la escuela **Latinoamérica** de comunicación y bajo su construcción teórica, es casi impensable concebir a la comunicación meramente como un instrumento o mirarla únicamente desde corrientes funcionalistas, ya que estas perspectivas dejan de lado las practicas, tramas, contextos y desarrollos propios de los sujetos como actores en la construcción de procesos (Apolo, Murillo, & García, 2014); en Colombia por los años 70 en la mayoría de las empresas el proceso de la comunicación era muy complejo, a pesar de que se consideraba un factor crítico y clave para el desarrollo

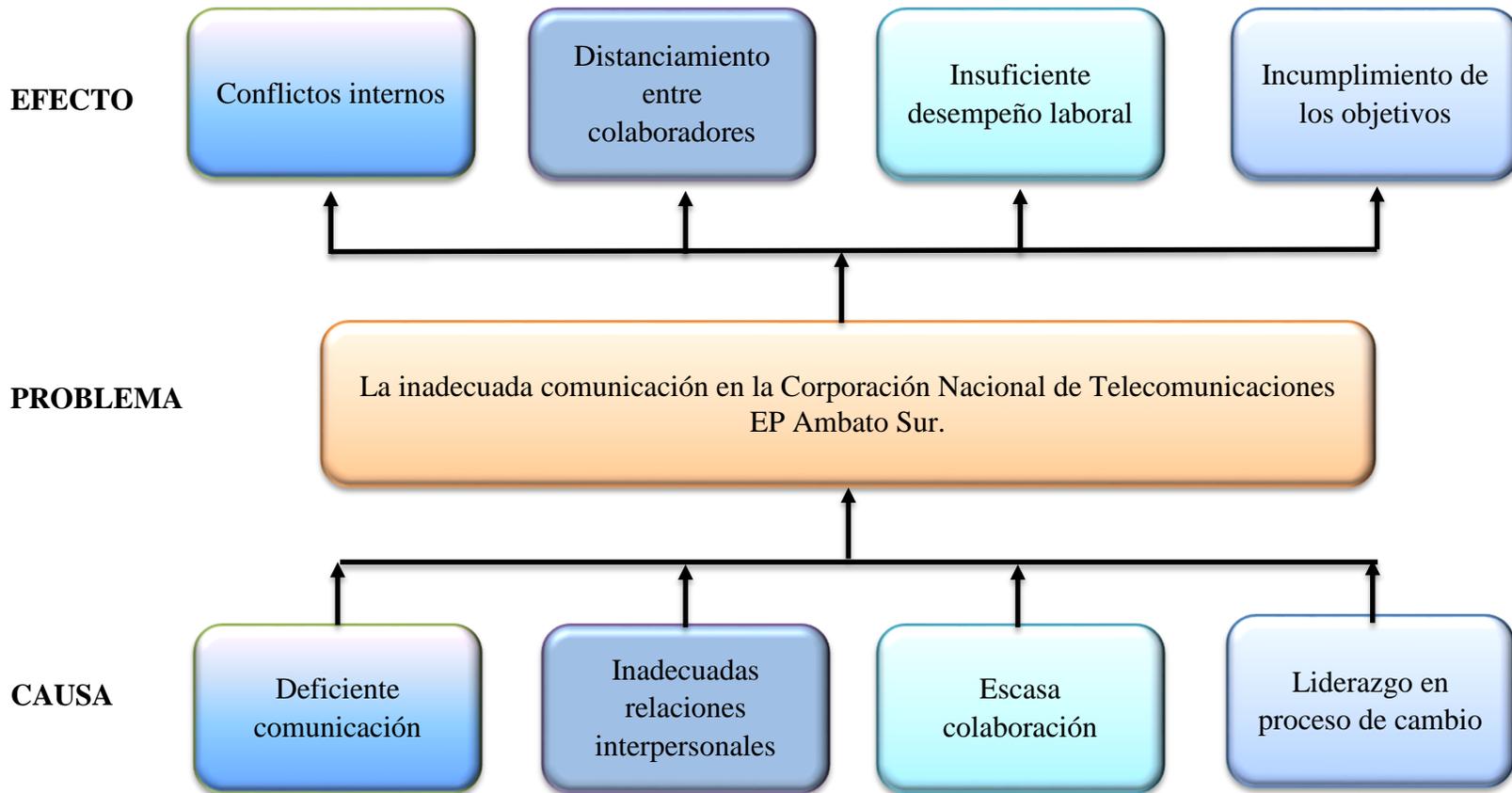
de las organizaciones había que hacer un debate interno grande para hacer entender que se necesitaba orientar la empresa a la comunicación (Arango & Pulgarín, 2009): En Chile el 67% de empresas contactadas manifiestan que el responsable de la comunicación corporativa responde directamente sobre el gerente general tendencia que se asemeja a estudios realizados en España y Estados Unidos, confirmando que la comunicación es muy importante y considerada en las empresas aún no posee la relevancia del 100% (Villegas & Kemp, 2007).

En el **Ecuador** es necesario para las empresas la comunicación desarrollando actividades y procesos mediante la cual se evidencia los niveles de relación entre los colaboradores y la manera que generan soluciones para enfrentar conflictos y evitar los mismos; con base a estos supuestos se ha analizado las dimensiones que componen el clima laboral, los fundamentos de la organización, su cultura y a la vez el rol fundamental que tiene el adecuado uso y entendimiento de la comunicación en los procesos de adaptación, desarrollo, permanencia e identificación del individuo con la empresa (Lovato, 2013).

En la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur la comunicación generada se efectúa de manera regular, con altibajos producidos por diferencias entre colaboradores ocasionando malos entendidos y conflictos laborales en la áreas de Staff de Gerencia, Financiero Administrativo y área Comercial, por lo cual un estudio dirigido a la comunicación interna permitirá esclarecer el principio del problema que afecta el clima laboral.

### 1.2.1. Árbol de problemas

Gráfico No. 1.1: Árbol de Problemas



**Fuente:** Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur  
**Elaborado por:** Darío Javier Guamán Aguirre

### **1.2.2. Análisis Crítico**

La deficiente comunicación interna en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur ha generado inconformidades entre los colaboradores de las áreas administrativas, derivando en conflictos laborales ocasionando alteración en el clima organizacional, afectando la participación activa, concretando el incumplimiento de políticas institucionales.

Las inadecuadas relaciones interpersonales entre los colaboradores han producido distanciamiento y deterioro en las funciones administrativas, que a menudo afectan la producción y el rendimiento, y que son susceptibles a generar conflictos laborales restringiendo el desempeño personal, profesional y laboral.

La escasa colaboración por parte de los colaboradores contribuye al bajo desempeño laboral en la corporación repercutiendo en tensión y hostilidad en el entorno laboral, y a su vez frecuentes negligencias que detienen el normal accionar de los colaboradores, reduciendo la autonomía, identidad y transcendencia.

El liderazgo en proceso de cambio genera puntos bueno como puntos malos, un nuevo líder posee ideas y filosofía distinta para la gestión, desarrollo y control de una organización derivando en limitar cumplimiento de objetivos por los de mayor importancia; conllevando a las inadecuadas relaciones interpersonales, escaso liderazgo, seguridad y cooperación.

### **1.2.3. Prognosis**

De no darse solución al problema “La escasa comunicación en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur”, continuará los conflictos internos, el distanciamiento entre colaboradores, dificultando en el cumplimiento de funciones, se restringirá la participación activa, compromiso, fidelidad y la productividad.

Además persistirá el Insuficiente desempeño laboral, conllevando a la Incumplimiento de los objetivos e insatisfacción laboral, permanecerá la desconfianza, la eficacia en el ámbito laboral, lo que puede producir grandes pérdidas a la organización, por: ausentismo, y, alta rotación de personal.

#### **1.2.4. Formulación Del Problema**

¿De qué manera incide la comunicación y el clima laboral en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur?

#### **1.2.5. Interrogantes**

- ¿Cuáles son los factores que inciden en la comunicación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur?
- ¿Cuales son las causas que afectan en el clima laboral de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur?
- ¿Existe un documento técnico que relacione las variables de estudio, la comunicación y el clima laboral?

#### **1.2.6. Delimitación del objeto de investigación**

##### **Delimitación de contenido**

**Campo:** Psicología Industrial  
**Área:** Gestión de Talento Humano  
**Aspecto:** Comunicación – Clima laboral

##### **Delimitación espacial**

La presente investigación se realizó en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur, que se encuentra ubicado en la Av. Los Shyris y Calle Chaquitinta, en el cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

### **Delimitación temporal**

Se efectuó en el periodo comprendido entre el 03 de octubre del 2016 hasta el 03 de febrero del 2017.

### **Unidad de observación**

- 6 colaboradores del área de Staff de Gerencia
- 11 colaboradores del área Financiero Administrativo
- 12 colaboradores del área Operaciones
- 4 colaboradores del área Planta Interna

### **1.3. Justificación**

El trabajo es de **interés al** analizar los factores comunicativos necesitan mejorarse entre los colaboradores siendo la comunicación asertiva un elemento primordial en el desarrollo de cada persona para incentivar el entendimiento en los diferentes puestos de trabajo generar ventajas competitivas e incrementar las relaciones interpersonales, fomentando el compañerismo.

El trabajo investigativo resalta su **importancia** teórica – practica, estimula la comunicación aportando en el clima laboral, mejora las habilidades, ayudará significativamente a no tergiversar la información procurando que los diálogos sean claros y afirmativos.

La **utilidad** de la investigación, conlleva a optimizar de las relaciones interpersonales perfeccionando la cultura organizacional, beneficiando en el trabajo

en equipo colaborando al desarrollo organizacional, impulsando la comunicación englobando correctamente a todos los colaboradores a prevenir conflictos organizacionales.

La presente investigación es de **impacto** al orientarse en la compilación de información disminuyendo el ausentismo y rotación de personal, participando, apoyando en la integración de los trabajadores a través de la cooperación, motivación, práctica de valores.

El trabajo es **novedoso** teniendo como objetivo principal mejorar el clima laboral, por medio de la comunicación, mejorando la dinámica entre los colaboradores; adquiriendo la eficiencia, eficacia y productividad desarrollando la competencia profesional, logrando la satisfacción en el trabajo, el compromiso y la fidelización.

El trabajo de investigación es **factible** porque el investigador posee la habilidad, destreza, conocimiento, recurso humano, material y técnico implementando conocimientos actualizados en el análisis de clima laboral en organizaciones, siendo los principales.

Los **beneficiarios** del presente trabajo serán los colaboradores del área staff de gerencia, financiero administrativo, operaciones, planta interna reflexionando que el trabajo investigativo favorece en el desempeño laboral, bienestar, responsabilidad, estabilidad laboral, cumplimiento de funciones, alcanzando objetivos globales dentro de la organización.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

- Determinar la incidencia de la comunicación y el clima laboral en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar de qué forma se maneja la comunicación en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur, por parte de los colaboradores.
- Identificar el clima laboral existente en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur.
- Elaborar un artículo científico que relacione las variables de estudio y evidencie los resultados de la investigación.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes Investigativos**

Luego de haber realizado las investigaciones necesarias en el repositorio de la Universidad Técnica de Ambato, a nivel nacional e internacional, nos encontramos con los siguientes temas de investigación, que servirán como base para el presente trabajo investigativo.

Tema: Comunicación, clima y cultura organizacional para la gestión del conocimiento. Pymes metalmecánicas de Cali.

Fuente: Universidad del Rosario

Autor: Darío Quiroga Parra

Año: 2007

Resumen: Clima, cultura y comunicación organizacional son variables gerenciales que facilitan los resultados empresariales y generan competencias distintas y ventajas competitivas, mediante la gestión del conocimiento para la innovación, con el uso apropiado de la información facilitada de las TIC. Los resultados expuestos, producto de las investigaciones realizadas al sector metalmecánico, permiten conocer cómo las Pymes utilizan estas variables en su desarrollo gerencial. Se concluye que muestran limitaciones administrativas, cognitivas, económicas y tecnológicas en procesos de mejoramiento de la productividad y la competitividad, por falta de experticia en estos temas y por modelos administrativos utilizados en su gestión (Quiroga, 2007).

Conclusiones: Los resultados del estudio empírico señalan claramente como el sector metalmeccánico de las pymes de Cali manifiestan poco interés o conocimiento para enfrentar al tema de clima, cultura y comunicación organizacional como una estrategia empresarial. Esto muestra poca visión prospectiva al respecto y que no se reflexiona sobre la incidencia que tienen estas variables en la productividad, la competitividad y la innovación.

En una organización los directivos deben poseer el sentido de comunicación asertiva hacia sus empleados expresando eficiente y coordinadamente sus objetivos y el bienestar para los mismos, por ende al ser deficiente la interacción entre empleados y empleador el clima laboral se afecta deteriorando las relaciones entre compañeros y tergiversando información que no ayuda a mejorar la competitividad y proactividad de los colaboradores con la misión y visión de la empresa.

Tema: Clima organizacional para una cultura de calidad.

Fuente: ORBIS Revista Científica Ciencias Humanas

Autor: Elsy Thamara Visbal Pérez

Año: 2014

Resumen: El desarrollo del trabajador, de los laboratorios de calibración y ensayo universitario, para mejorar los servicios con calidad, se ha convertido en uno de los problemas más importantes a pesar de los esfuerzos por mejorar el ambiente laboral. El objetivo de la investigación es valorar el clima organizacional de un laboratorio de calibración y ensayo en una universidad pública del estado venezolano. El estudio no experimental y correlacional que se aplicó (encuesta de clima organizacional), generó un clima organizacional de un 63,7%, con 55% de respuestas abiertas contestadas. Se concluye en la necesidad de diseñar estrategias sustentables a largo plazo.

Conclusiones: El hecho de responder en un 99% a las preguntas cerradas y 55% a las abiertas permite valorar el grado de interés del trabajador en participar activamente en la solución de sus problemas, ya que en la mayoría de los casos se generan quejas, pero no se evidencian los reclamos formales.

En los resultados cuantitativos se consiguió que la mayoría de los trabajadores, de los laboratorios, lo conforme el personal administrativo, con más de seis años en la institución, y que solo ha trabajado en los laboratorios, por lo que se deduce una falta de visión integral y sistémica del resto de las actividades universitarias.

El tratar de valor el clima organizacional es un reto que se debe proponer con el fin de llegar hacia el problema que afecta significativamente a toda una empresa u organización, varios son los métodos que se utilizan pero no siempre es recomendable practicarlo en todas las organizaciones, cada una posee clima y cultura diferente y no se puede estudiar con un solo método, los posibles fallos y errores que se pueden cometer contribuiría al desconocimiento del punto de partida que genera todos los problemas.

Tema: El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional

Fuente: Revista Nacional de Administración

Autor: Luis Roberto Domínguez Aguirre, Álvaro Fabricio Ramírez Campos, Andrés García Méndez

Año: 2013

Resumen: El compromiso y el clima organizacional son actitudes que reflejan un estado psicológico relacionado con los valores y objetivos de una organización. Existe un conjunto de causales para que una persona o un conjunto de personas

sostengan un compromiso en las organizaciones, teóricamente la percepción favorable del clima laboral que les rodea incrementa el compromiso. El estudio muestra las relaciones observadas en las dimensiones del clima organizacional y las del compromiso. Los hallazgos señalan que tres de los cuatro factores en que se agrupan las dimensiones del clima organizacional se correlacionan significativamente con el compromiso institucional.

Conclusiones: El estudio se realizó con base en un análisis de las relaciones existentes entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en las instituciones de educación superior de Puerto Vallarta. Se analizaron las dimensiones de estructura, comunicación, liderazgo y motivación, con el fin de relacionar las dimensiones de compromiso afectivo, el compromiso calculado, el compromiso normativo y la posibilidad de intervenirlas con estrategias que las modificaran para incrementar la información que pudiera resultar en estrategias para mejorar la competitividad de cada una. La investigación se desarrolló en momentos en los que el sistema educativo nacional está viviendo una serie de reformas y modificaciones provenientes de la administración ejecutiva del gobierno federal, dentro de las cuales destacan propuestas y modificaciones de los modelos educativos hacia nuevas estructuras de educación que deberán de implementarse en todos los niveles escolares y cuya asimilación inmediata recae en la estructura administrativa de cada una de las instituciones de educación.

Varios factores se relacionan al momento de vincularse de manera leal a una organización, no siempre se puede esperar por parte de los colaboradores que se comprometan completamente, diversas situaciones o personas amenazan con romper la lealtad que poseen al iniciar sus labores, por ello debe tomar muy en cuenta los administradores que mayor grado de motivación hacia sus colaboradores, mayor será el grado de compromiso de ellos hacia la organización.

### **2.2.1. Fundamentación Filosófica**

La interacción favorece en las relaciones positivas entre el personal de una organización, aportando en la comunicación, cultura, rendimiento, ética; desarrollando la empatía: intuición, cooperación, promoviendo la convivencia, cordialidad, conllevando al trabajo en equipo, cumplimiento de metas, objetivos y proyectos empresariales. (Goleman, 1996).

Para la presente investigación se utilizará el paradigma crítico – propositivo la cual introduce la ideología de forma explícita y la autorreflexión crítica en los procesos del conocimiento teniendo como finalidad la transformación de la estructura de las relaciones sociales para dar respuesta a determinados problemas.

El paradigma crítico – teórico donde sus principios esenciales son el conocer y comprender la realidad como praxis; unir la teoría y práctica como conocimiento, acción y valores orientando al conocimiento a liberar al hombre e implicar al investigador a partir de la autorreflexión.

El paradigma propositivo – practica que vincula el motivo al realizar el estudio y las interacciones que se encuentran fomentando la participación activa de los colaboradores, tanto en el estudio o la comprensión de los problemas, como en la planeación de propuestas de acción, ejecución, evaluación de los resultados, la reflexión y la sistematización de un proceso seguido.

### **2.2.2. Fundamentación Ontológica**

Resaltando que la Ontología estudia al ser humano en sus diferentes contextos, se extiende que el conocimiento aporta en la resolución de problemas, teniendo como herramienta las relaciones interpersonales para favorecer en el intercambio de ideas, donde el sujeto adopta una actitud razonada, evitando las barreras que limitan el nivel cognitivo cognitivos. (Jaramillo, 2013).

### **2.2.3. Fundamentación Epistemológica**

Prevaleciendo que la epistemología exterioriza ideas, opiniones, creencias, percepción y procesamiento de la información, fomentando la representación mental que el sujeto tiene de sí mismo en el presente y en el futuro, promoviendo de forma deliberada y coherente, aportando al desarrollo integral en sus múltiples dimensiones alcanzando la formación integral del ser humano. (Goleman, 1996).

### **2.2.4. Fundamentación Axiológica**

El colaborador promueve la formación, el desarrollo y fortalece los valores dentro del espacio laboral, mediante ambientes de convivencia, respeto a la diversidad, al diálogo, a la equidad y a la resolución de conflictos laborales alcanzando el desarrollo organizacional y personal. (Fernández & Ramos, 2004).

## **2.3. Fundamentación Legal**

El trabajo investigativo se fundamenta legalmente en:

Según La Constitución Del Ecuador. Titulo 2. Capitulo Segundo. Sección 3  
Comunicación e Información

Artículo 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.

Artículo 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.

Según el **Título 7 Régimen del buen vivir, capítulo primero, sección séptima comunicación social:**

Artículo 384. El sistema de comunicación social asegurará el ejercicio de los derechos de la comunicación, la información y la libertad de expresión, y fortalecerá la participación ciudadana. El sistema se conformará por las instituciones y actores de carácter público, las políticas y la normativa; y los actores privados, ciudadanos y comunitarios que se integren voluntariamente a él. El Estado formulará la política pública de comunicación, con respeto irrestricto de la libertad de expresión y de los derechos de la comunicación consagrados en la Constitución y los instrumentos internacionales de derechos humanos. La ley definirá su organización, funcionamiento y las formas de participación ciudadana.

Según la **Ley Orgánica De Servicio Público, LOSEP**. Título III Del Régimen Interno De Administración Del Talento Humano. Capítulo 1. De Los Deberes, Derechos Y Prohibiciones

Artículo 23. Derechos de las servidoras y los servidores públicos.- Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos:

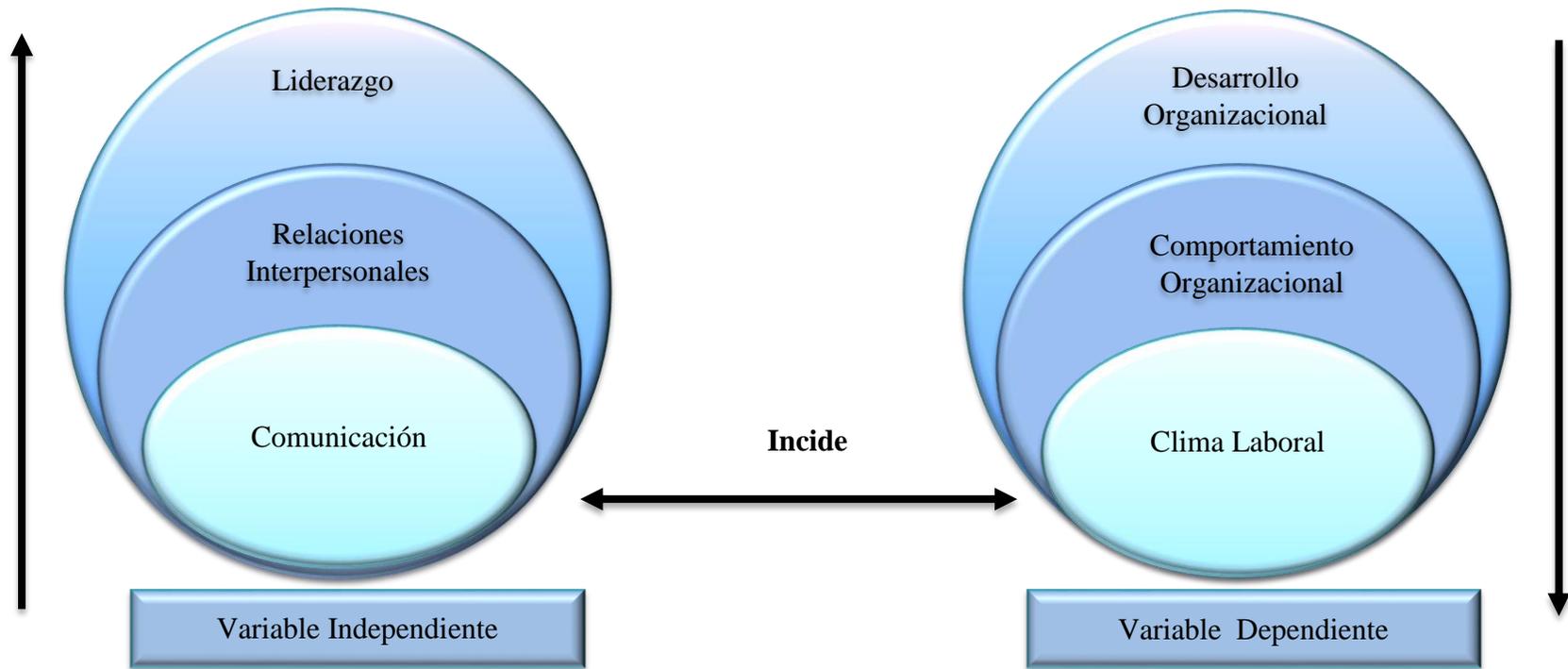
- a) Gozar de estabilidad en su puesto;
- b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables;
- c) Gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley;
- d) Ser restituidos a sus puestos luego de cumplir el servicio cívico militar; este derecho podrá ejercitarse hasta treinta días después de haber sido licenciados de las Fuerzas Armadas;
- e) Recibir indemnización por supresión de puestos o partidas, o por retiro voluntario para acogerse a la jubilación, por el monto fijado en esta Ley;
- f) Asociarse y designar a sus directivas en forma libre y voluntaria;
- g) Gozar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos de acuerdo con lo prescrito en esta Ley;
- h) Ser restituidos en forma obligatoria, a sus cargos dentro del término de cinco días posteriores a la ejecutoria de la sentencia o resolución, en caso de que la autoridad competente haya fallado a favor del servidor suspendido o destituido; y, recibir de haber sido declarado nulo el acto administrativo impugnado, las remuneraciones que dejó de percibir, más los respectivos intereses durante el tiempo que duró el proceso judicial respectivo si el juez hubiere dispuesto el pago de remuneraciones, en el respectivo auto o sentencia se establecerá que deberán computarse y descontarse los valores percibidos durante el tiempo que hubiere prestado servicios en otra institución de la administración pública durante dicho periodo;
- i) Demandar ante los organismos y tribunales competentes el reconocimiento o la reparación de los derechos que consagra esta Ley;
- j) Recibir un trato preferente para reingresar en las mismas condiciones de empleo a la institución pública, a la que hubiere renunciado, para emigrar al exterior en busca de trabajo, en forma debidamente comprobada;
- k) Gozar de las protecciones y garantías en los casos en que la servidora o el servidor denuncie, en forma motivada, el incumplimiento de la ley, así como la comisión de actos de corrupción;

- l) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar;
- m) Reintegrarse a sus funciones después de un accidente de trabajo o enfermedad, contemplando el período de recuperación necesaria, según prescripción médica debidamente certificada;
- n) No ser discriminada o discriminado, ni sufrir menoscabo ni anulación del reconocimiento o goce en el ejercicio de sus derechos;
- ñ) Ejercer el derecho de la potencialización integral de sus capacidades humanas e intelectuales;
- o) Mantener su puesto de trabajo cuando se hubiere disminuido sus capacidades por enfermedades catastróficas y/o mientras dure su tratamiento y en caso de verse imposibilitado para seguir ejerciendo efectivamente su cargo podrá pasar a desempeñar otro sin que sea disminuida su remuneración salvo el caso de que se acogiera a los mecanismos de la seguridad social previstos para el efecto. En caso de que se produjere tal evento se acogerá al procedimiento de la jubilación por invalidez y a los beneficios establecidos en esta ley y en las de seguridad social;
- p) Mantener a sus hijos e hijas, hasta los cuatro años de edad, en un centro de cuidado infantil pagado y elegido por la entidad pública
- q) Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades; y,
- r) Los demás que establezca la Constitución y la ley.

Los artículos mencionados se relacionan con el código del trabajador aportando en la investigación y como finalidad disminuir las dificultades en las relaciones laborales tomando una perspectiva el desarrollo para incrementar el desempeño, la responsabilidad social, la seguridad y salud.

## 2.4. Categorías Fundamentales

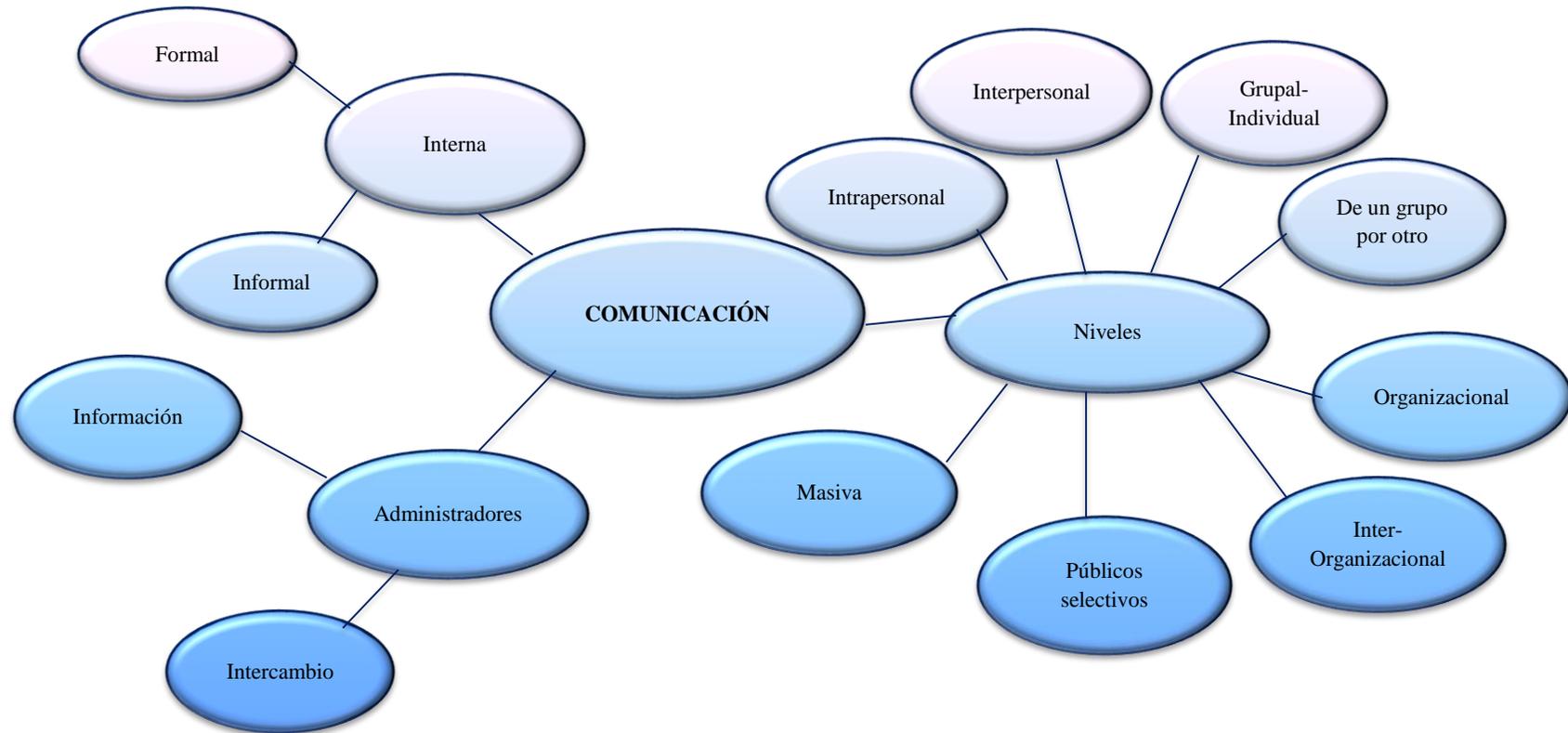
Gráfico No. 2.1: Categorización de Variables



**Fuente:** Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur  
**Elaborado por:** Darío Javier Guamán Aguirre

### 2.4.1. Constelación de Ideas de la Variable Independiente: Comunicación

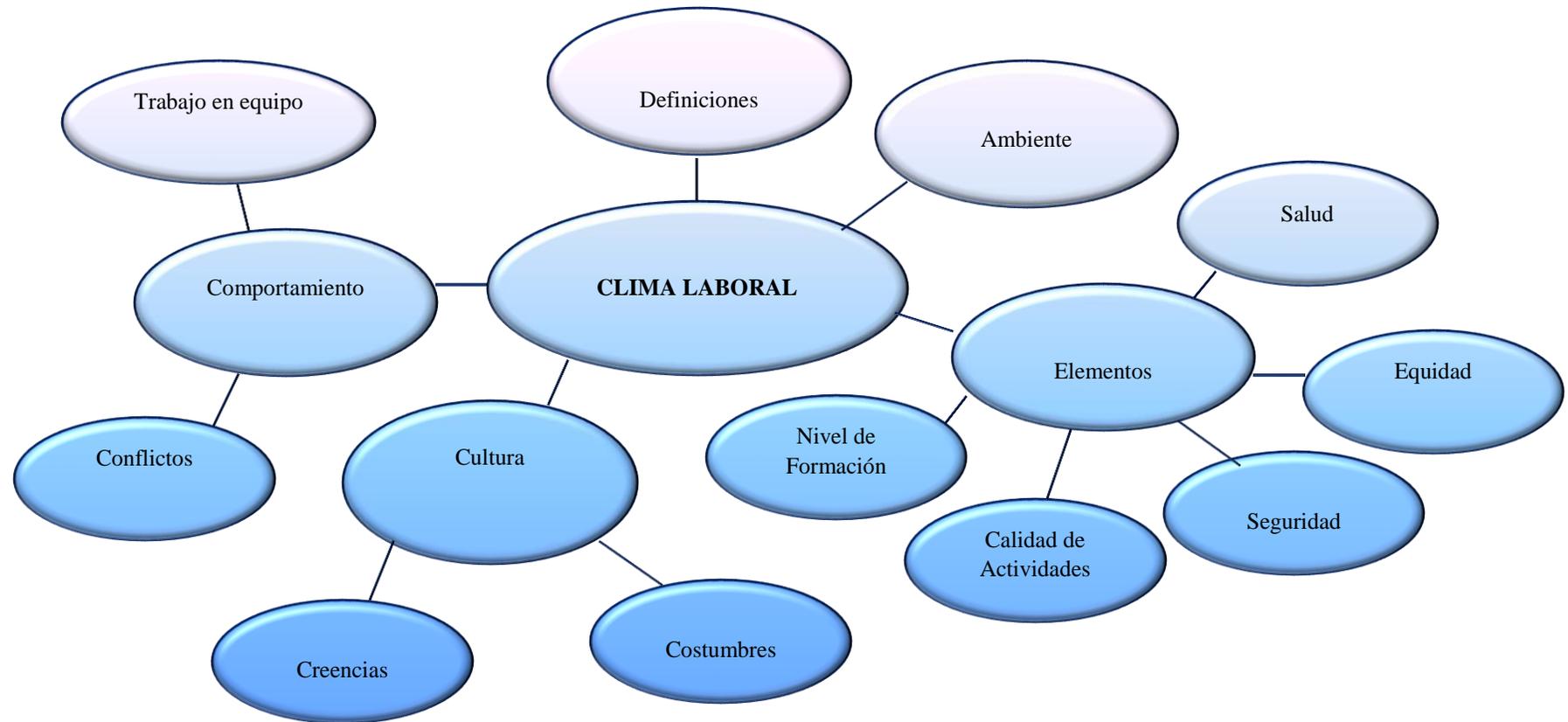
Gráfico No. 2.2: Constelación de Ideas Variable Independiente



**Fuente:** Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur  
**Elaborado por:** Darío Javier Guamán Aguirre

### 2.4.2. Constelación de Ideas de la Variable Dependiente: Clima Laboral

Gráfico No. 2.3: Constelación de Ideas Variable Dependiente



**Fuente:** Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur  
**Elaborado por:** Darío Javier Guamán Aguirre

## **Fundamentación Teórica. Variable Independiente**

### **2.4.3. Comunicación**

#### **Definición**

*Es un proceso de transmisión de información hacia otra persona, es el proceso mediante el cual se establece interacción con otras personas a partir de mensajes que se transmiten, en las organizaciones la comunicación fluye por una estructura formal e informal siendo tres tipos de canales utilizados básicamente: comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal (Álvarez, et al., 2005).*

La comunicación interna es responsabilidad de todos los colaboradores de una empresa y debe ser participativa e integrativa que a su vez ayuda a desarrollar un mejor dialogo entre personas, además de esclarecer emociones y situaciones que determinadas personas enfrentan diariamente.

La comunicación es un elemento clave, porque los administradores no trabajan con cosas, sino con información acerca de ellas. Además, todas las funciones administrativas, como la planeación, la organización, la dirección y el control, solo pueden funcionar en la práctica mediante la comunicación.

*Esta es indispensable para el funcionamiento de la organización. A pesar de todos los avances de la informática y las telecomunicaciones, la comunicación entre las personas todavía deja mucho que desear, porque no depende de la tecnología, sino del esfuerzo de la gente y de aquello que les rodea (Chiavenato, 2009).*

*Ningún individuo, grupo u organización puede existir sin comunicarse, sin transferir significados entre sus miembros, solo con la transmisión de*

*significados de un individuo a otro se pueden intercambiar información e ideas. Sin embargo, la comunicación es más que la mera transmisión de significado. También debe haber comprensión. En un grupo en el que un miembro solo habla alemán y ninguno de los miembros alemán, el individuo que solo habla no será comprendido totalmente. Por tanto, la comunicación debe incluir tanto la transmisión como la comprensión del significado (Robbins & Judge, 2010).*

### **Niveles de la comunicación**

Según (Franklin Fincowsky & Krieger, 2011) *algunas de las dimensiones de la comunicación se describe en una matriz social de 8 niveles:*

Nivel 1. Intrapersonal. La comunicación con nuestro propio yo es intrapersonal, y resulta esencial en las actividades cognitivas.

Nivel 2. Interpersonal. Una persona se comunica con otra; por ejemplo, un administrador comenta la asignación de una tarea a un subordinado.

Nivel 3. Comunicación grupal-individual. a) La primera situación de esta categoría es el caso uno con muchos en sentido administrativo; un ejemplo apropiado es la obligación del presidente de una empresa de informar sus actividades al directorio o a la asamblea de accionista. b) La comunicación muchos con uno es la segunda situación de esta categoría, a menudo las decisiones adoptadas por una comisión se comunican al individuo que debe ejecutar la acción definitiva. La decisión se elabora de manera conjunta, pero la aplicación corresponde a un individuo de autoridad superior. Una comisión ejecutiva que remite decisiones al presidente de la empresa es un ejemplo de comunicación muchos con uno.

Nivel 4. Comunicación de un grupo con otro. a) La primera forma de esta comunicación está representada por los mensajes muchos con uno, que comprometen el espacio. Este tipo de comunicación se caracteriza por el flujo de mensajes entre sectores de la organización; el contenido suele

referirse a situaciones corrientes, y por lo regular tiene un sentido coordinador. b) Los mensajes que comprometen tiempo constituyen la segunda forma de la comunicación muchos a muchos, mientras los mensajes comprometen el espacio se refiere a actividades administrativas corrientes de coordinación, los que mensajes que comprometen tiempo vinculan el presente con el pasado. Las tradiciones y las políticas son producto de los muchos que actuaron antes que el grupo actual de ejecutivos.

Nivel 5. Comunicación organizacional. Cuando está dirigida al conjunto de la organización, áreas, grupos, equipos, miembros.

Nivel 6. Comunicación interorganizacional. Dirigida por lo general a los elementos de la órbita organizacional.

Nivel 7. Comunicación a públicos selectivos. Dirigida a audiencias más o menos homogéneas, nichos de público.

Nivel 8. Comunicación masiva. Tiene como característica principal que sus interlocutores son heterogéneos, aunque mantienen algún tipo de interés común.

Las organizaciones no pueden subsistir sin comunicación, la ausencia de esta desencadenaría en el desconocimiento de que actividades realizan los colaboradores en sus lugares de trabajo. El área gerencial no recibiría periódicamente informes, avisos o solicitudes por parte de sus supervisores y delegados, por ello una adecuada coordinación entre empleados y empleadores sería imposible por la falta de comunicación que involucran necesidades y emociones.

La comunicación interna es contar a la Organización lo que la Organización está haciendo, esto debe marcar como carácter informativo, ya que es una perspectiva en la que se busca informar al personal de las noticias que suceden en la empresa, no intentando la participación de los todos los miembros de la empresa, sino que solamente se tiene la intención de transmitirles informaciones, esta concepción de la comunicación interna tiene un claro matiz de dirigir la transmisión de la

información es sentido descendente, desde los niveles directivos hacia los subordinados.

*El sistema formal no es la única red de comunicación en un grupo u organización, también existe la informal o rumores, esto no significa que no sean un fuente importante de información. Los rumores tienen tres características principales, no están controlados por la administración, la mayoría de empleados los percibe como más creíble y confiables que los comunicados formales que emite la alta dirección, son muy utilizados para servir a los intereses propios de las personas involucradas. Un medio indispensable de comunicación en las organizaciones actuales son las comunicaciones electrónicas, que incluyen el correo electrónico, los mensajes de texto, el software de redes, internet y los videos conferencias (Robbins & Judge, Comportamiento Organizcaional, 2009).*

Para lograr un buen funcionamiento de la comunicación interna el eje sobre el que debe girar toda la actividad comunicativa es la participación de los miembros de la organización. Es decir, las personas deben sentirse involucradas en la comunicación, deben considerarse a sí mismos como miembros activos a la hora de comunicar, y no como meros receptores de información proveniente desde arriba. Para que los miembros de la organización participen activamente deben darse 3 condiciones básicas:

a) Que los Empleados confíen en los Directivos, no sólo a nivel de relaciones laborales, sino que los consideren como interlocutores válidos para intercambiar la información necesaria para llevar adelante las tareas que se tengan que realizar.

b) Que los Empleados tengan Capacidad para tomar decisiones en su nivel de responsabilidad, con lo cual el colaborador se sentirá útil, se creará un sentimiento de respeto a su capacidad y se logrará una satisfacción en cuanto a sentirse partícipe de los éxitos de la organización.

c) Que los Empleados tengan la Creencia de que sus opiniones serán escuchadas. Si el personal considera que sus comentarios o sugerencias serán tenidos en cuenta por la Dirección, se generará una corriente de comunicación “hacia arriba” y una mayor participación.

A Nivel Relacional, lo que se busca es establecer una relación fluida entre empleados y empleadores, por medio de canales adecuados entre todos los niveles de la compañía.

A Nivel Operativo, la intención es facilitar la circulación e intercambio de información entre todos los niveles de la empresa, permitiendo, así, un funcionamiento más ágil y dinámico de las diferentes áreas, y una mejor coordinación entre ellas.

A Nivel Motivacional, el objetivo es motivar y dinamizar la labor de los miembros de la organización, contribuyendo a crear un clima de trabajo agradable, que redunde en una mejor calidad del trabajo y en la mejora de la productividad y competitividad de la compañía.

A Nivel Actitudinal, se intenta obtener la aceptación y la integración de los empleados a la filosofía, a los valores y a los fines globales de la organización. Y también se busca crear y mantener una imagen favorable de la empresa en los miembros de la organización.

#### **2.4.4. Relaciones Interpersonales**

##### **Definición**

*Las buenas relaciones interpersonales entre colegas y a través de los niveles organizacionales requieren tiempo, esfuerzo, conocimiento y destrezas. Las organizaciones requieren que las personas trabajen conjuntas y se relacionen entre sí pero se sugiere que los empleados desarrollen sus habilidades de asertividad hacia sus colegas para que lo escuchen y respeten.*

*Las relaciones interpersonales en organizaciones complejas producen inevitables diferencias de poder por el cual el uso de diversas estrategias es importante para ganar mayor influencia interpersonal sobre las decisiones y las personas (Newstrom, 2007).*

Los conflictos interpersonales son un problema serio para muchas personas porque afectan profundamente las emociones del individuo. Las personas tienen la necesidad de proteger su autoimagen y autoestima del daño que pueden ocasionarles otros, es decir, cuando se auto concepto es amenazado ocurren fuertes desequilibrios y las relaciones interpersonales se deterioran, en este tipo de situaciones se debe intervenir para precautelar el ambiente laboral, dado que los temperamentos de personas incompatibles generan conflictos por diferencias de criterios, percepciones y puntos de vista llevándolos a tomar posturas en distintas direcciones.

Interacción recíproca entre dos o más personas, en donde interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con los demás, requiriéndose habilidades sociales y empatía que favorezcan actitudes para relacionarse socialmente.

Las relaciones interpersonales en la organización son importantes al resaltarse que los individuos interactúan entre sí, intercambiando información mediante la comunicación para lograr el desarrollo de habilidades sociales, la asertividad, empatía, liderazgo, ayudando a relacionarse entre sí, fortaleciendo los canales de comunicación.

#### **2.4.5. Liderazgo**

*(Yukl, 2008) Manifiesta que el liderazgo refleja mayoritariamente la hipótesis del que fenómeno supone proceso en el que una persona ejerce su influencia sobre otras para dirigir, estructurar y facilitar las actividades y relaciones dentro de un grupo u organización. La cuestión de si el liderazgo debe considerarse como un papel especializado o un proceso de influencia compartida es una controversia clave.*

Un punto de vista es que todos los grupos desarrollan una especialización de papeles, incluido el papel de liderazgo al que le son inherentes determinadas responsabilidades y funciones que no es posible compartir más extensivamente sin poner en peligro la eficacia del grupo. Se designa líder a la persona que se supone que desempeña este papel especializado de liderazgo, los otros miembros del grupo son denominados seguidores, aunque alguno puede ayudar al líder principal a desarrollar sus funciones de liderazgo.

El enfoque sobre los rasgos, que destaca atributos de los líderes como la personalidad, los motivos, los valores y las competencias, fue de los primeros adoptados para el estudio del liderazgo. El supuesto subyacente de este planteamiento es algunas personas son líderes naturales, dotadas de determinados rasgos que no poseen otros. El enfoque conductista, las investigaciones se dividen en dos categorías, una primera línea analiza la forma en que los directivos dividen su tiempo y las pautas de sus actividades, responsabilidades y funciones; la otra se centra en la identificación de las conductas de liderazgo más eficaces. El enfoque

poder-influencia analiza los procesos que se desarrollan entre los líderes y otras personas, adopta una perspectiva centrada en el líder, que se basa en la hipótesis implícita de una casualidad unidireccional.

El poder se considera importante porque permite influir, no solo en los subordinados, sino también en los iguales, los superiores y los agentes externos de la organización, como los clientes y los proveedores.

El enfoque situacional destaca la importancia de los factores contextuales que afectan a los procesos de liderazgo, las principales variables situacionales incluyen las características de los seguidores, la naturaleza del trabajo realizado por la unidad del líder, el tipo de organización y la naturaleza del entorno. El enfoque integrador supone el análisis de más de un tipo de variable del liderazgo, que pretende explicar por qué los seguidores de algunos líderes prestan a un esfuerzo ímprobo y aceptan sacrificios personales para conseguir el objetivo o misión del grupo.

Uno de los tantos problemas que surgen relacionados al tema del liderazgo, implica la creencia que sostiene que ser líder consiste en llevar solo un nombre, según el entendimiento en ámbito empresarial, se debe a que nuestra sociedad y cultura actual se orienta más hacia la creencia de que el mismo hecho de rotular a algo o a alguien con un nombre alcanzará para que se comporten según las propiedades que el nombre le atribuye, en un modo de pensar no desarrollado y en las organizaciones actuales buscan primero atribuir a alguien el nombre de líder o jefe, antes de saber si la persona al que se lo atribuyen realmente lo merece, si está calificado para ser un líder, si es esencial e íntimamente un verdadero y guía de manera adecuada a las personas.

## **Fundamentación Teórica. Variable dependiente**

### **2.4.6. Desarrollo Organizacional**

#### **Definición**

*El desarrollo organizacional es una respuesta al cambio, una estrategia educacional compleja que tiene la intención de modificar creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones para que éstas se puedan adaptar mejor a las nuevas tecnologías, mercados y desafíos y al paso sorprendente del cambio mismo. El desarrollo organizacional además implica el fortalecimiento de los procesos humanos en las organizaciones que mejoran su funcionamiento del sistema orgánico para lograr sus objetivos (Wendell, Cecil, & Robert, 2007).*

El desarrollo organizacional es un esfuerzo a largo plazo para mejorar los procesos de solución de problemas y renovación de una organización, particularmente a través de una administrativa más eficaz y la colaboración de la cultura organizacional, otorgándosele especial importancia a la cultura de equipos de trabajo formales, con la asistencia de un agente de cambio o catalizador y el uso de la teoría y tecnología de una ciencia de comportamiento aplicada, incluida la investigación de acción.

Muchas organizaciones han comenzado a enfrentar la necesidad de practicar el desarrollo organizacional aplicándolo como un todo, las primeras aplicaciones van dirigiéndose hacia la satisfacción de los empleados, para ello los cambios que se desean realizar comienzan identificar diversos factores y comportamientos que las organizaciones deben transformar en sistemas que impulsen la adaptabilidad, innovación, prosperidad y supervivencia al ambiente global competitivo.

## 2.4.7. Cultura Organizacional

### Definición

La cultura organizacional representa el conjunto de valores de la organización. Lleva generalmente la fuerte influencia de las creencias clave de la alta dirección. Implica un conjunto de creencias y supuestos básicos compartidos por el grupo humano de la organización, con mayor fuerza y compromiso por los integrantes de su dirección. Es el conjunto de hábitos y creencias establecidos a través de normas, valores, actitudes y expectativas, que estipulan las maneras correctas de pensar, sentir y actuar en la organización.

*La estrategia organizacional y la cultura organizacional han de marchar juntas en la empresa. Si a la empresa como al organismo, la primera es el cerebro, la segunda es el corazón. Cerebro y alma o corazón, siguiendo con la imagen, significan estrategia y cultura (Cuesta, 2010).*

Como cada persona posee su propia cultura las organizaciones se caracterizan por poseer culturas específicas distintivas. Para conocer la cultura de una organización, formar parte de una empresa, trabajar en ella, participar en sus actividades y desarrollar una carrera implica asimilar su cultura organizacional o filosofía corporativa.

La cultura determina que metas quieren alcanzarse y como se cumplirán, algunas organizaciones poseen valores sólidos que se manifiestan en sus actividades. La mayoría de organizaciones establece con norma principal a la conducta, incluyendo reglas no estrictas como: vestimenta apropiada, toma de decisiones y actividades entre empleados. Las buenas relaciones humanas dentro de la organización facilitará el entendimiento de las normas culturales mejorando el cumplimiento de objetivos.

## 2.4.6. Clima Organizacional

### Definición

En una organización que desea los mejores estándares de calidad y que busca que sus colaboradores de las diversas áreas siempre se mantengan con entusiasmo y ávidos de trabajar, deben tener presente que para ello existe un determinante claro como es el clima laboral, por ello los administradores deben conocer su correcta definición, con sus pro y contra de un mal uso del mismo.

*(Gan & Berbel, 2007) Manifiesta que es un conjunto de características que rodea a los empleados en el medio ambiente organizacional y que marca una diferencia significativa de una empresa a otra para convertirse en un reflejo del comportamiento de la organización, dentro de este se integran diversos factores entre los que se destacan: externo al individuo, lo que le rodea y el existente en la realidad organizacional.*

*Por otra parte (Alcalá, 2009) Considera que el clima organizacional es el ambiente humano en el que se desarrollan su actividad los trabajadores de una organización, se dice que existe un buen clima en una organización cuando la persona trabaja en un entorno favorable y por tanto puede aportar sus conocimientos y habilidades.*

El clima organizacional es el ambiente que fortalece el desarrollo del ser humano teniendo como fundamento la motivación, cooperando en el mejoramiento del desempeño, orientándose la aplicación de valores que favorecen la estabilidad y productividad, conservando una actitud innovadora activa, estimulando habilidades y competencias.

*El clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, generado por las emociones de los*

*miembros de un grupo u organización describiendo como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros influyendo en su conducta (Chiavenato, 2011), p. 74.*

Se resalta que el clima organizacional busca canalizar talentos encaminándose al logro de metas, fortaleciendo las relaciones humanas, la diversidad cultural, apoyando en el éxito de la empresa, aumentando las posibilidades de integración entre directivos y compañeros, conllevando a la cultura laboral, exteriorizando la autonomía y retroalimentación, conservando la competitividad, la integración, la conectividad dando apertura a la integridad influyendo en su flujo de trabajo, estructura, sistemas y filosofía.

Las empresas modernas buscan la ventaja competitiva enfocando en atraer, reconocer, retener activos humanos, instrumentando programas de mejoramiento de calidad, estableciendo una combinación entre el conocimiento y la experiencia aportando en la selección, capacitación y cultura organizacional positiva, potencial que genera el crecimiento y productividad disminuyendo errores de comunicación permitiendo que los administradores compartan, deleguen, supervisen la toma de decisiones de su equipo o unidad.

Cada organización es distinta, ya que cada una tiene su cultura, su clima, su misión y su entorno. Una organización trata de conservar a las personas que sintonizan con su cultura, con su clima, mientras que a su vez los trabajadores elegirán las organizaciones que les vayan a su carácter y su forma de ser.

Las percepciones de cada empleado de su entorno, tanto físico como humano, desarrollan sus labores profesionales día a día, por ello la calidad de las condiciones en el ambiente laboral es directamente proporcional al nivel de satisfacción de los colaboradores en la organización, convirtiéndose en efectividad al momento del cumplimiento de objetivos y por lo tanto, en la productividad y competitividad.

Partiendo de la teoría general de sistemas y aplicándolo a las organizaciones, se manifiesta que las distintas partes que conforman un total están interrelacionadas entre si y como fruto de estas interacciones se forma una realidad llamado clima, que es el resultado de la situación y del estado en que se encuentra la organización. Este concepto ha cobrado gran importancia e interés debido a la innegable influencia que ejerce en la organización y en los comportamientos individuales de cada uno de sus miembros, la organización influye en ellos y ellos en la organización, siendo el resultado más importante y rico que la suma de sus partes o características particulares personales (Moncayo, 2008).

Para que exista un buen ambiente en la organización, los administradores deben establecer un sistema de gestión en las diversas áreas, dependiendo de los objetivos que la organización desea cumplir se propicia satisfacer todas las necesidades que los colaboradores manifiesten como importante, evitando malos entendidos que presenten futuros conflictos.

Los problemas de comunicación y la escasez de canales de divulgación conllevan a situaciones inestables, el manejo de la información es fundamental la estructura principal que mediante un buen manejo contribuye a transmitir correctamente objetivos y valores que promueva la organización, lo cual genera mayor interrelación hacia los colaboradores que se siente valorados y tomados en cuenta.

*Finalmente (Vanegas & Delgado, 2014) considera que son varios factores como el conjunto propiedades del ambiente laboral, percibido directa o indirectamente por los empleados, es a la vez una fuerza que influye en la conducta del empleado. Se distingue el clima organizacional y clima psicológico en conexión con las conductas y motivaciones, teniendo en cuenta aspectos como los valores, opiniones personales de los empleados y el grado de satisfacción.*

La implementación de una política de incentivos y reconocimientos para los colaboradores que realizan su trabajo en forma destacada y correctivos e indicaciones para aquellos colaboradores que fallan en el desempeño de sus labores, es una situación determinante para mejorar el ambiente laboral. El descanso en el horario laboral también es fundamental para tener un buen clima laboral, debiendo ser adecuado, confortable y dotado con todos los instrumentos necesarios para el cumplimiento de las funciones de cada uno de los colaboradores, estableciendo la comodidad y el gusto por el trabajo entre los colaboradores, influyendo activamente en el cuidado y la presentación de los lugares de trabajo.

## **2.5. Hipótesis**

La comunicación incide en el clima laboral de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur.

## **2.6. Señalamiento de variables**

### **2.6.1. Variable Independiente**

Comunicación

### **2.6.2. Variable Dependiente**

Clima Laboral

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Enfoque**

Para la recolección de información se utilizó artículos científicos relacionados con la comunicación y el clima laboral reflejado en la situación actual del problema, además se sustentó en trabajos investigativos similares analizando características puntuales con el fin de entrelazar datos favorables en el comportamiento por parte de los colaboradores.

La investigación, se basó en el enfoque crítico – propositivo, su accionar se dirige a recabar información de la fuente y someterla a un análisis estadístico, para determinar la esencia del fenómeno causa – efecto con respaldo en su marco teórico.

##### **3.1.1. Enfoque Cualitativo**

Porque la información obtenida a través de la observación y el manejo de información es de apoyo en la valoración del marco teórico.

##### **3.1.2. Enfoque Cuantitativo**

Porque los datos obtenidos se someterán a un análisis estadístico aportando en el establecimiento de conclusiones y recomendaciones que darán realce al trabajo relacionado con la comunicación y clima laboral.

#### **3.2. Modalidad Básica de la Investigación**

##### **3.2.1. Modalidad de Campo**

La investigación se realizó en el sitio donde se produce el fenómeno en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur, para tomar contacto directo con la realidad, de los efectos que presentan los riesgos comunicativos en el clima de la organización.

### **3.2.2. Modalidad Bibliográfica y Documental**

Para reforzar los resultados del análisis con el marco teórico, se obtuvieron datos de libros, manuales, revistas, e internet que constituyeron documentos de información primaria.

### **3.3. Tipos o Niveles de Investigación**

#### **3.3.1. Nivel Exploratorio**

Se exploró las condiciones necesarias y suficientes para la realización de la investigación con las diferentes unidades de observación. Se investigó acerca de la comunicación que ha deteriorado el clima laboral evidenciando cuales han sido las causas y consecuencias que han originado conflicto entre los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur.

#### **3.3.2. Nivel Descriptivo**

Se utilizó la estadística descriptiva para el análisis de los datos así como para describir los diferentes resultados en sus respectivos análisis e interpretaciones, basadas en el marco teórico. Se realizó un análisis mediante observación directa, fichas de observación y aplicación de encuestas en las áreas laborales, efectuando una investigación laboral y social.

#### **3.3.3. Nivel Explicativo**

Es investigación explicativa porque se encarga de encontrar el porqué de los hechos mediante la causa – efecto realizando un análisis crítico mediante encuestas a la población enfocándose en la explicación de la variable independiente comunicación y la variable dependiente clima laboral.

### 3.3.4. Nivel Correlacional

Se realizó un método estadístico conocido como Chi – Cuadrado para comprobar la hipótesis relacionando las variables que influye en el desarrollo laboral de la corporación que han afectado la comunicación y clima laboral de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur.

### 3.4. Población y Muestra

La población de la presente investigación está conformada por 33 personas que desempeñan su actividades laborales en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur, apoyando en la identificación de la incidencia que tiene la comunicación en el clima laboral.

**Cuadro No 3.1:** Población

<b>Objeto de Estudio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Área Staff de Gerencia</b>	6	18%
<b>Área Financiero Administrativo</b>	11	32%
<b>Área Operaciones</b>	12	37%
<b>Área Planta Interna</b>	4	12%
<b>TOTAL:</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur

**Elaborado por:** Darío Javier Guamán Aguirre

### 3.5. Operacionalización de las Variables

#### 3.5.1. Variable Independiente: Comunicación

Cuadro No. 3.2: Operacionalización Comunicación

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEM BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>Comunicación:</b></p> <p>Es un proceso de <b>transmisión</b> de información hacia otra persona, es el proceso mediante el cual se establece <b>interacción</b> con otras personas a partir de mensajes que se transmiten, en las organizaciones la comunicación fluye por una <b>estructura</b> formal e informal siendo tres tipos de canales utilizados básicamente: comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal (Álvarez, et al., 2005).</p>	<p>Transmisión</p> <p>Interacción</p> <p>Estructura</p>	<p>Información</p> <p>Mensajes Personas</p> <p>Formal Informal</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) ¿Considera Ud. que la transmisión de información en su lugar de trabajo es la correcta?</li> <li>2) ¿Cree Ud. que la interacción con las demás personas es importante para su desempeño laboral?</li> <li>3) ¿Cree Ud. que los mensajes emitidos en su lugar de trabajo son bien recibidos?</li> <li>4) ¿Considera Ud. que la comunicación dentro de la empresa se maneja de una manera fluida y adecuada?</li> <li>5) ¿Cree Ud. que la comunicación informal entre colaboradores se realiza de la mejor manera?</li> </ol>	<p>Encuesta</p>

**Fuente:** Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur

**Elaborado por:** Darío Javier Guamán Aguirre

### 3.5.2. Operacionalización Variable Dependiente: Clima Organizacional

Cuadro No. 3.3: Operacionalización Clima Laboral

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEM BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>Clima Laboral:</b></p> <p>Es un <b>conjunto</b> de características que rodea a los empleados en el medio ambiente organizacional y que marca una <b>diferencia</b> significativa de una empresa a otra para convertirse en un reflejo del comportamiento de la organización, dentro de este se integran diversos <b>factores</b> entre los que se destacan: externo al individuo, lo que le rodea y el existente en la realidad organizacional (<b>Gan &amp; Berbel, 2007</b>).</p>	<p>Conjunto</p> <p>Diferencia</p> <p>Factores</p>	<p>Empleados</p> <p>Marca Empresa</p> <p>Externos Internos</p>	<p>6) ¿Cree Ud. que el trabajo en equipo entre empleados es favorable?</p> <p>7) ¿Considera Ud. que el clima laboral existente ha sido favorable en su periodo de trabajo?</p> <p>8) ¿Considera Ud. que el clima laboral es diferente a otras empresas similares en giro de negocio?</p> <p>9) ¿Considera Ud. que existen factores internos determinantes (Relaciones interpersonales, ergonomía, seguridad industrial, salud ocupacional) que inciden en el clima laboral?</p> <p>10) ¿Cree Ud. que factores externos (Conflictos personales, problemas financieros, calamidades domesticas) influyen en su lugar de trabajo?</p>	<p>Encuesta</p>

**Fuente:** Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur  
**Elaborado por:** Darío Javier Guamán Aguirre

### **3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información**

Se utilizó la técnica de encuesta, con el instrumento del cuestionario estructurado, dirigido a los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, con preguntas cerradas, que facilitaron el registro de la información.

#### **3.6.1. Técnica: Encuesta**

Investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de una población más amplia, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población. (Altamirano, 1992).

Es una técnica de recolección de información por la cual los informantes responden por escrito a preguntas entregadas por escrito, el instrumento es el cuestionario estructurado con una serie de preguntas impresas sobre hechos y aspectos que interesan investigar, se aplican a poblaciones grandes, el cuestionario sirve de enlace entre los objetos de la investigación y la realidad estudiada, cuya finalidad es obtener de manera adecuada datos relevantes.

#### **3.6.2. Instrumentos: Cuestionario**

El instrumento de mayor utilización es el cuestionario aplicado a los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur, elaborado mediante preguntas cerradas, con la finalidad de obtener información clara, oportuna e interesante, aplicada posteriormente en el análisis e interpretación de datos, con la finalidad de apoyar en las conclusiones y recomendaciones del trabajo para dar solución al problema planteado.

#### **3.6.3 Validez y Confiabilidad**

La validez y confiabilidad de la técnica e instrumento se lo hizo con la asistencia del Tutor en investigación, quien emitió sus juicios de valor y observaciones para su respectiva corrección y aplicación.

### 3.7. Plan para la Recolección de la Información

Cuadro No. 3.4: Recolección de datos

Preguntas básicas	Explicación
¿Para qué?	<p>Para cumplir con los objetivos propuestos en la investigación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la incidencia de la comunicación y el clima laboral en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur.</li> <li>• Diagnosticar de qué forma se maneja la comunicación en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur, por parte de los colaboradores.</li> <li>• Identificar el clima laboral existente en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur.</li> <li>• Elaborar un artículo científico que relacione las variables de estudio y evidencie los resultados de la investigación.</li> </ul>
¿De qué personas u objetos?	Personal administrativo de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones.

¿Sobre qué aspectos?	<p>Variable Independiente: Comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información</li> <li>• Mensajes</li> <li>• Personas</li> <li>• Formal</li> <li>• Informal</li> </ul> <p>Variable Dependiente: Clima laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleados</li> <li>• Marca</li> <li>• Empresa</li> <li>• Externos</li> <li>• Internos</li> </ul>
¿Quién?	El investigador: Darío Javier Guamán Aguirre
¿A quiénes?	A 33 colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur.
¿Cuándo?	Se efectuará en el periodo comprendido entre octubre 2016 – marzo 2017.
¿Dónde?	Corporación Nacional de Telecomunicaciones Ambato Sur.
¿Cuántas veces?	Una sola vez
¿Técnica de recolección?	Encuestas
¿Con qué?	Cuestionarios estructurados

**Fuente:** Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur

**Elaborado por:** Darío Javier Guamán Aguirre

### 3.7.1. Procesamiento de la Información

Una vez realizada la recolección de datos se procederá a procesar la información de la siguiente manera:

- Categorizar y ordenar los datos obtenidos de las respuestas.
- Elaboración de tablas de datos y gráficos estadísticos empleando el programa Excel.
- Redactar juicios de valor a cada una de las respuestas obtenidas de las preguntas.
- Elaborar la verificación de los objetivos.

### **3.7.2. Análisis e Interpretación de Resultados**

- Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.
- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e interrogantes.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

## CAPITULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 4.1. Análisis de los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de las áreas: Staff Gerencia, Financiero Administrativo, Operaciones, Planta Interna de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur.

**Pregunta N. 1:** ¿Considera Ud. que la transmisión de información en su lugar de trabajo es la correcta?

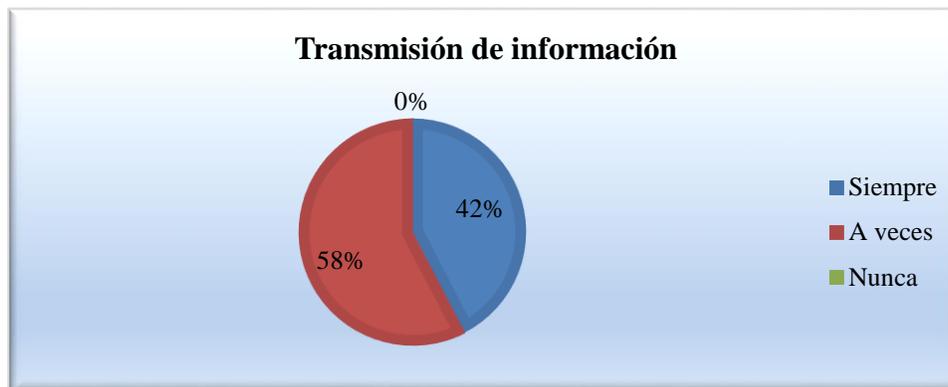
**Tabla No. 4.1:** Transmisión de información

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	42,00%
A veces	19	58,00%
Nunca	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	33	100%

**Fuente:** Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur

**Elaborado por:** Darío Javier Guamán Aguirre

**Gráfico No. 4.1:** Transmisión de información



**Fuente:** Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur

**Elaborado por:** Darío Javier Guamán Aguirre

#### **Análisis:**

Del total de colaboradores encuestados en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur el 42% de la población manifiesta que siempre la transmisión de información en el lugar de trabajo es correcta, en cambio el 58% de la población restante considera que a veces.

#### **Interpretación:**

En la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur la transmisión de información no se realiza de una manera correcta por lo cual tiende a producir conflictos y malos entendidos en el lugar de trabajo, la mayoría de los colaboradores sienten inconformidad al momento de recibir información afectando el hecho de la tardanza de un comunicado o a su vez no llega de manera completa.

**Pregunta N. 2:** ¿Cree Ud. que la interacción con las demás personas es importante para su desempeño laboral?

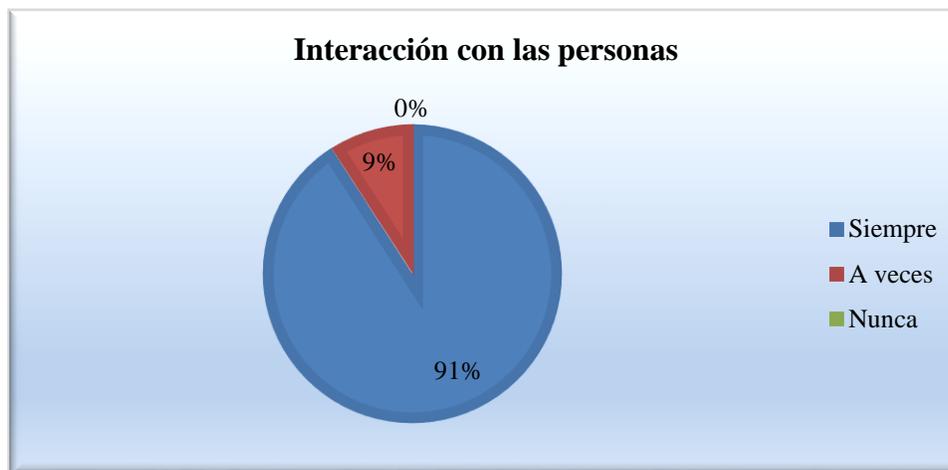
**Tabla No. 4.2:** Interacción con las personas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	30	91,00%
A veces	3	9,00%
Nunca	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur

**Elaborado por:** Darío Javier Guamán Aguirre

**Gráfico No. 4.2:** Interacción con las personas



**Fuente:** Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur

**Elaborado por:** Darío Javier Guamán Aguirre

**Análisis:**

Del total de colaboradores encuestados en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur el 91% de la población manifiesta que siempre es importante la interacción con las demás personas para el desempeño laboral, en cambio el 03% de la población restante considera que a veces.

**Interpretación:**

En la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur es necesaria la interacción entre colaboradores, es de vital importancia un saludo o gesto de aprobación de las personas, generando un confort en el lugar de trabajo y predisposición a realizar las labores.

**Pregunta N. 3:** ¿Cree Ud. que los mensajes emitidos en su lugar de trabajo son bien recibidos?

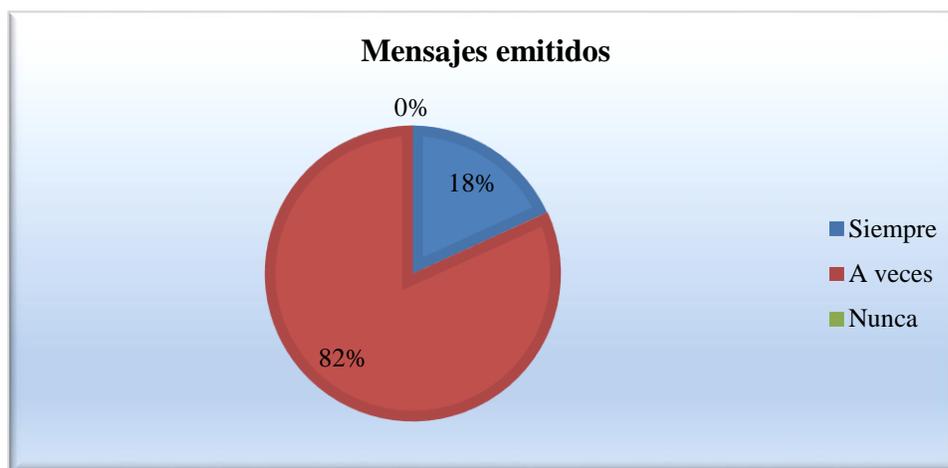
**Tabla No. 4.3:** Mensajes emitidos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	18,00%
A veces	27	82,00%
Nunca	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur

**Elaborado por:** Darío Javier Guamán Aguirre

**Gráfico No. 4.3:** Mensajes emitidos



**Fuente:** Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur

**Elaborado por:** Darío Javier Guamán Aguirre

**Análisis:**

Del total de colaboradores encuestados en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur el 18% de la población manifiesta que siempre son bien recibidos los mensajes que emiten en su lugar de trabajo, en cambio el 82% de la población restante considera que a veces.

**Interpretación:**

En la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur los mensajes emitidos por parte de los colaboradores la mayoría de las veces tienden a no ser bien recibidos produciendo casos de malos entendidos u omisión de los mismos, en los lugares de trabajo el intercambio de mensajes se realizan mayormente por cuestiones laborales.

**Pregunta N. 4:** ¿Considera Ud. que la comunicación dentro de la empresa se maneja de una manera fluida y adecuada?

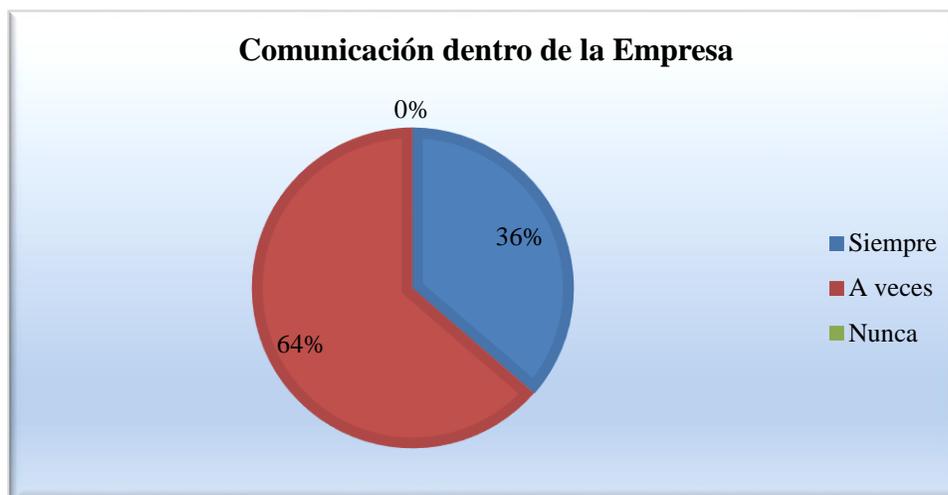
**Tabla No. 4.4:** Comunicación dentro de la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	36,00%
A veces	21	64,00%
Nunca	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	33	100%

**Fuente:** Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur

**Elaborado por:** Darío Javier Guamán Aguirre

**Gráfico No. 4.4:** Comunicación dentro de la empresa



**Fuente:** Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur

**Elaborado por:** Darío Javier Guamán Aguirre

**Análisis:**

Del total de colaboradores encuestados en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur el 36% de la población manifiesta que la comunicación dentro de la empresa siempre se maneja de manera fluida y adecuada, en cambio el 64% de la población restante considera que a veces.

**Interpretación:**

En la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur la comunicación no se realiza de la mejor manera, ocasionando el incumplimiento de los objetivos organizacionales y pequeños conflictos entre colaboradores, surgiendo periodos de inestabilidad comunicativa en los lugares de trabajo.

**Pregunta N. 5:** ¿Cree Ud. que la comunicación informal entre colaboradores se realiza de la mejor manera?

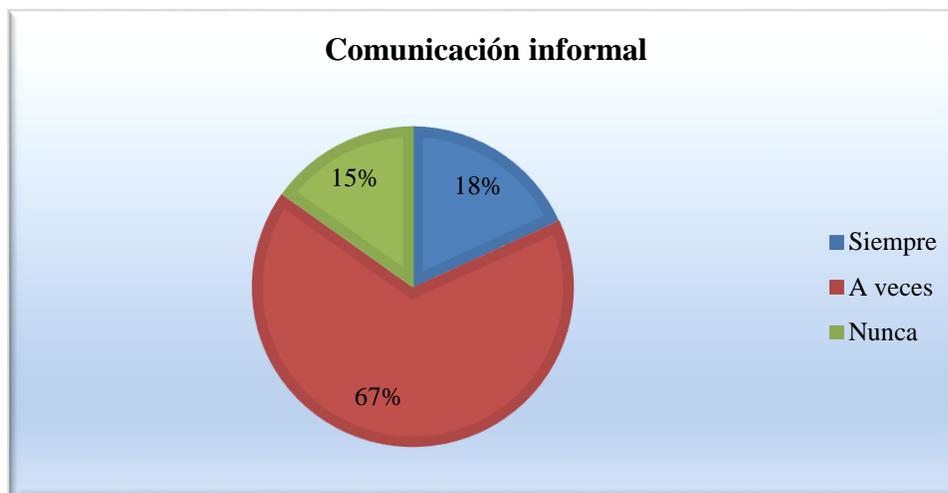
**Tabla No. 4.5:** Comunicación informal

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	18,00%
A veces	22	67,00%
Nunca	5	15,00%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur

**Elaborado por:** Darío Javier Guamán Aguirre

**Gráfico No. 4.5:** Comunicación informal



**Fuente:** Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur

**Elaborado por:** Darío Javier Guamán Aguirre

**Análisis:**

Del total de colaboradores encuestados en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur el 18% de la población manifiesta que la comunicación informal entre colaboradores siempre se realiza de la mejor manera, un 67% de la población en cambio considera que la comunicación informal entre colaboradores a veces se realiza de la mejor manera y el 15% de la población restante manifiesta que nunca.

**Interpretación:**

En la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur la comunicación informal no se maneja adecuadamente evidenciando un distanciamiento entre colaboradores, además de conversaciones cortas en los lugares de trabajo, generando inconvenientes a situaciones de índole laboral.

**Pregunta N. 6:** ¿Cree Ud. que el trabajo en equipo entre empleados es favorable?

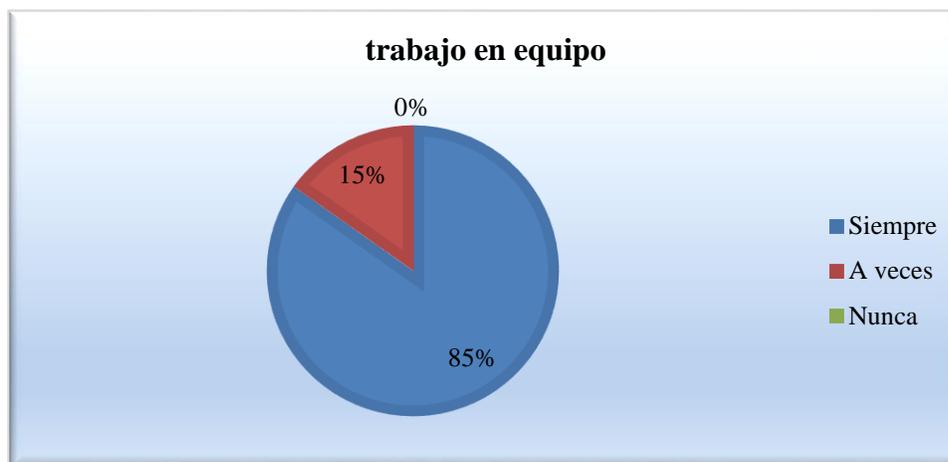
**Tabla No. 4.6:** Trabajo en equipo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	28	85,00%
A veces	5	15,00%
Nunca	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur

**Elaborado por:** Darío Javier Guamán Aguirre

**Gráfico No. 4.6:** Trabajo en equipo



**Fuente:** Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur

**Elaborado por:** Darío Javier Guamán Aguirre

**Análisis:**

Del total de colaboradores encuestados en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur el 85% de la población manifiesta que siempre el trabajo en equipo entre empleados es favorable, en cambio el 15% de la población restante manifiesta que el trabajo en equipo entre empleados a veces es favorable.

**Interpretación:**

En la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur existe un compromiso por el trabajo en equipo enfatizando que se logre el cumplimiento de objetivos personales y organizacionales.

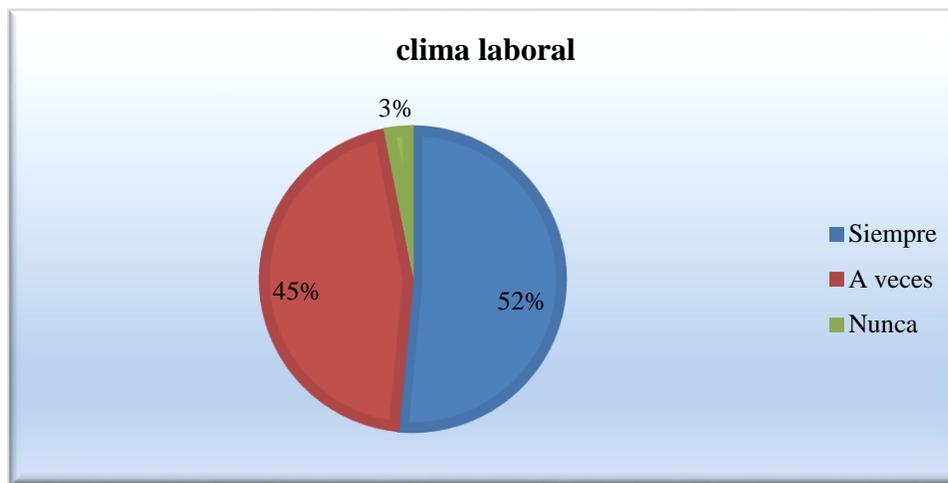
**Pregunta N. 7:** ¿Considera Ud. que el clima laboral existente ha sido favorable en su periodo de trabajo?

**Tabla No. 4.7:** Clima laboral existente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	52,00%
A veces	15	45,00%
Nunca	1	3,00%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur  
**Elaborado por:** Darío Javier Guamán Aguirre

**Gráfico No. 4.7:** Clima laboral existente



**Fuente:** Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur  
**Elaborado por:** Darío Javier Guamán Aguirre

**Análisis:**

Del total de colaboradores encuestados en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur el 52% de la población manifiesta que el clima laboral existente ha sido favorable siempre, un 45% de la población en cambio considera que a veces; y el 03% de la población restante manifiesta que el clima laboral existente nunca ha sido favorable en su periodo de trabajo.

**Interpretación:**

En la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur el clima laboral se ha desarrollado paulatinamente debido al cambio de políticas por parte del Gobierno, interviene mucho los procesos de adaptabilidad del nuevo líder hacia los colaboradores.

**Pregunta N. 8:** ¿Considera Ud. que el clima laboral es diferente a otras empresas similares en giro de negocio?

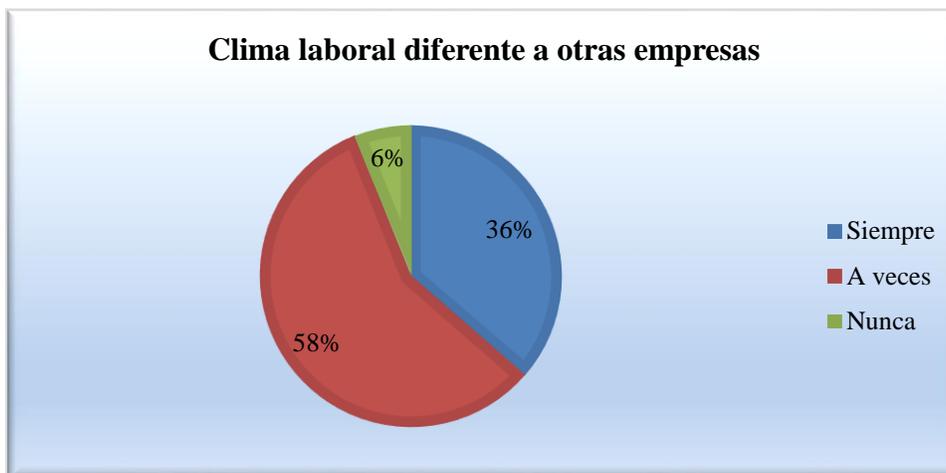
**Tabla No. 4.8:** Clima laboral diferente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	58,00%
A veces	19	36,00%
Nunca	2	06,00%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur

**Elaborado por:** Darío Javier Guamán Aguirre

**Gráfico No. 4.8:** Clima laboral diferente



**Fuente:** Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur

**Elaborado por:** Darío Javier Guamán Aguirre

**Análisis:**

Del total de colaboradores encuestados en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur el 36% de la población manifiesta que el clima laboral ha sido diferente siempre a otras empresas similares en giro de negocio, un 58% considera que a veces, y el 06% de la población restante manifiesta que nunca.

**Interpretación:**

En la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur el clima laboral no difiere mucho de otras empresas, sin embargo posee un sistema propio por ser una empresa pública y privada.

**Pregunta N. 9:** ¿Considera Ud. que existen factores internos determinantes (Relaciones interpersonales, ergonomía, seguridad industrial, salud ocupacional) que inciden en el clima laboral?

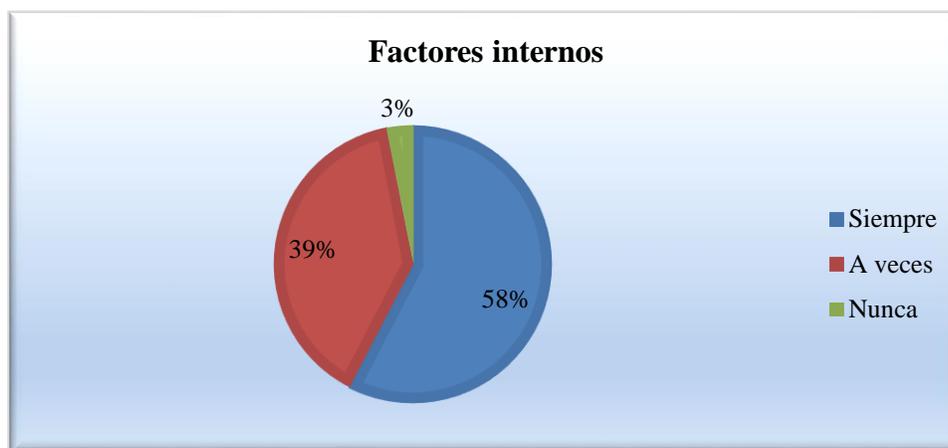
**Tabla No. 4.9:** Factores internos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	19	58,00%
A veces	13	39,00%
Nunca	1	3,00%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur

**Elaborado por:** Darío Javier Guamán Aguirre

**Gráfico No. 4.9:** Factores internos



**Fuente:** Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur

**Elaborado por:** Darío Javier Guamán Aguirre

**Análisis:**

Del total de colaboradores encuestados en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur el 58% de la población manifiesta que existen factores internos determinantes que siempre inciden en el clima laboral, un 39% de la población en cambio considera que a veces existen factores internos determinantes que inciden en el clima laboral y el 03% de la población restante manifiesta que nunca.

**Interpretación:**

En la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur las medidas sobre seguridad industrial, salud ocupacional, ergonomía y relaciones interpersonales se encuentran presentes de acuerdo a las necesidades de cada colaborador, pero una gran parte de los mismos no labora en las instalaciones de la Corporación por lo cual el desconocimiento y el desinterés hacia las medidas preventivas y correctivas es notorio en algunos casos.

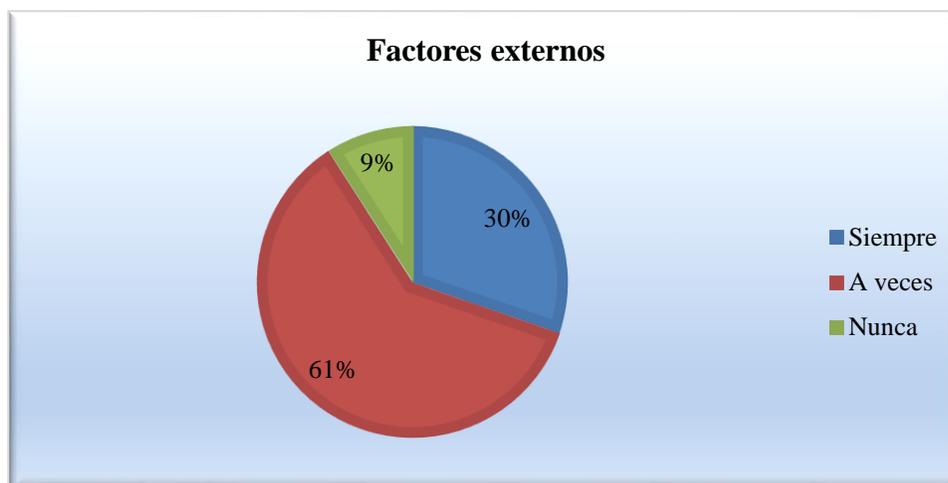
**Pregunta N. 10:** ¿Cree Ud. que factores externos (Conflictos personales, problemas financieros, calamidades domesticas) influyen en su lugar de trabajo?

**Tabla No. 4.10:** Factores externos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	30,00%
A veces	20	61,00%
Nunca	3	9,00%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur  
**Elaborado por:** Darío Javier Guamán Aguirre

**Gráfico No. 4.10:** Factores externos



**Fuente:** Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur  
**Elaborado por:** Darío Javier Guamán Aguirre

**Análisis:**

Del total de colaboradores encuestados en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur el 30% de la población manifiesta que factores externos siempre influyen en el lugar de trabajo, un 61% de la población en cambio considera que a veces; y el 09% de la población restante manifiesta que nunca.

**Interpretación:**

En la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur posee un gran número de colaboradores que por obvias razones poseen problemas y conflictos personales, la mayoría de los trabajadores mantienen al margen sus calamidades domesticas originando posibles contratiempos con sus compañeros de trabajo.

## 4.2. Verificación de la hipótesis

Para comprobar la hipótesis se procedió a aplicar el Chi cuadrado para correlacionar la variable Independiente con la variable Dependiente investigada.

## 4.3. Planteamiento de la hipótesis

**H0:** La comunicación NO incide en el clima laboral de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur.

**H1:** La comunicación SI incide en el clima laboral de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur.

## 4.4. Selección del nivel de significación

Para la verificación de la hipótesis se utilizó el nivel alfa  $\alpha=0,05$  con el 95% de grado de confianza y 0,5% de margen de error.

## 4.5. Grados de Libertad

Grados de libertad

$$(Gl) = (Fila - 1) (Columna - 1)$$

- $Gl = (F - 1) (C - 1)$
- $Gl = (4 - 1) (3 - 1)$
- $Gl = (3) (2)$
- **$Gl = 6$**

#### 4.6. Distribución del Chi cuadrado (Valor teórico)

Cuadro No. 4.1: Distribución del Chi cuadrado

DISTRIBUCION DE $\chi^2$											
Grados de libertad	Probabilidad										
	0,95	0,90	0,80	0,70	0,50	0,30	0,20	0,10	0,05	0,01	0,001
1	0,004	0,02	0,06	0,15	0,46	1,07	1,64	2,71	3,84	6,64	10,83
2	0,10	0,21	0,45	0,71	1,39	2,41	3,22	4,60	5,99	9,21	13,82
3	0,35	0,58	1,01	1,42	2,37	3,66	4,64	6,25	7,82	11,34	16,27
4	0,71	1,06	1,65	2,20	3,36	4,88	5,99	7,78	9,49	13,28	18,47
5	1,14	1,61	2,34	3,00	4,35	6,06	7,29	9,24	11,07	15,09	20,52
6	1,63	2,20	3,07	3,83	5,35	7,23	8,56	10,64	12,59	16,81	22,46
7	2,17	2,83	3,82	4,67	6,35	8,38	9,80	12,02	14,07	18,48	24,32
8	2,73	3,49	4,59	5,53	7,34	9,52	11,03	13,36	15,51	20,09	26,12
9	3,32	4,17	5,38	6,39	8,34	10,66	12,24	14,68	16,92	21,67	27,88
10	3,94	4,86	6,18	7,27	9,34	11,78	13,44	15,99	18,31	23,21	29,59
	No significativo								Significativo		

Fuente: Estadística y tecnología de la información

Elaborado por: Darío Javier Guamán Aguirre

Se trabajó con la fórmula del Chi cuadrado para la verificación de la hipótesis, puesto que para las respuestas se elaboró varias alternativas teniendo así un cuadro de contingencia.

$$X^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e}$$

$\Sigma$  = Sumatoria

$F_o$  = Frecuencia observada

$F_e$  = Frecuencia esperada

#### 4.7. Preguntas seleccionadas:

##### Variable Independiente:

3. ¿Cree Ud. que los mensajes emitidos en su lugar de trabajo son bien recibidos?
4. ¿Considera Ud. que la comunicación dentro de la empresa se maneja de una manera fluida y adecuada?

##### Variable Dependiente:

7. ¿Considera Ud. que el clima laboral existente ha sido favorable en su periodo de trabajo?
9. ¿Considera Ud. que existen factores internos determinantes (Relaciones interpersonales, ergonomía, seguridad industrial, salud ocupacional) que inciden en el clima laboral?

#### 4.7.1 Frecuencia Observada

Cuadro No. 4.2: Frecuencia observada

Pregunta:	Siempre	A veces	Nunca	TOTAL:
<b>3</b>	0	27	6	33
<b>4</b>	0	21	12	33
<b>7</b>	1	15	17	33
<b>9</b>	1	13	19	33
TOTAL:	2	76	54	<b>132</b>

**Fuente:** Encuestadas realizadas en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur

**Elaborado por:** Darío Javier Guamán Aguirre

## 4.7.2 Frecuencia Esperada

Cuadro No. 4.3: Frecuencia esperada

Pregunta:	Siempre	A veces	Nunca	TOTAL:
3	0,5	19	13,5	33
4	0,5	19	13,5	33
7	0,5	19	13,5	33
9	0,5	19	13,5	33
TOTAL:	2	76	54	132

Fuente: Encuestadas realizadas en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur

Elaborado por: Darío Javier Guamán Aguirre

## 4.7.3 Cálculo Chi cuadrado (Sumatoria)

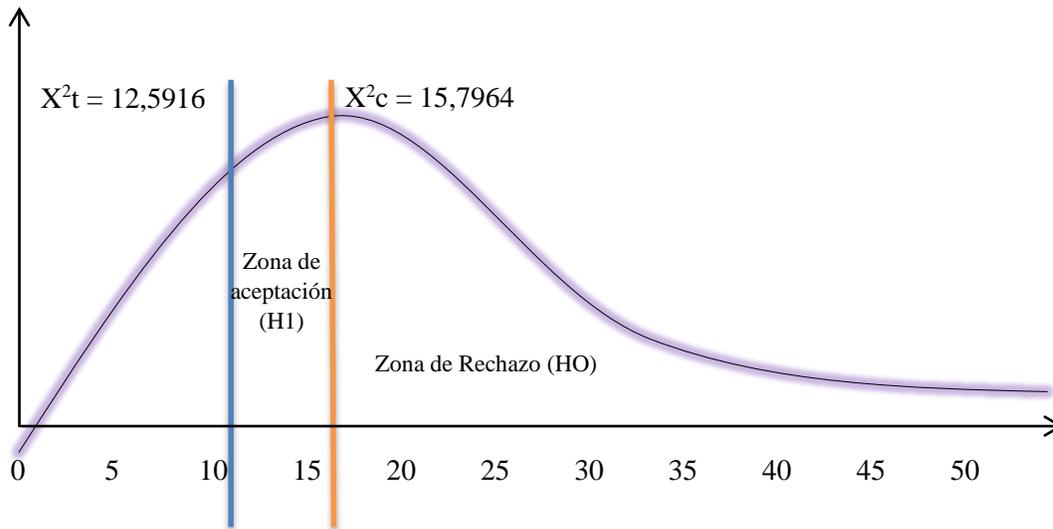
Cuadro No. 4.4: Sumatoria Chi cuadrado

Pregunta:	Siempre	A veces	Nunca
3	0,5	3,3684	4,166
4	0,5	0,2105	0,166
7	0,5	0,8421	0,9074
9	0,5	1,8947	2,2407
SUMATORIA TOTAL:		15,7964	

Fuente: Encuestadas realizadas en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur

Elaborado por: Darío Javier Guamán Aguirre

#### 4.8. Comprobación de la hipótesis



- Valor calculado (Chi real): 15,7964
- Valor tabulado (Chi teórico): 12,5916

#### 4.9. Regla de Decisión:

Con grado de libertad 6 y 95% de confiabilidad se concluye:

El valor de  $X^2_{calculado} = 15,7964 > X^2_{tabulado} = 12,5916$  de esta forma se acepta la hipótesis alternativa, confirmando que la comunicación incide en el clima laboral de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

Terminado el proceso de análisis de las encuestadas aplicadas a los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur, Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, se establecen las siguientes conclusiones:

Se ha determinado que la comunicación incide en el clima laboral de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur, la misma que no se ha desarrollado de manera conjunta entre las diferentes áreas laborales, la comunicación interna es deficiente a nivel interpersonal, lo que ha generado diversos conflictos e inestabilidad en el clima laboral repercutiendo en el cumplimiento de objetivos organizacionales.

Se ha diagnosticado la forma que se maneja la comunicación en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur de manera deficiente y monótona por lo cual no fomenta relaciones interpersonales saludables ocasionando malos entendidos al momento de transmitir información, por parte de los colaboradores la interacción entre compañeros es constante pero siempre por cuestiones laborales y en escasas ocasiones por situaciones personales, desde Staff de Gerencia la comunicación hacia sus colaboradores se emplea la comunicación formal, es decir, que siempre se transmite por escrito o por correo electrónico solo acatando órdenes.

Se ha identificado el clima laboral existente en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur, mostrando una paridad entre situaciones que están bien y otras que se encuentran mal, la mayoría de colaboradores se han mostrado conformes en el ámbito de seguridad industrial y salud ocupacional pero han manifestado que si se debe mejorar.

Se ha diagnosticado que no existe un documento técnico en el cual se pueda guiar para dar una solución a la incidencia de la comunicación en el clima laboral en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur.

## **5.2. Recomendaciones**

Después de realizado las respectivas conclusiones del proceso investigativo se establecen las siguientes recomendaciones:

Las empresas actuales han fomentado que sus colaboradores laboren en ambientes óptimos, pero un buen clima laboral no es por mantener instalaciones modernas, para ello se debe implementar diversos programas como la comunicación, la cual debe partir por la mayor interacción posible de los colaboradores, realizar una vez por semana una reunión después de la hora del almuerzo con el fin de mejorar las relaciones entre los colaboradores mencionando una situación positiva y negativa que ha ocurrido en la semana.

Se debe priorizar la comunicación de manera asertiva e incluyente hacia todos los colaboradores por parte de Staff de Gerencia, siendo conscientes del gran problema que es la escasa interacción entre los colaboradores de distintas áreas, por lo cual se debería implementar nuevos canales de comunicación que eliminen barreras semánticas y físicas, como sesiones de trabajo semanales o mensuales, que permiten mayor comprensión de información y posible distorsión de la misma, el relacionarse interpersonalmente por medio de un canal que permite intercambio de ideas, solución de conflictos.

El clima laboral en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur se encuentra en un nivel medio con puntos buenos como salud ocupacional y seguridad industrial, lo deficiente es la información de los protocolos y planes de contingencia a seguir, por lo cual se debería realizar un simulacro en cada área de trabajo y a cada colaborador, para diagnosticar las falencias y errores que realiza, procurando corregirlos, también se debería implementar una evaluación periódica para evidenciar que ha resultado útil y que se debería mejorar por parte de los colaboradores en ámbito de salud ocupacional y seguridad industrial.

Se recomienda la elaboración de un artículo académico científico en el cual se pueda evidenciar los resultados de la investigación sirviendo como parámetro o línea base de referencia a otras empresas.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**MODALIDAD PRESENCIAL**

**Informe Final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención del Título  
de Psicóloga Industrial**

**TEMA:**

---

**“LA COMUNICACIÓN Y EL CLIMA LABORAL”**

---

**Autor:** Darío Javier Guamán Aguirre

**Tutor:** Pablo Ricardo Morales Fiallos

**AMBATO – ECUADOR**

**2016**

## **ARTÍCULO ACADÉMICO**

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

### **“La comunicación y el clima laboral”**

**Darío Javier Guamán Aguirre  
Pablo Ricardo Morales Fiallos**

dariojavier26a@gmail.com  
Octubre 2016 – marzo 2017

#### **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación se enfocó en determinar la incidencia de la comunicación en el clima laboral de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua, el desarrollo de la investigación se sustentó en el análisis de 20 libros con autores diferentes, entre los que destacan: Chiavenato, Favaro, Alcalá, Cuesta, Vanegas, Arango, Álvarez entre otros, además 10 artículos científicos, 5 revistas y varios documentos digitales. Los conceptos de cada variable fueron trasladados a una matriz de operacionalización, en la cual se determinó las categorías e indicadores claves para la elaboración de un cuestionario de 10 preguntas, el mismo utilizado mediante la técnica de encuesta y aplicado a una población de 33 colaboradores. Se realizó un análisis estadístico por medio del Chi cuadrado, con grado de libertad 6 y 95% de confiabilidad se aceptó la hipótesis alternativa; de esta manera se concluyó que la comunicación incide en el clima laboral, dada la escasa interacción entre colaboradores, monotonía al realizar las labores, deficiente trabajo en equipo y comunicación informal obtenida por rumores.

Palabras Clave: Comunicación, clima laboral, interacción, comunicación informal, trabajo en equipo, incidencia.

## ACADEMIC ARTICLE

*Technical University of Ambato  
Faculty of Humanities and Education  
Career Industrial Psychology*

### **“La comunicación y el clima laboral”**

**Darío Javier Guamán Aguirre  
Pablo Ricardo Morales Fiallos**

dariojavier26a@gmail.com  
Octubre 2016 – marzo 2017

#### **ABSTRACT**

This paper is a report on the incidence of communication in the work environment of the National Corporation of Telecommunications EP Ambato Sur of Ambato, Tungurahua. The development of the research is focused on the analysis of 20 books from different authors, such as: Chiavenato, Favaro, Alcalá, Cuesta, Vanegas, Arango, Álvarez and others, also 10 scientific articles, 5 scientific magazines and several digital documents. The concepts of each main variable were transferred to a chart, in which the main categories and key indicators were determined in order to create a survey of 10 items. This questionnaire was answered by 33 collaborators. Finally, chi-square was used to analyze in a statistical way the data obtained with degree of freedom = 6 and 95% of reliability. The alternative hypothesis was accepted. The results indicate communication has significant effects on the work environment due to the lack of interaction between collaborators, monotony when performing tasks, poor teamwork and informal communication created by rumors.

**Key words:** Communication, work environment, interaction, informal communication, teamwork, incidence.

## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones ecuatorianas deben hacer un análisis sobre la comunicación debido a su alto nivel de importancia en el desarrollo organizacional, estableciendo relaciones interpersonales entre colaboradores, fortalecimiento de la cooperación e interacción. La comunicación ha permitido que los colaboradores cumplan con los objetivos, metas y propósitos siendo favorable a nivel personal como a nivel organizacional.

La investigación toma como referentes a los siguientes artículos científicos: “*Cultura y comunicación organizacional*” (Sánchez de Armas, 2011); “*La comunicación organizacional en México - Enfoques, diseños y problemas en su desarrollo*” (León, 2006); “*Comunicación, clima y cultura organizacional para la gestión del conocimiento. Pymes metalmecánicas de Cali*” (Quiroga, 2007); “*Comunicación, lenguaje y comunicación organizacional*” (Brönstrup, Godoi, & Ribeiro, 2017).

Al interior de las organizaciones los flujos de comunicación son constantes y funcionan de manera permanente. El intercambio de información y la retroalimentación son una necesidad primordial, por ese motivo se deben tener canales adecuados y políticas oportunas para que el proceso de comunicación sea planeado, eficaz y positivo, y por lo tanto tenga el impacto deseado en el exterior reforzando a su vez la cultura e identidad, así como la imagen que proyecta la organización a sus distintos públicos. Los profesionales de la comunicación organizacional se enfrentan al reto de trabajar ante el imparable desarrollo científico y tecnológico que ocasiona que la sociedad esté cada vez más inmersa en una cultura digital, la cual permea poco a poco en cada una de sus actividades cotidianas. La capacitación y la actualización permanente en el uso de las nuevas tecnologías los ayudaran a lograrlo de manera exitosa (Manrique, 2015).

Según (Chiavenato, 2009) La comunicación es un elemento clave, porque los administradores no trabajan con cosas, sino con información acerca de ellas. Además, todas las funciones administrativas, como la planeación, la organización, la dirección y el control,

solo pueden funcionar en la práctica mediante la comunicación. Esta es indispensable para el funcionamiento de la organización. A pesar de todos los avances de la informática y las telecomunicaciones, la comunicación entre las personas todavía deja mucho que desear, porque no depende de la tecnología, sino del esfuerzo de la gente y de aquello que les rodea.

Actuales empresas poseen problemas comunes de comunicación, principalmente la comunicación interna, derivándose en dificultades y barreras por parte de los colaboradores, limitando el desarrollo del talento humano, que genera una inestabilidad en el ambiente laboral contribuyendo degenerativamente en la calidad de vida laboral.

La comunicación organizacional es considerada de manera convencional como una actividad dinámica que mantiene un nivel de estructura en constante cambio ajustándose al desarrollo de la organización, compuesto de actividades independientes por parte de los colaboradores que se integran y permiten de manera mancomunada el logro y cumplimiento de objetivos, adquiriendo un proceso de creación, intercambio, procesamiento y almacenamiento de información para plantear metas determinadas a mediano y largo plazo.

Según (Robbins & Judge, Comportamiento Organizacional, 2009) Ningún individuo, grupo u organización puede existir sin comunicarse, sin transferir significados entre sus miembros, solo con la transmisión de significados de un individuo a otro se pueden intercambiar información e ideas. Sin embargo, la comunicación es más que la mera transmisión de significado, también debe haber comprensión. En un grupo en el que un miembro solo habla alemán y ninguno de los miembros alemán, el individuo que solo habla no será comprendido totalmente. Por tanto, la comunicación debe incluir tanto la transmisión como la comprensión del significado.

En la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur la comunicación organizacional se maneja de manera formal y electrónica, por lo cual al no mantener un contacto constante entre las diferentes áreas laborales ha generado escasas relaciones interpersonales y un leve deterioro de la comunicación informal, repercutiendo en la notable

afectación del clima laboral y a su vez reportándose diversos conflictos y malos entendidos por parte de los colaboradores.

El clima organizacional es el ambiente humano en el que se desarrollan su actividad los trabajadores de una organización, se dice que existe un buen clima en una organización cuando la persona trabaja en un entorno favorable y por tanto puede aportar sus conocimientos y habilidades. Cada organización es distinta, ya que cada una tiene su cultura, su clima, su misión y su entorno. Una organización trata de conservar a las personas que sintonizan con su cultura, con su clima, mientras que a su vez los trabajadores elegirán las organizaciones que les vayan a su carácter y su forma de ser (Alcalá, 2009).

Es importante resaltar que el ambiente laboral es conjunto entre colaboradores, instalaciones modernas y una cultura que caracteriza a una organización, convenientemente el clima laboral óptimo y favorable para el cumplimiento de objetivos y metas, los administradores deben priorizar que cada puesto y lugar de trabajo sea comfortable y cuente con todas las comodidades básicas, desde un sillón ergonómico que permite prevenir futuras enfermedades profesionales hasta la más mínima señalización en lugares que generan posibles riesgos laborales.

Por todo lo mencionado anteriormente la comunicación es clave para fomentar relaciones interpersonales estables, mayor nivel de trabajo en equipo, cumplimiento de objetivos, alto nivel de cooperación y un adecuado clima laboral, consiguiendo que la organización desarrolle y mejore su competitividad, creando en los colaboradores un sentido de pertenencia hacia la organización.

## **METODOLOGÍA**

La presente investigación se desarrolló en un enfoque cuali- cuantitativo, para la recolección de información se utilizó artículos científicos relacionados con la comunicación y el clima laboral reflejado en la situación actual del problema, además se sustentó en trabajos investigativos similares analizando características puntuales con el fin de entrelazar datos favorables en el comportamiento por parte de los colaboradores.

La investigación se realizó por medio de la modalidad de investigación de campo procediendo a visitar las instalaciones de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur para observar el comportamiento por parte de los colaboradores y evidenciar la práctica comunicativa entre las diferentes áreas laborales.

Además de la modalidad bibliográfica donde se adquirió información de fuentes como artículos científicos, libros e internet, profundizando el estudio sobre el tema investigativo facilitando la comparación y priorización de la información para las variables investigativas, siendo los autores más destacados: Chiavenato, Favaro, Alcalá, Cuesta, Vanegas, Arango, Álvarez.

Con la información necesaria se procedió a realizar la matriz de operacionalización de las variables, por lo cual la variable independiente comunicación se identificó las categorías: transmisión, interacción, estructura y los indicadores: información, mensajes, personas, formal, informal. Para la variable dependiente clima laboral se identificó las categorías: conjunto, diferencia, factores y los indicadores: empleados, marca, empresa, externos, internos; obteniendo por medio de la técnica encuesta datos contables importantes.

La encuesta se conformó por 10 preguntas de las cuales 5 preguntas son correspondientes de la variable independiente que es la comunicación y 5 preguntas corresponden a la variable dependiente clima laboral.

La investigación aplicó los niveles de investigación como el exploratorio, investigando acerca de la comunicación que ha deteriorado el clima laboral evidenciando cuales han sido las causas y consecuencias que han originado conflicto entre los colaboradores; el nivel descriptivo en el cual se realizó un análisis mediante observación directa, aplicación de encuestas en las áreas laborales, efectuando una investigación laboral y social.

Además el nivel correlacional ayudó a utilización de un método estadístico conocido como Chi – Cuadrado, el cual comprobó la hipótesis.

La población de estudio dentro de la organización se conformó solo con el personal administrativo dividido en: 6 colaboradores del área Staff de Gerencia, 11 colaboradores del área Financiero Administrativo, 12 colaboradores del área de Operaciones y 4 colaboradores del área Planta Interna, obteniendo un total de 33 colaboradores.

Para el análisis estadístico las preguntas seleccionadas fueron: variable independiente [pregunta 3 *¿Cree Ud. que los mensajes emitidos en su lugar de trabajo son bien recibidos?* y pregunta 4 *¿Considera Ud. que la comunicación dentro de la empresa se maneja de una manera fluida y adecuada?*].

Variable dependiente [pregunta 7 *¿Considera Ud. que el clima laboral existente ha sido favorable en su periodo de trabajo?* y pregunta 9 *¿Considera Ud. que existen factores internos determinantes (Relaciones interpersonales, ergonomía, seguridad industrial, salud ocupacional) que inciden en el clima laboral?*].

Estas preguntas se obtuvo los siguientes datos en el análisis de frecuencia observada: siendo en la alternativa siempre 2, en la alternativa a veces 76 y en la alternativa nunca 54 dando un total de 132.

Luego se realizó el análisis para la frecuencia esperada, obteniendo los siguientes datos: en la alternativa siempre se obtuvo una frecuencia de 0.5, en la alternativa a veces se obtuvo una frecuencia de 19 y en la alternativa nunca se obtuvo una frecuencia de 13.5 dando un total de 33.

Con los datos de frecuencia esperada se procedió a realizar el cálculo de Chi cuadrado obteniendo como resultado final el valor calculado (valor real), siendo la sumatoria total de 15,7964.

Con grado de libertad 6 y 95% de confiabilidad se concluyó:

El valor de  $X^2_{\text{calculado}} = 15,7964 > X^2_{\text{tabulado}} = 12,5916$  de esta forma se acepta la hipótesis alternativa, confirmando que la comunicación incide en el clima laboral de la Corporación

Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua.

## **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

La comunicación como eje primordial en una organización siempre debe ser idóneo y adecuado entre los administradores y colaboradores, reinventando siempre canales óptimos en los cuales se pueda transferir la información, priorizando que las comunicaciones se ejecuten con excelentes relaciones interpersonales y empatía, fortaleciendo el clima laboral que no solo alcanzara niveles altos, sino que mejorará competitivamente como organización cumpliendo objetivos y metas.

En la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur la comunicación que se ejecuta es conveniente y oportuna. En toda la organización la comunicación electrónica, es decir, por medio de correo electrónico es la mayormente utilizada, sea este uso por política organizacional o por cultura de la misma. Si bien la modernidad ha ayudado que nuestro estilo de vida cambie radicalmente, también ha conllevado a un declive en las relaciones personales. Es evidente que mientras más se da uso a la tecnología varios principios y valores se extinguen.

En la investigación realizada se evidenció que la comunicación tiene mucha incidencia en el ámbito de clima laboral, mayormente en el tema de relaciones interpersonales, se han producido diversos conflictos laborales en diferentes áreas laborales, muchos de ellos no presentando consecuencias significativas, pero si como una advertencia de posibles efectos desfavorables al no tratar de resolverlos de manera inmediata.

La monotonía que se presenta en la organización por causa de las mismas actividades laborales que se desempeñan, han generado un leve distanciamiento y aislamiento entre colaboradores, aunque no siempre presenta un problema de índole comunicativo, la interacción entre compañeros no se desarrolla de la mejor manera, lo que ha generado que conversaciones cortas sean mal entendidas y divulgadas de forma incoherente y con carencia de sentido.

Para profundizar lo antes mencionado revisemos como aprecian los colaboradores el ambiente mismo de la organización, contemplado en las encuestas realizadas y utilizado en el análisis estadístico de la investigación.

En la pregunta número 3 ¿Cree Ud. que los mensajes emitidos en su lugar de trabajo son bien recibidos? la mayoría de los colaboradores consideran que es mejor reservarse opiniones y solo intercambiar ideas en momentos oportunos, la alternativa a veces fue mayormente considerada con una aceptación de 27 colaboradores y la alternativa siempre tan solo fue considerada por 6 colaboradores, lo que inevitablemente con lleva a generar pequeños conflictos y distanciamientos en los lugares de trabajo, siendo necesario mejorar las relaciones personales en la organización.

En la pregunta número 4 ¿Considera Ud. que la comunicación dentro de la empresa se maneja de una manera fluida y adecuada? un gran número de colaboradores afirma que la comunicación se da con fluidez y adecuadamente, siendo la alternativa a veces la mayormente considera por 21 colaboradores y la alternativa siempre fue considerada por 12 colaboradores entendiendo que no siempre lo que se desea transmitir llega con veracidad, generando incertidumbre entre los receptores, desaprovechando la transmisión de información que ha contribuido a la inestabilidad laboral.

En la pregunta número 7 ¿Considera Ud. que el clima laboral existente ha sido favorable en su periodo de trabajo? existe una conformidad por el clima organizacional sin embargo no representa una satisfacción para los colaboradores, la alternativa siempre fue mayormente considerada por 17 colaboradores, la alternativa a veces considerada por 15 colaboradores confirmando que se debe mejorar el ambiente laboral en determinadas áreas, perjudicando en los colaboradores al tratar de no salir de la zona de confort, y eventualmente adaptándose a un mínimo bienestar laboral dentro de la organización.

En la pregunta número 9 ¿Considera Ud. que existen factores internos determinantes (Relaciones interpersonales, ergonomía, seguridad industrial, salud ocupacional) que inciden

en el clima laboral? la organización posee un alto nivel de control en temas de seguridad industrial y salud ocupacional sin embargo el desinterés propio de los colaboradores y la inadecuada difusión de prevención ha generado en desconocimiento de protocolos y planes que ayuden en eventuales emergencias, siendo representado en la alternativa siempre por 19 colaboradores que han sentido la incidencia de factores internos, en la alternativa a veces 13 colaboradores consideran que los factores internos han contribuido a la escasa interacción entre los compañeros de trabajo concibiendo que las relaciones laborales se minimicen y se enfoque más en cumplir con sus actividades designadas dentro de la organización.

La importancia de la comunicación es una estrategia que garantiza la estabilidad y perdurabilidad de una organización, herramienta fundamental que alcanza y visualiza los objetivos organizacionales siendo el medio para mantener a los colaboradores satisfechos fortaleciendo la cultura organizacional, dando un sentido de pertenencia.

La comunicación debe ser el eje central para el entendimiento y relaciones entre los líderes de cada una de las áreas y para los colaboradores que conforman la organización restaurando la confianza y veracidad de cada uno de los canales que se manejan, conjuntamente a la mejora del comportamiento entre compañeros de trabajo y maximizando los valores organizacionales.

## **CONCLUSIONES**

La comunicación incide en el clima laboral de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur, la misma que no se ha desarrollado de manera conjunta entre las diferentes áreas laborales, la comunicación interna es deficiente a nivel interpersonal, lo que ha generado diversos conflictos e inestabilidad en el clima laboral repercutiendo en el cumplimiento de objetivos organizacionales.

La forma que se maneja la comunicación en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur de manera deficiente y monótona por lo cual no fomenta relaciones interpersonales saludables ocasionando malos entendidos al momento de transmitir información, por parte de los colaboradores la interacción entre compañeros es constante

pero siempre por cuestiones laborales y en escasas ocasiones por situaciones personales, desde Staff de Gerencia la comunicación hacia sus colaboradores se emplea la comunicación formal, es decir, que siempre se transmite por escrito o por correo electrónico solo acatando órdenes.

El nivel de clima laboral existente en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur es encuentra en un nivel medio, mostrando una paridad entre situaciones que están bien y otras que se encuentran mal, la mayoría de colaboradores se han mostrado conformes en el ámbito de seguridad industrial y salud ocupacional pero han manifestado que si se debe mejorar.

## Bibliografía

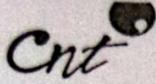
- Alcalá, Á. B. (2009). *Dirección de Personas* (Segunda ed.). España: Díaz de Santos.
- Alcántar, V. M., Maldonado, S., & Arcos, J. (2012). Medición de clima laboral requerido para asegurar la efectividad del sistema de gestión de calidad . *Revista Internacional de Administración y Finanzas*.
- Altamirano, F. (1992). *Proyectos de Investigación*. Mexico: Editorial Trillas, S.A. de C.V.
- Álvarez, A., González, S., Jaramillo, M., Restrepo, N., Tabares, C., & Rendón, B. (2005). Medición de Clima Organizacional. *Medición de Clima Organizacional*, 23-24.
- Apolo, D., Murillo, H., & García, G. (2014). Comunicación 360 Herramientas para la gestión de comunicación interna e identidad. En D. Apolo, *Comunicación 360* (pág. 17). Quito: Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación, Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Arango, F., & Pulgarín, L. (2009). Origen y la evolución de la comunicación organizacional en Antioquia, a partir del testimonio de algunos de sus protagonista. *Revista Lasallista de investigación, Capítulo 4*, 77.
- Brönstrup, C., Godoi, E., & Ribeiro, A. (2017). Comunicación, lenguaje y comunicación organizacional. *Sistema de Información Científica Redalyc*.
- *Comunicación estratégica para las organizaciones*. (2006). Quito: Quipus.
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del talento humano y el conocimiento* (Primera edición ed.). Bogotá: Ediciones Ecoe.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional - La dinámica del éxito en las organizaciones* (Segunda edición ed.). México: Interamericana editores S.A.
- Dalton, M., Hoyle, D., & Watts, M. (2007). *Relaciones Humanas* (Tercera ed.). México: Thomson.
- Dessler, G., & Valera, R. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson.
- Favaro, D. A. (2006). Planificación de la comunicación en grupos y organizaciones. En D. A. Favaro, *Comunicación Organizacional* (pág. 4). Buenos Aires, Argentina: Creas.
- Fernández, P., & Ramos, N. (2004). *Desarrolla Tu Inteligencia Emocional*. España, Mallorca Barcelona.: Kairos.
- Fincowsky, F., & kriegler, M. (2011). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.

- Franklin Fincowsky, E., & Krieger, M. J. (2011). *Comportamiento organizacional - Enfoque para América Latina* (Primera edición ed.). México: Pearson Educación S.A.
- Gan, F., & Berbel, G. (2007). Manual de Recursos Humanos. En F. Gan, & G. Berbel, *Manual de Recursos Humanos* (pág. 173). Barcelona, España: Editorial UOC.
- Germania, S. C. (2013). *Las relaciones interpersonales y su incidencia el clima organizacional en el grupo corporativo Mary Carmen en la provincia de Tungurahua en la ciudad de Ambato*. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Gilbert, D. (2002). *Estrategias de enseñanza-aprendizaje*. México: Trillas.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Barcelona, España: Kairos.
- Gonzàles. (2003). *Teoría de la Educación*. Colombia: Trillas.
- Hinojosa, C. (2010). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de Profesores del Colegio Sagrados Corazones Padres Franceses. *Programa de Doctorado en Gestión y Políticas Educativas*.
- Jaramillo, M. E. (2013). *Inteligencia Emocional*. Quito, Pichincha, Ecuador: Serie Educación y Desarrollo.
- John, W., & Hollenbeck, J. (2004). *Comportamiento Organizativo*. España: Thomson.
- Judge, S. R. (2010). *Introducción al comportamiento organizacional*. Madrid: Pearson Educación.
- León, G. (2006). La comunicación organizacional en México. *Universidad de Sonora*.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Chicago: M.D. Dunnette.
- Lovato, I. (2013). El rol de la comunicación en el clima laboral. *Tesis - Maestría en Desarrollo del Talento Humano*, 3. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador - Área de Gestión.
- Luthans, F. (2010). *Comportamiento Organizacional*. México, México: McGraw-Hill.
- Manrique, K. (2015). La gestión de comunicación organizacional desde la visión del progreso de la ciencia y la tecnología. *revista.unam.mx*.
- Martin, S. (2003). *La Educación*. Buenos Aires: Trillas S.A.
- Moncayo, M. R. (2008). *Psicología Institucional* (Primera ed.). Gráficas Ruíz.
- Mondy, W. (2010). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación.
- Morris, C., & Maisto, A. (2011). *Introducción a la Psicología* (Decimotercera ed.). México: Pearson Educación.

- Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo* (Duodécima ed.). México: Interamericana.
- Quiroga, D. (2007). Comunicación, clima y cultura organizacional para la gestión del conocimiento. *Univ. Empresa*, 9.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2010). *Introducción al comportamiento organizativo* (Décima edición ed.). Madrid: Pearson Educación S.A.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimotercera ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Sánchez de Armas, M. (2011). Cultura y comunicación organizacional. *Revista Mexicana de Comunicación*.
- Santos, A. C. (2010). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Valencia, J. R. (2007). *Administración Moderna de Personal*. México: Cengage Learning.
- Vanegas, G. M., & Delgado, A. L. (2014). *Psicología Organizacional - Perspectivas y Avances* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Wendell, F., Cecil, B., & Robert, Z. (2007). *Desarrollo organizacional - Transformación y administración efectiva del cambio* (Sexta edición ed.). México: Interamericana editores S.A.
- Yáñez, R. (2009). Los componentes de la confiabilidad en las relaciones interpersonales entre profesores universitarios. *Estudios Pedagógicos*.
- Yukl, G. A. (2008). *Liderazgo en las Organizaciones* (Sexta edición ed.). Madrid: Pearson Educación S.A.

# ANEXOS

## Anexo 1



### CONVENIO DE CONFIDENCIALIDAD

#### PRIMERA.- COMPARECIENTES:

Comparecen a la celebración del presente Convenio de Confidencialidad, por una parte, el Sr. Diego García Oquendo, Gerente Nacional de Desarrollo Organizacional, quien mediante Resolución No. CNT EP-GG-0070-2016 de 15 de diciembre de 2016, ha sido Delegado para la suscripción del presente Convenio; y, por otra parte, el Sr. Darío Javier Guamán Aguirre, portador de la C.I. 1804794947, a quien para efectos de este convenio, en adelante se le denominará CUSTODIO.

#### SEGUNDA.- ANTECEDENTES.-

- 2.1. Mediante oficio s/n de 17 de noviembre de 2016, el Sr. Darío Javier Guamán Aguirre, estudiante de décimo semestre de la carrera de Psicología Industrial de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, de la Universidad Técnica de Ambato, solicita acceder a la información de la empresa a fin de efectuar la investigación cuyo tema es "LA COMUNICACIÓN Y EL CLIMA LABORAL EN LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES EP AMBATO SUR DEL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA".
- 2.2. A través de correo de 17 de enero de 2017 la Jefatura de Relaciones y Bienestar Laboral puso en conocimiento del Ing. Freddy Cano, Gerente de Desarrollo de Talento Humano el oficio detallados en los numerales anteriores, a fin de que se indique la pertinencia de otorgar información de la Empresa para la elaboración de referido trabajo de titulación, a lo cual a través del mismo medio el Ing. Cano indicó:

*"...atender solicitud considerando la calificación de la información y las normativas internas y externas."*

#### TERCERA.- OBJETO.-

- 3.1. Por medio del presente instrumento el CUSTODIO se obliga expresamente para con la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, a guardar confidencialidad sobre el contenido de toda la información considerada como confidencial, a la que tenga acceso en virtud de los servicios o trabajos que realice y que le sea remitida de manera verbal, visual, por escrito o por cualquier otra forma tangible o intangible para el desarrollo del proyecto, y el resultado del proyecto será de uso exclusivo para la Empresa.

#### CUARTA.- OBLIGACIONES DEL CUSTODIO.-

El CUSTODIO deberá cumplir a cabalidad las siguientes obligaciones:

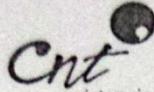
- 4.1. La información confidencial se mantendrá en absoluta reserva y, bajo ningún concepto, podrá ser divulgada a persona natural o jurídica alguna, ajena a CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, salvo autorización expresa de ésta última u orden de autoridad pública competente. En este último caso el CUSTODIO informará a CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP de la



www.cnt.gob.ec

Av. Amazonas N.36, 49 y Correa, Edificio Vivaldi





existencia de tal requerimiento en el plazo de un día hábil contado desde la fecha de recepción del mismo.

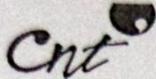
- 4.2. Las obligaciones estipuladas en esta Cláusula no alcanzan a aquella información confidencial que:
  - 4.2.1. Sea de dominio público o se convierta en información de dominio público, excepto que lo sea como resultado del incumplimiento a las obligaciones de este Convenio de Confidencialidad;
  - 4.2.2. El CUSTODIO hayan tenido acceso o hayan producido de modo independiente con anterioridad a este Convenio de Confidencialidad;
  - 4.2.3. Aquella que se torne disponible de modo no confidencial y que provenga de una fuente distinta a CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP y sus representantes; o,
  - 4.2.4. Que la información fueren desarrolladas por el CUSTODIO o sus allegados, independientemente de o sin referencia a cualquier información confidencial de CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP En una situación así, LOS CUSTODIOS deberán tener la carga de la prueba de tal desarrollo independiente.
- 4.3. El CUSTODIO emplearán sus mejores esfuerzos para que la información confidencial de CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, que estén a su disposición, sea manejada con cautela y para los fines relacionados para los que les haya sido proporcionada dicha información;
- 4.4. El CUSTODIO se obligan a la custodia de la información confidencial, aplicando las mismas medidas utilizadas en la custodia de la información similar propia;
- 4.5. El CUSTODIO se obligan a utilizar la información objeto del presente convenio únicamente para los fines para los que le haya sido proporcionada dicha información; y,
- 4.6. Al darse cuenta de cualquier pérdida, uso no autorizado o revelación de la información confidencial de CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, el CUSTODIO acuerda adoptar las medidas necesarias para ayudar a CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP a remediar tal uso no autorizado o revelación de la información confidencial.

La aplicación de este principio no exime al CUSTODIO de responder judicial y extrajudicialmente respecto de los perjuicios causados a CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, a causa de la divulgación de información confidencial no autorizada.
- 4.7. El CUSTODIO expresamente declaran que se obligan a no revelar, difundir o hacer uso en beneficio propio o de terceros, de la información confidencial de CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP.

#### QUINTA.- MATERIALES

- 5.1. Todos los materiales incluyendo, sin estar limitada a: documentos, dibujos, modelos, aparatos, esquemas, diseños, listas y cualquier cuerpo tangible que contenga información confidencial de CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, a





las que tengan acceso, el CUSTODIO, deberán ser devueltos a CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, de acuerdo con las instrucciones razonables de ésta o deberán ser destruidos, incluyendo sus copias, al momento de la terminación de este Convenio o ante el pedido por escrito de CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP.

#### **SEXTA.- ALCANCE DEL CONVENIO**

- 6.1. A más de lo antes referido, se considerará como información confidencial al contenido de todo documento o medio que se hayan entregado al CUSTODIO, bajo el presente convenio con la leyenda "CONFIDENCIAL". Igual condición tendrá la información que se divulgue en cualquier reunión llevada a cabo entre personal de CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP y el CUSTODIO.

#### **SEPTIMA.- NO LICENCIA**

Este convenio no confiere al CUSTODIO ninguna licencia para usar la información confidencial de CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP.

#### **OCTAVA.- PLAZO**

El presente Convenio, se entiende vigente a partir de la fecha de su suscripción terminará en el momento en que CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP así lo decidiere y lo notificare al CUSTODIO ó a la culminación del proyecto "LA COMUNICACIÓN Y EL CLIMA LABORAL EN LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES EP AMBATO SUR DEL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA", es decir a la presentación de la tesis para la obtención del título de tercer nivel, "Licenciatura en Psicología Industrial." Este Convenio terminará inmediatamente a la recepción de tal notificación, dejándose claramente establecido, que por el hecho de tal terminación, ninguna de las partes deberá a la otra, indemnización alguna, salvo los casos de responsabilidad en que haya incurrido el CUSTODIO.

Ante la terminación de este Convenio o cuando la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP lo estimare conveniente, el CUSTODIO cesarán inmediatamente del uso de la información confidencial de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP y cumplirán inmediatamente con lo dispuesto en la Cláusula Cuarta de este Convenio. Ante el pedido de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, el CUSTODIO certificarán que han cumplido con sus obligaciones aquí estipuladas.

#### **NOVENA.- DERECHO A INICIAR ACCIONES**

En el evento de que se produzca el incumplimiento de lo estipulado en el presente Convenio, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP tendrá el derecho a iniciar las acciones legales, civiles o penales, de las que se crea asistido, incluyendo la reclamación de daños y perjuicios.

#### **DECIMA.- INDEMNIDAD**

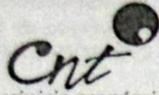
El CUSTODIO reconocen que la divulgación no autorizada de la información confidencial de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, que pueda resultar en un



[www.cnt.gob.ec](http://www.cnt.gob.ec)

Av. Amazonas N°36-49 y Corea, Edificio Vivaldi





perjuicio económico para ésta última, en cuyo caso ésta tendrá derecho al resarcimiento de daños y perjuicios que sea determinado por el Tribunal de Arbitraje o el juez de lo penal, según el caso.

#### ÚNDECIMA.- CESIÓN DE DERECHOS

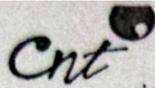
El CUSTODIO no podrán ceder sus derechos según este convenio, sin el consentimiento previo y por escrito de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, salvo el caso de disposición de autoridad competente.

#### DECIMA PRIMERA.- DISPOSICIONES GENERALES

- 12.1. El CUSTODIO reconocen que la solución para cualquier incumplimiento de los términos de este Convenio se realizará en conformidad con la Ley, y se tendrá especial atención a las disposiciones establecidas en la Ley de Propiedad Intelectual, el Código Penal y demás normativa civil y tratados internacionales ratificados por el Ecuador;
- 12.2. Las partes declaran que, en el evento de incumplimiento o amenaza de los términos de este convenio, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP tendrá derecho a iniciar las acciones legales y administrativas que estime del caso y a reclamar por el pago de los correspondientes daños y perjuicios;
- 12.3. Este convenio podrá ser reformado o complementado consensuadamente y por escrito; y,
- 12.4. Si cualquiera estipulación de este Convenio se vuelve inválida o inejecutable, tal estipulación será adecuada por las partes para su ejecución, sin perjuicio de lo cual, el resto del Convenio será mantenido en ejecución total.

#### DÉCIMA TERCERA.- LEGISLACIÓN, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA

- 13.1. La Legislación aplicable a este Convenio de Confidencialidad es la ecuatoriana.
- 13.2. Las partes renuncian a utilizar la vía diplomática para todo reclamo relacionado con este Convenio.
- 13.3. Para el caso de controversias relacionadas con la aplicación o interpretación de este convenio, que no sean de carácter penal, los comparecientes renuncian fuero y/o domicilio y se sujetan a la Ley de Arbitraje y Mediación y, en particular, al pronunciamiento de los señores árbitros del Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito, a cuyo efecto realizan, además, las siguientes precisiones:
- 13.4. El proceso se llevará en la ciudad de Quito, ante el Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito, conforme su reglamentación interna;
- 13.5. Los árbitros habrán de resolver en derecho;
  - 13.5.1. Los árbitros quedan expresamente facultados para dictar medidas cautelares y para solicitar el auxilio que fuere necesario para ejecutar dichas medidas, en los términos previstos en el Art. 9 de la Ley de Arbitraje y Mediación;
  - 13.5.2. Los costos y gastos en que se incurra, incluidos los honorarios profesionales pactados razonablemente, serán cubiertos por la parte que fuere vencida. A pedido



de parte realizado antes de dictar el respectivo laudo, el Tribunal tendrá facultades para regular dichos honorarios, si es que le parecieren considerablemente excesivos o exiguos, en consideración a la cuantía y circunstancias del caso que haya sido puesto en su conocimiento;

13.5.3. Las partes se comprometen a aceptar el Laudo Arbitral. Sin perjuicio del derecho conferido por la Ley ecuatoriana para que la parte afectada pueda demandar la nulidad del laudo, en los casos taxativamente permitidos por dicha Ley, las partes acuerdan que la parte que dedujere un recurso de nulidad que fuere resuelto negativamente para ella, deberá cancelar a la otra parte, a más de todas las obligaciones pendientes o generadas a esa fecha y de aquellas otras obligaciones que, por disposición de la ley, se generasen como efecto de dicha resolución negativa, una indemnización equivalente a la máxima tasa de interés convencional que hubieren generado la suma de todas las citadas obligaciones, desde la fecha de expedición del laudo impugnado, por respectivo órgano o juez ejecutor;

13.5.4. De ser requerido, el respectivo laudo será ejecutado ante los jueces competentes de la ciudad de Quito o del lugar en que se encontraren los bienes del ejecutado.

Para fe y constancia de lo estipulado, las partes suscriben a continuación, en dos ejemplares de igual valor y contenido, en la ciudad de Quito - Ecuador, a

8 FEB 2017

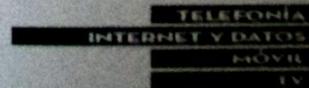
Sr. Diego García Oquendo  
GERENTE NACIONAL DE  
DESARROLLO ORGANIZACIONAL CNT EP

Sr. Darío Javier Guamán Aguirre  
CUSTODIO  
C.I 1804794947



www.cnt.gob.ec

Av. Amazonas N36-49 y Corea, Edificio Vivaldi





## Anexo 2



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

Objetivo: La siguiente encuesta está dirigida a los colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur, con el fin de identificar los posibles problemas de comunicación que inciden en el clima laboral de la organización.

1. ¿Considera Ud. que la transmisión de información en su lugar de trabajo es la correcta?

Siempre  A veces  Nunca

2. ¿Cree Ud. que la interacción con las demás personas es importante para su desempeño laboral?

Siempre  A veces  Nunca

3. ¿Cree Ud. que los mensajes emitidos en su lugar de trabajo son bien recibidos?

Siempre  A veces  Nunca

4. ¿Considera Ud. que la comunicación dentro de la empresa se maneja de una manera fluida y adecuada?

Siempre  A veces  Nunca

5. ¿Cree Ud. que la comunicación informal entre colaboradores se realiza de la mejor manera?

Siempre  A veces  Nunca

6. ¿Cree Ud. que el trabajo en equipo entre empleados es favorable?

Siempre  A veces  Nunca

7. ¿Considera Ud. que el clima laboral existente ha sido favorable en su periodo de trabajo?

Siempre  A veces  Nunca

8. ¿Considera Ud. que el clima laboral es diferente a otras empresas similares en giro de negocio?

Siempre  A veces  Nunca

9. ¿Considera Ud. que existen factores internos determinantes (Relaciones interpersonales, ergonomía, seguridad industrial, salud ocupacional) que inciden en el clima laboral?

Siempre  A veces  Nunca

10. ¿Cree Ud. que factores externos (Conflictos personales, problemas financieros, calamidades domesticas) influyen en su lugar de trabajo?

Siempre  A veces  Nunca

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

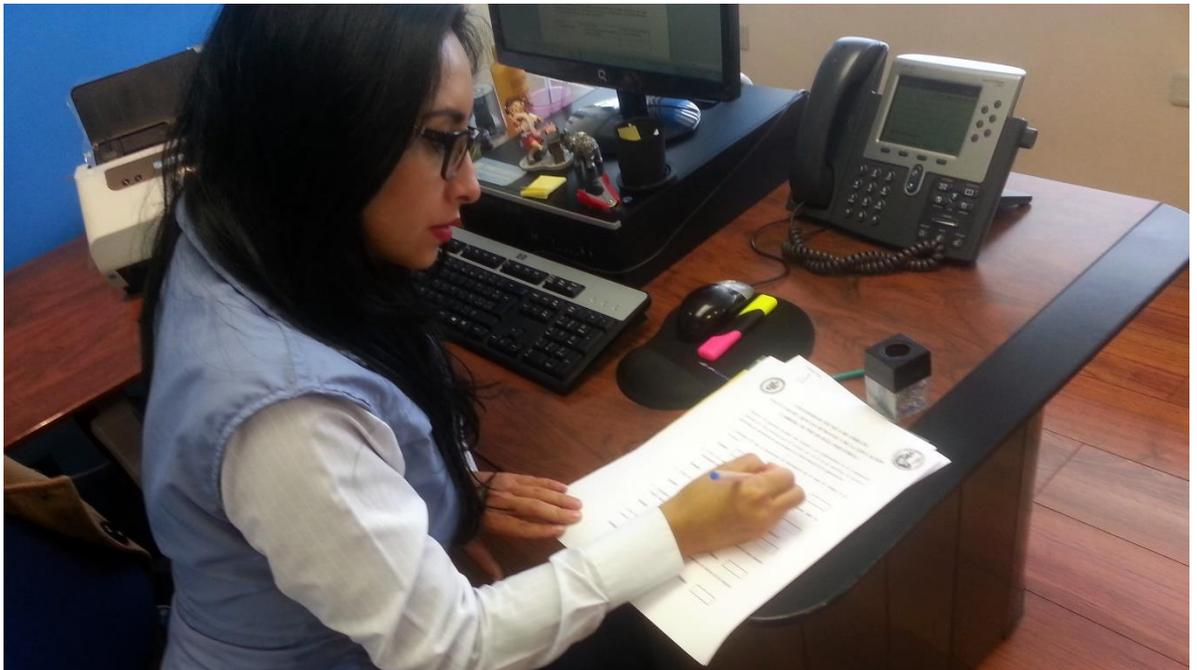
### Anexo 3

#### Anexo 3.1



Staff de Gerencia – Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur

#### Anexo 3.2



Staff de Gerencia – Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur

Anexo 3.3



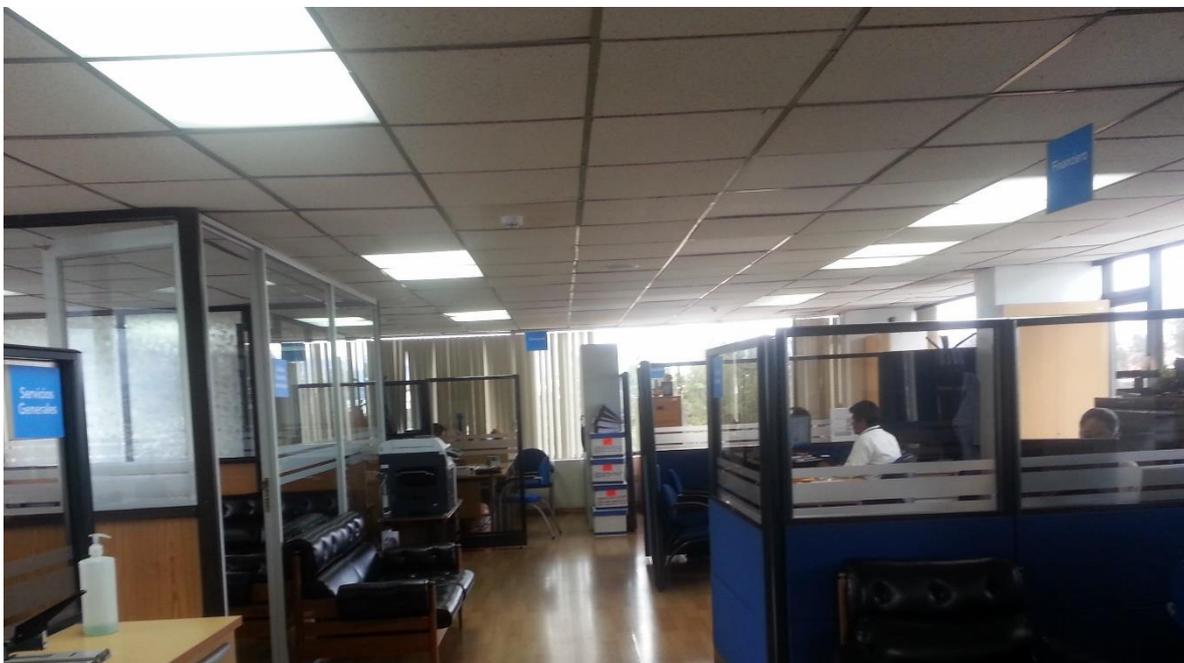
Staff de Gerencia – Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur

Anexo 3.4



Staff de Gerencia – Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur

Anexo 3.5



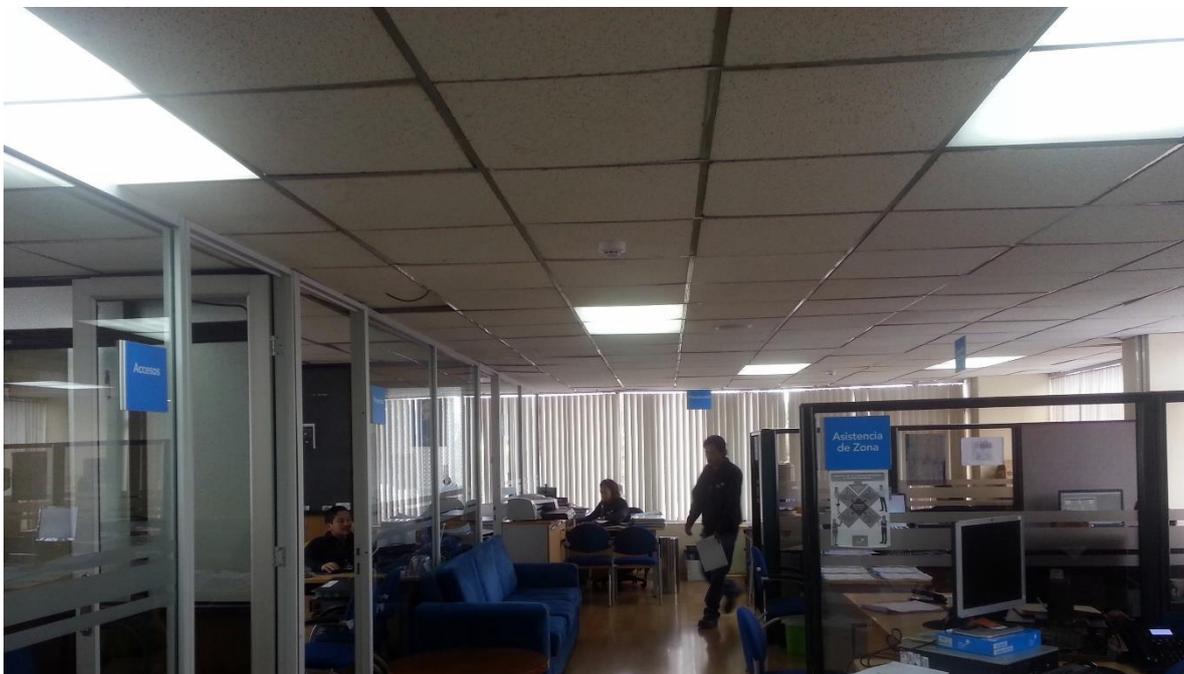
Financiero Administrativo – Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur

Anexo 3.6



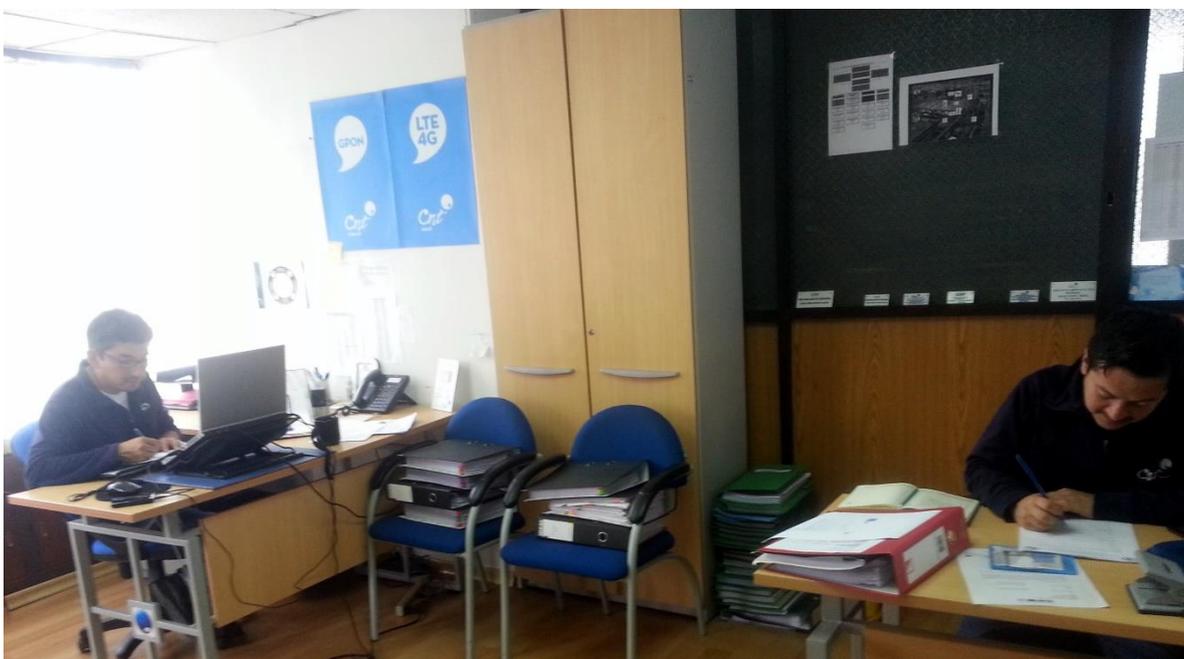
Financiero Administrativo – Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur

Anexo 3.7



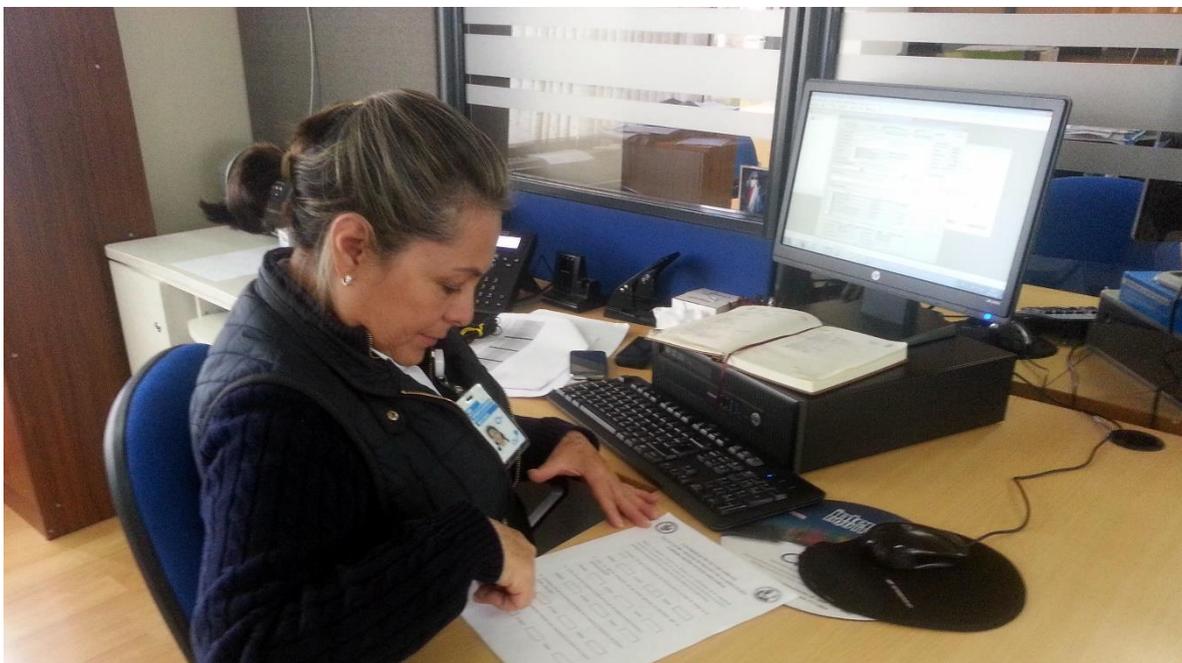
Operaciones – Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur

Anexo 3.8



Operaciones – Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur

Anexo 3.9



Operaciones – Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur

Anexo 3.10



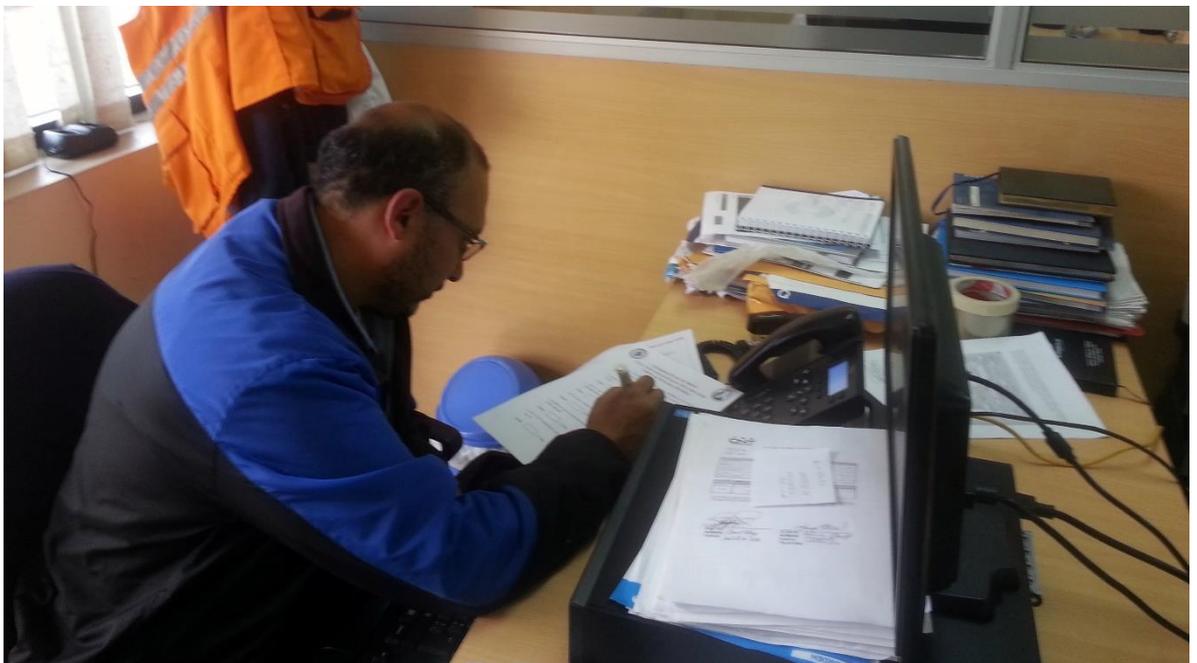
Operaciones – Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur

Anexo 3.11



Planta Interna – Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur

Anexo 3.12



Planta Interna – Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur

Anexo 3.13



Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Ambato Sur