



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

TEMA:

Análisis de la comunicación y su incidencia en el clima laboral

AUTORES:

Espinal Muñoz, Maria Elisa

Zurita Ajila, Juan Francisco

**Previo a la obtención del grado Académico de:
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

TUTOR:

Ing. Rodríguez Bustos, Andrea Johanna, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Licenciada, María Elisa, Espinal Muñoz** y por el **Psicólogo, Juan Francisco, Zurita Ajila**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano.

DIRECTOR DEL ARTÍCULO PROFESIONAL DE ALTO NIVEL

Ing. Andrea Johanna Rodríguez Bustos, Mgs.

REVISOR

Ing. Freddy Camacho Villagómez, Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Ing. Zoila Bustos Goya, Mgs.

Guayaquil, a 1 día del mes de junio del año 2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Nosotros, Espinal Muñoz, Maria Elisa
Zurita Ajila, Juan Francisco**

DECLARAMOS QUE:

El Artículo Profesional de Alto nivel , **Análisis de la comunicación y su incidencia en el clima laboral** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento correspondiente cuyas fuentes se incorporan en las referencias. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría. En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del artículo profesional de alto nivel del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a 1 día del mes de junio del año 2023

AUTORES

María Elisa, Espinal Muñoz

Juan Francisco, Zurita Ajila



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

AUTORIZACIÓN

**Nosotros, Espinal Muñoz, María Elisa
Zurita Ajila, Juan Francisco**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Artículo Profesional de Alto Nivel Posgrado** titulado: **Análisis de la comunicación y su incidencia en el clima laboral**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi/nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a 1 día del mes de junio del año 2023

AUTORES

María Elisa, Espinal Muñoz

Juan Francisco, Zurita Ajila



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

INFORME DE URKUND

Document Information

Analyzed document	ESPINAL - ZURITA.docx (D156752699)
Submitted	1/23/2023 10:32:00 PM
Submitted by	
Submitter email	maria.espinal@cu.ucsg.edu.ec
Similarity	0%
Analysis address	andrea.rodriguez06.ucsg@analysis.arkund.com

TEMA: Análisis de la comunicación y su incidencia en el clima laboral

MAESTRANTES: María Elisa, Espinal Muñoz; Juan Francisco, Zurita Ajila

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, II COHORTE PARALELO A

ELABORADO POR:

**Andrea Johanna Rodríguez Bustos
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACION**

AGRADECIMIENTO

Expreso mi agradecimiento a todas las personas que formaron parte de este posgrado en gestión de talento humano, en especial a los docentes y a mi tutora que, con su guía, paciencia me permitieron culminar este trabajo.

También aquellas amistades que me han acompañado en lo largo de mis estudios, donde hemos podido compartir e intercambiar información valiosa, gracias por su confianza.

Lic. María Elisa Espinal Muñoz

AGRADECIMIENTO

Primeramente, quiero agradecer a la UCSG por haberme permitido formar parte de ella y abrirme la puerta para poder estudiar mi carrera, así como los diferentes docentes que me supieron brindar sus conocimientos y su apoyo para poder seguir adelante día a día.

Para finalizar deseo agradecer a todos mis compañeros por su amistad y apoyo moral que incentivaron mis ganas de seguir adelante en mi carrera profesional.

Psi. Juan Francisco Zurita Ajila

DEDICATORIA

A Dios por guiarme en todo el camino de mis estudios, a mis padres en especial por su confianza, amor y apoyo durante estos meses, sin dudar en ningún momento de mi capacidad para poder alcanzar una meta más en mi vida.

Lic. María Elisa Espinal Muñoz

DEDICATORIA

A mis padres que fueron y serán siendo los pilares fundamentales en mi vida, por hacerme un hombre de bien y forjarme como la persona que soy, muchos de mis logros obtenidos en la actualidad se los debo a ellos, supieron guiarme en el camino del bien estar conmigo en mis buenos y malos momentos, de todo corazón le dedico esta pequeña parte de mi vida también por su constancia y perseverancia y al nunca darse por vencidos por ese inmenso amor incondicional que me supieron regalar día tras día.

Psi. Juan Francisco Zurita Ajila

Índice de contenidos

RESUMEN	XIV
ABSTRACT	XV
INTRODUCCIÓN	2
ANTECEDENTES.....	3
1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.1. OBJETO DE ESTUDIO:	4
1.2. CAMPO DE ACCIÓN:.....	4
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:	4
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	4
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.5.1. OBJETIVO GENERAL	5
1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	5
1.6. HIPÓTESIS Y/O PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	5
1.6.1. HIPÓTESIS.....	5
1.7. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	6
2. MARCO TEÓRICO	6
2.1. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	7
2.2. COMUNICACIÓN INTERNA.....	8

2.2.1. ELEMENTOS QUE SE PUEDEN IMPLEMENTAR PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA:	9
2.3. CLIMA LABORAL.....	10
2.4. CULTURA ORGANIZACIONAL	10
3. MARCO REFERENCIAL	10
3.1. LA COMUNICACIÓN	11
3.2. CLIMA ORGANIZACIONAL.....	11
3.3. CLIMA LABORAL.....	11
4. METODOLOGÍA	12
4.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	12
4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	12
4.3. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	13
4.4. DISEÑO DE CUESTIONARIO.....	13
4.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE	13
4.6. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	34
5. RESULTADOS.....	35
6. CONCLUSIONES.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
7. RECOMENDACIONES	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS.....	56

Índice de figuras

Figura 1. <i>Comunicación de opiniones</i>	35
Figura 2. <i>Preguntas relacionadas con la información</i>	35
Figura 3. <i>Confianza</i>	36
Figura 4. <i>Información de su desempeño</i>	37
Figura 5. <i>Trabajo eficiente</i>	38
Figura 6. <i>Lenguaje apropiado al emitir sus criterios</i>	39
Figura 7. <i>Comunicación asertiva y empática</i>	40
Figura 8. <i>Lenguaje comprensible o entendible</i>	41
Figura 9. <i>Conflictos entre compañeros</i>	42
Figura 10. <i>Desempeño de funciones</i>	43
Figura 11. <i>Trabajo y productividad</i>	44
Figura 12. <i>Comprensión y motivación</i>	45
Figura 13. <i>Clima de respeto</i>	46
Figura 14. <i>Desarrollo personal</i>	47
Figura 15. <i>Motivación y satisfacción</i>	48
Figura 16. <i>Espacio apropiado y confortable</i>	49

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable comunicación (Independiente).....	30
Tabla 2. Operacionalización de la variable clima laboral (Dependiente).....	31
Tabla 3. Resultados de correlación entre la variable comunicación y clima laboral.....	50
Tabla 4. Resultados de regresión entre la variable de comunicación y clima laboral ..	50
Tabla 5. Análisis de varianza	51
Tabla 6. Interpretación de coeficientes y error típico	51

Índice de anexos

Anexo A. Autorización de las encuestas utilizadas dentro del artículo.....	56
Anexo B. Cuestionario: Análisis de la comunicación y su incidencia en el clima laboral	57
Anexo C. Cuestionario: Análisis de la comunicación y su incidencia en el clima laboral	58
Anexo D. Cuestionario: Análisis de la comunicación y su incidencia en el clima laboral	59
Anexo E. Cuestionario: Análisis de la comunicación y su incidencia en el clima laboral	60
Anexo F. Cuestionario: Análisis de la comunicación y su incidencia en el clima laboral	61
Anexo G. Cuestionario: Análisis de la comunicación y su incidencia en el clima laboral	62

RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad dar a conocer si la comunicación incide en el clima laboral, por lo tanto, se exponen diversas definiciones para comprender las variables del presente estudio y su relación entre sí. Esta investigación va dirigida a una muestra de 384 personas que trabajan en el sector privado de la ciudad de Guayaquil, donde se han presentado inconvenientes en la comunicación que mantienen sus colaboradores dentro de la organización. Por lo cual, el enfoque que se utilizó fue cuantitativo con un alcance descriptivo y analítico, mientras que la técnica de recolección de datos fue mediante una encuesta generada en *Google Forms*.

La información que se obtuvo en la encuesta fue tabulada, analizada y se realizó una interpretación por cada pregunta, dando como resultado que mejorar la comunicación si incide en el clima laboral y que ciertos colaboradores necesitan más confianza para realizar preguntas en base a las tareas asignadas en el puesto en el cual se encuentran, además que hay un porcentaje significativo de trabajadores que indican que existen diversos conflictos entre aquellos que se encuentran en un mismo rango, debido a esto la productividad laboral se ve puede ver afectada.

Palabras clave: Comunicación, comunicación interna, clima laboral, cultura organizacional, liderazgo.

ABSTRACT

The purpose of this research is to reveal whether communication affects the work environment, therefore, various definitions are exposed to understand the variables of this study and their relationship with each other. This research is aimed at a sample of 384 people who work in the private sector in the city of Guayaquil, where there have been problems in the communication that their collaborators maintain within the organization. Therefore, the approach used was quantitative with a descriptive and analytical scope, while the data collection technique was through a survey generated in Google Forms.

The information obtained in the survey was tabulated, analyzed and an interpretation was made for each question, resulting in improving communication if it affects the work environment and that certain collaborators need more confidence to ask questions based on the assigned tasks. in the position in which they are, in addition to the fact that there is a significant percentage of workers who indicate that there are various conflicts between those who are in the same range, due to this, labor productivity can be affected.

Keywords: communication, internal communication, work environment, organizational culture, leadership.

Introducción

Existen distintas maneras de comunicarse: gritos, quejidos, gestos, lenguaje; el ser humano, con su evolución, desarrolló maneras más eficientes de poder transmitir información y éstas han perdurado con el tiempo.

La comunicación ha sido el soporte de la vida, la presencia o su falta de interacción en la sociedad genera una serie de efectos. Dentro del contexto organizacional, se vuelve un factor determinante como una vía para la construcción de relaciones sociales y la interacción con los miembros que alcanzan una interrelación para el correcto funcionamiento de la organización.

Por lo tanto, la comunicación interna ha cobrado fuerzas y relevancia durante los últimos años, esto ha provocado cambios significativos en la empresa y su gestión. Como el desarrollo de la ética, transparencia, sostenibilidad y cooperación, en definitiva, una nueva forma de gestionar, donde los empleados y socios son importantes para la organización (Cuenca y Verazzi, 2020).

Han surgido algunos elementos para mejorar esta comunicación: afiches, buzón de sugerencias, video conferencias; las redes sociales son una herramienta asidua en la actualidad y brindan una mayor conexión entre los individuos. En relación con todo lo mencionado anteriormente se toma en cuenta el contexto social de la organización de manera externa e interna, el clima laboral responde al comportamiento que tiene una organización y como logra desenvolverse (Oyarvide et al., 2017).

Por añadidura, la cultura organizacional definirá como llevar a cabo estas estrategias; el código moral y ético, la creencias y hábitos de los fundadores de la organización estarán presentes a la hora de enfrentarse a problemas que aquejen a la institución.

Antecedentes

Es de gran interés poder estudiar como la comunicación puede incidir en el clima laboral de las empresas privadas, debido a que en las antes mencionadas utilizan constantemente técnicas para que la comunicación mejore, por ende, esta permita que el trabajador cree un mejor clima laboral y a su vez pueda dar a conocer sus ideas y que estas sean una gratificación para la empresa en la cual presta sus servicios.

Las herramientas digitales permiten agilizar el proceso de transferencia de información, para simplificar la comunicación entre las personas y a su vez dar facilidad para realizar tareas laborales (Gutiérrez, 2022).

Ante este escenario, se puede inferir que las herramientas digitales con el pasar de los tiempos al momento de innovar o mejorar su servicio, facilitan que la comunicación entre los trabajadores mejore constantemente. En un entorno económico que está en constante cambio de acuerdo con el desarrollo de la tecnología permite una gestión adecuada de la renovación digital para que las empresas obtengan ventajas operativas y productivas (Freixas, 2022).

Por lo cual, en la actualidad la tecnología permite que las personas tengan mayor acceso a información y por ende estén conectadas entre sí, según los indicadores de TIC 2022 el 69,7 % de ecuatorianos tienen acceso y uso del computador, internet y celular (Instituto nacional de estadísticas y censos, 2022).

1. Planteamiento de la investigación

1.1. Objeto de estudio:

Ausencia de investigaciones actualizadas que permitan demostrar si la comunicación incide en el clima laboral.

1.2. Campo de acción:

Este estudio es dirigido a personas que trabajan en diversas empresas privadas en la ciudad de Guayaquil, donde se ha denotado presencia de inconvenientes en la comunicación que maneja la organización donde se desempeñan actualmente.

1.3. Formulación del problema:

¿Cómo incide la comunicación en el clima laboral de organizaciones privadas de la ciudad de Guayaquil?

1.4. Justificación

El clima laboral tiene un impacto significativo en las organizaciones y en sus colaboradores, debido a que enfrenta múltiples aspectos que favorecen y afectan su cotidianidad, para ello, mediante un plan de mejoramiento, obtienen resultados eficientes como el incremento en la productividad y personal proactivo en sus actividades laborales (Naranjo, 2022).

En esta investigación la prioridad es dar a conocer que existen ya herramientas a nivel global que permiten la facilidad de estar comunicados de manera más eficaz y eficiente donde quiera que estén los colaboradores, sin necesidad de estar en una misma oficina.

El presente estudio utilizó como referencia las líneas de investigación las

cuales fueron comunicación organizacional y clima, cultura, cambio y desarrollo organizacional, debido a que permitió conocer como las empresas puedan aportar a sus equipos de trabajo investigaciones donde se detalle la relación que existe entre la comunicación y el clima laboral, para que puedan mantener una relación cómoda, que los colaboradores tengan un excelente clima, y por lo consiguiente quienes forman parte de la estructura organizacional puedan alcanzar sus objetivos deseados.

Los resultados en el presente trabajo de investigación fueron útiles para dar a conocer las falencias que presentan las diversas empresas privadas de Guayaquil en base a la incidencia de la comunicación en el clima laboral.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo general

Analizar los factores que inciden en la comunicación y el clima laboral de organizaciones privadas de la ciudad de Guayaquil, con el fin de la afectación en los colaboradores que forman parte de estas empresas.

1.5.2. Objetivos específicos:

- Establecer el marco teórico y conceptual de la comunicación y el clima laboral.
- Establecer el marco referencial de la comunicación y su incidencia en el clima laboral.
- Plantear la sección de metodología e interpretar los resultados de estudio para determinar la incidencia de la comunicación en el clima laboral de organizaciones privadas de la ciudad de Guayaquil.

1.6. Hipótesis y/o preguntas de investigación

1.6.1. Hipótesis

Ho: La comunicación no incide en el clima laboral de organizaciones privadas de la ciudad de Guayaquil.

Hi: La comunicación incide en el clima laboral de organizaciones privadas de la ciudad de Guayaquil

1.7. Preguntas de investigación

1. ¿Cuál es el marco teórico y conceptual de la comunicación y el clima laboral?
2. ¿Cuál es el marco referencial de la comunicación y su incidencia en el clima laboral?
3. ¿Cómo plantear la sección de metodología para determinar la incidencia de la comunicación en el clima laboral de organizaciones privadas de la ciudad de Guayaquil?
4. ¿Cuál es el resultado de estudio que analiza la incidencia de la comunicación en el clima laboral de organizaciones privadas de la ciudad de Guayaquil?

2. Marco teórico

En la actualidad la comunicación es la base fundamental para empezar un diálogo que permite intercambiar información entre un emisor y un receptor para un fin común mediante opiniones diferentes (Rodríguez, 2022).

Por su parte, el desarrollo de las habilidades comunicativas es el factor más importante que incide en la función directiva de la empresa, por lo tanto, es el más valioso en la estructura organizacional. De esta forma se logran los objetivos estratégicos y se pueden ajustar con base en información que aporte el valor necesario y facilite la sistematización de los procesos de gestión. No sólo

la habilidad de hablar, sino también la de escuchar están íntimamente relacionadas, ambas están orientadas a dar respuestas lógicas y coherentes en el proceso de gestión, y cada una enfrentará nuevos retos en su función (Borja et al., 2022).

En otras palabras, la comunicación es la base de toda vida social, tanto que, si en un grupo social se impide que todos los signos verbales o escritos se comuniquen, el grupo desaparece. El hombre, en virtud de su carácter social, se comunica e interactúa constantemente con los demás, por lo que es necesario tener en cuenta el fluir de la conformación del clima de trabajo y los procesos del grupo (Navarro y Peña, 2016).

2.1. Comunicación organizacional

Como se mencionó en Comunicación organizacional en evolución (2019) la comunicación organizacional ha evolucionado de tal manera que ha tomado lugar dentro del ámbito tecnológico y cultural.

Desde otra perspectiva, la comunicación organizacional es un área que se ha vuelto cada vez más importante en los últimos años, posicionándose como una de las prácticas de reclutamiento de más rápido crecimiento. El debate de la industria ya no se centra tanto en el papel de los reguladores sino en el panorama económico, tecnológico y social y las perspectivas de un mayor fortalecimiento de la industria. Por supuesto, en los últimos años, con el rápido desarrollo de la tecnología y sus efectos secundarios, los profesionales de este campo han asumido más responsabilidades y oportunidades ante la realidad cambiante. La promesa de la comunicación personalizada se ha hecho realidad, abriendo oportunidades en áreas complejas como la comunicación de crisis, pero también provocando un debate sobre la privacidad de los datos generados por los usuarios (Rodríguez y Vázquez, 2019).

Mientras tanto, la nueva tendencia en comunicación organizacional presenta un escenario de comunicación altamente competitivo que obliga a los clientes y organizaciones/empresas a abandonar la comunicación lineal y comprometerse

activamente con audiencias donde la retroalimentación es clave para el éxito en nuevos mercados. Las organizaciones necesitan comprender mejor a su audiencia, comprender el papel del mercado y su impacto en la nueva generación (Puertas, et al., 2020).

2.2. Comunicación interna

En los últimos años, la gestión de la comunicación en las organizaciones ha avanzado significativamente mediante el uso de diferentes herramientas, muchas de las cuales están relacionadas con los avances tecnológicos. Sin embargo, en muchas organizaciones todavía está adscrita al departamento de recursos humanos y entiende que está relacionado con las relaciones con los empleados (Castro y Díaz, 2020).

Por lo tanto, el valor de la comunicación interna en un entorno empresarial está en constante evolución, ya que mejora la participación de los empleados en la organización. Por ello, es un área de interés tanto para investigadores como para la comunidad empresarial, donde se puede avanzar. Además, se utilizan para construir reputaciones y crear experiencias de marca. Algunas de las tendencias en herramientas de comunicación interna incluyen la implementación de intranets sociales, gamificación, redes sociales para aumentar el compromiso y embajadores de marca (Castro y Díaz, 2022).

Como se ha mencionado, la comunicación interna contribuye decisivamente a la consecución de los objetivos empresariales de la organización. Algunos de estos objetivos se logran aumentando la productividad y la eficiencia. En este sentido, una buena comunicación interna no solo mejora estas métricas, sino que también ayuda al equipo a comprender su importancia para el crecimiento de la organización. Si un empleado siente que su empresa es correcta, entiende y establece sus propios objetivos. Ahora más que nunca, las empresas necesitan comenzar a administrar a su gente con sensatez, adoptando un enfoque estratégico que les permita retener a los mejores profesionales e influir en la adquisición de los objetivos de la empresa. Para ello, deben trabajar en

diferentes frentes, entre los que destacan: la formación, el desarrollo de habilidades, la experiencia, el compromiso y la comunicación (Calvo, 2022).

2.2.1. Elementos que se pueden implementar para mejorar la comunicación interna:

La comunicación interna es horizontal y a la vez circular, ya que cada individuo debe aportar su personalidad, habilidades, talentos e ideas para ayudar a encontrar nuevas formas de relacionarse con el sistema organizacional (Lara, 2021).

Sin embargo, se ha manifestado la existencia de varias herramientas sostenibles de la comunicación, para la participación del sujeto hacia la organización sustentando la importancia de estas: (Oyarvide et al., 2017).

- ✓ Afiches
- ✓ Boletines
- ✓ Buzón de sugerencias
- ✓ Circulares
- ✓ Publicación institucional (folletos, revistas)
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Manual organizacional
- ✓ Reuniones
- ✓ Video conferencia
- ✓ Intranet
- ✓ Eventos

Además, la comunicación interna es una de las actividades más importantes de la organización, ya que estos procesos coordinan las actividades básicas para garantizar la organización, implementar tareas, implementar cambios, administrar el comportamiento de comunicación interpersonal y organizar valores culturales.

De igual manera la gestión de la comunicación interna tiene como objetivo optimizar el proceso de comunicación de la información y relaciones interpersonales entre las distintas áreas de trabajo, sus directivos y empleados facilita la participación, refuerza los valores, el buen ambiente y el espíritu de equipo (Oyarvide et al., 2017).

2.3. Clima laboral

El clima laboral es una unidad básica creada por las personas en una organización en base a sus experiencias y percepciones con las que realizan las actividades diarias y es un indicador importante de porque el mal clima laboral es un problema serio para entender el ambiente laboral los problemas y necesidades de los grupos de trabajo que lo conforman. Además, el ambiente de trabajo u organización es una estructura invisible relacionada con la percepción que tienen los empleados del ambiente de trabajo. Este es el tono emocional interno de un trabajador (Charry, 2018).

2.4. Cultura organizacional

La cultura organizacional en las empresas durante muchos años ha sido una herramienta invisible que los profesionales de la gestión consideran un recurso estratégico que se puede aplicar para obtener una ventaja competitiva y mejorar mejores resultados dentro de la organización (Leyva et al., 2022).

Los investigadores aún no han llegado a un acuerdo sobre cómo definir la cultura organizacional, varios de ellos agregan que estos son los valores y suposiciones compartidas por los miembros de la organización. La cultura organizacional ágil contribuye en gran medida a la creación de valor organizacional al permitirle: adaptarse, tomar decisiones rápidas y enfrentar situaciones difíciles. Por lo tanto, los avances de hoy deben ser descubiertos y esta cultura se vuelve indispensable (Ramos y Ramos, 2021).

3. Marco referencial

3.1. La comunicación

La comunicación es fundamental para el buen funcionamiento de la empresa. Sin embargo, esto puede generar malentendidos e incluso conflictos, y puede crear un entorno perjudicial para la salud y la productividad de los empleados. En el transcurso de sus actividades profesionales, a menudo se encuentran con situaciones en las que los rumores y malentendidos o ideas no se forman claramente, por lo que es interesante que se preste especial atención a la situación actual de este estatuto (De Lutis, 2017).

Cabe destacar que la mala comunicación entre las unidades estructurales puede aumentar las relaciones interpersonales débiles, resultando en falta de coordinación en el desarrollo de las actividades, lo que afecta la planificación del tiempo, la capacidad organizativa y la productividad, y no existe un ambiente de apoyo que promueva el trabajo en equipo (Barreno, 2020).

3.2. Clima organizacional

Por otra parte, el clima organizacional es una estructura multidimensional que puede entenderse como un mecanismo por el cual diversas variables del comportamiento organizacional pueden influir en él o viceversa. Además, permite comprender las relaciones entre las variables y da a conocer como los colaboradores perciben este tipo de ambiente laboral (García et al., 2020).

3.3. Clima laboral

Finalmente, a lo largo de los años, el clima laboral se ha convertido en un factor importante para las organizaciones. Porque su medición informa la percepción de los trabajadores sobre un entorno positivo y motivador para su trabajo diario y mejora el desempeño profesional. Este clima se traduce en la satisfacción de los trabajadores y por ende de los usuarios, representando un vínculo abstracto entre los

niveles individual y organizacional, reflejando la calidad estable del ambiente interno (Pariona et al., 2021).

4. Metodología

4.1. Diseño de investigación

El enfoque de esta presente investigación fue un estudio cuantitativo con alcance descriptivo - analítico, con una lógica hipotética deductiva, porque no manipula las variables y permite recolectar datos en un tiempo específico, es decir, en un tiempo más corto.

Como su nombre lo indica, los estudios cuantitativos se basan en datos numéricos para presentar sus resultados y en datos estadísticos descriptivos para hacer predicciones porcentuales precisas (Villegas, 2015).

4.2. Tipo de investigación

La investigación descriptiva, indica lo que sucedió en un momento determinado: el porcentaje del grupo objetivo que consume una marca en un lugar determinado, las características de las personas que utilizan un determinado servicio, etc. Estos son estudios más formales y estructurados que los realizados en estudios exploratorios (Merino et al., 2015).

Por otra parte, el diseño correlacional permite al investigador poder analizar las variables para conocer el grado de incidencia o ausencia de ellas dentro de un estudio (Carrasco, 2013).

Se aplicó este tipo de investigación descriptiva - analítica porque permite conocer las características más importantes del problema de estudio el cual es: La ausencia de investigaciones actualizadas que permitan demostrar si la comunicación incide positivamente en el clima laboral mediante técnicas que permitan desarrollar una comunicación interna en las organizaciones.

4.3. Técnica de recolección de datos

Las encuestas *online* o también denominadas encuestas en línea sostienen la lógica clásica de recolección de información a través de la cual un equipo de investigadores obtiene información de las unidades de análisis y/o de registro sobre una temática en estudio, a la vez que ofrece innovaciones en cuanto a su diseño y aplicación (Malegarie y Fernández, 2019).

La técnica que se empleó es una encuesta por medio de la plataforma *google forms* debido a que recolectó datos, para saber el nivel en el cuál la comunicación incide en el clima laboral.

4.4. Diseño de cuestionario

En cuanto a la recopilación de datos, se tomó como instrumento de recolección de información un cuestionario basado con 25 preguntas, de las cuales se seleccionó 16 que contiene una escala de Likert, obtenido del estudio: La comunicación y su incidencia en el clima laboral del sector bancario de la provincia de Tungurahua, de una universidad en la ciudad de Ambato (Barreno, 2020).

Se calificará en una escala de Likert de la siguiente manera:

- a) Total acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Indeciso
- d) En desacuerdo
- e) Total desacuerdo

4.5. Operacionalización de variable

Tabla 1*Operacionalización de la variable comunicación (Independiente)*

Definición conceptual	Dimensiones	Indicador	Ítems	Técnica / instrumento
La comunicación es un elemento esencial en el funcionamiento de cualquier organización; Sus procesos conectan a la empresa como un sistema integrado (Jiménez et al., 2021).	Factor integrador	Interpersonal	1. ¿Su jefe le brinda atención cuando usted comunica sus opiniones?	Encuesta / Cuestionario estructurado
		Información	2. ¿Usted realiza preguntas relacionadas sobre la información que recibe?	
		Comunicación	3. ¿Usted ha desarrollado la confianza con sus jefes para conversar problemas personales?	
		Desempeño	4. ¿Recibe información de su jefe de acuerdo a su desempeño?	
	Equipos de trabajo	Eficiencia	5. ¿Las instrucciones emitidas por los jefes le permiten realizar un trabajo eficiente?	
		Lenguaje	6. ¿Su jefe utiliza un lenguaje apropiado al emitir sus criterios?	
		Empática	7. ¿La comunicación entre sus compañeros es asertiva y empática?	
		Comprensible	8. ¿El lenguaje que emplean sus compañeros es comprensible?	
Calidad				

Nota. Fuente: Datos obtenidos de Barreno, (2020).

Tabla 2*Operacionalización de la variable clima laboral (Dependiente)*

Definición conceptual	Dimen siones	Indicador	Ítems	Técnica / instrumento
El clima laboral se define como una percepción de las características organizacionales son persistente y medible, distingue una unidad de trabajo de otra y permite que el diagnóstico guíe las acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o mejorar las operaciones del proceso y los resultados organizacionales (Islado et at., 2021).	Satisfacción Liderazgo Igualdad	Compañerismo Cumplimiento Productividad Motivación Respecto Desarrollo Estímulo Confort	1. ¿Existen conflictos entre compañeros del mismo nivel? 2. ¿El clima laboral es ideal para el desempeño de funciones? 3. ¿El trabajo que realiza mejora la productividad? 4. ¿Los jefes son comprensibles y motivan al trabajador? 5. ¿En el trabajo se mantiene un clima de respeto? 6. ¿El clima laboral promueve el desarrollo personal? 7. ¿En la institución se siente motivado y satisfecho? 8. ¿El espacio de trabajo es apropiado y confortable para el cumplimiento de actividades?	Encuesta / Cuestionario estructurado

Nota. Fuente: Datos obtenidos de Barreno, (2020).

4.6. Población y muestra

La población y muestra estuvo conformada por personas que laboran en empresas privadas de la ciudad de Guayaquil, quienes, según el registro del Instituto Nacional De Estadísticas y Censos en el tercer trimestre de 2022 son un total de 1'276.200 personas de las cuales un 50% laboran en el sector privado dando un total de 638.100 personas con empleo en empresas privadas de la ciudad de Guayaquil. Por ende, la población de la presente investigación es infinita (Instituto Nacional De Estadísticas y Censos, 2022).

Población: 638.100

Muestra

E 0,05

P 0,5

Q 0,5

N 638.100

Z 1,96

$$n = \frac{(Z)^2(P)(Q)}{(e)^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2(0,25)}{(0,05)^2}$$

$$n = 384$$

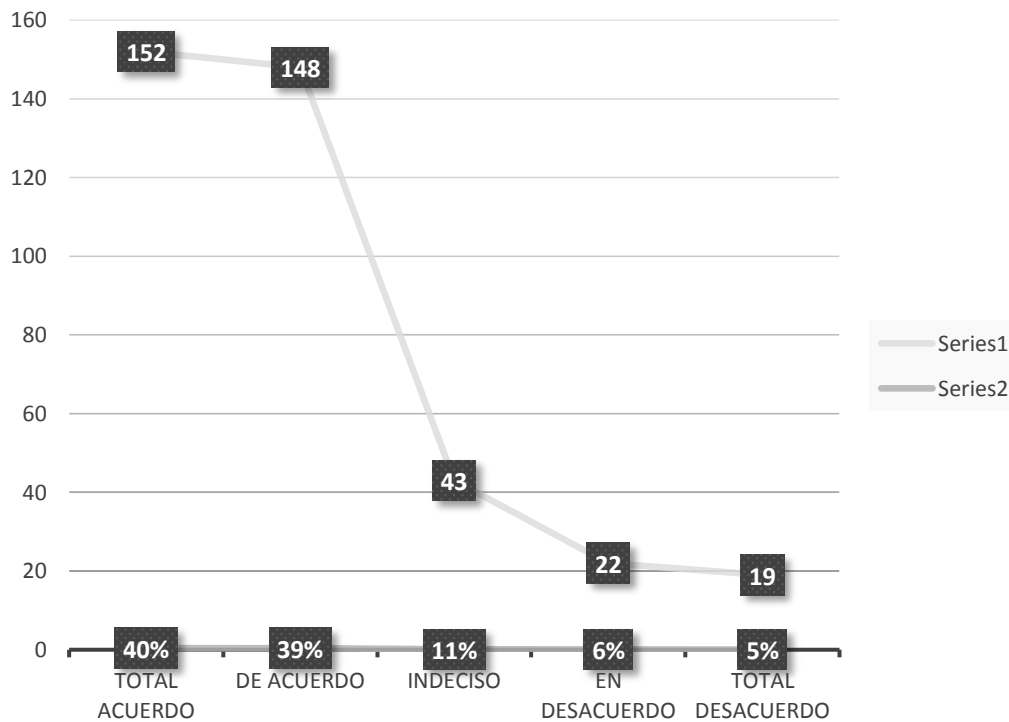
Como resultado de la PEA de Guayaquil obtendríamos 384 personas que deben ser encuestadas.

5. Resultados

1. ¿Su jefe le brinda atención cuando usted comunica sus opiniones?

Figura 1

Comunicación de opiniones



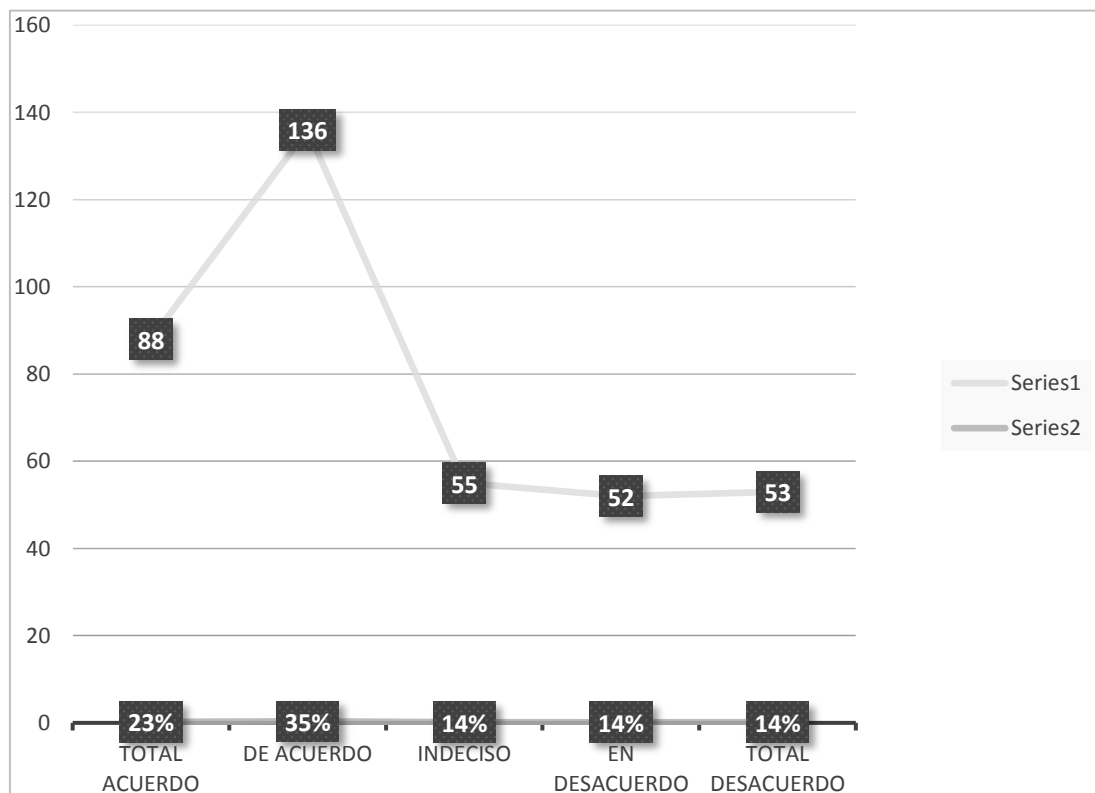
Nota. De acuerdo a la figura 1, del 100% de colaboradores encuestados que pertenecen al sector privado de la ciudad de Guayaquil, el 5% respondió que está en total desacuerdo, el 6% en desacuerdo, el 11% indeciso en su opinión, el 38% de acuerdo y el 40% total acuerdo.

En base a los resultados obtenidos de la figura 1, se interpreta que entre los encuestados del sector privado de Guayaquil la mayoría recibe atención por parte de su jefe al momento de dar a conocer sus puntos de vistas sobre alguna situación, lo cual beneficia a la empresa y al mismo colaborador para realizar mejor sus actividades.

2. ¿Usted realiza preguntas relacionadas sobre la información que recibe?

Figura 2

Preguntas relacionadas con la información



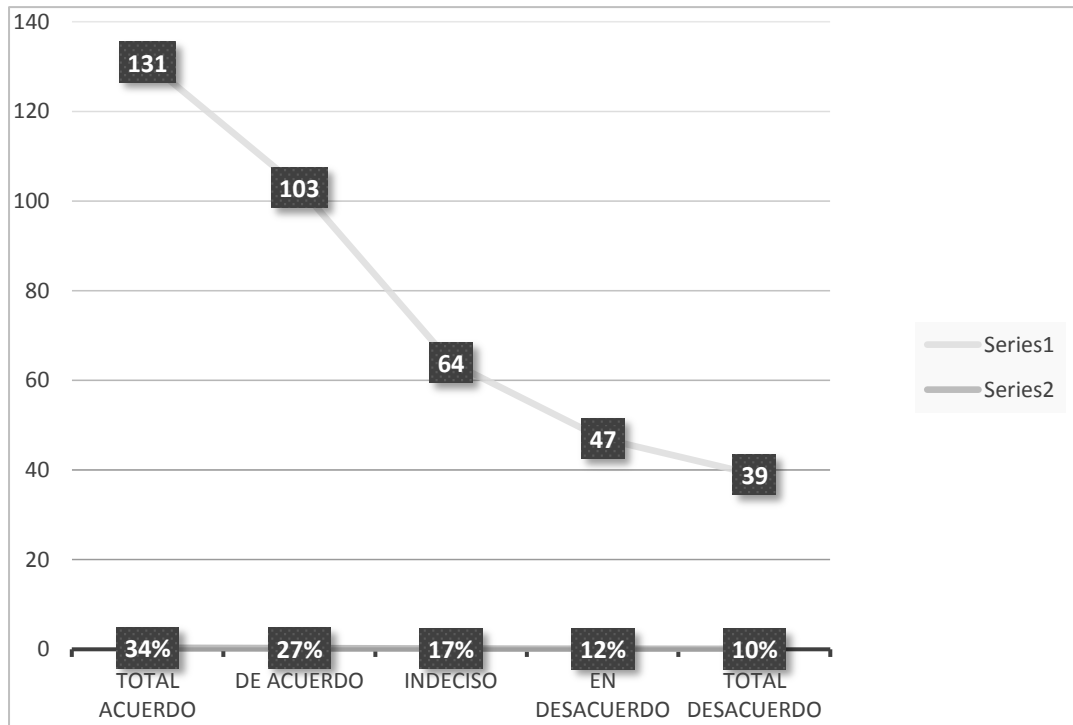
Nota. Según la figura 2, del 100% de colaboradores encuestados que pertenecen al sector privado de Guayaquil, el 14% comenta que está en total desacuerdo, el siguiente 14% en desacuerdo, el otro 14% indeciso de dar a conocer su opinión, el 35% de acuerdo y un 23% total acuerdo.

En cuestión a los resultados obtenidos de la figura 2, el mayor porcentaje de encuestados realizan sin novedad preguntas relacionadas a la información que reciben, sin embargo, se visualiza que hay un grupo significativo que no puede expresar sus consultas hacia sus superiores.

3. ¿Usted ha desarrollado la confianza con sus jefes para conversar problemas personales?

Figura 3

Confianza



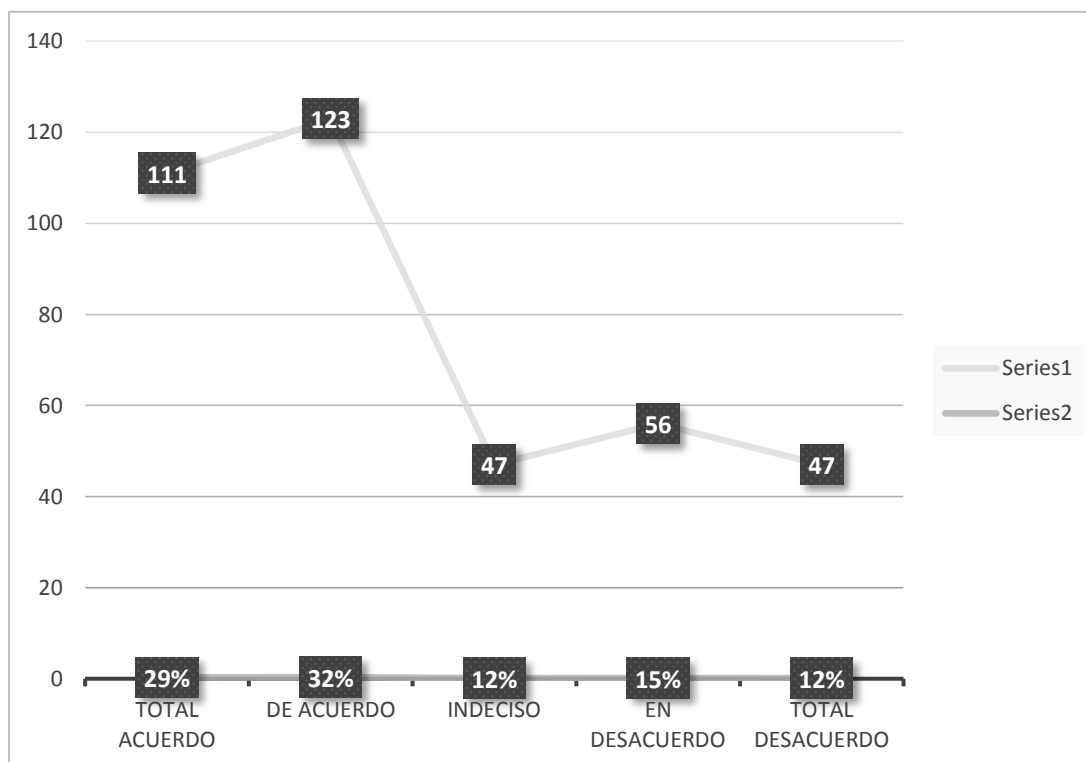
Nota. Por otra parte la figura 3, de un 100% de colaboradores que pertenecen al sector privado de Guayaquil, un 10% comenta que está en total desacuerdo, un 12% en desacuerdo, un 17% prefiere no opinar seleccionando la opción de indecisión, un 27% de acuerdo, y un 24% total acuerdo.

Con respecto a los resultados obtenidos en la figura 3, la mayoría de encuestados del sector privado han ido creando confianza significativa para conversar con sus jefes situaciones personales, teniendo en cuenta que esto fortalece la comunicación y crea una base de confianza entre el mismo colaborador y su jefe, lo cual permite tener un clima laboral tranquilo donde beneficie el cumplimiento de sus funciones y tareas encomendadas.

4. ¿Recibe información de su jefe de acuerdo a su desempeño?

Figura 4

Información de su desempeño



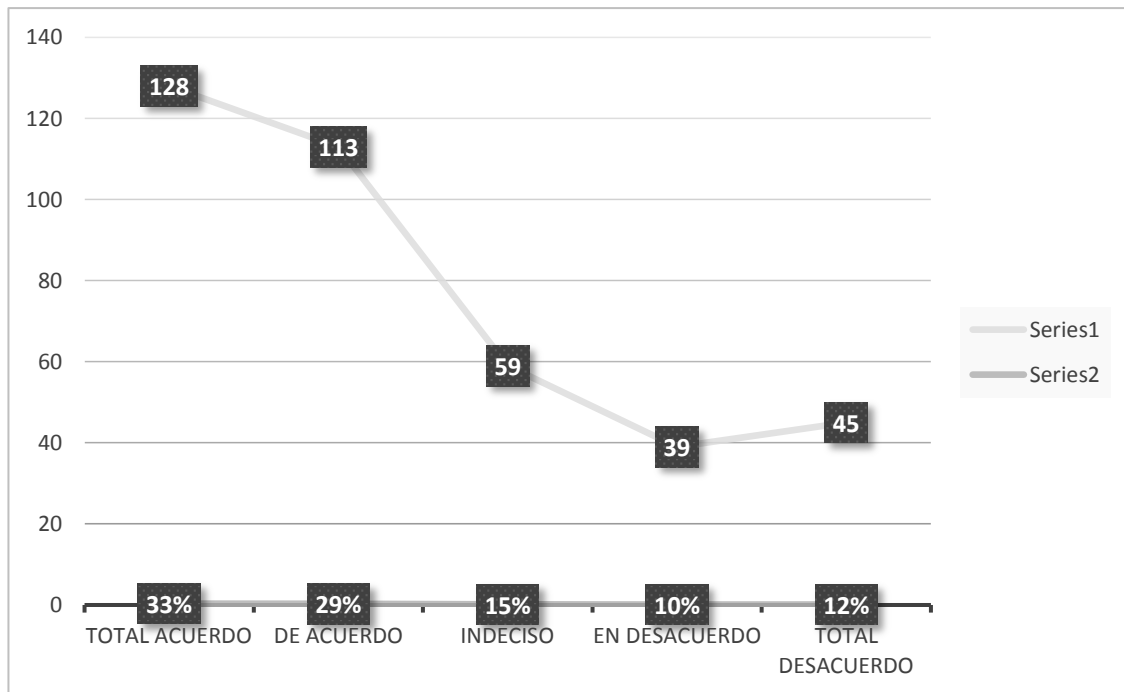
Nota. Según la figura 4, los resultados obtenidos de encuestados que laboran en el sector privado de Guayaquil, el 12% se encuentra en total desacuerdo, el 15% en desacuerdo, el 12% indeciso, un 32% de acuerdo y un 29% total acuerdo.

En referencia a estos resultados de la figura 4, la mayor parte de colaboradores reciben información de acuerdo al desempeño que tiene dentro de su organización, lo cual aumenta la productividad y el trabajo en equipo, como mejoras en sus actividades porque tienen claro los lineamientos que les emite la empresa.

5. ¿Las instrucciones emitidas por los jefes le permiten realizar un trabajo eficiente?

Figura 5

Trabajo eficiente



Nota. Como se nota en la figura 5, de un 100% de encuestados, el 12% indica un total desacuerdo, el 10% en desacuerdo, el 15% indeciso, el 30% de acuerdo y un 33% total acuerdo.

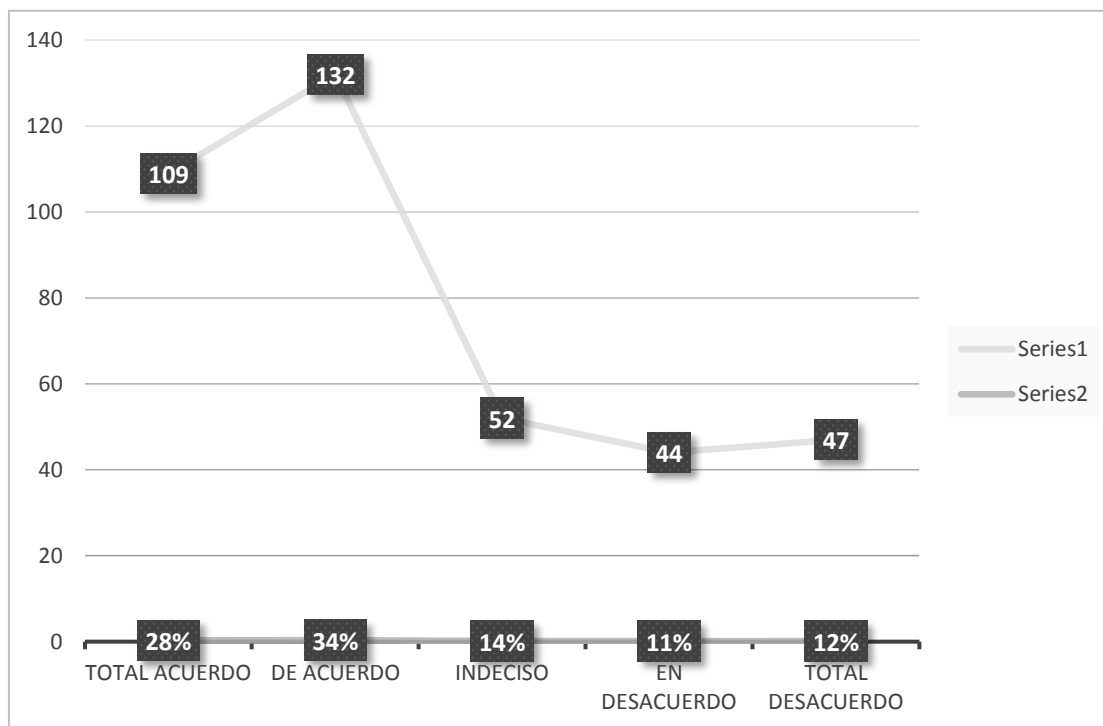
Por lo tanto, en base a estos resultados se dar a conocer que la mayor parte de colaboradores encuestados del sector privado de Guayaquil pueden desarrollar sus actividades con eficiencia porque sus jefes emiten de forma eficaz y detalladamente las intrucciones que deben seguir para realizar sus tareas encomendadas, además esto permite que mantengan una comunicación efectiva dentro de su clima laboral como beneficio de ambas partes.

En cuestion a los demás encuestados que no reciben instrucciones por parte de sus jefes, se manifiesta que es importante implementar o buscar herramientas que mejoren la comunicación interna en su clima laboral para mejorar los resultados.

6. ¿Su jefe utiliza un lenguaje apropiado al emitir sus criterios?

Figura 6

Lenguaje apropiado al emitir sus criterios



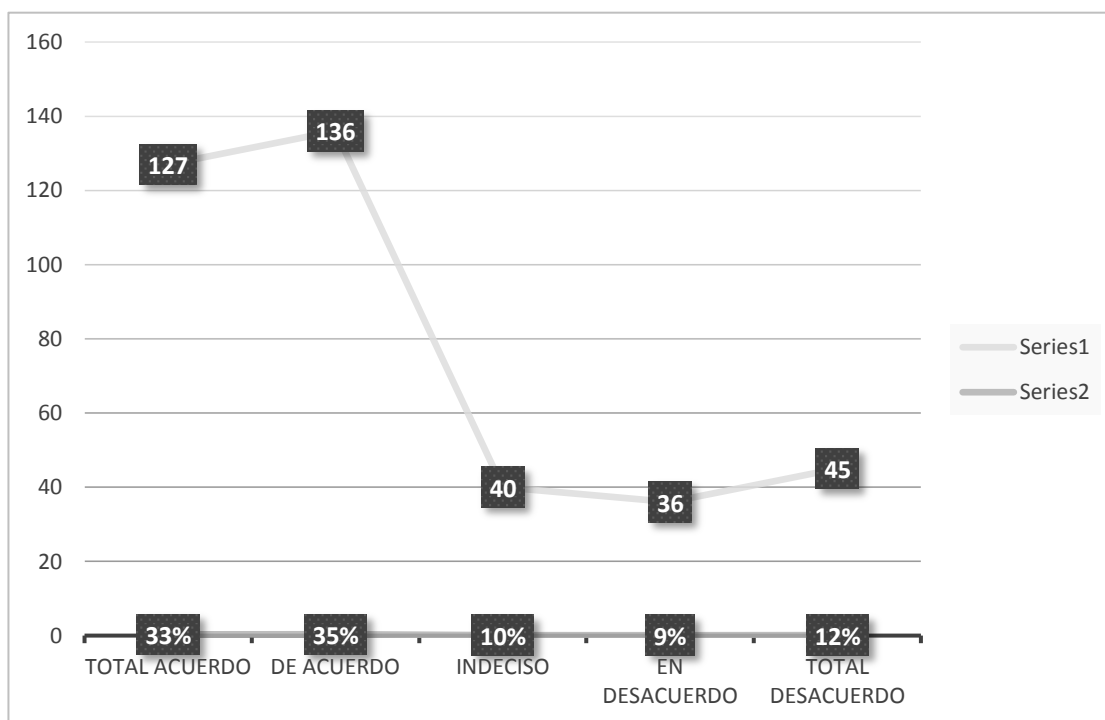
Nota. En cuestión de la figura 6, del 100% de colaboradores encuestados que pertenecen al sector privado de Guayaquil, un 12% está en total desacuerdo, otro 12% en desacuerdo, un 14% indeciso en dar a conocer su opinión, un 34% de acuerdo y un 28% total acuerdo.

A partir de esto, se infiere que la mayor parte de encuestados consideran que su jefe se comunica mediante un lenguaje claro hacia ellos al momento de emitir o dar a conocer un comentario, esto fomenta una mejora en el desempeño laboral y así pueden cumplir todos los objetivos deseados dentro de la organización.

7. ¿La comunicación entre sus compañeros es asertiva y empática?

Figura 7

Comunicación asertiva y empática



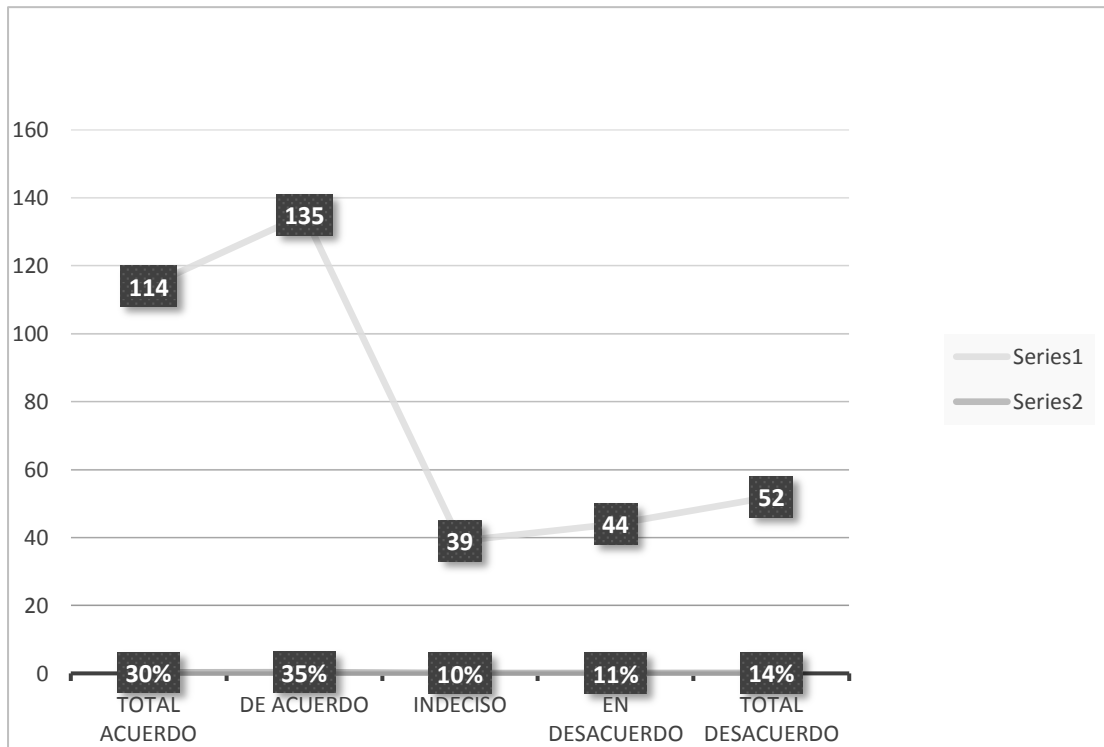
Nota. Por lo tanto en la figura 7, del 100% de colaboradores encuestados que pertenecen al sector privado de Guayaquil, un 12% se encuentra en total desacuerdo, un 9% en desacuerdo, un 11% indeciso, un 35% de acuerdo y un 12% total acuerdo.

En efecto a estos resultados, la mayor parte de colaboradores que trabajan con los encuestados tiene la habilidad de expresarse, transmitir ideas u opiniones de una manera precisa. Por lo cual, esto crea un ambiente o clima laboral más cómodo, donde se respeta los comentarios emitidos entre compañeros, sus preferencias y sobre todo los valores.

8. ¿El lenguaje que emplean sus compañeros es comprensible?

Figura 8

Lenguaje comprensible o entendible



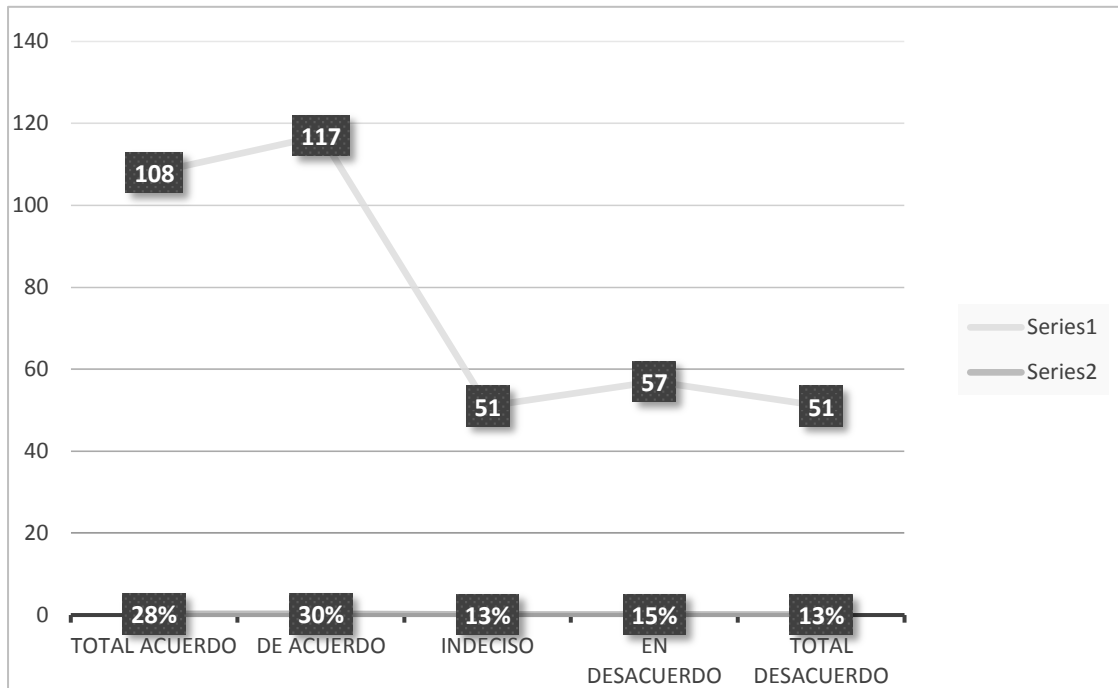
Nota. En la figura 8, se observa que del 100% de colaboradores encuestados que pertenecen al sector privado de Guayaquil, un 14% está en total desacuerdo, un 11% en desacuerdo, un 10% indeciso, un 35% de acuerdo, un 30% total acuerdo.

Sin embargo, a pesar de que la mayor parte de encuestados consideran que sus compañeros se comunican de una manera clara con ellos, lo cual es una ventaja para el clima laboral debido a que reciben información precisa y permite estar mejor coordinados en temas laborales, no se puede descartar que los demás encuestados que escogieron la opción de total desacuerdo, en desacuerdo o indeciso consideran que falta técnicas que permitan entender con facilidad el mensaje que quieren transmitir los demás colaboradores, para ello se pueden utilizar las siguientes: Cuidar los gestos del rostro, escuchar antes de emitir un comentario, realizar preguntas si existe o se presenta alguna duda o algo no quedó claro, entre otras.

9. ¿Existen conflictos entre compañeros del mismo nivel?

Figura 9

Conflictos entre compañeros



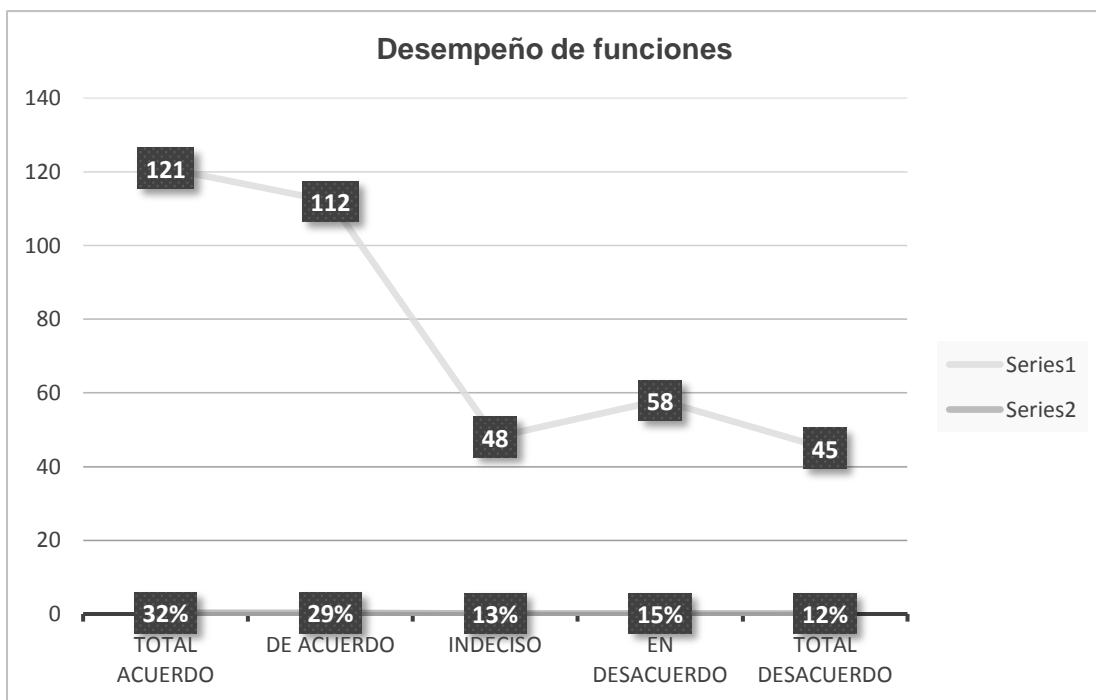
Nota. De acuerdo a la figura 9, del 100% de colaboradores encuestados que pertenecen al sector privado de Guayaquil, un 13% está en total desacuerdo, un 15% en desacuerdo, un 13% indeciso, un 31% de acuerdo y un 28% total acuerdo.

Conforme a los resultados que obtenidos, la mayor parte de encuestados dan a conocer que si existen conflictos entre compañeros que se encuentran en el mismo nivel, es decir, esto causa un desequilibrio en el clima laboral, donde puede afectar la salud mental de los mismo trabajadores y su productividad al realizar sus tareas.

10. ¿El clima laboral es ideal para el desempeño de funciones?

Figura 10

Desempeño de funciones



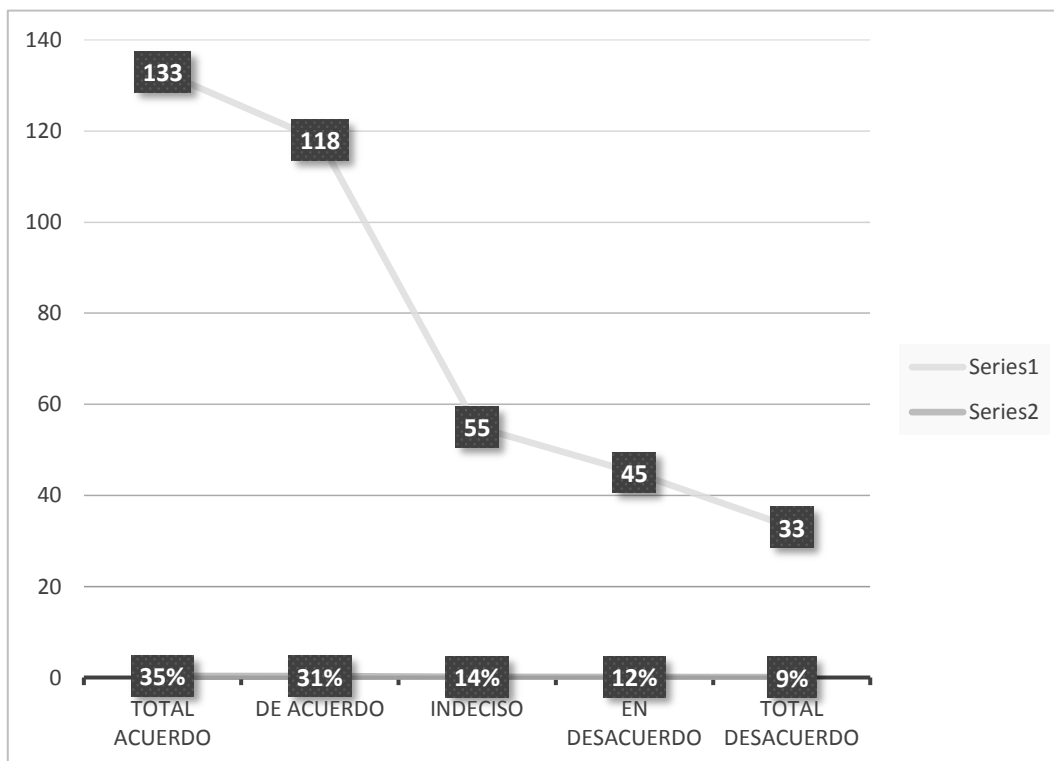
Nota. En base a la figura 10, del 100% de colaboradores encuestados que pertenecen al sector privado de Guayaquil, un 12% está en total desacuerdo, un 15% está en desacuerdo, un 12% indeciso al dar a conocer su opinión, un 29% de acuerdo y un 32% total acuerdo.

Por lo consiguiente, la mayor parte de encuestados responden a un total acuerdo y de acuerdo, manifestando que el clima laboral es idóneo para realizar sus funciones laborales, por lo cual dan a conocer que tienen un ambiente cómodo y favorable para ellos.

11. ¿El trabajo que realiza mejora la productividad?

Figura 11

Trabajo y productividad



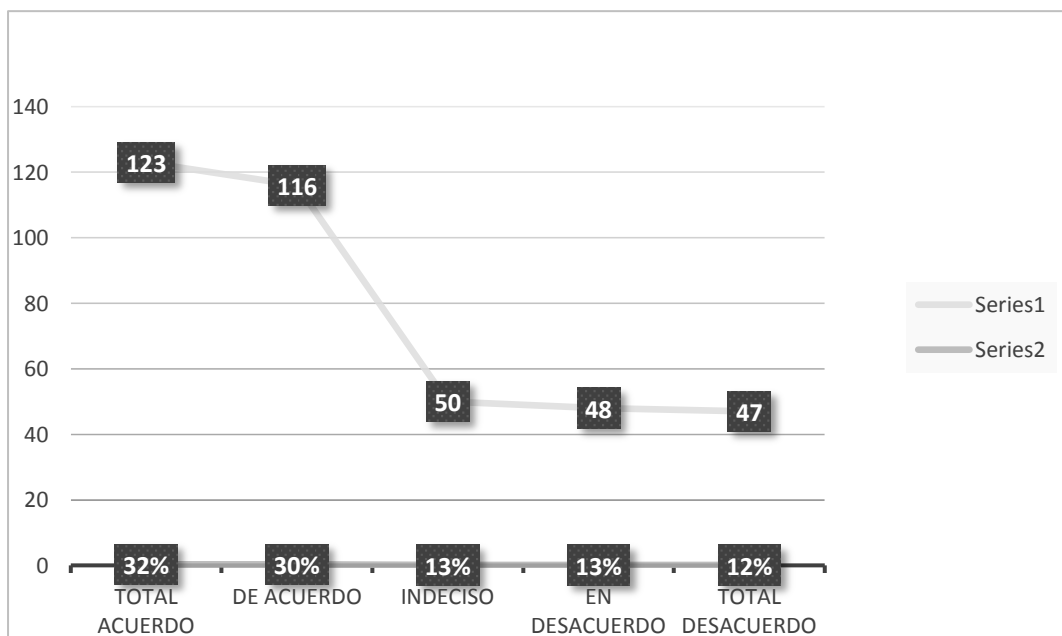
Nota. Dado en la figura 11, del 100% de colaboradores encuestados que pertenecen al sector privado de Guayaquil, un 8% está en total desacuerdo, un 12% en desacuerdo, 14% indeciso, 31% de acuerdo y un 35% total acuerdo.

Con respecto a estos resultados, la mayor parte de encuestados manifiestan que las funciones que desempeñan incrementa el rendimiento y la eficiencia dentro de la organización.

12. ¿Los jefes son comprensibles y motivan al trabajador?

Figura 12

Comprensión y motivación



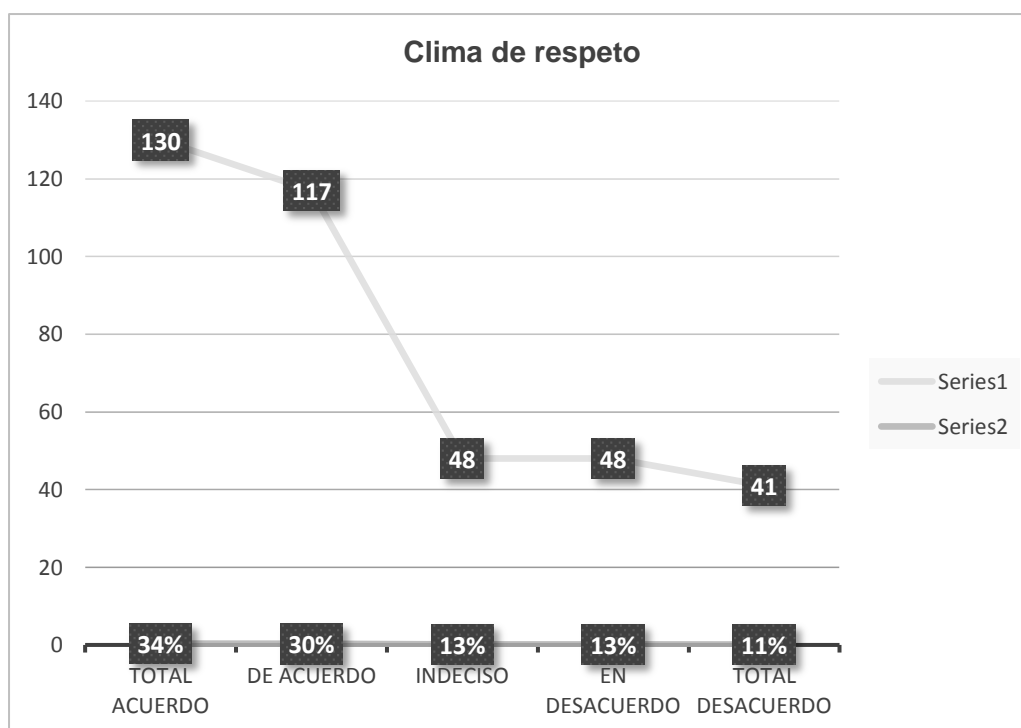
Nota. Por lo cual en la figura 12, del 100% de colaboradores encuestados que pertenecen al sector privado de Guayaquil, un 12% está en total desacuerdo, un 13% está en desacuerdo, otro 13% indeciso al dar a conocer su opinión, un 30% de acuerdo y un 32% total acuerdo.

Como se visualiza en lo antes detallado, la mayor parte de encuestados dan a conocer que al tener jefes que los motivan y comprenden en diversas situaciones que suelen pasar, esto crea un compromiso más fuerte hacia la empresa, por lo cual su productividad aumenta.

13. ¿En el trabajo se mantiene un clima de respeto?

Figura 13

Clima de respeto



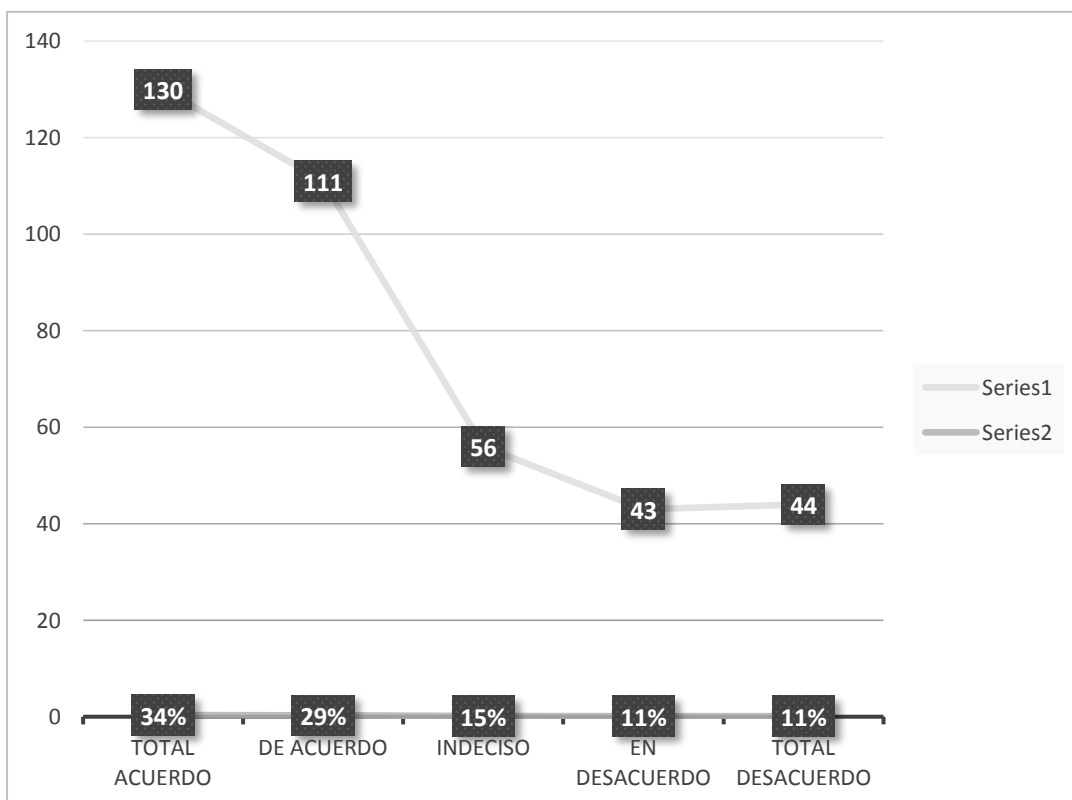
Nota. Con respecto a la figura 13, del 100% de colaboradores encuestados que pertenecen al sector privado de Guayaquil, un 11% está en total desacuerdo, un 13% está en desacuerdo, un 12% indeciso al dar a conocer su opinión, un 30% de acuerdo y un 34% total acuerdo.

Conforme a lo antes mencionado, la mayor parte de encuestados se inclinan por estar total acuerdo, para ellos esto es muy importante para mantener un ambiente tranquilo y organizado, por lo tanto esto permite aceptar o comprender las limitaciones de los compañeros.

14. ¿El clima laboral promueve el desarrollo personal?

Figura 14

Desarrollo personal



Nota. Según la figura 14, del 100% de colaboradores encuestados que pertenecen al sector privado de Guayaquil, un 11% está en total desacuerdo, otro 11% está en desacuerdo, un 15% indeciso al dar a conocer su opinión, un 29% de acuerdo y un 34% total acuerdo.

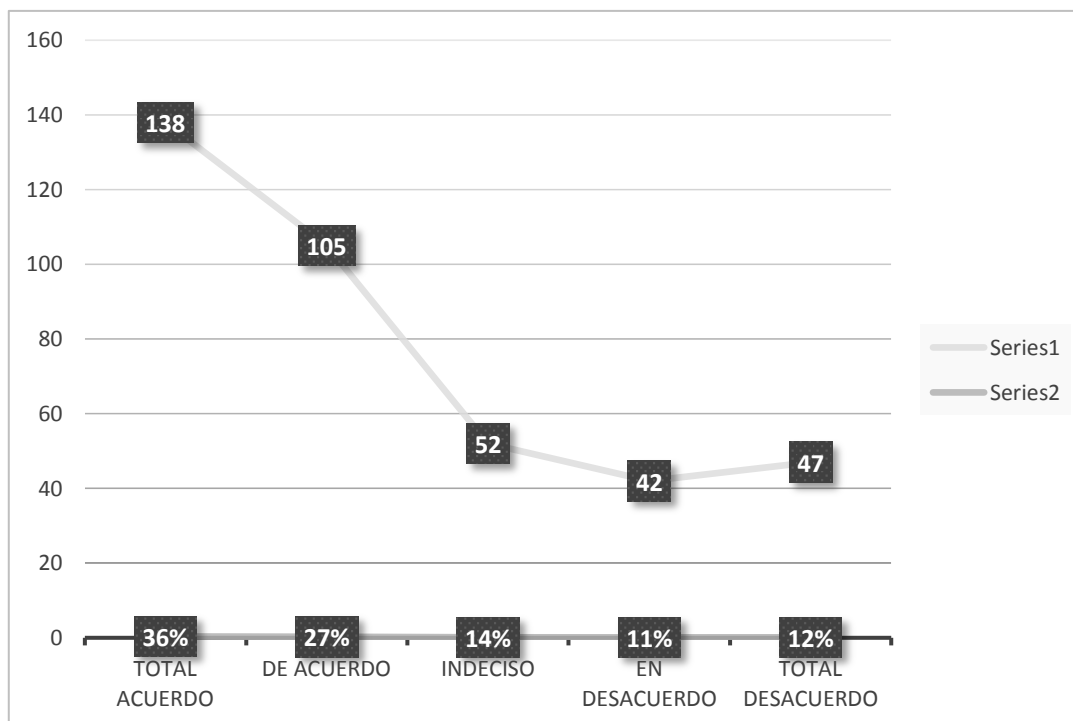
En cuestión a los resultados, la mayor parte de los encuestados consideran que en su organización se promueve el desarrollo personal, es decir, donde sus

habilidades y destrezas sirven para desenvolverse mejor en el área en el cual se encuentran, además que les permiten crecer de manera profesional.

15. ¿En la institución se siente motivado y satisfecho?

Figura 15

Motivación y satisfacción



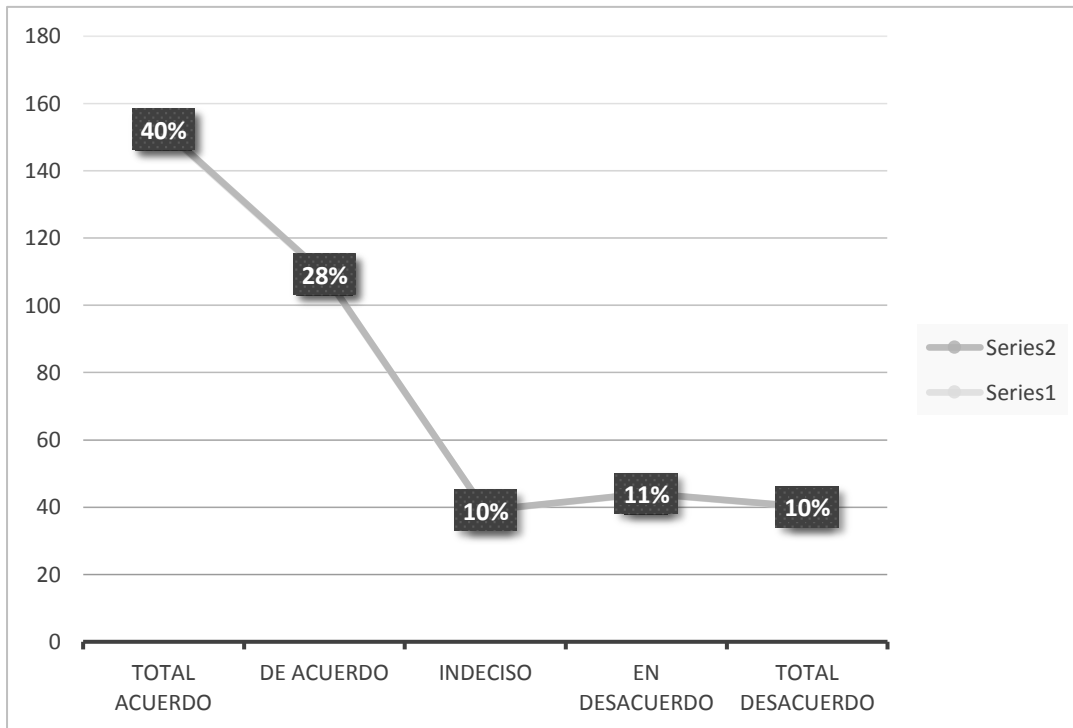
Nota. En base a la figura 15, del 100% de colaboradores encuestados que pertenecen al sector privado de Guayaquil, un 12% está en total desacuerdo, un 11% está en desacuerdo, un 14% indeciso al dar a conocer su opinión, un 27% de acuerdo y un 36% total acuerdo.

Por lo tanto, una gran mayoría de encuestados se sienten motivados y satisfechos con la labor que realizan dentro de su organización, lo cual beneficia a la empresa porque crea una mayor tasa de rentabilidad y competitividad.

16. ¿El espacio de trabajo es apropiado y confortable para el cumplimiento de actividades?

Figura 16

Espacio apropiado y confortable



Nota. Dado que la figura 16, el 100% de colaboradores encuestados que pertenecen al sector privado de Guayaquil, un 10% está en total desacuerdo, un 12% está en desacuerdo, un 10% indeciso al dar a conocer su opinión, un 28% de acuerdo y un 40% total acuerdo.

En cuestión a lo antes mencionado, la mayor parte de encuestados consideran que realizan sus actividades laborales en un lugar cómodo, lo cual les permite tener mayor concentración y esto beneficia a la empresa porque influye en su rendimiento y estado de emociones en cada colaborador.

Tabla 3*Resultados de correlación entre la variable comunicación y clima laboral*

	Factor integrador	Equipo de trabajo	Calidad	Satisfacción	Liderazgo	Igualdad
Factor integrador	1					
Equipo de trabajo	0,681405013	1				
Calidad	0,56713205	0,647708079	1			
Satisfacción	0,488566814	0,547044284	0,56503185	1		
Liderazgo	0,646547104	0,61349986	0,60489483	0,635580123	1	
Igualdad	0,598109168	0,628502678	0,57823206	0,533791771	0,71290958	1

Nota. En la tabla 3 se puede visualizar que la igualdad tiene una correlación positiva alta con liderazgo y equipo de trabajo entre un 62% a un 71%. A esto se debe acotar que entre equipo de trabajo y factor integrador también existe una correlación positiva fuerte con un 68%. No obstante, la dimensión de satisfacción tiene una correlación moderada con la mayoría de las demás dimensiones, esto pudiera deberse a que las actividades que realizan dentro de sus organizaciones privadas no los satisfacen suficiente.

Tabla 4*Resultados de regresión entre la variable de comunicación y clima laboral*

Estadísticas de la regresión	
Coeficiente de correlación múltiple	0,718908514
Coeficiente de determinación R ²	0,516829452
R ² ajustado	0,513014948
Error típico	0,771216074
Observaciones	384

Nota. En base a la tabla 4, se observar que existe una relación entre las dimensiones positiva fuerte con un 71%. Además, que en base al coeficiente de determinación puede verificar que la comunicación incide con un 51% en el clima laboral.

Tabla 5

Análisis de varianza

Análisis de varianza					
	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
					1,0703E-
Regresión	3	241,7589398	80,58631326	135,490593	59
Residuos	380	226,0142084	0,594774233		
Total	383	467,7731481			

Nota. En la tabla 4 se aprecia que existe una correlación del 71,89% de las variables. Además se evidencia que la variable dependiente de clima laboral se ve explicada por la comunicación en un 51,68%, y además que este coeficiente es significativo con un nivel de significancia del 1% por lo que con respecto a la hipótesis alternativa planteada al inicio de la investigación se puede concluir que la comunicación si incide en el clima laboral de las empresas privadas en la ciudad de Guayaquil, esto se corrobora en la tabla 5 de Análisis de varianza donde el p. value o valor crítico es 1,0703E-59 es decir con un p.value 0,0000 la comunicación es significativa a los niveles de significancia del 1%.

Tabla 6

Interpretación de coeficientes y error típico

	Coeficientes	Error típico
Intercepción	0,555982369	0,158913953
Factor integrador	0,398240046	0,055169068

Equipo de trabajo	0,186958327	0,054157723
Calidad	0,263285188	0,045287285

Nota. A partir de la tabla 6 se puede construir la ecuación detallada de la comunicación y cómo esta incide en el clima laboral. Es decir, la ecuación detallada en dimensiones quedaría de la siguiente forma:

Clima laboral = 0,5559+0,3982 Factor integrador+0,1869 Equipo de trabajo+0,2632
Calidad

6. Conclusiones

Los resultados de la investigación corresponden a un análisis estadístico de las percepciones de trabajadores con respecto a la comunicación como un determinante importante dentro del clima laboral de la organización, considerando los resultados se demuestra mediante la incidencia positiva del 51% de esta variable (comunicación en sus variantes) dentro de la percepción subjetiva del clima laboral. Son particularmente importantes la terminología empleada entre los colegas del mismo nivel, así como el empleado por sus superiores dada la alta percepción que mantuvo la muestra ante su subjetividad percibida con relación a su posición integral en la empresa.

Mediante la consideración del concepto de los procesos de comunicación interna y de la cultura organizacional contextualizada, Los colaboradores mantienen a la comunicación entre trabajadores, áreas, superiores y procesos de comunicación interna como parte esencial que determina la satisfacción, aunque no se limitan a determinar que es la única variable que consideran para generar dicho criterio.

Esto se debe a que los resultados correspondieron a una muestra no especificada de diversos trabajadores de empresas privadas en la ciudad de Guayaquil; a pesar de que las correlaciones positivas entre las variables demuestran la incidencia de los procesos comunicativos en el desarrollo del trabajador y el

crecimiento del ambiente laboral, existieron limitantes para este estudio que, al ser explorados más a fondo, podrían establecer interpretaciones más profundas de este tema en este contexto.

Una limitante del estudio fue considerar la naturaleza de las razones sociales de las empresas, por como dependiendo del mercado en que se encuentren, muchas organizaciones requieren procesos de intercomunicación más complejos que podrían conllevar una correlación diferente a la alcanzada en este estudio, se recomienda considerar empresas dentro de áreas de salud, comerciales, multinacionales, entre otras.

Mediante la exploración de una muestra determinada se podrían explorar detalles dentro de los procesos intercomunicativos que permitan adicionar características contextuales como edad, género, cargos y áreas de operación; variables influyentes dentro de los procesos comunicativos sociales en el contexto ecuatoriano, por lo que su estudio a profundidad en futuras investigaciones aportaría mucho a la comprensión del clima laboral nacional.

7. Recomendaciones

Esta investigación buscó determinar la relación entre los procesos comunicativos internos en una empresa con la percepción de satisfacción en los climas laborales. Para ello, de acuerdo con los resultados encontrados mediante el instrumento se indican las siguientes recomendaciones.

Considerando la alta receptividad que demuestran los participantes con relación a detalles concernientes a la comunicación, sea horizontal o vertical, se debe considerar la creación de planes de evaluación de personal con procesos de capacitación dirigidas a la autonomía y resolución de conflictos, valores internos, sentido de pertenencia y comunicación expresa entre niveles organizacionales. Las características contextuales y previas evaluaciones de la satisfacción laboral deben

ser integradas para la creación de dicho proceso de capacitación, brindando espacios para retroalimentaciones individuales y grupales.

La autonomía y la relación de conflictos corresponden a una necesidad esencial para los trabajadores, ya que la mayoría de los problemas detectados entre colaboradores se da entre miembros de la organización del mismo departamento o nivel operativo, por lo que ante situaciones así, es se recomienda brindar charlas acerca del autocuidado de parte del departamento de talento humano dirigidos hacia la cooperación, apoyo, trabajo en equipo y rutas y procesos de resoluciones de conflictos de manera autónoma y con predisposición al cambio positivo.

Se recomienda que las charlas correspondan a una planificación que concierna a los valores internos y cultura organizacional de la compañía; estas instancias deben tener un sistema de retroalimentación, basadas en el alto número de participantes que manifiestan ser escuchados por sus superiores, de esta manera podemos incorporar la perspectiva interna de los miembros.

Una recomendación final basada en los datos proporcionados sería reforzar en los procesos comunicativos entre superiores y colaboradores, esto es considerando que un porcentaje determinado indica que tienen dificultad para establecer dicho lazo comunicativo, por ende, no pueden compartir ideas ni confiar en ellos. Una respuesta a esta problemática podría incluir implementación de reuniones de retroalimentación semanal o mensual con supervisores directores o administradores, incluyendo también la opción de buzones de sugerencias de forma voluntaria y anónima en base a un reglamento establecido por el departamento de talento humano.

Referencias

- Barreno Freire, J. (2020). La comunicación y su incidencia en el clima laboral del sector bancario de la. Obtenido de <https://acortar.link/9bBBqI>
- Borja Mucha, E. N., Huacho, J. Y., & Armada Pacheco, J. M. (2022). Comunicación y gestión: pautas para el desarrollo en las organizaciones. Obtenido de <https://acortar.link/1f77Be>
- Calvo Martínez, J. (2014). Cómo Hacer Comunicación Interna En Una Pyme. Obtenido de <https://bit.ly/3HUEFTI>
- Carrasco Díaz, S. (2013). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Castro Martínez, A., & Díaz Morilla, P. (2019). Análisis Del Ranking Great Place to Work y De Los Premios Del Observatorio De Comunicación Interna: Prácticas De Comunicación Interna En Empresas Españolas (2014-2018). Obtenido de <https://bit.ly/3QVRTTJ>
- Charry Condor, H. O. (2018). LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL SECTOR PÚBLICO. *Scielo*. Obtenido de <https://bit.ly/2BrOMxY>
- Cuenca, J., & Verazzi, L. (2020). Comunicación interna total: estrategia, prácticas y casos. Obtenido de <https://acortar.link/9fH3w3>
- De Lutis, V. (2017). *Comunícate de Manera Eficaz en el Trabajo : Los Secretos de la Comunicación en el Mundo Laboral*. Obtenido de <https://acortar.link/AgxWmj>
- Freixas, J. (2022). La transformación digital de la mano del cloud computing y DevOps. Obtenido de <https://acortar.link/QxKjwT>
- García Rubiano, M., Vesga Rodríguez, J. J., & Gómez Rada, C. A. (2020). Clima organizacional: Teoría y práctica. Obtenido de <https://acortar.link/gAluUu>
- Gutierrez Cuya, F. (2022). Uso de las herramientas digitales y las condiciones laborales en un distrito judicial. Obtenido de <https://acortar.link/Jw5LMF>
- Instituto nacional de estadísticas y censos*. (2022). Obtenido de <https://acortar.link/sVIR9>
- Instituto nacional de estadísticas y censos*. (2022). Obtenido de <https://acortar.link/pshHbQ>
- Jiménez Peñarreta , K. M., Sánchez Montalván , S. E., & Rodríguez Recalde, J. S. (2021). Incidencia de la comunicación interna en la identidad institucional del docente de la Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://acortar.link/mdLjGv>
- Lara Mazón, L. M. (2021). La comunicación asertiva como herramienta para mejorar el clima laboral de las instituciones educativas. Obtenido de <https://acortar.link/UIKpWx>
- Leyva Duarte, J. E., Chávez Martínez, J. d., López Portillo, C., Cervantes Rosas, M. D., De la Garza Carranza, M. T., & Niebla Zatarain, J. C. (2022). Cultura organizacional y rendimiento Cultura organizacional y rendimiento de la empresa en el contexto de la industria de la hospitalidad en Culiacán, Sinaloa, México. *El Periplo Sustentable*. Obtenido de <https://acortar.link/aBW8kl>
- Malegarie, J., & Fernández, P. (2019). Técnicas y tecnologías: encuestas via web, desafíos metodológicos en el diseño, campo y análisis. Obtenido de <https://acortar.link/HViCFu>
- Merino Sanz, M. J., Pintado Blanco, T., Sánchez Herrera, J., & Grande Esteban, I. (2015). Introducción a la investigación de mercados. Obtenido de <https://acortar.link/45hwqZ>


- Naranjo Bautista, P. E. (2022). PROPUESTA DE MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA ADMINISTRACIÓN DIOCESANA DE TUNGURAHUA (A.D.T). Obtenido de <https://acortar.link/wOzFCX>
- Oyarvide Ramírez, H., Reyes Sarria, E., & Montaña Colorado, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dominio De Las Ciencias*. Obtenido de <https://bit.ly/3A9r7kX>
- Pariona Luque, R. B., Rivero Pariona, Z. Y., González Ríos, R. C., & Hinojosa Benavides, R. A. (2021). Clima organizacional y desempeño profesional administrativo: Estudio desde una universidad estatal peruana. *Redalyc*. Obtenido de <https://acortar.link/06Kp8V>
- Peña, B., & Batalla, P. (2016). Dirección de Comunicación y Habilidades Directivas. Ebook Central. Obtenido de <https://bit.ly/3OsLVYO>
- Puertas Hidalgo, R., Yaguache Quichimbo, J., & Altamirano, V. (2020). Nuevas Tendencias En La Comunicación Organizacional. *Fonseca.20*. Obtenido de <https://bit.ly/3NoFR2b>
- Ramos Garza, L., & Ramos Garza, C. (2021). Potenciación de la cultura organizacional en organizaciones mexicanas. Obtenido de <https://acortar.link/HFgikS>
- Reforma. (2019). Comunicación organizacional en evolución. 1. Obtenido de <https://bit.ly/3nk38Yv>
- Reyes Hernández, J., & Moros Fernández, H. (2019). La cultura organizacional: principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio. *Scielo*. Obtenido de <https://bit.ly/3ymNWjS>
- Rodríguez Fernández, L., & Vázquez Sande, P. (2019). Retos y perspectivas en la comunicación organizacional. *El profesional de la información*. Obtenido de <https://bit.ly/3QNfmGV>
- Rodríguez Solis, A. N. (2022). La Comunicación, elementos y beneficios. Obtenido de <https://acortar.link/Ni44L5>
- Villegas Martínez, V. G. (2015). Investigación de mercados cuantitativa y cualitativa. *Elibro*. Obtenido de <https://acortar.link/eQvYbl>
- Yslado, Ramírez-Asís, & García-Figueroa. (2021). Clima laboral y burnout en profesores universitarios. Obtenido de <https://acortar.link/xljAOC>

Anexos

Anexo A

Autorización de las encuestas utilizadas dentro del artículo

Solicitud de autorización 🔍 ⌵ +

 Janin Barreno <janin21barreno@gmail.com> 😊 ↶ ↷ ↲ ...
Para: Maria Elisa Espinal Muñoz Jue 12/1/2023 18:58

Buenas noches


Estimada María Elisa

Tiene mi autorización para usar el instrumento en su proceso, por favor no olvide citar de acuerdo a las normas establecidas.

Quedo a las órdenes

Atento saludo

...

 Maria Elisa Espinal Muñoz 😊 ↶ ↷ ↲ ...
Para: janin21barreno@gmail.com Lun 28/11/2022 8:31

Estimada Psi. Ind. Johanna Barreno Freire,
Buenos Días

Por medio de la presente, solicito a usted su autorización para poder utilizar el instrumento de su encuesta en su maestría de gestión de talento, el motivo de que solicite esta información es porque estoy en mi proceso de titulación de posgrado y en mi universidad me solicitan una autorización formal hacia la persona que creo los instrumentos antes mencionados, de antemano agradezco la atención prestada.

Anexo B

Cuestionario: Análisis de la comunicación y su incidencia en el clima laboral

24/1/23, 12:22

ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL



ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL

Estimado colaborador se solicita su gentil ayuda completando este formulario para poder analizar cómo la comunicación incide en el clima laboral en las diversas empresas privadas de la ciudad de Guayaquil.

* Obligatoria

1. ¿Su jefe le brinda atención cuando usted comunica sus opiniones? *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

Anexo C

Cuestionario: Análisis de la comunicación y su incidencia en el clima laboral

24/1/23, 12:22

ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL

2. ¿Usted realiza preguntas relacionadas sobre la información que recibe? *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

3. ¿Usted ha desarrollado la confianza con sus jefes para conversar problemas personales? *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

4. ¿Recibe información de su jefe de acuerdo a su desempeño? *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

Anexo D

Cuestionario: Análisis de la comunicación y su incidencia en el clima laboral

24/1/23, 12:22

ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL

5. ¿Las instrucciones emitidas por los jefes le permiten realizar un trabajo eficiente? *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

6. ¿Su jefe utiliza un lenguaje apropiado al emitir sus criterios? *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

7. ¿La comunicación entre sus compañeros es asertiva y empática? *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

Anexo E

Cuestionario: Análisis de la comunicación y su incidencia en el clima laboral

24/1/23, 12:22

ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL

8. ¿El lenguaje que emplean sus compañeros es comprensible? *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

9. ¿Existen conflictos entre compañeros del mismo nivel? *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

10. ¿El clima laboral es ideal para el desempeño de funciones? *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

<https://forms.office.com/pages/designpagev2.aspx?lang=es-ES&origin=OfficeDotCom&route=Start&sessionId=5f6deaac-bce3-46be-a6cd-b82deb...> 4/7

Anexo F

Cuestionario: Análisis de la comunicación y su incidencia en el clima laboral

24/1/23, 12:22

ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL

11. ¿El trabajo que realiza mejora la productividad? *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

12. ¿Los jefes son comprensibles y motivan al trabajador? *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

13. ¿En el trabajo se mantiene un clima de respeto? *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

Anexo G

Cuestionario: Análisis de la comunicación y su incidencia en el clima laboral

24/1/23, 12:22

ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL

14. ¿El clima laboral promueve el desarrollo personal? *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

15. ¿En la institución se siente motivado y satisfecho? *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

16. ¿En el espacio de trabajo es apropiado y confortable para el cumplimiento de actividades? *

- TOTAL ACUERDO
- DE ACUERDO
- INDECISO
- EN DESACUERDO
- TOTAL DESACUERDO

<https://forms.office.com/pages/designpagev2.aspx?lang=es-ES&origin=OfficeDotCom&route=Start&sessionid=5f6deaac-bce3-46be-a6cd-b82deb...> 6/7

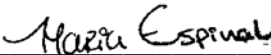
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotros, Espinal Muñoz Maria Elisa, con C.C: # 0927863456 y Zurita Ajila Juan Francisco, con C.C: #0930877428 autores del trabajo de titulación: Análisis de *la comunicación y su incidencia en el clima laboral* previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaramos 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 graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

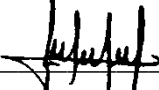
2.- Autorizamos a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, a 1 día del mes de junio del año 2023

f.  _____

Nombre: Espinal Muñoz Maria Elisa

C.C: 0927863456

f.  _____

Nombre: Zurita Ajila Juan Francisco

C.C: 0930877428

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis de la comunicación y su incidencia en el clima laboral		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Espinal Muñoz, María Elisa; Zurita Ajila, Juan Francisco		
REVISOR/TUTOR (apellidos/nombres):	Rodríguez Bustos, Andrea Johanna		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gestión del Talento Humano		
GRADO OBTENIDO:	Magister en Gestión del Talento Humano		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	01/06/2023	No. DE PÁGINAS:	63
ÁREAS TEMÁTICAS:	Comunicación organizacional y clima, cultura, cambio y desarrollo organizacional		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Comunicación, comunicación interna, clima laboral, cultura organizacional, liderazgo/ Communication, internal communication, work environment, organizational culture, leadership.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>La presente investigación tiene como finalidad dar a conocer si la comunicación incide en el clima laboral, por lo tanto, se exponen diversas definiciones para comprender las variables del presente estudio y su relación entre sí. Esta investigación va dirigida a una muestra de 384 personas que trabajan en el sector privado de la ciudad de Guayaquil, dónde se han presentado inconvenientes en la comunicación que mantienen sus colaboradores dentro de la organización. Por lo cual, el enfoque que se utilizó fue cuantitativo con un alcance descriptivo y analítico, mientras que la técnica de recolección de datos fue mediante una encuesta generada en Google Forms. La información que se en la encuesta fue tabulada, analizada y se realizó una interpretación por cada pregunta, obteniendo como resultado que mejorar la comunicación si incide en el clima laboral y que ciertos colaboradores necesitan más confianza para realizar preguntas en base a las tareas asignadas en el puesto en el cual se encuentran, además qué hay un porcentaje significativo de trabajadores que indican que existen diversos conflictos entre aquellos que se encuentran en un mismo rango, debido a esto la productividad laboral se ve puede ver afectada.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593963232114 /+593982936180	E-mail: maria.espinal@cu.ucsg.edu.ec / elisaespinal19@gmail.com/ juan.zurita@cu.ucsg.edu.ec/ jfza1992@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Bustos Goya, Zoila Rosa		
	Teléfono: +593 99 241 0481		
	E-mail: zoila.bustos@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			