

Bolívar
innova

ISSN

Innovación, Ciencia, Tecnología

REVISTA
EDICIÓN 002
2021



ARTÍCULO 14

Características de la comunicación organizacional en los Institutos Superiores del cantón Ambato, provincia de Tungurahua una primera aproximación

Vega Karina¹; Hernández Paulina²; Naranjo María José³;

¹Instituto Superior Tecnológico Bolívar, Ambato, Ecuador

²Instituto Superior Tecnológico Bolívar, Ambato, Ecuador

³Instituto Superior Tecnológico Bolívar, Ambato, Ecuador

Resumen: Dentro del Proyecto de Investigación Docente presentado a la Comisión de Investigación se da a conocer que en el mes de mayo de 2019, se procedió a la elaboración del perfil sobre el tema Titulado "Identificar las características de la comunicación organizacional en los Institutos Superiores Tecnológico de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua"; de acuerdo al formato establecido para este tipo de proyectos investigativos desarrollado por la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Investigación SENESCYT; en el referido documento se hizo constar al personal docente responsable de la investigación, su objetivo general y específicos, justificación, metodología, plan de trabajo y resultados esperados.

Palabras clave: Comunicación, Análisis, Comportamiento, Docentes.

Characteristics of organizational communication in the Higher Institutes of the Ambato canton, Tungurahua province a first approach.

Abstract: Within the Teaching Research Project presented to the Research Commission, it is disclosed that in May 2019, the profile on the subject entitled "Identify the characteristics of organizational communication in the Higher Technological Institutes of the city of Ambato, province of Tungurahua"; according to the format established for this type of research projects developed by the Secretary of Higher Education, Science, Technology and Research SENESCYT; In the aforementioned document, the teaching staff responsible for the research, their general and specific objectives, justification, methodology, work plan and expected results were stated.

Keywords: Communication, Analysis, Behavior, Teachers

1

INTRODUCCIÓN

Este proyecto de Investigación está diseñado para identificar las características de la comunicación empresarial en los Institutos del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, los centros de estudio a investigar son el Instituto Superior Bolívar, Luis A Martínez, Guayaquil, Luis A Martínez Agropecuario en adelante. Se denominan Instituto A, Instituto B, Instituto C, Instituto D, el análisis preliminar busca determinar el estado actual de la comunicación organizacional, se procura el mejoramiento de la intercomunicación por parte del ámbito educativo en las comunidades de Estudios Superiores Tecnológicos del cantón Ambato.

La comunicación organizacional interna o intrainstitucional explorada en los colegas de los centros de Estudios Superiores Tecnológicos del cantón Ambato, provincia de Tungurahua,

surgen en tres vías: vertical descendente, vertical ascendente y horizontal; esta búsqueda se realizó entre los meses de mayo a noviembre de 2019, el Test de Portugal se realizó sobre una suma de 132 educadores y 6 servidores administrativos, dicho Test fue abordado de manera unipersonal y por única vez, aplicando el debido Consentimiento Informado y bajo el ámbito de la confidencialidad.

El clima y la comunicación organizacionales son factores que ahora mismo deben ser investigados dentro de la ejecución del trabajo de los individuos que integran una agrupación.

Dentro de nuestro trabajo examinador, definimos la comunicación organizacional como un ciclo social donde los individuos de la

asociación intervienen, a través de un intercambio de mensajes internos y externos creando comunicación.

(Berlo, 2000, pág. 265) sostiene que: “la comunicación es el proceso social fundamental, desde esta perspectiva, la comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y sus diferentes públicos externos”

(Herrera Aguilar, 2010, pág. 197) Como disciplina: “la comunicación organizacional es un campo del conocimiento humano que estudia la forma en que se da el proceso de la

comunicación dentro de las organizaciones y entre éstas y su medio”.

Según “La comunicación se puede definir, en términos generales, como la transmisión de información de una persona (emisor) a otra persona (receptor), de tal manera que esta última llega a comprender el mensaje recibido”; la comunicación a nivel individual tiene mucha importancia porque permite satisfacer las necesidades de información en los empleados, en lo que se refiere a los aspectos técnicos, de coordinación o de motivación en las actividades diarias de trabajo.

2 MARCO TEÓRICO / METODOLOGÍA

“El clima organizacional es hoy un factor clave en el desarrollo empresarial, y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento inciden de manera directa en el denominado espíritu de la organización” (Flaschel, 2009, pág. 43)

Flaschel, afirma que el Clima Organizacional es un elemento importante en el desarrollo de una organización, el bienestar del personal que la integra es importante.

La comunicación interna y externa promueve una apropiada gestión del talento humano, motivando al personal y consiguiendo un clima laboral idóneo, además busca la competitividad de sus recursos en un ambiente más humano como menciona (Ayón Pimienta, 2010, pág. 1)

Ayón afirma que comunicación organizacional; en una institución es primordial, ayuda a fomentar un trabajo en equipo eficiente, manteniendo un entorno de trabajo amable consiguiendo mejores resultados dentro de las diferentes áreas.

Elementos de la comunicación organizacional

- **Emisor:** es el lugar, elemento o persona que crea un mensaje para luego ser compartido.

- **Mensaje:** es una cadena donde se emite señales, ideas, imágenes o códigos, y el significado de estos dará el receptor.

- **Receptor:** es el lugar, elemento o persona que recibe el mensaje.

- **Canal:** es el medio donde se envía el mensaje, puede ser a través de mail, pantallas, carteleros, grupos en redes sociales, mensajes de texto. (Santos García 2012, 13)

Los componentes de la comunicación dan a conocer como maneja el proceso de manera general, el mismo puede cambiar, pero casi siempre existirá un emisor, mensaje, receptor y canal. Esto no quiere decir que al faltar uno de los elementos no existe comunicación, hay múltiples maneras de emitir o expresar comunicación.

Al formular un mensaje se entiende a partir de diversos aspectos, ya que puede ser: un comunicado, expresiones, cumplidos, enseñar, aprender, entre otros. Por lo tanto la comunicación utiliza varias funciones.

Funciones de la comunicación organizacional

La comunicación desempeña diversas funciones, y se identifican acorde el elemento que prevalezca:

1. Referencial: Se utiliza para notificar. Más conocida como la función por excelencia.

2. Emotiva: Sirve para opinar de temas que ocurren actualmente, para manifestar sentimientos y dar juicios de valor. Se ocupa para facilitar mensajes como: un llamado de atención, felicitaciones, dar a conocer ideas.

3. Apelativa: El emisor envía un mensaje y el receptor debe acoger la información acorde a su beneficio.

4. Fática: Cuando el lenguaje sólo se utiliza para abrir, mantener o cerrar una comunicación. Su principal objetivo es comprobar un canal de comunicación efectivo dentro del proceso de comunicación.

5. Metalingüística: define el sentido de los signos que corren el riesgo de no ser comprendidos por el receptor.

6. Poética: El contenido del mensaje se centra a favor del emisor. (García Pelayo 2012, 34)

Las capacidades son vitales para el mensaje que se envía al beneficiario, ya que, si bien la transmisión de datos es por una razón y se logra de manera oficial con diseños autorizados o de manera informal dentro de una asociación.

Metodología.-

La Metodología que utiliza esta investigación es una metodología cuantitativa con un alcance descriptivo, no experimental, transversal. El estudio comienza con una revisión bibliográfica de la variable de estudio.

El proyecto de investigación incluye la herramienta Test de Portugal, que se aplicará a los colaboradores de cuatro Institutos de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. Los datos se tabularán en una base de datos para ser analizados con el software especializado SPSS. Una vez obtenidos los resultados, se ofrece y valida una estrategia para el mejoramiento de la comunicación organizacional por parte de la comunidad educativa en los Institutos Superiores Tecnológicos del cantón Ambato.

3 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los participantes en el estudio fueron Docentes de los diferentes Institutos Superiores Tecnológicos de la provincia de Tungurahua, en total 138 participantes, siendo el 50,7% de ellos hombres. La edad promedio se sitúa en 37,57 años con una desviación estándar de 6,60.

En cuanto a la calidad de la comunicación organizacional se puede observar lo siguiente:

Tabla 1. Comunicación Organizacional

	Bajo (%)	Medio (%)	Alto (%)
Comunicación Ascendente	8,7	21,7	69,6
Comunicación Descendente	7,3	27,5	65,2
Comunicación Horizontal	11,6	41,3	47,1
Comunicación Global	6,5	35,3	58,2

Nota: 138 observaciones.

Los valores que se muestran en la Tabla 1 determinan que: tanto la comunicación ascendente como la descendente están bien puntuadas, considerando que la comunicación es buena en casi el 70% de los encuestados, la comunicación horizontal es la que se considera peor percibida. Aun así, la puntuación de comunicación general puede considerarse adecuada, ya que casi el 60% de los sujetos perciben una buena comunicación en su lugar de trabajo. Al revisar los aspectos mejor y peor evaluados de la comunicación organizacional, se elabora una tabla con las estadísticas de tendencia central y dispersión de cada uno de los ítems ordenados con media descendente:

Tabla 2. Estadísticos por cada uno de los ítems

Ítem	Mín	Máx	M	DE
¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?	2	5	4,63	,59
¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?	2	5	4,43	,77
¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?	1	5	4,36	,89
¿Se le permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?	1	5	4,29	,95
¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?	1	5	4,15	1,00
¿El lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro?	1	5	4,12	,89
¿Su jefe le da la información de manera oportuna?	1	5	4,00	,89
¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?	1	5	3,96	,91
¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?	1	5	3,95	1,01
¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?	1	5	3,90	,98
¿Existe un clima de confianza entre compañeros?	1	5	3,81	1,03
¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?	1	5	3,80	,99
¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?	1	5	3,78	1,10
¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?	1	5	3,72	1,40
¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?	1	5	3,18	1,24

Nota: M=Media DE=Desviación Estándar

En cuanto a la relación entre la comunicación y la edad y tiempo en la empresa se realiza una correlación de Pearson producto-momento y se encuentra lo siguiente:

Tabla 3. Matriz de correlaciones entre la comunicación, la edad y el tiempo de la empresa.

	Edad	Tiempo en la empresa
Comunicación Ascendente	-,068	-,239**
Comunicación Descendente	-,003	-,174*
Comunicación Horizontal	,063	,007
Comunicación General	-,009	-,168*

Nota: * $p < ,05$ y $p < ,01$

Escasas pero enormes relaciones negativas se pueden ver entre el tiempo en la organización, el ascenso, el hundimiento y la correspondencia general, lo que propone que cuanto más extendido es el tiempo en la organización, más terrible es la valoración de la correspondencia. Esta relación no ocurre ni siquiera con la

correspondencia. Por otra parte, parece ser que la edad no tiene conexión con la correspondencia. Para diseccionar las distinciones en la impresión de correspondencia con respecto al sexo, se realiza una prueba T de Student de ejemplos autónomos:

Tabla 4.

Matriz de correlaciones entre la comunicación, la edad y el tiempo en la empresa

	Edad	Tiempo en la empresa
Comunicación Ascendente	-,068	-,239**
Comunicación Descendente	-,003	-,174*
Comunicación Horizontal	,063	,007
Comunicación General	-,009	-,168*

Nota: * $p < ,05$ y $p < ,01$

No hay contrastes críticos mensurables con respecto al género y la comunicación organizacional.

Para analizar las diferencias de la comunicación organizacional en cuanto a la institución se realiza un análisis de varianza y se encuentran diferencias estadísticamente significativas en cuanto a la comunicación ascendente ($F=7,497$ $p=,000$), la comunicación descendente ($F=6,770$ $p=,000$) y la comunicación en general ($F=5,899$ $p=,001$) no así con la comunicación horizontal que se encuentra que es similar en todas las instituciones ($F=1,416$ $p=,241$). Para relevar las distinciones, se hace un examen Tukey Post hoc y se descubre que el Instituto C puntúa esencialmente más bajo en correspondencia ascendente, descendente y general, con dos subconjuntos separados, específicamente, desde un punto de vista, el Instituto C y luego nuevamente el resto con puntajes más altos.

4 CONCLUSIONES

- ▶ En la exploración bibliográfica se revisaron los estudios y publicaciones en revistas científicas, lo que asegura que investigación reúne la información más pertinente, equivalente y verificable previa a la obtención de resultados, análisis y discusión de estos.
- ▶ En los Institutos Tecnológicos Superiores se reconocieron las cualidades de la comunicación organizacional mantenida por los compañeros de los centros de educación superior.
- ▶ En el Instituto C no tiene un buen nivel de percepción de comunicación ascendente y descendente, ya que están evaluando

- ▶ al responsable de la institución, pero la comunicación horizontal no se resiente, es constante.
- ▶ Se presume que no existen distinciones con respecto al género, cualquier plan de intervención en un examen resultante podría hacerse de manera comparable en ambos sexos.
- ▶ En la investigación realizada existe una conexión entre el tiempo de estancia en el instituto y la comunicación ascendente y descendente, ya que cuanto más extendido sea el tiempo en el establecimiento, más lamentable es la impresión de comunicación, y al ser ascendente y descendente, lo que demuestra es que aceptan que tienen líderes que no tienen la más remota idea de cómo informar.
- ▶ En consecuencia, cualquier plan de acción, considerando los resultados, debe realizarse en el Instituto C, en las Instituciones restantes, debe trabajarse con líderes institucionales, en menor medida con los Docentes, ya que la comunicación horizontal muestra resultados positivos.

5 AGRADECIMIENTO

Queremos hacer un agradecimiento fraterno al Máster Edgar Merino, rector de los Institutos Superiores Tecnológicos: Bolívar, Luis A. Martínez, Guayaquil, por permitirnos realizar nuestro estudio para analizar los factores que impiden a tener un buen clima organizacional.

6 REFERENCIAS

Ayón Pimienta, R. (10 de octubre de 2010). genesis.uag.mx/revistas/escholarum/articulos/negocios/organizacional.cfm.

Díaz. (2015).

Flaschel, G. &. (2009).

García Pelayo, R. (2012). http://www.repositorio.usac.edu.gt/1047/1/16_0940.pdf.

García Solarte, M. (2011). El clima organizacional y su diagnóstico una aproximación conceptual. Cuadernos de Administración, 43-61.

Guzmán Paz, V. (2012). Comunicación Organizacional.

Pérez Tenazoa, N. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, periodo 2013. Repositorio Institucional Digital UNAP.

Santos García, D. V. (2012). http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/comunicacion/Fundamentos_de_comunicacion.pdf.

Segredo Pérez, A., & Pérez Perea, L. (2016). El clima organizacional en el desarrollo de los sistemas organizativos. Infodir.