



EL LORO HUASTECO
Órgano de Divulgación Científica y Tecnológica del
Instituto Tecnológico Superior de Pánuco

Memorias del 1er Seminario de Investigación Multidisciplinario Interinstitucional 2019
Instituto Tecnológico Superior de Pánuco
Instituto Tecnológico Superior de Ébano

La influencia de la comunicación laboral en MODATELAS

Hernández Pérez Luz Elena
Vargas Hernández José G.
Cruz Méndez Alma Leticia
Email autor corresponsal:
Área de participación:

Instituto Tecnológico Superior de Pánuco
Universidad de Guadalajara
Instituto Tecnológico Superior de Pánuco
luz_hdez97@hotmail.com
Ingeniería en Gestión Empresarial

RESUMEN

Este trabajo tiene como objetivo analizar la influencia de la comunicación en Pánuco en función al clima laboral de la empresa Modatelas. Las hipótesis de trabajo inicial parte de saber si la comunicación laboral influye en el clima laboral de la empresa ya antes mencionada. El método de la investigación empleado es de tipo mixta, ya que tiene una mezcla de cualitativa y cuantitativa ya que se realizó una encuesta a 30 empleados y por lo tanto se graficaron para analizar los resultados, es de tipo transversal por que se realiza en un tiempo determinado y también analítica. Los resultados de la investigación son, nivel de comunicación dentro del clima laboral de la empresa es de un 83%, los factores que se determinaron son los siguientes: existe una buena comunicación laboral con el 77%, también se obtuvo que los empleados están satisfechos con la comunicación que ellos tienen.

Palabras clave: Comunicación laboral, Clima laboral.

ABSTRACT

This work aims to analyze the influence of communication on the role of the work environment of the company Modatelas. The initial work hypothesis starts from knowing if the work communication influences the work environment of the company and before mentioned. The research method used is of the mixed type, since it has a mixture of qualitative and quantitative since a survey of 30 employees is fulfilled and therefore they are plotted to analyze the results, it is cross-sectional to be carried out in a Time determined and also analytical. The results of the investigation are, the level of communication within the work environment of the company is 83%, the factors determined are the following; There is good work communication with 77%.

Keywords: labor communication, work climate.

INTRODUCCIÓN

La falta de comunicación en la empresa genera pérdida de tiempo y de dinero. Además de provocar malentendidos, entre los trabajadores es usual que se produzcan conversaciones preocupantes. La comunicación dentro de las empresas es muy importante, ya que los empleados con una buena comunicación ayudan para aumentar los ingresos de la empresa porque al momento de que los empleados tienen buena comunicación con sus compañeros aumenta la eficacia.

El 60% de los problemas empresariales son consecuencia de una mala comunicación (Drucker, 2015), por tal motivo se considera tomar este trabajo de investigación para analizar la situación de la empresa MODATELAS. Así como también el clima laboral es un conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo. (Hodgetts y Altman, 1985: 376).

COMUNICACIÓN LABORAL

La comunicación laboral no cuenta con un referente histórico específico sin embargo ésta ha logrado evolucionar a partir de la participación de múltiples disciplinas que han hecho de la comunicación empresarial un campo fuertemente relacionado con los cambios que ha traído por cuenta propia la globalización y los desafíos de la administración en el siglo XXI. La comunicación laboral inicia en los años 20 con el surgimiento de hechos políticos radicales en los cuales se empezó a gestionar las relaciones públicas, se ha de tener en cuenta que la comunicación organizacional va más allá de una simple gestión corporativa referente al macro ambiente de las organizaciones.

Las tendencias que surgieron de la especialización del trabajo y su consecuente organización formal, se dio origen a la organización moderna de la administración permitiendo a la comunicación encontrar nuevos escenarios para el flujo de la información oficial de la llamada gerencia, dando origen a lo que conocemos como comunicación descendente (Rojas, 2016).

La comunicación es un arte que se desarrolla mediante la expresión y el intercambio de ideas, pensamientos y sentimientos, ya sea, de forma verbal o no verbal o por medio de las manifestaciones artísticas, como la gráfica, dramática, pictórica, musical. No solo se reciben mensajes de seres vivos, o cercanos físicamente, sino también las cosas, la naturaleza y las obras de arte se comunican con los seres humanos, si éstos están abiertos a recibir el mensaje (Monsalvo, 1998).

La comunicación se define como un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que se dé una respuesta y viceversa, ya sea una opinión o algún comentario, en otras palabras, la comunicación es una manera de establecer contacto con los demás por medio de ideas, hechos, pensamientos y conducta, y dice que la comunicación es una interacción o relación entre dos o más individuos que adoptan sucesiva o simultáneamente el rol de emisor y de receptor (Berjano, 2011).

Para Andrade (2002) la comunicación interna es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes modelos de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.

La definición que se usará para este proyecto es de Montoya (2018), que establece que la comunicación laboral son técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o bien, a influir en las opiniones y actitudes y así se cumpla mejor y más rápido sus objetivo.

CLIMA LABORAL

El clima laboral es el ambiente humano en el que desarrollan su actividad el talento humano de la organización o las características del ambiente de trabajo que perciben los empleados y que influyen en su conducta (Bager, 2005). Las personas trabajan para satisfacer ciertas necesidades económicas, pero también por el desarrollo personal. Es por ello que influyen diferentes factores como: El aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que pueda sentir el empleado en la organización, los grupos dentro de la Organización, su estructura, procesos, cohesión, normas y

papeles. Los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones (Chiavenato, 2011).

Uribe, Patlán y García (2015), mencionan a Forehand y Gilmer (1964), quienes definen el clima organizacional como un conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir a una organización y distinguirla de otras, su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas en la organización.

Sotelo & Figueroa (2017), mencionan diversas definiciones de clima de manera cronológica; en ellas se ven las diferencias y convergencias que sobre el concepto tienen diversos autores representativos de la literatura especializada. Se puede ver una orientación de mayor estructura conforme se avanza en el tiempo, ya que se incluyen conceptos más ricos en variantes y alcances en interactividad y relación del espacio; se puede considerar como factor común el hecho de que la mayoría de los autores definen al constructo como el conjunto de percepciones que tienen sobre la organización los empleados de la misma.

Ucros (2011), a fin de establecer la validez de los diferentes enfoques teórico-prácticos para el estudio del clima laboral, considera la necesidad de discutir, confrontar y comparar los diferentes enfoques y sus dimensiones psicológicas y grupales sobre clima organizacional. Con el fin de describir el ambiente social en las empresas, se ha utilizado en mayor medida el concepto de clima organizacional, el cual refleja las percepciones que las personas tienen del contexto y de los procesos de interacción de cada individuo con los miembros de la organización. Sin embargo, no existen acuerdos entre los autores respecto a los factores o dimensiones a considerar en la medición y explicación del clima organizacional.

El clima laboral es un tópico que se plantea desde la década de los sesenta, junto con el surgimiento del comportamiento organizacional, el desarrollo organizacional y la teoría de sistemas aplicada al estudio de las empresas. Su análisis está integrado por un conjunto de factores expresados en términos de componentes, dimensiones, categorías y variables, que permiten su estudio según los propósitos planteados en la investigación (Ucros, 2011).

METODOLOGÍA

Tipos de investigación

Este tipo de investigación es mixta, ya que tiene una mezcla de cualitativa y cuantitativa, es de una sola toma de datos y se graficarán para analizar los resultados, también es de tipo transversal por que se realiza en un tiempo determinado y es analítica.

Diseño de la investigación

Tabla 1. Operacionalización de variables.

Variable	Descripción	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de investigación	Operacionalización de variables	Análisis estadístico de datos
X	Comunicación laboral	Habilidades sociales	Intercambiar información Interactuar. Colaboración Manejo de las TICS	Encuesta	Ítems 1-5	Gráficas
		Medios de comunicación	Redes sociales. Carta al personal.		Ítems 6-7	

			Reuniones. Buzón.			
Y	Clima laboral	Satisfacción	Sentido de pertenencia	Encuesta	Ítems 8-9	Tablas Gráficas
		Trabajo en equipo	Apoyo mutuo. Respeto.		Ítems 10-11	
		Conflicto	Tolerancia. Paciencia.		Ítem 12	

Fuente: Elaboración propia

Determinación del tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra de la presente investigación consta de 30 encuestas aplicadas a los empleados de la empresa Modatelas en Pánuco, Veracruz, para evaluar la influencia que tiene sobre la comunicación laboral dentro de su clima laboral, mediante la técnica de muestras voluntarias y convencional que quieran participar en este estudio de investigación.

RESULTADO Y DISCUSIÓN

En la figura 1, se puede observar que el 33% de los empleados está totalmente de acuerdo que existe una buena comunicación con sus compañeros dentro de la empresa al igual que el 50% piensa lo mismo al estar de acuerdo, y el 17% está en desacuerdo.

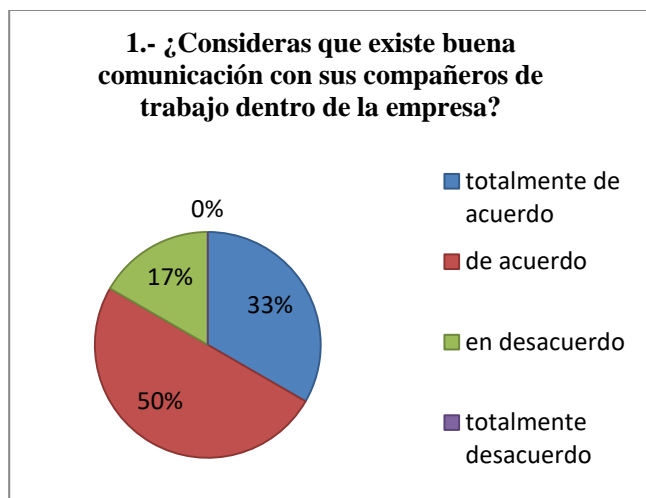


Figura 1. Pregunta 1

Fuente: Elaboración propia

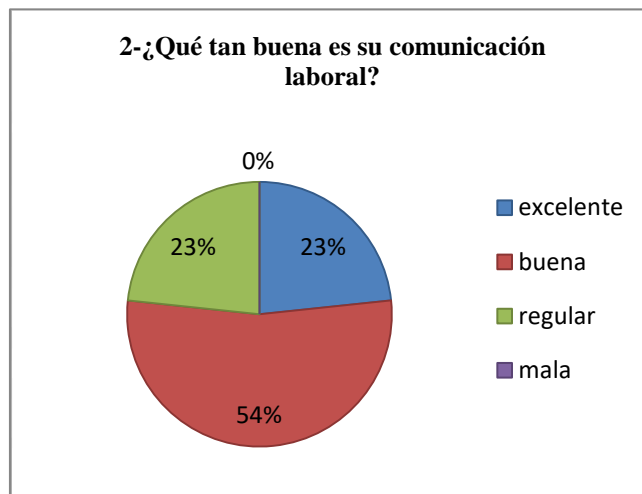


Figura 2. Pregunta 2

Fuente: Elaboración propia

Con la pregunta 2 se pretende conocer si los empleados tienen una buena comunicación laboral dentro de la organización, en la figura 2 se observa que el 23% consideran que es una excelente comunicación al igual que el 54% dicen que es buena, mientras que otro 23% considera que es una regular comunicación.

En la pregunta número 3 de este cuestionario se evaluó que tan satisfecho están los empleados con la comunicación interna que tienen con sus compañeros, el 20% contestó que está muy satisfecho, el 63% que es la mayor parte contestó que está satisfecho y el 17% respondió que esta poco satisfecho. En la gráfica 4 se

evaluó si el empleado cree que la comunicación interna fortalece los valores de ellos y se muestra que el 54% está totalmente de acuerdo, el 43% está de acuerdo y el 3% está en desacuerdo

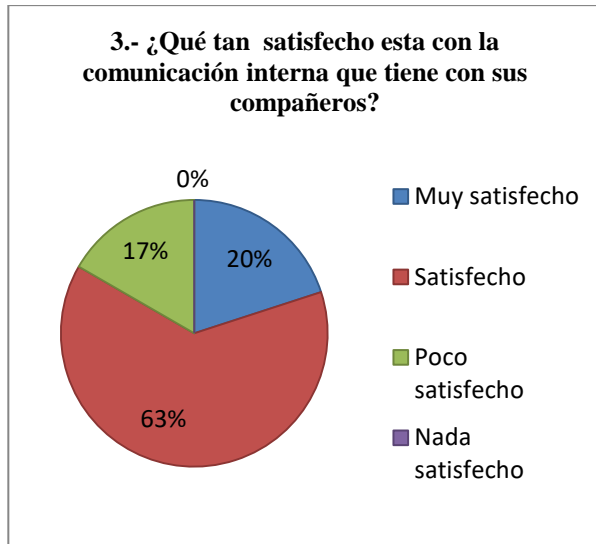


Figura 3. Pregunta 3

Fuente: Elaboración propia

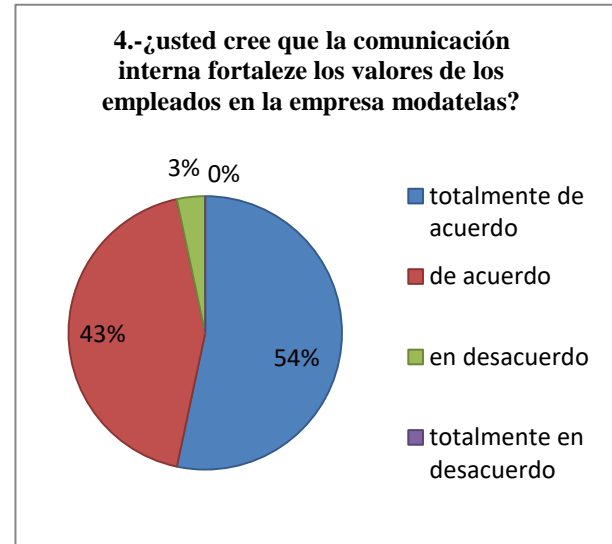


Figura 4. Pregunta 4.

Fuente: Elaboración propia

En la figura 5 se muestra que el 33% de los empleados respondieron que la comunicación con su jefe es muy efectiva, al igual que el 50% consideran que es efectiva y el 17% dicen que es poca efectiva.

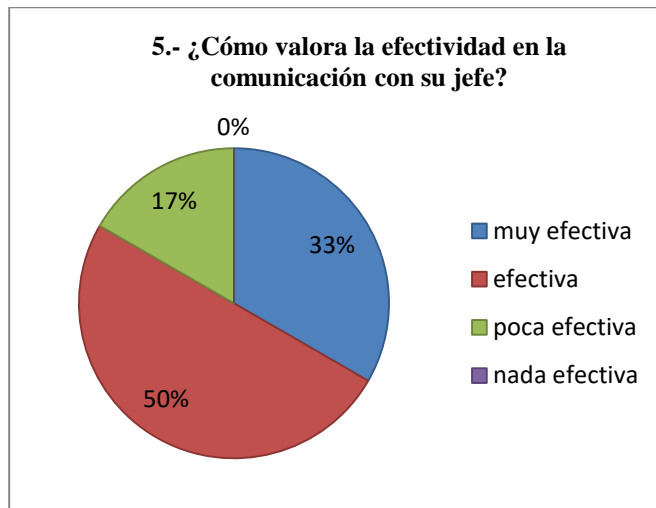


Figura 5. Pregunta 5

Fuente: Elaboración propia

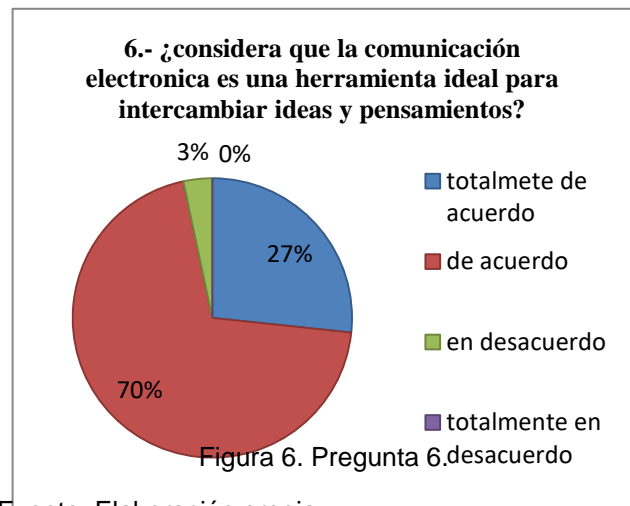


Figura 6. Pregunta 6.

Fuente: Elaboración propia

En la pregunta 6 se pretende saber si los empleados consideran que la comunicación electrónica es una herramienta ideal para intercambiar ideas y pensamientos, de modo que el 27% estuvo totalmente de acuerdo, el 70% de acuerdo y el 3% en desacuerdo.

En la pregunta 7 se cuestionó qué tipo de comunicación utilizan los empleados mayormente para comunicarse con sus compañeros de trabajo, y todos contestaron que utilizan la comunicación personal con un 100%, ya que no se les permite usar la comunicación electrónica.

En la figura 8, se muestra la cantidad de empleados que contestaron que son 20 empleados están totalmente de acuerdo que se sienten que pertenecen a la empresa y se sienten parte de ella, al igual que 10 empleados están de acuerdo y como se muestra en la figura 12 se muestran los porcentajes.



Figura 7. Pregunta 7

Fuente: Elaboración propia

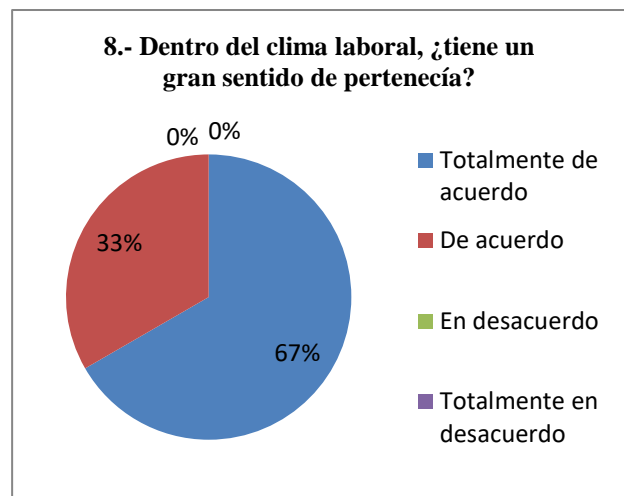


Figura 8. Pregunta 8.

Fuente: Elaboración propia

Con esta pregunta se pretende saber si el empleado cree que su trabajo es compatible con los objetivos de la empresa, de modo que el 73% de los empleados que fue la mayoría respondió que está totalmente de acuerdo y el 27% de los empleados respondió que está de acuerdo

Para saber si dentro del clima laboral existe trabajo en equipo entre los empleados, el 33% respondió que está totalmente de acuerdo, al igual que el 60% respondió q está de acuerdo y el 7% está en desacuerdo

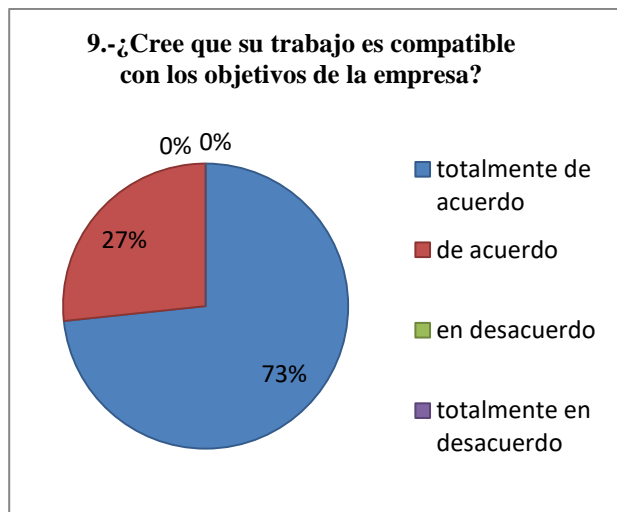


Figura 9. Pregunta 9

Fuente: Elaboración propia

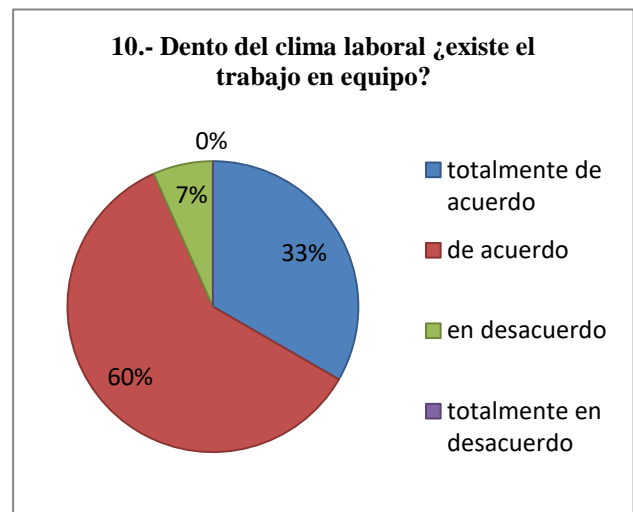


Figura 10. Pregunta 10

Fuente: Elaboración propia

En la figura 11 se observa que el 40% de los empleados están totalmente de acuerdo que el clima laboral es el adecuado dentro de la empresa, el 57% está de acuerdo y el 3% está en desacuerdo. 3 personas de 30 entrevistados dicen estar de acuerdo que han tenido conflictos con sus compañeros debido a la mala comunicación, mientras que 6 personas dicen estar en desacuerdo y 21 en totalmente en desacuerdo como se observa en la tabla 18. Y los porcentajes obtenidos se muestran en la figura 12.

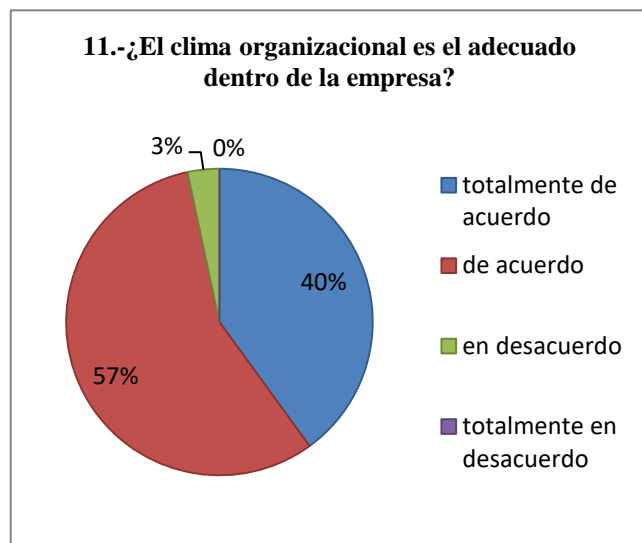


Figura 11. Pregunta 11

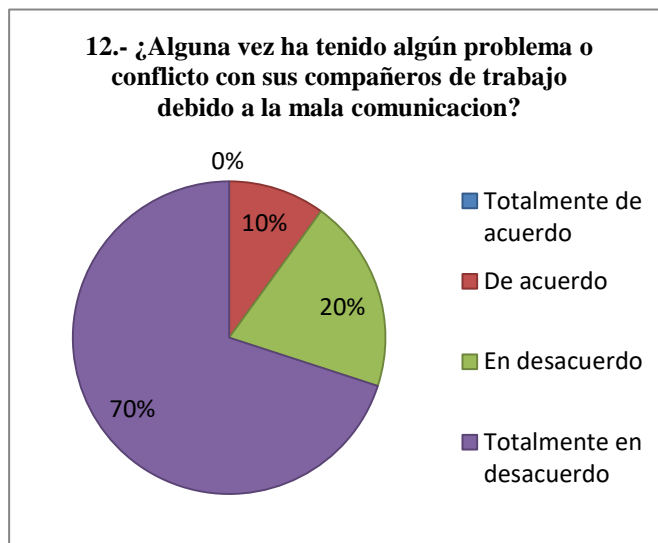


Figura 12. Pregunta 12.

Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia

Como resultados obtuvimos que la comunicación dentro del clima laboral de la empresa Modatelas, que fue un 83% de nivel de acuerdo con este instrumento de medición que fue el cuestionario aplicado a los empleados de esta empresa antes mencionada, los factores que se determinaron son los siguientes; existe una buena comunicación laboral dentro de la empresa con el 77%, pero existen un pequeño porcentaje de 23% que consideró que falta un poco de comunicación, también se obtuvo que los empleados están satisfechos con la comunicación que ellos tienen internamente, se logró obtener que los empleados no cuentan con la comunicación electrónica dentro de sus labores aunque el 97% está de acuerdo que es una herramienta esencial para comunicarse y así que el único tipo de comunicación que utilizan es la comunicación personal.

Por otro lado también se obtuvo que el 97% de los empleados dice estar de acuerdo que el clima laboral dentro de la empresa es el adecuado por lo tanto los empleados están en un ambiente correcto ya que también afirma la mayoría, con un 90% que no tienen conflictos ni problemas con sus compañeros de trabajo, ya que su comunicación es muy buena. Con dichos resultados se comprueba la hipótesis alternativa: La comunicación laboral influye en el clima laboral de la empresa Modatelas, es decir la variable Y=clima laboral sí depende de la variable X=comunicación laboral.

Los resultados obtenidos de esta investigación comprueban lo que los autores, Pazmay, Pardo y Ortiz (2017) mencionaron anteriormente en la revisión de la literatura empírica, ya que con la encuesta aplicada en la empresa Modatelas se obtuvo que los empleados entienden que la comunicación laboral es muy importante dentro de la empresa y que consideran que la comunicación electrónica como el correo electrónico es muy importante para comunicarse.

Así como los resultados de los autores Muñoz, Coll, Torrent y Linares (2006) comprueban los resultados ya que los empleados de la empresa Modatelas saben y conocen sobre el trabajo en equipo y el compromiso que tienen con la empresa. También comprueban lo que los autores Bustamante, Grandón y Lapo (2015) mencionan anteriormente y dicen que los empleados saben medir el nivel de conflictos que pueden tener así como los

empleados de la empresa Modatelas consideran que los conflictos no ayudan en nada en la empresa es por eso que la mayoría no tiene conflictos con sus compañeros.

Implicaciones

Los resultados de la investigación tiene mucho que dar para la carrera de INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL, ya que está relacionada con lo que sucede dentro de las organizaciones y puede ser una guía para que se evalúen distintos temas sobre los empleados de las empresas, ya sea para conocer la comunicación, la motivación, las relaciones laborales, el trabajo en equipo y así la empresa también le puede servir para que evalúe a sus empleados y se den cuenta si su empresa está mejorando o empeorando internamente.

CONCLUSIONES

Al haber realizado esta investigación y analizar los conceptos por los autores ya antes mencionados en este trabajo, se puede llegar a la conclusión de que la comunicación laboral es el flujo de información que se da por medio de la buena comunicación en una organización internamente entre los empleados y el jefe. Las teorías nos sirven para entender los diferentes conceptos y usos que se dan dentro de la empresa. Los instrumentos de medición son herramientas importantes dentro de la investigación, ya que así se puede evaluar a los empleados.

Se obtuvo buenos resultados sobre la influencia de la comunicación en el clima laboral de la empresa evaluada. Se puede afirmar que una adecuada comunicación es la clave para descubrir o detectar si existen problemas o conflictos entre los empleados y hacer algo para lograr un mejor desempeño, y para que la empresa genere un incremento en la productividad y generar utilidades.

Finalmente esta investigación es realizada con el objetivo de demostrar la importancia que tiene la comunicación laboral ya sea para cualquier tipo de empresa que considere oportuno mejorar la comunicación interna entre los empleados y que sea una comunicación efectiva y obtener resultados positivos para mejorar el crecimiento empresarial.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer especialmente al programa de la Academia Mexicana de Ciencias (AMC), por apoyarme económicamente para poder viajar a Guadalajara Jal. Para realizar esta investigación la cual estoy muy interesada. Así como al Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativo (CUCEA) por brindarme una comodidad dentro de mi instancia, al igual que a mi investigador José G. Vargas Hernández por todo el apoyo para realizar mi proyecto.

Agradezco al Instituto Tecnológico Superior de Pánuco por apoyarme de igual manera económicamente con mi transporte para viajar, a mi maestra Alma Leticia Cruz Méndez, por brindarme el apoyo con materiales necesarios para la realización de mi solicitud para este verano en el cual realice mi proyecto. Agradezco a la empresa Modatelas y sobre todo al gerente general por haberme permitido realizar mis encuestas a los empleados y así obtener mis resultados.

El objetivo de este trabajo es Analizar la influencia de la comunicación efectiva en Pánuco en función al clima organizacional de la empresa Modatelas.

REFERENCIAS

- Alvarez, L., & de Miguel Guzmán, M., & Noda Hernández, M., & Alvarez López, L., & Galcerán Chacón, G. (2016). Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 42 (3), 407-417.
- Andrade, H. (2002). Definición y alcance de la comunicación organizacional. En C. Fernández Collado, *La comunicación en las organizaciones* (págs. 11-17). México, D. F.: Trillas.
- Baguer, A. A. (2005). *Alerta: descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías de agua*. España: Ediciones día de santos.

- Ballvé, J. L., Pujol, G., Romaguera, A., Bonet, A., & Rafecas, M. (2008b). Comunicación interna en atención primaria. *Atención Primaria*, 40(8), 401–406. <https://doi.org/10.1157/13125405>
- Bandura, A. (1987). *Teoría del aprendizaje social*. Espasa-Calpe. Mr. Ediciones.
- Berjano, E. (2011). *Interacción social y comunicación*. Valencia: Univ. De Valencia
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. Editorial Trillas. México.
- Bustamante-Ubilla, M., & Grandón Avendaño, M., & Lapo Maza, M. (2015). Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. *Estudios Gerenciales*, 31 (137), 432-440.
- Cardona, D., Zambrano, R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de Clima Organizacional. *Estudios gerenciales*, 30 (131) 184-189.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Drucker, P.F. (2015). *Comunicación organizacional y su impacto en el negocio*. Revista nueva.
- Hodgetts, R. & Altman, S. (1990). *Comportamiento en las organizaciones*. Editorial interamericana. Mexico.
- INEGI (2015). *Censo de población y vivienda*, México.
- Likert, R. (1968). *El factor humano de la empresa*. Bilbao, España: Devito.
- Modatelas. (2018). *Confeciona tus ideas*. Recuperado de <https://sucursales.modatelas.com.mx/veracruz/panuco/col-centro/panuco/>
- Monsalvo, E. (1998). *Antología sobre comunicación (un enfoque humanista) (pág 1)*. México: primera edición
- Montoya, M. D. (2018). *Comunicación y productos pesqueros en Baja California*. UABC, 21-26.
- Müggenburg, R.R. y G. (2016). *Entrenamiento en habilidades de comunicación en enfermeras y percepción del paciente que resive su cuidado*. Ciudad de Mexico
- Muñoz, E., Coll, J. M., Torrent, M., & Linares, L. (2006). Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios. *Atención Primaria*, 37(4), 209–214. <https://doi.org/10.1157/13085951>
- Rojas, K. (2016). *Fundamentos y elementos de la Comunicación Organizacional*. México.
- Shannon, C. & Weaver, W. (2017). *The Mathematical Theory of Communication*. Urbana, Il: Illinois UP
- Sotelo Asef, J., & Figueroa González, E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8 (15)
- Ucros, M. (2011). Factores de Clima Organizacional en las universidades de la Costa Caribe Colombiana. *Omnia*, 17(2). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73719138007>.
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México: El manual moderno.
- Pazmay Ramos, S., & Pardo Paredes, E., & Ortiz del Pino, Á. (2017). Características de la comunicación en empresas ecuatorianas: una primera aproximación. *Acta de Investigación Psicológica - Psychological Research Records*, 7 (2), 2704-2716.