



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE EDUCACIÓN  
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**



**DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA) DEL EXAMEN  
COMPLEXIVO DEL EXAMEN DE GRADO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN CIENCIAS  
DE LA EDUCACIÓN: SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE.**

**PROBLEMA:**

**LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL  
EN EL ALMACÉN CREDIFÁCIL DEL CANTÓN MONTALVO.**

**AUTOR:**

**FERNANDO DAVID VALERO GUERRERO**

**TUTORA:**

**Msc. MARIA SALAZAR SÁNCHEZ**

**BABAHOYO 2021**

## RESUMEN

Por medio del presente estudio de caso se expone una problemática que se ha detectado en el almacén Credifacil, la misma se refiere a la comunicación interna y su incidencia en el clima laboral en la mencionada empresa ubicada en el cantón Montalvo. Esta investigación está orientada a determinar cómo el manejo de la comunicación interna, ya sea formal o informal, puede alterar la armonía del clima de trabajo en una institución generando afectaciones tanto para las relaciones interpersonales de los colaboradores como para la productividad de la empresa. Para el desarrollo de este estudio se realiza una visión objetiva de la problemática abordando la sustentación teórica de los aspectos que intervienen, esto se realiza con el objetivo de tener una visión integral del tema planteado. Es importante mencionar que esta problemática se presenta en las organizaciones que carecen de normativas internas para regularizar el flujo de la información que manejan, y que, además, carecen de métodos para conocer la percepción de los empleados sobre el clima laboral. Asimismo, se investigó en fuentes bibliográficas para plantear las diversas aristas del problema mediante el tipo de investigación descriptiva; a la vez, con la técnica de la encuesta se llegó a conocer información sobre el desarrollo de los hechos al interior del almacén pues se planteó un cuestionario de preguntas para lograr aquello. Finalmente, gracias al análisis de los hallazgos recabados se pudo concluir con las razones de la raíz del problema lo que permitió emitir recomendaciones con el afán de que las autoridades pertinentes desarrollen talleres prácticos para que se apliquen estrategias de comunicación interna dentro de la institución.

**Palabras clave:** comunicación interna, proceso comunicativo, clima laboral.

## ABSTRACT

Through this case study, a problem that has been detected in the Credifacil warehouse is exposed, it refers to internal communication and its impact on the work environment in the aforementioned company located in the Montalvo canton. This research is aimed at determining how the management of internal communication, whether formal or informal, can alter the harmony of the work environment in an institution, generating effects on both the interpersonal relationships of the collaborators and the productivity of the company. For the development of this study, an objective vision of the problem is carried out, addressing the theoretical support of the aspects that intervene, this is done with the aim of having a comprehensive vision of the issue raised. It is important to mention that this problem occurs in organizations that lack internal regulations to regulate the flow of the information they handle, and that, in addition, lack methods to know the perception of employees about the work environment. Likewise, bibliographic sources were investigated to raise the various edges of the problem through the type of descriptive research; at the same time, with the survey technique, information on the development of the events inside the warehouse was learned, since a questionnaire was asked to do so. Finally, thanks to the analysis of the findings obtained, it was possible to conclude with the reasons for the root of the problem, which allowed issuing recommendations with the aim that the relevant authorities develop practical workshops so that internal communication strategies are applied within the institution.

**Keywords:** internal communication, communication process, work environment.

## ÍNDICE

RESUMEN .....	i
ABSTRACT .....	ii
INTRODUCCIÓN.....	2
DESARROLLO.....	4
JUSTIFICACIÓN .....	4
OBJETIVO GENERAL.....	5
SUSTENTO TEÓRICO.....	5
TÉCNICAS APLICADAS.....	14
RESULTADOS OBTENIDOS .....	15
SITUACIONES DETECTADAS .....	16
SOLUCIONES PLANTEADAS .....	21
CONCLUSIÓN .....	22
BIBLIOGRAFÍA .....	23

## INTRODUCCIÓN

En el estudio de caso presentado a continuación se plantea un análisis de la problemática localizada aproximadamente a la comunicación interna y su incidencia en el clima laboral en el almacén Credifácil del cantón Montalvo. Por medio de una aproximación teórica con bases en los hallazgos recabados mediante la indagación de los hechos se busca determinar qué repercusiones tiene en el ambiente de trabajo, la gestión de la comunicación que se mantiene en los equipos humanos al interior de la empresa objeto de estudio. Esto se realiza porque se ha detectado que esta situación puede promover la desinformación en los entornos laborales afectando las relaciones interpersonales de los colaboradores.

Para efectos de este estudio las variables implicadas se enmarcan bajo las líneas de investigación estructuradas por la carrera, la facultad y la universidad. Es entonces, que la comunicación interna se relaciona con las líneas de Procesos Secretariales, Desarrollo organizacional y PYME's; y la variable de clima laboral con las líneas de Administración, Desarrollo organizacional y, Microempresa y emprendimiento. Con lo anterior se pretende que la investigación se fundamente alrededor de aquellos temas de estudio que guardan relación con las temáticas curriculares competentes a la carrera y, así también, se buscar sentar las bases que permitan desarrollar proyectos similares.

Es de suma importancia indagar en este tipo de temáticas relacionadas con la comunicación interna en las empresas dado que las sanas relaciones interpersonales dependen de la forma en que se dé la interacción de los colaboradores dentro de la institución y de cómo se maneje el flujo de información oficial por parte de los directivos de la empresa. Es necesario destacar que estos temas no son considerados relevantes dentro de las organizaciones y su impacto es infravalorado, pese a aquello con este estudio se busca promover la toma de acción con medidas preventivas o correctivas para subsanar los daños que una mala comunicación interna pueda estar ocasionando al clima laboral de las empresas.

El estudio de caso presentado posee una importancia particular porque trata sobre la comunicación aspecto que es inherente al ser humano, y es imposible mantener relaciones interpersonales sanas si no existe un buen flujo comunicativo en este caso entre los colaboradores del almacén Credifácil. Por tanto, también representa un gran aporte para la empresa implicada dado que no solo se plantea la problemática, sino que también se exponen alternativas de solución con base en los hallazgos recabados. Así también, con el desarrollo de este estudio se beneficia de manera directa al equipo de trabajo del almacén Credifácil, indiferentemente de su cargo o jerarquía pues se les da las pautas de los puntos de quiebre en su comunicación interna y se les plantean recomendaciones en torno a aquello.

El tipo de investigación utilizado para la ejecución del presente estudio de caso es el descriptivo, esto se debe a que hace posible investigar en diversas fuentes bibliográficas la sustentación teórica en torno a la comunicación interna y el clima laboral para detallar la situación problemática planteada bajo una perspectiva más amplia. A la vez, se aplica el método deductivo para establecer los aspectos específicos que están dando pie a la problemática para así llegar a conclusiones generales que permitan determinar si el proceso comunicativo que se da dentro del almacén Credifácil está causando alteraciones en el clima laboral de la empresa.

Así también, con el afán de recabar información de primera mano sobre la situación problemática que se presenta en el almacén Credifácil se utiliza la técnica de la encuesta. La misma permite, por medio de la aplicación de un cuestionario de preguntas, conocer la forma en la que se comunican dentro la empresa y las repercusiones que está desencadenando en el clima laboral de la misma. Esta encuesta permite recopilar la información más relevante para su posterior análisis dando paso a la obtención de conclusiones y recomendación apegadas a plantear posibles soluciones a la problemática presentada.

## DESARROLLO

### JUSTIFICACIÓN

La comunicación es el medio de mayor relevancia en el planeta, es el método que se emplea en la vida de todo ser humano con el primordial objetivo que es producir ideas y situaciones bastante relevantes facultando el razonamiento entre ellos. En efecto la **importancia** de este estudio de caso se acentúa en determinar cuáles han sido las falencias que han permitido que los parámetros de información que se suscitan dentro de la prestigiosa empresa “Almacenes Credifacil” del cantón Montalvo decaigan, provocando que el clima laboral dentro de la misma se vea afectado considerablemente.

El **aporte** de esta investigación es brindar capacitaciones motivacionales y crear integraciones que permitan mejorar tanto la comunicación como el rendimiento de todos los colaboradores, esto permitirá que el ambiente dentro de la empresa fluya de la mejor manera y así se puedan cumplirse los objetivos dentro de la misma, pues cumpliéndose estos se ha verificado que la compañía lograría el éxito. El líder es pilar fundamental para que en una organización se cumplan sus metas, es por ello que deberá de tener un correcto direccionamiento de todos los que conforman su organización.

Los **beneficiarios** directos de este trabajo de investigación serán todos quienes laboran dentro de la empresa, puesto que, al desempeñarse en un entorno laboral adecuado, en donde todo se maneje con profesionalismo, y la comunicación sea asertiva, tendrán mayor oportunidad de demostrar sus capacidades y habilidades en todas las actividades que se lleven a cabo dentro del almacén. Resulta claro que, si todo proceso se realizará de la manera adecuada, las personas que acudan a la empresa obtendrán también un beneficio puesto que recibirán un servicio de calidad.

El presente estudio de caso resulta **viable** porque cuenta con todos los recursos necesarios para poderse realizar, se tiene en cuenta bibliografías, libros y dispositivos tecnológicos para obtener toda la información esencial, evidentemente se contará también con la colaboración de todos los empleados de la empresa.

## **OBJETIVO GENERAL**

Determinar la incidencia de la comunicación interna y en el clima laboral en el almacén ‘‘Credifácil’’ del cantón Montalvo.

## **SUSTENTO TEÓRICO**

### La comunicación

En esencia, la comunicación es conocida comúnmente como el intercambio de información entre dos o más sujetos; o la transmisión de un mensaje mediante códigos entre dos o más participantes. Esta es una actividad que da paso al proceso comunicativo, y para que este se lleve a cabo de forma adecuada deben existir como mínimo tres elementos básicos como el emisor, receptor y el mensaje. De lo anterior parten conceptos más especializados y extensos sobre esta temática con el fin de hacer de la comunicación, una actividad eficaz de interacción del ser humano en la sociedad.

Para dar un concepto más preciso, Peña y Batalla (2016) señalan que:

El término ‘‘comunicación’’ tiene proveniencia del latín *communicare*, esto significa poner en común, intercambiar o compartir. Por su parte, el prefijo –com tiene una relevancia particular pues significa: juntos, mutuamente, en compañía de, con, en unión y similares. Es así como se forma el concepto de comunicación, aludiendo a la interacción en conjunto entre personas con el objetivo de transmitir un mensaje o intercambiar información, ideas, sentimientos o pensamientos. La comunicación es un recurso fundamental para hacer posible la vida social, su importancia es tan severa hasta el punto de que si no existiera dentro de un grupo social algún intercambio de información oral o escrita, el grupo pierde su razón de ser. (p.17)

En este sentido, comunicar es un acto que se percibe con simpleza en cualquier ser humano, pero que sus repercusiones trascienden a niveles muy elevados a medida en que se profundiza en su importancia. “El ser humano, por su carácter social, continuamente comunica e interactúa con otros, por tanto es necesario tenerlo en cuenta para establecer un clima de trabajo y para que los procesos en equipo fluyan”. (Peña y Batalla, 2016, p.17). Por tanto, dentro del ambiente social las personas tienen la facultad del lenguaje para comunicarse y establecer relaciones de convivencia sanas en un mismo entorno.

### Comunicación empresarial

En las empresas, como en cualquier otro lugar de interacción humana, la comunicación es una actividad de interacción entre quienes pertenecen a la organización y tiene la finalidad de contribuir a la convivencia armoniosa de los grupos. Dentro del entorno empresarial, una correcta relación comunicativa entre los individuos que conforman una empresa, desde el nivel más alto hasta el más bajo, da lugar a una sana convivencia dentro del entorno y supone diversos beneficios hacia las relaciones interpersonales, y consecuentemente, para la productividad de la organización.

En fin, la comunicación empresarial es un acto inherente al quehacer de los individuos en las organizaciones y su existencia debe ser fundamental para el establecimiento de relaciones laborales adecuadas. Es por ello que el autor Castro (2016) asevera que:

La comunicación dentro de las empresas u organizaciones hace referencia a la interacción interpersonal que se da en los espacios laborales, y forma parte de su cultura corporativa y normativa. Es por ello que debe existir un proceso comunicativo fluido entre los funcionarios de una empresa indistintamente de su nivel jerárquico, es decir, debe existir interrelación entre jefes, subordinados y directivos con el resto de la organización. La comunicación activa debe considerarse como una estrategia para perder tiempo y disminuir la ansiedad y satisfacer la necesidad de acceder a información oficial de carácter institucional. Además, con eso se evitan situaciones adversas que

perjudican la relación laboral, por ejemplo, los chismes, cuentos, tergiversación de información, etc. (p.15)

Lo anterior deja saber que en las instituciones empresariales se producen relaciones interpersonales de manera interna como externa. Estos tipos de comunicación tienen implicaciones muy extensas en cuanto a su sub clasificación, pero a fin de cuentas todo se centra en mantener un ambiente de trabajo armonioso con relaciones laborales eficaces, esto se logra poniendo en práctica habilidades comunicativas asertivas para establecer un canal de comunicación adecuado con el personal interno de la empresa, lo que se verá reflejado en las relaciones con el público externo.

### Comunicación interna

La comunicación interna hace referencia al tipo de interacción que mantienen los individuos dentro de una empresa, la misma puede ser de tipo formal como informal y en su efecto se desarrollan diversas relaciones entre los integrantes de una organización. Según (Condor, 2018, p.26) “La comunicación interna debe ser gestionada intencionalmente, es decir que se produzca con una previa planificación. Para ello deberá tener objetivos y resultados claros y concretos. ... debe ser una herramienta sistémica organizativa que permitirá ser más eficientes y efectivos”. Es por ello, que las autoridades pertinentes deben garantizar el acceso a información verídica dentro de la empresa, así como la creación de espacios en donde los colaboradores interactúen de manera eficaz.

Por otro lado, los autores Acuña, Domínguez, & Navarro (2017) señalan que “la comunicación interna u organizacional consiste, como es sabido, en la gestión de los mensajes que se intercambian entre los integrantes de una determinada entidad, así como entre la propia corporación y su entorno exterior”. (p.317). Es por ello, que el proceso comunicativo entre los integrantes de una empresa debe darse bajo ciertas regulaciones normativas que impliquen el respeto mutuo entre las partes.

## Tipos de comunicación interna en una empresa

Es inevitable que surja la interacción dentro del contexto laboral, sin embargo, existe una clasificación básica que encasilla al tipo de comunicación que se desarrolla dentro de una empresa. Según lo establecen Peña y Batallan (2016) existen los siguientes tipos de comunicación interna:

- La comunicación formal es el tipo de comunicación que está establecida por la empresa y que se corresponde con los procedimientos de la propia organización. Define el modo en que cada persona debe comportarse y transmitir la información que llega. (p.26)
- La comunicación informal surge dentro de la organización sin canales preestablecidos y surge de la espontaneidad de los empleados. Suele estar relacionada con asuntos personales acerca de individuos o grupos de la organización y sirve para que los altos niveles jerárquicos conozcan las condiciones personales de los empleados y del entorno de la empresa. (p.26)

Indistintamente de la estrategia utilizada, siempre se debe garantizar que se estén creando espacios laborales armoniosos y óptimos para los empleados; se debe priorizar el diálogo entre las partes sin importar la jerarquía de tal manera que estos se sientan parte importante de la empresa; que los altos directivos tengan en cuenta opiniones y sugerencias de los rangos inferiores. De la misma manera, los altos cargos deben mantener una línea de comunicación activa con sus colaboradores transmitiendo los valores institucionales, así como información sobre las decisiones o cambios suscitados porque esto reforzará el sentido de pertinencia de los mismos.

Asimismo, se debe fomentar la comunicación asertiva entre empleados con el fin de obtener espacios de trabajo libres de rumores o malos entendidos en donde existe apoyo y soporte entre departamentos que cumplan funciones similares. Por su parte, también se debe promover la

comunicación transversal ascendente y descendente, es decir, que se mantenga una línea activa comunicativa entre trabajadores y altos mandos de otros departamentos.

### Estrategias para mejorar la comunicación interna en una empresa

Teniendo en cuenta a Yerovi (2017) “la comunicación interna en la institución responde a la necesidad específica de motivar a sus empleados, desde este punto de vista, mantener vivo el estímulo y la motivación mejora la satisfacción personal y mejora el trabajo”. (p.180). Por tanto, hay que reconocer que la motivación es una excelente estrategia para involucrar a los colaboradores con los objetivos de la empresa para que se sienta parte importante de la misma, esto en consecuencia permitirá obtener a personas con habilidades comunicativas asertivas comprometidas con la institución.

La comunicación interna adecuada implica una serie de medidas estratégicas en cuanto a aspectos de cómo se habla, se escucha, agradece, comparte, etc. y para aquello se debe hacer uso de los recursos de vanguardia que permitan optimizar el flujo de información dentro de la institución. En este sentido, Castro y Díaz (2019) aseveran que:

El uso de aplicaciones digitales está equilibrado con el empleo de medios físicos convencionales, aunque suelen aplicarse de forma combinada en estrategias integrales. Estos resultados perfilan como las más destacadas los embajadores de marca, las redes sociales internas, las aplicaciones móviles internas, el uso de intranet, los eventos, el uso de pantallas y cartelera digital y las revistas internas. Además, indican las tendencias futuras en cuanto a sistemas de comunicación interna, que se concretan en el uso de nuevas tecnologías interactivas, el diseño de espacios e instalaciones que fomenten los flujos comunicativos y el trabajo con los líderes para aumentar la transparencia y la agilidad. (p.11)

Es así como se obtiene que una estrategia adecuada para mejorar la comunicación interna sería incorporar la tecnología emergente al proceso comunicativo tradicional, así también, se consideran eficaces las siguientes practicas: crear espacios interactivos que fomenten la participación activa de los colaboradores, que se tenga acceso de manera transparente e inmediata a información sobre decisiones corporativas, garantizar la existencia de canales abiertos y anónimos para reclamos o denuncias internas, instalaciones aptas para fomentar el dialogo, feedback constante, formar a los colaboradores en teoría y práctica sobre habilidades de comunicación asertiva, y promover la comunicación transparente en toda la empresa.

### Clima laboral

Se entiende por clima laboral como las condiciones integrales en las que se desarrollan las actividades laborales de los individuos. Bajo este concepto, Gonzales, Paredes, Núñez, Paredes y Paredes (2018) especifican que:

Se debe tener en cuenta que el clima laboral es un factor colectivo que se establece entre los empleados con el trabajo, con las políticas, estructuras, procesos y sistemas que se dan en una empresa. El clima laboral es un factor que se construye, que es observable, medible y cuantificable. Este proceso demanda voluntad y esfuerzo de todos los integrantes de la organización, planteándose como objetivo actuar de manera proactiva, creando y manteniendo las condiciones aptas y favorables para que la organización alcance resultados positivos y de esta manera tener un buen clima laboral. (p.247)

El clima laboral comprende el espacio general y las condiciones bajo las cuales los colaboradores que integran una empresa deben cumplir sus funciones. Por tanto, el clima laboral está determinado por el espacio físico, las relaciones interpersonales, las políticas de operatividad, las condiciones laborales, entre otros aspectos que forma parte de las condiciones de trabajo de los individuos. Las autoridades encargadas deben establecer un método para evaluar el clima laboral y así tomar las medidas pertinentes para optimizar las condiciones bajo las cuales se realizan las labores en una empresa.

## Factores que afectan al clima laboral

Existen una serie de factores que perjudica el pleno desarrollo de los individuos dentro de un contexto laboral. Los autores Gonzales, Paredes, Núñez, Paredes y Paredes (2018) mencionan los siguientes:

- La existencia de una deficiente comunicación entre los miembros de la empresa, lo cual se ha convertido en un problema relevante para la organización, generando dudas y desconfianza entre los trabajadores. (p.245)
- Una constante rotación de personal trae importantes pérdidas económicas debido al aumento que ello trae a los costos de producción y costos de capacitación de personal. (p.246)
- El exceso de trabajo y estrés entre los empleados, lo cual afecta el ambiente laboral y los sistemas de desarrollo tanto profesional como personal, convirtiéndose en una barrera que no permite el desarrollo y el cumplimiento eficaz de las metas. (p.246)
- La mala percepción del espacio y las condiciones del trabajo conllevan a condiciones inadecuadas y poco aptas para el desempeño de los empleados, como áreas demasiadas pequeñas e iluminación inadecuada, empeorando el clima laboral. (p.246)

Según lo señalado en líneas anteriores los factores que afectan al clima laboral están dados por el incumplimiento de la normativa institucional tanto de convivencia, de ética y de operación por parte de los directivos y de los empleados. Es inevitable que al no regirse bajo ciertas políticas en una empresa van surgir conflictos que deterioran el clima laboral, afectando a la salud física y psicológica de los colaboradores y significando problemas en la productividad de la organización.

## Beneficios de un buen clima laboral

El trabajo es una actividad esencial de la vida humana, para muchas persona trabajar los dignifica y se siente autorrelizados haciendolo. Sin embargo, esta actividad se suele ver

empañada por diversos factores que afectan el clima laboral, entre estos se encuentra las malas relaciones interpersonales entre los empleados de una empresa, esto afecta en gran medida la productividad laboral personal lo que en consecuencia afecta a la empresa en general.

Por lo descrito anteriormente, es imprescindible que los altos directivos empresariales garanticen las condiciones de trabajo adecuadas, tanto a nivel físico, financiero y psicológico. Para aquello se debe cumplir con la capacitación constante de los empleados en temas de relaciones interpersonales y comunicación asertiva, mediante políticas y normativas institucionales que insturen la línea de comunicación con el público interno y externo de la empresa. En esta medida, el autor Giraudier (2018) señala que:

La satisfacción en el trabajo tiene poco que ver con las condiciones físicas en que el trabajo se realiza, sino más bien con sus condiciones psicológicas, seguridad en el empleo, consideración, reconocimiento del trabajo, buena relación, etc. todo esto nos traslada a otro principio básico, la persona es el aspecto básico de la empresa. Y es la persona, la que con otras se relaciona, se comunica, convive, manda, obedece, organiza, etc. Esta relación está basada en unos principios equilibrados, si la persona presenta un equilibrio personal. (p.8)

Con esto se obtienen a colaboradores exitosos a nivel personal lo que repercute en los resultados de la empresa, se los hace sentir parte importante de la institución tomando en cuenta su participación, agradeciendo por el trabajo realizado e incentivándolos a lograr lo que se propongan. Al contar con un buen clima laboral no solo se beneficia a las relaciones interpersonales internas dentro de la organización, sino que también esto se refleja en la interacción que tienen estos con el público externo de la empresa como los clientes, proveedores, etc.

Dentro de cualquier contexto social es necesario que se desarrollen relaciones interpersonales, esto se lleva a cabo mediante el intercambio de información entre dos o más individuos, es decir, se produce inevitablemente el acto comunicativo. Por tanto, dentro de un espacio laboral compartido es imprescindible que la comunicación sea efectiva entre los integrantes del grupo porque solo de esta manera se podrá lograr llegar a acuerdos entre las partes, expresar ideas de forma asertiva, y entre muchas otras cosas, conservar un clima laboral armonioso. A continuación, se describen las aristas de diversos autores en torno a los efectos de la comunicación interna en el clima laboral de cualquier institución empresarial, las mismas hacen referencia a las variables que integran este estudio.

#### La comunicación interna y sus efectos en el clima laboral

Las organizaciones o empresas deben crear políticas de comunicación interna claras, con una correcta planificación y gestión, para aquello deben basarse en la filosofía de la compañía para ir acorde a la misma. La comunicación es la acción de comunicar y sus efectos tienen afectaciones colaterales en la compañía, porque de acuerdo a como se maneje la comunicación interna se podrá reflejar determinada cultura empresarial al comunicarse con su público externo. Para dar más detalle del tema, Condor (2018) plantea lo siguiente:

La inexistencia de una verdadera comunicación interna, la rumorología y el secretismo son otros de los inconvenientes con los que se tiene que lidiar en toda institución pública, lo que conlleva a desmotivar y generar conflictos entre los propios trabajadores. Sin la gestión de una sólida comunicación interna se está propenso al fracaso. Todo comunica. Se comunica al hablar, al saludar, reír, al sentarse; absolutamente toda actividad humana comunica. La visión general de la comunicación es la interacción social por medio de mensajes (p.26).

Aunque parezca obvio o incensario, siempre se debe dejar por escrito las normativas en cuanto a comunicación interna en donde se establezcan las normativas claras y precisas con el objetivo concreto de evitar distorsiones en la información transmitida, de ser más productivos

en el trabajo pues estarían evitando caer en problemáticas laborales al caer en tedioso tema de rumores y secretos entre compañeros, pues esto eventualmente termina deteriorando el clima laboral generando conflictos entre los mismo trabajadores y reflejando aquello al público externo.

Una correcta gestión de la comunicación interna mejora significativamente los resultados de una empresa a nivel general, esto lo explica Acuña, Domínguez, & Navarro (2017) de la siguiente manera:

Este estudio parte de la base de que estas estrategias comunicativas contribuyen al fomento de los valores de la cultura propia de la empresa, junto a la motivación de sus miembros hacia los objetivos comunes. Por otro lado, mejoran el funcionamiento de cada departamento contribuyendo a la eficacia operativa de los equipos de trabajo. Todo ello revierte en una mayor calidad de los productos, en incrementar la productividad, la competitividad y, en definitiva, mejorar resultados. (p.318)

En fin, no cabe duda que existen numerosos beneficios a nivel personal e institucional, que son gracias a las habilidades comunicativas que se apliquen dentro del contexto empresarial. Por tanto, para entrenar aquellas habilidades la empresa debe establecer estrictamente su modelo comunicativo que permita mantener un canal de comunicación claro dentro de la compañía de tal manera que todos los colaboradores tengan acceso libre y abierto a la información que sea emitida por la misma compañía, con esto se evitarían malos entendidos por el cruce de información mal transmitida con esto se mantiene un clima laboral respetuoso y se evitan los conflictos.

## **TÉCNICAS APLICADAS**

Para la implementación del actual estudio de caso, se destinó el tipo de investigación descriptiva, todo esto fue preciso para obtener una interpretación necesaria de la situación

expuesta. Mediante esta clase de averiguación se puede obtener una imagen esclarecedora del estado presente de la problemática, describiendo las cambiantes y construyendo un conector que ayude a mirar el panorama del fenómeno lo más completo viable.

Además, como método investigativo se aplicó el inductivo, este brinda un estudio de la problemática a partir de aspectos específicos, que determinan cómo se va dando un fenómeno y el proceso de este que llega afectar otros aspectos más grandes, volviéndolo una problemática general que, en este caso, afecta a todo el almacén. Por medio de este método se logra observar el punto particular con el que se inicia el problema y cómo este va aumentando hasta llegar a la visión general o integral del mismo.

Ahora bien, para el desarrollo de este trabajo investigativo y con el fin de lograr el objetivo planteado, es necesario recopilar datos relevantes que permitan esclarecer lo expuesto, por ello será necesario la implementación de la encuesta como técnica de investigación, constará de preguntas puntuales en las que se tendrá que seleccionar la opción que el encuestado crea cierta, permitiendo recabar la información pertinente. Cabe resaltar que esta se aplicará a quienes forman parte del almacén “Credifácil”, llevándonos a la detección de necesidades dentro del lugar.

## **RESULTADOS OBTENIDOS**

El objetivo de la investigación desarrollada es el de determinar la incidencia de la comunicación interna en el clima laboral dentro del almacén “Credifácil” del cantón Montalvo, una vez propuesto se obtuvo la siguiente información. Dentro del almacén “Credifácil” se detectó que no se maneja una adecuada comunicación entre empleados y tampoco entre directivos, lo que conlleva a contratiempos al momento de realizar las actividades cotidianas, recordemos que, si una tarea no es comunicada correctamente no será comprendida y por ende bien desarrollada, y además afecta la buena relación con directivos y el compañerismo.

En otro orden de ideas, no tener una buena comunicación interna repercute el entorno que se establezca en el área de trabajo. Dentro de este almacén no se logra establecer un vínculo que permita que todos trabajen como equipo, lo que se pudo observar es que cada empleado y directivo se dedica a realizar las actividades diarias, sin tener en cuenta qué función debe cumplir cada uno, lo que resulta en actividades no bien ejecutadas o que varios trabajadores estén realizando la misma labor al mismo tiempo, lo que provoca, como se mencionó antes, poca productividad y resultados desfavorables al final del día.

Las comunicaciones internas favorables en las organizaciones crean vínculos que permiten un mejor compañerismo y mejores relaciones interpersonales. El crear un clima laboral agradable es un trabajo en conjunto de todos los colaboradores en el almacén, empezar por mejorar la comunicación entre todos es el punto de partida, que afectará positivamente a la motivación de los empleados, la buena actitud al cumplir sus funciones, el realizar sus labores adecuadamente, evitando retrasos innecesarios y brindando un mejor servicio a los clientes.

## **SITUACIONES DETECTADAS**

La encuesta aplicada a cinco colaboradores del almacén “Credifácil” permitió detectar que existe una comunicación interna muy deficiente debido a que el flujo de interacción es poco asertivo entre los pares dentro la empresa, superiores y subalternos; es así que lo que se desea realizar dentro de la empresa no será ejecutado correctamente ya que no se dejara claro el mensaje que se espera transmitir, pues no se utilizan los medios adecuados para efectos del mismo. Lo anterior perjudica en gran magnitud al clima laboral de la institución pues se fomentan los rumores, especulaciones, chismes, murmuraciones, malos entendidos y otras prácticas que hacen del espacio de trabajo un lugar poco armonioso para los colaboradores.

Además, se obtuvo que los colaboradores de la institución objeto de estudio no cuentan con conocimientos pertinentes en cuanto a la importancia y beneficios que conlleva unas buenas

prácticas al momento de interactuar entre pares dentro de la institución, por tanto pueden suscitarse altercados entre compañeros lo que eventualmente deteriora el clima laboral afectando a la productividad de la empresa y reflejando aquellos inconvenientes en las relaciones con sus clientes o público externo.

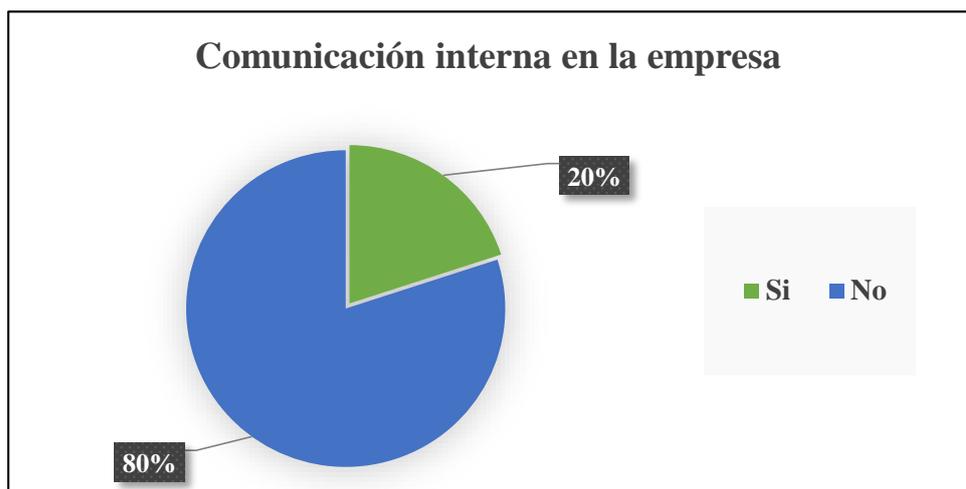
Se aplicó una encuesta la cual se constituía de ocho preguntas de opción múltiples para desarrollar un cuestionario que permita conocer aspectos de primera mano que se suscitan en el lugar de trabajo. A continuación, se realiza un análisis de las tres preguntas más significativas que se han seleccionado con el afán de puntualizar los hallazgos con mayor relevancia interpretando los resultados por medio de tablas y gráficos.

## 1. ¿Cree usted que existe una buena comunicación interna en la empresa?

Tabla 1: Comunicación interna en la empresa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Gráfico 1: Comunicación interna en la empresa



Fuente: Encuesta realizada en el almacén "Credifácil".

Elaborado por: Fernando Valero Guerrero

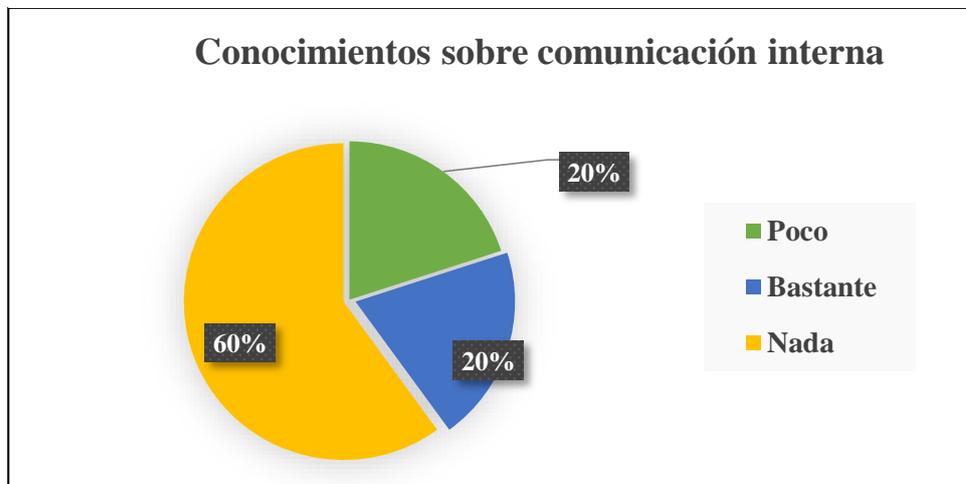
**Análisis e interpretación:** con base en los resultados se obtiene que el 80% de los encuestados cree que no existe una buena comunicación interna en la empresa, por su parte el 20% restante manifiesta que si tienen una buena comunicación dentro de la institución. De lo anterior se interpreta que la gran mayoría de los colaboradores no están de acuerdo con la forma en la que se transmite la información entre los pares dentro de la empresa, y la minoría restante indica que existen conformidad con el proceso comunicativo interno que mantienen.

## 2. ¿Tiene conocimientos sobre la importancia de la comunicación interna?

Tabla 2: Conocimientos sobre comunicación interna

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Poco	1	20%
Bastante	1	20%
Nada	3	60%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Gráfico 2: Conocimientos sobre comunicación interna



Fuente: Encuesta realizada en el almacén “Credifácil”.

Elaborado por: Fernando Valero Guerrero

**Análisis e interpretación:** según los resultados, el 60% de los encuestados manifiesta que no tiene conocimientos algunos sobre la importancia de la comunicación interna; el 20% siguiente afirma que conoce poco sobre el tema y el 20% restante señala que sabe mucho al respecto. Esto pone en evidencia que la mayoría de los colaboradores de la institución no conocen de forma detallada qué es la comunicación interna, su importancia y beneficios por lo que es muy probable que exista un correcto manejo de flujo de información dentro de la empresa.

### 3. ¿Se encuentra satisfecho con el clima laboral que hay en la empresa?

Tabla 3: Satisfacción con el clima laboral de la empresa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Gráfico 3: Satisfacción con el clima laboral de la empresa



Fuente: Encuesta realizada en el almacén “Credifácil”.  
Elaborado por: Fernando Valero Guerrero

**Análisis e interpretación:** los resultados reflejan que el 80% de las personas encuestadas indican no estar satisfechos con el clima laboral empresarial; por su parte, el 20% restante señala estar satisfecho con el mismo. Estos datos permiten identificar que la gran mayoría de los colaboradores encuestados no perciben un clima laboral poco saludable por lo que no están satisfechos con el mismo; por el contrario, una persona encuestada si se siente satisfecha con el ambiente de trabajo que desempeña sus funciones.

## **SOLUCIONES PLANTEADAS**

A través de la encuesta aplicada a los colaboradores de todas las áreas que laboran dentro de este almacén ‘‘Credifácil’’, y luego de un adecuado análisis, se logró recabar la información detallada de la situación actual y, al mismo tiempo, se pudo obtener una visión clara de las necesidades existentes. Se evidenció hasta qué punto los trabajadores del almacén tienen información sobre cuán importante es la comunicación interna y cómo esta afecta a su clima laboral. Existe un claro desconocimiento del tema y de cómo solucionarlo, por lo que sería una opción capacitar a todos dentro de la empresa, con el fin de tener más conocimiento sobre estos temas que tienen un enorme impacto dentro de la institución, pero a la que se le resta importancia.

Por otro lado, se pudo conocer que la comunicación interna en el almacén, no se da de una manera adecuada y no la ven como una prioridad dentro de la organización, ni por parte de los empleados ni de los directivos. El poco compañerismo y el no trabajar en equipo impiden que se creen vínculos y se desarrollen las actividades con mayor eficiencia. Es esencial que dentro del almacén se cuente con profesionales aptos y quienes sepan relacionarse entre ellos de la mejor forma, eso facilitará la comunicación entre ellos y se dará sin mayor esfuerzo.

Ahora bien, se sabe que una comunicación interna asertiva promueve una mejor ejecución de labores, empero además de aquello, la idónea comunicación instituye interacciones más sólidas, pues así les permitirá que se encuentren un poco más motivados y podrán desempeñar sus actividades de una correcta manera. Generar un clima gremial conveniente, en el cual todos mantengan un trato cordial, optimización el funcionamiento de los mismos, ayuda a que las ocupaciones se conducen a cabo con velocidad y promueve el trabajo en grupo para el cumplimiento de metas, además, posibilita que los consumidores obtengan un mejor servicio.

## CONCLUSIÓN

Con respecto a toda la información investigada y obtenida, se concluye que el almacén “Credifácil” no tenía con un clima laboral satisfactorio por varios factores que lo afectaban, uno de ellos, la comunicación interna, la misma es el mayor causante del problema abordado. La investigación de ambas variables en este estudio de caso, ayudó para que se reconozca este tema como uno de los grandes problemas que florecen en las organizaciones y la principal razón de pérdida de la comunicación en tareas, actividades y metas que la empresa se plantee, ralentiza el progreso de esta e imposibilita el trabajo en equipo, acarreando pérdidas y, si no se corrige a tiempo, a la quiebra.

Toda empresa es responsable socialmente, esto les da la obligación de cuidar del bienestar de sus trabajadores, quiere decir, que cuidar que el entorno o clima laboral en el que se trabaje sea el adecuado es una responsabilidad de la empresa, sin embargo, no por esa razón los trabajadores no tienen responsabilidad en ello, puesto que el buen compañerismo y una comunicación acertada no se alcanzará solo por norma de la organización, sino que todo profesional debería estar apto y dispuesto para hacer su parte.

El clima laboral con una comunicación asertiva es un elemento clave y determinante para poder lograr y que se realicen los objetivos y metas de la organización, aun de esta forma, no obstante, no será una tarea fácil, ya que es una participación en conjunto, donde todos trabajen según sus funciones. La motivación, el trabajo en equipo y una buena comunicación son los elementos que se requieren y que le permiten, tanto a directivos como a trabajadores, trabajar con eficacia, llevar una mejor gestión de tareas, una buena organización y, además, mejora la administración, es por aquello que el tema que fue investigado logro una buena relevancia para esta empresa y servirá de guía para otras.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acuña, B. P., Domínguez, D. C., & Navarro, P. B. . (2017). Tres casos de empresas internacionales con éxito: estudio de las estrategias de comunicación interna. . *Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación*, 315-330.
- Beatriz Peña y Pablo Batalla. (2016). *Dirección de comunicación y habilidades directivas*. Madrid: Editorial Dykinson, S.L.
- Castro, A. d. (2016). *Manual práctico de Comunicación Organizacional*. Madrid: Editorial Verbum, S.L.
- Castro-Martínez, Andrea; Díaz-Morilla, Pablo. (2019). Análisis del ranking Great Place to Work y de los premios del Observatorio de Comunicación Interna: prácticas de comunicación interna en empresas españolas (2014-2018). *El profesional de la información*, v. 28, n. 5, e280518., 1-13.
- Condor, H. C. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *COMUNI@CCIÓN V.9, N.1, ENE-JUN*, 25-34.
- Giraudier, M. (2018). *Cómo Gestionar el Clima Laboral*. España: OBELISCO.
- Reyes, J. V. (2018). La influencia del liderazgo en el clima organizacional de las empresas. . *Revista de investigación*, 42(95)., 241-252.
- Yerovi, A. B. (2017). La comunicación interna-externa como estrategia motivacional de las organizaciones. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, Vol. 8, N° 3 (Julio-Septiembre), 179-186.



**ANEXO N°1**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE TODAS LAS ÁREAS  
DE LA EMPRESA CREDIFÁCIL**

**Tema:** LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA  
LABORAL EN EL ALMACÉN CREDIFACIL DEL CANTÓN MONTALVO

**1. ¿En su punto de vista cree usted que existe una buena comunicación interna en la empresa?**

Si

No

**2. ¿Cuál es el grado de satisfacción con la comunicación interna de almacenes Credifacil con sus empleados?**

Nada satisfecho

Poco satisfecho

Satisfecho

Muy satisfecho

**3. ¿Tiene conocimiento sobre la importancia de la comunicación interna?**

Poco

Bastante

Nada

**4. ¿Considera usted que una buena comunicación interna es la clave para lograr los objetivos de la empresa?**

Siempre

Nunca



5. **¿Se encuentra satisfecho con el clima laboral que se la empresa?**
- Si
  - No
6. **¿Está de acuerdo con que el clima laboral es sumamente importante para lograr la satisfacción de los empleados en su productividad?**
- Muy de acuerdo
  - De acuerdo
  - En desacuerdo
7. **¿Conoce usted los beneficios de la comunicación interna?**
- Si
  - No
8. **¿Cómo considera el clima laboral dentro de la empresa?**
- Excelente
  - Muy bueno
  - Malo

## ANEXO N°2

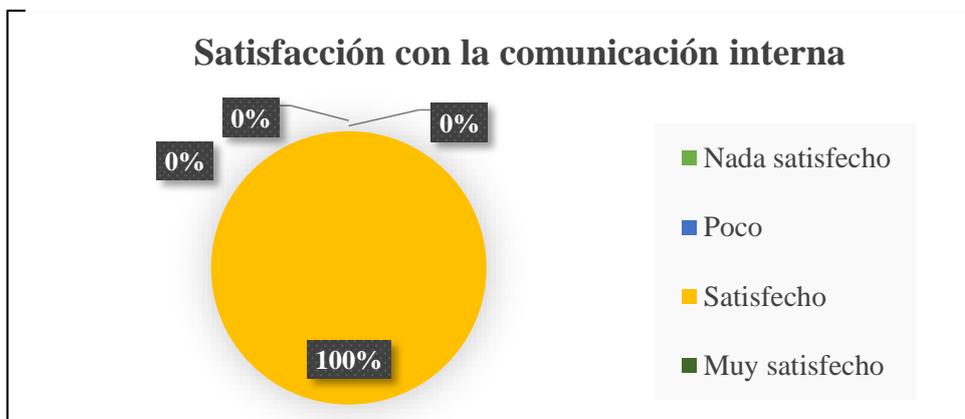
### TABULACIÓN TOTAL DE LA ENCUESTA REALIZADA

#### 4. ¿Cuál es el grado de satisfacción con la comunicación interna de almacenes Credifácil con sus empleados?

Tabla 4: Satisfacción con la comunicación interna

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	0	0%
Poco	0	0%
Satisfecho	5	100%
Muy satisfecho	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Gráfico 4: Satisfacción con la comunicación interna



Fuente: Encuesta realizada en el almacén “Credifácil”.

Elaborado por: Fernando Valero Guerrero

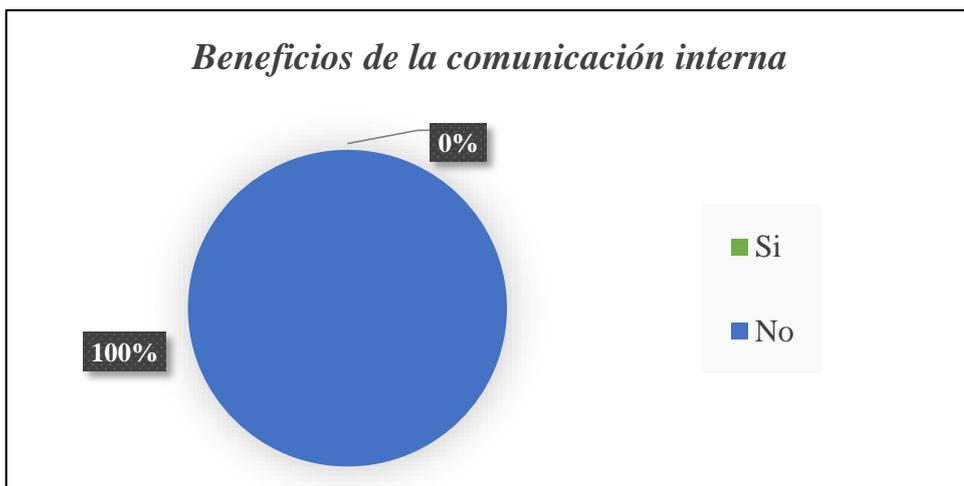
**Análisis e interpretación:** el 100% de las personas encuestadas manifiestan que su grado de satisfacción es bueno con respecto a la comunicación interna que se maneja dentro de la institución. Con aquellos datos se puede determinar que todos los colaboradores se encuentran satisfechos con la forma en que la gerencia de almacén Credifácil se comunica con ellos.

## 5. ¿Conoce usted los beneficios de la comunicación interna?

Tabla 5: Beneficios de la comunicación interna

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Gráfico 5: Beneficios de la comunicación interna



Fuente: Encuesta realizada en el almacén “Credifácil”.

Elaborado por: Fernando Valero Guerrero

**Análisis e interpretación:** según los datos obtenidos, 100% de las personas encuestadas indica que no conoce los beneficios de la comunicación interna. Con base en los resultados recabados se identifica que la totalidad de los colaboradores encuestados manifiesta que no posee conocimiento alguno sobre los beneficios que produce en una empresa el contar con un buen proceso de comunicación interna.

6. **¿Considera usted que una buena comunicación interna es la clave para lograr los objetivos de la empresa?**

Tabla 6: Comunicación interna para el logro de objetivos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	100%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Gráfico 6: Comunicación interna para el logro de objetivos



Fuente: Encuesta realizada en el almacén “Credifácil”.  
Elaborado por: Fernando Valero Guerrero

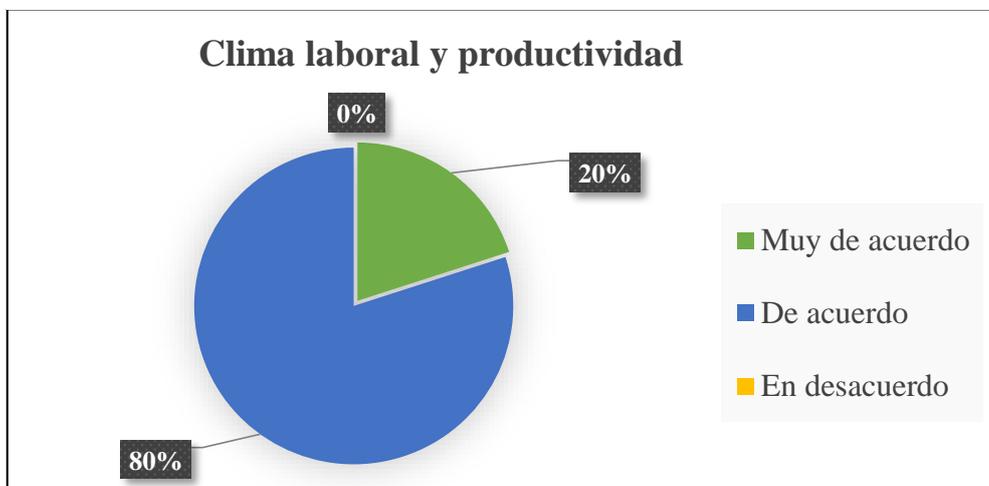
**Análisis e interpretación:** con base en los datos analizados, el 100% de las personas encuestadas considera que una buena comunicación interna es la clave para lograr los objetivos de la empresa. Según los resultados, la totalidad de los colaboradores encuestados menciona cree que un buen proceso comunicativo interno institucional puede conducir a la empresa a logro de sus objetivos.

**7. ¿Considera que el clima laboral es sumamente importante para lograr la satisfacción de los empleados en su productividad?**

*Tabla 7: Clima laboral y productividad*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	1	20%
De acuerdo	4	80%
En desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

*Gráfico 7: Clima laboral y productividad*



Fuente: Encuesta realizada en el almacén "Credifácil".  
Elaborado por: Fernando Valero Guerrero

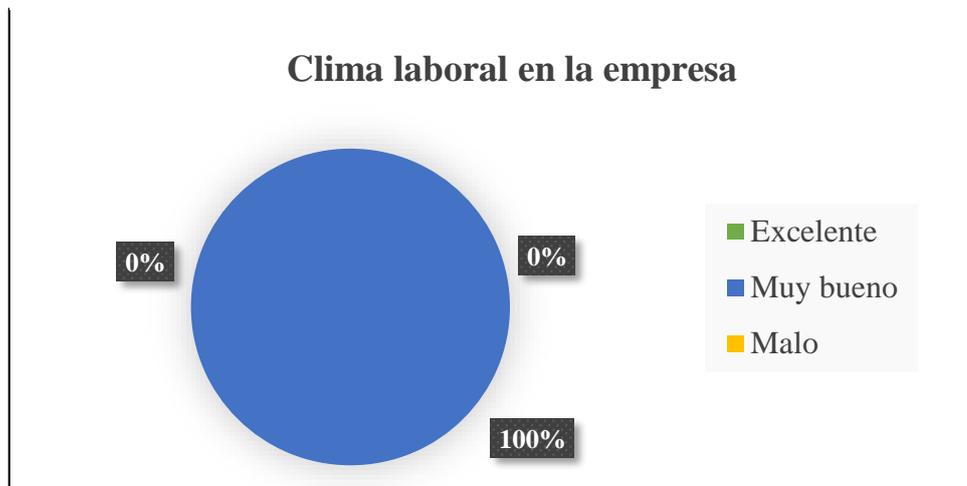
**Análisis e interpretación:** según lo obtenido, el 80% del personal encuestado afirma estar de acuerdo con la premisa de que el clima laboral es un factor importante para lograr la satisfacción y productividad de los empleados. Con los hallazgos encontrados se puede determinar que los colaboradores están conscientes de que el clima laboral influye en su productividad y satisfacción en su entorno de trabajo.

## 8. ¿Cómo considera el clima laboral dentro de la empresa?

Tabla 8: Clima laboral en la empresa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy bueno	5	100%
Malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Gráfico 8: Clima laboral en la empresa



Fuente: Encuesta realizada en el almacén “Credifácil”.

Elaborado por: Fernando Valero Guerrero

**Análisis e interpretación:** según los datos obtenidos el 100% de los colaboradores encuestados mencionan que el clima laboral es satisfactorio dentro de la institución. Lo anterior permite conocer que los colaboradores de la empresa Credifácil consideran que el clima en el que desempeñan sus funciones es muy bueno valorando y teniendo en cuenta diferentes aspectos del mismo.

ANEXO N°3

OFICIO DE SOLICITUD DE PERMISO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



Babahoyo septiembre 01, 2021

Ingeniero:  
Christian Apunte Pinos  
**GERENTE DE ALMACENES CREDIFACIL**  
Calle 24 de mayo y 10 de agosto  
Montalvo. -

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo de quien suscribe, la presente tiene la finalidad de darle a conocer que el señor **VALERO GUERRERO FERNANDO DAVID**, con cédula de identidad # **120767152-8**, egresado de la carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación de la Universidad Técnica de Babahoyo, se encuentra en el proceso de **TITULACIÓN**, por tal motivo, solicito a Usted(es) de la manera más comedida se le permita al mencionado estudiante realizar su trabajo de investigación en la institución que usted(es) acertadamente dirige(n); además que se le brinde información de la institución como son: razón social de la institución, misión, visión, organigrama, valores institucionales, números de empleados que laboran y áreas departamentales de la institución; además se le brinde la facilidad para realizar la respectiva encuesta para su proceso de investigación. La investigación se enfocará exclusivamente en el área Administrativa con el tema: **“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL EN EL ALMACÉN CREDIFACIL”**.

Por la atención favorable que se sirvan dar a la presente, reciban mis agradecimientos personales e institucionales.

De Usted (es), muy atentamente;



  
Lic. María Elena Salazar Sánchez, MSc.  
**COORDINADORA DE LA CARRERA  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**



## ANEXO N°4

### EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

