



Uleam

**Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí
Facultad Ciencias de la Comunicación
Carrera de Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas
MODALIDAD: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Previo a la obtención del Grado de:

**Licenciada en Ciencias de la Comunicación, mención Comunicación
Organizacional y Relaciones Públicas**

Tema:

**“El clima laboral y su repercusión en la imagen institucional de la
facultad ciencias de la comunicación”**

Autora:

Eliana Isabel Palacios Macías

Tutor:

Lic. Jenny Vera Loor, Mg.

Manta - Manabí - Ecuador

2019

DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN Y ORIGINALIDAD

El proyecto de investigación denominado: “El clima Laboral y su Repercusión en la Facultad Ciencias de la Comunicación”, ha sido desarrollado en base a una investigación cualicuantitativa, respetando los derechos intelectuales de terceros, conforme a citas que constan en la bibliografía del trabajo.

En virtud de esta declaración me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación en mención.

ELIANA ISABEL PALACIOS MACÍAS

CERTIFICACIÓN DE LA TUTORA

En calidad de docente tutora de la Facultad de Comunicación de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 160 horas, bajo la modalidad de Ensayo, cuyo tema del proyecto es **“EL CLIMA LABORAL Y SU REPERCUSIÓN EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA FACULTAD CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN”**, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la señora **Eliana Isabel Palacios Macías**, estudiante de la carrera de Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas, período académico 2019-2020, quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 2 de septiembre de 2019

Lo certifico

Lic. Jenny Vera Loor, Mg
Docente Tutora

AGRADECIMIENTO

La presente investigación se la dedico principalmente a Dios, porque siempre ilumino mi camino y no me dejo vencer.

A mi hijo que es lo hermoso de mi vida, por y para el son todos mis triunfos, para ser su ejemplo siempre, a mis padres, mi hermano y mi esposo que siempre me estuvieron apoyando en este largo camino, gracias por ser mi motor cada día.

ELIANA ISABEL PALACIOS MACIAS

DEDICATORIA

Con mucho amor y cariño dedico este proyecto de investigación primeramente a Dios, a mi familia y en especial a mi hija. A Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar siempre, a mi familia pero en especial a mi tía, quien a lo largo de mi vida ha velado por mi bienestar y educación siendo mi principal apoyo en todo momento. A todos aquellos que depositaron su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Y a mi hijo que cada día me da la fuerza de seguir adelante, es gracias a ellos que estoy aquí.

Los amo mucho.

ELIANA ISABEL PALACIOS MACIAS

RESUMEN

En la presente investigación se presentan datos estadísticos que dan a conocer la importancia del clima laboral para una institución y sobre todo mediante el mismo se conocer las fortalezas, virtudes y deficiencias de la Facultad Ciencias de la Comunicación.

Durante el proyecto se trabajó con investigación tipo cualicuantitativa, segmentada y aleatoria, los datos que se arrojan en las técnicas de recolección informativa son 100% confiables dando por hecho que el proceso es transparente.

La metodología utilizada aplicada para ejecutar el trabajo de titulación partió desde la observación, hasta la recolección de datos mediante encuestas y entrevista, que permitieron conocer con mayor claridad el clima laboral de la Facultad Ciencias de la Comunicación.

Palabras claves: Clima laboral, imagen institucional, facultad de comunicación.

ÍNDICE

| | |
|--------------------------------------------------|----|
| DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN Y ORIGINALIDAD | 2 |
| CERTIFICACIÓN DE TUTOR..... | 3 |
| AGRADECIMIENTO | 4 |
| DEDICATORIA | 5 |
| RESUMEN..... | 6 |
| INTRODUCCIÓN | 9 |
| MARCO CONCEPTUAL | 10 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 10 |
| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 11 |
| DELIMITACIÓN ESPACIAL | 12 |
| DELIMITACIÓN TEMPORAL | 12 |
| OBJETIVOS..... | 12 |
| HIPÓTESIS..... | 13 |
| JUSTIFICACIÓN..... | 13 |
| VIABILIDAD LEGAL..... | 14 |
| BASES TEÓRICAS..... | 16 |
| ESTADO DE ARTE..... | 16 |
| MARCO TEÓRICO | 20 |
| CLIMA LABORAL | 20 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL | 25 |
| FACTORES DEL CLIMA LABORAL | 27 |
| IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL | 30 |
| IMAGEN INSTITUCIONAL..... | 32 |
| PROCESO METODOLÓGICO..... | 35 |
| TIPO O NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN..... | 35 |
| DIAGNÓSTICO DE ESTUDIO | 36 |
| ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS PÚBLICOS INTERNOS DE LA FACCO-ULEAM..... | 38 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 57 |
| CONCLUSIONES | 57 |
| RECOMENDACIONES | 57 |
| BIBLIOGRAFÍA | 58 |
| CRONOGRAMA | 61 |
| ANEXOS..... | 63 |

INTRODUCCIÓN

El clima laboral es considerado actualmente un factor importante dentro de una organización, ya que, gracias a ello, los operarios pueden obtener mayor productividad, rendimiento, satisfacción en su centro de labores. Pero no siempre se establece un buen clima laboral debido a la mala interacción que hay entre trabajadores y jefes. Existiendo así mala comunicación, autoritarismo con respecto a la toma de decisiones por ende con lleva a una insatisfacción por parte de los trabajadores, lo cual les impide desarrollar su potencial al máximo y cumplir con los objetivos propuestos. Cabe destacar que los trabajadores son pieza clave para el desarrollo y el cambio dentro de las organizaciones.

El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano ,este influye en la satisfacción del personal y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la institución, todo esto influye y repercute en la imagen de la misma.

Debido a lo anteriormente expuesto se realizó la investigación, y el principal objetivo de este trabajo: **Analizar el clima de la facultad ciencias de la comunicación.**

MARCO CONCEPTUAL

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las empresas a nivel mundial se preocupan del clima laboral que es un aspecto intangible pero sumamente importante en cualquier organización, aunque muchas veces suele ser descuidado y esto afecta principalmente la calidad del trabajo y conlleva a que los públicos externos tengan una pésima imagen de la organización o institución. En Latinoamérica el clima laboral u organizacional como también es conocido ha estado tomando importancia en aquellas empresas que buscan ser competitivas y productivas.

En la provincia de Manabí cuentan con varias universidades de diversas categorías que se encuentran posicionadas a nivel cantonal, provincial y nacional. En el cantón Manta se encuentra la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, también conocida con el acrónimo de ULEAM, es una universidad pública, de carácter laico. Dentro de esta universidad se encuentra la Facultad Ciencias de la Comunicación, también conocida con el acrónimo de FACCO. La imagen de una organización, según Villafañe (1997) expresa que "es el resultado de la integración, en la mente de los públicos con los que la empresa se relaciona, de un *conjunto de imágenes* que, con mayor o menor protagonismo, la empresa proyecta hacia el exterior"- (pág. 24).

Una de las debilidades que a menudo se ha detectado en esta Unidad Académica es la falta de comunicación entre los miembros internos que la conforman: docentes, personal administrativo y estudiantes, esto a su vez se ve reflejado en la

imagen organizacional de dicha facultad. Las universidades, deben tener una comunicación interna eficaz que permita que todos los miembros que la conforman estén al tanto de sus procesos y poder desempeñar en forma asertiva sus funciones. Para lograr una imagen positiva se deben ejercer procesos de comunicación hacia el exterior que permitan que las labores desempeñadas y los logros conseguidos sean conocidos y entendidos por los grupos de interés que se mueven externamente a la organización, con el objetivo de crear en estos una imagen positiva de credibilidad, confianza y buena reputación hacia la facultad, que redunde en beneficios futuros para esta organización; esto se verá reflejado externamente, desarrollando una imagen organizacional distintiva, creando una ventaja en un mercado crecientemente competitivo.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles serán los efectos si la facultad ciencias de la comunicación no tiene una buena relación y buen clima laboral entre sus públicos internos?

¿Qué impacto tendría para la facultad ciencias de la comunicación, el implementar estrategias para mejorar su imagen organizacional?

PREGUNTAS DERIVADAS

¿De qué manera analiza usted el clima laboral de la facultad ciencias de la comunicación?

¿Conoce usted los factores que influyen en el clima laboral de la institución?

¿Está de acuerdo con la forma de comunicar información por parte de los directivos de la institución?

¿Cómo evalúa Ud. el clima laboral de la institución?

DELIMITACIÓN ESPACIAL

La investigación se desarrolló en la ciudad de Manta, provincia de Manabí, considerando como objetivo de campo la facultad de comunicación de la ULEAM.

DELIMITACIÓN TEMPORAL

La investigación se construyó durante el año 2019.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Analizar el clima laboral de la facultad ciencias de la comunicación.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Estudiar el clima laboral de la facultad ciencias de la comunicación.

Determinar los factores influyen en el clima laboral de la Facco

Valorar la percepción del público interno sobre la institución en la que laboran.

HIPÓTESIS

El clima laboral entre el público interno incide significativamente en la imagen institucional de la facultad de comunicación.

JUSTIFICACIÓN

La presente investigación sobre la imagen institucional de la facultad ciencias de la comunicación tiene como propósito dar a conocer la importancia del clima laboral en una organización ya esta que esta repercute en la imagen que los públicos internos y externos perciban de la misma.

Siendo comunicadora organizacional y relacionista pública en formación lo que pretendo con este proyecto es buscar soluciones que beneficien el clima laboral de la facultad ciencias de la comunicación y con ello mejorar la imagen de la misma.

Con el manejo de la imagen de la Facultad en todos sus aspectos, a través de su misión y visión, se podrá lograr a mediano y largo plazo posicionar a la facultad a nivel nacional, en la mente de las personas utilizando una comunicación efectiva y asertiva que deben tener todos los colaboradores de la organización, esto permitirá obtener la confianza y fidelidad que se busca como institución educativa.

Con este proyecto se verán beneficiados los públicos internos de la organización tanto docentes como personales administrativos y estudiantes.

VIABILIDAD LEGAL

NORMA TÉCNICA PARA MEDICIÓN DE CLIMA LABORAL DEL SERVICIO PÚBLICO

CAPITULO II

De la aplicación de medición de clima laboral y cultura organizacional.

Art. 3.- De la Aplicación de Medición de Clima Laboral y Cultura Organizacional.- El Ministerio del Trabajo a través de la Dirección de Gestión del Cambio y Cultura Organizacional; realizará la medición de clima laboral y cultura organizacional de las instituciones contempladas en el ámbito de la presente Norma. Las Unidades de Gestión del Cambio o quien hiciere sus veces de cada una de las instituciones, serán las responsables de coordinar e implementar las estrategias de fortalecimiento y mejora del clima laboral y cultura organizacional.

Art. 4.- De la Medición de Clima Laboral y Cultura Organizacional.- La medición de clima laboral, se debe realizar anualmente de manera obligatoria, según la planificación anual establecida por la Dirección de Gestión del Cambio y Cultura Organizacional. La medición de cultura organizacional, se realizará de manera obligatoria una vez cada dos años.

Art. 5.- De los responsables institucionales.- Las unidades involucradas directamente en la aplicación de la medición de clima laboral y cultura organizacional en las entidades, serán: a) Unidad de Gestión del Cambio o quien hiciere sus veces; b) Comunicación; y, c) Talento Humano. La institución que va a ser intervenida con la medición de clima laboral y cultura organizacional, tendrá la

obligación de entregar la base de datos de las y los servidores de la institución, la cual deberá estar depurada respetando su estructura posicional vigente. Art. 6.- Del cronograma de Medición de Clima Laboral y Cultura Organizacional.- Una vez elaborado el cronograma de trabajo entre la Dirección de Gestión del Cambio y Cultura Organizacional y la institución a intervenir, el mismo será remitido formalmente mediante Oficio para informar a la Máxima Autoridad sobre las actividades planificadas en el proceso a ejecutarse.

Art. 7.- Del tiempo de Medición de Clima Laboral y Cultura Organizacional.- El proceso de medición de clima laboral y cultura organizacional en las entidades, tendrá una duración promedio de seis semanas y podría extenderse dependiendo del tamaño y/o complejidad de la entidad a intervenir, esto mediante un informe levantado en base al análisis técnico realizado por la Dirección de Gestión del Cambio y Cultura Organizacional del Ministerio del Trabajo.

Art. 8.- Del Plan de Comunicación, Sensibilización y Difusión de Campañas Informativas.- El Ministerio del Trabajo diseñará el Plan comunicacional para la medición de clima laboral y cultura organizacional. La sensibilización y difusión del Plan de Comunicación, deberá ser ejecutado directamente por las entidades intervenidas, mínimo cinco días antes del lanzamiento de la encuesta electrónica, y deberá mantenerse hasta un día después de cerrada la encuesta.

BASES TEÓRICAS

ESTADO DE ARTE

María Alejandra Sierra Garcia (2015) en su trabajo de tesis de grado "El Clima Laboral En Los/As Colaboradores/As Del Área Administrativa Del Hospital Regional De Cobán, A.V." desarrollada en la Universidad Rafael Landívar Facultad De Humanidades Licenciatura En Psicología Industrial/Organizacional (Pd) habla de cómo en la actualidad el clima laboral ha dejado de ser un elemento aislado en las entidades estatales para convertirse en una acción estratégica regulada dentro de la normativa de clasificación de puestos en la ley de Servicio Civil y su reglamento. Con ello surgió la necesidad de estudiar el clima laboral con base a resultados que influyen en los colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán para el buen desarrollo de la emocionalidad del mismo, la productividad laboral, relaciones interpersonales ascendentes y descendentes según la jerarquía de la institución y otros aspectos relacionados con la actitud de las personas, elementos físicos, materiales, sociales, psicológicos- emocionales, culturales, políticos y financieros, elementos relacionados con los colaboradores.

Como objetivo principal se plantearon Establecer el Clima Laboral de los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, Alta Verapaz. y el más relevantes de los objetivos específicos es determinar los aspectos que influyen en la comunicación con el fin de implementar cambios al interior de las instituciones, debido a la evolución de la tecnología la información y

la comunicación, así mismo la tendencia hacia el desarrollo de las personas, en cuanto a que existen demandas del cumplimiento de la filosofía organizacional y de los niveles de competitividad.

La autora utilizó la metodología descriptiva, en la que se manejara una base de datos que se empleara técnicas como (entrevistas y encuestas) dado que la investigación en este caso, pretende conocer cómo se encuentra el Clima Laboral en los colaboradores del área administrativa.

Como conclusión de la investigación se estableció que el clima laboral del área administrativa del Hospital Regional de Cobán se encuentra favorable, por la incidencia de factores positivos encontrados. Sin embargo se encontró todavía un tanto deficiente los factores de orientación a la calidad y la remuneración.

El autor Hugo Rodríguez Guerrero (2015) en su trabajo de titulación "Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el ministerio de coordinación de desarrollo humano" desarrollada en la universidad de las fuerzas armadas (ESPE) explica el interés que tiene por entender el comportamiento del personal dentro de la organización en los que ha suscitado diversos estudios para ir construyendo los conceptos del clima o ambiente laboral.

Como objetivo principal se estableció que el clima laboral del área administrativa del Hospital Regional de Cobán se encuentra favorable, por la incidencia de factores positivos encontrados. Sin embargo se encontró todavía un tanto deficiente los factores de orientación a la calidad y la remuneración, mientras que el objetivo específico más importante es diseñar una propuesta de mejora del

clima laboral, teniendo en cuenta la cultura organizacional y procurando un impacto positivo para las y los servidores públicos del MCDS, con base el análisis organizacional e investigación bibliográfica.

El autor utilizo como metodología descriptiva por la que se empleó la observación directa, con el objetivo de relacionarlo con la investigación y como técnica se utilizó la entrevista y encuesta para obtener información expresada espontáneamente por el entrevistado y la encuesta es para recopilar esa información con la finalidad de develar condiciones presentes.

Por ultimo en la conclusión se determinó el impacto de las políticas gubernamentales de los últimos años y los cambios en la normativa legal en materia de Recursos Humanos y Remuneraciones ha sido mínimo en el clima laboral y significativo en la cultura organizacional del ministerio de coordinación de desarrollo social dado que una secretaria técnica denominada Del Frente Social, la cual no tenía personal con nombramiento paso a constituirse en el ministerio de coordinación de desarrollo social; pues no existía una estructura organizativa fuerte y las reformas normativa se dieron a la par del surgimiento de la institución.

La autora Coralia Polanco Espinoza (2014). En su tesis de maestría "El clima y la satisfacción laboral en los (as) Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de empresas (INTAE) de la ciudad de San pedro sula, cortes en la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán (UPNFM) y habla sobre el trabajo de investigación que tiene como interés el afecto que tiene el ambiente

organizacional y las dinámicas internas de los individuos en función de la satisfacción laboral.

Como objetivo principal es describir el clima organizacional y la satisfacción laboral caracterizando el impacto en ella, mientras que el más importante de los objetivos específicos es elaborar un diseño de propuesta de intervención organizacional con la finalidad de conservar elementos positivos dentro del clima laboral o disminuir los negativos.

La metodología empleada en esta investigación es de naturaleza descriptiva ya que busca determinar los elementos que caracterizan el clima organizacional de una institución como lo es INTAE utilizando como técnicas estadísticas para presentar y analizar la información previa a su interpretación.

En conclusión el clima laboral en sus distintas dimensiones influye en la satisfacción laboral mediante su influencia emocional en la ponderación de los satisfactores e insatisfactorias laborales (satisfacción laboral parcial y en la satisfacción laboral total lo cual influye no solo en el desempeño laboral de los docentes sino en la calidad educativa del servicio y de los jóvenes en proceso de formación para poder integrarse a la sociedad expresado todo ello en indicadores como el fortalecimiento del perfil de egreso en función de las exigencias del mercado laboral, la satisfacción de los estudiantes expresada a traves de la percepción de los docentes.

MARCO TEÓRICO

Clima Laboral

El clima laboral dentro de una organización es un aspecto muy importante, puesto que, influye directamente en el comportamiento, desenvolvimiento y productividad de sus miembros internos, esto a su vez nos ayudara en la imagen de la institución u organización.

Existen diversos puntos de vista acerca del clima laboral, que lo definen como el medio ambiente físico y humano en el que se desarrolla el trabajo y que influye en la satisfacción del personal y está relacionado con la forma de relacionarse y la cultura de la empresa. Así lo indica Ivancevich (2006) señala que:

“El clima organizacional es el estudio de los comportamientos, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional; implica basarse en teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, sociología y antropología cultural para aprender sobre percepciones, valores, capacidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupos y dentro de la organización en su conjunto, así como analizar el efecto del ambiente externo en la organización en sus

recursos humanos, misiones, objetivos y estrategia (pag.27)".

Por otra parte Luthans (2008) determina que:

“El clima organizacional positivo es el estudio y la aplicación de las fortalezas y las capacidades psicológicas positivas de los recursos humanos, que se miden, se desarrollan y se administran eficazmente para el mejoramiento del desempeño en el lugar del trabajo actual (pag.27)”.

Si bien es cierto el concepto de clima organizacional se puede expresar de manera general, como el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, no es menos cierto que decir que el clima laboral de una organización constituye el medio interno de una organización y que la atmósfera psicológica también caracteriza a todas las organizaciones y les da un plus a su imagen corporativa.

Para lograr dentro de una organización u institución un clima laboral favorable se debe tener en cuenta también la motivación al personal y para Uribe (2015) señalado por Woodman y King (1978) entre los conceptos más destacados del clima organizacional y con mayor aceptación están: el concepto de Forehand y Gilmer (1964) que 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”.

Según Chiavenato (1992):

“El clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales)”.

Por otra parte, Tagiuri y Litwin (1968) consideran que “el clima organizacional es el resultado de un conjunto de interpretaciones que realizan los miembros de una

organización y que impactan en sus actitudes y motivación. Es por ello que el clima organizacional es una característica con una cierta estabilidad de la calidad del ambiente interno de una organización, la cual es experimentada por sus miembros, influye en su comportamiento y puede ser descrita en términos de valores de un particular conjunto de características o atributos de la organización”.

Para Anzola, (2003) opina que:

“El clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.”

Por otra parte, Seisdedos, (1996) afirma que:

“El clima organizacional es el conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos. Dice que lo importante es cómo percibe el sujeto su entorno, independientemente de cómo lo perciben otros, por lo tanto, es más una dimensión del individuo que de la organización”.

Basado en los conceptos mencionados anteriormente, se puede deducir que el clima laboral u organizacional involucra diferentes aspectos, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Por otro lado, Federico y Triginé (2006) afirman que:

“El clima laboral es un concepto con amplia tradición en los estudios e investigaciones acerca del factor humano en las organizaciones y por razones evidentes, el clima laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, y las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza” (pág. 12.)

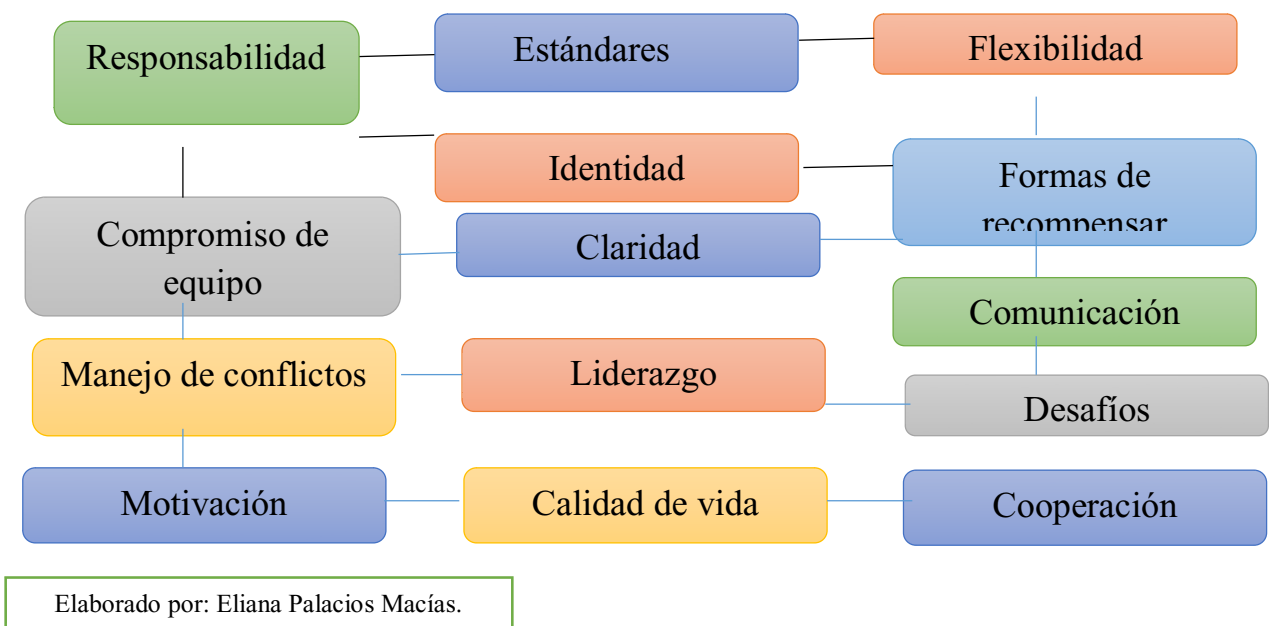
Méndez (2006), corrobora lo señalado cuando dice que: “El clima organizacional es el ambiente propio de la que destaca y sorprende al comparar modelos organizacionales, no obstante hay algún acuerdo entre las interpretaciones más conocidas sobre el clima (pag.27-28)”.

Por lo tanto se debe tener claro que el clima laboral orienta a cumplir objetivos y lograr metas de la organización, pero sí no se maneja bien las cuestiones internas de una institución esto puede ocasionarnos conflictos , malestar y generar un pésimo rendimiento de las personas que colaboran dentro de la empresa.

Dimensiones del Clima Organizacional.

Vásquez (según lo mencionado por Kerlinger ,1975) las define como construcciones hipotéticas o propiedades que se estudian y que son una propiedad que adquiere distintos valores y cuya variación es susceptible de medirse.

El clima laboral permite medir el nivel de satisfacción laboral de una organización o institución y se puede medir mediante las siguientes variables:



Responsabilidad: es conocer y aceptar nuestra función dentro de la empresa y, también, conocer y respetar la función de los demás, puesto que en la empresa no todos somos iguales por ello es importante entender y respetar la autoridad de la jerarquía en una institución, empresa u organización.

Claridad: la claridad estratégica que debe existir al estar bien definidos, claros y realistas los objetivos organizacionales.

Formas de recompensar: esta es una forma de que el clima laboral dentro de una organización sea favorable, puesto que los públicos internos se sienten interesados y activos en su trabajo.

Motivación: este es un punto esencial en la vida de un trabajador, si el individuo está motivado, rinde más en su tarea asignada.

Calidad de vida: las empresas deben preocuparse siempre por el bienestar de sus colaboradores, así el individuo retribuirá con trabajo hacia la empresa.

Manejo de conflictos: los conflictos siempre están presente dentro de un grupo de personas más aún si es un grupo numeroso

Comunicación: es uno de los factores esenciales para cualquier institución, porque es la mejor manera de resolver cualquier inconveniente, siempre mediante el dialogo se llegan a tomar decisiones productivas para la institución.

Flexibilidad: el líder no debe ser del todo autoritario, pues sería mal visto por las personas que integran la organización, es por ello que las decisiones siempre

deben ser pensadas con cabeza fría, interactuando con todos los individuos que conforman la organización.

Mediante estas variables se puede obtener información importante sobre las deficiencias y fortalezas que pueda existir en una organización o institución; en una institución educativa el clima laboral, la satisfacción de sus colaboradores, el rendimiento y la imagen que reflejan deben ser puntos primordiales e importantes, porque los estudiantes son los principales individuos que perciben lo que sucede internamente, además el clima interno que maneje la organización será parte de la concepción que puedan tener los miembros externos.

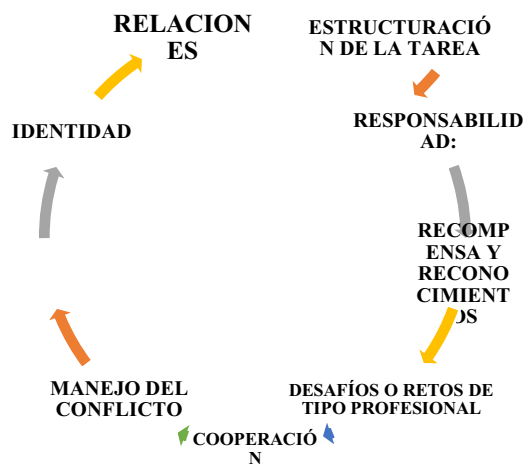
Factores del Clima Organizacional.

Los factores del clima organizacional son puntos clave dentro de cualquier institución. Dessler (1994) afirma que:

“Existen, básicamente factores y enfoques que describen al clima organizacional desde sus respectivos puntos de vista: por una parte, un enfoque estructural, que considera factores organizacionales puramente objetivos, como es el caso de la estructura, las políticas y las reglas, básicamente, que describen

al clima organizacional desde sus respectivos puntos de vista” (pag.-181-182).

Existen varios factores o elementos que contribuyen para poder evaluar el clima laboral u organizacional de una empresa, institución u organización, entre ellos se encuentra:



Elaborado por: Eliana Palacios Macías.

Estructuración de la tarea: Hace referencia a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de las organizaciones en cuanto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos, indistintamente de la posición en el nivel.

Responsabilidad: Es el nivel de riesgo que asume una persona a la cual se le ha delegado una toma de decisión en los procesos que desarrolla.

Recompensa y reconocimientos: Representa el incentivo que se recibe a cambio de haber desarrollado un proceso impecable en el rol asignado fruto de los resultados conseguidos en la organización, descartando así todo tipo de ingresos producto de un contrato laboral legal o reconocimientos preestablecido por la institución.

Desafíos o retos de tipo profesional: Corresponden a los riesgos que el individuo desea emprender como cuestión personal y que pueden relacionarse con el cumplimiento de objetivos dentro de la organización.

Cooperación: Es el trabajo en equipo que busca un apoyo constante para el cumplimiento de objetivos al interior de la organización, se refiere a las políticas promulgadas por la organización, donde trascienden los valores y principios de la organización.

Manejo del conflicto: Son las diferencias de pensamiento entre los integrantes de un grupo por temas laborales, sociales, personales entre otros. El conflicto siempre estará presente en las relaciones de los seres humanos. Lo más importante es saber cómo se maneja y cómo atenuar el impacto que genera en el clima organizacional.

Relaciones: El grado de madurez, el respeto, la manera de comunicarse unos con otros, la colaboración o la falta de compañerismo, la confianza, todo ello son aspectos de suma importancia. La calidad en las relaciones humanas dentro de una empresa es percibida por los clientes.

Desafíos o retos de tipo profesional: Corresponden a los riesgos que el individuo desea emprender como cuestión personal y que pueden relacionarse con el cumplimiento de objetivos dentro de la organización.

Identidad: También llamado sentido de pertenencia que busca defender con orgullo todos los componentes de la organización y brindar un apoyo constante en las actividades que contribuyan al cumplimiento de objetivos.

Importancia del Clima Laboral.

Existe diversidad de conceptos sobre clima laboral u organizacional, para Vásquez (2006):

“El Clima organizacional”, que no es otra cosa que el ambiente que se presenta en una organización como producto de una serie de variables objetivas y subjetivas que crean una gran diversidad de actitudes, conductas y reacciones en las personas que a ella pertenecen, y que pueden ir desde una identificación plena hasta la frustración y el sabotaje para el desarrollo de la organización”.(pàg.4)

Dentro de una empresa el clima que se maneje internamente será de vital importancia, puesto que es un aspecto que se puede definir como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a una empresa, organización o institución y estos los factores que repercuten de manera directa en el desempeño y desenvolvimiento de las personas que laboran dentro de la organización, además el clima refleja imagen externa positiva hacia los públicos de fuera.

Los elementos del clima organizacional o laboral son grado de identificación del trabajador con la empresa, la manera en que los grupos se integran y trabajan, los niveles de conflicto, así como los de motivación, entre otros. Son varios los elementos que conforman el clima organizacional, pero varios también alteran el ambiente y provocar conflictos internos es la falta de equidad entre los trabajadores que desempeñan una labor similar, en especial en lo que se refiere a sueldos y beneficios.

Tan importante se ha convertido el poder desenvolverse en un trabajo con un ambiente grato que cuando no sucede, no hay dinero, ni beneficios que impidan que el profesional comience a buscar nuevos desafíos, perjudicando los planes de retención de talento que tenga la organización, se puede decir con seguridad que si no se tiene un buen clima laboral se está condenado al fracaso empresarial. Entre los principales riesgos que genera la ausencia de políticas que permitan las

buenas relaciones entre los empleados están la alta rotación, baja productividad, dificultades en las comunicaciones y conflictos.

Si una organización llegase a presentar estos inconvenientes, es recomendable que los cargos superiores realicen ciertos cambios, como intervenir jefaturas, reorganizar los equipos de trabajo, establecer canales de comunicación y retroalimentación o romper con la rutina.

Imagen Institucional.

La imagen institucional es la percepción mental que tiene el público externo acerca de la una institución u organización y esta a su vez es la encargada de darle un valor significativo y relevante a la empresa. Estrada (2008), afirma que:

“Una imagen es el conjunto de significados por lo que llegamos a conocer un objeto y a través del cual las personas lo describen, recuerdan y relacionan. Es el resultado de la interacción de creencias, sentimiento e impresiones sobre un objeto o persona” (pàg.48).

Guerra (2009) señala que la imagen es:

“Un fenómeno mental y un fenómeno total; mental, porque sólo se encuentra en el cerebro de los sujetos que la interiorizan y total, porque reúne en un mismo constructo todas las experiencias, percepciones, informaciones y valoraciones que el sujeto decide asociar a una determinada realidad.” (pág.11)

Mediante estos conceptos se puede deducir que la imagen es muy importante para cualquier empresa o institución, porque mediante la misma se da a conocer y se esta misma depende la reputación y criterios que tengan los públicos externos hacia ella. Kotler y Fox (1995) definen la imagen como “la suma de creencias, ideas e impresiones que una persona tiene de un objeto”. La imagen de una institución de educación superior no es absoluta, pero es relativa a las imágenes transmitidas por

otras instituciones de educación superior.

La imagen institucional y la reputación, describe la manera cómo una empresa, sus actividades y sus productos o servicios son percibidos por los usuarios. En un clima empresarial competitivo, muchas empresas trabajan activamente para crear y comunicar una imagen positiva a sus clientes, accionistas, comunidad financiera y público en general. Una empresa que dirige mal o ignora su imagen es propensa a enfrentar una serie de problemas.

Las estrategias que las instituciones usen, cómo son implantadas, y cómo son percibidas por sus públicos. Kotler y Fox (ob.cit) señalan que las personas se forman imágenes de las instituciones de educación superior con información limitada y a veces imprecisa, pero que esas imágenes afectarán la probabilidad de las personas en matricularse, recomendar, hacer donaciones, formar parte del personal de la institución. La imagen institucional universitaria es el “conjunto de significados por los que la universidad es conocida y a través de los cuales la gente la describe, recuerda y relaciona” (Dowling, 1986, citado por Martínez, Montaner y Pina, 2005).

Ventajas de la Imagen Institucional.

Una buena imagen ayuda a cualquier institución a sobresalir en el mercado; por ello es importante tener en cuenta la construcción de una buena imagen, ya que esta será la carta de presentación de cualquier entidad.

la imagen institucional que tiene nuestro público sobre nosotros es la que determina que nos prefieran antes que a nuestros competidores o que estén dispuestos a pagar más o menos por nuestros servicios.

Pintado (2013) afirma que: “Una buena imagen contribuye a que los competidores nos vean como una amenaza, que los clientes nos vean como la mejor opción, aun sin conocer a fondo la calidad de los productos o del servicio”(pág.19).

Lo anteriormente mencionado demuestra que la imagen institucional, posee ventajas que le permite a las instituciones y empresas diferenciarse de las demás, además le da un valor extra ante la competencia, la imagen institucional facilita el trabajo futuro del diseño para cualquier campaña o estrategia de mercadeo que se tenga, así mismo otorga coherencia a todas las comunicaciones, una imagen sólida y bien definida, genera la buena voluntad de los clientes que aún no conocen el producto.

PROCESO METODOLÓGICO

TIPO O NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación cualicuantitativa, segmentada y aleatoria, los datos que se arrojan en las técnicas de recolección informativa son 100% confiables dando por hecho que el proceso es transparente.

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación “El clima laboral y su repercusión en la imagen institucional FACCO- ULEAM”, permitió conocer aspectos importantes de la institución, además de la importancia del clima laboral.

TIPOS DE DATOS

CUALITATIVOS

Estos datos se obtendrán mediante encuesta para poder basarnos en una información real y verificable.

CUANTITATIVOS

La recolección de datos cuantitativos permite conocer los valores exactos de la institución sobre el clima laboral y de qué forma se ve afectada la imagen institucional de la misma.

TÉCNICAS

Las técnicas a aplicar en el siguiente trabajo de metodología serán:

- Encuestas: esta permite tener accesibilidad al sentir del público interno de la institución (direccionada a los docentes y el personal administrativo).
- Entrevistas: esta técnica de información ayudó a identificar la proyección de la institución sobre la mejora continua del clima laboral (direccionada a directivos de la FACCO).

Población.

La población esta segmentada en dos partes:

| Población | Segmentación |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Docentes (de las 4 carreras), Personal administrativo. | 41. |
| Directores. | <ul style="list-style-type: none">• Decano.• Primer vocal.• Segundo vocal.• Coordinadores de carrera.• Presidente de la Comisión académica. |

De acuerdo al objeto de estudio de la presente investigación y acorde a la muestra antes calculada y detallada, fue necesario desarrollar una encuesta en base a la elaboración de un cuestionario conformado por 8 preguntas.

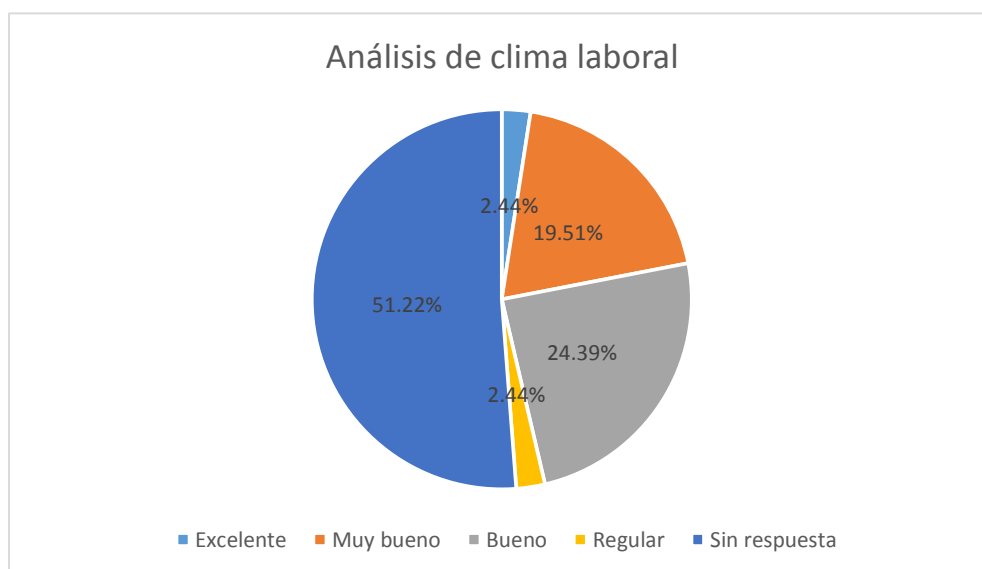
La encuesta permitió conocer el clima laboral de la institución al igual que se conocerá la imagen y percepción de sus públicos internos.

Los datos obtenidos serán tabulados y confiables, finalmente permitió que se realizara el análisis e interpretación de los resultados mediante representaciones gráficas, que permitirá conocer el grado de aceptación que tuvo el proyecto investigativo.

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS PUBLICOS INTERNOS DE LA FACULTAD CIENCIAS DE LAS COMUNICACIÓN.

1. ¿De qué manera analiza usted el clima laboral de la facultad ciencias de la comunicación?

| Indicador | Frecuencia | % |
|---------------|------------|---------|
| Excelente | 1 | 2,44% |
| Muy bueno | 8 | 19,51% |
| Bueno | 10 | 24,39% |
| Regular | 1 | 2,44% |
| Sin respuesta | 21 | 51,22% |
| Total | 41 | 100,00% |



Fuente: Públicos Internos – FACCO

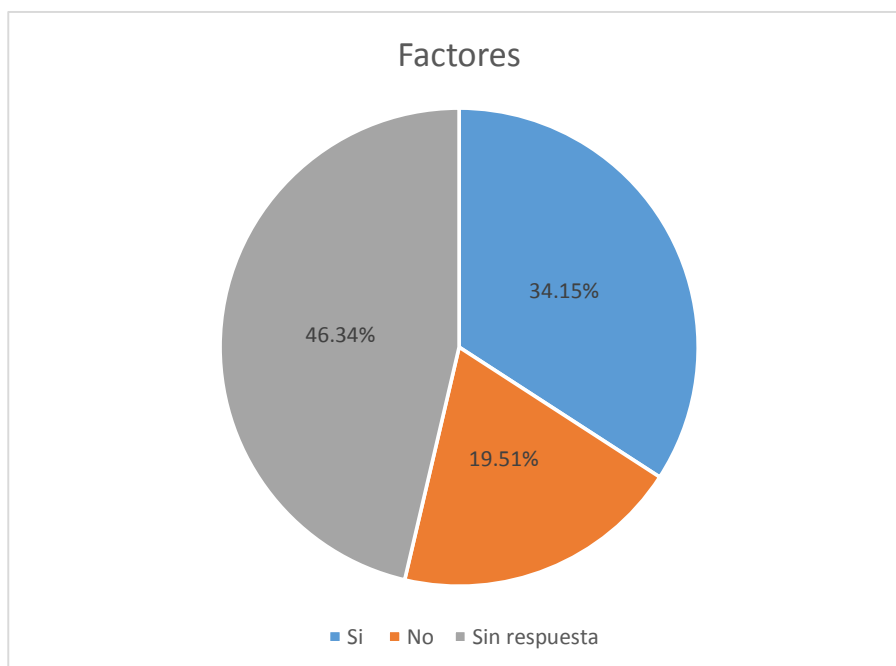
Realizado por: Eliana Isabel Palacios Macías

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La gráfica muestra que el 24.39% de los docentes de la Facco analizan el clima laboral de la facultad como bueno; un 19.51% muy bueno, el 2.44% lo califico de irregular, el otro 2.44% como excelente, mientras que el 51.22% no emitió comentario acerca esa pregunta. Los datos arrojados en esta pregunta evidencian según el criterio de los encuestados que el clima laboral es bueno, no obstante, el mayor porcentaje no quiso responder, esto hace deducir que el clima laboral puede estar siendo afectado por algún factor.

2. ¿Conoce usted los factores que influyen en el clima laboral de la institución?

| Indicador | Frecuencia | % |
|----------------------|-------------------|---------------|
| Si | 14 | 34,15 |
| No | 8 | 19,51 |
| Sin respuesta | 19 | 46,34 |
| total | 41 | 100,00 |



Fuente: Públicos Internos – FACCO

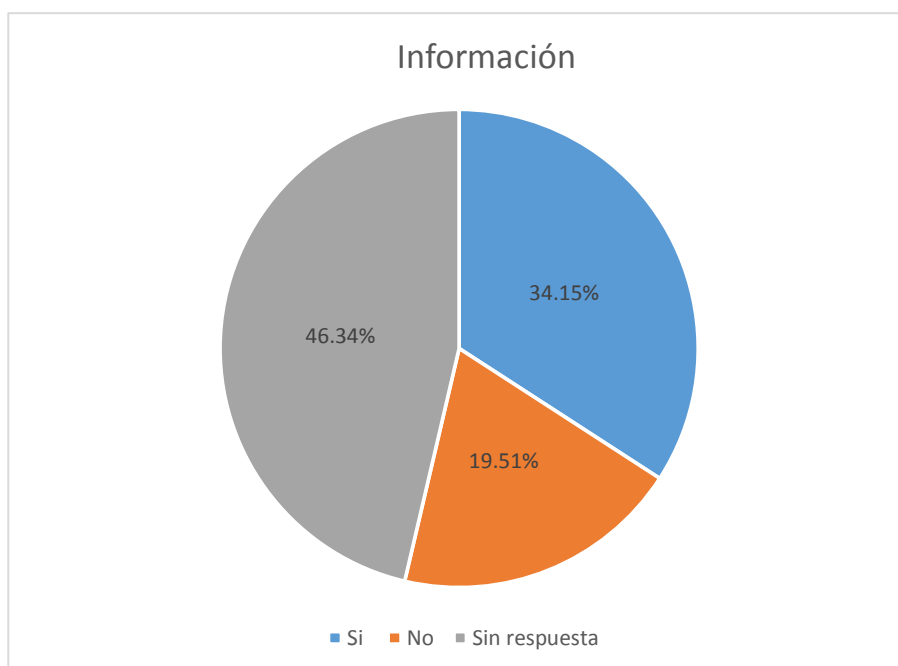
Realizado por: Eliana Isabel Palacios Macías

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La gráfica muestra que el 39.02% del público interno de la Facco manifiestan conocer los factores que influyen en el clima laboral de la institución en la que laboran; un 24.39% que no y un 36.59% que no respondió a la pregunta. Los datos arrojados en esta pregunta evidencian el criterio de los docentes, en el que expresan conocer cuáles son los factores que benefician y afectan el clima laboral.

3. ¿Está de acuerdo con la forma de emitir información por parte de los directivos de la institución?

| Indicador | Frecuencia | % |
|----------------------|-------------------|---------------|
| Si | 19 | 46,34 |
| No | 8 | 19,51 |
| Sin respuesta | 14 | 34,15 |
| Total | 41 | 100,00 |



Fuente: Públicos Internos – FACCO

Realizado por: Eliana Isabel Palacios Macías

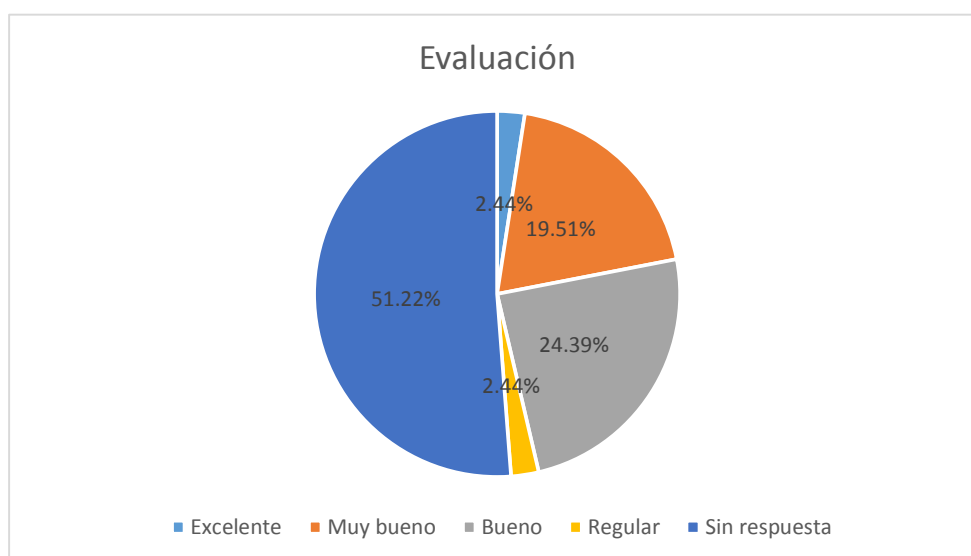
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La gráfica muestra que el 46.34% si está de acuerdo con la forma de emitir información en la facultad, mientras que el 19.51% no, además 34.15% de los encuestados no emitieron comentarios.

Mediante estos datos podemos deducir que la mayoría de personas si está de acuerdo y satisfecha con la forma de comunicar por parte de los directivos.

4. ¿Cómo evalúa Ud. el clima laboral de la institución?

| Indicador | Frecuencia | % |
|---------------|------------|---------|
| Excelente | 1 | 2,44% |
| Muy bueno | 8 | 19,51% |
| Bueno | 10 | 24,39% |
| Regular | 1 | 2,44% |
| Sin respuesta | 21 | 51,22% |
| Total | 41 | 100,00% |



Fuente: Públicos Internos – FACCO

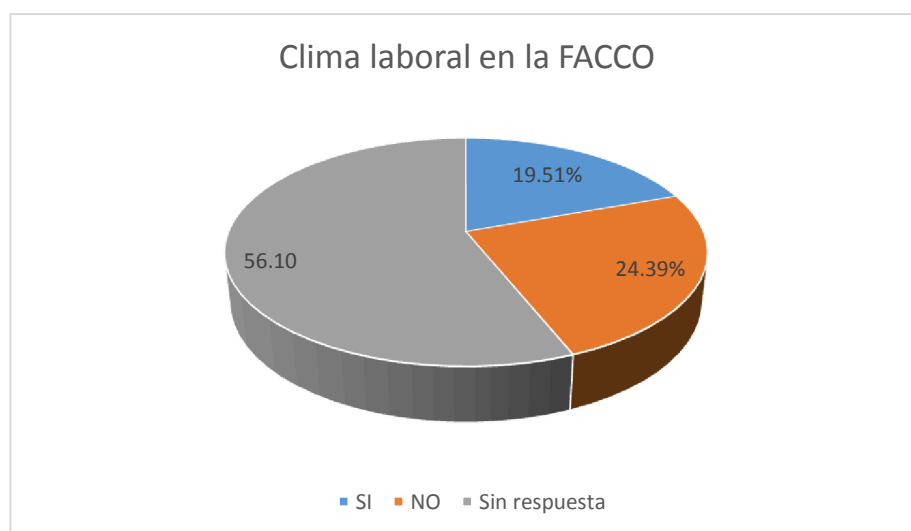
Realizado por: Eliana Isabel Palacios Macías

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La gráfica muestra que el 24.39% de los docentes de la Facco evalúa al clima laboral de la facultad como bueno; un 19.51% muy bueno, el 2.44% lo califico de irregular, el otro 2.44% como excelente, mientras que el 51.22% no emitió comentario acerca esa pregunta. Los datos arrojados en esta pregunta evidencian según el criterio de los encuestados que el clima laboral es bueno, no obstante, el mayor porcentaje no quiso responder, esto hace deducir que el clima laboral está siendo afectado por algún factor.

5. ¿Cree usted que en la FACCO existe un buen clima laboral entre su personal interno, (directivos, docentes y administrativos)?

| Indicador | Frecuencia | % |
|---------------|------------|----------|
| SI | 8 | 19,51 % |
| NO | 10 | 24,39 % |
| Sin respuesta | 23 | 56,10 % |
| Total | 41 | 100,00 % |



Fuente: Públicos Internos – FACCO

Realizado por: Eliana Isabel Palacios Macías

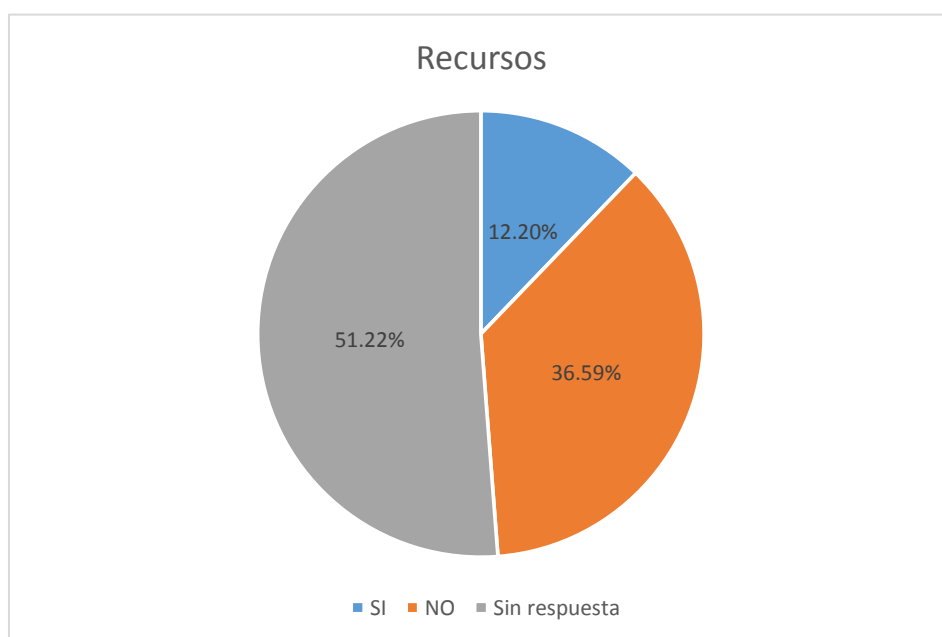
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Con un total de 41 personas encuestadas tan solo el 19.51% cree que existe un buen clima laboral, mientras que el 24.39% opino que no existe un buen clima laboral; dentro del 56.10% existieron personas que prefirieron no emitir ningún comentario.

Claramente se puede observar la alta cifra de personas pertenecientes al público interno de la FACCO que no dio una respuesta en la primera pregunta, así mismo se puede valorar como regular el clima de la Facultad Ciencias de la Comunicación.

6. ¿Cuenta usted con los recursos necesario para poder tener un buen desempeño laboral?

| Indicador | Frecuencia | % |
|---------------|------------|-----------------|
| SI | 5 | 12,20 % |
| NO | 15 | 36,59 % |
| Sin respuesta | 21 | 51,22 % |
| Total | 41 | 100,00 % |



Fuente: Públicos Internos – FACCO

Realizado por: Eliana Isabel Palacios Macías

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los recursos dentro de una institución son de suma importancia para que su público interno rinda en su totalidad con las actividades asignadas.

La gráfica muestra que el 36.59% de los docentes de la Facco opinan que no cuentan con recursos necesarios para desempeñar oportunamente sus funciones; un 12.20% que sí y un 51.22% que no respondió a la pregunta. Los datos arrojados en esta pregunta evidencian el criterio de los docentes de que no cuentan con recursos para sus labores diarias; sin embargo, el mayor porcentaje de encuestados lo tiene el indicador que no tiene respuesta al igual que la respuesta anterior, se deduce que no hay un criterio definido o claro, respecto a esta interrogante, lo que sí se puede deducir es que los recursos en la Facco son parciales.

7. ¿Se siente motivado o estimulado en las funciones que realiza?

| Indicador | Frecuencia | % |
|---------------|------------|---------|
| Mucho | 6 | 14,63% |
| Poco | 10 | 24,39% |
| Nada | 5 | 12,20% |
| Sin respuesta | 20 | 48,78% |
| Total | 41 | 100,00% |



Fuente: Públicos Internos – FACCO

Realizado por: Eliana Isabel Palacios Macías

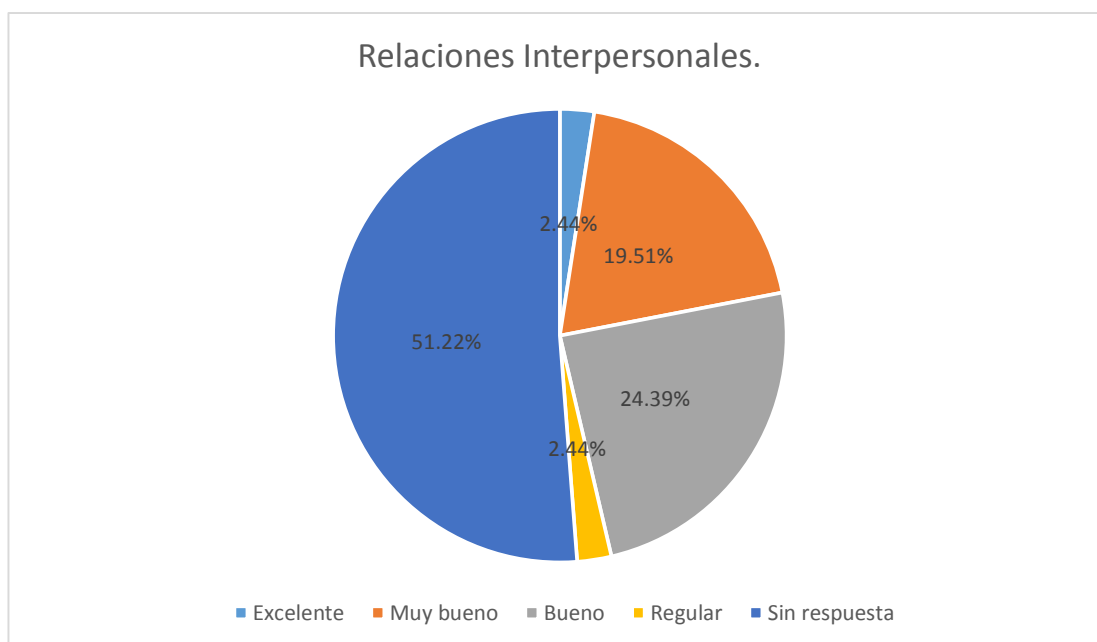
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Pinillos (1977) define a la motivación como “El señalamiento que descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo”.

La gráfica muestra que el 24.39% de los docentes de la Facco opinan que están poco motivados; un 14.63% que mucho, el 12.20% nada motivado y el indicador con mayor porcentaje es el 48.78% que no respondió a la pregunta. Los datos arrojados en esta pregunta evidencian el criterio de los docentes de se encuentran poco motivados en sus funciones; sin embargo, el mayor porcentaje de encuestados lo tiene el indicador que no tiene respuesta lo cual hacer pensar que la motivación en la Facco es deficiente y esto a su vez afecta a la pertinencia de cada uno de los miembros.

8. ¿Cómo califica las relaciones interpersonales entre sus compañeros de trabajo?

| Indicador | Frecuencia | % |
|---------------|------------|---------|
| Excelente | 1 | 2,44% |
| Muy bueno | 8 | 19,51% |
| Bueno | 10 | 24,39% |
| Regular | 1 | 2,44% |
| Sin respuesta | 21 | 51,22% |
| Total | 41 | 100,00% |



Fuente: Públicos Internos – FACCO

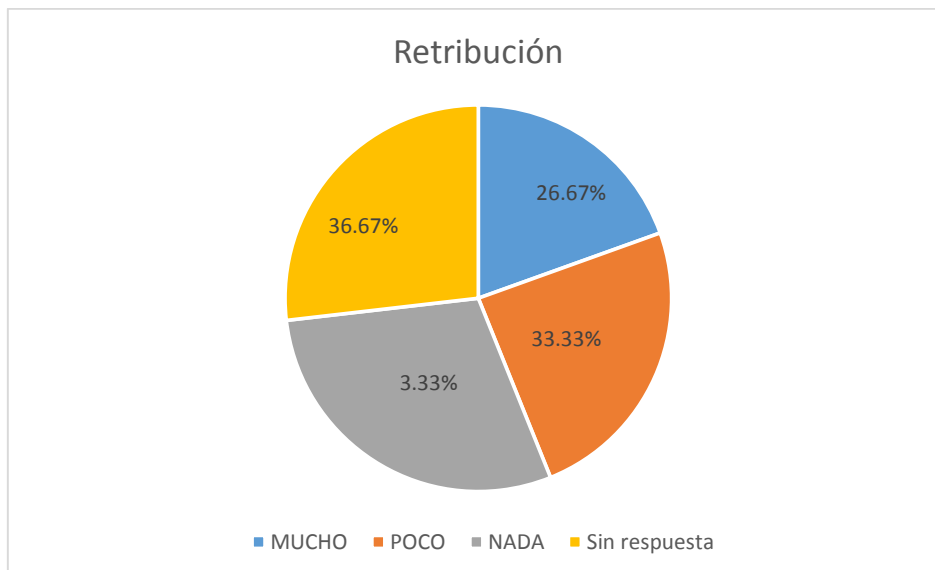
Realizado por: Eliana Isabel Palacios Macías

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Las relaciones interpersonales juegan un papel importante en la vida diaria y en el aspecto institucional también. La gráfica muestra que el 24.39% de los docentes de la Facco califican las relaciones interpersonales del personal interno como bueno; un 19.51% muy bueno, el 2.44% lo califico de irregular, el otro 2.44% como excelente, mientras que el 51.22% no emitió comentario acerca esa pregunta. Los datos arrojados en esta pregunta evidencian según el criterio de los encuestados que las relaciones interpersonales son buenas, no obstante, el mayor porcentaje no quiso responder, esto hace deducir que las relaciones interpersonales se han visto afectadas por algún factor.

9. ¿Cree que su retribución es proporcional al esfuerzo realizado en la facultad?

| Indicador | Frecuencia | % |
|---------------|------------|---------|
| Mucho | 8 | 26,67% |
| Poco | 10 | 33,33% |
| Nada | 12 | 3,33% |
| Sin respuesta | 11 | 36,67% |
| total | 41 | 100,00% |



Fuente: Públicos Internos – FACCO

Realizado por: Eliana Isabel Palacios Macías

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La retribución laboral es parte de la motivación que cada integrante de una institución debe tener. La gráfica muestra que el 33.33% de los docentes de la Facco manifiesta que la retribución que ellos reciben es poca; un 26.67% siente mucho, el 3.33% respondió nada, mientras que el 36.67% no emitió comentario acerca esa pregunta. Los datos arrojados en esta pregunta evidencian según el criterio de los encuestados que las retribuciones son percibidas muy poco por parte del personal, así mismo al no existir respuesta por mayoría se deduce que existe poca retribución al personal.

10. ¿Está satisfecho con el trabajo que realiza?

| Indicador | Frecuencia | % |
|---------------|------------|--------|
| Si | 14 | 34,15 |
| No | 8 | 19,51 |
| Sin respuesta | 19 | 46,34 |
| total | 41 | 100,00 |



Fuente: Públicos Internos – FACCO

Realizado por: Eliana Isabel Palacios Macías

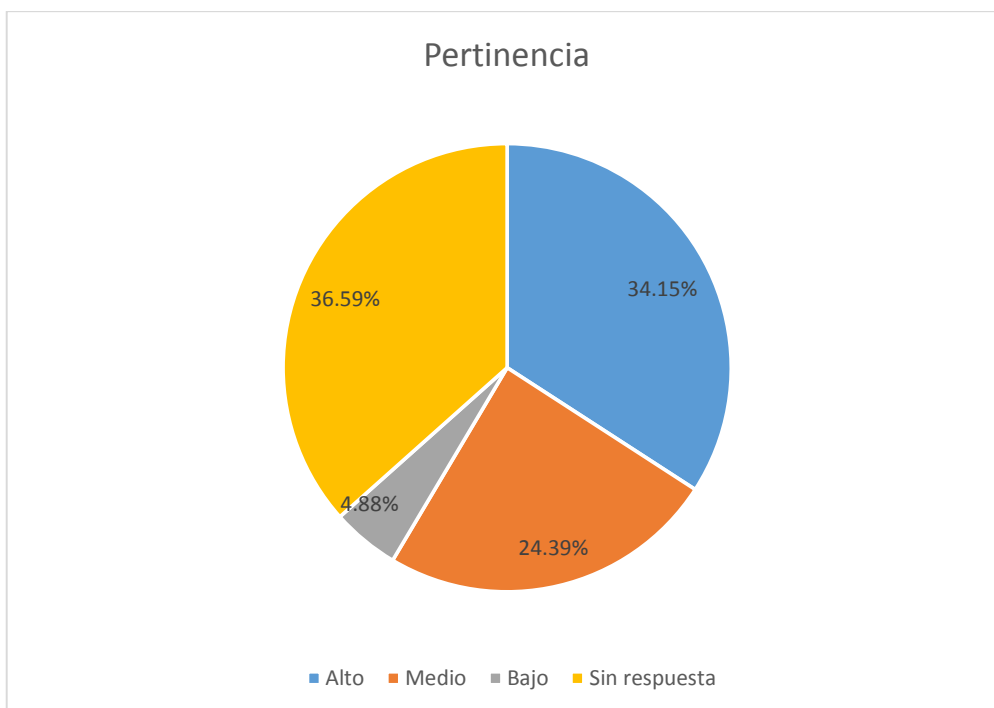
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La satisfacción laboral es fundamental en el sentir de los públicos internos de una institución, puesto que es un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo.

La gráfica muestra que el 34.15% está satisfecho con el trabajo que realiza, el 19,51% no está conforme o satisfecho, mientras que el 51.28% no emitió comentario alguno, mediante los datos arrojados en la encuesta se deduce que, si existe satisfacción laboral por parte del público interno de la Facco, pero así mismo se nota que el mayor porcentaje lo lleva el indicador sin respuesta, lo que se deduce que el personal no estaría contento con su cargo en la institución.

11. ¿Qué nivel de pertinencia tiene usted sobre la Facultad?

| Indicador | Frecuencia | % |
|---------------|------------|--------|
| Alto | 14 | 34,15 |
| Medio | 10 | 24,39 |
| Bajo | 2 | 4,88 |
| Sin respuesta | 15 | 36,59 |
| Total | 41 | 100,00 |



Fuente: Públicos Internos – FACCO

Realizado por: Eliana Isabel Palacios Macías

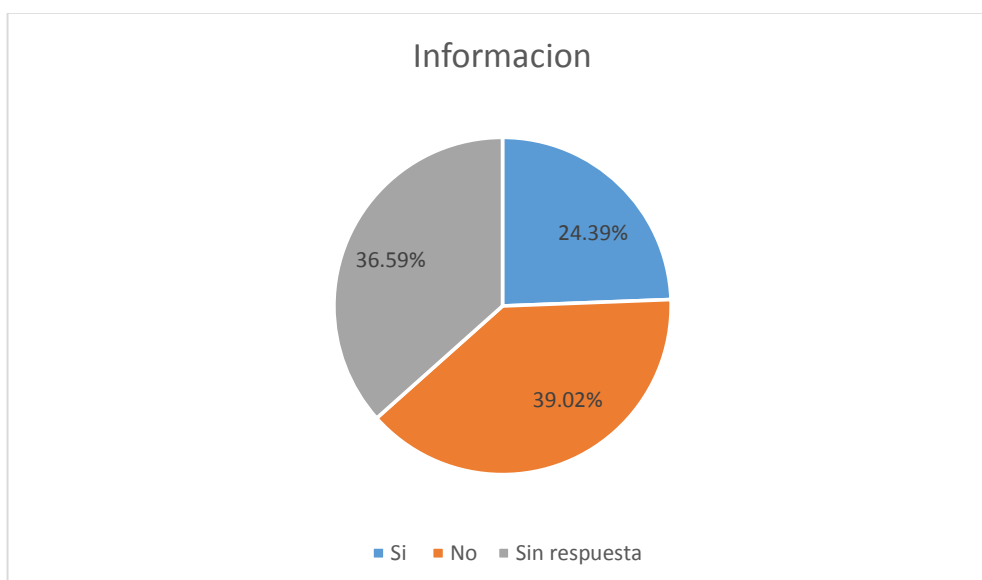
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se puede definir a la pertinencia como el amor o la entrega a la institución en la que se labora.

La gráfica muestra que el 34.15% de docentes siente un alto grado de pertinencia sobre la Facultad Ciencias de la Comunicación, el 24.39% un grado medio de pertinencia, mientras que el 4,88% siente que su pertinencia ha bajado con el tiempo, mientras que el 53.84% de la población encuesta no dio respuesta a la pregunta, lo cual hacer pensar que la pertinencia de los públicos internos de la Facco no está determinada ante las respuestas obtenidas.

12. ¿Se siente satisfecho con la información que recibe de los directivos de la Facultad con relación a sus intereses?

| Indicador | Frecuencia | % |
|---------------|------------|---------|
| Si | 10 | 24,39% |
| No | 16 | 39.02% |
| Sin respuesta | 15 | 36,59% |
| Total | 41 | 100,00% |



Fuente: Públicos Internos – FACCO

Realizado por: Eliana Isabel Palacios Macías

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La forma en que la información se transmite a los públicos internos influye mucho en el clima laboral, puesto que es un aspecto que debe tomárselo con seriedad y siempre la información debe ser válida, precisa y clara.

La gráfica muestra que el 39.02% de los docentes de la Facco opinan que no existe un buen manejo de la información; un 24.39% que sí y un 36.59% que no respondió a la pregunta. Los datos arrojados en esta pregunta evidencian el criterio de los docentes de que no existen un buen manejo de información; sin embargo, el mayor porcentaje de encuestados lo tiene el indicador que no tiene respuesta lo cual hacer pensar que en la Facco la comunicación carece de fluidez, lo cual se debería corregir planificando adecuadamente la comunicación.

ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS

La presente información se recopiló mediante la técnica de investigación entrevista, la cuales fue aplicada a administrativos de la Facultad Ciencias de la Comunicación de la ULEAM: Decano, 1er vocal, Presidenta de la Comisión de Prácticas, Presidente de la Comisan Académica y Coordinadores de Carrera.

El clima laboral en su mayoría fue calificado por las autoridades de la Facco como Bueno, pese a tener fallas, por estar rodeados de seres humanos con temperamentos y criterios diferentes, ellos opinan que el clima laboral si es bueno en la institución, no obstante, uno de los entrevistados manifestó que el clima laboral en el que se desenvuelven los miembros internos de la Facco es excelente. Para los administrativos de la facultad Ciencias de la Comunicación el clima laboral es de suma importancia para cualquier organización, puesto que con ello se mejoran las relaciones interpersonales y el desempeño de los colaboradores. Además, los entrevistados coincidieron en decir que efectivamente no se están aportando los recursos suficientes para el desempeño del personal, puesto que la institución se maneja abajo un presupuesto y sobre todo por la situación económica del país no se está cumpliendo a cabalidad.

Un punto clave dentro de las organizaciones debe ser la motivación, puesto que esto conlleva al que el público interno se sienta con ganas de dar lo mejor en su desempeño laboral, los entrevistados coincidieron en decir que efectivamente no se están aportando los recursos suficientes para el desempeño del personal,

puesto que la institución se maneje abajo un presupuesto y sobre todo por la situación económica del país no se está cumpliendo a cabalidad. Además de que los trabajadores de una organización se sientan motivados , también se les debe retribuir las funciones que realizan es por ello que las compensaciones son importantes, con ello se logra tener a los públicos que conforman una organización o institución motivados a seguir desempeñándose favorablemente, oportunamente y con mas empatía y pertinencia hacia su lugar de trabajo, los tipos de reconocimientos existentes en la facultad son los que se realizan en la ceremonia de aniversario a los docentes con mejores puntajes.

Por parte de varios directivos de la Facco , la pertinencia no es sentida en su totalidad , cabe destacar que si existe pertinencia por parte del personal, pero muchas veces no de todos, ya que varias personas solo estarían por su salario mas no por el amor al quehacer diario en la Facultad Ciencias de la Comunicación, no obstante la máxima autoridad de la Facultad manifestó sentirse contento del personal que labora con él, puesto que son personas capaces , preparadas y que aman su labor diaria.

Mediante las entrevistas se resaltaron las relaciones interpersonales ya que estas juegan un papel importante en la vida diaria y en el aspecto institucional también, es por ello que se manifestó en varias de las entrevistas que la escala adecuada para la Facultad seria de 3, no obstante, el decano manifestó estar en un 2.95, ya que siempre existen diferentes puntos de vistas, pero esto es algo que se puede manejar y sobrellevar mediante el dialogo; que gracias a las nuevas tecnologías se mantiene al personal informado de los últimos aconteceres del Alma Mater,

pero siempre se trata de hacer llegar la información por medio personal, oficios, memorándums, es por ello que consideran que la información que se brinda al público interno es efectiva.

La máxima autoridad de la Facultad Ciencias de la Comunicación manifestó que la manera de fortalecer el clima laboral es mediante la comunicación, puesto que siempre será el mejor mecanismo para dar a conocer cualquier inquietud, por ello él está presto al diálogo en todo momento.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Conclusiones en relación al objetivo general que expresa: El objetivo principal de esta investigación fue analizar el clima laboral de la Facultad Ciencias de la Comunicación. Para cumplir con este objetivo fue necesario implementar una metodología de investigación cualicuantitativa, segmentada y aleatoria, los datos que se arrojan en las técnicas de recolección informativa son 100% confiables dando por hecho que el proceso es transparente, además se encontraron deficiencias y fortalezas

Conclusiones en relación al primer objetivo específico que expresa: Estudiar el clima laboral de la facultad ciencias de la comunicación, se pudo observar que existe un tipo de clima regular, con deficiencias que mediante el dialogo se pueden arreglar.

Conclusiones en relación al segundo objetivo específico que expresa: Determinar los factores influyen en el clima laboral de la Facco, mediante la investigación se llegó a la conclusión que el personal no está de acuerdo con las tareas y responsabilidades asignadas.

Conclusiones en relación al tercer objetivo específico que expresa: Valorar la percepción del público interno sobre la institución en la que laboran, mediante los datos obtenidos se puede deducir que el clima laboral en la Facultad Ciencias de Comunicación es favorable, no obstante, también se encontraron déficit en la manera de brindar información al público interno, lo que conlleva a que exista ruido y descontento por parte de los colaboradores; las relaciones interpersonales se ven afectadas por que existen diversos criterios y puntos de vista. Pero en conclusión la Facultad trata de sobrellevar los inconvenientes mediante el diálogo directo.

RECOMENDACIONES

Recomendación en relación al objetivo general:

Para mejorar el clima de la facultad se deben utilizar la comunicación directa como principal aliada, esto solucionara cualquier tipo de roce o conflicto entre colaboradores.

Recomendación en relación al primer objetivo específico:

Se recomienda que las tareas y responsabilidades se asignen de forma pareja, así los colaboradores se sentirán mejor.

Recomendación en relación al segundo objetivo específico:

Existen varios factores que influyen en el clima de una organización, por ello deben manejarse con precisión, además, se debería gestionar oportunamente los recursos para los colaboradores, puesto que existe descontento por no contar con los recursos necesarios para trabajar de manera eficaz y eficiente.

Recomendación en relación al tercer objetivo específico:

Se debe manejar las comunicaciones directamente, para que así exista armonía en el ambiente laboral.

Recomendación en relación a la hipótesis:

El diálogo como primera instancia para mejorar y sobrellevar cualquier situación fuera de lo normal que llegase a presentarse en el ámbito laboral de la Facco, así mismo que la información que se maneja internamente sea siempre de acuerdo a los intereses del personal.

Además, se debería gestionar oportunamente los recursos para los colaboradores, puesto que existe descontento por no contar con los recursos necesarios para trabajar de manera eficaz y eficiente.

BIBLIOGRAFÍA

1. Bordas M.J (2016) "Gestión estratégica del clima laboral".
2. Fenández C, G & Osta K,M (2012) "Factores de la imagen institucional universitaria: perspectiva desde un sector del público interno, personal administrativo".
3. Gan ,Federico & Jaume Triginé (2006)"Clima laboral, Ediciones Díaz de Santos".
4. Guerra V (2009) "Medición de la imagen institucional".
5. Hugo, R.G (2015)" Propuesta de mejora del Clima Laboral".
6. Medina (2015): "El clima organizacional dentro de una empresa", Revista Contribuciones a la Economía.
7. Morales (2014):" Importancia Del Clima Organizacional En La Productividad Laboral", Recuperado Del Repositorio: Universidad Militar Nueva Granada.
8. Mendoza (2015) "Insatisfacción laboral como predictor del ausentismo".
9. M.S. Poole (2006). "En el centro de todos los procesos de estructuración se encuentra la comunicación como práctica clave organizacional y como fuerza constitutiva de todos los climas"
10. María, S.P (2017) "Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización".
11. Medina (2015): "El clima organizacional dentro de una empresa", Revista Contribuciones a la Economía.
12. Norberto CH (1977) "La imagen corporativa".
13. Palacios J (2016) "Importancia de cuidar el clima laboral".

14. Quintero (2015) "El clima organizacional y la satisfacción laboral.
15. Quispe V, E (2015) "Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015".
16. Ramos D.C (2012) El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje.
17. Segredo A, M "Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización".
18. Uribe, Prado, Jesús Felipe (2015) "Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales".
19. Uceró J.M () Desarrollo Organizacional, Master Executive en Dirección Estratégica de RRHH.
20. Vásquez M,R (2006) "El clima organizacional en una institución tecnológica de educación superior, Red Tiempo de Educar."

CRONOGRAMA

| ACTIVIDADES | FECHAS EN MESES | | | |
|---------------------------------------------------------|-----------------|------------|---------|-----------|
| | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE |
| Presentación del proyecto de investigación | X | | | |
| Aprobación del proyecto de investigación | X | X | | |
| Recolección de información bibliográfica | X | X | | |
| Aplicación de encuestas y entrevistas | | X | | |
| Elaboración del marco teórico | | X | X | |
| Tabulación de los datos obtenidos | | | X | |
| Redacción de conclusiones y recomendaciones | | | X | |
| Redacción del primer borrador | | | X | |
| Corrección y presentación del proyecto de investigación | | | X | X |
| Sustentación del proyecto de investigación. | | | X | X |

ANEXOS

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN CARRERA COMUNIACION
ORGANIZACIONAL Y RELACIONES PÚBLICAS
PÚBLICO INTERNO

La siguiente entrevista es de carácter académico y tiene como objetivo analizar el clima laboral de la Facultad Ciencias de la Comunicación. Todas las respuestas serán manejadas con total confidencialidad.

1. ¿Cómo Autoridad califica usted el clima laboral entre los docentes y personal administrativo de la Facultad?
2. ¿Considera Ud. al clima laboral importante para la institución?
3. ¿Les ofrece a sus colaboradores compensaciones o reconocimientos por su buen desempeño?
4. ¿Ofrece a sus colaboradores los recursos necesarios para que desempeñen de manera efectiva sus funciones?
5. ¿Siente pertinencia por parte del personal interno de la FACCO?
6. ¿Cómo califica usted las relaciones interpersonales entre su personal interno?
1-2-3-4
7. Los públicos internos reciben información de manera clara y oportuna,
8. Que haría usted como autoridad para fortalecer el clima laboral en los públicos internos de la FACCO.

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN CARRERA COMUNIACION
ORGANIZACIONAL Y RELACIONES PÚBLICAS

PÚBLICO INTERNO

La siguiente encuesta es de carácter académico y tiene como objetivo analizar el clima laboral de la Facultad Ciencias de la Comunicación. Todas las respuestas serán manejadas con total confidencialidad.

1. ¿Cree usted que en la Facco existe un buen clima laboral entre su personal interno, (directivos, docentes y administrativos)?

SI NO

2. ¿Cuenta usted con los recursos necesario para poder tener un buen desempeño laboral?

SI NO

3. ¿Se siente motivado o estimulado en las funciones que realiza?

MUCHO POCO NADA

4. ¿Cómo califica las relaciones interpersonales entre sus compañeros de trabajo

Excelente Muy bueno Bueno Regular

5. ¿Cree que su retribución es proporcional al esfuerzo realizado en la facultad?

MUCHO POCO NADA

6. ¿Está satisfecho con el trabajo que realiza?

SI NO

Por qué?.....

7. ¿Qué nivel de pertinencia tiene usted sobre la Facultad?

Alto Medio Bajo

8. ¿Se siente satisfecho con la información que recibe de los directivos de la Facultad con relación a sus intereses?

SI NO

9. Algunas sugerencias para mejorar el clima laboral en la Facultad de Comunicación.

Gracias por su colaboración....

FOTOS



Instantes cuando la investigadora Eliana Palacios, procedía con las entrevistas en la Facultad de Comunicación.



La investigadora Eliana Palacios, realizando la entrevista al Decano de la Facultad Ciencias de la Comunicación.