



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Tema:

**“INFLUENCIA DE LA EDAD, EL ESTADO CIVIL Y LA INSTRUCCIÓN EN LA
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL DE UNA EMPRESA DEL SECTOR
METALMECÁNICO DE LA CIUDAD DE AMBATO”.**

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Psicólogo Organizacional

Línea de Investigación:

Psicología Social, Cultural y/o del Trabajo: Fundamentos y aplicaciones

Autor:

RICARDO ANDREE GUERRA CRUZ

Director:

Ma. GONZALO SEGUNDO PAZMAY RAMOS

Ambato – Ecuador

Agosto 2019

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

“ INFLUENCIA DE LA EDAD, EL ESTADO CIVIL Y LA INSTRUCCIÓN EN LA
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL DE UNA EMPRESA DEL SECTOR
METALMECÁNICO DE LA CIUDAD DE AMBATO”

Líneas de investigación:

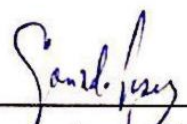
Psicología Social, Cultural y/o del Trabajo: Fundamentos y aplicaciones

Autor:

RICARDO ANDREE GUERRA CRUZ

Lectores:

Gonzalo Segundo Pazmay Ramos, Ma.
CALIFICADOR

F. 

Eleonor Virginia Pardo Paredes, Mg.
CALIFICADORA

F. 

Aitor Larzabal Fernandez, Mg.
CALIFICADOR

F. 

Maria Isabel Ramos Noboa, Mg.
DIRECTORA DE LA ESCUAL DE PSICOLOGIA

F. 

Hugo Rogelio Altamirano Villaroel, Dr.
SECRETARIO GENERAL PUCESA

F. 

SECRETARIA GENERAL
PROCURADURIA

Ambato – Ecuador

Agosto 2019

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo: RICARDO ANDREE GUERRA CRUZ, con **CC.1804563235**, autora del trabajo de graduación intitulado “**INFLUENCIA DE LA EDAD, EL ESTADO CIVIL Y LA INSTRUCCIÓN EN LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL DE UNA EMPRESA DEL SECTOR METALMECÁNICO DE LA CIUDAD DE AMBATO**”, previo a la obtención del título de Psicóloga Organizacional, en la escuela de **Psicología**.

- 1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENECYT 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.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Ambato, agosto 2019


RICARDO ANDREE GUERRA CRUZ

CC. 1804563235



AGRADECIMIENTO

Hoy por vivir, el resto será cuestión del mañana...

DEDICATORIA

A ti que sé que te escondes en la poesía, que bebes mucho y te desvelas...

No soy si no es contigo.

RESUMEN

Este trabajo busca determinar si la comunicación organizacional tiene relación con los factores edad, estado civil o instrucción en una empresa del sector metalmecánico de la ciudad de Ambato. Se observó en este tipo de organizaciones el incumplimiento de tareas y problemas interpersonales como actividades de las que se podría desprender un problema de comunicación. Para esta investigación se utilizará un enfoque cuantitativo que buscará encontrar relación entre las variables mediante el análisis y la recolección de datos en base a la aplicación del cuestionario de Portugal (2005) que evalúa la comunicación organizacional en tres dimensiones: comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal. Los resultados obtenidos muestran que la comunicación organización dentro de Carrocerías Patricio Cepeda Cia. Ltda., presenta una media del 3,48 lo que demuestra que el factor se encuentra en algunas veces como opción de respuesta según la aplicación del cuestionario.

Palabras claves: Comunicación Organizacional, Edad, Instrucción, Estado civil.

ABSTRACT

The aim of this study is to determine whether or not organizational communication is related to the factors of age, marital status or education in a metalworking company in the city of Ambato. In this type of organization the non-fulfillment of tasks and interpersonal problems are observed as activities from which a communication problem could arise. This study is non-experimental and cross-sectional. A quantitative approach was used to find a relationship between variables through analysis and data collection based on the application of Portugal's Organizational Communication Test (2005) that assesses organizational communication in three dimensions - upward communication, downward communication and horizontal communication. The findings depict that the organizational communication in metalworking companies has average of 3.48, indicating that the factor is sometimes in response to the application of the questionnaire.

Keywords: organizational communication, age, education, marital status.

INDICE DE CONTENIDO

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INDICE DE CONTENIDO	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1.....	4
MARCO TEÓRICO	4
Comunicación.....	6
Factores.....	11
Edad.....	12
Sexo	12
Instrucción	13
CAPÍTULO II.....	14
DISEÑO METODOLÓGICO	14
II.1. Enfoque	14
II.2. Características de la población.....	16

II.3. Cuestionario	21
II.4. Reseña histórica	22
II.5. Procedimiento Metodológico.....	23
CAPÍTULO III	25
ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	25
CAPÍTULO IV.....	47
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	47
Conclusiones.....	47
Recomendaciones	48
BIBLIOGRAFIA	49
ANEXOS	52

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICOS

<i>Figura 2. 1</i> Distribución de los trabajadores en cuanto al sexo	17
<i>Figura 2. 2</i> Distribución de los trabajadores en cuanto a la edad	18
<i>Figura 2. 3</i> Distribución de los trabajadores en cuanto a estado civil	19
<i>Figura 2. 4</i> Distribución de los trabajadores en cuanto a la instrucción académica	20

TABLAS

<i>Tabla 2. 1: Distribución del sexo de los encuestados</i>	17
<i>Tabla 2. 2: Distribución de la edad de los encuestados.....</i>	18
<i>Tabla 2. 3: Distribución del estado civil de los encuestados</i>	19
<i>Tabla 2. 4: Distribución de la instrucción académica de los encuestados</i>	20
<i>Tabla 2. 5: Análisis de fiabilidad</i>	22
<i>Tabla 3. 1: Distribución de frecuencia de respuesta.....</i>	25
<i>Tabla 3. 2: Comunicación Ascendente</i>	27
<i>Tabla 3. 3: Comunicación Descendente.....</i>	33
<i>Tabla 3. 4: Comunicación Horizontal.....</i>	39
<i>Tabla 3. 5: Valor medias cuestionario</i>	44
<i>Tabla 3. 6: Correlación Spearman.....</i>	45

INTRODUCCIÓN

Se observa que dentro de una empresa del sector metalmecánico de la ciudad de Ambato el personal no demuestra una buena comunicación ascendente, descendente ni horizontal. Que se refleja en aspectos como incumplimiento de tareas y problemas interpersonales.

Esto se agrupa a su vez en lo que sería un problema de comunicación organizacional, la misma que para Andrade (2005) “es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y sus diferentes públicos externos” (p. 15). Con esto se puede inferir como los diferentes tipos de comunicación y la dinámica de los mismos, van a influir en la forma en la que se analice la comunicación organizacional como tal.

Por lo tanto esta investigación tiene relevancia social y pertinencia porque está relacionada con el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 en los objetivos uno y cinco. En el objetivo uno se busca garantizar una vida digna con iguales oportunidades entendiendo como los temas de comunicación abren oportunidades en ámbito laboral sin discriminación. A su vez en el objetivo cinco se impulsa la productividad y competitividad para un crecimiento económico, que es lo que se busca con un proceso de comunicación organizacional adecuado que promueva el desarrollo de una dinámica que permita el crecimiento empresarial y social.

El problema aparece entonces cuando en las organizaciones del sector metalmecánico se comienza a notar deficiencia en la comunicación. Al no encontrar una respuesta que satisfaga de manera adecuada la presente deficiencia, se pretende relacionar los factores sociodemográficos, para ver si estos influyen o no dentro del proceso de comunicación organizacional.

Se cree que el problema se origina debido al mal manejo de los canales de comunicación en las organizaciones del sector metalmecánico. No existe instaurada una estructura organizacional que responda a las necesidades de comunicación organizacional, siendo el propio proceso el que se transforma como parte de una proceso adaptativo que limita la información y entorpece las relaciones laborales. Mediante observación se reconoce que

grupos de personas con determinados factores sociodemográficos, responden de mejor manera a este tipo de estructura y manejo comunicacional, por lo que se espera actuar con estos grupos y ver si la influencia de estos factores existe o no dentro de la comunicación organizacional.

Por lo tanto la falta de conocimiento sobre estrategias de comunicación organizacional eficiente, ha sido lo que ha originado el problema. A su vez, con el crecimiento de las organizaciones, los problemas generan raíces cada vez más fuertes y es muy difícil cambiar una cultura de comunicación ineficiente. Se busca trabajar con los factores psicosociales, para analizar cómo estos influyen en la comunicación organizacional, para de esta forma ver si se puede atacar al origen del problema.

Se establece como Objetivo General para este trabajo de investigación Determinar la influencia de los factores edad, estado civil e instrucción en la comunicación organizacional de una empresa del sector metalmecánico de la ciudad de Ambato.

A su vez, para lograr el cumplimiento del objetivo general se planteó una serie de objetivos específicos, siendo el primero sistematizar los referentes teóricos y metodológicos sobre la interacción de los factores sociodemográficos edad, instrucción y estado civil en la comunicación organizacional. Seguido de diagnosticar el estado actual de la comunicación organizacional y la relación con los factores edad, instrucción y estado civil en el personal de una empresa del sector metalmecánico de la ciudad de Ambato. Para finalmente analizar la influencia de la edad, la instrucción y el estado civil de la comunicación organizacional en una empresa del sector metalmecánico de la ciudad de Ambato.

Para el desarrollo de este trabajo de investigación se utilizó una modalidad cuantitativa con un proceso de recolección de datos para permitir un análisis estadístico neutral de los datos obtenidos para su posterior análisis.

El procedimiento metodológico que se utilizó fue analizar la fundamentación teórica de los referentes de comunicación y factores edad, instrucción y estado civil, para luego poder socializar la información y la importancia de la investigación en las empresas. Luego se daría la apertura para la aplicación del cuestionario y medición de clima laboral, se

revisaría la tabulación de datos y la depuración de información teórica y estadística para seguir con un análisis de correlación y poder realizar un informe final con los resultados obtenidos.

En cuanto a los antecedentes, para autores como Chiavenato (2009), Andrade (2005), De Castro (2014) y Robbins y Judge (2009) los procesos de comunicación, responden a una dinámica social, en el caso de las organizaciones se pretende anexar las necesidades sociales con las propuestas organizacionales. Estos autores concuerdan con la necesidad de un proceso de comunicación fluido, que maneje los medios en base a la estructura organizacional.

Estos antecedentes nos permiten mencionar que la comunicación organizacional es considerada un proceso fundamental en las actuales organizaciones, de esta manera la aplicación de esta investigación trató de aportar con datos de importancia para el buen desarrollo de los proceso de comunicación dentro del sector metalmecánico de la ciudad de Ambato, para que la información entregada sea de ayuda para el manejo dinámico de todas las dimensiones y canales de comunicación organización.

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO

En este apartado, se reúne información acerca de estudios e investigaciones relacionadas al tema central para poder dar pertinencia al estudio en base a la construcción teórica establecida en el medio.

Se parte del análisis de investigaciones anteriores sobre los temas tratados, se analiza las investigaciones de varios autores que han trabajado temas de comunicación y factores edad, estado civil e instrucción.

En la investigación realizada por Guillén, Vázquez y Espinoza (2018) en México, se buscó establecer la importancia de procesos de comunicación organizacional en la empresa Mypes, esta empresa no tiene acceso a conocimientos sobre comunicación. Se realizó un análisis cuantitativo con 41 empresarios del valle Mexicali para reconocer las habilidades comunicacionales, familiares y organizacionales para proyectar la necesidad de absorción de técnicas de comunicación con personas que trabajan en la organización. Los resultados arrojados por esta investigación indicaron que los empresarios que manejan la empresa, no tienen un alto grado académico que permita dirigir una empresa con las habilidades comunicacionales (hablar, comprender y escuchar) necesarias para el cumplimiento óptimo del cargo.

La investigación realizada por Pallarez y Pérez (2017) en Ocaña, Colombia, en la que se buscó conocer la forma en la que se maneja la comunicación con el cliente interno y externo en la organización Ramon's Sport. El fin de esta investigación de carácter descriptivo, fue identificar estrategias y acciones para que el proceso de la comunicación sea realmente el adecuado y ayude la organización a trabajar de manera orgánica. Se realizaron encuestas con un cuestionario como instrumento a los colaboradores de la organización y los resultados que arroja la aplicación fueron que las estrategias de comunicación (Llamadas de voz, mensajes de texto, celular, correo electrónico) ocupadas por la organización, son insuficientes para el manejo correcto de los procesos.

La investigación realizada por Peña Acuña, B., del Henar Sánchez Cobarro, P., y Fdez. De Bobadilla, G. (2015), en España, se buscó analizar cuáles son los factores de comunicación interna dentro de las organizaciones de telefonía más grandes en España, para ver que estrategias utiliza cada empresa en relación a la competencia y la supervivencia estratégica de cada compañía. Se trabaja con 3 grandes empresas: Inditex, Grupo Santander y Telefónica. Se obtuvo como resultado en base de observación, que dentro de estas empresas el manejo comunicacional es multidireccional y que cada organización maneja determinado grado de importancia dentro del proceso, al ser empresas multinacionales conocen sobre la importancia y la aplicabilidad de temas comunicacionales como ruedas de prensa, comunicados, redes sociales, página web y anuncios dentro de lo planificado, para mantener contacto con el mercado.

En la investigación realizada por Quiroga Parra, D. (2007), en Cali, Colombia se pretendía analizar como la comunicación, clima y cultura organizacional se ven dentro de las organizaciones del sector metalmecánico. Se realizó un estudio empírico en base a la recolección de datos sobre cultura, clima y comunicación organizacional en diferentes investigaciones previamente realizadas por los autores en diferentes momentos. De esta forma se obtuvo como resultado que la organización Pymes mantiene poco o nulo interés en estos temas comunicacionales, de cultura y clima organizacional, dando a conocer que no existe suficiente evidencia que demuestre que la empresa busque trabajar en estos temas para mejorar su estilo de trabajo.

La investigación de Álvarez, A. (2017), en Ambato, Ecuador buscó encontrar de qué manera los procesos de comunicación interna inciden en clima laboral. Este estudio se realizó en conjunto con el Municipio de la ciudad de Píllaro, donde se encontró como resultado que las relaciones interpersonales de los trabajadores se ven afectadas por los ineficientes procesos de comunicación (distorsión de la información y baja comprensión de mensaje) lo que tiene una repercusión directa en cómo se ve al clima laboral dentro de esta estructura organizacional.

En la investigación de Brönstrup, Celsi; Godoi, Elena; Ribeiro, A. (2007), se analizan la interacción entre la comunicación, el lenguaje y la comunicación

organizacional. Con la aplicación de este estudio, se reconocen aspectos importantes dentro del área organizacional, para reconocer la necesidad de tratar temas de comunicación en las nuevas perspectivas organizacionales. La finalidad que tiene este proceso de investigación es generar una revisión bibliográfica y de literatura sobre las áreas de incidencia de la comunicación organizacional visto por varios autores.

Comunicación

Para el presente trabajo de titulación, primero se revisará todo lo relacionado a la variable Comunicación Organizacional. La comunicación entonces debe ser considerada como un proceso dinámico en el que existe un intercambio grande de información entre personas o computadores dentro de las organizaciones para crear símbolos comunes de entendimiento entre los participantes (García, Árias, & Gómez, 2013). En este proceso, las organizaciones establecen una interacción entre los participantes para que la información se mueva dentro y fuera de la misma para generar nueva información, o transmitir ordenes que correspondan directamente a cuestiones de trabajo.

A su vez, se reconoce que, en el proceso de comunicación, la interacción se verá establecida entre sujetos. Por lo tanto se describe a la comunicación como una dinámica circular en la que la información se transmite de entidad a entidad (sujetos), los cuales reciben la información, la comentan o responden a la misma, para fomentar la dinámica de envío y recepción de información (García et al., 2013). Así el proceso se constituye como un formato repetitivo que sirve para que la información transmitida crezca y con cada comentario se dinamice aún más el envío y entrega de información.

En la actualidad, las nuevas formas de manejo de alta gerencia buscan crear medidas en base al trabajo de comunicación, así se reconoce al proceso como fundamental para el desarrollo de actividades dentro de la empresa, de esta forma:

La comunicación organizacional puede ser considerada pilar fundamental en la gestión de la dirección estratégica empresarial. Esta conlleva que los flujos de información en la empresa sean mayores y más eficientes, lo que les facilita convertirse en conocimiento, innovaciones y valor agregado a través del aprendizaje organizacional, como elementos fundamentales de las competencias

distintivas y ventajas competitivas de cualquier organización (Quiroga Parra, D., 2007, p. 10).

Con esto se intensifica el grado de participación que llega a tener como proceso dentro del desarrollo de funciones para facilitar el desarrollo competitivo de ventaja frente al mercado organizacional. Si se entiende que el trabajo en comunicación genera resultados, se trabaja en base a los flujos de información obtenidos para el desarrollo de objetivos.

Uno de los factores más importantes en la comunicación, es lo relacionado al comentario y la argumentación que se da como parte del proceso. Se establece que no siempre se genera una retroalimentación positiva en la comunicación organizacional debido a que existen una serie de barreras en las cuales muchas veces puede distorsionarse el mensaje o el significado con el que partía el proceso (García et al., 2013). Ante este tipo de problemática, lo mejor sería tratar de implantar un mensaje claro que no dejase que el proceso se viera retrasado o estropeado por las barreras que presenta la comunicación o el lenguaje.

El proceso de comunicación en el ámbito laboral ha sido reconocido como un término medular que de ser llevado de buena manera permite el logro de objetivos dentro de la organización. El trabajador entonces pasa a ser una pieza fundamental en el proceso para la obtención de una comunicación eficaz que pueda brindar a la organización un adecuado desempeño laboral con estrategias de adaptación al cambio como efecto de un proceso decisivo para la estimulación del éxito organizacional en base al proceso comunicativo (García et al., 2013). Queda claro entonces que el proceso comunicativo estimula el desarrollo empresarial y organizacional siempre y cuando el personal tenga en mente el compromiso que se genera con la creación de un proceso eficaz en pro del cumplimiento de objetivos.

Como todo proceso, la comunicación establece diferentes dinámicas entre los participantes. En este caso se caracteriza por crear relaciones entre los participantes además de estar presente en casi todos los espacios lo que hace que como tal sea un pilar fundamental en todo ámbito de la vida, así también en los ámbitos laborales (Segredo Pérez, Garcia Milian, López Puig, León Cabrera, & Perdomo Victoria, 2017). La importancia de instaurar un proceso de comunicación eficiente en el ámbito laboral radica

en el cumplimiento de objetivos y en formar una correcta dinámica de la comunicación en todos los aspectos.

La comunicación entonces será de manera general un proceso dinámico que se estructura como base fundamental del comportamiento humano. Para Segredo Pérez et al., (2017) “La comunicación es el centro básico de una organización” . (p. 30) La sociedad está instituida como una estructura organizada que también tiene su base en la comunicación y en el manejo de esta dinámica.

La organización se instaura en parte gracias a los procesos de la comunicación, que son los que permiten que se realice un desarrollo funcional de las dinámicas estructuradas para dar paso a la aparición de nuevas estructuras organizacionales. Los procesos que se llevan a cabo en las organizaciones se desarrollan con la comunicación por lo tanto se forma una dirección y un futuro que nace de la comunicación para el establecimiento de objetivos organizacionales concretos. (Segredo Pérez et al., 2017). Para las organizaciones la importancia radica en presentar un proceso dinámico, que facilite la transición de información entre todas las personas. En muchas ocasiones es necesario entender que el proceso de comunicación al ser una condición natural debe ser entendida como:

Un mecanismo por el cual los seres humanos construyen vínculos que tienen como fin la transmisión de emociones, ideas y sentimientos, entre otros, y que dan acceso a la constitución de relaciones y grupos. Para la comprensión y construcción de relaciones entre las personas, se requiere de la comunicación; esta actúa como agente integrador y acerca a los miembros de un grupo a partir de la transmisión y retroalimentación de experiencias. (Zúñiga Murillo, E., 2010, p. 74).

En base a este mecanismo podemos generar y expresar de manera libre las ideas entre una y otra persona, lo que nos vuelve a relacionar con la organización donde el proceso para ser fundamental siendo un proceso interpersonal de flujo como base de la relación social.

El proceso de comunicación al instituirse como una dinámica interpersonal, para Segredo Pérez et al., (2017) “Se da naturalmente en toda institución” (p. 30). Las instituciones u organizaciones en la actualidad se conforman por personas que son participantes en procesos productivos, la comunicación en estas dinámicas sirve para aclarar ordenes sobre trabajo, comentarios que facilitan la dinámica y el flujo de trabajo,

por lo tanto, la comunicación no exime las organizaciones, sino que se presenta como parte fundamental de ellas.

El proceso de comunicación, dependerá de muchos factores como la relación entre los participantes. En el ámbito organizacional, la comunicación, será el conjunto de mensajes que se intercambien entre los integrantes de la organización ya sea dentro o fuera de la misma con el resto de contactos establecidos por la misma empresa (Segredo Pérez et al., 2017). Al ser este un proceso amplio que responde a información que se maneja dentro y fuera, será crucial indicar que es de necesidad y que no para la dinámica empresarial. La comunicación como proceso social se relaciona directamente con la dinámica social y es necesario entender que:

La comunicación es el proceso mediante el cual, una persona transmite información a otra persona, y es el objetivo de toda comunicación; en el caso de las empresas en particular la transmisión de información es una actividad diaria y de gran importancia, es por ello que existe la “comunicación organizacional”. Generalmente en esta temática surgen obstáculos o barreras que impiden el correcto proceso de transmisión de datos empresariales, personales u organizacionales. (Valdés Rodríguez, M., & Rey Roque, A., & Castro Arévalo, A., & Abreu León, A., 2015, p. 6).

De esta forma parte el concepto de lo organizacional en base a una necesidad personal de cada individuo y se transforma lo particular en organizacional debido a las características de compromiso que comparten las organizaciones para cumplir objetivos en base al uso correcto de los canales para la transmisión adecuada de información.

En muchos de los casos se implantan códigos y al ser un sistema estructurado, especialmente en las organizaciones, se debe conocer las características propias del proceso

La comunicación es un constante envío y recibo de códigos y descifrado de los mismos. Es siempre un proceso dual en que cada una de las partes no es nada sin la otra, pero no es solo enviar señales, hay que recibirlas y saber decodificarlas. Es ahí donde se tiene que tener en cuenta el contexto socio-cultural e histórico donde se realiza la comunicación. (Segredo Pérez et al., 2017, p.33)

Las partes participantes de este proceso, son las que crean los códigos y la que descifran

los mismos, esto estará a cargo siempre de la organización, la misma que hará que este proceso se dinamice con la generación de códigos que estén proyectados a las necesidades de los grupos de trabajo.

La comunicación al ser un motor importante de desarrollo, también debe ser entendida de la siguiente forma:

En el contexto de las organizaciones, se considera a la comunicación una competencia que facilita muchos otros procesos importantes para el desarrollo y crecimiento de las empresas. En general, permite compartir información entre todos quienes la integran y a todos los niveles: resolver conflictos, recrear estrategias que rediseñen procesos administrativos o incrementar la productividad y el desempeño en cualquier área o puesto (Canseco Melchor, F., & Ojeda García, A., 2016, p. 184).

No solo como un proceso anexo sino como una habilidad que permite reconocer la forma en la que los colaboradores se expresan para poder medir la productividad y el desempeño en todas las disposiciones de una compañía.

Cada organización establece determinados reglamentos que rigen el proceso, por lo tanto:

Las comunicaciones dentro de la organización deben estar enmarcadas dentro de los parámetros de la responsabilidad; por lo que se deben asumir criterios y objetivos en el momento de exponer una idea, dar instrucciones, solicitar determinada acción o simplemente informar, dado que el efecto intrínseco y complejo de la comunicación se pierda o desvirtúa cuando es contemporánea. (Segredo Pérez et al., 2017, p.33)

Los manuales que manejen las organizaciones deben fundar directrices formales para que el proceso se vuelva cada vez más funcional en dependencia de las necesidades de la organización, con esto aseguramos que los juicios establecidos y lo argumentado en el mensaje, sirva para el desarrollo de ideas en pro del crecimiento de la organización.

Dentro de las organizaciones, es fundamental presentar un proceso de comunicación eficiente. Una buena comunicación dentro de las empresas influirá, en la imagen que la organización proyecte a la sociedad, la que puede brindarle reconocimiento

y prestigio frente a la competencia (Segredo Pérez et al., 2017). La imagen que una organización proyecte a la competencia, podrá darles ventaja competitiva frente a otras. La importancia de la comunicación radica en sus participantes, es un proceso en el que intervienen individuos, se generaliza como un proceso de interlocución humana:

La comunicación es, ha sido y será por siempre el engranaje clave para individuos y organizaciones, definida como proceso que posibilita la interrelación del género humano a partir de diversidad de signos estableciendo un código válido para el intercambio de ideas y conceptos, instando a la acción de los individuos en consecuencia con su pensamiento, garantizando la retroalimentación ó retroacción de dicho proceso. (Rincón Quintero, 2014, p.49)

Siendo una indicación clave para toda la toda organización, por el trabajo grupal que se maneja, los códigos permitirán la construcción de ideas estructuradas relacionadas a los principios individuales en la realidad organizacional.

Las organizaciones en la actualidad han buscado centrarse en compartir una imagen que transmita lo que la empresa significa para mantener siempre la información que se proyecta dentro y fuera de la empresa:

Para los directivos es vital conocer y gestionar la comunicación institucional pues esta permite el intercambio y difusión de la información necesaria para el funcionamiento y desarrollo del trabajo, estimula la integración del personal y la organización en su conjunto y permite lograr cohesión e implicación de los trabajadores (Segredo Pérez et al., 2017, p.35).

La comunicación que se maneja dentro de la organización permite manejar la información dentro del desarrollo del trabajo para que el conjunto de mensajes se distribuya de manera adecuada entre todos los participantes.

Factores

En este apartado se analizarán los factores que se tomaron para anexar el estudio en base a características que comparte la población a estudiar. Para eso se decidió trabajar bajo la edad, el sexo y el grado de instrucción de los participantes. Las características que comparte este grupo de población dentro de la empresa a estudiar nos permitió generar escalas al analizar la edad, la instrucción y el sexo.

Edad

La edad es una escala que analiza el tiempo que un ser humano permanece vivo, esta escala de medida se refleja en años. “Tiempo que ha vivido una persona o ciertos animales o vegetales” (Real Academia Española, 2001, 22º ed.). Al ser esta una escala de tiempo, se entiende que la característica común será compartida en base a los años que pueda tener una u otra persona viva.

La edad divide a la vida humana en una medida que se puede analizar de forma consistente por su formación numérica. Este proceso de relación se ha utilizado desde el origen de la humanidad siendo de gran utilidad. Gracias a esta división se pueden relacionar actividades y conductas propias de una edad en base a las características de desarrollo propias de la medida en tiempo.

En muchos estudios, se ha tomado la edad como una escala para manejar los diferentes niveles de desarrollo que puede tener el ser humano en cuanto a su crecimiento físico o intelectual. “Cada uno de los periodos en que se considera dividida la vida humana” (Real Academia Española, 2001, 22º ed.). Se parte de esta acotación, para este estudio se reconoció una edad mínima de participantes y una máxima en la que se relacionó mediante escalas las características de población en base a la edad.

Sexo

Característica biológica que difiere a las personas en base a una condición física. “Condición orgánica, masculina o femenina, de los animales y las plantas” (Real Academia Española, 2001, 22º ed.). Al ser una condición orgánica se puede analizar a diferentes grupos por una característica en base a la similitud. En el caso del sexo, se trabajó con Masculino y Femenino que como se conceptualiza refiere a las diferencias establecidas por la biología que son de carácter físico para distinguir al hombre de la mujer.

Las características compartidas, permiten que a los largo de la historia los grupos se hayan ido reconocido en base a esta caracterización. “Conjunto de seres

pertenecientes a un mismo sexo. Sexo masculino, femenino.” (Real Academia Española, 2001, 22º ed.). El grupo entonces se conforma al reconocer las características que tenemos y las que compartimos con personas a nuestro alrededor.

Instrucción

Concepto anexado a la creación de conocimiento y al aprendizaje. “Acción de instruir” (Real Academia Española, 2001, 22º ed.). Como parte de la enseñanza y el adoctrinamiento para poder adquirir conocimientos de utilidad en el desarrollo de las actividades cotidianas. A su vez, se puede entender como la comunicación de ideas y conocimientos que pueden ser absorbidos por el sujeto para una posible aplicación.

Como se entiende que el concepto se relaciona con el aprendizaje y la gestión de conocimiento, la instrucción será el grado académico en base a los conocimientos que tenga el individuo. “Caudal de conocimientos adquiridos” (Real Academia Española, 2001, 22º ed.). Este caudal puede modificarse con el paso del tiempo y será establecido en base a conocimientos y educación formal.

CAPÍTULO II

DISEÑO METODOLÓGICO

II.1. Enfoque

La presente investigación se realizó con un enfoque cuantitativo. Esta modalidad trata de recoger información de aspectos que puedan ser medibles y contables, para que luego de manera natural los resultados sean entregados de manera objetiva para un futuro análisis (Behar Rivero, 2008). Por lo tanto se busca establecer en base a una medición numérica de un fenómeno, la forma en la que este interactúa para de esta manera entregar resultados y generar conclusiones de lo que se haya podido observar.

Esta modalidad para este estudio, pretende dejar como resultado una serie de datos numéricos (Behar Rivero, 2008). Los mismos que serán relacionados entre sí para ver como las variables estudiadas se relacionan en base a contenido y a probabilidades de estudio estadístico. Con este estudio los datos quedarán para próximos análisis.

El estudio de estas variables con la presente metodología pretende acercarse a los resultados de manera general quienes son los que fundamentan por completo el estudio. Esta metodología permite obtener precisión en cuando al fenómeno a estudiar, pero no se centra en el contexto mediático que puede tener influencia en las variables (Behar Rivero, 2008). Los datos son en sí mismo las características de mayor grado de importancia en el estudio, de aquí nace la relación y las inferencias después del análisis de lo encontrado.

Con esta metodología se pretende entender en base a datos estadísticos cual es la dinámica que se maneja dentro de la organización frente a las variables, esto nos dejara ver bajo los resultados y mediante un análisis, la forma en la que la dinámica se presenta y como esta se mueve en la realidad empresarial. El enfoque cuantitativo pretende demostrar el total potencial que tienen los datos de manera concreta para aportar al estudio (Behar Rivero, 2008). De esta forma se da relevancia a lo obtenido y se trabaja en base a lo que arroje como resultado el análisis de las variables en base a la condición estadística.

La aplicación de instrumentos de medición será uno de los pasos claves en el proceso metodológico de esta investigación, de tal manera que así se obtendrán los datos necesarios para las siguientes fases del proceso. En la metodología cuantitativa parte fundamental del procedimiento es la medición de datos para poder alcanzar la objetividad en el proceso de construcción del conocimiento (Arturo, Álvarez, & Surcolombiana, 2011). La búsqueda objetiva de información se aplica con la estandarización de instrumentos además de analizar el grado que estos tienen de confiabilidad y validez para ver si los datos que aportan a esta investigación, son lo suficientemente concretos como para ser aplicados y estudiados.

En la investigación el uso de enfoques metodológicos nos permite encontrar la mejor forma de analizar la investigación para acercarnos a lo que planteamos y llegar a la meta en dependencia de nuestras necesidades investigativas.

El enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica (Hernández, Fernández, & Baptista, 2015).

Con el enfoque cuantitativo, nos deberemos centrar en seguir un procedimiento que dependerá de un estricto orden con un gran margen de rigurosidad, esto será clave para permitir el éxito de la investigación con el manejo clave y objetivo de los datos obtenidos. Unas de las características principales de este tipo de investigaciones es presentar información relevante en base a datos estadísticos para que las inferencias obtenidas a futuro sean relevantes a los estudios y al investigador.

La investigación cuantitativa debe ser lo más “objetiva” posible. Los fenómenos que se observan o miden no deben ser afectados por el investigador, quien debe evitar en lo posible que sus temores, creencias, deseos y tendencias influyan en los resultados del estudio o interfieran en los procesos y que tampoco sean alterados (Hernández et al., 2015).

El investigador al aplicar el procedimiento de investigación cuantitativa no podrá afectar a los fenómenos, sino que dejará que estos actúen con total libertad para que los datos obtenidos no se vean afectados desde un punto externo dentro de lo que se pretenda trabajar como parte de la investigación.

Los procedimientos de investigación cuantitativos, permiten replicar lo estudiado en grupos que compartan características similares, para que la información se incremente, un estudio podrá ser el origen de otro que trate sobre la temática o que maneje una condición de población similar. En una investigación cuantitativa lo que se busca es realizar una interacción generalizada en base a los resultados obtenidos, sean estos valores que representen una realidad singular correspondiente a una muestra o a un grupo específico previamente delimitado, en base a esto lo que se puede lograr es que lo obtenido sea fácilmente replicado a otro tipo de población que pueda contar con las mismas características que el grupo estudiado al inicio de la investigación (Hernández et al., 2015).

El estilo de investigación cuantitativo, evita que el investigador haga juicios de valor sobre cómo se representan o fenómenos en la cotidianidad. Las aproximaciones investigativas permiten que el sujeto como parte de la investigación se aleje lo más posible a la realidad para que todo lo que pase sea ajeno a lo percibido en las condiciones normales vistas a través de la mirada del investigador, la formación de una realidad externa divide el camino de lo investigado y lo percibido (Hernández et al., 2015). A partir de esto el papel del investigador se separa del procedimiento estudiado y se trabaja solo en base a lo obtenido para que no exista un sesgo.

II.2. Características de la población

Para esta investigación se trabaja con el personal de las industrias metalmecánicas de la ciudad de Ambato, específicamente se trabaja con los empleados de las Carrocerías Patricio Cepeda Cia. Ltda. La distribución de personal es la siguiente manera; 50 personas corresponden al personal operativo y 12 personas corresponden al personal administrativo. El total de trabajadores de esta carrocería corresponde a 62 personas.

La compañía antes mencionada representa a una de las tres empresas más grandes del sector carrocerero, por lo que los datos obtenidos de este estudio serán de gran relevancia sobre el tema estudiado. Los trabajadores de Carrocerías Patricio Cepeda son en su mayoría Hombres con una edad de 20 a 25 años, de estado civil solteros y con educación primaria. Gracias a la apertura que se tuvo dentro de la empresa, se pudo aplicar el cuestionario para esta investigación a todos los empleados de la misma, se tiene un total de 62 personas a las cuales fue aplicado el instrumento.

Tabla 2. 1: Distribución del sexo de los encuestados

Sexo del encuestado			
Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Masculino	58	93,5	93,5
Femenino	4	6,5	100,0
Total	62	100,0	

En relación a la tabla 2.1 se ve que el sexo de los encuestados se encuentra distribuido con una marcada tendencia al masculino que pasa a ser mayoría. Se trabaja con un total de 62 participantes del cual el 93,5% son de sexo masculino y 6,5% de sexo femenino.

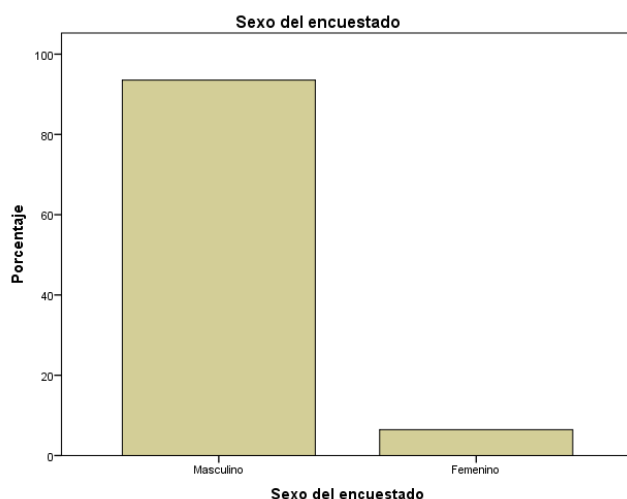


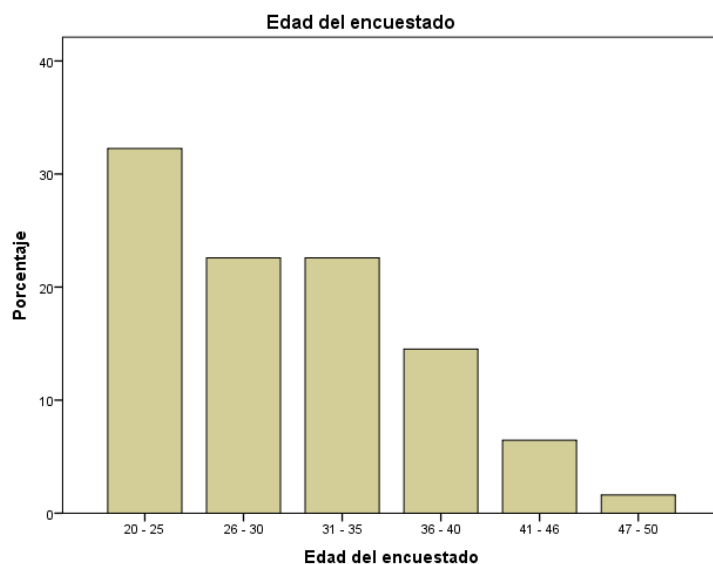
Figura 2. 1 Distribución de los trabajadores en cuanto al sexo

En la figura 2.1 correspondiente al sexo de los encuestados, podemos ver de forma gráfica la gran diferencia con la que se trabaja en base al sexo de los encuestados, lo que demuestra que existe desigualdad.

Tabla 2. 2: Distribución de la edad de los encuestados

Edad del encuestado			
Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje acumulado
20 - 25	20	32,3	32,3
26 - 30	14	22,6	54,8
31 - 35	14	22,6	77,4
36 - 40	9	14,5	91,9
41 - 46	4	6,5	98,4
47 - 50	1	1,6	100,0
Total	62	100,0	

En la tabla 2.2 correspondiente a la distribución de edad de los encuestados, se ve que para agrupar a los participantes se establece rangos de edades. En el primer rango con una edad de 20 a 25 años se tiene un 32,3% que corresponde al nivel más alto de participantes, en segundo y tercer lugar están los rangos de 26 a 30 y de 31 a 35 años, ambos con 22,6% seguido por el rango de 36 a 40 años con un 14,5%, luego el rango de 41 a 46 años con el 6,5% y por último el rango de 47 a 50 años con el 1,6%

**Figura 2. 2 Distribución de los trabajadores en cuanto a la edad**

En la figura 2.2 se puede ver de manera gráfica como la distribución de los encuestados se maneja de forma diferente cuando se relacionan los datos de edad en base a rangos. Se

toma en cuenta que uno de los rangos más altos es el de 20 a 25 años y el menor el de 47 a 50 años. Visualmente se puede ver un estándar decreciente que caracteriza las investigaciones relacionadas al estudio de edad.

Tabla 2. 3: Distribución del estado civil de los encuestados

Estado civil de encuestado			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Soltero	9	14,5	14,5
Casado	37	59,7	74,2
Unión Libre	16	25,8	100,0
Total	62	100,0	

En la tabla 2.3 correspondiente a la distribución del estado civil de los encuestados, se puede ver que existe una variedad marcada entre los tres tipos de estados. El porcentaje mayor lo representan las personas Casadas con un 59,7% seguido por las personas en Unión Libre con un 25,8% y por último los solteros que representan el 14,5%.

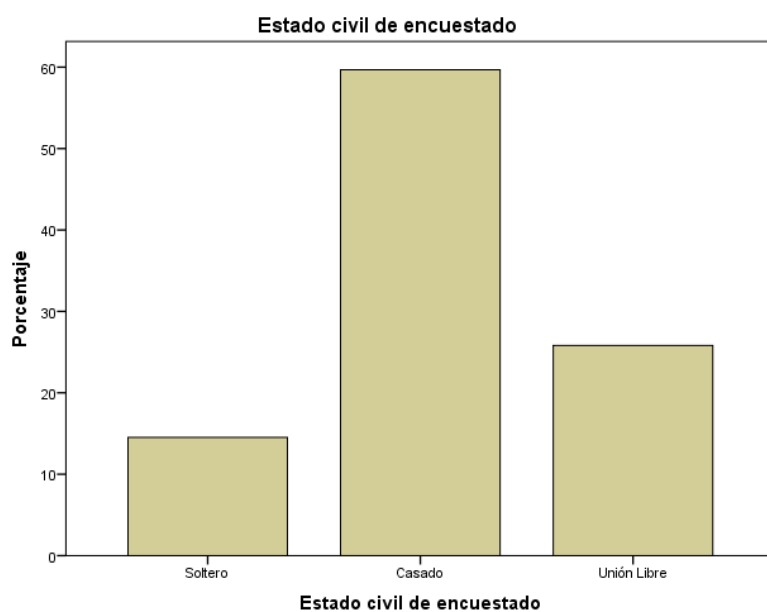
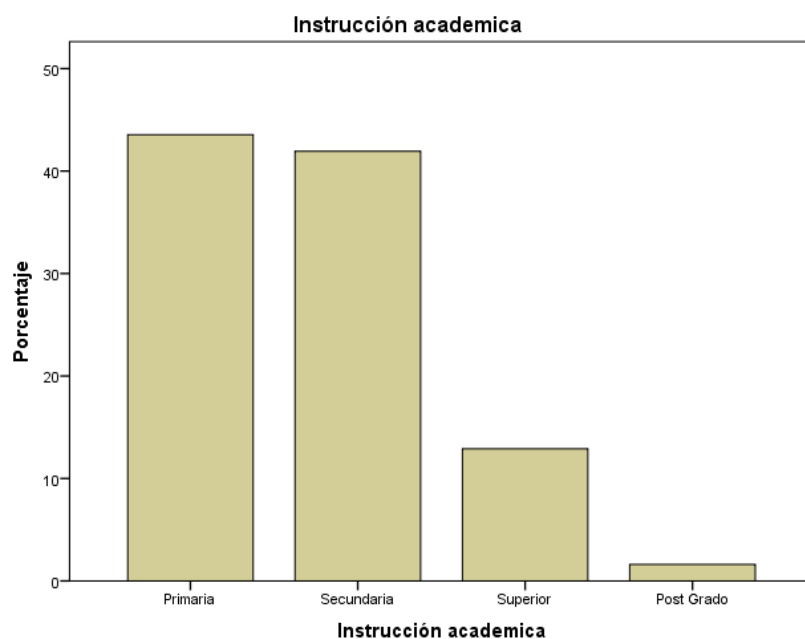


Figura 2. 3 Distribución de los trabajadores en cuanto a estado civil

Tabla 2. 4: Distribución de la instrucción académica de los encuestados

Instrucción académica			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Primaria	27	43,5	43,5
Secundaria	26	41,9	85,5
Superior	8	12,9	98,4
Post Grado	1	1,6	100,0
Total	62	100,0	

En la tabla 2.4 correspondiente a la instrucción académica de los encuestados podemos ver que existe un alto índice compartido entre dos grupos de la población. Por un lado, con el mayor puntaje se encuentran las personas con instrucción primaria, quienes comparten el 43,5% seguidos por las personas con instrucción secundaria con un 41,9% para después seguir con las personas con educación superior con un 12,9% y por último las personas con formación en post grado con un valor de 1,6%

**Figura 2. 4** Distribución de los trabajadores en cuanto a la instrucción académica

En la figura 2.4 correspondiente a la distribución de los trabajadores en cuanto a la instrucción académica, se observa que la mayoría de los encuestados presentan una

educación primaria y secundaria, de la misma forma se puede ver un índice muy bajo de personas con educación superior o de post grado.

II.3. Cuestionario

El instrumento que se utilizó para esta investigación fue el cuestionario de comunicación de Portugal (2005) este cuestionario mide de manera general como se entiende para el personal la comunicación organizacional. Es una investigación cuantitativa, la información obtenida en base a este cuestionario corresponde a la fundamentación estadística en base a datos reales que salen de la aplicación del cuestionario como instrumento de medición.

El instrumento que se utilizó para esta investigación mide tres dimensiones, las mismas que nacen del concepto concreto de comunicación organizacional. Se midió entonces la comunicación en sus tres niveles: ascendente, descendente y horizontal. Con la revisión de las dimensiones en el cuestionario nos aseguramos un alto grado de relevancia en torno al estudio de la comunicación organizacional con el aporte de datos reales en base a la construcción de las dimensiones para el tema central de estudio.

El cuestionario de comunicación de Portugal (2015) consta de quince preguntas, de esta forma se pretende valorar las tres dimensiones que se presentan en el instrumento. La distribución para el estudio de las dimensiones es la siguiente: para comunicación ascendente se toma desde la pregunta uno a la pregunta cinco, para comunicación descendente se toma desde la pregunta seis hasta la pregunta diez, por ultimo para comunicación horizontal se toma desde la pregunta once hasta la pregunta quince.

Este cuestionario presenta una escala de calificación para sus quince preguntas, la escala es de tipo Likert con cinco opciones de respuesta. La opción uno corresponde a nunca, la opción dos es Ocasionalmente, la opción tres corresponde Algunas veces, la opción cuatro es frecuentemente y por último la opción cinco es siempre. Esta escala va en orden ascendente, lo que permite que el encuestado escoja la opción con la que más se siente identificado en dependencia del enunciado o pregunta.

Tabla 2. 5: Análisis de fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa	de	N de elementos
Cronbach		
,816		15

Como podemos ver en la tabla 2.5 El análisis de fiabilidad del instrumento de medición arrojó un índice del alfa de Crombach de 0,816 valores que existe una consistencia interna dentro de las preguntas del cuestionario.

II.4. Reseña histórica

Para el año 1987 Don Jaime Cepeda decide deslindarse de la compañía en la que había trabajado por más de 12 años para poder emprender un nuevo reto. De esta forma nace Carrocerías Patricio Cepeda Cia. Ltda. Una de las pioneras dentro del ámbito carrocerero en la búsqueda de marcar una amplia diferencia cediendo excelentes acabados, cumplimiento en tiempo de entrega del vehículo y materiales de calidad al alcance de todos sus clientes.

A lo largo de más de 30 años, Patricio Cepeda ha logrado construir un alto prestigio que se mantiene intacto hasta la actualidad lo que le permite mantenerse como una empresa sólida que ofrece total respaldo y garantías en todos sus productos, además de demostrar amplio compromiso con sus trabajadores y con la seguridad y satisfacción de sus productos.

En 1994 la empresa decide ampliar su planta y comenzar con un proceso de industrialización para poder mejorar sus procesos y la obtención de un mejor producto. Esto implica la adquisición de nuevas maquinarias, lo que convierte a Patricio Cepeda en una empresa líder en manejo de procesos y procedimientos en mejora de la práctica de construcción carrocera. En el 2003 pasa a ser la primera empresa en contar con un sistema completo de pintura automotriz al horno lo que permite diferenciarse debido al amplio cambio dentro del desarrollo de terminados y pintura.

Patricio Cepeda cuenta en la actualidad con una certificación ISO 9001-2015 lo que permite que la organización trabaje en base a objetivos establecidos y orientarse siempre en los procesos de mejora continua para brindar un producto de calidad, seguridad y confort. Este compromiso invita a la organización a construirse día a día y trabajar por un mejor país.

II.5. Procedimiento Metodológico

El procedimiento metodológico que se lleva a cabo en esta investigación para llegar al cumplimiento de los objetivos, fue recolectar toda la información sobre las variables a estudiar, es decir comunicación organizacional y factores edad, estado civil e instrucción.

Con esta información se dio el acercamiento a Carrocerías Patricio Cepeda Cia. Ltda., empresa que brindó la apertura para realizar la socialización del proyecto lo que permite dar a conocer el objetivo y el consentimiento de participación frente a este trabajo de investigación. En este procedimiento se decide trabajar con todo el personal que conforma la organización es decir una población de 62 trabajadores divididos en 50 del área operativa y 12 del área administrativa.

A continuación se escoge el instrumento que se utilizará para realizar la aplicación y medición de comunicación organizacional. Se decide trabajar con el cuestionario creado por Portugal en el 2005 el mismo que ha sido utilizado en anterioridad con éxito en investigaciones anteriores. Como parte del proceso se efectuó la validación del cuestionario por beneficiarios y especialistas, sin existir modificaciones en el modelo propuesto lo que demuestra que existe conformidad por parte de los participantes.

Se realizó la aplicación del cuestionario a toda la población de Carrocerías Patricio Cepeda Cía. Ltda., se manejó un protocolo de aplicación para asegurar el anonimato y el óptimo llenado del cuestionario. No existe ningún tipo de complicación en la aplicación del cuestionario.

Como parte del análisis de resultados, se suben los datos obtenidos de la aplicación

al programa estadístico SPSS para realizar los cálculos correspondientes y poder analizar la forma en la que los datos se presentan dentro de esta organización.

Se realizó una depuración de información estadística en la que se obtuvieron solo datos relevantes que aportaron a los objetivos de esta investigación para realizar el informe final con los datos concretos que reflejan la realidad encontrada en esta organización.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 3. 1: Distribución de frecuencia de respuesta

PREGUNTAS	NUNCA	OCASIONAL MENTE	ALGUNAS VECES	FRECUENT EMENTE	SIEMPRE
¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?	1,60%	3,20%	23,80%	31,70%	39,70%
¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?	4,80%	7,90%	41,30%	27,00%	19,00%
¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?	6,30%	20,60%	27,00%	31,70%	14,30%
¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?	4,80%	15,90%	25,40%	31,70%	22,20%
¿Tiene Confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?	22,20%	9,50%	30,20%	9,50%	28,60%
¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?	23,80%	19,00%	19,00%	23,80%	14,30%
¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?	3,20%	12,70%	30,20%	22,20%	31,70%
¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?	6,30%	12,70%	17,50%	33,30%	30,20%
¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?	1,60%	7,90%	28,60%	19,00%	42,90%
¿Su jefe le da información de manera oportuna?	7,90%	9,50%	39,70%	27,00%	15,90%
¿Existe un clima de confianza entre compañeros?	11,10%	14,30%	19,00%	22,20%	33,30%
¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?	3,20%	11,10%	34,90%	27,00%	23,80%
¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?	11,10%	11,10%	34,90%	22,20%	20,60%
¿El lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro?	-	4,80%	28,60%	34,90%	31,70%
¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?	7,90%	17,50%	33,30%	19,00%	22,20%

Para la pregunta 1 se indica que la mayoría de los encuestados con un 71,4% sienten que se les brinda atención cuando se comunican con su jefe. Por el contrario para la pregunta 2 los encuestados responden con un 46% de manera positiva, sus sugerencias son tomadas en cuenta por los superiores. Por otro lado, un 41,3% dicen que algunas veces son tomadas en cuenta sus sugerencias. Para la pregunta 3 los encuestados responden de manera positiva con un 46% lo que afirma que sienten confianza y libertad para discutir los problemas que se puedan dar dentro del trabajo. En la pregunta 4 los encuestados responden de manera positiva con un 53,9% indicando que se les permite hacer preguntas de retroalimentación acerca de la información recibida para la realización de una tarea. En la pregunta 5 el 30% de encuestados manifiestan que algunas veces comparten sus problemas personales con sus jefes, mientras que el 28,60% dice que siempre tiene la confianza para compartir sus problemas personales con su jefe, y un 22,20% responde que nunca tiene la confianza para tratar problemas personales con sus jefes. Para la pregunta 6 el 42,8% responde de manera negativa dicen que no suele recibir información sobre su desempeño por parte de su jefe. Para la pregunta 7 la respuesta es positiva con un 53,9% donde los encuestados afirman que reciben la información de manera eficiente para la realización de sus actividades. En la pregunta 8 con un 63,5% la respuesta fue positiva lo que afirma que el lenguaje que suele utilizar el jefe es sencillo. Para la pregunta 9 la respuesta es positiva con un 61,9% que afirma que las instrucciones que se reciben de sus jefes siempre son claras. Con la pregunta 10 un 42,9% responde de manera positiva lo que afirma que su jefe entrega información oportuna. Por otro lado, el 39,7% dice que solo algunas veces la información entregada por el jefe es de manera oportuna. Para la pregunta 11 los encuestados responden de manera positiva con un 55,5% lo que afirma que existe un clima de confianza entre sus compañeros de trabajo. Para la pregunta 12 con un 50,8% de respuesta positiva los encuestados afirman que la comunicación entre compañeros del mismo nivel es de manera abierta. Para la pregunta 13 con un porcentaje de 42.8% de respuesta positiva, los encuestados creen que se oculta cierta información entre sus compañeros del mismo nivel. En la pregunta 14 con respuesta positiva de 66.6% los encuestados aseguran que sus compañeros de mismo nivel manejan un lenguaje claro. EN la pregunta 15 con un 41.2% de respuesta positiva los encuestados afirman que hay integración y coordinación abierta entre sus compañeros del mismo nivel.

Tabla 3. 2: Comunicación Ascendente

COMUNICACIÓN ASCENDENTE												
PREGUNTAS	EDAD						ESTADO CIVIL			INSTRUCCIÓN		
	20 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 46	47 - 50	SOLTERO	CASADO	UNION LIBRE	PRIMARIA	SECUNDARIA	SUPERIOR
Pregunta 1	45% SIEMPRE	50% SIEMPRE	28,6% ALGUNAS VECES; FRECUENTEMENTE; SIEMPRE	55,6% ALGUNAS VECES	50% FRECUENTEMENTE	100% FRECUENTEMENTE	55,6% FRECUENTEMENTE	35,1% SIEMPRE	56,3% SIEMPRE	37,0% ALGUNAS VECES; SIEMPRE	44,4% FRECUENTEMENTE; SIEMPRE	37,5% FRECUENTEMENTE
Pregunta 2	40% FRECUENTEMENTE; SIEMPRE	57,1 % ALGUNAS VECES	64,3% ALGUNAS VECES	33,3% ALGUNAS VECES; FRECUENTEMENTE	75,0% ALGUNAS VECES	100% ALGUNAS VECES	55,6% ALGUNAS VECES	45,9% ALGUNAS VECES	31,3% FRECUENTEMENTE; SIEMPRE	40,7% ALGUNAS VECES	40,7% ALGUNAS VECES	50% ALGUNAS VECES
Pregunta 3	40% FRECUENTEMENTE	42,9% ALGUNAS VECES	35,7% FRECUENTEMENTE	33,3% ALGUNAS VECES; FRECUENTEMENTE	50% OCASIONALMENTE	100% ALGUNAS VECES	55,6% ALGUNAS VECES	32,4% FRECUENTEMENTE	37,5% FRECUENTEMENTE	33,3% FRECUENTEMENTE	29,6% ALGUNAS VECES	37,5% ALGUNAS VECES; FRECUENTEMENTE
Pregunta 4	35% ALGUNAS VECES	50% FRECUENTEMENTE	35,7% ALGUNAS VECES	33,3% FRECUENTEMENTE	50% ALGUNAS VECES	100% FRECUENTEMENTE	33,3% FRECUENTEMENTE; SIEMPRE	32,4% ALGUNAS VECES	50% FRECUENTEMENTE	33,3% ALGUNAS VECES	51,9% FRECUENTEMENTE	50% SIEMPRE
Pregunta 5	25% ALGUNAS VECES; SIEMPRE	42,9% ALGUNAS VECES	35,7% NUNCA; SIEMPRE	44,4% SIEMPRE	50% ALGUNAS VECES	100% FRECUENTEMENTE	33,3% SIEMPRE	29,7% NUNCA	43,8% ALGUNAS VECES	33,3% SIEMPRE	33,3% ALGUNAS VECES	25% NUNCA; ALGUNAS VECES; FRECUENTEMENTE; SIEMPRE

En cuanto a la comunicación ascendente, en la pregunta 1 las personas de rango de edad de 20 a 25 años tuvieron un 45% de respuesta lo que afirma que frecuentemente se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe. A su vez el rango de edad de 26 a 30 años dijo que siempre se le brinda atención cuando habla con su jefe. Por otro lado, en el rango de 31 a 35 años con un 28,6% se ven variaciones de respuesta con escala positiva desde algunas veces, frecuentemente y siempre, por lo tanto, en este rango de edad los encuestados afirman que se les brinda atención cuando se comunican con su jefe. En el rango de edad de 36 a 40 el 55,6% dice que algunas veces se les brinda atención cuando se comunican con su jefe. En el rango de edad de 41 a 46 el 50% de encuestados menciona que frecuentemente se le brinda atención cuando se comunica con su jefe. Por último, el rango de edad de 47 a 50 años responde a frecuentemente con un 100% lo que afirma que se le brinda atención frecuentemente cuando se comunica con su jefe. De igual forma, para la pregunta 1 las personas solteras respondieron con un 55,6% lo que afirma que frecuentemente se les brinda atención cuando van a comunicarse con su jefe. A su vez las personas Casadas con un 35,1% respondieron que siempre se les brinda atención cuando se comunican con su jefe. Las personas en unión libre respondieron con un 56,3% que siempre se les brinda atención cuando se comunican con su jefe. Por otro lado, también para la pregunta 1, los encuestados con educación primaria respondieron con un 37% algunas veces y siempre, lo que dice que sienten que si se les brinda atención cuando se comunican con su jefe. Las personas con educación secundaria respondieron con un 44,4% entre frecuentemente y siempre lo que afirma que se les brinda atención cuando se comunican con su jefe. Por ultimo las personas con educación superior respondieron con un 37,5% a frecuentemente, lo que afirma que se les brinda atención cuando se comunican con su jefe.

Para la pregunta 2 en el rango de edad de 20 a 25 años los encuestados presentaron un 40% para las opciones frecuentemente y siempre, lo que demuestra una respuesta positiva lo que afirma que son tomados en cuenta los comentarios y sugerencias que son emitidos hacia sus jefes. En el rango de edad de los 26 a 30 años los encuestados presentaron un 57,1% con la opción algunas veces, lo que nos dice que a veces los comentarios y sugerencias que le hace a su jefe son tomados en cuenta. El rango de 31 a 35 años respondió con un 64,3% correspondiente a algunas veces, lo que dice que a veces son tomadas en cuenta las sugerencias o comentarios que le hacen a su jefe. Para el rango de 36 a 40 se respondió con

un 33,3% correspondiente algunas veces y frecuentemente lo que demuestra que a veces son tomadas en cuenta los comentarios o sugerencias que les hacen a sus superiores. En el rango de 41 a 46 años, los encuestados responden con un 75% algunas veces, lo que dice que a veces los comentarios y sugerencias que les hacen a sus superiores son tomados en cuenta. Y para el rango de edad de 47 a 50 años, los encuestados responden con un 100% algunas veces, lo que dice que a veces los comentarios o sugerencias que se hace a sus superiores son tomados en cuenta. De igual forma para la pregunta uno por estado civil, el 55,6% de personas solteras respondió algunas veces, lo que demuestra que a veces son tomadas en cuenta las sugerencias y comentarios que hacen a sus superiores. Las personas casadas responden con un 45,9% algunas veces, lo que demuestra que a veces se toma en cuenta las sugerencias y comentarios que hacen a sus superiores. Las personas en unión libre respondieron con un 31,3% a frecuentemente y siempre, lo que dice que en la mayoría de los casos son tomadas en cuenta las sugerencias y comentarios que les hacen a sus superiores. Por instrucción académica, las personas con instrucción primaria respondieron con un 40,7% algunas veces, lo que demuestra que a veces son tomadas en cuenta los comentarios y sugerencias que les hacen a sus superiores. Las personas con instrucción secundaria, responden con un 40,7% algunas veces, lo que demuestra que a veces son tomadas en cuenta las sugerencias y comentarios que se realiza a sus superiores. Por ultimo las personas con educación superior responden con un 50% algunas veces, lo que demuestra que a veces son tomadas en cuenta los comentarios o sugerencias que hacen a sus superiores.

Para la pregunta 3 en el rango de edad de 20 a 25 años, los encuestados responden con un 40% a frecuentemente, lo que demuestra que los superiores hacen sentir confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo. Para el rango de edad de 26 a 30 años, los encuestados responden con un 42,9% algunas veces, lo que demuestra que a veces sienten confianza y libertad con sus superiores para tratar problemas sobre el trabajo. En el rango de edad de 31 a 35 años los encuestados responden con un 35,7% a frecuentemente, lo que significa que sienten confianza y libertad para discutir problemas sobre e trabajo con sus superiores. Para el rango de 36 a 40 años, los encuestados responden con un 33,3% correspondiente algunas veces y frecuentemente, lo que demuestra que a veces sienten con sus superiores confianza y libertad para tratar problemas sobre trabajo. Por otra parte, el rango de edad de 41 a 46 responde con un 50% a ocasionalmente, lo que demuestra que

casi nunca sienten la confianza o libertad con sus superiores para tratar problemas propios del trabajo. Por último, el rango de 47 a 50 donde los encuestados responden con un 100% correspondiente algunas veces, lo que significa que a veces sienten confianza y libertad con sus superiores para tratar problemas propios de su trabajo. De la misma forma para la pregunta 3, las personas solteras respondieron un 55,6% algunas veces, lo que demuestra que a veces sienten confianza y libertad para discutir problemas de trabajo con sus jefes. Las personas casadas respondieron con un 32,4% a frecuentemente, lo que demuestra que tienen confianza y libertad con sus jefes para tratar sobre problemas del trabajo. Por otro lado, las personas en unión libre responden con un 37,5% correspondiente a frecuentemente, lo que demuestra que tienen confianza y libertad con sus jefes para tratar sobre problemas del trabajo. Por último, dentro de la instrucción académica, las personas con educación primaria respondieron con un 33,3% a frecuentemente, lo que demuestra que sienten confianza y libertad para discutir sobre problemas de trabajo con su jefe. Por otra parte, las personas con educación secundaria respondieron con un 29,6% algunas veces, lo que demuestra que a veces sienten confianza y libertad para hablar de problemas de trabajo con sus superiores. Por último las personas con instrucción superior, respondieron con un 37,5% dividido entre algunas veces y frecuentemente lo que muestra que a veces tiene la libertad y confianza para hablar sobre problemas de trabajo con sus superiores.

Para la pregunta 4 en el rango de edad de 20 a 25 años, las personas respondieron con un 35% correspondiente algunas veces, lo que significa que sienten que a veces pueden hacer retroalimentación acerca de alguna información que recibieron sobre su trabajo. Para el rango de edad de 26 a 30 años, los encuestados presentaron una respuesta de 50% correspondiente a frecuentemente, lo que demuestra que sienten que si pueden hacer retroalimentación sobre alguna información que recibieron para la realización de su trabajo. Los encuestados dentro del rango de edad de 31 a 35 años respondieron con un 35,7% algunas veces, lo que significa que a veces sienten que pueden hacer retroalimentación sobre la información que recibieron para el cumplimiento de una tarea. Las personas en el rango de edad de 36 a 40 años, respondieron con un 33,3% a frecuentemente, lo que significa que sienten que pueden hacer retroalimentación con información que le hayan dado para el ejercicio de sus tareas. Las personas con el rango de edad de 41 a 46 años, respondieron con un 50% correspondiente algunas veces, lo que

significa que a veces sienten que pueden hacer retroalimentación sobre información recibida para la realización de una tarea. Las personas en el rango de edad de 47 a 50 años, respondieron con un 100% a frecuentemente, lo que significa que pueden hacer retroalimentación acerca de la información que recibieron para la realización de un trabajo. Por otro lado, para la pregunta 4, las personas solteras respondieron con un 33,3% a frecuentemente y siempre, lo que muestra que se les permite hacer preguntas acerca de la información recibida para el ejercicio de su trabajo. Las personas casadas, respondieron con un 32,4% a frecuentemente, lo que demuestra que sienten que si pueden realizar preguntas sobre la información recibida para el ejercicio de su trabajo. Por ultimo las personas en unión libre, respondieron con un 50% a frecuentemente, lo que demuestra que sienten que pueden realizar preguntas sobre la información recibida ara la ejecución de su trabajo. Para la pregunta 4 según el grado de instrucción, las personas con educación primaria respondieron con un 33,3% algunas veces, lo que significa que a veces pueden hacer preguntas sobre la información recibida para el cumplimiento de sus tareas. Las personas con educación secundaria respondieron con un 51,9% a frecuentemente, lo que demuestra que si pueden realizar preguntas sobre la información que recibieron para el ejercicio de sus actividades. Por ultimo las personas con educación superior, respondieron con un 50% a siempre, lo que demuestra que pueden preguntar sobre cualquier información para el cumplimiento de sus actividades.

Para la pregunta 5 en el rango de edad de 20 a 25 años, los participantes respondieron con un 25% en algunas veces y siempre, lo que demuestra que es su mayoría tienen confianza con su jefe para tratar problemas personales. Los participantes en el rango de edad de 26 a 30 años respondieron con un 42,9% algunas veces, lo que significa que siete que si tienen confianza con su jefe para poder hablar sobre sus problemas personales. En el rango de 31 a 35 años, los encuestados responden con un 35,7% a nunca y siempre, que presenta una contradicción, por un lado dicen que nunca sienten confianza para tratar problemas personales con sus jefes mientras que con el mismo porcentaje responden que siempre tienen confianza para tratar con su jefe sobre sus problemas personales. Esta respuesta se encuentra polarizada en extremo. Por otro lado, las personas en el rango de 36 a 40 años respondieron en un 44,4% a siempre, lo que dice que los empleados siempre tienen la confianza para hablar con su jefe sobre sus problemas personales. Las personas de 41 a 46 años respondieron con un 50% algunas veces, lo que dice que a veces se tiene la confianza

para tratar con su jefe sobre problemas personales. Los participantes en el rango de edad de 47 a 50 años, respondieron un 100% a frecuentemente, lo que demuestra que se tiene la confianza para poder tratar los problemas personales con su jefe. En cuanto al estado civil, las personas solteras respondieron con un 33,3% a siempre, lo que demuestra que si tienen confianza con su jefe para tratar problemas personales. Por otro lado, las personas casadas respondieron con un 29,7% a nunca, lo que demuestra que no tienen confianza para tratar sus problemas personales con su jefe. Por ultimo las personas en unión libre respondieron con un 43.8% algunas veces, lo que significa que a veces tienen la confianza para tratar problemas personales con sus jefes. Según el grado de instrucción, las personas con instrucción primaria respondieron con un 33,3% a siempre, lo que demuestra que siempre tienen confianza con su jefe para tratar problemas personales. Por otro lado, las personas con instrucción secundaria, respondieron con un 33,3% algunas veces, lo que demuestra que a veces sienten confianza con su jefe para tratar problemas personales. Por ultimo las personas con educación superior dividieron su respuesta con un 25% a nunca, algunas veces, frecuentemente y siempre, lo que indica que existe una clara variación en la forma en la que sienten la confianza al momento de tratar sus problemas personales con su jefe.

Tabla 3. 3: Comunicación Descendente

COMUNICACIÓN DESCENDENTE												
PREGUNTAS	EDAD						ESTADO CIVIL		INSTRUCCIÓN			
	20 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 46	47 - 50	SOLTERO	CASADO	UNION LIBRE	PRIMARIA	SECUNDARIA	SUPERIOR
Pregunta 6	30% ALGUNAS VECES; FRECUENTEMENTE	28,6% FRECUENTEMENTE	35,7% OCASIONALMENTE	44,4% NUNCA	75% OCASIONALMENTE	100% ALGUNAS VECES	44,4% OCASIONALMENTE	24,3% NUNCA	37,5% FRECUENTEMENTE	25,9% NUNCA; OCASIONALMENTE	29,6% NUNCA	50% FRECUENTEMENTE
Pregunta 7	50% SIEMPRE	28,6% ALGUNAS VECES; FRECUENTEMENTE	28,6% ALGUNAS VECES; FRECUENTEMENTE; SIEMPRE	55,6% ALGUNAS VECES	50% FRECUENTEMENTE	100% FRECUENTEMENTE	44,4% ALGUNAS VECES	29,7% ALGUNAS VECES; FRECUENTEMENTE	50% SIEMPRE	37% SIEMPRE	33,3% SIEMPRE	50% FRECUENTEMENTE
Pregunta 8	35% FRECUENTEMENTE; SIEMPRE	28,6% FRECUENTEMENTE; SIEMPRE	42,9% FRECUENTEMENTE	44,4% SIEMPRE	50% ALGUNAS VECES	100% FRECUENTEMENTE	44,4% FRECUENTEMENTE	29,7% FRECUENTEMENTE; SIEMPRE	37,5% FRECUENTEMENTE	29,6% SIEMPRE	51,9% FRECUENTEMENTE	37,5% SIEMPRE
Pregunta 9	60% SIEMPRE	50% SIEMPRE	57,1% ALGUNAS VECES	55,6% SIEMPRE	50% ALGUNAS VECES	100% FRECUENTEMENTE	33,3% ALGUNAS VECES FRECUENTEMENTE	40,5% SIEMPRE	62,5% SIEMPRE	51,9% SIEMPRE	37% SIEMPRE	37,5% SIEMPRE
Pregunta 10	40% FRECUENTEMENTE	42,9% SIEMPRE	57,1% ALGUNAS VECES	44,4% ALGUNAS VECES	50% ALGUNAS VECES	100% ALGUNAS VECES	44,4% ALGUNAS VECES	37,8% ALGUNAS VECES	43,8% ALGUNAS VECES	37% ALGUNAS VECES	44,4% ALGUNAS VECES	37,5% ALGUNAS VECES; FRECUENTEMENTE

En cuanto a la comunicación descendente, en la pregunta 6 las personas con un rango de edad de 20 a 25 años, respondieron con un 30% algunas veces y frecuentemente, lo que demuestra que en su mayoría si reciben información de su jefe sobre su desempeño. En el rango de edad de 26 a 30 años, los participantes respondieron con un 28,6% a frecuentemente, lo que significa que recibe con frecuencia información sobre su desempeño por parte de su jefe. Las personas en el rango de edad de 31 a 35 años, respondieron con un 35,7% a ocasionalmente, lo que significa que muy rara vez reciben información sobre su desempeño por parte de su jefe. Por otra parte, las personas en el rango de edad de 36 a 40 años responden con un 44,4% a nunca, lo que indica que no reciben información sobre su desempeño por parte de su jefe. En el rango de edad de 41 a 46 años, los encuestados responden con un 75% a ocasionalmente, lo que representa que muy rara vez recibe información por parte de su jefe sobre su desempeño. Por ultimo las personas en el rango de edad de 47 a 50 años respondieron con un 100% algunas veces, lo que significa que a veces reciben información sobre su desempeño por parte de su jefe. Por otro lado, las personas con estado civil solteras respondieron con un 44,4% a ocasionalmente, lo que demuestra que rara vez reciben información sobre su desempeño por parte de su jefe. Las personas casadas, respondieron con un 24,3% a nunca, lo que demuestra que no reciben información sobre su desempeño por parte de sus jefes. Por ultimo las personas en unión libre respondieron con un 37,5% a frecuentemente, lo que demuestra que si reciben información sobre su desempeño por parte de su jefe. Por último, según el nivel de instrucción, las personas con educación primaria respondieron con un 25,9% a nunca y ocasionalmente, lo que demuestra que con muy poca periodicidad se entrega información sobre el desempeño por parte de los jefes. A su vez, las personas con educación secundaria respondieron con un 29,6% a nunca, lo que demuestra que no reciben información sobre su desempeño por parte de su jefe. Por ultimo las personas con educación superior respondieron con un 50% a frecuentemente, lo que afirma que si reciben información sobre su desempeño por parte de su jefe.

Para la pregunta 7 las personas en un rango de edad de 20 a 25 años respondieron con un 50% a siempre, lo que demuestra que reciben toda la información necesaria para la realización eficiente de su trabajo. Los encuestados en el rango de edad de 26 a 30 años respondieron con un 28,6% algunas veces y frecuentemente, lo que demuestra que en la mayoría si reciben toda la información necesaria para el cumplimiento eficiente de su

trabajo. En el rango de edad de 31 a 35 años, los encuestados respondieron con un 28,6% algunas veces y frecuentemente y siempre, lo que demuestra que, en su mayoría, si reciben toda la información para realizar su trabajo de manera eficiente. En el rango de edad de 36 a 40 años las personas respondieron con un 44,4% a nunca, lo que demuestra que no reciben información para poder realizar su trabajo de manera adecuada. Los encuestados con rango de edad de 41 a 46 años respondieron con un 50% a frecuentemente lo que demuestra que si reciben la información necesaria para cumplir de manera adecuada con tu trabajo. A su vez en el rango de edad de 47 a 50 años, los participantes respondieron con un 100% a frecuentemente, lo que demuestra que reciben la información necesaria para poder desarrollar su trabajo de la manera adecuada. Por otra parte, según el estado civil de los encuestados, las personas solteras responden con un 44,4% algunas veces, lo que demuestra que a veces reciben la información necesaria para realizar el trabajo de manera eficiente. Las personas casadas responden con un 29,7% algunas veces y frecuentemente, lo que demuestra que en su mayoría si reciben la información necesaria para realizar el trabajo de manera eficiente. Los participantes en unión libre responden con un 50% a siempre, lo que demuestra que si reciben la información necesaria para la realización de su trabajo de manera eficiente. Por otra parte, según el grado de instrucción, las personas con educación primaria responden con un 37% a siempre, lo que demuestra que en su mayoría siempre tienen la información necesaria para la realización eficiente del trabajo. Las personas con educación secundaria responden con un 33,3% a siempre, lo que significa que en su mayoría reciben la información necesaria para la realización eficiente d trabajo. Por ultimo las personas con educación superior responden con un 50% a frecuentemente lo que demuestra que se tiene la información necesaria para la realización eficiente de las actividades de trabajo.

Para la pregunta 8 los participantes entre el rango de edad de 20 a 25 años respondieron con un 35% a frecuentemente y siempre, lo que demuestra que consideran que su jefe si utiliza un lenguaje adecuado al dirigirse a ellos. Para el rango de edad de 26 a 30 años, los participantes respondieron con un 28,6% correspondiente a frecuentemente y siempre, lo que significa que sienten que su jefe si utiliza un lenguaje adecuado para dirigirse a ellos. En el rango de 31 a 35 años, los encuestados responden con un 42,9% a frecuentemente, lo que muestra que el jefe si utiliza un lenguaje sencillo para dirigirse hacia ellos. Los participantes en el rango de 36 a 40 años respondieron un 44,4% a siempre, lo que

demuestra que el jefe utiliza un lenguaje adecuado para dirigirse a ellos. Para el rango de edad de 41 a 46 años, los participantes respondieron con un 50% algunas veces, lo que significa que a veces el jefe utiliza un lenguaje adecuado para dirigirse a los trabajadores. En el rango de edad de 47 a 50 años, se respondió con un 100% a frecuentemente, lo que demuestra que el jefe si utiliza un lenguaje adecuado para dirigirse a sus trabajadores. Según el estado civil, los participantes solteros responden con un 44,4% correspondiente a frecuentemente lo que significa que el jefe utiliza un lenguaje sencillo al dirigirse a los trabajadores. A su vez los participantes casados respondieron con un 29,7% correspondiente a frecuentemente y siempre lo que demuestra que el jefe utiliza un lenguaje sencillo para dirigirse a los trabajadores. Por ultimo las personas en Unión libre responden con un 37,5% a frecuentemente, lo que demuestra que el jefe utiliza un lenguaje sencillo al dirigirse a los trabajadores. Por otra parte, según el grado de instrucción, las personas con educación primaria responden con un 29,6% a siempre, lo que demuestra que el jefe utiliza un lenguaje sencillo para dirigirse a los trabajadores. Las personas con instrucción secundaria responden con un 51,9% a frecuentemente lo que demuestra que el jefe utiliza un lenguaje sencillo al dirigirse a los trabajadores. Por ultimo las personas con educación superior respondieron con un 37,5% a siempre, lo que demuestra que el jefe siempre utiliza un lenguaje sencillo al dirigirse lo trabajadores.

Para la pregunta 9, en el rango de edad de 20 a 25 años, los encuestados respondieron con un 60% a siempre, lo que significa que son claras las instrucciones que reciben por parte de su jefe. Para el rango de edad de 26 a 30 años, los encuestados responden con un 50% a siempre, lo que afirma que son claras las instrucciones que reciben por parte de su jefe. Para el rango de edad de 31 a 35 años, los encuestados responden con un 57,1% lo que demuestra que las instrucciones que se reciben por parte del jefe son claras. En el rango de edad de 36 a 40 años, los encuestados responden con un 55,6% a siempre, lo que demuestra que las instrucciones que reciben por parte del jefe son claras. Para el rango de edad de 41 a 46 años, los encuestados responden con un 50% algunas veces, lo que demuestra que a veces las instrucciones dadas por el jefe son claras. A su vez para el rango de edad de 47 a 50 años, los participantes responden con un 100% a frecuentemente, lo que demuestra que en su mayoría las instrucciones dadas por el jefe suelen ser claras. Según el estado civil, los participantes solteros respondieron con un 33,3% algunas veces y frecuentemente, lo que demuestra que en su mayoría la instrucción que reciben por parte

de su jefe es claras. Las personas casadas a su vez respondieron con un 40,5% a siempre, lo que demuestra que si son claras las instrucciones que se reciben por parte del jefe. Por ultimo las personas en unión libre, respondieron con un 62,5% a siempre, lo que demuestra que si son claras las instrucciones que dan los jefes. Según el grado de instrucción, las personas con educación primaria respondieron con un 51,9% a siempre, lo que demuestra que las instrucciones dadas por el jefe son claras. Por otra parte, las personas con educación secundaria respondieron con un 37% a siempre, lo que demuestra que las instrucciones que reciben del jefe son claras. Por ultimo las personas con educación superior respondieron con un 37,5% a siempre, lo que demuestra que las instrucciones que reciben por parte de su jefe son claras.

Para la pregunta 10, los participantes en el rango de edad de 20 a 25 respondieron con un 40% a frecuentemente, lo que demuestra que la información emitida por el jefe se entrega de manera oportuna. En el rango de 26 a 30 años, los participantes respondieron con un 42,9% a siempre, lo que demuestra que la información emitida por el jefe es entregada de manera oportuna. Para el rango de edad de 31 a 35 años, los encuestados respondieron con un 57,1% algunas veces, lo que demuestra que a veces su jefe da la información de manera oportuna. Por otra parte, las personas de 36 a 40 años respondieron con un 44,4% algunas veces, lo que demuestra que a veces su jefe entrega la información de manera oportuna. Para el rango de edad de 41 a 46 años los encuestados respondieron con un 50% algunas veces, lo que demuestra que a veces el jefe entrega la información de manera oportuna. En el rango de edad de 47 a 50 años, los participantes respondieron con un 100% algunas veces, lo que demuestra que a veces el jefe entrega la información de manera oportuna. Por otra parte, según el estado civil, las personas solteras respondieron con un 44,4% algunas veces, lo que demuestra que a veces el jefe entrega de manera oportuna la información. Las personas casadas respondieron con un 37,8% algunas veces, lo que demuestra que a veces el jefe entrega la información de manera oportuna. Por ultimo las personas en unión libre respondieron con un 43,8% algunas veces lo que demuestra que a veces el jefe entrega la información de manera oportuna. Según el nivel de instrucción, las personas con educación primaria respondieron con un 37% algunas veces, lo que demuestra que a veces el jefe entrega la información de manera oportuna. Los participantes con educación secundaria respondieron con un 44,4% algunas veces, lo que demuestra que a veces el jefe entrega la información de manera oportuna. Por último los participantes con educación superior

respondieron con un 37,5% algunas veces y frecuentemente, lo que demuestra que el jefe en la mayoría de veces si entrega la información de manera oportuna.

Tabla 3. 4: Comunicación Horizontal

COMUNICACIÓN HORIZONTAL												
PREGUNTAS	EDAD					ESTADO CIVIL			INSTRUCCIÓN			
	20 - 25	26 - 30	31 - 35	36 - 40	41 - 46	47 - 50	SOLTERO	CASADO	UNION LIBRE	PRIMARIA	SECUNDARIA	SUPERIOR
Pregunta 11	40% FRECUENTE; SIEMPRE	42,9% SIEMPRE	28,6% OCASIONAL MENTE	44,4% FRECUENTE MENTE	50% ALGUNAS VECES	100% NUNCA	44,4% ALGUNAS VECES	29,7% SIEMPRE	43,8% SIEMPRE	48,1% SIEMPRE	33,3% FRECUENTE MENTE	37,5% OCASIONAL MENTE
Pregunta 12	40% FRECUENTE MENTE	35,7% ALGUNAS VECES; SIEMPRE	35,7% FRECUENTE MENTE	55,6% ALGUNAS VECES	25% NUNCA; OCASIONAL MENTE; ALGUNAS VECES; SIEMPRE	100% OCASIONAL MENTE	44,4% ALGUNAS VECES	35,1% ALGUNAS VECES	43,8% FRECUENTE MENTE	33,3% ALGUNAS VECES	37% FRECUENTE MENTE	62,5% ALGUNAS VECES
Pregunta 13	45% ALGUNAS VECES	28,6% ALGUNAS VECES; FRECUENTE MENTE	35,7% SIEMPRE	44,4% ALGUNAS VECES	50% FRECUENTE MENTE	100% OCASIONAL MENTE	33,3% ALGUNAS VECES	32,4% ALGUNAS VECES	37,5% ALGUNAS VECES	37% SIEMPRE	51,9% ALGUNAS VECES	25% NUNCA; OCASIONAL MENTE, ALGUNAS VECES
Pregunta 14	35% FRECUENTE; SIEMPRE	42,9% SIEMPRE	57,1% FRECUENTE MENTE	44,4% ALGUNAS VECES; SIEMPRE	50% OCASIONAL MENTE	100% OCASIONAL MENTE	33,3% ALGUNAS VECES	37,8% FRECUENTE MENTE	43,8% SIEMPRE	40,7% SIEMPRE	44,4% FRECUENTE MENTE	37,5% ALGUNAS VECES; SIEMPRE
Pregunta 15	45% ALGUNAS VECES	28,6% ALGUNAS VECES	28,6% ALGUNAS VECES	33,3% OCASIONAL MENTE; ALGUNAS VECES	50% OCASIONAL MENTE	100% OCASIONAL MENTE	33,3% OCASIONAL MENTE; ALGUNAS VECES	27% ALGUNAS VECES	50% ALGUNAS VECES	37% SIEMPRE	40,7% ALGUNAS VECES	37,5% FRECUENTE MENTE

Para la comunicación Horizontal, en la pregunta 11 las personas con un rango de edad de 20 a 25 años respondieron con un 40% a frecuentemente y siempre, lo que demuestra que existe un clima de confianza entre compañeros. En el rango de edad de 26 a 30 años, los encuestados respondieron con un 42,9% a siempre, lo que demuestra que existe un clima de confianza entre compañeros. Para el rango de edad de 31 a 35 años, los participantes respondieron con un 28,6% a ocasionalmente, lo que demuestra que si existe un clima de confianza entre sus compañeros. En el rango de edad de 36 a 40 años los participantes respondieron con un 44,4% a frecuentemente, lo que demuestra que existe un clima de confianza entre compañeros. Para el rango de edad de 41 a 46 años se tuvo una respuesta del 50% correspondiente algunas veces, lo que demuestra que a veces se tiene un clima de confianza entre compañeros. Para el rango de edad de 47 a 50 años, el 100% respondió a nunca, lo que demuestra que no se tiene confianza entre compañeros. En relación al estado civil, las personas solteras respondieron con un 44,4% algunas veces, lo que demuestra que a veces existe un clima de confianza entre compañeros. Las personas casadas respondieron con un 29,7% a siempre, lo que demuestra que existe un clima de confianza entre compañeros. Los participantes en unión libre respondieron con un 43,8% a siempre, lo que demuestra que si existe un clima de confianza entre compañeros. Según el grado de instrucción, las personas con educación primaria respondieron con un 48,1% a siempre, lo que significa que existe un clima de confianza entre compañeros. Las personas con educación secundaria respondieron con un 33,3% a frecuentemente, lo que demuestra que existe un clima de confianza entre compañeros. Por ultimo las personas con educación superior respondieron con un 37,5% a ocasionalmente, lo que significa que existe un clima de confianza entre compañeros.

Para la pregunta 12, los participantes en el rango de edad de 20 a 25 años respondieron con un 40% a frecuentemente, lo que significa que ña comunicación entre compañeros es de manera abierta. En el rango de edad de 26 a 30 años, los participantes responden con un 35,7% algunas veces y siempre, lo que demuestra que si existe comunicación abierta entre los compañeros del mismo nivel. Para el rango de edad de 31 a 35 años, los participantes responden con un 35,7% a frecuentemente, lo que demuestra que existe comunicación abierta entre compañeros del mismo nivel. En el rango de edad de 36 a 40 años, los encuestados responden con un 55,6% algunas veces, lo que demuestra que a veces existe comunicación abierta entre compañeros del mismo nivel. Para el rango de edad de 41 a 46 años, los participantes respondieron con un 25% a nunca, ocasionalmente, algunas veces y siempre, lo que demuestra la polaridad en la forma en la que sienten la comunicación con los miembros de su mismo nivel. En el rango de edad de 47 a 50

años, los participantes respondieron con un 100% a ocasionalmente, lo que demuestra que consideran que la comunicación entre sus compañeros de mismo nivel es de manera abierta. Según el estado civil, las personas solteras responden con un 44,4% algunas veces, lo que demuestra que a veces sienten que la comunicación es de manera abierta entre sus compañeros de mismo nivel. Las personas casadas responden con un 35,1% algunas veces, lo que significa que a veces sienten que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel sea de manera abierta. Los participantes en unión libre respondieron con un 43,8% a frecuentemente, lo que demuestra que sienten que la comunicación entre sus compañeros es de manera abierta. Para el nivel de instrucción, las personas con educación primaria respondieron con un 33,3% algunas veces, lo que demuestra que a veces sienten que la comunicación entre compañeros del mismo nivel sea de manera abierta. Las personas con instrucción secundaria señalaron con un 37% que frecuentemente sienten que la comunicación entre compañeros del mismo nivel sea de manera abierta. Las personas con educación superior respondieron con un 62,5% algunas veces, lo que demuestra que a veces sienten que la comunicación es de manera abierta entre compañeros del mismo nivel.

Para la pregunta 13, los participantes con un rango de edad de 20 a 25 años respondieron con un 45% algunas veces, lo que significa que a veces creen que sus compañeros del mismo nivel les ocultan información. Para el rango de edad de 26 a 30 años. Los participantes respondieron con un 28,6% algunas veces y frecuentemente lo que demuestra que sienten que sus compañeros del mismo nivel suelen ocultarles información. Para el rango de edad de 31 a 35 años los participantes respondieron con un 35,7% a siempre, lo que demuestra que sienten que sus compañeros del mismo nivel les ocultan información. Para el rango de edad de 36 a 40 años, los participantes respondieron con un 44,4% algunas veces, lo que demuestra que consideran que a veces sus compañeros del mismo nivel les ocultan cierta información. En el rango de edad de 41 a 46 años, los participantes respondieron con un 50% a frecuentemente, lo que demuestra que sienten que sus compañeros del mismo nivel les ocultan cierta información. Para el rango de 47 a 50 años los participantes respondieron con un 100% a ocasionalmente, lo que demuestra que sienten que sus compañeros del mismo nivel les ocultan cierta información. Según el estado civil, las personas solteras respondieron con un 33,3% algunas veces, lo que demuestra que sienten que a veces sus compañeros del mismo nivel les ocultan cierta información. Las personas casadas respondieron con un 32,4% algunas veces, lo que demuestra que a veces sienten que sus compañeros del mismo nivel les ocultan cierta información. Las personas en unión libre respondieron con un 37,5%

algunas veces, lo que demuestra que sienten que a veces sus compañeros del mismo nivel les ocultan cierta información. Según el grado de instrucción, las personas con instrucción primaria respondieron con un 37% a siempre, lo que demuestra que sienten que sus compañeros del mismo nivel le ocultan información. Las personas con instrucción secundaria respondieron con un 51,9% algunas veces, lo que demuestra que a veces sienten que sus compañeros del mismo nivel le ocultan información. Por último las personas con instrucción superior respondieron con un 25% a nunca, ocasionalmente y algunas veces, lo que demuestra que en su mayoría sienten que no les ocultan información sus compañeros del mismo nivel.

Para la pregunta 14 los participantes en el rango de edad de 20 a 25 años respondieron con un 35% frecuentemente y siempre, lo que demuestra que el lenguaje que utilizan sus compañeros del mismo nivel es claro. Los participantes de 26 a 30 años respondieron con un 42,9% a siempre, lo que demuestra que el lenguaje que manejan los compañeros del mismo nivel es claro. En el rango de 31 a 35 años, los participantes respondieron con un 57,1% a frecuentemente, lo que demuestra que el lenguaje que utilizan los compañeros del mismo nivel es claro. Para el rango de 36 a 40 años, los participantes respondieron con un 44,4% algunas veces y siempre, lo que demuestra que el lenguaje que emplean los compañeros del mismo nivel es claro. En el rango de 41 a 46, los participantes respondieron con un 50% a ocasionalmente lo que demuestra que consideran que el lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro. Para el rango de edad de 47 a 50 años, los participantes respondieron con un 100% a ocasionalmente, lo que demuestra que consideran que el lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro. Según el estado civil, los participantes solteros respondieron con un 33,3% algunas veces, lo que demuestra que a veces el lenguaje que utilizan los compañeros del mismo nivel es claro. Los participantes casados responden con un 37,8% a frecuentemente, lo que demuestra que los compañeros del mismo nivel manejan un lenguaje claro. Por otro lado los participantes en unión libre respondieron con un 43,8% a siempre, lo que demuestra que el lenguaje que expresan compañeros del mismo nivel es claro. Según el grado de instrucción, las personas con educación primaria respondieron con un 40,7% a siempre lo que demuestra que el lenguaje que manejan entre los compañeros del mismo nivel es claro. Las personas con instrucción secundaria respondieron con un 44,4% a frecuentemente, lo que demuestra que el lenguaje que usan entre compañeros del mismo nivel es claro. Por último las personas con instrucción superior respondieron con un 37,5% algunas veces y siempre, lo que demuestra que el lenguaje que comparten entre compañeros del mismo nivel es claro.

Para la pregunta 15 en el rango de edad de 20 a 25 años, los participantes respondieron con un 45% algunas veces, lo que demuestra que existe integración y coordinación de manera abierta entre compañeros del mismo nivel. Para el rango de edad de 26 a 30 años, los participantes respondieron con un 28,6% algunas veces, lo que demuestra que a veces existe integración y coordinación de manera abierta entre compañeros del mismo nivel, En el rango de edad de 31 a 35 años, los participantes respondieron con un 28,6% algunas veces, lo que demuestra que a veces existe coordinación e integración de manera abierta entre compañeros del mismo nivel. Para el rango de edad de 36 a 40 años, los participantes responden con un 33,3% a ocasionalmente y algunas veces, lo que demuestra que existe integración y coordinación abierta entre compañeros del mismo nivel. En el rango de edad de 41 a 46 años los participantes responden con un 50% a ocasionalmente, lo que demuestra que existe coordinación e integración de manera abierta entre compañeros del mismo nivel. Para el rango de edad de 47 a 50 años los participantes responden con un 100% a ocasionalmente, lo que demuestra que existe integración y coordinación de manera abierta entre compañeros del mismo nivel. Según el grado de instrucción, los participantes solteros responden con un 33,3% ocasionalmente y algunas veces, lo que demuestra que existe coordinación e integración abierta entre compañeros del mismo nivel. Por otro lado, las personas con instrucción secundaria responden con un 40,7% algunas veces, lo que demuestra que a veces existe coordinación e integración abierta entre compañeros del mismo nivel. Por último, los participantes con educación superior responden con el 37,5% a frecuentemente, lo que demuestra que existe coordinación e integración de manera abierta entre los compañeros del mismo nivel.

Tabla 3. 5: Valor medias cuestionario

Estadísticos descriptivos	
	Media
¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?	4,03
¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?	3,47
¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?	3,26
¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?	3,48
¿Tiene Confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?	3,11
¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?	2,84
¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?	3,65
¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?	3,66
¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?	3,94
¿Su jefe le da información de manera oportuna?	3,32
¿Existe un clima de confianza entre compañeros?	3,50
¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?	3,27
¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?	3,55
¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?	3,31
¿El lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro?	3,92

Según los datos revisados en la tabla 3.5 las primeras cinco preguntas que estudian la comunicación ascendente, presentan una media de 3,47 la misma que se ubica entre algunas veces. Para la comunicación descendente, se encuentra una media de 3,48 la que también se ubica en la respuesta algunas veces. Por ultimo para la comunicación horizontal, la media es de 3,51 que se encuentra en la opción algunas veces, con una leve tendencia a frecuentemente.

Tabla 3. 6: Correlación Spearman

		Correlaciones														
		Pregunt a 1	Pregunt a 2	Pregunt a 3	Pregunt a 4	Pregunt a 5	Pregunt a 6	Pregunt a 7	Pregunt a 8	Pregunt a 9	Pregunt a 10	Pregunt a 11	Pregunt a 12	Pregunt a 13	Pregunt a 14	Pregunt a 15
Rho de Spearman	Pregunt a 1		,094	,248	,103	,315*	,108	,084	,297*	,318*	,293*	,081	,449**	,297*	-,241	,261*
	Pregunt a 2	,094		,219	,139	,239	,380**	,274*	,287*	,219	,366**	,350**	,167	,312*	-,037	,108
	Pregunt a 3	,248	,219		,397**	,279*	,201	,216	,383**	,118	,161	,220	,373**	,330**	-,117	,132
	Pregunt a 4	,103	,139	,397**		,199	,097	,212	,387**	,167	,167	,070	,010	,111	-,103	,112
	Pregunt a 5	,315*	,239	,279*	,199		,420**	,262*	,269*	,278*	,199	,287*	,264*	,273*	,047	,221
	Pregunt a 6	,108	,380**	,201	,097	,420**		,338**	,246	,321*	,481**	,248	,164	,265*	,187	,041
	Pregunt a 7	,084	,274*	,216	,212	,262*	,338**		,428**	,507**	,210	,210	,146	,237	,011	,183
	Pregunt a 8	,297*	,287*	,383**	,387**	,269*	,246	,428**		,405**	,351**	,291*	,275*	,409**	-,096	,292*
	Pregunt a 9	,318*	,219	,118	,167	,278*	,321*	,507**	,405**		,587**	,443**	,200	,310*	-,031	,519**
	Pregunt a 10	,293*	,366**	,161	,167	,199	,481**	,210	,351**	,587**		,363**	,125	,243	,071	,178
	Pregunt a 11	,081	,350**	,220	,070	,287*	,248	,210	,291*	,443**	,363**		,483**	,460**	,042	,316*
	Pregunt a 12	,449**	,167	,373**	,010	,264*	,164	,146	,275*	,200	,125	,483**		,670**	-,025	,483**
	Pregunt a 13	,297*	,312*	,330**	,111	,273*	,265*	,237	,409**	,310*	,243	,460**	,670**		-,010	,356**
	Pregunt a 14	-,241	-,037	-,117	-,103	,047	,187	,011	-,096	-,031	,071	,042	-,025	-,010		,081
	Pregunt a 15	,261*	,108	,132	,112	,221	,041	,183	,292*	,519**	,178	,316*	,483**	,356**	,081	

Como parte del análisis en la tabla 3.6, se observa que no existe correlación entre las preguntas, los valores obtenidos no son representativos.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- La comunicación ascendente de acuerdo a la aplicación del cuestionario de Comunicación Organizacional de Portugal (2005) en 62 trabajadores de Carrocerías Patricio Cepeda Cia Ltda., presenta una media de 3,47 lo que demuestra que la respuesta por parte de los participantes está situada en “algunas veces” así que la tendencia central es de 3 con esta caracterización.
- La comunicación descendente de acuerdo a la aplicación del cuestionario de Comunicación Organizacional de Portugal (2005) en 62 trabajadores de Carrocerías Patricio Cepeda Cia Ltda., presenta una media de 3,48 lo que demuestra que la respuesta por parte de los participantes está situada en “algunas veces” y como tendencia central el 3 con esta caracterización.
- La comunicación horizontal de acuerdo a la aplicación del cuestionario de Comunicación Organizacional de Portugal (2005) en 62 trabajadores de Carrocerías Patricio Cepeda Cia Ltda., presenta una media de 3,51 lo que demuestra que la respuesta por parte de los participantes está situada en “algunas veces” a modo que el 3 pasa a ser la tendencia central con esta caracterización.
- En base al análisis de las dimensiones del cuestionario de Comunicación Organizacional de Portugal (2005) en la aplicación realizada a 62 trabajadores de Carrocerías Patricio Cepeda Cia. Ltda., se observa que la comunicación organizacional maneja una media de 3,48 lo que muestra de manera global que se encuentra en “algunas veces”.

Recomendaciones

- Que se realice un proceso de selección que enfocado al trabajo en base a los factores edad, sexo e instrucción como parte fundamental del cumplimiento de perfil, además de revisar actitudes hacia el trabajo y cumplimiento de experiencia o características positivas para la actividad a desarrollar con el fin de proteger la dinámica de comunicación que tiene la compañía.
- Se recomienda trabajar con los empleados que no presentan las óptimas características en dependencia de los factores para poder hacer que se ajusten a la dinámica de comunicación que la organización necesita emplear para mejorar sus relaciones y su crecimiento.
- Analizar desde otra metodología la existencia de problemas de comunicación para poder entender cuál es la dinámica que se maneja en el sector y ampliar la aplicación de temas de comunicación a las empresas que compartan el mismo problema.
- Se recomienda aprovechar el crecimiento actual que tiene el sector metalmecánico en el centro del país, para poder estimular un proceso de comunicación eficiente y eficaz que genere actitudes positivas dentro de la dinámica del trabajo.

BIBLIOGRAFIA

- Álvarez, A. (2017). *Los Procesos De Comunicación Interna Y Su Incidencia En El Clima Laboral De Los Empleados Administrativos Del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Santiago De Píllaro* (tesis de pregrado). Universidad Técnica De Ambato.
- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. Barcelona: Gesbiblo, S. L.
- Arturo, C., Álvarez, M., & Surcolombiana, U. (2011). Monje Carlos Arturo - *Guía didáctica Metodología de la investigación.pdf* - Google Drive. Retrieved from <https://drive.google.com/file/d/0B7qpQvDV3vxvZXNTbkc3RGd4R28/edit>
- Behar Rivero. (2008). *Metodología de la Investigación*, 1–94. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Brönstrup, Celsi; Godoi, Elena; Ribeiro, A. (2007). Comunicación, lenguaje y comunicación organizacional. *Signo y Pensamiento*, XXVI(0120–4823), 26’37. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/860/86005104.pdf>.
- Canseco Melchor, F., & Ojeda García, A. (2016). *Comunicación Laboral: Una Propuesta Estratégica Para Facilitar El Quehacer De Los Equipos De Trabajo*. Enseñanza e Investigación en Psicología, 21 (2), 183-194.
- Chiavenato, I. (2009) *Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*. México DF, México, McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- De Castro, A. (2014). *Comunicación organizacional. Técnicas y estrategias*. Bogotá: Editorial Fundación Universidad del Norte.
- García, M., Árias, F., & Gómez, P. (2013). *Relación entre comunicación y cambio*

- organizacional en trabajadores de una empresa del sector terciario. Perspectivas En Psicología*, 9(1), 81–95. Retrieved from <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v9n1/v9n1a07.pdf>
- Guillen, J., Vázquez, A., & Espinoza, S. (2018). *Comunicación Organizacional en Mypes del valle: habilidades en el proceso*. *Revista Razón y Palabra*, 796-820.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. (4ta ed.). México, D.F.: MacGraw-Hill Interamericana.
- Mariño-Arévalo. (2014). *Power Relations and Organizational Communication: A Source of Change*. *AD-Minister*, (24), 119–141.
- Martínez Heredia, K., & Téllez Balcázar, S. L. (2013). *La comunicación en las instituciones de carácter público: De lo institucional a lo participativo*. *Anagramas*, 11(22), 93–112.
- Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la Investigación*. (2da ed.). México: Limusa
- Pallarez, M., & Pérez, M. (2017). *Evaluación de las estrategias de comunicación utilizadas por Ramon`s sport de la ciudad de Ocaña para determinar su posicionamiento en el mercado local* (tesis de pregrado). Universidad Francisco De Paula Santander Ocaña.
- Peña Acuña, B., & del Henar Sánchez Cobarro, P., & Fdez. de Bobadilla, G. (2015). *Estrategias inteligentes de comunicación interna y gestión empresarial*. *Opción*, 31 (3), 944-966.
- Quiroga Parra, D. (2007). *Comunicación, clima y cultura organizacional para la gestión del conocimiento. Pymes metalmecánicas de Cali*. *Universidad & Empresa*, 6 (13), 9-36.
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* (22.a ed.). Consultado en <http://www.rae.es/rae.html>.

- Rincón Quintero, Y. (2014). *Comunicación Corporativa , Relaciones Públicas y Logística en la Dinámica Organizacional. Encuentros*, 12(1), 47–58.
- Sampieri, R., Collado, C., & Baptista, M. (2015). *Metodología de la Investigación. McGrawHillEducation* (Vol. 6).
- Segredo Pérez, A. M., Garcia Milian, A. J., López Puig, P. L., León Cabrera, P., & Perdomo Victoria, I. (2017). Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública. *Horizonte Sanitario*, 16(1), 28. <https://doi.org/10.19136/hs.v16i1.1256>
- Shaughnessy, J., Zechmeister, E., & Zechmeister, J. (2007). *Métodos de investigación en psicología*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Stracuzzi, S., Pestana, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Valdés Rodríguez, M., & Rey Roque, A., & Castro Arévalo, A., & Abreu León, A. (2015). *Web de comunicación organizacional para la gestión del conocimiento en la formación inicial y permanente*. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 9 , 1-11.
- Zúñiga Murillo, E. (2010). *La comunicación organizacional y su importancia para las escuelas de arte universitarias: Propuesta para la construcción de conocimiento organizacional colectivo desde una intervención educativa*. *Revista Educación*, 34 (1), 73-81.

ANEXOS

Anexo 1.

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Nombre: _____ **Edad:** _____
Área: _____ **Cargo:** _____

Instrucciones: El presente cuestionario tiene una lista de preguntas, lea cuidadosamente cada una de ella y elija la respuesta que mejor convenga. Por favor solo dé una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco.

Toda la información que se obtenga será manejada confidencialmente. Gracias por su colaboración.

Siempre	5
Frecuentemente	4
Algunas veces	3
Ocasionalmente	2
Nunca	1

N	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
1	¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?					
2	¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?					
3	¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?					
4	¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?					
5	¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?					
6	¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?					
7	¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?					
8	¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?					
9	¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?					
10	¿Su jefe le da la información de manera oportuna?					
11	¿Existe un clima de confianza entre compañeros?					
12	¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?					
13	¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?					
14	¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?					
15	¿El lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro?					