



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD CIENCIAS SOCIALES**

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE PSICÓLOGO**

**PROPUESTA PRÁCTICA DEL EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE
CARRERA (DE CARÁCTER COMPLEXIVO)
INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL**

TEMA:

**LA COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES Y SU INFLUENCIA
EN EL CLIMA LABORAL**

AUTOR:

ORELLANA ARANA JORGE MARTIN

Psicólogo general

ACOMPañANTE:

Msc. ALMEIDA MONGE ELKA JENNIFER

Milagro, 08 de abril del 2018

ECUADOR

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabrizio Guevara Viejó, PhD.

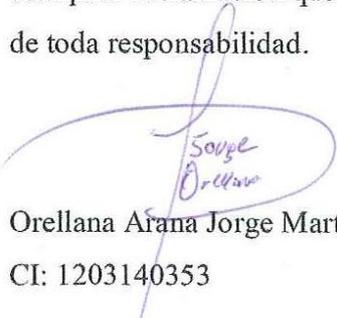
RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, ORELLANA ARANA JORGE MARTIN en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación – Examen Complexivos: Investigación Documental, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor de la propuesta practica realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Temática, La Comunicación Organizacional: **LA COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL**, del Grupo de Investigación Análisis De Redes Sociales en Psicología y Educación de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada. Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de esta propuesta practica en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.



Orellana Arana Jorge Martin

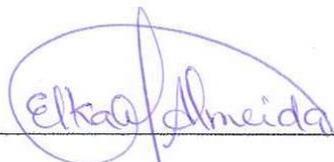
CI: 1203140353

Milagro, a los 08 días del mes de abril de 2018

APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

Yo, Msc. ALMEIDA MONGE ELKA JENNIFER en mi calidad de tutor de la Investigación Documental como Propuesta práctica del Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complexivos), elaborado por el estudiante ORELLANA ARANA JORGE MARTIN, cuyo título es **LA COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL**, que aporta a la Línea de Investigación **ESTUDIOS BIOPSIICOSOCIALES DE GRUPOS VULNERABLES DE LA POBLACIÓN** previo a la obtención del Grado DE PSICÓLOGO GENERAL; considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y epistemológico, para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo APRUEBO, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complexivos) de la Universidad Estatal de Milagro.

En la ciudad de Milagro, a los 08 días del mes de abril del 2018.



Msc. ALMEIDA MONGE ELKA JENNIFER

Tutor

C.I.:0917529166

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

PRESIDENTE: ALMEIDA MONGE ELKA JENNIFER

SECRETARIA: CORDERO ALVARADO NARCISA ISABEL

INTEGRANTE: RUPERTI LUCERO ERIKA

ESTUDIANTE: ORELLANA ARANA JORGE MARTIN

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental como propuesta practica, previo a la obtención del título (o grado académico) de PSICÓLOGO GENERAL, presentado por el señor ORELLANA ARANA JORGE MARTIN.

Con el título: LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL: LA COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL

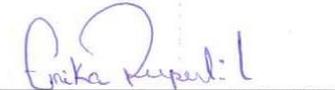
Otorga a la presente Investigación Documental como propuesta práctica, las siguientes calificaciones:

Investigación documental	[78.67]
Defensa oral	[16.33]
Total	[95.00]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) APROBADO

Fecha: 9 de junio de 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	ALMEIDA MONGE ELKA JENNIFER	
Secretario /a	CORDERO ALVARADO NARCISA ISABEL	
Integrante	RUPERTI LUCERO ERIKA	

DEDICATORIA

Dedico esta tesis principalmente a Dios, por permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre Sra. Doris María Arana Ortiz, a mi padre Sr. Antonio Leónidas Orellana Arana, a mis hijos(as) por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

A mi esposa. Janina Elizabeth Jurado Suarez, por siempre estar a mi lado, brindándome todo su amor, entrega, dedicación y sobre todo tenerme mucha comprensión y paciencia durante estos años de mi vida y quien ha sido una pieza clave en mi desarrollo profesional. Mil gracias porque siempre estas a mi lado sin condiciones.

A mis queridos hermanos Max Antonio y Lucila del Rosario Orellana Arana quienes han estado apoyándome de manera incondicionalmente en todo momento.

Jorge Martin Orellana Arana

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios, fuente de vida, por darme las fuerzas necesarias, fe, transparencia, sabiduría, entendimiento y ciencia, para llegar al término de este proceso de formación académica.

A la Universidad Estatal de Milagro, sus autoridades, por su constante apoyo al crecimiento académico de la comunidad universitaria.

A mis maestros-ras, en cuyas cátedras me impartieron sus conocimientos y valiosas experiencias, tanto académicas como profesionales; así este proyecto es resultado de la conjugación y aplicación de los mismos; al igual que mi desempeño en la vida profesional.

En especial a mi Director de tesis Msc. ALMEIDA MONGE ELKA JENNIFER, que con su asesoramiento y experiencia dan fe de la rigurosidad académica de la presente.

Jorge Martin Orellana Arana

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR.....	2
APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL	3
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	4
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTO	6
ÍNDICE GENERAL	7
RESUMEN	10
ABSTRACTO.....	12
INTRODUCCIÓN.....	13
CAPÍTULO 1	
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
TEMA.....	15
CONTEXTUALIZACIÓN.....	15
OBJETIVO.....	16
JUSTIFICACIÓN.....	17
CAPÍTULO 2	
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	20
EL CLIMA LABORAL DENTRO DE LAS ORGANIZACIONES.....	20
COMPORTAMIENTO DEL TRABAJADOR.....	21
ANTECEDENTES.....	23
CAPÍTULO 3	
METODOLOGÍA.....	28
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	28

CAPÍTULO 4

DESARROLLO DEL TEMA.....	30
LA COMUNICACIÓN Y EL CAMBIO DEL CLIMA LABORAL.....	30
BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN.....	31
BARRERAS PERSONALES.....	32
BARRERAS FÍSICAS.....	32
BARRERAS SEMÁNTICAS.....	32
LA COMUNICACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL.....	32
TIPOS DE COMUNICACIÓN.....	36
VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA COMUNICACIÓN DENTRO DE UNA ORGANIZACIÓN.....	36
OBJETIVOS GENERAL.....	38

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES.....	40
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL: LA COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL.

RESUMEN

En toda organización el clima laboral es el ambiente que percibe cada uno de los empleados y como este actúa dentro de la organización. Según estudios realizados la mayoría de las empresas están buscando formar equipos de trabajo de alto desempeño que fomente el liderazgo, donde las personas se sientan motivadas, trabajen productivamente y sean eficientes, pero la mala comunicación y los conflictos llevan a que no se cumplan los objetivos, haya desmotivación y falta de compromiso.

El desarrollo de los pueblos, su calidad de vida democrática, social y ética depende, necesariamente de su educación, los grandes problemas que los países de nuestros continentes, tienen pendientes hunden su raíz en procesos educativos de poca calidad, no se trata solo de promover la capacitación técnica o tecnológica sino una formación integral que eduque la mente, el corazón y la conciencia, en referencia a los grandes valores de la humanidad tenemos que defender el derecho de todos educar y ser educado conforme a nuestra convicciones y valores. Valores tales como la justicia, la libertad, la solidaridad, la compasión, la ética, la tolerancia, etc. Que están en la base del desarrollo humano a lo largo de los siglos si hay humanidad es más honesta más capaz de generar equidad y defender la vida.

PALABRAS CLAVE: Inteligencia Emocional, Comunicación, Organización, clima laboral.

ABSTRACT

The development of the peoples, their quality of democratic, social and ethical life depends, necessarily of their education, the great problems that the countries of our continents have pending rooted in educational processes of low quality, it is not only to promote technical or technological training but a comprehensive education that educates the mind, heart and conscience, in reference to the great values of humanity we have to defend the right of all to educate and be educated according to our convictions and values. Values such as justice, freedom, solidarity, compassion, which are at the base of human development over the centuries if there is humanity is more honest more capable of generating equity and defending life.

KEY WORDS: Emotional Intelligence, Communication, Organization, work climate

INTRODUCCIÓN

Este proyecto de investigación se establece en cómo influye la comunicación en el clima laboral de las organizaciones.

Los humanos mostramos la tendencia conservadora más que a desconfiar las creencias que tenemos almacenadas en nuestro cerebro por años. Somos resistentes al cambio por naturaleza. Y esta economía del pensamiento nos vuelve tozudos. Y poco permeables a los estímulos novedosos. (Riso, 2012, pág. 23)

El cambio dentro de toda organización es inevitable, y todo trabajador o empleado que ingresa a laborar para una empresa u organización sea esta pública o privada tendrá que someterse obligatoriamente a los cambios que se puedan realizar dentro de la misma, muchas veces de esto depende el futuro o progreso de las organizaciones, siempre es posible mejorar. Sin embargo, con frecuencia tendemos a olvidarlas, y ponemos resistencia cuando se trata de dar un cambio en nuestra manera de trabajar y la de nuestras organizaciones.

Una empresa con beneficios también beneficia a la sociedad creando puestos de trabajo y aumentando el nivel de actividad de los propietarios y de sus empleados, por lo tanto es de gran consideración el estudio del clima organizacional en cada empresa, de tal manera, evidenciar en sentido general resultados positivos, de esta manera la comunicación en las empresas fluya, siendo esto importante conocer y dominar que es la comunicación y cómo podemos lograr esta en los departamentos de talentos humanos de cada empresa logrando un clima laboral favorable.

Cambiar no es tarea fácil. No solo porque implica esfuerzo personal, sino por los costos sociales, (Riso, 2012)

Todo cambio implica esfuerzo personal y costos sociales, en una empresa que entre sus empleados no exista una debida información, esto traerá consecuencias desagradables en poco tiempo dentro del ámbito laboral.

Al no existir una debida comunicación en la organización, se trasformaría en una barrera que impediría las relaciones entre trabajadores tanto de mandos superiores y de mandos medios, donde el clima laboral no sería beneficioso tanto para la empresa como para sus colaboradores.

Creer que siempre es posible mejorar lo que hacemos, incluso cuando lo que hacemos está bien hecho y ponerlo en práctica, ha sido el secreto de las personas que han triunfado en la vida y han hecho posible las contribuciones que han cambiado la forma de vivir de los seres humanos (Kuhn, , 1970).

Solamente las organizaciones que creen y practican el cambio permanente, e incluso de lo que hacen bien su trabajo, son las que permanecen y tienen éxito.

Siempre seremos meramente buenos en relación con lo que podemos llegar a ser, no importa lo que logremos porque la excelencia es un proceso y no una meta. (Collins, 2005)

Creer que “lo que se hace bien se puede hacer mejor” es uno de los principales fundamentos que intervienen en la comunicación organizacional y lo que la distingue de otros sistemas de innovación.

CAPÍTULO 1

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La comunicación a nivel mundial ha sido uno de los factores primordiales para enfrentar desafíos referentes a muchos inconvenientes que se presentan en una organización.

El clima laboral dentro de las organizaciones puede existir de dos clases como son las comunicaciones positivas y las negativas.

La comunicación negativa pueden hacer o crear dentro de la organización serios inconvenientes e inclusive el cierre de una organización, y una comunicación positiva pueden llevar al progreso y adelanto no solo a la organización sino que también a sus trabajadores. Debemos de tener muy en cuenta que dichos inconvenientes de la comunicación no solo existen en nuestro país, también existen en distintos países, lo que igualmente será objeto de investigación.

“el clima laboral está determinado por el conjunto de factores vinculados a la calidad de vida dentro de una organización. Constituye una percepción, y como tal adquiere valor de realidad en las organizaciones” (Martinez, B, 2001, p.4)

En toda organización el clima laboral es el ambiente que percibe cada uno de los empleados y como este actúa dentro de la organización. Según estudios realizados la mayoría de las empresas están buscando formar equipos de trabajo de alto desempeño que fomente el liderazgo, donde las personas se sientan motivadas, trabajen productivamente y sean eficientes, pero la mala comunicación y los conflictos llevan a que no se cumplan los objetivos, haya desmotivación y falta de compromiso.

Hoy en día nos encontramos en un mundo moderno globalizado donde las organizaciones o empresas tienen una tarea inmensa de competir entre ellas tanto en creatividad, precios, etc., esto hacen que busquen adaptarse a nuevas herramientas como tener un personal capacitado e idóneo, y nuevas demandas de sus productos, todo esto se lo puede lograr si dentro de la organización se mantiene un clima laboral adecuado donde el trabajador se sienta a gusto tanto en su salud física, psicológica, respeto y desarrollo como persona.

La comunicación dentro de una organización es una manera original, renovadora y revolucionaria que nos permitirá desarrollarnos y alcanzar el objetivo deseado. Por lo tanto día a día debemos mejorarla.

Existen altos cargos que nunca se dan un tiempo para comunicarse o dialogar con sus colaboradores.

A la luz de las deficiencias comunicacionales existentes en las organizaciones de fin del milenio, se ha considerado un punto interesante de estudio, investigar la forma en que se hace participar el personal en la toma de decisiones, como se enfrentan a los problemas y soluciones y también como se le da claridad a los propósitos y la finalidad de las expectativas de trabajo.

A continuación, se detalla los objetivos de la presenta investigación sobre la comunicación en las organizaciones y su influencia en el clima laboral, resumiendo conceptualizaciones que aportan significativamente a la sociedad y a posteriores labores de investigaciones.

OBJETIVO GENERAL

- Determinar los fundamentos teóricos de la comunicación organizacional y el clima laboral.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir las barreras de comunicación que existen dentro de las empresas.
- Analizar el clima laboral que existe en las organizaciones.
- Sistematizar la influencia de la comunicación en el clima laboral.

JUSTIFICACIÓN

El tema que se eligió fue la comunicación en las organizaciones y su influencia en el clima laboral ya que en muchas organizaciones carecen de este valioso e importante valor como lo es la comunicación tanto interna como externa y que por este motivo han surgido muchos inconvenientes entre sus colaboradores y clientes. E incluso han llegado a la vía legal. Por la falta de una buena comunicación.

La comunicación organizacional nos permite desarrollar habilidades verbales y no verbales de comunicación personal para mejorar nuestras capacidades de relacionarnos con nuestro entorno

Se ha detectado una problemática en la comunicación dentro de las organizaciones, pues es frecuente que se dé por hecho el que los sistemas de la empresa deban ser comprendidos por el personal. Se tiende a no entregar la información adecuada a la persona adecuada y no se

da el valor agregado a quien le recibe, por lo general las organizaciones, sobre todo las grandes organizaciones dan por sentado que al conocer el ejecutivo lo que ocurre en la empresa, por ese simple hecho se podrá encontrar una fácil solución.

La comunicación es un elemento fundamental en la creación de relaciones sociales y un componente esencial para el desarrollo del resto de las competencias sociales. Formalmente la comunicación se define como “el proceso de transmisión de información que tiene el propósito de comunicar algo” y también como “el intercambio de ideas, pensamientos, sentimientos y opiniones”. (Chris Argyris (1957))

La comunicación es un factor esencial de convivencia y un elemento determinante para nuestra sociabilidad por lo tanto la comunicación es mucho más que la mera transmisión de información. Comunicarse implica que otro recibe lo que yo le envié y que yo recibo, a través de su gesto, mirada o su palabra que me oye, que me entiende, que me aprueba o desaprueba. Cualquier comportamiento que suponga un intento de suscitar una respuesta en una persona o grupo es comunicación.

Desde que pensamos en lo que vamos a decir hasta que la otra persona interpreta lo que decimos influyen multitud de factores del emisor, del receptor y externos a ambos que pueden distorsionar el mensaje hasta cambiarlo completamente. Este fenómeno se denomina arco de distorsión de la comunicación.

Existen dos poderosas herramientas para una comunicación activa que son la escucha activa y los estilos de comunicación.

En la obra de (Hendrie Weisinger (2001:17)) La inteligencia emocional en el trabajo, se halla la siguiente definición (2001:17): “La inteligencia emocional es, en pocas palabras, el uso inteligente de las emociones: de forma intencional, hacemos que nuestras emociones trabajen para nosotros, utilizándolas con el fin de que nos ayuden a guiar nuestro comportamiento y a pensar de manera que mejoren nuestros resultados. La inteligencia emocional se utiliza de forma intrapersonal (cómo desarrollarla y utilizarla en relación a uno mismo) e interpersonal (cómo ser más efectivos en nuestras relaciones con los demás).” En la fase intrapersonal, la inteligencia emocional está íntimamente vinculada con el autoconocimiento y el desarrollo de la autoestima (si bien la autoestima ha merecido un capítulo aparte en la presente guía porque es un aspecto fundamental inteligencia emocional, la asertividad y otras habilidades sociales como estrategias para el desarrollo profesional

“Debes hacer lo que te crees incapaz de hacer.” (Eleonor Roosevelt)⁷² Capítulo 4 tal para el desarrollo personal); en la fase interpersonal, en el aspecto de la relación con los demás, la inteligencia emocional se vincula, en cambio, con las habilidades sociales, sobre todo con la asertividad.

Pero por suerte existen también elementos que pueden facilitar la comunicación y enriquecerla, la intención de entenderse, la intención de hacerse entender, una adecuada comunicación verbal y no verbal, elementos del entorno facilitadores de la comunicación, apoyos visuales, nuestras experiencias anteriores en situaciones comunicativas similares.

Hay que tomar conciencia de la importancia de la comunicación para un adecuado desarrollo personal y social.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

EL CLIMA LABORAL DENTRO DE LAS ORGANIZACIONES

El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización. Y que influye en su comportamiento.

Según (Idalberto Chiavenato, 1999), nos manifiesta que: Los seres humanos están obligados a adaptarse continuamente a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional. Esto puede definirse como estado de adaptación. La adaptación varía de una persona a otra y en el mismo individuo, de un momento a otro.

Las palabras mueven, el ejemplo arrastra, lo primero que deben hacer los directivos de las organizaciones a sus seguidores, es al dar un mensaje se lo realice de la manera más cordial y respetuosa ya que el lenguaje verbal y corporal deben reflejar la fuerza y el valor que para el significan sus colaboradores.

Toda organización siempre debe de calificar y atraer para sus puestos de trabajo a las personas que se acoplen o adapten a su clima laboral, los altos mandos o directivos siempre deben de captar y percatarse de que el ambiente laboral es parte activa de una organización y por tal motivo se debe de valorar y prestar la debida atención, en todo momento tratando de buscar la manera de conseguir la más alta motivación entre sus empleados, dentro de toda organización el clima laboral está compuesto por varios elementos y factores que condicionan el tipo de ambiente de una organización, estos son:

- Aspectos individuales de los empleados en la cual se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que pueda sentir el empleado de la empresa.
- Los grupos o equipos de trabajo dentro de la organización, su estructura, procesos, sinergia, normas y responsabilidades.

Toda organización debe tener muy en cuenta que muchas veces el ser humano necesita de una motivación para realizar una actividad con agrado, por ejemplo lo que debe existir entre los trabajadores de una organización es la empatía, el respeto, la tolerancia son factores muy

importantes y es ahí cuando sus emociones salen a relucir dentro de su entorno laboral, la inteligencia emocional juega un papel muy importante dentro de un trabajador.

Es así que el paradigma de las estructuras piramidales en las organizaciones se sostiene con base a los supuestos de eficiencia de la comunicación vertical, que centraliza los controles y las decisiones en función de estrictas reglas y reglamentos, y donde los principios que mueven la disposición de los individuos están basados en las recompensas materiales o motivación extrínseca.

Casi todos los trabajadores con un alto rendimiento están motivados por algo más que el dinero, persiguen la satisfacción hacer bien y mejor las cosas. (Weber (1922)), y su teoría de la burocracia, sostiene que los grupos deben funcionar según reglas abstractas y firmes que aseguren la predictibilidad y coordinación de las tareas, con una interacción lo más impersonal posible que aseguren la distancia social necesaria para evitar conflictos entre los trabajadores. Se trata en el fondo de saber expresar las reacciones, de saber ofrecer la información esencial para que los demás sigan trabajando por el buen camino.

COMPORTAMIENTO DEL TRABAJADOR

En toda organización cuando existe un clima laboral negativo, se puede abordar y disipar el desarrollo de la empresa, cuándo los trabajadores no se encuentran satisfechos por el entorno de su trabajo, sus rendimientos descienden y los conflictos aumentan. Por lo que los directivos deben de fomentar ambientes positivos e inspiradores.

El clima laboral debe reflejar la buena relación o influencia que existe entre sus trabajadores, ya que esa será su carta de presentación ante el cliente externo. Dentro de la obra realizada por (GOLEMAN, 1995) nos señala que, el poder de la inteligencia emocional, nos indica que un bajo nivel de inteligencia emocional en el trabajo tiene un coste inevitable en los resultados económicos. Cuando es muy exagerado, las empresas pueden ir a la quiebra y desaparecer.

Con posterioridad a estas aportaciones iniciales, se desarrolla la teoría de las relaciones humanas, que focaliza el rendimiento organizacional con base al interés de los supervisores y gerentes hacia las necesidades e intereses de sus supervisados. Se da especial importancia a las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la organización, a las normas y métodos de supervisión para garantizar la eficiencia y, en este sentido, los procesos de

comunicación son abiertos a fin de conocer cuáles son los sentimientos y motivaciones presentes en el clima organizacional. Dentro de esta teoría se destacan las contribuciones de (Kurt Lewin, Lippit y White, (1939)), (Douglad McGregor (1960)), (Chris Argyris (1957)) (Rensis Likert (1961)) En tanto que representantes del enfoque de las “relaciones humanas”.

Este enfoque da especial importancia a la participación horizontal de todos los empleados de niveles bajos y medios en la toma de decisiones de la organización, contemplando de esta forma el incremento significativo de la comunicación abierta y la confianza a través del flujo libre de mensajes por varios canales. Se centra en el desarrollo y autorrealización de los miembros de la organización, facilitado por el estilo de liderazgo democrático y por los altos niveles de integración (colaboración) de los equipos de trabajo.

Por lo que basado en estas referencias esta investigación documental, hare que las organizaciones tomen muy en consideración para un clima laboral eficiente lo siguiente.

- Clasificar y construir los hechos históricos que hagan referencias con la comunicación organizacional y el crecimiento o desarrollo de las empresas
- Recabar los principales obstáculos relacionados a la comunicación presentados en las organizaciones dentro de los últimos años.
- Desarrollar Destrezas y habilidades comunicativas dentro de la organización, como escuchar, hablar, leer y escribir, la idea es que el receptor del mensaje comprenda el significado y la intención de lo que está comunicando.
- Fomentar el buen desarrollo de la La autoestima es una poderosa influencia para el buen desarrollo de la comunicación dentro de una organización hasta el punto en el que una autoestima inadecuada puede dañar la comunicación:
- Distorsionando el mensaje que emitimos
- Distorsionando la comprensión del mensaje que recibimos
- Contaminando nuestras relaciones sociales
- Facilitando nuestras relaciones sociales
- Provocando la evitación de las interacciones sociales

Entre compañeros debe existir comprensión y unidad, ya que solamente así, se siente satisfacción de vivir y de alcanzar el éxito en el trabajo. La solidaridad nos obliga a compartir con nuestros compañeros lo que les aflige.

Todas las personas que se juntan para realizar un trabajo son compañeros y los sentimientos de armonía, de afecto, de solidaridad, se designan con la palabra compañerismo. Todos sabemos que si un trabajador está de buen humor es más probable que haga un esfuerzo adicional para cumplir sus metas. La comunicación tiene su origen en el emisor, es la información que la persona quiere transmitir. Para transmitir el mensaje lo hace a través de un código o conjunto de signos y señales. El mensaje se transmite por medio de un canal, que lo transporta desde el emisor hasta el receptor.

La acción de la comunicación finaliza a través del proceso de retroalimentación, mediante el cual el receptor responde al emisor. En este apartado se hace un recorrido acerca del tratamiento de la comunicación en diferentes momentos del desarrollo en la teoría de la organización, comenzando con la administración científica hasta llegar al modelo de comunicación productiva avanzado por (Nosnik (2000, 2003)) Y otros autores. También se revisan conceptos relacionados con niveles y tipos de comunicación y niveles de gestión en las organizaciones, entre otros tópicos.

ANTECEDENTES

En las aportaciones de (Rosa Valdez, DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL), nos manifiesta que: A medida que nos adentramos en un mundo cambiante, con nuevos sistemas, con una tecnología en constante cambio, sale a relucir el problema del conocimiento del hombre y su papel dentro de las organizaciones, así como también la necesidad de hacer un uso adecuado de la comunicación, ayudándose a través de diferentes teorías de las ciencias de la conducta, con técnicas educativas y dentro de ellas, la teoría Z.

Por lo tanto vivimos en un mundo cambiante y de organizaciones ya que son estas las que proporcionan los medios para vivir, las que manejan y surten el alimento, la habitación, el cuidado de la salud y la seguridad, también proporcionan televisores, medios electrónicos, ropas y la computadora personal. Las organizaciones nos dan trabajo y un sueldo, aunque también nos pueden dar molestias, hacer que el ser humano se siente incompetente y no satisfecho y al tiempo que pueden mandar a una nave a que recorra el espacio sideral también puede frenar el desarrollo y contribuir a la ineficiencia y al desperdicio. Eso y más son las organizaciones.

Es en ellas en donde surgió el desarrollo organizacional un campo aplicado de la Ciencia Social que busca ayudar a las organizaciones a mejorar la realización humana y la productividad. Sin duda alguna nuestras emociones realizan un papel importantísimo en nuestro diario vivir, por cuanto todos los efectos perjudiciales del atropellamiento mental se refleja también en el entorno laboral, cuando estamos alterados nos cuesta más recordar, prestar atención, aprender o tomar decisiones empresarial.

La evolución organizacional enfoca varias teorías y técnicas, y constantemente se están incluyendo nuevos conceptos y métodos, nace como una repuesta a las necesidades específicas, se sabe que los altos mandos y mandos medios en su diaria labor tienen que enfrentarse a diario a constantes cambios y a técnicas que pueden llevar al perfeccionamiento de la empresa, por medio de este grupo de conceptos como medios de ayuda y procedimientos técnicos el desarrollo organizacional posee en su interior una serie de disciplinas.

Para alcanzar cualquier objetivo es necesario realizar acciones concretas y específicas en tiempo, espacio, cantidad, calidad y costo. La acción convierte en realidad las ideas generadas en el pensamiento, en cosas y hechos tangibles encaminados a cumplir una misión. Si actuamos sin pensar o sin sentido definido de dirección, nos estaremos desgastando y el resultado seguramente será caótico.

¿Cómo incide el clima laboral en una mala comunicación dentro de una organización?

El hombre vive en sociedad y no puede vivir aislado.

El adolescente en el colegio, el joven en la universidad y el hombre en la sociedad, reciben sus clases y realizan sus trabajos, siempre juntos a otras personas, a lo que decimos el compañerismo. Los análisis de clima laboral deben analizar aspectos relativos a las percepciones y expectativas del personal con respecto a la empresa. Como en cualquier estudio que intente un diagnóstico de la organización, las dimensiones a evaluar deberán ser ajustadas de acuerdo a cada realidad y a cada historia particular.

La teoría general de sistemas se desarrolla en la década de los cincuenta del siglo pasado, primero en las ciencias duras (Biología) de donde pasa a las ciencias sociales y administrativas. Este enfoque plantea que las organizaciones adquieren una perspectiva dinámica y empiezan a considerarse como sistemas abiertos a las múltiples influencias del medio ambiente y, por lo tanto, en permanente transformación. (Katz y Kahn (1966)) En su

concepción de sistemas tomado de (Bertalanffy, (1950)) plantean que las organizaciones están compuestas de partes interdependientes que no se pueden comprender en su aspecto aislado sino en relación a la totalidad que las contiene, cualquier cambio en alguna de las partes de una organización implica una reestructuración de las restantes, razón por la cual las organizaciones, en tanto que sistemas abiertos, para sobrevivir en un medio ambiente complejo, deberán transformarse y de esta manera mantenerse en equilibrio dinámico, convirtiendo en energía la información interna y externa a su sistema, capaz de adaptarse a las necesidades y condiciones existentes.

Otro autor que ha hecho contribuciones importantes en esta perspectiva de sistemas es (Noshik, (2000)) Quien propone que puede definirse como una teoría de los sistemas de comunicación en las organizaciones, en ella no se concibe a la comunicación como elemento específico que le da funcionalidad al sistema organizacional, sino que define a la comunicación desde una perspectiva sistémica. De esta forma se destaca la característica de plataforma productiva que tiene la comunicación haciendo énfasis tanto en la estructura como en la función, procura conservar tanto los aspectos funcionales como estructurales.

Según en las aportaciones de (Taylor (1911)) nos Señala que la mejor forma de organizar cualquier tipo de trabajo consiste en la consideración de factores como: la psicología humana, especialización en función de las tareas y ciertos principios de la motivación humana. En este enfoque se le dio fundamental importancia al factor retroalimentación basada en las recompensas materiales o económicas (motivación extrínseca), así como el modelo vertical de autoridad.

Las características individuales de un trabajador actúan como un filtro por medio del cual los parámetros de la organización y la conducta de los que conforman la empresa son interpretados y analizados para plasmar la percepción del clima en la organización, si los rasgos psicológicos de los empleados, como las actitudes, las percepciones, la personalidad, los valores y el nivel académico nos pueden servir para analizar y apreciar el estado en que los colaboradores de la empresa, y si en realidad poseen el perfil requerido.

Como se puede apreciar los riesgos a los que está sometida una organización una familia o sociedad son de variado índole, tanto biológico, psicológicos, sociales, etc.

Su evolución en tales campos se ha trastornado y se refiere de una apropiada e inmediata atención integral para lograr que las organizaciones no se sigan desintegrando y así

garantizar la disminución de los puestos de trabajo evitar que los nuevos colaboradores experimenten nuevas confrontaciones.

Las principales consecuencias psicosociales que se pueden encontrar en los trabajadores de una organización se encuentran, colaboradores o trabajadores estresados y depresivos, organizaciones disfuncionales y problemas laborales. Su prevalencia varía a nivel mundial y nacional. Dentro de los factores de riesgos descritos, la más importante son los individuales, asociándose a resultados médicos y psicosociales adversos, dentro de los primeros se encuentran, maltratos físicos y problemas psicológicos.

La comunicación se define a grandes rasgos como una transferencia de ideas, datos, reflexiones, opiniones y valores. Esta involucra siempre al menos dos personas, un emisor y un receptor. Una sola persona no puede comunicarse. Únicamente uno o más receptores pueden completar un acto de comunicación (Davis&Newstrom, 1999:53, capítulo II marco teórico)

La situación actual, descrita anteriormente, ha obligado a crear en los últimos tiempos diferentes tipos de programas el dialogo, capacitaciones, con el objetivo principal de enfrentar el problema. La idea es que el receptor del mensaje comprenda el significado y la intención de lo que se está comunicando.

La comunicación efectiva dentro de una organización es el acto de darse a entender correctamente, ya sea formalmente, por el medio escrito o combinado con gestos corporales adecuados, además la comunicación dentro de una organización nos permite aumentar los recursos y las herramientas para conocer los procesos mentales, emocionales y comunicativos que faciliten la creatividad, la motivación y la eficiencia interpersonal.

Nada hay que revele más claramente la educación de una persona, que su comunicación la comunicación debe ser siempre animada de un espíritu de benevolencia y consideración, que se extienda no solo a todas las circunstancias, Sino también a las personas que no se hallan presentes. La dulzura y la afabilidad deben poner de manifiesto en todas las ocasiones para una buena comunicación para que sea el más poderoso atractivo.

Nuestra comunicación debe ser siempre culta, respetuosa y decente, por grande que sea la confianza con que podamos tratar a las personas que nos escuchan.

Una efectiva comunicación dentro de la organización nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adaptarnos a una actitud empática y social, que nos brindara mayores posibilidades de desarrollo personal. La comunicación dentro de una institución puede ser fomentada y fortalecida en todos sus colaboradores o trabajadores, pero la falta de la misma puede influir en el intelecto o arruinar una carrera.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El objetivo principal de esta investigación es identificar **CÓMO INFLUYE LA COMUNICACIÓN EN EL CLIMA LABORAL EN LAS ORGANIZACIONES**, esta tarea la realizare por medio de la recopilación de diferentes fuentes o posturas de autores expertos en el tema a investigar. Además Este proyecto lo estableceré en relevancia correlacional ya que se asocian variables de un patrón presumible para un grupo o población, como por ejemplo conflictos interpersonales en el ambiente laboral de la organización. Y la calidad de atención que se debe brindar a los usuarios.

Esta indagación será descriptiva - documental, por cuanto voy a emplear, como técnica la selección de información, los mismos que me servirán como herramientas una serie de artículos y libros que me ayudaran a instruirme sobre el tema.

Descriptiva: porque me permitirá lograr una breve explicación para poder saber cuál es la causa que induce a este problema de investigación, **LA COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL**.

El hecho de haber elegido este modelo se debe a que uno de los principales problemas que observamos en las organizaciones, desde el punto de vista de la comunicación organizacional, es la dificultad para poder comunicarse y poder congeniar las exigencias de la organización en el cumplimiento de los objetivos

La necesidad de mejorar el clima organizacional en las empresas u organizaciones obliga a determinar una metodología de trabajo más apropiada que permita conocer a fondo sus necesidades y expectativas con relación al clima laboral que pueden afectarlo.

La comunicación organizacional, en todo ámbito una buena comunicación es un factor crucial para el desarrollo de los objetivos.

Es frecuente encontrar problemas y mal entendidos en cualquiera de los principales niveles de comunicación dentro de una institución.

“La comunicación organizacional es una herramienta de trabajo que permite el movimiento de la información en las organizaciones para relacionar las necesidades e intereses de ésta, con los de su personal y con la sociedad. La comunicación organizacional también nos permite conocer al recurso humano y evaluar su desempeño y productividad, a través de entrevistas y recorridos por las diversas áreas de trabajo. Asimismo, la comunicación en las organizaciones es fundamental para el cumplimiento eficaz de sus objetivos. Es un medio que, en conjunto, permite el desarrollo de sus integrantes para enfrentar los retos y necesidades de nuestra sociedad” (Martinez Posadas, 2014).

Una forma eficiente de llevar a cabo el desarrollo organizacional es a través del establecimiento de cuestionarios y de encuestas con los empleados en donde se podrán obtener datos acerca de la habilidad, la identidad de la tarea, el significado de la tarea, la autonomía, la retroalimentación acerca de los resultados y la forma en que la empresa se está comunicando con los empleados.

CAPÍTULO 4

DESARROLLO DEL TEMA

LA COMUNICACIÓN Y EL CAMBIO DEL CLIMA LABORAL

Este proyecto se fundamenta en perfeccionar herramientas para promover dentro de las organizaciones o empresas la buena comunicación y el cambio del clima laboral positivo.

Todos los seres humanos desde el mismo momento en que se viene al mundo, uno de los primeros vínculos que empezamos nuestros aprendizajes son los conocimientos, cuando a temprana edad aún no se identifica el alcance de las palabras que se habla, pero si su capacidad, si son manifestadas con respeto, ternura, cariño y si son también pronunciadas con enojo, ira y cólera, por lo tanto a través del sentido más grande y sensible que los seres humanos tenemos como lo es la piel, considerada además como la madre de todos los sentidos, en la cual discernimos nuestras primeras comunicaciones de nuestro entorno y con el mundo exterior. Todo esto sucede toda vez que hemos salido del vientre de nuestra progenitora.

(Fernandez Collado 2002: 49) Señala que es importante comprender que el hombre, como ente social, es imposible de concebir sino tiene relación con algún tipo de organización. En el momento que el ser humano adquiere roles, funciones o tareas que lo lleven a la obtención de un beneficio mutuo hablando de una organización automáticamente.

Una organización se forma a partir de un grupo social por medio de una jerarquía y una división del trabajo, pretende satisfacer cierto tipo de necesidades, considerando la transformación del trabajo y del capital (Hampton 1989:307).

Vale destacar que dentro de la comunicación y en especial en lo laboral siempre va a existir obstáculos:

Según (Fernandez Collado 2002:64) añade lo siguiente: la comunicación interna es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y

mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir al logro de los objetivos organizacionales. Por su parte, la comunicación externa, es el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia diferentes públicos externos (accionistas, proveedores, clientes, etc.), encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o promover sus productos o servicios (2002:12).

Para que una empresa sea excelente deben saber que la única forma de promover el avance de su equipo es procurando una comunicación positiva y un ambiente de permanente enriquecimiento entre sus miembros, esa es la única garantía de permanencia y crecimiento.

En las empresas u organizaciones, deberán cuestionarse si los miembros de la organización se enriquecen o se están empobreciendo.

Además se deberá corregir de manera inmediata a los empleados o trabajadores que no aportan con la organización y más bien se dedican a restar como criticando, haciendo malos comentarios y muchas veces haciendo caricaturas de sus compañeros, esos tipos de trabajadores son verdaderas amenazas tanto para la organización como para sus compañeros de labores, y el clima laboral se vuelve tenso entre sus miembros.

Según nuestra Constitución en su Art. 33 establece lo siguiente:

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

Según este artículo es un derecho de todo trabajador estar en un trabajo saludable esto comprende estar libre de un clima laboral negativo donde el trato sea respetuoso y agradable. En las organizaciones siempre nos vamos a encontrar con los siguientes inconvenientes que muchas veces no permiten que en las empresas mejoren el clima laboral en lo que concierne a la comunicación.

La comunicación puede entenderse como un proceso o flujo, las dificultades comienzan cuando aparecen desviaciones u obstáculos en este (Robbins, 1999:310)

La relación interpersonal es un asunto delicado y complejo que requiere el desarrollo y la actualización de cierto número de habilidades. Es fácil, por tanto, que se presenten deficiencias en el proceso y surjan interferencias que limiten o impidan el entendimiento (Fernandez Collado 2002.64) (Davis & Keith 1999). Estos dramaturgos determinan que los tipos de barreras se pueden mostrar en los trabajadores de las organizaciones lo que podría afectar el clima laboral.

BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

La importancia de los procesos de comunicación dentro de una organización radica en que si son inadecuadas, las organizaciones presentarían problemas, ya que sin el intercambio de información es imposible para los empleados entender las necesidades, los planes y los proyectos tanto de los mandos superiores como de los líderes grupales. La comunicación beneficia al cumplimiento de las funciones administrativas básicas que son: planeación, organización, dirección y control, siendo todo esto parte del logro de las metas y desafíos de la organización. Cuando la comunicación es eficaz, tiende a alentar un mejor desempeño y una mayor satisfacción laboral. La gente comprende mejor sus labores y se siente más involucrada en ellas (Davis&Newstrom, 1999:53)

Barreras personales: Son obstáculos que pueden presentarse mediante una comunicación y la misma se ve obstaculizada por varios factores como sentimientos, valores humanos o deficiencias en la práctica de escuchar, ya sean por razones de educación, raciales, de sexo, de nivel socioeconómico, etc. Las barreras personales implican por lo general una distancia psicológica entre individuos, semejante a la distancia física.

Barreras Físicas: Son las interferencias que se presentan de la siguiente manera por ejemplo, ya sea el ruido, la estática o algún muro. Las barreras físicas pueden ser transformadas en fuerzas positivas mediante el control del entorno, por medio del cual el emisor efectúa una alteración en las circunstancias con el propósito de influir en la sensación y conducta del receptor.

Barreras Semánticas: estas son limitaciones en el conocimiento de los significados, las barreras semánticas son resultado de las barreras de los símbolos con los que nos comunicamos. Por lo general, los símbolos tienen muchos significados, lo que nos obliga a elegir uno de ellos.

LA COMUNICACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL

La comunicación organizacional es considerada el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de la organización y el medio que lo rodea. La comunicación es considerada también como el conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se da entre los miembros de una organización y entre varias organizaciones. Si la comunicación dentro de las organizaciones se la ejecuta de manera responsable y educada esto nos permitirá mejorar el clima laboral y además mejoraría el rendimiento de los trabajadores y el éxito de la empresa. (Katz y Kahn (1966))

La comunicación constituye un elemento clave e importante en el desarrollo y en la planificación estratégica de una institución, ya que no sólo se limita a informar, sino engloba un conjunto de procesos que le permiten a una determinada organización distinguirse de otra, en base a parámetros que propicien un adecuado desenvolvimiento a nivel interno. IEVI (Iglesia Evangélica de Iñaquito), consciente de su rol en la sociedad y de las diversas áreas de asistencia que ofrece, busca incrementar cada día sus 79 estándares de eficiencia, para así ofrecer un servicio de excelencia a la comunidad. Por tal motivo, considera importante tener una política y plan estratégico, ya que alienta a los colaboradores a realizar un mayor esfuerzo para el logro de los objetivos de la organización a nivel local y nacional; refuerza los valores de la cultura interna; promueve cambio de actitudes cuando es requerido, motiva el aporte de ideas entre colaboradores y una mayor identificación con la empresa.

La mejor manera de que el individuo tenga un máximo aprovechamiento personal es la de instituir métodos modernos de capacitación en el lugar de trabajo, ya que por medio de ésta, se tiene un mejor entendimiento de cómo desarrollar su labor y de lo que la organización espera de él.

Se deben de crear métodos modernos de supervisión, en los cuales la administración busca crear un ambiente de confianza, promover la comunicación en ambos sentidos, así como el trabajo en equipo; en ningún momento se debe de culpar al trabajador de lo sucedido por otras causas, ni crear una supervisión en el que el motivo que mueva al empleado a realizar su labor sea el miedo a las represalias. Todo esto debe de comenzar desde la alta administración para crear un medio adecuado y apto para trabajar, eliminando los peligros físicos que puedan existir para el trabajador y así puedan realizar sus tareas eficazmente. Eliminar las barreras entre los departamentos lleva a un mayor entendimiento de los

individuos dentro de la organización ya que se da una buena comunicación y se pueden dar a conocer las metas y la misión general de la organización; logrando con esto que se fomente el trabajo en equipo para una mayor productividad.

Toda buena comunicación busca el interés común y la cooperación, además permite:

Abrirse al otro, Acoger, Respetar, Escuchar, Utilizar un lenguaje común, Compartir la reflexión y la crítica, Tener serenidad, Tener tiempo, Comunicación efectiva, Desarrollo de personalidad, Sentido de solidaridad, Innovación constante, Don de mando, Arte de influenciar en los demás sin el ejercicio de la fuerza física, Dinamismo, Deseo de dirigir, Honestidad e integridad, Confianza en sí mismo, Inteligencia, Conocimientos pertinentes para el trabajo Reflexivo.

Estos valores bien aplicados, nos permiten superar los conflictos ocasionados por una discusión. Reconociendo que la comunicación es sinónimo de bienestar, de enriquecimiento y de paz. Para convivir en armonía hay que estar atentos al otro, escucharlo y pensar que también tiene ideas interesantes y distintas que las nuestras.

Es importante saber que la comunicación en una organización es inevitable ya que uno no puede dejar de hacerlo, el ser humano constantemente manda mensajes verbales y no verbales incluso cuando estamos en silencio, esto se puede ver reflejado en gestos, posturas, la expresión del rostro y distintos comportamientos en las que podemos identificar ciertas actitudes.

También es importante mencionar que la comunicación es irreversible, es decir las palabras que decimos ya no las podemos regresar, es por eso que juega un papel muy importante el hecho de pensar antes de hablar, y más importante el hecho de pensar antes de hablar, y más importante aún la forma en que decimos las cosas.

Los suscriptores de (Harvard Business Review) Calificaron la capacidad para comunicarse como el factor más trascendental para hacer más promovible un ejecutivo, esta habilidad, incluso, la consideraron más importante que la ambición, el grado de estudios y la destreza para trabajar arduamente (Adler & Marquardt Elmhorst, 2005, pgs. 5-6). Las habilidades para comunicarnos también son relevantes, es por eso que grandes empresas ven en la comunicación un factor de mucha importancia.

La comunicación organizacional, es un proceso de intercambio y de trasmisión de información entre dos o más personas. La comunicación eficaz busca la comprensión entre directivos y colaboradores, la comunicación permite relacionarse entre varias personas. La comunicación es eficaz cuando el receptor interpreta el mensaje en el sentido que pretende el emisor, logrando el entendimiento, crecimiento y desarrollo de las organizaciones.

TIPOS DE COMUNICACIÓN

Dentro de una organización o empresa existen varios tipos de comunicación como las siguientes:

- Comunicación directa o indirecta: cuando la emisión y recepción del mensaje coinciden en el tiempo, ejemplo Reunión, teléfono, carta, entre otros.
- Comunicación en un solo sentido: si habla uno y el otro escucha. Comunicación en dos sentidos cuando ambas personas hablan y escuchan.
- Comunicación presencial o no presencial: cuando el emisor o receptor se encuentran en el mismo lugar, por ejemplo, una entrevista, una reunión. No se usa teléfono ni carta.
- Comunicación verbal o no verbal: cuando se utiliza palabras u otro código como los gestos, la posición del cuerpo, la forma de vestir, las miradas, etc.
- Comunicación oral y escrita: Cuando se utiliza un lenguaje hablado o escrito. Ejemplo, en las empresas suele usarse mayormente la escritura como medio de comunicación.
- Los dos tipos de comunicación tienen ventajas e inconvenientes.

VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA COMUNICACIÓN DENTRO DE UNA ORGANIZACIÓN.

Comunicación vía Oral.

Las Ventajas que se obtienen dentro de la organización son:

- Es rápida
- Es directa
- Concreta

- Eficiente

Las Desventajas que se nos pueden presentar son:

- No suele existir un registro para verificar lo que se ha dicho.
- Da más margen a la interpretación interpersonal.
- Existe un elevado potencial de distorsión
- Comunicación escrita.

Ventajas.

- Existe un registro de la comunicación
- El contenido de la comunicación puede ser más preciso, riguroso y claro.

Desventajas.

- Consume más tiempo que la comunicación oral.
- Carece de retroalimentación y no existe seguridad a la recepción e interpretación
- Comunicación interna. Se utiliza para dar instrucciones, para asignar tareas. En algunas empresas este tipo de comunicación es muy rígida en otras es muy flexible y participativa.
- Comunicación externa. Es la que mantiene la empresa con el entorno: Clientes, publicidad, proveedores, entidades financieras, distribuidoras, administración, entre otras.
- Comunicación horizontal. Es el que mantienen los colaboradores de un mismo nivel jerárquico a través de reuniones informales, asambleas, etc.
- Comunicación vertical. Es la que se mantiene entre directivos y colaboradores.
- Comunicación descendente. Es la que se utiliza en los puestos de más autoridad a los inferiores en la jerarquía.
- Comunicación ascendente. Es la que va desde la base a directivos y mandos intermedios.
- Comunicación formal. Es la que sigue todas las formalidades exigidas y programadas para tratar asuntos relativos de trabajo.
- Comunicación informal. Es la que surge de las relaciones personales entre los miembros de una empresa, independiente del puesto que cada uno tenga, este tipo de comunicación se da a todo nivel entre superiores y colaboradores.

Es necesario puntualizar que la comunicación dentro de las organizaciones puede ser un procedimiento para lograr el éxito, es muy importante tener en cuenta que esta no es definitiva, por último los éxitos o los fracasos dependen también de otras variables tales como la organización, dirección y control.

Lo ideal sería que cada trabajador de las organizaciones aprenda a comunicarse de manera efectiva, y eficaz, pero esto no acontece, por lo que los directivos deben innovar u organizar programas de capacitación para fomentar y ver que se lleve a cabo una comunicación adecuada entre los miembros de la organización.

Una verdadera comunicación dentro de una organización empodera a los colaboradores de la empresa y los invita a compartir sus propias opiniones, necesidades, problemas y destrezas entre ellos mismos y con las organizaciones.

Una comunicación efectiva en la organización permite a la población influenciar los procesos para la toma de decisiones, para la formulación e implementación de proyectos y programas acordes a sus necesidades e intereses.

Sera conveniente que a través del conocimiento de este tema, empecemos en dialogar más con nuestros padres, hermanos, profesores, amigos y así construiremos un mundo armónico y pacífico.

La comunicación es el pilar fundamental que se desarrolla desde la familia, permite intercambiar ideas, opiniones, escuchar las razones del otro. Permite conocer mejor y tener una familia bien constituida, poniendo interés, disponibilidad, confianza, escuchar y valorar las ideas de cada miembro.

La regla de oro, en la dinámica de las relaciones interpersonales para tener una buena comunicación es la empatía y la humildad. Es decir. Ponerse en el lugar del otro y tener la capacidad de negociación para una buena convivencia sin menospreciar la dignidad de las personas.

Cada uno de los trabajadores tienen su propia cultura, sus tradiciones y sus métodos de acción, lo que en su totalidad, constituyen su clima. Por su experiencia, las organizaciones han llegado a darse cuenta que un ambiente estable es una inversión a largo plazo. Una disciplina exagerada o demasiadas presiones al personal pueden lograr un buen desempeño a corto plazo, pero con un costo muy fuerte, a cargo de ese activo llamado clima.

(Cornejo, 1996, pág. 126) Si deseamos cambiar el estado actual de las cosas, si aspiramos a una vida más plena y llena de realizaciones, si estamos convencidos de que todos los seres humanos tienen derecho a la vida y a la felicidad, si anhelamos salvar el planeta, y si aspiramos tener una empresa exitosa, tenemos que comprometernos a edificar, difundir y concientizar los valores universales, único pasaporte seguro para convertir nuestros sueños en realidad.

Debemos tener muy en cuenta que cuando uno le habla a otra persona le habla dos veces, una vez con lo que dice y otra vez con la forma en la que lo dice, en muchas ocasiones las fricciones que surgen en la vida son causadas por el tono de voz que se usa.

Con frecuencia cuando hablamos con nuestros compañeros de labores debemos de cuidar siempre nuestro tono de voz, para que no se vaya a mal interpretar las cosas. Una organización gerencia da o administrada por personas que no saben controlar sus emociones, no podrán disponer de un clima laboral cordial y de buenas relaciones entre sus integrantes ni ante sus clientes, además muchas cosas marcharan mal. Dentro de una organización, el pilar fundamental es la comunicación la cual propone recursos bien puntuales para mejorar el trato con los demás y obtener extraordinarios resultados.

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES

Existen barreras que impiden que el proceso de comunicación dentro de las organizaciones sea efectivo, estos pueden ser a nivel personal del individuo, dentro de lo que concierne sus valores, sentimientos o alguna dificultad que le impida poder escuchar a los demás, las barreras físicas que resultan ser interferencias que no dan paso a comunicarse, las semánticas que ocurren ante un déficit comunicativo en cuando al lenguaje que se emplea, todas estas modalidades obstruyen la eficiencia en el desarrollo de la comunicación. (Davis&Newstrom, 1999:53)

Según (Idalberto Chiavenato, 1999), el ser humano debe adaptarse a las condiciones en las que se sitúe en su zona de desarrollo, por lo cual en el contexto organizacional, debe modelar de acuerdo al clima que se maneje dentro de ella, lo que podrá favorecer o perjudicar en su desempeño, todo esto en relación al ambiente que exista entre compañeros.

La comunicación efectiva que se desarrolle dentro de las organizaciones garantiza que se genere un clima laboral satisfactorio y como resultado un alto índice de productividad, por lo contrario un ambiente degradable y una mala conexión entre miembros de una empresa, limita el desarrollo de las actividades y fomenta un clima desfavorable. (Katz y Kahn (1966))

La enseñanza de la comunicación que se logra en el intercambio de mensajes de una persona con otra en la que pueden transmitir distinta información, ideas, pensamientos, y experiencias, esto ha reunido que las experiencias de sus trabajos y a la previa información que se tenga, cumpliendo así un proceso de comunicación. Por otra parte el clima organizacional tiene que ser el adecuado en una organización ya que es un entorno en que el trabajador se tiene que desenvolver de forma cotidiana y de nueva cuenta el factor de mayor importancia es la comunicación ya que de esta depende si se lleva un buen desempeño dentro de la organización.

La comunicación organizacional es el efecto de comunicar la información formal e informal que se genera para la adecuada relación y desempeño laboral de los integrantes de una organización, tanto grupal como interpersonal

La comunicación puede mejorar los errores y de esta forma mejorar el camino hacia el éxito, si no hay calidad en la comunicación, es probable que los resultados no sean los deseados, de igual forma si existe una deficiente comunicación se puede ir agravando los problemas mientras más se discuten, de esta forma se fomentaría los malos entendidos y hasta podría generar cierto resentimiento cuando las personas no se comunican bien.

Otro factor de importancia que tiene que tomar en cuenta las organizaciones es quien se comunicara con quien, por lo que se tiene que establecer patrones o redes de comunicación por la cual la información puede fluir, existen las formales e informales. Las formales son las que están diseñadas por la propia gerencia y establecen quien debe hablar con quién para llevar a cabo una tarea, estas redes se presentan en lo que conocemos como un organigrama el cual nos describe quien es el jefe inmediato y quien es el responsable inmediato de una tarea dada. Esta se lleva a cabo de manera descendente, ascendente y horizontal, es importante también el ofrecer una constante retroalimentación por lo que investigadores como (Daniel Katz) Y (Robert Kahn), afirman, “la queja más frecuente de un individuo es que no sabe bien donde está parado ante sus jefes (Adler & Marquardt Elmhorst,2005,pag. 16). La comunicación dentro de una organización nos permite desarrollar habilidades verbales y no verbales de comunicación personal para mejorar nuestras capacidades de relacionarnos con nuestro entorno.

Una comunicación efectiva es el acto de darse a entender correctamente, ya sea por el medio escrito o combinado con gestos corporales adecuados, en todo ámbito una buena comunicación es un factor crucial para el desarrollo de los objetivos, sin embargo, es frecuente encontrar problemas y malentendidos en cualquiera de los principales niveles de comunicación , ascendente, descendente, horizontal y transversal, en todos ellos la ausencia de unas habilidades adecuadas de comunicación provoca numerosos conflictos entre las personas, que serían fácilmente evitables.

(Lou Tice)“una empresa inteligente toma decisiones antes de cualquier crisis para prevenir futuros impactos, y en eso y su gente consiste su éxito. Otra cosa importante es creer que cada uno es capaz de resolver los retos o problemas que se presentan cada día. Las empresas

en las que los empleados se sienten eficaces, independientemente de los obstáculos internos y externos que haya, no se intimidan ni van a huir de los problemas, los afrontan y buscan en su mente una salida”

Bibliografía

- Adler & Marquardt Elmhorst, 2005, pgs. 5-6. (s.f.). *cultura Oorganizacional- Scribd*.
Obtenido de <https://www.scibd.com/document/311279920/cultura-Oorganizacional>:
<https://www.scibd.com/document/311279920/cultura-Oorganizacional>
- Adler & Marquerdt Elmhorst,2005,pag. 16. (s.f.). Obtenido de
<https://www.gestiopolis.com/la-importancia-de-la-comunicacion-organizacional/>:
<https://www.gestiopolis.com/la-importancia-de-la-comunicacion-organizacional/>
- Bertanfly, (1950). (s.f.). *comunicacion organizacionales*. Obtenido de
<http://www.monografias.com/trabajos27/comunicacion-organizaciones/comunicacion-organizaciones.shtml>:
<http://www.monografias.com/trabajos27/comunicacion-organizaciones/comunicacion-organizaciones.shtml>
- Chris Argyris (1957). (s.f.). *comunicacion de las organizaciones*. Obtenido de
<https://juanherrera.files.wordpress.com/2008/10/comunicacion-desde-las-organizaciones-sociales.pdf>:
<https://juanherrera.files.wordpress.com/2008/10/comunicacion-desde-las-organizaciones-sociales.pdf>
- Collins, 2005. (s.f.). *la intervención apreciativa*:. Obtenido de
<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/investigacion/article/viewFile/885/529>.
- Cornejo, M. A. (1996). *EL PODER TRANSFORMADOR, PRIMERA EDICION 1996*.
MEXICO, D.F: GRAD, S.A DE C.V.
- Daniel Katz. (s.f.). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/la-importancia-de-la-comunicacion-organizacional/>: <https://www.gestiopolis.com/la-importancia-de-la-comunicacion-organizacional/>
- Davis & Keith 1999. (s.f.). *marco teorico*. Obtenido de
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/hernandez_v_d/capitulo2.pdf:
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/hernandez_v_d/capitulo2.pdf
- Davis&Newstrom, 1999:53. (s.f.). *marco teorico*. Obtenido de
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/hernandez_v_d/capitulo2.pdf:
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/hernandez_v_d/capitulo2.pdf
- Davis&Newtrom, 1999:53, capitilo ll marco teorico. (s.f.).
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/hernandez_v_d/capitulo2.pdf
- Douglad McGregor (1960). (s.f.). *comunicacion de las organizaciones*. Obtenido de
<https://juanherrera.files.wordpress.com/2008/10/comunicacion-desde-las-organizaciones-sociales.pdf>
- Eleonor Roosevelt. (s.f.).
<https://www.gitanos.org/publicaciones/guiapromocionmujeres/pdf/05.pdf>.
Obtenido de La inteligencia emocional:
<https://www.gitanos.org/publicaciones/guiapromocionmujeres/pdf/05.pdf>

- Fernandez Collado 2002.64. (s.f.). *marco teorico*. Obtenido de
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/hernandez_v_d/capitulo2.pdf:
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/hernandez_v_d/capitulo2.pdf
- Fernandez Collado 2002: 49. (s.f.). *marcoteorico - organizacion*. Obtenido de
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/hernandez_v_d/capitulo2.pdf:
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/hernandez_v_d/capitulo2.pdf
- GOLEMAN, D. (1995). *EL PODER DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL*.
 BARCELONA (ESPAÑA): EDICIONES B,S.A. 2013.
- Hampton 1989:307. (s.f.). *marco teorico - organizacion*. Obtenido de
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/hernandez_v_d/capitulo2.pdf:
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/hernandez_v_d/capitulo2.pdf
- Harvard Business Review. (s.f.). *cultura organizacional*. Obtenido de
<https://www.scribd.com/document/311279920/Cultura-Oorganizacional>:
<https://www.scribd.com/document/311279920/Cultura-Oorganizacional>
- Hendrie Weisinger (2001:17). (s.f.). *La inteligencia emocional*. Obtenido de
<https://www.gitanos.org/publicaciones/guiapromocionmujeres/pdf/05.pdf>.
- Idalberto Chiavenato. (Noviembre de 1999). Obtenido de
<http://plataforma.responsable.net/sites/default/files/clima-laboral-empresa-competitividad.pdf>
- Katz y Kahn (1966). (s.f.). *Comunicación en las Organizaciones*. Obtenido de
<http://www.monografias.com/trabajos27/comunicacion-organizaciones/comunicacion-organizaciones.shtml>:
<http://www.monografias.com/trabajos27/comunicacion-organizaciones/comunicacion-organizaciones.shtml>
- Kuhn, . (1970). *books.google.com.ec/.books*. Obtenido de la intervencion apreciativa:
books.google.com.ec/.books
- Kurt Lewin, Lippit y White, (1939) . (s.f.). *comunicacion de las organizaciones*. Obtenido de
<https://juanherrera.files.wordpress.com/2008/10/comunicacion-desde-las-organizaciones-sociales.pdf>:
<https://juanherrera.files.wordpress.com/2008/10/comunicacion-desde-las-organizaciones-sociales.pdf>
- Lou Tice. (s.f.). Obtenido de <https://es.scribd.com/document/263676697/Ensayo-Comunicacion-Organizacional>:
<https://es.scribd.com/document/263676697/Ensayo-Comunicacion-Organizacional>
- Martinez Posadas, 2014. (s.f.). *gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/la-importancia-de-la-comunicacion-organizacional/>: <https://www.gestiopolis.com/la-importancia-de-la-comunicacion-organizacional/>
- Martinez, B, 2001, p.4. (s.f.). *clima laboral*. Obtenido de
<https://es.scribd.com/document/144668794/Clima-Laboral-Final>.

- Noshik, (2000). (s.f.). Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos27/comunicacion-organizaciones/comunicacion-organizaciones.shtml>:
<http://www.monografias.com/trabajos27/comunicacion-organizaciones/comunicacion-organizaciones.shtml>
- Nosnik (2000, 2003). (s.f.). <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/432/Marco%20teorico%20de%20la%20comunicacion%20organizacional.htm>. Obtenido de emprendurismo, cultura, clima y comunicación organizacional y su aplicación a la pequeña y mediana empresa en la zona metropolitana de guadalajara, méxico.
- Rensis Likert (1961). (s.f.). *comunicacion de las organizaciones*. Obtenido de <https://juanherrera.files.wordpress.com/2008/10/comunicacion-desde-las-organizaciones-sociales.pdf>:
<https://juanherrera.files.wordpress.com/2008/10/comunicacion-desde-las-organizaciones-sociales.pdf>
- Riso, W. (2012). los cuatro pilares de la autoestima. En W. Riso, *ENAMORATE DE TI* (pág. 23). BOGOTA, D.C: PLANETA.
- Robbins, 1999:310. (s.f.). *proceso de comunicacion*. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/hernandez_v_d/capitulo2.pdf:
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/hernandez_v_d/capitulo2.pdf
- Robert Kahn. (s.f.). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/la-importancia-de-la-comunicacion-organizacional/>: <https://www.gestiopolis.com/la-importancia-de-la-comunicacion-organizacional/>
- Rosa Valdez. (DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL). rosavaldez@prodigy.net.mx *DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/DOCO.htm#2h>:
<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/DOCO.htm#2h>
- Taylor (1911). (s.f.). <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/432/Marco%20teorico%20de%20la%20comunicacion%20organizacional.htm>. Obtenido de EMPRENDURISMO, CULTURA, CLIMA Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU APLICACIÓN A LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA.
- Weber (1922). (s.f.). *universidad de guayaquil facultad de comunicación social* . Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23876/1/TESIS%20FINAL%20CAMA CHO%20VERDEZOTO%20YESSICA.pdf>.
- WIKIPEDIA. (2018). https://es.wikipedia.org/wiki/Clima_organizacional. Recuperado el 07 de febrero de 2018, de clima organizacional:
https://es.wikipedia.org/wiki/Clima_organizacional