

UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN**

**CARRERA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**TEMA:**

Influencia del clima laboral en la comunicación organizacional del departamento de producción en la empresa CAMFRUMARSA S.A.

**AUTORA:**

Miño Alvarado, Iliana Lisbeth

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**TUTOR:**

Psic. Chiquito Lazo, Efren Eduardo

**Guayaquil, Ecuador**

12 septiembre del 2022.



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN**

**CARRERA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Miño Alvarado, Iliana Lisbeth** como requerimiento para la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional**.

**TUTOR:**

f. \_\_\_\_\_  
Psic. Chiquito Lazo Efren Eduardo

**DECANO O DIRECTOR DE CARRERA**

f. \_\_\_\_\_  
Mag. Estacio Campoverde, Mariana De Lourdes

**Guayaquil, a los 12 del mes de septiembre del año 2022**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN**

**CARRERA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Miño Alvarado, Iliana Lisbeth**

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación, **Influencia del clima laboral en la comunicación organizacional del departamento de producción en la empresa CAMFRUMARSA S.A.**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Psicología Organizacional** ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 12 del mes de septiembre del año 2022**

**LA AUTORA:**

f. \_\_\_\_\_  
Miño Alvarado, Iliana Lisbeth



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN**

**CARRERA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**AUTORIZACIÓN**

Yo, Miño Alvarado, Iliana Lisbeth

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Influencia del clima laboral en la comunicación organizacional del departamento de producción en la empresa CAMFRUMARSA S.A.**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 12 del mes de septiembre del año 2022**

**LA AUTORA:**

f. \_\_\_\_\_  
Miño Alvarado, Iliana Lisbeth



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN  
CARRERA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

Guayaquil, 6 de septiembre del 2022

**CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL  
INFORME DE PLAGIO**

URKUND	
Documento	<a href="#">INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA CAMFRUMARSA S.A..docx (D143641714)</a>
Presentado	2022-09-05 22:38 (-05:00)
Presentado por	iliana.mino@cu.ucsg.edu.ec
Recibido	efren.chiquito.ucsg@analysis.orkund.com
	1% de estas 40 páginas, se componen de texto presente en 1 fuentes.

**Tema: Influencia del clima laboral en la comunicación organizacional del departamento de producción en la empresa CAMFRUMARSA S.A.**

**Estudiante: ILIANA LISBETH MIÑO ALVARADO**

**Docente Tutor: PSIC. CHIQUITO LAZO EFREN EDUARDO, MGS.**

---

**FIRMA**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi familia, por haberme dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa Universidad y haber sido mi apoyo durante todo éste tiempo. También agradezco a mis docentes de la carrera por aportarme todos sus conocimientos a lo largo de todo este tiempo, por su dedicación y paciencia.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de titulación va dedicado a Dios, quien como guía estuvo presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas para continuar con mis metas. A mis padres que, con apoyo incondicional, amor y confianza permitieron que logre culminar mi carrera profesional.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN**

**CARRERA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. \_\_\_\_\_

**PSIC. CARRILLO S., SOFÍA**  
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**LCDO. BONILLA M., LUIS**  
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. \_\_\_\_\_

**PSIC. CABEZAS C., BELÉN**  
OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN**

**CARRERA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**CALIFICACIÓN**

**NOTA: \_\_\_\_\_**

# ÍNDICE

ÍNDICE .....	X
INDICE DE TABLAS .....	XIII
INDICE DE FIGURAS .....	XIV
RESUMEN.....	XV
ABSTRACT .....	XVI
CAPITULO I.....	2
1. INTRODUCCIÓN .....	2
1.1 Antecedentes .....	2
1.2 Problema.....	4
1.3 Hipótesis.....	5
1.3.1 Hipótesis General .....	5
1.3.2 Hipótesis Específicas.....	5
1.4 Objetivos .....	6
1.4.1 Objetivo General .....	6
1.4.2 Objetivos Específicos .....	6
1.5 Justificación.....	6
1.5.1 Justificación a nivel teórico.....	6
1.5.2 Justificación a nivel metodológico .....	7
1.5.3 Justificación a nivel práctico .....	8
CAPÍTULO II .....	9
1. MARCO TEÓRICO.....	9
2.1 Teorías.....	9
2.1.1 Teoría de la administración científica .....	9
2.1.2 Teoría de relaciones humanas .....	9
2.1.3 Teoría del desarrollo organizacional .....	10

2.1.4 Teoría ERC.....	10
2.1.5 Teoría de Frede Frederick Jablin.....	11
2.1.6 Teoría de las atribuciones.....	11
2.2 Marco conceptual .....	12
2.2.1 Concepto de clima laboral.....	12
2.2.2 Características del Clima laboral.....	12
2.2.3 Elementos que conforman el clima laboral .....	14
2.2.4 Importancia y medición de un buen Clima Laboral .....	15
2.2.5 Concepto de Comunicación Organizacional .....	18
2.2.6 Factores de la Comunicación Organizacional.....	18
2.2.7 Relación del clima laboral y la comunicación organizacional .....	19
2.2.8 Tipos de comunicación organizacional .....	20
2.3 Marco legal.....	21
2.3.1 Ministerio de trabajo .....	21
CAPITULO III .....	25
3. METODOLOGÍA .....	25
3.1 Tipo de Investigación .....	25
3.2 Métodos de investigación.....	25
3.3 Población y muestra .....	25
3.3.1 Población.....	25
3.3.2 Muestra:.....	27
3.3.3 Tipo de muestreo:.....	27
3.3.4 Población finita: .....	27
3.4 Operacionalización De Variables.....	29
3.5 Herramientas Instrumentos .....	30
3.5.2 Cuestionarios.....	30
3.6 Cuestionario de Medición de Clima Laboral .....	30

3.7 Cuestionario de Medición de Comunicación Organizacional.....	32
3.8 Procedimiento.....	33
3.9 Análisis de Resultados .....	34
CAPITULO IV .....	42
4. PROPUESTA .....	42
4.1 Tema.....	42
4.2 Problema a abordar.....	42
4.3 Objetivo General .....	43
4.4 Justificación.....	43
4.5 Marco Teórico .....	43
4.6 Plan de acción.....	44
BIBLIOGRAFÍA.....	48
ANEXO .....	55

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Empleados de la empresa Camfrumarsa S.A. ....	26
<b>Tabla 2.</b> Empleados en el Departamento de producción .....	26
<b>Tabla 3.</b> Empleados a encuestar del Departamento de producción .....	28
<b>Tabla 4.</b> Operacionalización de las variables .....	29
<b>Tabla 5.</b> Coeficiente de correlación.....	40
<b>Tabla 6.</b> Cronograma de Gantt .....	45

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Factores de Herzberg .....	10
<b>Figura 2.</b> Teoría ERC .....	10
<b>Figura 3.</b> Ministerio de trabajo - Relación al clima laboral .....	23
<b>Figura 4.</b> Ministerio de trabajo - Relación con la comunicación organizacional.....	24
<b>Figura 5.</b> Edades de los trabajadores del departamento de producción .....	34
<b>Figura 6.</b> Género de los trabajadores del departamento de producción .....	34
<b>Figura 7.</b> Promedio de centiles por género en cuestionario de clima laboral .....	35
<b>Figura 8.</b> Valor de centiles del cuestionario de clima laboral .....	35
<b>Figura 9.</b> Comportamiento organizacional.....	36
<b>Figura 10.</b> Estructura organizacional .....	36
<b>Figura 11.</b> Estilos de dirección.....	37
<b>Figura 12.</b> Promedio de centiles por género en cuestionario de comunicación organizacional .....	38
<b>Figura 13.</b> Total de Centil de comunicación organizacional.....	38
<b>Figura 14.</b> Centiles de comunicación organizacional .....	39
<b>Figura 15.</b> Coeficiente de correlación .....	41

## RESUMEN

El presente trabajo de titulación denominado “Influencia del clima laboral en la comunicación organizacional en el departamento de producción de la empresa Camfrumarsa S.A.”. tiene como objetivo general determinar la influencia entre ambas variables. La teoría por la cual se basa éste trabajo de titulación es según el autor Frede Frederick Jablin, la cual señala la participación de los empleados y la toma decisiones en la organización por medio de teorías conductuales como son el clima laboral y comunicación organizacional en una empresa. La necesidad de investigar éste tema de estudio se debe a los conflictos ocurridos en el departamento de producción. La investigación fue de tipo descriptiva, la misma que consiste en la caracterización de un hecho o fenómeno con la finalidad de determinar el clima laboral en la comunicación organizacional de la empresa. Por medio de un cuestionario previamente validado se les realizó preguntas al personal del departamento de producción, enviadas por medio de la plataforma de Google Form, en escala de Likert, los cuales señalaron la afectación en cuanto a las dimensiones de la variable de clima laboral: Relaciones interpersonales, estímulo al desarrollo organización y solución de conflictos y en cuanto a la variable de comunicación organizacional, aquella que afecta es el tipo de comunicación ascendente, por lo cual se implementó un plan de acción por medio del diseño de estrategias distribuida en cuatro fases enfocadas en aquellas dimensiones que afectan a dicho departamento.

**Palabras claves:** Clima laboral, comunicación organizacional, departamento de producción, ambiente laboral, dimensiones, estrategias.

## ABSTRACT

The present degree work called "Influence of the work environment on organizational communication in the production department of the company Camfrumarsa S.A." Its general objective is to determine the influence between both variables. The theory on which this degree work is based is according to the author Frede Frederick Jablin, who points out the participation of employees and decision-making in the organization through behavioral theories such as the work environment and organizational communication in a company. The need to investigate this topic of study is due to the conflicts that occurred in the production department. The research was descriptive, the same one that consists of the characterization of a fact or phenomenon in order to determine the work environment in the organizational communication of the company. Through a previously validated questionnaire, questions were asked to the personnel of the production department, sent through the Google Form platform, on a Likert scale, which indicated the affectation in terms of the dimensions of the work environment variable: Interpersonal relationships, encouragement of organizational development and conflict resolution and in terms of the organizational communication variable, the one that affects is the type of ascending communication, for which an action plan was implemented through the design of strategies distributed in four phases focused on those dimensions that affect said department.

**Keywords:** Work environment, organizational communication, production department, work environment, dimensions, strategies.

# CAPITULO I

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Antecedentes

En la actualidad debido a la pandemia Covid -19, se han presentado cambios constantes, por medio del cual las organizaciones y los colaboradores han tenido que adaptarse inicialmente a una modalidad de teletrabajo y posterior a ello, a un trabajo presencial, todo esto, ha hecho que se presenten cambios frecuentes debido a varios factores, los cuales no se han podido manejar de manera efectiva, entre los cuales se hallan: el clima laboral y la comunicación organizacional. (Castro, 2020)

Dentro de éste tema relacionado con la pandemia Covid-19, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) menciona sobre la infodemia, aquella que fue declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un término utilizado para denominar así a una cantidad excesiva de información que aparecen en el momento oportuno y con el formato correcto, con la finalidad de que no existan fuentes que no sean seguras, todo ello con el objetivo de promover a la comunidad y de estar bien informados con historias reales en cuanto la propagación de enfermedades, el origen del virus, el alcance, etc. Además, menciona que en las organizaciones existen diversas búsquedas relacionadas con la comunicación de riesgos, participación comunitaria y ampliación de mensajes para colaboradores y superiores. (Organización Panamericana de la Salud, 2020)

Un clima laboral, repercute en la comunicación organizacional de los colaboradores de la empresa, por ende, “es tarea de la compañía proporcionar un buen ambiente empresarial y las condiciones necesarias” (Iglesias Armenteros & Torres Esperón, 2018) para que con el apoyo e interés oportuno se lleve a cabo un ambiente positivo para todos los que conforman la compañía. Todo ello sumado al comportamiento individual de cada uno de los colaboradores, y que así, influya de manera positiva en el resultado y en la comunicación organizacional de la entidad, teniendo en cuenta que un buen clima laboral en la organización, va a comprometer a los colaboradores para que exista un mejor ambiente de trabajo.

Las empresas en el Ecuador se vieron afectadas en el año 2020 a causa de la pandemia Covid-19, la cual transformó procesos, sistemas comunicativos y el ambiente organizacional, las mismas que dieron como consecuencia que se acelere la conversión y medios digitales puesto

que la mayoría de las empresas se vieron obligadas a trabajar y a crear una cultura y una imagen externa a través de reuniones virtuales y de diversos procesos y gestiones online, potenciando así herramientas tecnológicas y redes sociales; con la finalidad de seguir manteniendo las actividades comerciales en organizaciones tanto públicas como privadas. (Fernández Beltrán, 2020)

El teletrabajo cobró fuerza por la pandemia COVID-19. Guayaquil fue una de las ciudades que presentó más cifras de infectados, lo cual “obligó a las personas a confinarse en sus casas y a las empresas a realizar trabajo en línea, para de éste modo evitar contagios”. (Romero Muñoz, 2021)

Por otro lado, la Asociación Ecuatoriana de Comunicación Interna, ha difundido con respecto al clima laboral y a la comunicación organizacional sobre distintos tipos de conferencias, reuniones y eventos dando a conocer sobre datos relevantes a ésta investigación. El objetivo de éstas convocatorias y de éste tipo de información es mantener a gran parte de una comunidad organizacional informada por medio de comunicaciones gestionadas vía online encaminadas a trabajadores, a jefes y a Gerentes para poder dar a conocer programas relacionados con todo tipo de comunicación y el ambiental laboral; creando así capacitaciones dirigidas por peritos en el tema, los cuales dan a conocer en base a su experiencia y por medio de aliados estratégicos sobre temas relevantes a la comunicación. (Asociación Ecuatoriana de Comunicación Interna, 2020)

Por otro lado, según Acuerdos del (Ministerio de Trabajo , 2021), relacionado con el clima laboral, existieron disposiciones que afectaron al ambiente de los trabajadores, de manera directa en la comunicación organizacional del departamento de producción de la empresa “Camfrumarsa S.A, debido a éste cambio y a ésta nueva cultura, puesto que por disposiciones presentadas en el año 2020, donde el (Ministerio de Trabajo ) señala que el clima laboral está representado por condiciones del entorno donde se realicen actividades de área, sin embargo, se debe acoger a las diversas normativas, que pueden generar repercusiones como en éste caso en cuanto a la comunicación organizacional afectada por el clima laboral.

La empresa Camaronera Frutos de Marina dedicada a la venta de camarón sustentable a nivel mundial, tiene su sede principal en la ciudad de Guayaquil, dicha entidad también se acogió a ésta modalidad de teletrabajo; es allí donde el departamento de producción continuó presentando problemas por causa del clima laboral y la comunicación organizacional, Según informes realizados por parte de la Jefa del Departamento de Recursos Humanos, la Ing. María

Fernanda Donoso, fue posible determinar el problema central de la empresa “Camfrumarsa” S.A. el cual se hallaba desde hace varios años y se intensificó en el teletrabajo por la ausencia de varios mandos superiores como la Gerencia y el personal de Recursos Humanos, dichos factores se fueron deteriorando aún más, ya que no hubieron las medidas necesarias para combatir el clima laboral con las distintas situaciones que ocurrían día tras día.

Entre los antecedentes que causan problemas de comunicación organizacional en las empresas se encuentra el clima laboral. Éste factor se prolongó en tiempos de pandemia (Covid-19), ya que en la sede principal de la compañía, solo permaneció laborando el personal del área de producción, mientras que el departamento de Gerencia, área de Recursos Humanos y el resto del personal, no estaban presentes para poder evaluar y tomar las medidas correctivas dentro de éste departamento; lo cual, de acuerdo a un levantamiento de información preliminar hecha a través de una encuesta, se identificó que este escenario trajo como consecuencia que se mantenga el mismo tipo de comunicación que se venía manejando en el personal y que por ende, ocurra un clima laboral tenso y en ciertas ocasiones hasta conflictivo.

A todo ello, se presenta la propuesta de realizar éste trabajo de titulación, el cual busca contribuir al éxito de la camaronera, por medio de la mejora del clima laboral en el departamento de producción de la Camaronera Frutos De Marina “Camfrumarsa S.A”, y que, el mismo pueda servir de guía para el resto de organizaciones que tengan problemas similares al de la camaronera de clima laboral que deriven en la comunicación organizacional.

Al ejecutar un buen clima laboral, la comunicación organizacional de todos los integrantes de la misma, propiciará una actitud positiva en el trabajo y mejorará en las actividades y procesos diarios; y dará como resultado final el logro de los objetivos de la empresa.

## **1.2 Problema**

El problema de ésta investigación se intensifica a partir del año 2020, puesto que, a raíz de la emergencia sanitaria por causa del virus COVID-19; se anunció un confinamiento general en todo el país, por ello varias empresas, tanto públicas como privadas tuvieron que adaptarse a una modalidad de trabajo, completamente distinta al que estaban acostumbrados, dicha razón, obligó a los trabajadores a permanecer en sus casas y a las empresas a realizar trabajo en línea, todo ello, como la vía más idónea para de ese modo continuar con sus trabajos y así evitar más casos de contagios, y la empresa “Camfrumarsa” S.A. no fue la excepción.

Solo el personal del departamento de producción fue a laborar de manera presencial, por tal razón se descuidó bastante el entorno de dicha área, presentando así una afectación del clima laboral que a su vez influyó en la calidad de la comunicación organizacional entre los mismos compañeros.

El clima laboral es un aspecto que debe corregirse ya que ello repercute en la comunicación organizacional de dicho departamento, y es un aspecto principal y primordial en una organización.

Por lo tanto, el problema objeto de investigación de este trabajo de titulación es la influencia del clima laboral debido a la comunicación organizacional del departamento de producción en la empresa “Camfrumarsa” S.A.

### **1.3 Hipótesis**

#### ***1.3.1 Hipótesis General***

¿Puede a partir del diseño de un plan del clima laboral mejorar la comunicación organizacional en el departamento de producción de la camaronera “Camfrumarsa” S.A.

#### ***1.3.2 Hipótesis Específicas***

¿Se puede definir los elementos teóricos y metodológicos a partir de bases argumentativas sobre el clima laboral y la comunicación organizacional para este trabajo de titulación?

¿Se puede identificar las características de clima laboral del departamento de producción en empresa “Camfrumarsa” S.A.

¿Es posible evaluar las características de los estilos de comunicación organizacional de la empresa “Camfrumarsa” S.A.

¿Se puede analizar la influencia del clima laboral en la comunicación organizacional en la empresa “Camfrumarsa” S.A.

¿Es posible diseñar un plan enfocado en el clima laboral que repercuta en la comunicación organizacional en la camaronera “Camfrumarsa” S.A.

## **1.4 Objetivos**

### ***1.4.1 Objetivo General***

Determinar la influencia del clima laboral en la comunicación organizacional del departamento de producción en la empresa “Camfrumarsa” S.A.

### ***1.4.2 Objetivos Específicos***

- a. Definir los elementos teóricos y metodológicos que permitan hacer bases argumentativas para esta investigación.
- b. Identificar las características de clima laboral del departamento de producción en la empresa “Camfrumarsa” S.A.
- c. Evaluar las dimensiones de comunicación organizacional del departamento de producción en la empresa “Camfrumarsa” S.A.
- d. Analizar de la influencia del clima laboral en la comunicación organizacional en la camaronera “Camfrumarsa” S.A.
- e. Diseñar un plan enfocado en las variables del clima que repercute en la comunicación organizacional en la camaronera “Camfrumarsa” S.A.

## **1.5 Justificación**

### ***1.5.1 Justificación a nivel teórico***

El propósito y el impacto de este trabajo de investigación en el ámbito teórico de acuerdo a trabajos previos, en cuanto al apartado de recomendaciones señalan, lo siguiente:

Según datos del autor (Cedeño Rodriguez, 2020) en su trabajo de titulación de investigación denominada “Estudio del clima laboral orientado a la comunicación organizacional de los empleados de una empresa Comercializadora de Electrodomésticos”, en el desarrollo de su propuesta, en el apartado de recomendaciones menciona la importancia de las teorías de Relaciones humanas sobre las causas y efectos de controlar a tiempo el clima laboral en el sector de comercialización de electrodomésticos y reflexionar sobre los aspectos que modelan la comunicación de los trabajadores a la hora de desarrollar sus labores en forma apropiada. Las recomendaciones surgen con la finalidad de aportar con una pequeña solución por medio de la correcta aplicación de las teorías y del grado de efectividad estuvo sujeta a la proyección de posibles beneficios, concluyendo el trabajo con criterios sobresalientes a la eliminación de un

escenario desfavorable en el departamento del personal administrativo con el objetivo de mejorar el clima organizacional.

Por su parte, según los autores (Alvarado Pignataro & De La Cruz Erique, 2018), en su investigación denominada “Estudio del clima organizacional de la empresa Gas Elialehi S.A. de la ciudad de Guayaquil”, hace referencia en cuanto a recomendaciones a la Teoría científica de la administración, la cual se basa en la necesidad de desarrollar una herramienta que permita conocer el estado del clima organizacional, y poder identificar las oportunidades de mejoras y emprender las estrategias necesarias para contrarrestar un ineficiente clima laboral.

### ***1.5.2 Justificación a nivel metodológico***

Por medio de una investigación basada en la comunicación organizacional de las empresas en el Ecuador, se pudo identificar el siguiente aporte relacionado con el trabajo de titulación:

Según el autor (Muñoz Martínez, 2020), en su trabajo de titulación denominado “Influencia del Clima laboral en la comunicación organizacional de las Pymes de la Industria Metalmeccánica del Estado de Hidalgo”, hace relación a la importancia de medir el clima organizacional en las pequeñas y medianas empresas, su objetivo general fue analizar la influencia que tienen del clima laboral en la comunicación organizacional, por otro lado; la metodología empleada fue de tipo cualitativa, por medio de una entrevista realizada al Jefe de cada uno de los departamentos, y su propuesta estuvo basada en un diseño de cuestionario con dos estilos de comunicación organizacional.

Los cuestionarios empleados, según el autor fueron: Nivel de intercambio de información y nivel de participación, los cuales se componen a partir de dimensiones de conducta, aportando con una pequeña solución denominada propuesta; su grado de efectividad estuvo sujeta a la proyección de posibles beneficios, concluyendo así, el trabajo con criterios sobresalientes y eliminando así un escenario desfavorable en el departamento operativo del personal.

En la investigación del autor (Cedeño Rodríguez, 2020), denominada “Estudio del Clima Laboral Orientado a la comunicación organizacional de los Empleados de una Empresa Comercializadora de Electrodomésticos”, posee una metodología y un enfoque mixto; por medio de una encuesta realizada a una muestra significativa del personal (Método Cuantitativo) y dos entrevistas (Datos cualitativos) realizadas al Gerente General de la compañía y al Jefe Administrativo.

En la investigación del “Estudio del clima organizacional de la empresa Gas Elialehi S.A. de la ciudad de Guayaquil”, la metodología empleada fue con el uso de técnicas y herramientas cualitativas, por medio de una investigación descriptiva, con una entrevista dirigida al Propietario de la compañía y al Jefe de ventas.

### ***1.5.3 Justificación a nivel práctico***

La presente investigación, en el departamento de producción se basa en el análisis del clima laboral y su influencia en la comunicación organizacional, la cual se realizará con el fin de poder analizar las causas del ineficiente clima laboral en dicho departamento, las cuales afectan el conjunto de actividades, rutinas y condiciones de la organización en general; además se podrá contar con un buen clima laboral que permita desempeñar a todos los colaboradores y con las condiciones adecuadas siempre y cuando se ponga en práctica.

Se va a analizar el clima laboral, para de esa manera ver el impacto real que puede tener en la comunicación organizacional en el departamento de producción y los problemas actuales de clima laboral y la manera en que se ha de resolver en la organización, con la finalidad de mejorar este ámbito en dicho departamento, el cual, servirá como referentes en otros casos de estudios.

## CAPÍTULO II

### 1. MARCO TEÓRICO

Para poder analizar el clima laboral es necesario hablar de las teorías relacionadas con la administración y las relaciones humanas; las cuales guardan relación directa con dicha dimensión.

#### 2.1 Teorías

##### *2.1.1 Teoría de la administración científica*

La teoría de la Administración Científica, es aquella que empieza en el año 1911 por el ingeniero estadounidense Frederick Winslow Taylor, el mismo que habla acerca de la productividad empresarial en Estados Unidos; dicho autor formuló la teoría clásica de la Administración en el año 1916 en Francia y es aquel que hace referencia a la estructura y a los puestos de trabajo que debe haber en cada organización y a la forma efectiva y eficaz de producir por medio de un buen clima laboral. (Iglesias Armenteros & Torres Esperón, 2018)

La teoría de la Administración Científica hace referencia también al clima laboral por medio de factores y principios generales como son: división del trabajo, autoridad y responsabilidad, disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, subordinación, remuneración, cadena escalar, línea de autoridad, equidad, estabilidad personal, iniciativa laboral y espíritu de equipo. (Iglesias Armenteros & Torres Esperón, 2018)

##### *2.1.2 Teoría de relaciones humanas*

Por su parte, otra teoría relacionada con el clima laboral es la teoría de relaciones humanas, la cual surge a partir de los años 1924 y 1927 en Estados Unidos por el psicólogo Hugo Munsterberg, el cual hace énfasis y referencia a la motivación, comunicación, liderazgo y trabajo en equipo; dicho autor señala que el clima laboral aborda desde la percepción o concepto que tienen los trabajadores y los directivos, en conjunto con los subordinados y con los altos mandos para de acuerdo a ello formar un equipo de trabajo por medio de esperanzas, virtudes, valores, capacidades y trabajo colectivo. (Suárez Campas, Álvarez Medina, & Vásquez Torres, 2020)

**Figura 1.** Factores de Herzberg

Factores motivadores	Factores de higiene
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logro</li> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Crecimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones físicas del lugar de trabajo</li> <li>• Políticas y normas</li> <li>• Remuneración</li> </ul>

**Nota:** La figura 1 representa los dos factores de Herzberg, planteado en los años 1924 y 1927 en Estados Unidos. Información tomada de (Suárez Campas, Álvarez Medina, & Vásquez Torres, 2020)

En la figura 1, el autor Herzberg menciona sobre el efecto que tienen estos factores y el impacto del clima laboral, el cual si es manejado correctamente provoca buena comunicación organizacional.

### 2.1.3 Teoría del desarrollo organizacional

La teoría del desarrollo organizacional nace en el año 1962 por Richard Bebkhard en Estados Unidos, el cual junto con un grupo de científicos especializados hacen referencia a la administración y al clima laboral en la comunicación organizacional, como aquella que se relaciona con las relaciones humanas y con las percepciones individuales del ser humano. (Barceló, 2020)

### 2.1.4 Teoría ERC

Por otro lado, Teoría ERC de Clayton Alderfer, menciona tres grupos de necesidades que existe: Existencia, Relación y Crecimiento:

**Figura 2.** Teoría ERC

E (existencia)	R (relación)	C (crecimiento)
Requisitos principales de subsistencia.	Vínculos personales.	Desarrollo personal.
Ejemplo: Buen ambiente laboral, materiales de trabajo, equipos de protección personal.	Ejemplo: Relaciones laborales y familiares.	Ejemplo: Progreso por el desarrollo de sus habilidades al alcanzar los objetivos y metas establecidos.

**Nota:** La figura 2 representa la teoría de ERC, con sus tres necesidades relacionadas con el clima laboral. Información tomada de (Barceló, 2020)

En la figura 2, el autor menciona éstas necesidades como parte fundamental del individuo, la necesidad de un buen clima laboral implica el impulso que tiene el individuo en una compañía para plantearse metas a corto, mediano o largo plazo y poder lograrlas en función de la comunicación organizacional.

### ***2.1.5 Teoría de Frede Frederick Jablin***

Hace énfasis en la participación de los empleados y la toma de decisiones en la organización por medio de teorías conductuales como el clima laboral y comunicación organizacional, por medio de varios canales y procesos de interacción, los cuales fluctúan de lado organizacional desde el punto de vista humano. (Arias Castilla, 2018)

Se puede concluir así, las principales características de esta teoría las cuales son:

- ✓ Estudiar a la organización con grupo de personas.
- ✓ Énfasis en las personas.
- ✓ Se inspira en sistemas de psicología organizacional.
- ✓ Delegación de autoridad plena.
- ✓ Autonomía del trabajador.
- ✓ Confianza, apertura.
- ✓ Énfasis en relaciones humanas entre los compañeros de trabajo.
- ✓ Confianza en las personas y
- ✓ Dinámica grupal e interpersonal (Arias Castilla, 2018)

### ***2.1.6 Teoría de las atribuciones***

La teoría de las atribuciones, fue creada mediante estudios de psicología social de acuerdo a una obra planteada en 1958 y consiste en una técnica para poder evaluar al individuo con respecto a los propios comportamientos y el de los demás, el cual se mide de acuerdo tres dimensiones: estabilidad, control y locus de control. (Llajee, 2020)

Por ende, la teoría de las atribuciones con respecto a la variable del clima laboral incide en el comportamiento del individuo con respecto a las tres dimensiones como son: estabilidad, control y locus de control; las cuales van a determinar o a medir la comunicación organizacional de la empresa, en este caso del área del departamento de producción.

## **2.2 Marco conceptual**

### ***2.2.1 Concepto de clima laboral***

El clima laboral es un fenómeno que se origina dentro de un ambiente laboral, y se puede definir como aquel conjunto de actividades, elementos, acciones y rutinas que se ejecutan dentro de una compañía y que están directamente ligadas con el logro de la organización; basado en el entorno de trabajo de cada uno de los colaboradores.

El clima laboral forma parte de las cualidades o atributos que ocurren dentro de un ambiente de trabajo en particular,

Es una parte esencial de la organización, que, si bien no es tangible, es decir que se lo pueda observar físicamente dentro de la compañía, es un efecto que merece ser analizado, limitado y tratado de manera correcta, para que contribuya en alcanzar los objetivos de la compañía o cuando las actividades a desarrollarse en la misma, tengan un ligero incremento producto de un excelente crecimiento económico de la dirección general. (Cedeño Rodríguez, 2020)

Por ello, se considera el clima laboral como un elemento que forma parte de la compañía, el cual está inmerso en el ambiente, y que puede ser canalizado y observado de forma directa por quienes están a cargo de la evaluación.

Así, también, “se considera un ambiente agradable o desagradable, favorable o desfavorable que está inmerso en la organización, teniendo en cuenta su cultura, compromiso, emprendimiento, innovación satisfacción entre otros “

Los distintos aspectos del clima organizacional son aquellos que,

Puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. Por lo que resulta la expresión personal de la "opinión" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen. Expresada en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo, y apertura, entre otras. (Jojoa Vargas, 2018)

Se puede decir entonces, que el clima laboral influye en las propiedades motivacionales del individuo, esto se refleja en el comportamiento, actitudes positivas o negativas, lo que será un componente que influirá en la medición de su rendimiento y en el desarrollo del ámbito social y laboral.

### ***2.2.2 Características del Clima laboral***

Las características del clima laboral fluctúan en el comportamiento laboral, están constituidas por diversas variables, una de ellas el mismo clima, y se determina por todas aquellas conductas

y perspectivas que tienen los trabajadores dentro de una empresa, ligado al comportamiento de los empleados de una organización. Por otro lado, las características del clima laboral,

Intervienen en el ambiente de las empresas, repercutiendo en el comportamiento de sus miembros, de acuerdo con dichas características están basadas en la estructura de una compañía, también representa el sentido de responsabilidad con el trabajo y con el compromiso de lograr los objetivos que desea la empresa en un futuro los individuos por lo general muestran iniciativa e interés ante una situación, para evitar conflictos dentro de un grupo. (López Felipe, 2018)

Existen diversas características que definen un clima laboral y que gira en torno al ambiente de la organización de los trabajadores, los cuales se desempeñan dentro de una organización estos factores pueden ser internos o externos de este modo las características,

Son percibidas por los integrantes de la organización de forma directa o indirecta las cuales afectan de manera positiva o negativa en su desempeño, esto último determina el clima organizacional, ya que cada miembro o integrante de la organización tiene una percepción distinta debido al entorno en que logra desarrollar sus actividades. Estas características son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa. (García Solarte, 2021)

Por lo cual se puede definir al clima laboral como aquel que posee diversas características que actúa directa o indirectamente y que afectan el desempeño laboral, las cuales se puede terminar de acuerdo al logro de las actividades, y se puede evaluar por el cambio de actitudes o comportamientos que tienen los colaboradores, el salario, la motivación, las ganas, la frustración, las necesidades, etc.

Las características del clima laboral, se define o se basa de acuerdo a diversos aspectos como,

Relacionado con la motivación de los miembros de la organización, cuando ésta es elevada entre los integrantes de la organización, el clima laboral tiende a ser elevado y a proporcionar relaciones de satisfacción, ánimo, interés y colaboración entre los participantes, sin embargo, cuando la motivación entre los integrantes es negativa, ocurre desinterés y mal ambiente de trabajo (García Solarte, 2021)

En otras palabras, las características del clima laboral más evidentes, causan gran efecto en los miembros, por ende, es una variable cambiante dependiendo de la percepción de cada uno de los trabajadores de la empresa, basados en factores como la empatía, tipo de comportamiento, relaciones interpersonales, respeto mutuo y todas aquellas credenciales que promuevan la productividad y creen los medios adecuados para que la empresa surja poco a poco.

Así, se puede enlistar entonces; las siguientes como características de un buen clima laboral:

- ✓ Valores positivos.
- ✓ Abrir líneas de comunicación.

- ✓ Un ambiente positivo y productivo.
- ✓ Enfoque en la formación.
- ✓ Liderazgo positivo.
- ✓ Trabajo en equipo.
- ✓ Un equilibrio entre la vida personal y laboral. (García Solarte, 2021)

### ***2.2.3 Elementos que conforman el clima laboral***

Existen diversos elementos que influyen en el clima en laboral, entre las que se encuentra: El ambiente físico

- ✓ La estructura que lo conforma.
- ✓ El liderazgo de las personas que lo ejecutan
- ✓ Las relaciones interpersonales y
- ✓ La motivación.
- ✓ El comportamiento, creencia, actitudes, etc.,

Las cuales se relacionan entre sí, y de esta manera construyen un buen entorno, el cual se encuentra inmersa la organización.” los elementos que conforman el clima son: salud, equidad, seguridad, nivel de expresiones, nivel de ingresos, calidad de las actividades, nivel de formación, prestigio y valoración” (Pazmay Ramos & Lima Rojas, 2020)

Dentro de estos elementos relacionados el clima laboral, se encuentran también factores asociados a las condiciones físicas que pueden complementar en un ambiente de trabajo,

Aquellos sonidos que existen en el ambiente de trabajo, provocando que los empleados sean distraídos o representen una molestia que imposibilita el desarrollo de las actividades encomendadas, siendo obligación de la administración eliminarlas o mitigar su presencia en el área de trabajo, entre ejemplos más representativos de estos problemas se encuentran en la distribución de las oficinas, la iluminación, el temperatura, el aislamiento del ruido, los materiales para desarrollar las actividades, la vestimenta apropiada, entre otros. (Cedeño Rodríguez, 2020)

Los elementos que están estrechamente relacionadas con el clima laboral, juegan un papel importante dentro de una compañía, ya que contribuyen al logro de las metas fijadas y pueden perjudicar o ayudar a un ambiente de trabajo, entre las cuales pueden mencionarse las siguientes: ambiente de trabajo, satisfacción laboral, grado de compromiso, tareas, cultura y tipo de relaciones tanto interpersonales, como intra personales de los colaboradores.

Las características de los elementos que conforman el ambiente organizacional se basan en aquellas cualidades o referencias, las cuales actúan como dimensiones de un buen clima laboral, y “se encarga de estudiar los comportamientos, actitudes y desempeño humano en una empresa;

basándose en teorías, métodos y principios de la psicología, la sociología y la antropología cultural” (García Solarte, 2021)

Existen elementos que se relacionan directamente con el clima laboral, las cuales generan diversas dimensiones dentro de la empresa, entre ellas se encuentra:

- ✓ Condición física.
- ✓ Autonomía.
- ✓ Igualdad.
- ✓ Capacidad de liderazgo.
- ✓ Relaciones interpersonales; entre otras. (García Solarte, 2021)

Se pueden mencionar diversos tipos de elementos relacionados con el clima laboral, los cuales,

Aluden a los factores ambientales percibidos de manera consciente por las personas que trabajan en las organizaciones, los cuales se encuentran sujetos al control organizacional y que se traducen en normas y pautas de comportamiento. Las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto de las políticas, las prácticas y los procedimientos, tanto formales como informales, propios de ella. (García Solarte, 2021)

#### ***2.2.4 Importancia y medición de un buen Clima Laboral***

El fenómeno de un buen clima laboral, se origina con las facetas del habla y escucha, que maneja el ser humano en su lucha por la convivencia; en el caso de las empresas, es la forma en que se relaciona efectivamente y se comprende el mensaje que transmite o que recibe de parte de los demás.

Por otro lado, “la importancia de un buen clima laboral dentro de la organización, es fundamental para los propósitos que se plantea una empresa con miras de crecimiento. Esto debe ir acorde a su misión y visión ya antes definidas y comunicadas” (Ruiz Heras, 2019)

La importancia de un clima laboral:

Las percepciones de los empleados de su lugar de trabajo, la toma de decisiones, las relaciones interpersonales entre los empleados (jefes y compañeros), la comunicación informal, etc., y, por tanto, su percepción es clave para coadyuvar al éxito de cualquier organización. (Balarezo Toro, 2018)

En definición, el clima laboral se debe transmitir de manera concisa y clara en un equipo de trabajo o en una organización, ya que ésta, forma una pieza clave y fundamental con cada una de las personas con que uno se dirige y así, poder transmitir, un propósito de mensaje y una escucha activa y asertiva.

A todo ello, es importante entonces, que se comunique de manera efectiva; ya que el buen clima laboral hace que todo sea mucho más eficaz e inmediato, por ello, la comunicación eficaz es fundamental en el desarrollo de una persona, familia, grupo social, laboral, empresarial y cultural.

El clima laboral se puede medir, utilizando diversos instrumentos, herramientas o test a cada uno de los trabajadores de la empresa; de tal modo que se pueda obtener resultados acordes para, de acuerdo a ello tomar las mejores decisiones en la empresa.

La medición del clima laboral, por medio del “desempeño, empoderamiento y compromiso de los trabajadores, resulta positivo, cuando las empresas generan un clima de innovación, que les permite a los individuos identificarse con sus equipos de trabajo” (Pilligua Lucas & Arteaga Ureta, 2019)

Así mismo, existen diversos indicadores para poder determinar y evaluar el clima laboral entre los cuales uno de ellos es,

El indicador más sencillo son los ingresos por empleados, el cual representa la cantidad de resultado que cada empleado puede generar. A medida que los empleados y la organización se vuelven más eficaces en la venta de un mayor volumen y conjunto de productos y servicios con mayor valor añadido, deberían aumentar los ingresos por empleado. (Cedeño Rodríguez, 2020)

En otras palabras, se puede definir la satisfacción laboral, como aquel que es determinado por la medición organizacional, utilizando diversos instrumentos, y uno de ellos son los sueldos que perciben cada uno de los trabajadores, a medida que va aumentando o incrementando la rentabilidad en empresa, se debería de reconocer a los colaboradores de la empresa, ya que, de esta manera, los empleados se sentirían motivados y sobretodo reconocidos por cada una de sus labores ejecutadas.

La medición del clima laboral, dentro de una organización,

Implica, en primera instancia, definir el modelo teórico a utilizar pues permite precisar los objetivos, determinar las variables, explicar los fundamentos básicos en los cuales se fundamenta el modelo teórico, construir la herramienta (cuestionario), proponer un sistema de recolección de datos, precisar el manejo que se le va a dar a la información, analizar e interpretar los resultados y con base en ello definir intervenciones concretas orientadas a su mejoramiento. (Sautu & Elbert, 2020)

Tal como lo menciona en el párrafo anterior, se debe precisar de diversas herramientas, acompañadas de un buen liderazgo y de las percepciones construidas y compartidas en el ambiente laboral, como roles de comportamiento específico, los cuales ayudarán con la

información, como directrices para replantear mejoras o cambios a realizar dentro de la empresa.

La medición del clima laboral, permitirá observar y determinar el nivel de satisfacción del personal en general, y en el caso de la motivación pues se realizará por medio de instrumentos que ayuden con hechos particulares, con la finalidad de que existan objetivos mutuos en empresa, cooperación liderazgo y toma de decisiones dentro de cada área de la compañía.

Hay quienes señalan, que existen diversas herramientas consolidadas para poder medir el clima organizacional de una empresa, entre las cuales se encuentran las más destacadas que son,

El cuestionario es una herramienta que servirá de gran ayuda para conocer el real estado del clima organizacional dentro de cualquier empresa siempre y cuando se garantice el anonimato de cada una de las respuestas de los encuestados además de tener total confidencialidad dentro de este proceso y un ambiente donde los encuestados se sientan cómodos para responder ya que de otra manera los resultados serían desfavorables porque no existiría sinceridad en las respuestas de cada uno de los encuestas por medio a sanciones futuras. La entrevista es un método cualitativo que va ser utilizada y se va realizar al propietario de la estación de servicio y al gerente, en este proyecto tiene como finalidad la triangulación de resultados con el cuestionario clima laboral para así los resultados sean más efectivos. (Alvarado Pignataro & De La Cruz Erique, 2018)

En base a ello, el clima laboral se puede evaluar entonces, por medio de diversas encuestas de satisfacción, otro de los instrumentos más utilizados puede ser una entrevista personal, o mediante una simple observación; las cuales, van influir en el análisis que tienen los trabajadores respecto al ambiente laboral que se viven en cada una de las áreas de la empresa, relacionado con cada uno de los comportamientos, sensaciones e impresiones de los colaboradores de una compañía, sujetas al ambiente laboral.

Las estrategias para llevar a cabo la medición del clima organizacional, se realiza a través de instrumentos, y,

Se centra en la determinación de varios factores internos que afectan el comportamiento de los miembros de la organización, empezando por las percepciones tienen sobre el clima laboral en la organización y que inciden en su motivación laboral. Se puedan observar y analizar situaciones formales e informales importantes en la empresa y analizar cuáles son las que percepciones y actitudes en los miembros de la organización, que a su vez influyen en el grado de motivación. (García Solarte, 2021)

Así mismo, se considera una buena implementación de estrategias relacionadas al clima laboral aquellas que afecta el comportamiento de todos los miembros de la organización, y se deberán

de realizar constantemente modificando o determinándose en la empresa a fin de que influya y de que intervenga de acuerdo al grado de motivación de los colaboradores de la compañía.

### ***2.2.5 Concepto de Comunicación Organizacional***

La Comunicación Organizacional, es un factor vital, que define el éxito de la organización, para de ese modo poder medir la productividad y rentabilidad empresarial. Por su parte La comunicación organizacional, es aquel que,

Permite conocer en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas en su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano. (Alvarado Pignataro & De La Cruz Erique, 2018)

En otras palabras, la comunicación organizacional es aquel que reúne un conjunto de actividades que giran en torno al trabajo y al buen ambiente laboral; destacando aquellos escenarios agradables donde se proyecta la satisfacción y el grado de identificación para fomentar el incremento de la productividad.

Existen diversas teorías relacionadas a la comunicación organizacional las cuales relatan estrategias o herramientas, como,

Que los empleados desarrollan a fin de identificar la presencia del Síndrome de Burnout, entre los antecedentes se tiene: problemas de salud organizacional, falta de estructura de control del talento humano, problemas relacionados al clima organizacional, falta de identificación de las responsabilidades a nivel de empresa, ausencia de la presencia de un jefe que apoye al trabajador en su desarrollo de actividades diarias entre otros, entre los modelos que forman parte del apartado se tienen. (Olano Pomar, 2021)

Según el autor, comprende las relaciones que se llevan a cabo entre los distintos miembros de una organización, los cuales, constituyen un lugar o un vínculo el cual puede ser positivo o negativo dentro de la organización, basado en el ambiente de trabajo.

### ***2.2.6 Factores de la Comunicación Organizacional***

Los factores que afectan la comunicación organizacional según el autor (Pérez Coll, 2018) son:

#### **Factor información:**

El cual es un factor crítico para desempeñar las tareas que se ejecutan día tras día en una organización y empieza por la percepción que tienen los trabajadores en una empresa en cuanto a la rapidez, eficacia y calidad de la misma.

**Factor de integridad:**

El mismo que cumple requisitos importantes en cuanto a funciones, tareas, responsabilidades alcances y límites de una empresa.

**Factor de identidad:**

El mismo que se ajusta a los valores, a la misión y a la visión de la compañía, el cual tiene como finalidad saber hacia dónde está encaminado y los objetivos de la misma.

**Factor de imagen:**

Donde se fórmula la pregunta ¿Qué imagen tiene el trabajador sobre la compañía? el cual responde a los análisis y determinación de posicionamiento que ocupa la empresa en la mente del trabajador para de esa manera poder desempeñarse de una manera efectiva. Por medio estos cuatro factores relacionados con la comunicación organizacional se puede obtener el éxito en la realización siempre y cuando exista un buen nivel estratégico una buen clima laboral y que se ejecute de tal manera que se ajuste a los intereses de la compañía. (Pérez Coll, 2018)

***2.2.7 Relación del clima laboral y la comunicación organizacional***

El clima laboral, la comunicación organizacional y su incidencia en el desempeño laboral, se ve reflejado en los resultados de cada individuo o de un grupo de trabajo en general; y gira en torno al buen o mal ambiente organizacional que se genera en la empresa.

La semejanza entre el clima y la comunicación organizacional; parte de que ambos conceptos tienen una coincidencia en lo referente a las actitudes y apreciaciones que se presentan en la organización y dará como resultado la percepción que tengan los colaboradores sobre el clima presente en la organización del clima organizacional y la comunicación organizacional. (Alvarado Pignataro & De La Cruz Erique, 2018)

La comunicación organizacional y el clima laboral involucra una serie de conocimientos relacionados con la forma en que los trabajadores se comportan individual y grupalmente en las organizaciones y debe estar lo suficientemente consolidados, para de ese modo poder, aplicarla e inculcarla por medio de acciones y tareas ejecutadas por todos los miembros de la organización, combinados con la disciplina, buen comportamiento y cultura organizacional.

Otro lado, varios autores definen una relación directa entre el clima laboral y la cultura organizacional debido a,

La cultura posee factores como el comportamiento, creencia, actitudes, etc., todos estos factores se relacionan entre si y de esta manera construyen el entorno donde se encuentra inmersa la organización. (Alvarado Pignataro & De La Cruz Erique, 2018)

Por otro lado, el clima laboral y la comunicación organizacional, corresponde a “la estructura de una organización se encuentra basada en su cultura, valores, principios, políticas, reglamentos y estrategias que se deben cumplir en tiempo estimado y que beneficie a la compañía” (Guerra Haro & Jara Morán, 2018)

El clima laboral vinculado al Comunicación Organizacional, como el resultado de la presencia de diferentes factores que se generan en el propio entorno de trabajo, siendo las más destacadas, las condiciones laborales de cada empleado, la carga de actividades en el cargo que ocupa, las formas de remuneración que se practica en el lugar de trabajo, la exigencia de las metas que debe alcanzar cada integrante de la organización y el nivel de satisfacción que tiene la persona hacia su labor cotidiana. (Cedeño Rodriguez, 2020)

La relación del clima laboral y la comunicación organizacional dentro de la organización es fundamental para los propósitos que se plantea una empresa con miras de crecimiento, esto debe ir acorde a su misión y visión ya antes definidas e identificadas.

### ***2.2.8 Tipos de comunicación organizacional***

#### **Comunicación ascendente**

Este tipo de comunicación organizacional se presenta cuando los trabajadores (subordinados) transmiten información a sus jefes. Es decir, esta información fluye de niveles inferiores a niveles de jerarquía superior. Desgraciadamente el flujo de la información en esta vía de transmisión no siempre llega a los niveles más altos de forma completa y objetiva, ya que conforme va ascendiendo la información los receptores van mediando el impacto del contenido, sobre todo si se trata de informes o noticias negativas o no esperadas por la gerencia o la administración.

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

- ✓ Reunión periódica
- ✓ Entrevista personalizada
- ✓ Círculo de Calidad

- ✓ Vía telefónica
- ✓ A través de encuestas
- ✓ Sistema de quejas y sugerencias (Buzones, cartas y mensajes a la administración). (Orellana Méndez, Bossio Suárez, & Carhuallanqui Carhuamaca, 2018)

### **Comunicación descendente**

Este tipo de comunicación se presenta en los niveles jerárquicos altos y con dirección específica hacia los niveles de jerarquía inferior, generalmente esta comunicación se presenta en las organizaciones cuya autoridad es centralizada y sumamente autoritaria. Dentro de la comunicación descendente los principales medios utilizados para el proceso de comunicación están vía mando (instrucciones de forma oral al personal) se presenta: a través de los discursos, reunión con el personal, vía telefónica. En cuanto a la comunicación vía escrita los medios más utilizados son: Memorándum, cartas, informes, manual de operaciones, folletos, reportes, entre muchas más. (Orellana Méndez, Bossio Suárez, & Carhuallanqui Carhuamaca, 2018)

### **Comunicación horizontal**

La comunicación horizontal, es la comunicación que fluye entre funciones, necesaria para coordinar e integrar los distintos trabajos en una organización. (Orellana Méndez, Bossio Suárez, & Carhuallanqui Carhuamaca, 2018)

## **2.3 Marco legal**

### **2.3.1 Ministerio de trabajo**

Según Acuerdo Ministerial Ministerio de Trabajo – Nro. MDT-2020-181, en el cual la empresa Camfrumarsa S.A, en tiempos de pandemia se acogió a la resolución de velar por la seguridad y por los derechos de las directivas y de todo el personal de las organizaciones sociales y laborales, por medio del cual según decreto del Presidente de la República, se establecieron funciones extendidas a todas las directivas de las organizaciones durante todo el tiempo de emergencia sanitaria, en la cual el objetivo era brindar seguridad.

Por ello, éste trabajo de titulación guarda relación con éste ente regulador, ya que existió el derecho al teletrabajo pero no estuvo directamente relacionado para el departamento de producción, ya que ellos por ser parte del personal operativo, tuvieron que acudir directamente a las instalaciones a seguir produciendo en la camaronera y esto intensificó el problema del clima laboral entre sus compañeros de trabajo del departamento de producción, ya que no

contaban con la presencia física de directivos ni superiores que pudieran evidenciar y ayudar a corroborar y a calmar hasta ciertas instancias dicho inconvenientes que se presentaron en dicha área; por ende, esto es un problema que debe ser abordado en las organizaciones.

Por otro lado, el Ministerio de Trabajo menciona la percepción que tiene los servidores hacia su ambiente de trabajo y que afecta directa o indirectamente a su desempeño y los factores que influyen son los siguientes:

- ✓ Políticas de gestión de personas
- ✓ Estilo de liderazgo
- ✓ Relaciones interpersonales
- ✓ Justicia en el trato
- ✓ Equidad laboral

Para poder realizar el análisis de clima laboral en las instituciones del sector público el Ministerio del Trabajo por medio de la Dirección de Gestión del Cambio y Cultura Organizacional, cada año realiza la Medición de Clima Laboral por medio de una encuesta electrónica que analiza 3 componentes: El Liderazgo, el Compromiso y el Entorno de trabajo. (Gobierno del Encuentro, 2021)

**Figura 3.** Ministerio de trabajo - Relación al clima laboral



**Nota:** Información tomada del (Ministerio de Trabajo , 2021)

Cómo se puede apreciar en la figura 3, obtenido de la página del Ministerio de trabajo señala que el proceso de medición del clima laboral reúne o recopila opiniones mediante una encuesta electrónica, posterior a ello se procesa o se tabulan los datos para elaborar un informe o un diagnóstico final, luego se presentan los resultados a la máxima autoridad de la institución del Ministerio de trabajo o ante el ente encargado, de allí se establecen las acciones estratégicas para poder mejorar el clima laboral y finalmente se supervisa el cumplimiento de las acciones estratégicas para que se cumpla a cabalidad todo lo relacionado con la ejecución de un buen clima laboral.

**Figura 4.** Ministerio de trabajo - Relación con la comunicación organizacional



**Nota:** Información tomada del (Ministerio de Trabajo , 2021)

Cómo se puede apreciar en la figura 4 de acuerdo a la información proporcionada por el Ministerio de Trabajo en relación a la flexibilidad y discrecionalidad, señala que existe 4 tipos de comunicación organizacional, el primero es el tipo de comunicación Clan, la cual está relacionado con el trabajo en equipo, el segundo tipo de comunicación organizacional es la adhocrática, la cual hace referencia a la productividad, hacia el entorno, dinamismo y rapidez, el tercer elemento de la comunicación organizacional es la jerárquica, la cual se encuentra altamente normalizada por plazos establecidos y finalmente el tipo de comunicación organizacional de servicio, que es aquella que está orientada a los resultados de atención de los usuarios, todos ellos en conjunto deben formar parte de una organización, independientemente del tipo de actividad o del servicio que brinden con la finalidad de establecer un buen ambiente de trabajo interno y externamente.

Este marco legal es de suma importancia y corrobora el tema de éste trabajo de titulación puesto que detalla la influencia del clima laboral ante la comunicación organizacional y por eso se ha decidido citar al Ministerio de trabajo, puesto que allí precisamente se encuentran ambos temas, tanto el clima laboral como la comunicación organizacional, las cuales figuran y están orientados a los resultados de la compañía, por ende, se ha colocado ambas secciones.

## **CAPITULO III**

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo de Investigación**

El presente trabajo de titulación es de tipo exploratoria y descriptiva. Al decir que es exploratoria, “examina elementos que originan o pueden incidir en la influencia del clima laboral en la comunicación organizacional” (Aquiahuatl, 2017, pág. 3) del departamento de producción en la empresa “Camfrumarsa” S.A.,

Por su parte, el tipo de investigación descriptiva es aquella que busca medir estadísticamente las dimensiones de sus variables, especificando características (Aquiahuatl, 2017, pág. 3), para ello, se utilizarán dos tipos de formatos de encuestas, con la finalidad de determinar mejoras en cuanto a la influencia del clima laboral en la comunicación organizacional del departamento de producción en la empresa “Camfrumarsa” S.A.

#### **3.2 Métodos de investigación**

La metodología que emplea el presente trabajo de titulación es de carácter cuantitativa aplica dos cuestionarios, uno para clima laboral y otro para la comunicación organizacional de la empresa.

Ruiz (2018), por su parte expresa que la parte cuantitativa permite medir estadísticamente las variables propuestas. Por lo tanto, se procederá a utilizar el enfoque cuantitativo y cualitativo, mediante los instrumentos aplicados con información importante que evidencie la situación actual en cuanto a la influencia del clima laboral en la comunicación organizacional del departamento de producción en la empresa “Camfrumarsa” S.A.

#### **3.3 Población y muestra**

##### **3.3.1 Población**

Según los autores (Medina, De la Herrán, & Domínguez, 2018, pág. 14), población es el conjunto de todos los elementos cuyas propiedades se van a estudiar; mientras que la muestra es un subconjunto de casos o individuos de la población.

El total de colaboradores de cada una de las áreas de la empresa “Camfrumarsa” S.A., se encuentra distribuido de la siguiente manera:

**Tabla 1.** Empleados de la empresa Camfrumarsa S.A.

<b>Departamento</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Financiera	3	4%
Administrativa	2	3%
Comercial	4	6%
Logística	6	9%
Producción	50	72%
Recursos Humanos	1	1%
Gerencia	1	1%
Accionistas	3	4%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información proporcionada del Departamento de Recursos Humanos de la empresa “Camfrumarsa” S.A.

La tabla 1, muestra el total de trabajadores que existen en la empresa “Camfrumarsa” S.A conformado por un total de 70 colaboradores, de los cuales el 72% pertenece el departamento de producción, lo cual representa una parte significativa de la compañía.

**Tabla 2.** Empleados en el Departamento de producción

<b>Departamento</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Hombres	48	95%
Mujeres	2	5%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información proporcionada del Departamento de Recursos Humanos de la empresa “Camfrumarsa” S.A.

En la tabla 2, se puede apreciar que la población para el presente trabajo de titulación lo conforma todo el departamento de producción de la empresa “Camfrumarsa” S.A., la cual está ubicada en la provincia de Santa Elena, área destinada al cultivo de camarón con un total de 50 colaboradores, de los cuales 48 son hombres y 2 mujeres.

### **3.3.2 Muestra:**

La muestra es una “parte o cantidad pequeña de una cosa que se considera representativa del total y que se toma o se separa de ella con ciertos métodos para someterla a estudio, análisis o experimentación.” (Medina, De la Herrán, & Domínguez, 2018)

### **3.3.3 Tipo de muestreo:**

El tipo de muestreo a utilizar en este estudio de caso, es el muestreo probabilístico, para lo cual se empleará el método de muestreo aleatorio simple (M.A.S.), el cual se caracteriza porque otorga la misma probabilidad de ser elegidos a todos los elementos de la población. En este caso todos los trabajadores del departamento de producción tienen la misma probabilidad de ser elegidos en la encuesta a realizar. (García García, Reding Bernal, Alvarenga, & Carlos, 2018)

### **3.3.4 Población finita:**

La muestra para éste trabajo de titulación serán todos los trabajadores que cuentan con un perfil de estudio medio, puesto que ellos son quienes responderán las preguntas que serán enviadas por medio de la plataforma de Google Form. Ver apartado en el anexo 3.

De acuerdo a los autores (García García, Reding Bernal, Alvarenga, & Carlos, 2018), la técnica de muestreo en población finita se utiliza cuando se conoce el número de valores que la componen como aquella que tiene un fin, por ende, se emplea la siguiente fórmula:

$$\frac{Z^2 * N * p * q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

**N** = La población

**n** = Tamaño de la muestra

**Z<sup>2</sup>** = Nivel de confianza

**p** = Probabilidad a favor

**q** = Probabilidad de no ocurrencia

**e** = error muestral

**Donde:**

**N** = 50

**N-1** = 49

$$Z = 1.96$$

$$Z^2 = 3.84$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$e = 0.05$$

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 (N-1) + Z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{1.96^2 * 50 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 (49) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = \frac{48.02}{1.0829}$$

$$n = 44 \text{ trabajadores.}$$

Por ello, el total de personas a encuestar será a 44 empleados de la empresa del departamento de producción de la empresa “Camfrumarsa” S.A. Los 44 trabajadores de la empresa se encargan de la gestión del área de producción de la camaronera, por ende, la encuesta realizada en la plataforma de Google Form, basada en el “Influencia del clima laboral en la comunicación organizacional del departamento de producción” tiene un gran abordaje y sus respuestas tiene un gran impacto al ser una muestra representativa, como referencia en éste trabajo de titulación.

**Tabla 3.** *Empleados a encuestar del Departamento de producción*

Departamento	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Hombres	42	95%
Mujeres	2	5%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Realizado por autora de la investigación

En la tabla 3 se puede apreciar la proporción anteriormente señalada, donde un 95% de colaboradores son hombres y un 5% de trabajadores de género femenino del departamento de producción de la compañía.

### 3.4 Operacionalización De Variables

**Tabla 4.** Operacionalización de las variables

Variable	Tipo de Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Clima laboral	Independiente	Es un documento que orienta a los miembros de las organizaciones en la ejecución de su trabajo y es un instrumento que facilita la evaluación de la gestión al interior de la entidad por parte de los organismos de control y supervisión.	Comportamiento organizacional	Motivación	10,15,29,35,45
				Comunicación	2,17,22,37,48
				Relaciones interpersonales y de trabajo	3,18,23,38,46
			Estructura organizacional	Funcionamiento	6,11,25,30,43
				Condiciones de trabajo	1,16,21,36,47
				Estímulo al desarrollo organizacional	5,20,31,40,50
			Estilo de dirección	Liderazgo	7,12,26,32,41
				Participación	4,19,24,39,49
				Solución de conflictos	9,14,28,34,44
				Trabajo en equipo	8,13,27,33,42
Comunicación organizacional.	Variable Dependiente	La comunicación organizacional es aquel que reúne un conjunto de actividades que giran en torno al trabajo y al buen ambiente laboral.	Comunicación ascendente	Comportamiento	1,2,3,4,5
			Comunicación descendente	Actitud	6,7,8,9,10
			Comunicación horizontal	Trabajo	11,12,13,14,15

**Nota:** Información tomada de (Segredo Pérez, y otros, 2018) - (Medina Morales, 2018)

### **3.5 Herramientas Instrumentos**

Las herramientas o instrumentos de información que se utilizaron en el presente trabajo de titulación será por medio de encuestas:

#### **3.5.2 Cuestionarios**

Un cuestionario permite cuantificar los resultados obtenidos, en esta técnica se utilizan preguntas estructuradas o semiestructuradas, con la finalidad de poder graficar los resultados” (Ruiz, 2017, pág. 8).

El presente trabajo de titulación emplea un cuestionario, el cual va a estar compuesto por medio de tabulaciones y análisis estadísticos para poder de ese modo, analizar la situación actual del clima laboral en la comunicación organizacional del departamento de producción en la empresa “Camfrumarsa” S.A., el cual corroborará la importancia y la necesidad de determinar mejoras en la organización.

Uno de los puntos que se debe tener claro en el momento de la aplicación de un cuestionario de clima laboral o de comunicación organizacional es el anonimato de los resultados del encuestado, pero siempre es importante pedir a cada persona que sea lo más sincera posible en el momento de contestar. (Segredo Pérez, y otros, 2018)

### **3.6 Cuestionario de Medición de Clima Laboral**

Un cuestionario de medición de clima laboral es una herramienta que permite hacer un diagnóstico de la organización e identificar factores como la tasa de rotación, el nivel de productividad o la calidad del trabajo de los empleados. (Segredo Pérez, y otros, 2018)

El método más habitual para evaluar o medir el clima laboral son las encuestas a los empleados, dichos recursos se realizarán una vez que se ejecute la visita en la empresa “Camfrumarsa” S.A.,

Se aplicó el cuestionario de clima laboral ECOS-S del autor (Segredo Pérez, y otros, 2018) (El cual es un instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud, el mismo que garantiza una medición objetiva, válida y confiable, el mismo responde a las características de las organizaciones en diferentes ámbitos), dicho cuestionario denominado **“Instrumento "Evaluación del clima organizacional en salud- Segredo"** se utilizó previamente en 3

investigaciones para medir diversas investigaciones desarrolladas como parte del proyecto: Estrategia metodológica para evaluar el clima organizacional en instituciones de salud, que dirige la autora de este trabajo, donde se evidencia que es un instrumento sencillo, comprensible y de fácil aplicación.

Los resultados obtenidos en dichas investigaciones demuestran que el instrumento que se presenta discrimina entre diferentes ambientes laborales y entre diferentes niveles del clima organizacional, ya que cuando es adecuado los puntajes son altos y cuando está en riesgo o es inadecuado los puntajes son bajos. Además, es un cuestionario sencillo, de fácil aplicación y cómodas posibilidades de respuesta que discrimina y aporta información valiosa para la gestión del cambio en salud pública. (Segredo Pérez, y otros, 2018)

Las dimensiones del clima organizacional con sus categorías y los incisos para cada una de ella. Igualmente se definió que una vez aplicado el instrumento fuera calificado con una clave donde las opciones de respuestas son las siguientes:

**Nunca (N):** 0,

**A veces (AV):** 1 punto y

**Siempre (S):** 2 puntos.

La puntuación para cada inciso es de 0 a 2 puntos, como cada categoría tiene un total de cinco incisos la puntuación estuvo comprendida entre 0 y 10 para cada una.

Se creó una escala ordinal para la clasificación del clima organizacional por dimensiones y categorías a partir del promedio obtenido con la aplicación en las instituciones del instrumento, donde:

- ✓ **Clima organizacional adecuado:** 6 o más.
- ✓ **Clima organizacional en riesgo:** 4 a 5,9.
- ✓ **Clima organizacional inadecuado:** menos de 4.

El análisis e interpretación del clima organizacional de forma global se realizó mediante el cálculo del promedio de los puntos obtenidos por respuesta de los 50 incisos, los valores oscilaron entre 0 y 100, por lo que para clasificar el clima organizacional global se consideró el promedio total obtenido según las respuestas de los encuestados y se estableció la siguiente escala ordinal: clima organizacional adecuado: 60 o más; en riesgo: 40 a 59 e inadecuado: menos de 40. Para poder visualizar, ver apartado Anexo 1.

### **3.7 Cuestionario de Medición de Comunicación Organizacional**

Un cuestionario de comunicación organizacional es “una encuesta que se envía a los colegas o empleados para averiguar cómo se sienten en la organización y si se están aplicando las mejores prácticas de comunicación interna”. (Segredo Pérez, y otros, 2018).

Se aplicó un cuestionario de comunicación organizacional el cual previamente fue validado y aprobado en investigaciones anteriores por el autor Portugal en 1994 y posteriormente adaptado por Zempoaltécatl en el año 2004, el mismo que garantiza una medición objetiva, válida y confiable, el mismo responde a las características de la comunicación organizacional en diferentes ámbitos, dicho cuestionario consta de tres dimensiones:

- ✓ Comunicación ascendente,
- ✓ Comunicación descendente y
- ✓ Comunicación horizontal (Medina Morales, 2018)

Y consta de 15 ítems que se responden en una escala tipo Likert de cinco variaciones que va desde “nunca” hasta “siempre”. De la siguiente manera:

- ✓ 5 = Siempre
- ✓ 4=Casi siempre
- ✓ 3= Algunas veces
- ✓ 2= Casi nunca
- ✓ 1= Nunca. Para poder visualizar, ver apartado Anexo 2.

Las cinco primeras preguntas se encargan de evaluar la comunicación ascendente, los siguientes cinco la comunicación descendente, los últimos cinco enunciados miden la comunicación horizontal.

El puntaje máximo obtenido en este test será de 75.

#### **Los rangos son:**

- ✓ 60 a 75 = Alto (Adecuada Comunicación Organizacional)
- ✓ 45 a 59 = Medio (Comunicación organizacional promedio)
- ✓ 01 a 44 = Bajo (Inadecuada Comunicación Organizacional) (Orellana Méndez, Bossio Suárez, & Carhuallanqui Carhuamaca, 2018)

### **3.8 Procedimiento**

En cuanto a los procedimientos utilizados en éste trabajo de titulación, se centra en la influencia del clima laboral en la comunicación organizacional del departamento de producción en la Camaronera Frutos De Marina “Camfrumarsa S.A”., basándose en el análisis de teorías y recolección de datos para enriquecer y fundamentar la investigación, a fin de analizar la influencia del clima laboral en la comunicación organizacional del departamento de producción en la Camaronera Frutos De Marina “Camfrumarsa S.A”

Las facilidades de este presente trabajo de titulación se centran en el acceso a la información obtenida por parte del departamento de recursos humanos para poder obtener los datos y con ello el total de colaboradores de cada uno de los departamentos según el organigrama actual de la compañía, para en base a ello poder determinar la influencia del clima laboral en la comunicación organizacional del departamento de producción en la Camaronera Frutos De Marina “Camfrumarsa S.A”

En cuanto a limitaciones de este trabajo de titulación, una de ellas es no divulgar información confidencial de la empresa y ajustarse a las políticas internas de la empresa. El Jefe de Departamento de producción podrá revisar y evidenciar los resultados obtenidos en base a la influencia del clima laboral en la comunicación organizacional del departamento de producción en la Camaronera Frutos De Marina “Camfrumarsa S.A” y, por ende, cada cierto tiempo podrá hacer una retroalimentación o aplicar test para ver los avances respecto al clima laboral de dicho departamento.

### 3.9 Análisis de Resultados

#### Edad

**Figura 5.** *Edades de los trabajadores del departamento de producción*

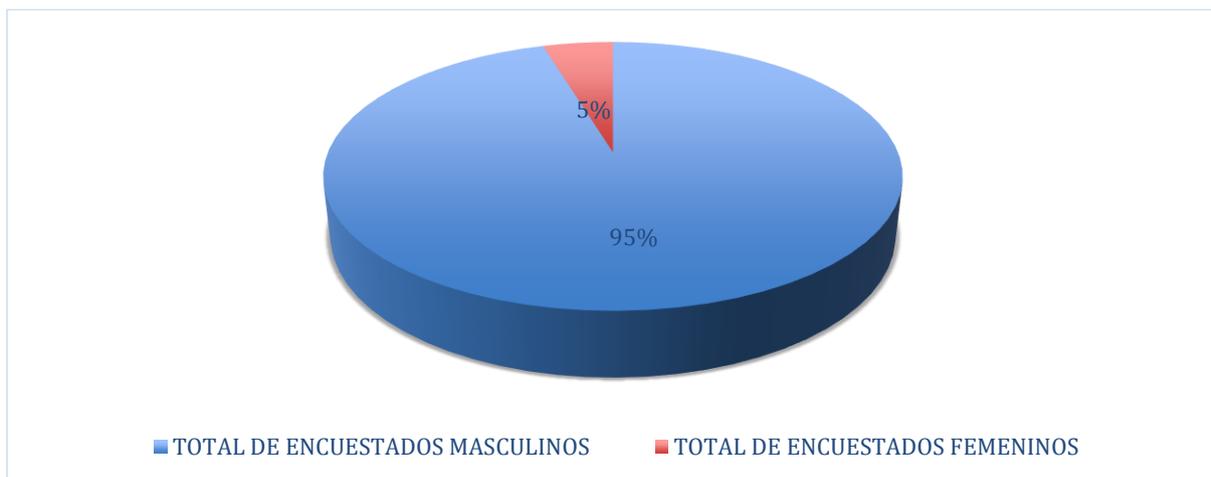


**Nota:** Información tomada de Google Form

Cómo se puede apreciar en la figura 5, acerca de la distribución de edades del personal del departamento de producción, los cuales van desde la edad de 24 hasta 48 años de edad, los mismos operan en dicha área.

#### Género:

**Figura 6.** *Género de los trabajadores del departamento de producción*

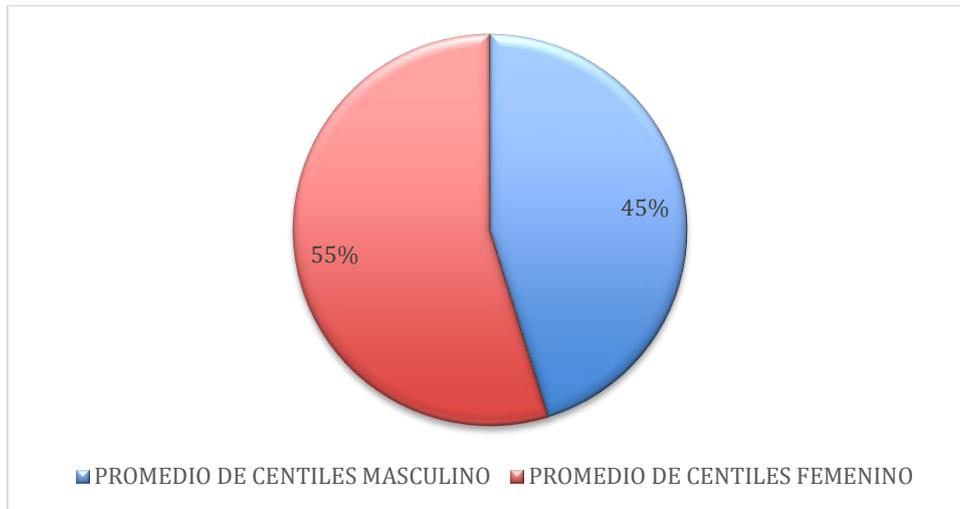


**Nota:** Realizado por autora de la investigación

Cómo se puede apreciar en la figura 6, la mayoría de los trabajadores del departamento de producción (95%) son hombres y una minoría (5%) son mujeres las que trabajan en dicha área.

## Cuestionario de Clima laboral:

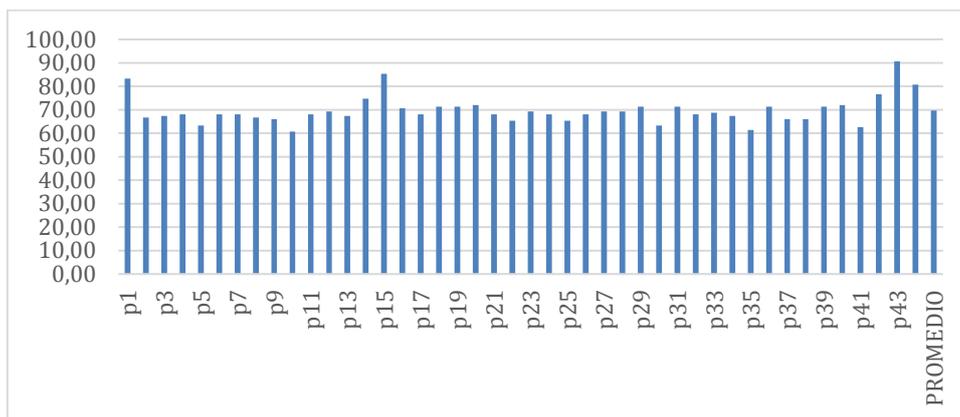
**Figura 7.** Promedio de centiles por género en cuestionario de clima laboral



**Nota:** Realizado por autora de la investigación

Se puede apreciar en la figura 7, la mayoría de las mujeres está por encima de la media en cuanto al cuestionario del clima laboral (55%); mientras que el género masculino, un menor porcentaje (45%); lo cual significa que el género masculino posee mayor insatisfacción con respecto a las preguntas abordadas en el cuestionario de clima.

**Figura 8.** Valor de centiles del cuestionario de clima laboral



**Nota:** Realizado por autora de la investigación

Se puede apreciar en la figura 8, que, del valor total de centiles del cuestionario de clima laboral, el promedio es de 69.71, lo cual da como resultado valores por encima de la media de toda la encuesta realizada a las 44 personas del departamento de producción; dando como resultado que los valores contribuyen al buen análisis con respecto a la variable de clima laboral en la empresa Camfrumarsa S.A.

**Figura 9.** *Análisis de la dimensión de Comportamiento organizacional*



**Nota:** Realizado por autora de la investigación

Se puede apreciar en la figura 9, que el componente de relaciones interpersonales está por debajo de la media, por lo tanto, por tanto, afecta a la dimensión de comportamiento organizacional, y a su vez a la variable clima laboral.

**Figura 10.** *Análisis de la dimensión de Estructura organizacional*



**Nota:** Realizado por autora de la investigación

Como se puede notar en la figura 10, que el componente de estímulo al desarrollo organizacional está por debajo de la media, por lo tanto, afecta a la dimensión de estructura organizacional, y a su vez a la variable clima laboral.

**Figura 11.** *Análisis de la dimensión de Estilos de dirección*

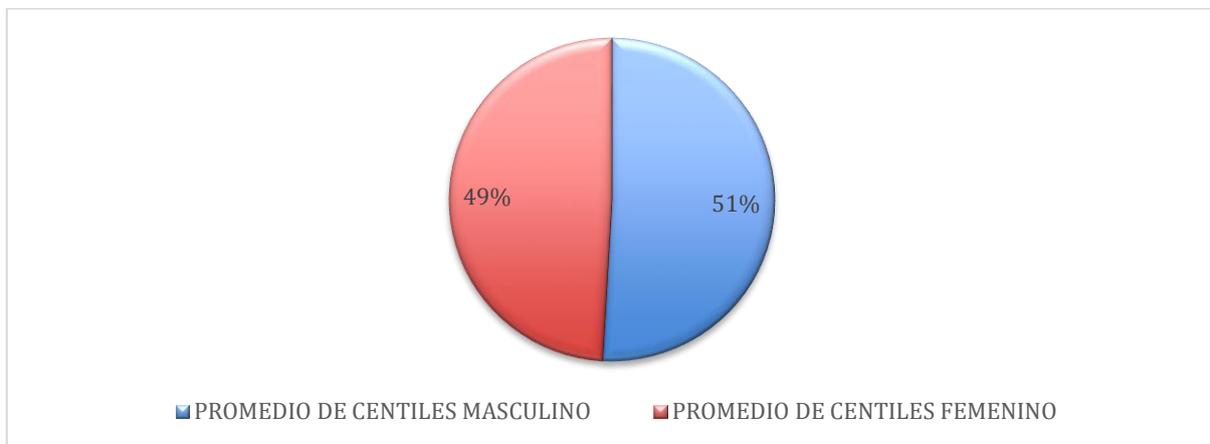


**Nota:** Realizado por autora de la investigación

Como se puede notar en la figura 11, que el componente de solución de conflictos está por debajo de la media, por lo tanto, afecta a la dimensión de estilos de dirección, y a su vez a la variable clima laboral.

## Cuestionario de Comunicación organizacional:

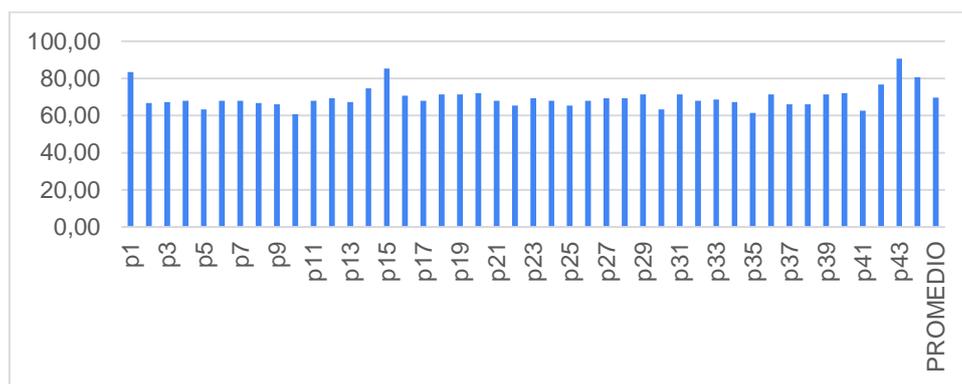
**Figura 12.** Promedio de centiles por género en cuestionario de comunicación organizacional



**Nota:** Realizado por autora de la investigación

Se puede apreciar en la figura 12, la mayoría de hombres está por encima de la media en cuanto al cuestionario de comunicación organizacional (51%); mientras que el género femenino del departamento de producción está por debajo de la media; lo cual significa que el género femenino posee mayor insatisfacción con respecto a las preguntas abordadas en el cuestionario de comunicación.

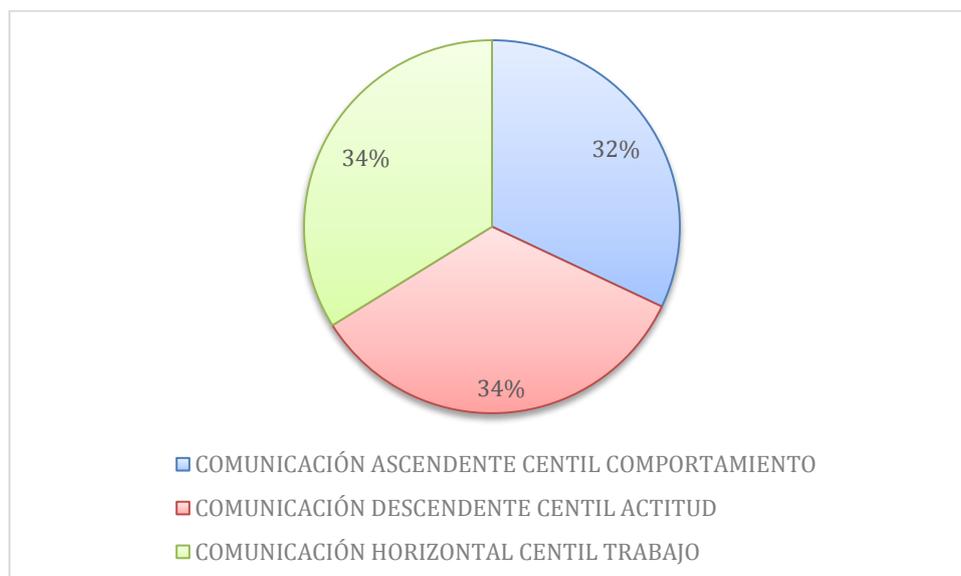
**Figura 13.** Total de Centil de comunicación organizacional



**Nota:** Realizado por autora de la investigación

Se puede apreciar en la figura 13, que del valor total de centiles en cuanto al cuestionario de comunicación organizacional, dió un valor promedio de 64.88, lo cual significa valores por encima de la media de toda la encuesta realizada a las 44 personas del departamento de producción, dando como resultado que los valores contribuyen al buen análisis con respecto a la variable de comunicación organizacional en la empresa Camfrumarsa S.A.

**Figura 14.** *Análisis de las dimensiones de comunicación organizacional*



**Nota:** Realizado por autora de la investigación

Se puede apreciar en la figura 14, que el componente de comunicación ascendente está por debajo de la media, por lo tanto, afecta a la dimensión de comunicación organizacional; lo cual se puede interpretar que el personal del departamento de producción posee problemas en cuanto a comunicación con jerarquías de grado superior, es decir con sus Jefes inmediatos.

## Coeficiente de correlación

**Tabla 5.** *Coeficiente de correlación*

<b>TRANSPORTE</b>	<b>\$ 30,00</b>	<b>\$ 30,00</b>	<b>\$</b>	<b>30,00</b>
LETRA DEUDA	\$ 430,00	\$ 430,00	\$	430,00
BORRACHERAS	\$ 50,00			
SALIDAS CON LOS AMIGOS QUE SON DEMAS ENVIDIOSOS	\$ 60,00			
GASTOS INNECESARIOS	\$ 25,00			
TOTAL GASTOS	\$ <b>665,00</b>	\$ <b>780,00</b>	\$	<b>658,00</b>
INGRESOS				
SUELDO		\$ 600,00		
JEAN	\$ 325,00	\$ 280,00	\$	300,00
LOGOS	\$ 240,00		\$	400,00
TOTAL INGRESOS	\$ <b>565,00</b>	\$ <b>880,00</b>	\$	<b>700,00</b>
LIQUIDO	\$ <b>100,00</b>	-	\$	<b>42,00</b>

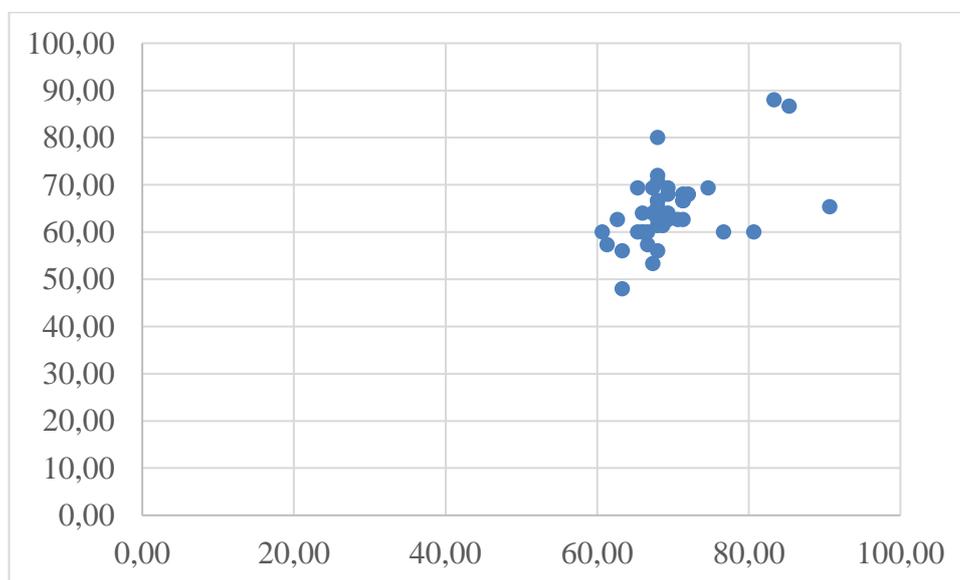
---

**Nota:** Realizado por autora de la investigación

En la tabla 5 se puede apreciar los valores totales de centiles tanto de clima laboral como de comunicación organizacional de las 44 personas encuestadas y en una columna adicional se ha colocado la fórmula del coeficiente de correlación determinado mediante Microsoft Excel, el cual establece un total de 0.52, dando como resultado una correlación positiva entre las variables.

Por otro lado, en cuanto al valor de determinación es del 0.27; dando como resultado una correlación débil en relación de las variables Y y X

**Figura 15.** *Coeficiente de correlación*



**Nota:** Realizado por autora de la investigación

Se puede apreciar en la figura 15, de acuerdo al gráfico de dispersión, el cual es un estadístico que mide la cantidad de variación o de dispersión en los datos; mediante el cual se señala que el valor del coeficiente de correlación es de 0.52; lo cual da como resultado que la relación entre

las variables de clima laboral y comunicación organizacional se encuentran con una correlación directa; puesto que el valor se sitúa entre 0 y 1.

Como resultado entonces existe relación positiva entre las variables de clima laboral y comunicación organizacional, pero no es significativa, sino leve.

## **CAPITULO IV**

### **4. PROPUESTA**

#### **4.1 Tema**

Diseño de estrategias para la mejora de la influencia del clima laboral en la comunicación organizacional del departamento de producción en la empresa Camfrumarsa S.A.

#### **4.2 Problema a abordar**

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuestionario de clima laboral y de comunicación organizacional, se pudo determinar lo siguiente:

- ✓ Existe mayor insatisfacción en el género masculino con respecto a las preguntas abordadas en el cuestionario de clima laboral.
- ✓ Por otro lado, existe mayor grado de insatisfacción con respecto a las preguntas analizadas en el cuestionario de comunicación organizacional, con respecto al género femenino.
- ✓ Existe una correlación directa entre las dos variables de clima laboral y comunicación organizacional.
- ✓ Dentro de la variable de clima laboral, aquellas dimensiones que requieren mayor grado de atención puesto que se encuentran por debajo de la media son las siguientes: Relaciones interpersonales, estímulo al desarrollo organización y solución de conflictos.
- ✓ Dentro de la variable de comunicación organizacional, aquella dimensión que requiere mayor grado de atención puesto que se encuentra por debajo de la media es la siguiente: Comunicación ascendente.

### **4.3 Objetivo General**

Impulsar el mejoramiento de la influencia del clima laboral en la comunicación organizacional en la empresa Camfrumarsa S.A, por medio de estrategias establecidas en el departamento de producción.

### **4.4 Justificación**

La justificación de la presente propuesta del trabajo de titulación, se basa en una correcta implementación de estrategias para el mejoramiento de la influencia del clima laboral en la comunicación organizacional de la empresa Camfrumarsa S.A; por medio del cual se pretende corregir las falencias determinadas en el departamento de producción, en las siguientes áreas:

En cuanto a la variable de clima laboral: Relaciones interpersonales, estímulo al desarrollo organización y solución de conflictos; y en cuanto a la variable de comunicación organización: comunicación ascendente.

Por medio de la presente propuesta de acción se establecerá el diseño de nuevas estrategias, las mismas que respondan a las necesidades de la compañía para mejorar la influencia del personal de dicho departamento, diseñando estrategias acordes a las necesidades de la organización, con estrategias viables y flexibles; todo ello con la finalidad de reducir el inadecuado clima laboral y generando así una propuesta clara y concisa ante dicho problema encontrado en el presente trabajo de titulación.

### **4.5 Marco Teórico**

El marco teórico de la presente propuesta del trabajo de titulación, se basa en la teoría mencionado en el capítulo 2, la cual hace referencia a la teoría del autor Frede Frederick Jablin, el cual se basa en la participación de los empleados y la toma decisiones en la organización por medio de teorías conductuales como el clima laboral y comunicación organizacional, mediante de varios canales y procesos de interacción, los cuales fluctúan de lado organizacional desde el punto de vista humano. (Arias Castilla, 2018)

Las principales características de esta teoría las cuales son:

- ✓ Estudiar a la organización con grupo de personas.
- ✓ Énfasis en las personas.
- ✓ Se inspira en sistemas de psicología organizacional.

- ✓ Delegación de autoridad plena.
- ✓ Autonomía del trabajador.
- ✓ Confianza, apertura.
- ✓ Énfasis en relaciones humanas entre los compañeros de trabajo.
- ✓ Confianza en las personas y
- ✓ Dinámica grupal e interpersonal (Arias Castilla, 2018)

Se ha considerado éste apartado del marco teórico, por medio de la teoría del autor Frederick Jablin, puesto que es aquella que hace relación a la influencia del clima laboral en la comunicación organizacional de la empresa, la misma que mediante sus características permite elaborar el diseño de estrategias que ayuden a la mejora de ambas variables en la organización.

#### **4.6 Plan de acción**

**Tabla 6.** Cronograma de Gantt

Tarea	Responsable(s)	1/9/2022	2/9/2022	3/9/2022	4/9/2022	5/9/2022	6/9/2022	7/9/2022	8/9/2022	9/9/2022	10/9/2022
<b>FASE 1. Evaluar el estado actual de la influencia del clima laboral en la comunicación organizacional.</b>											
1. Validar los resultados obtenidos mediante la recolección de datos.	Jefa de Recursos Humanos.										
2. Determinar estrategias a ejecutar en el departamento de producción.	Jefa de Recursos Humanos.										
3. Detallar un informe señalando las falencias de la influencia del clima laboral en la comunicación organizacional.	Jefa de Recursos Humanos.										

<b>FASE 2: Proponer estrategias para mejorar la influencia del clima laboral en la comunicación organizacional.</b>											
1. Diseñar propuestas mediante estrategias para el departamento de producción.	Jefa de Recursos Humanos.										
2.Enlistar las características del clima laboral en el departamento de producción.	Jefa de Recursos Humanos.										
<b>FASE 3. Definir una metodología para corroborar el cumplimiento de las estrategias de la influencia del clima laboral en la comunicación organizacional.</b>											
1.Determinar las características del clima laboral en la empresa.	Jefa de Recursos Humanos.										



## CONCLUSIONES

Existe una correlación positiva entre las variables de clima laboral y comunicación organizacional en el departamento de producción en empresa Camfrumarsa S.A.

A nivel teórico se pudo concluir que el clima laboral está determinado por el ambiente, acciones y rutinas que se ejecutan dentro de una compañía, mientras que la comunicación organizacional es un factor que determina el éxito o no en una compañía por medio del ambiente organizacional y la teoría que sustenta es la del autor Frede Frederick Jablin, la cual se basa en la participación de los empleados y la toma decisiones en la organización por medio de teorías conductuales como el clima laboral y comunicación organizacional.

Se pudo determinar las características del clima laboral por medio de los hallazgos encontrados en el análisis de resultados; los cuales dio a conocer que el clima laboral es regular puesto que afecta a las siguientes dimensiones: Relaciones interpersonales, estímulo al desarrollo organización y solución de conflictos y comunicación ascendente.

Se pudo identificar los tipos de comunicación organizacional por medio de los hallazgos encontrados en el análisis de resultados; los cuales dio a conocer que el tipo de comunicación que afecta a la empresa Camfrumarsa S.A. en el departamento de producción es la comunicación ascendente.

Existe correlación positiva en cuanto a la influencia del clima laboral en la comunicación organizacional del departamento de producción en empresa Camfrumarsa S.A., la cual no es significativa, sino leve; por tanto, seguramente hay otros factores además del clima laboral que afecta la comunicación organizacional.

Para mejorar la comunicación organizacional, a partir del clima laboral se propone implementar un diseño de estrategias por medio de cuatro fases basadas en la influencia del clima laboral en la comunicación organizacional en el departamento de producción de la empresa Camfrumarsa S.A.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda determinar estrategias para mejorar la relación entre las variables de clima laboral y comunicación organizacional en el departamento de producción en empresa Camfrumarsa S.A.

A nivel teórico se recomienda para futuras investigaciones tomar en cuenta la teoría del autor Frede Frederick Jablin, y también el resto de teorías como: de Administración científica, teoría de las relaciones humanas, teoría del desarrollo organizacional, teoría ERC y la teoría de las atribuciones.

Se recomienda determinar estrategias para poder mejorar el clima laboral en el departamento de producción de la empresa Camfrumarsa S.A., en cuanto a las dimensiones: Relaciones interpersonales, estímulo al desarrollo organización y solución de conflictos y comunicación ascendente.

Se recomienda determinar estrategias para mejorar el tipo de comunicación organizacional en el departamento de producción de la empresa Camfrumarsa S.A., en cuanto a la dimensión: Comunicación ascendente.

Mantener estudios donde se evalúe los componentes de las dimensiones de clima laboral que afectan a la comunicación organizacional y determinar qué tipos de factores o causas además del clima laboral afecta el departamento de producción.

Considerar el plan de acción establecido en la propuesta de éste trabajo de titulación con la finalidad de medir la influencia del clima laboral en la comunicación organizacional de los trabajadores del departamento de producción de la empresa Camfrumarsa S.A., por medio de un seguimiento continuo orientado a las variables: Clima y comunicación, para que por medio de un estudio longitudinal se pueda evaluar el impacto del mismo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado, D., & De La Cruz, M. (2018). Estudio del clima organizacional de la empresa Gas Elialehi S.A. de la ciudad de Guayaquil. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/5535>
- Aquiahuatl, E. (2017). Serie: Metodología de la investigación interdisciplinaria. Mexico: Ink.
- Arias, C. (2018). Enfoques teóricos sobre la percepción que tienen las personas (Vol. 8). (P. N. Literatura, Ed.) Educadora Especial de la Univ. Obtenido de <https://horizontespedagogicos.iberro.edu.co/article/view/08101>
- Asociación Ecuatoriana de Comunicación Interna. (2020). Obtenido de SchoolAndCollegeListings: <https://www.schoolandcollegelistings.com/XX/Unknown/336071666867513/Asociaci%C3%B3n-Ecuatoriana-de-Comunicaci%C3%B3n-Interna>
- Balarezo, B. (2018). “La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/6696>
- Barceló, D. (2020). Factores percibidos como determinantes de la motivación laboral por los mandos medios de las empresas manufactureras privadas del Gran La Plata según el enfoque de la Teoría ERC. Argentina: Universidad Nacional de La Plata. Obtenido de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/70510>
- Barrantes, M. G. (2018). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de la empresa COSAPI DATA. Lima Perú: Libera Bit Vos. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3651/barrantes\\_rmg.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3651/barrantes_rmg.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Castro, I. (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. Organización Internacional del Trabajo 2020, 52. Obtenido de [https://www.ilo.org/global/publications/WCMS\\_758007/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/publications/WCMS_758007/lang--es/index.htm)

- Cedeño, D. (2020). Estudio del Clima Laboral Orientado a la comunicación organizacional de los Empleados de una Empresa Comercializadora de Electrodomésticos. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15403>
- Fernández, F. (2020). La pandemia acelera y transforma los procesos de cambio comunicativos. Revista Científica del Estrategias, 4. Obtenido de [http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/193950/16\\_AdComunica20\\_Fernandez.pdf?sequence=1](http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/193950/16_AdComunica20_Fernandez.pdf?sequence=1)
- Franco, G. V., & Morales Mota, A. A. (2018). Análisis de la influencia del Clima Laboral en el desempeño de los Prevendedores de CTB. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/2420>
- García, J. A., Reding, A., Alvarenga, L., & Carlos, J. (2 de 12 de 2018). Cálculo del tamaño de la muestra en investigación en educación médica. Investigación en educación médica, 2(8), 8. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000400007](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000400007)
- García, M. (2021). Clima Organizacional y su Diagnóstico. Universidad del Valle(42). Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-46452009000200004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004)
- Gobierno del Encuentro. (2021). Obtenido de Ministerio de Trabajo: <https://www.trabajo.gob.ec/clima-laboral/>
- Guerra, M. B., & Jara, V. A. (2018). Estudio del clima organizacional y propuesta de un plan de mejora en el área operativa de la empresa CARTONERA “LOS TRES HERMANOS”. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/3678>
- Iglesias, A. L., & Torres, J. M. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. Rev Cubana Enfermería, 34(1). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192018000100016](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000100016)

- Iglesias, A., Torres, J., & Mora, Y. (2020). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa. *Medisur*, 17(4), 8.
- Jojoa, A. (2018). Importancia del clima laboral en la productividad organizacional. Colombia. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16749/JojoaVargas%20Ana%20Milena2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y>  
:~:text=El%20Clima%20Organizacional%20puede%20ser,organizaci%C3%B3n%20a%20la%20que%20pertenecen.
- Llajee, M. (2020). Teoría de la atribución y análisis de las explicaciones. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=65857>
- López, M. (2018). La cultura organizativa como una herramienta de gestión interna y de adaptación al entorno . Universidad de Murcia. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117203/TESIS.pdf?sequence=>
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión (Vol. 20). Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412018000100038](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038)
- Medina, G. (2018). El rol de la comunicación en la prevención de riesgos psicosociales en el Departamento de Vinculación perteneciente a la Gerencia de Talento Humano de la empresa pública de hidrocarburos del Ecuador – EP PETROECUADOR”. Quito: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7666>
- Medina, A., De la Herrán, A., & Domínguez, M. (2018). Fronteras en la investigación de la didáctica. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Ministerio de Trabajo . (2021). Obtenido de Gobierno del Encuentro: <https://www.trabajo.gob.ec/cultura-organizacional/>
- Muñoz, E. (2020). Influencia de la Clima laboral en la comunicación organizacional de las Pymes de la Industria Metalmeccánica del Estado de Hidalgo. San Juan Tilcuautla: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Obtenido de <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/15>

- Olano, O. (2021). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas. Quito. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191>
- Orellana, G., Bossio, S., & Carhuallanqui, J. (2018). Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas. Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Organización Panamericana de la Salud. (2020). Obtenido de Entender la infodemia y la desinformación en la lucha contra la COVID-19: [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52053/Factsheet-Infodemic\\_spa.pdf?sequence=16](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52053/Factsheet-Infodemic_spa.pdf?sequence=16)
- Pazmay, S. G., & Lima, D. (2020). Clima Laboral en Empresas Ecuatorianas Fabricantes de Carrocerías: Caso CANFAC. Obtenido de <https://revistas.uces.edu.ec/index.php/Podium/article/view/384/415>
- Pérez, L. (2018). Factores de la comunicación organizacional interna que inciden en la imagen corporativa. Quito: Universidad San Francisco de Quito. Obtenido de <https://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/6574>
- Pilligua, C. F., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Manabí: Universidad el Bosque. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/>
- Roberts, K., & Oreilly, C. (s.f.). Medición de la comunicación organizacional. *Journal og applied Pyschology*, 59(3), 321-326.
- Rojas, M. (25 de 08 de 2021). Buen ambiente de trabajo: respeto y confianza son las bases. Obtenido de <https://capitalismoconsciente.es/blog/respeto-en-el-trabajo-buen-ambiente-de-trabajo/>
- Romero, K. (2021). Comunicación organizacional en microemprendimientos en tiempos de Covid -19. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <https://uvserva.uv.mx/index.php/Uvserva/article/view/2801>
- Ruiz, O. X. (2019). Componente práctico del examen complejo previo a la obtención del título de Licenciado en Psicología Organizacional. Guayaquil, Ecuador: Universidad

Católica Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12442>

- Ruiz, J. (2017). Metodología de la Investigación Cualitativa. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Ruiz, J. (2018). Metodología de la investigación cualitativa (Quinta Edición ed.). Bilbao: Universidad de Deusto.
- Sautu, R., & Elbert, R. (2020). Manual de metodología. Construcción del marco teórico, formulación de los objetivos. Buenos Aires: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales. Obtenido de <https://universoabierto.org/2017/07/14/manual-de-metodologia-construccion-del-marco-teorico-formulacion-de-los-objetivos-y-eleccion-de-la-metodologia/>
- Segredo, A. M., García, A. J., Puig, L., Pedro, León, P., & Perdomo, I. (2018). Construcción y validación de un instrumento para evaluar el clima organizacional en el ámbito de la salud pública. Revista Cubana de Salud Pública, 41(4). Obtenido de <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/513/376>
- Silva, A. (2019). Cuestionario de comunicación organizacional. Obtenido de [https://www.academia.edu/16906103/CUESTIONARIO\\_DE\\_COMUNICACION\\_ORGANIZACIONAL\\_1?fbclid=IwAR1nQbCPqMiUSPFpuVTq2B1otBA4zQnrOtm4ff0bQ5TMzC3A4UMjwpk1jH4](https://www.academia.edu/16906103/CUESTIONARIO_DE_COMUNICACION_ORGANIZACIONAL_1?fbclid=IwAR1nQbCPqMiUSPFpuVTq2B1otBA4zQnrOtm4ff0bQ5TMzC3A4UMjwpk1jH4)
- Suárez, M., Álvarez, M. T., & Vásquez, M. d. (2020). La Cultura Organizacional a través de las teorías organizacionales: nacimiento, crecimiento y madurez. Revista San Gregorio, 12. Obtenido de <https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/1387>
- Zarocostas, J. (2020). Entender la infodemia y la desinformación en la lucha contra la COVID-19. Organización Panamericana de la Salud, 6. Obtenido de [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52053/Factsheet-Infodemic\\_spa.pdf?sequence=16](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52053/Factsheet-Infodemic_spa.pdf?sequence=16)

## ANEXO

### Anexo 1:

#### Cuestionario de Clima laboral

**Objetivo:** El propósito de este instrumento (cuestionario) es encontrar áreas de oportunidades que permitan mejorar el clima de trabajo en esta organización. La información que el trabajador proporcione será de mucha utilidad en la búsqueda de la mejora continua de la institución, cabe recalcar también dicha información es con fines académicos.

#### I. Datos del encuestado:

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: F \_\_\_\_\_ M \_\_\_\_\_

**II. Lea cuidadosamente cada una de estas afirmaciones y establezca en qué medida usted considera se aplica en su área de trabajo. Para cada inciso marque con una X una sola respuesta: Nunca (N), A veces (AV) o Siempre (S).**

#### III. Incisos del cuestionario:

##### *Cuestionario de Clima laboral*

Incisos	N	AV	S
1. El ambiente de trabajo que se respira en la institución es agradable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. La imagen que se proyecta de la institución a la sociedad es de reconocimiento y prestigio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo departamento son cordiales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Los cambios en la institución se proyectan en dependencia de las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Los trabajadores conocen la misión de la institución.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Existe preocupación porque se entienda bien el trabajo a realizar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al colectivo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Todos los problemas se discuten de una manera constructiva.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. El trabajo que realizo me gusta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. El contenido de trabajo se delimita y es del conocimiento de los trabajadores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Cuando aparece un problema determinado se sabe quién debe resolverlo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

miembros del equipo.				
14. En el análisis de los problemas se pueden plantear criterios.				
15. Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal.				
16. Las condiciones físicas de trabajo son buenas.				
17. Se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en la institución.				
18. Existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo.				
19. Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos.				
20. En la institución se le da atención al desarrollo de los equipos humanos.				
21. Se dedica tiempo a revisar que se requiere para mejorar el desempeño de las personas.				
22. La información en la institución llega de forma clara desde el nivel superior hasta los trabajadores.				
23. El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés de la institución.				
24. Los objetivos del área de trabajo son congruentes con los objetivos de la institución.				
25. Las acciones de control se realizan de forma planificada.				
26. Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo.				
27. El jefe con el cumplimiento del trabajo es muy exigente.				
28. Cuando existe un problema todos se interesan por resolverlo.				
29. En la institución las personas que trabajan bien reciben reconocimiento.				
30. Existe una asignación justa de tareas según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización.				
31. En la solución a los problemas y conflictos dentro de la organización se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores.				
32. Cuando se inicia una tarea se explica el por qué.				
33. Los resultados alcanzados en la institución son frutos del trabajo de todos.				
34. Se estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas.				
35. Los trabajadores se sienten satisfechos de lo que han aportado a los resultados de la institución.				
36. Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas.				
37. La información requerida para cumplir con las actividades fluye de forma rápida.				
38. La institución se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización.				
39. En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores.				
40. Existe correspondencia entre los objetivos de la organización y el trabajo que se realiza.				
41. A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del colectivo.				
42. Las ideas del colectivo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados del trabajo.				
43. Los trabajadores en la institución cumplen con el horario laboral de forma				

regular.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44. Cuando se analiza un problema los miembros de la organización adoptan posiciones sinceras.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer a la institución en la que laboran.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46. En la institución se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47. Existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la institución.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48. La información que se requiere de los compañeros del equipo se recibe oportunamente para realizar el trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49. Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50. Los criterios de los trabajadores son fuente de información para definir las transformaciones necesarias en la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Nota:** Información obtenido de (Segredo Pérez, y otros, 2018)

**Anexo 2:***Cuestionario de comunicación organizacional*

No.	Preguntas	Calificación				
		Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1	¿Los jefes son accesibles y puede hablar fácilmente con ellos?					
2	¿Cree que los comentarios o sugerencias que les hace a superiores son tomados en cuenta?					
3	¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?					
4	¿Los jefes comunican de manera clara sus expectativas y/o instrucciones?					
5	¿Se le permite hacer retroalimentación y/o preguntar acerca de la información que recibe de sus jefes?					
6	¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?					
7	¿Recibe información de su Jefe sobre su desempeño?					
8	¿Los jefes lo involucran en las decisiones que afectan su actividad o su ambiente de trabajo?					
9	¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?					
10	¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige usted?					
11	¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?					

<b>12</b>	¿Existe un clima de confianza entre compañeros?					
<b>13</b>	¿Cree que la integración y coordinación entre compañeros del mismo nivel es buena para la solución de problemas?					
<b>14</b>	¿Cree que la integración y coordinación entre compañeros del mismo nivel es buena para la solución de problemas?					
<b>15</b>	¿El lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro?					

**Nota:** Información tomada de (Silva Távora, 2019)

### Anexo 3:

#### Link de la encuesta:

[https://docs.google.com/forms/d/1Je6m9EinieQjfvb28LfUyvSW-tsfaWg11Y\\_gH\\_7OQnU/edit](https://docs.google.com/forms/d/1Je6m9EinieQjfvb28LfUyvSW-tsfaWg11Y_gH_7OQnU/edit)

The image shows a Google Forms interface for a survey. At the top, there are three tabs: 'Preguntas', 'Respuestas', and 'Configuración'. The main title of the survey is 'Cuestionario de Clima laboral y de Comunicación organizacional'. Below the title, there is a section for the objective, followed by instructions for respondents. The survey includes a demographic section for age and gender, and two questions with radio button options for 'Nunca (N)', 'A veces (AV)', and 'Siempre (S)'. The first question is '1. El ambiente de trabajo que se respira en la institución es agradable.' and the second is '2. La imagen que se proyecta de la institución a la sociedad es de reconocimiento y prestigio.' The bottom of the image shows a Windows taskbar with various application icons and a system tray displaying the time and temperature (23°C).

Preguntas Respuestas Configuración

## Cuestionario de Clima laboral y de Comunicación organizacional

**OBJETIVO:**

El propósito de este instrumento (cuestionario) es encontrar áreas de oportunidades que permitan mejorar el clima de trabajo en esta organización. La información que el trabajador proporcione será de mucha utilidad en la búsqueda de la mejora continua de la institución, cabe recalcar también dicha información es con fines académicos.

**INSTRUCCIONES:**

Lea cuidadosamente cada una de estas afirmaciones y establezca en qué medida usted considera se aplica en su área de trabajo. Para cada inciso marque con una X una sola respuesta:

**Nunca (N), A veces (AV) o Siempre (S).**

**Datos del encuestado:**

Edad:

Texto de respuesta corta:

**Género:**

Femenino

Masculino

1. El ambiente de trabajo que se respira en la institución es agradable.

Nunca (N)

A veces (AV)

Siempre (S)

2. La imagen que se proyecta de la institución a la sociedad es de reconocimiento y prestigio.

**Anexo 4:**

Por medio de un análisis estadístico se ubicaron los siguientes cálculos:

**Variable Clima Laboral: Comportamiento organizacional**

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL		
CENTIL MOTIVACIÓN	CENTIL COMUNICACIÓN	CENTIL RELACIONES INTERPERSONALES
86,67	93,33	86,67
66,67	66,67	66,67
73,33	66,67	66,67
73,33	73,33	66,67
53,33	66,67	66,67
66,67	73,33	66,67
73,33	66,67	66,67
66,67	66,67	66,67
80,00	66,67	53,33
60,00	66,67	53,33
53,33	60,00	60,00
53,33	66,67	53,33
53,33	66,67	53,33
73,33	73,33	86,67
80,00	80,00	100,00
53,33	73,33	60,00
73,33	60,00	66,67
66,67	80,00	73,33
80,00	73,33	60,00
80,00	80,00	53,33
73,33	80,00	46,67
60,00	73,33	53,33
66,67	66,67	73,33
73,33	73,33	60,00
66,67	60,00	66,67
66,67	66,67	60,00
73,33	73,33	66,67
80,00	73,33	60,00
73,33	73,33	53,33
53,33	60,00	60,00
53,33	73,33	73,33
73,33	60,00	73,33
66,67	73,33	60,00
66,67	73,33	66,67
53,33	66,67	53,33
66,67	80,00	60,00
73,33	60,00	66,67
60,00	60,00	60,00
80,00	73,33	60,00
86,67	73,33	80,00
73,33	66,67	60,00
73,33	80,00	73,33
93,33	93,33	86,67
80,00	93,33	86,67
<b>69,39</b>	<b>71,52</b>	<b>65,61</b>

## Variable Clima Laboral: Estructura organizacional

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL		
CENTIL FUNCIONAMIENTO	CENTIL CONDICIONES DE TRABAJO	CENTIL ESTIMULO AL DESARROLLO ORGANIZACIONAL
100,00	80,00	80,00
66,67	66,67	66,67
66,67	66,67	66,67
73,33	66,67	66,67
60,00	66,67	66,67
66,67	66,67	66,67
73,33	66,67	66,67
66,67	66,67	66,67
80,00	80,00	53,33
86,67	73,33	46,67
86,67	80,00	53,33
93,33	86,67	60,00
93,33	80,00	66,67
93,33	80,00	66,67
80,00	80,00	86,67
86,67	80,00	66,67
93,33	73,33	73,33
73,33	86,67	60,00
93,33	86,67	53,33
80,00	86,67	66,67
60,00	93,33	60,00
86,67	66,67	46,67
93,33	80,00	46,67
86,67	73,33	46,67
66,67	60,00	66,67
86,67	86,67	53,33
73,33	66,67	66,67
86,67	80,00	53,33
93,33	80,00	60,00
86,67	73,33	60,00
86,67	60,00	60,00
86,67	80,00	53,33
80,00	80,00	60,00
86,67	66,67	40,00
86,67	80,00	53,33
80,00	66,67	46,67
86,67	86,67	66,67
86,67	73,33	53,33
80,00	86,67	53,33
86,67	66,67	46,67
86,67	73,33	66,67
93,33	100,00	93,33
73,33	80,00	80,00
<b>82,42</b>	<b>76,21</b>	<b>61,21</b>

## Variable Clima Laboral: Estilo de Dirección

ESTILO DE DIRECCIÓN				
CENTIL LIDERAZGO	CENTIL PARTICIPACIÓN	CENTIL SOLUCIÓN CONFLICTOS	CENTIL TRABAJO EN EQUIPO	
86,67	80,00	80,00	60,00	
66,67	66,67	66,67	66,67	
60,00	66,67	66,67	73,33	
60,00	66,67	66,67	66,67	
60,00	66,67	60,00	66,67	
66,67	66,67	73,33	66,67	
66,67	66,67	66,67	66,67	
66,67	66,67	66,67	66,67	
66,67	60,00	60,00	60,00	
53,33	60,00	46,67	60,00	
73,33	60,00	80,00	73,33	
53,33	80,00	66,67	80,00	
73,33	60,00	53,33	73,33	
73,33	73,33	60,00	66,67	
86,67	80,00	93,33	86,67	
73,33	66,67	66,67	80,00	
53,33	66,67	53,33	66,67	
60,00	73,33	66,67	73,33	
66,67	66,67	66,67	66,67	
60,00	66,67	73,33	73,33	
66,67	73,33	53,33	73,33	
66,67	60,00	73,33	66,67	
66,67	80,00	60,00	60,00	
73,33	66,67	60,00	66,67	
66,67	66,67	66,67	66,67	
60,00	66,67	60,00	73,33	
73,33	66,67	66,67	66,67	
73,33	66,67	46,67	73,33	
73,33	73,33	66,67	66,67	
60,00	66,67	53,33	60,00	
60,00	60,00	80,00	86,67	
66,67	73,33	60,00	66,67	
66,67	66,67	60,00	73,33	
66,67	73,33	46,67	60,00	
60,00	60,00	60,00	66,67	
73,33	66,67	73,33	73,33	
73,33	60,00	60,00	73,33	
60,00	46,67	73,33	60,00	
80,00	60,00	73,33	73,33	
60,00	60,00	66,67	73,33	
53,33	60,00	53,33	60,00	
80,00	66,67	80,00	86,67	
80,00	100,00	86,67	80,00	
73,33	86,67	80,00	73,33	
<b>67,27</b>	<b>67,88</b>	<b>65,76</b>	<b>69,85</b>	

**Variable Comunicación organizacional: Tipos de comunicación**

<b>COMUNICACIÓN ASCENDENTE</b>	<b>COMUNICACIÓN DESCENDENTE</b>	<b>COMUNICACIÓN HORIZONTAL</b>
<b>CENTIL COMPORTAMIENTO</b>	<b>CENTIL ACTITUD</b>	<b>CENTIL TRABAJO</b>
88	80	96
60	48	64
52	44	64
60	52	56
60	56	28
60	60	68
80	80	80
60	60	60
52	60	80
52	64	64
64	72	64
64	76	68
60	68	64
60	76	72
84	80	96
52	72	64
60	84	72
68	68	68
64	72	52
68	72	64
60	68	56
56	84	68
52	64	76
60	68	72
60	60	60
76	60	60
68	60	60
72	64	68
64	68	68
56	64	48
64	64	72
76	64	72
52	72	60
60	68	80
48	52	72
60	76	68
64	56	60
48	68	64
68	72	60
72	72	60
60	64	64
60	60	60
60	68	68
60	60	60
<b>62,36</b>	<b>66,36</b>	<b>65,91</b>



**Presidencia  
de la República  
del Ecuador**



**Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes**



**SENESCYT**  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## **DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN**

Yo, Miño Alvarado, Iliana Lisbeth con C.C: 0931068084 autor/a del trabajo de titulación: **Influencia del clima laboral en la comunicación organizacional del departamento de producción en la empresa CAMFRUMARSA S.A.**, previo a la obtención del título de Licenciatura en Psicología Organizacional en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **12 de septiembre de 2022**

f.

---

**Nombre:** Miño Alvarado, Iliana Lisbeth

**C.C:** 0931068084



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Influencia del clima laboral en la comunicación organizacional del departamento de producción en la empresa CAMFRUMARSA S.A.		
<b>AUTOR(ES)</b>	Miño Alvarado, Iliana Lisbeth		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Chiquito Lazo, Efren Eduardo		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación		
<b>CARRERA:</b>	Psicología Organizacional		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Licenciatura en Psicología Organizacional		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	12 de septiembre 2022	<b>No. De Páginas:</b>	<b>64</b>
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	clima laboral, comunicación organizacional, influencia del clima, área de producción		
<b>PALABRAS CLAVE/ KEYWORDS:</b>	Clima laboral, comunicación organizacional, departamento de producción, ambiente laboral, dimensiones, estrategias.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b>			
<p>El presente trabajo de titulación denominado "Influencia del clima laboral en la comunicación organizacional en el departamento de producción de la empresa Camfrumarsa S.A.". Tiene como objetivo general determinar la influencia entre ambas variables. La teoría por la cual se basa éste trabajo de titulación es según el autor Frede Frederick Jablin, la cual señala la participación de los empleados y la toma de decisiones en la organización por medio de teorías conductuales como son el clima laboral y comunicación organizacional en una empresa. La necesidad de investigar éste tema de estudio se debe a los conflictos ocurridos en el departamento de producción. La investigación fue de tipo descriptiva, la misma que consiste en la caracterización de un hecho o fenómeno con la finalidad de determinar el clima laboral en la comunicación organizacional de la empresa.</p> <p>Por medio de un cuestionario previamente validado se les realizó preguntas al personal del departamento de producción, enviadas por medio de la plataforma de Google Form, en escala de Likert, los cuales señalaron la afectación en cuanto a las dimensiones de la variable de clima laboral: Relaciones interpersonales, estímulo al desarrollo organización y solución de conflictos y en cuanto a la variable de comunicación organizacional, aquella que afecta es el tipo de comunicación ascendente, por lo cual se implementó un plan de acción por medio del diseño de estrategias distribuida en cuatro fases enfocadas en aquellas dimensiones que afectan a dicho departamento.</p>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593 96 068 4620	<b>E-mail:</b> ilianamino@cu.ucsg.edu.ec	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::</b>	<b>Nombre:</b> Carrillo Saldarreaga Sofía Viviana, Mgs.		
	<b>Teléfono:</b> +593-4-2209210 ext. 1413 - 1419		
	<b>E-mail:</b> sofia.carrillo@cu.ucsg.edu.ec		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			