



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO DE MANABÍ”

Facultad De Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

Carrera de Administración de Empresas

Proyecto de investigación

Previo a la obtención del título Licenciada en Administración de Empresas

TÍTULO

**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA COMUNICACIÓN
INTERNA DE LA EPAM (EMPRESA PÚBLICA AGUAS DE MANTA) PERIODO 2022-
2023.”**

AUTOR:

ORTIZ BRAVO MARÍA TERESA.

TUTOR:

ECO. OSCAR XAVIER CALDERÓN ZAMORA

MANTA – MANABÍ - ECUADOR

2022 – 2023

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 2 de 114

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de Integración Curricular proyecto de investigación bajo la autoría de María Teresa Ortiz Bravo estudiante del Eco. Oscar Xavier Calderón Zamora, legalmente matriculado/a en la carrera de Administración de Empresas período académico 2018-2023, cumpliendo el total de 400 horas, cuyo tema del proyecto de investigación es **“El clima organizacional y su influencia en la comunicación interna de la EPAM periodo 2022 – 2023.”**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

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

Manta, 05 de diciembre de 2022.

Lo certifico,


 Eco. Oscar Xavier Calderón Zamora

Docente Tutor(a)

Área:



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO DE MANABÍ”

TÍTULO

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA EPAM PERIODO 2022-2023.”

AUTOR: ORTIZ BRAVO MARÍA TERESA.

INFORME URKUND



Document Information

Analyzed document	Clima Organizacional EPAM - Final.docx (D152183745)
Submitted	12/5/2022 11:08:00 PM
Submitted by	
Submitter email	oscar.calderon@uleam.edu.ec
Similarity	4%
Analysis address	oscar.calderon.uleam@analysis.urkund.com


Eco. Oscar Xavier Calderón Zamora
DOCENTE TUTOR.

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Los registrados por los miembros del tribunal de grado dan la aprobación al trabajo final de titulación, sobre el proyecto de investigación “**El clima organizacional y su influencia en la comunicación interna de la EPAM periodo 2022 – 2023**”, el mismo que cumple con lo estipulado por los reglamentos y disposiciones que fueron determinadas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Ing. Luis Mario Moreira Moreira

Eco. Alexa María Cedeño Macías

Ing. Oswaldo Rodríguez Durán

DEDICATORIA

Dedico a Dios por haber sido mi guía, darme sabiduría y constancia para no rendirme en este proceso, que ha sido de mucho aprendizaje. A mi mamá, hermana, tía, abuelita, tío Javier, y demás familiares, por el amor y apoyo incondicional que me han brindado durante esta etapa y acompañarme en mis sueños. Gracias por hacer de mí, una persona con principio, valores y ser una mujer que no se rinde fácil ante nada, enseñarme que si quiero algo siempre y cuando me lo proponga puedo conseguirlo.

A mis amigas/os por estar presente durante este largo camino, apoyándonos mutuamente con mucho aprecio y cariño, por compartir buenos y malos momentos, que a pesar de las dificultades que la vida nos ha puesto seguimos en lucha constante y esmerándonos para ser mejores personas.

A los docentes de la carrera, que con esfuerzo, paciencia y dedicación inculcaron enseñanzas, impartieron sus conocimientos y compartieron aprendizajes de la vida tanto profesional como personal. Al economista Oscar Calderón, por su guía y predisposición durante esta etapa, que fue de mucha ayuda asesorándome incluso en horas no laborales, siempre dispuesto a solventar dudas.

Ortiz Bravo María Teresa.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por ser guía, darnos sabiduría e impulsarnos a dar nuestro mejor esfuerzo en cada etapa de la vida. A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por admitirnos en la institución y mostrar el constante empeño para ofrecer una educación superior de calidad; por medio de sus docentes, facilitando instrumentos a los alumnos que la conforman. Han entregado lo mejor de sí para formar profesionales con buena ética, moral y que sean buenas personas para la sociedad.

A la Carrera Administración de Empresas perteneciente a la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, con los docentes de calidad que cuenta, han compartido las asignaturas y enseñanzas que aporta valor para la vida.

Al economista Oscar Calderón, que con esfuerzo y dedicación supo guiarme, en base a sus extensos conocimientos asesoro el presente trabajo de investigación, predispuesto ayudar con tutorías incluso fuera de las horas laborales.

A mis amigas/os, compañeros que durante todo el trayecto compartimos buenos momentos durante el aula y fuera de ella. A todas las personas que hicieron posible de manera directa e indirecta que colaboraron con palabras de ánimos. A mis mascotas: shazadi, mister, flash e iris, por su leal compañía y por ser un soporte emocional e incondicional, por ser inspiración para continuar y no rendirme.

Ortiz Bravo María Teresa.

Tabla de Contenido

Facultad De Ciencias Administrativas, Contables y ComercioCarrera de Administración de Empresas	1
TÍTULO.....	1
AUTOR:	1
TUTOR:.....	1
CERTIFICACIÓN.....	I
AGRADECIMIENTO.....	V
RESUMEN	XVII
ABSTRACT	XVIII
CAPITULO I	1
1. Tema de Investigación.....	4
1.2.1 El problema.....	4
1.2.1.1 Planteamiento del problema.....	4
1.2.1.1.1 Formulación del problema	5
1.2.2 Problemas Específicos.....	5
1.2.3 Formulación del objeto y campo de acción de la investigación.....	6
1.2.3 Formulación de los objetivos de la investigación.....	6
1.2.4.1 Delimitación	6
1.2.5 Formulación de la Hipótesis.....	7
1.2.5.2 Definición de las variables	7
1.2.5.3 Operacionalización de la Variable.....	8
1.2.6 Justificación de la investigación.....	10

1.3 Metodología	11
1.3.1 Tipo y diseño metodológico de la investigación	11
1.3.1.1 Alcance	11
1.3.2 Diseño de la investigación.....	11
1.3.3 Población y muestra	12
1.3.3.1 Población	12
1.3.3.2 Tamaño de la muestra.....	12
Datos.....	13
Cálculo de la Muestra	13
Nota:	14
1.3.3.3 Modalidad básica de la investigación.....	14
1.3.3.4 Técnicas e instrumento de medición y recolección de datos	14
1.3.3.5 Nivel o tipo de investigación EPAM.....	15
1.3.3.6 Influencia de las dos variables en el estudio de la EPAM.....	15
1.3.3.7 Población y muestra EPAM.....	16
1.3.3.8 Recolección de datos y tabulación de resultados.....	16
1.3.3.9 Instrumento de recopilación de datos (Encuesta)	17
Capítulo II: Marco Teórico de la Investigación.....	18
2. Marco teórico	18
2.1 Bases teóricas	26
2.2 Definiciones del Clima Organizacional.....	26
2.3 Definiciones de la Comunicación Interna	26
2.4 Características del Clima Organizacional.....	27
2.5 Características de la Comunicación Interna	28

2.6 Tipos de Clima Organizacional	30
Tipo autoritario: Explotador	30
Tipo autoritario: Paternalista – Condescendiente	30
Tipo participativo: Informativo	31
Tipo participativo: Colaboración en equipo	31
2.7 Tipos de Comunicación Interna.....	32
Formal.....	32
Informal	32
Vertical	32
Horizontal	33
Rumores.....	33
2.8 Funciones del Clima Organizacional.....	33
1. Desvinculación	33
2. Obstaculización	33
3. Espíritu Laboral.....	33
4. Relaciones	34
5. Alejamiento	34
6. Motivación	34
7. Consideración.....	34
8. Estructura	34
9. Responsabilidad	34
10. Remuneración.....	35
11. Amabilidad.....	35
12. Apoyo	35

13. Normas	35
14. Conflicto.....	35
15. Identidad.....	35
16. Planificación.....	35
2.9 Funciones de la Comunicación Interna	36
2.10 Factores que influyen en el Clima Organizacional.....	36
Condiciones Físicas	36
Motivación.....	37
Comunicación.....	37
Liderazgo.....	37
Trabajo en equipo	37
Satisfacción del trabajo.....	38
Capacitación	38
2.11 Factores que influyen en la Comunicación Interna	38
Capitulo III: Diagnostico.....	39
3.1 Análisis e interpretación de datos.....	39
Ilustración 1	39
Análisis	39
Pregunta #2 ¿Indique el nivel de satisfacción que tiene frente a las condiciones laborales?	40
Ilustración 2	40
Análisis	41
Pregunta #3 ¿Con que frecuencia son tomados en cuenta las sugerencias o comentarios que expone a sus superiores?.....	41
Ilustración 3	42

Análisis	42
Pregunta #4 ¿Considera que se le facilita herramientas y obtiene una adecuada retroalimentación de las actividades encomendadas?	43
Ilustración 4	43
Análisis	43
Pregunta #5 ¿El nivel de motivación en su trabajo es?Tabla 5	44
Ilustración 5	45
Análisis	45
Pregunta #6 ¿La distribución de funciones aporta al desarrollo de trabajo en equipo dentro de la Epam?	46
Ilustración 6	46
Análisis	46
Pregunta #7 ¿El flujo de información en la Epam es?.....	47
Ilustración 7	47
Análisis	48
Pregunta #8 ¿La comunicación entre los compañeros de trabajo es?Tabla 8.....	48
Ilustración 8	49
Análisis	49
Pregunta #9 ¿La comunicación entre los directivos y el personal es?Tabla 9.....	50
Ilustración 9	50
Análisis	50
Pregunta #10 ¿A través de qué medios recibe la información sobre las actividades que deben desarrollar y cumplir dentro de la Epam? (Opción Múltiple).....	51
Ilustración 10	52
Análisis	52

Pregunta #11 ¿Existe un plan de comunicación interna en la Epam?Tabla 11	53
Ilustración 11	53
Análisis	53
Pregunta #12 ¿Considera importante el mejoramiento continuo de la comunicación interna de la Epam?	54
Ilustración 12	54
Análisis	55
Pregunta #13 ¿Con que frecuencia se realizan reuniones para comunicar informaciónrelevante?	55
Ilustración 13	56
Análisis	56
Pregunta #14 ¿Con que frecuencia se realizan reuniones para comunicar informaciónrelevante?	57
Ilustración 14	57
Análisis	57
Pregunta #15 ¿Mediante que técnica se gestiona la resolución de conflictos?Tabla 15	58
Ilustración 15	58
Análisis	58
Pregunta #16 ¿Cuál de las siguientes situaciones ha evidenciado dentro de la organización? (Opción múltiple).....	59
Ilustración 16	60
Análisis	60
3.2 Análisis general de los resultados de las encuestas	61
CAPITULO IV: PROPUESTA	63
4. Propuesta	63
4.1 Título	63

4.2	Antecedentes de la propuesta	63
4.3	Justificación.....	63
4.4	Objetivos de la Propuesta	64
4.4.1	Objetivo General	64
4.4.2	Objetivos Específicos	64
4.4.3	Plan de Comunicación Interna EPAM	65
4.4.3.1.1	Análisis Matriz Foda factores internos (Fortalezas y Debilidades)	65
	FORTALEZAS.....	65
4.4.3.1.2	Gran experiencia y conocimientos de los directivos	65
4.4.3.1.3	Capacidad para implementar nuevos proyectos	66
4.4.3.1.4	Ingresos Operacionales	66
4.4.3.1.5	Portafolio diversificado de clientes	66
4.4.3.1.6	Capacidad Productiva del 50%	66
	DEBILIDADES.....	67
4.4.3.1.7	Comunicación interna	67
4.4.3.1.8	Dependencia a la consignación presupuestaria del Estado	67
4.4.3.1.9	Estandarización de procesos	67
4.4.3.1.10	Socialización y difusión de la gestión empresarial	67
4.4.3.1.11	Poca planificación administrativa estratégica	68
4.4.3.2.1	Análisis Matriz Foda factores externos (Oportunidades y Amenazas)	68
	OPORTUNIDADES.....	68
4.4.3.2.1	Probabilidad de alianzas estratégicas con empresas público-privado	68
4.4.3.2.2	Financiación Internacional	68
4.4.3.2.3	Crecimiento en el entorno regional	69

4.4.3.2.4 Poca competencia en el Mercado	69
4.4.3.2.5 Aumento de demanda	69
AMENAZAS	69
4.4.3.2.5 Decrecimiento económico.....	69
4.4.3.2.6 Inflación	70
4.4.3.2.7 Déficit gubernamental con la disminución de apoyo.....	70
4.4.3.2.8 Desacuerdo o disolución en la relación y negociación con los proveedores	70
4.4.3.2.9 Incumplimiento de las personas encargadas de proyectos.....	70
4.4.1 Formulación de estrategias EPAM	71
4.4.1.1 Matriz mixta Fortalezas - Oportunidades	71
4.4.1.1.1 Análisis de Matriz FO.....	71
Estrategia #1	72
Estrategia #2	72
4.4.1.2 Matriz mixta Fortalezas – Amenazas	72
4.4.1.2.1 Análisis de Matriz FA.....	72
Estrategia #1	73
Estrategia #2	73
4.4.1.3 Matriz mixta Debilidades – Oportunidades.....	73
4.4.1.3.1 Análisis de Matriz DO.....	73
Estrategia #1	74
Estrategia #2	74
4.4.1.4 Matriz mixta Debilidades – Amenazas.....	74
4.4.1.4.1 Análisis de Matriz DA.....	75
Estrategia #1	75

Estrategia #2	75
4.4.2 Matriz de evaluación de Vulnerabilidad.....	75
4.4.2.1 Análisis de Vulnerabilidad	76
Estrategia #1	77
Estrategia #2	77
4.4.3 Propuesta del plan de acción EPAM	77
4.4.3.1 Cuadro de Mando Integral o Balanced Scorecard (Desarrollo de la propuesta)	78
4.4.3.2 Actividades a desarrollar, recursos y responsables.....	79
4.4.4 Conclusiones	80
4.4.5 Recomendaciones.....	81
Bibliografía.....	82
ANEXOS.....	89
Encuesta para analizar el clima organizacional y la comunicación interna de la Epam.....	89

Índice de Tabla

<i>Tabla 1</i>	56
<i>Tabla 2</i>	57
<i>Tabla 3</i>	58
<i>Tabla 4</i>	60
<i>Tabla 5</i>	61
<i>Tabla 6</i>	63
<i>Tabla 7</i>	64
<i>Tabla 8</i>	65
<i>Tabla 9</i>	67
<i>Tabla 10</i>	68
<i>Tabla 11</i>	70
<i>Tabla 12</i>	71
<i>Tabla 13</i>	72
<i>Tabla 14</i>	74
<i>Tabla 15</i>	75
<i>Tabla 16</i>	76

Índice de Ilustraciones

<i>Ilustración 1</i>	56
<i>Ilustración 2</i>	57
<i>Ilustración 3</i>	59
<i>Ilustración 4</i>	60
<i>Ilustración 5</i>	62
<i>Ilustración 6</i>	63
<i>Ilustración 7</i>	64
<i>Ilustración 8</i>	66
<i>Ilustración 9</i>	67
<i>Ilustración 10</i>	69
<i>Ilustración 11</i>	70
<i>Ilustración 12</i>	71
<i>Ilustración 13</i>	73
<i>Ilustración 14</i>	74
<i>Ilustración 15</i>	75
<i>Ilustración 16</i>	77

RESUMEN

El actual proyecto de investigación se elaboró, basada en la problemática que en la actualidad confronta la Epam, con el objetivo de dar una iniciativa eficiente. El problema radica el clima organizacional y su predominación en la comunicación interna de la EPAM. El clima organizacional pertenece a los esquemas más relevantes en una organización es la parte esencial de una empresa. Cada institución se crea y constituye por valores, principios, políticas, cultura y un ambiente laboral óptimo de trabajo en equipo, así poder cubrir las necesidades y servicio que se les ofrece a los clientes. El no llevar a cabo técnicas de liderazgo y comunicación interna organizacional es bastante factible que no se logre realizar el cumplimiento de las metas, del mismo modo tomando en cuenta la remuneración justa de los trabajadores. Es importante la colaboración en el rendimiento de los trabajadores con el objetivo de lograr eficiencia. Es fundamental utilizar herramientas y técnicas que contribuyan a la motivación y trabajo en equipo con el objetivo de conceder apoyo a los miembros de la organización, para que los colaboradores se adapten. En las instituciones públicas estudian el ambiente laboral mediante la mediación con ayuda de la tecnología, evaluando 3 puntos importantes: el Liderazgo, el Compromiso y el ámbito de trabajo.

Palabras claves: Clima Organizacional, Comunicación Interna

ABSTRACT

The current research project was developed, based on the problems that Epam currently faces, with the aim of giving an efficient initiative. The problem lies in the organizational climate and its predominance in EPAM's internal communication. The organizational climate belongs to the most relevant schemes in an organization, it is the essential part of a company. Each institution is created and constituted by values, principles, policies, culture and an optimal work environment of teamwork, in order to cover the needs and service offered to clients. Failure to carry out leadership techniques and internal organizational communication is quite feasible that the fulfillment of the goals will not be achieved, in the same way taking into account the fair remuneration of workers. Collaboration in worker performance is important in order to achieve efficiency. It is essential to use tools and techniques that contribute to motivation and teamwork in order to provide support to the members of the organization, so that the collaborators adapt. In public institutions, they study the work environment through mediation with the help of technology, evaluating 3 important points: Leadership, Commitment and the work environment.

Keywords: Organizational Climate, Internal Communication

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

El clima laboral es uno de los esquemas más importantes y significativos dentro de una organización al momento de proceder con la gestión del talento humano, según (García Clara, Valle Luis, 2020) en algunas empresas incluyen una evaluación como práctica de gestión necesaria para mejorar el funcionamiento de esta.

Algunas empresas dan la oportunidad de comenzar a laborar a graduados en bachilleres, sin embargo, sería más favorable que estas ofrezcan permanencia en el trabajo, es decir, más de un año. Debería desarrollarse la participación igualitaria de género en el área de Recursos Humanos.

A las empresas les convendría trabajar en base a sus objetivos, para que prevalezca los valores, la cultura y el clima laboral que toda organización espera, y lograr un buen trabajo en equipo del mismo modo generar capital adecuado para cubrir las necesidades y obtener ganancias. El no implementar técnicas de liderazgo organizacional es muy probable que no se pueda llevar a cabo el cumplimiento de los objetivos, de igual forma considerando la remuneración justa de los trabajadores.

Los dirigentes en muchas ocasiones no contemplan un escenario igual que los empleados y piensan o dan por sentado que seguirán satisfechos y motivados solo por el sueldo que reciben. Sin observar o analizar los distintos desafíos que pueden presentarse en el mundo empresarial que demanda de reconocimiento permanente de ejecutar un buen trabajo. La participación en el rendimiento de los trabajadores con la finalidad de conseguir eficiencia es fundamental ya que este

lo lleva a una competencia en medio de las empresas, sin embargo, puede ser un poco agotador para ellos. (Macías Alexandra, 2019)

En la gestión de los departamentos de una empresa, es sustancial aplicar herramientas y realizar actividades de motivación con la intención de proporcionar apoyo a los integrantes de la organización, para que los empleados se adapten al trabajo, esto sería de gran utilidad para salir un poco de la rutina y por lo tanto puedan acomodarse a los cambios, nuevos recursos y situaciones que podrían suscitarse dentro de esta y por esa razón influir su manejo en el puesto del trabajo.

El (MDT, 2020) afirma que cada cierto tiempo analiza el clima laboral en las instituciones del sector público, por medio de la Dirección de Gestión del Cambio y Cultura Organizacional cada año realiza la Medición de Entorno de trabajo por medio de una encuesta electrónica que analiza 3 componentes: el Liderazgo, el Compromiso y el Entorno de trabajo. En la medida en que esto se cumpla, la empresa podrá mejorar su clima e imagen, volviéndola más atractiva tanto para accionistas como para consumidores.

El no mejorar y fortalecer el clima laboral que por consiguiente sea agradable dentro de una empresa, significa que no ha implementado técnicas ni estrategias de gestión por esa razón podría no haber progresos en el ámbito de rendimiento laboral, por ende, la contribución a un entorno de empatía es limitada, en efecto existirá una disminución de motivación al momento de laboral, bajo compromiso por parte de ellos, no trabajo en equipo sería un poco conflictivo, causando dificultad en la comunicación interna, ocasionando deterioración de la relación de jefes y subordinados haciendo que decrezca el rendimiento y por consiguiente decae la imagen de la empresa.

La presente investigación se elaboró, basada en la problemática que actualmente enfrenta la Epam, con la finalidad de ofrecer una propuesta eficiente. El problema radica el clima organizacional y su influencia en la comunicación interna de la EPAM.

Este trabajo contiene 5 capítulos, que son: En el capítulo uno se detalla el tema de investigación, en el segundo capítulo se realiza el diseño teórico, donde se determinó el planteamiento del problema, se ejecutó la formulación de objeto, objetivos, delimitación: espacial, temporal, conceptual, se estableció las hipótesis, se definió las variables, la matriz de consistencia y la justificación de la investigación.

En el capítulo 3 se realizó el marco teórico, bases teóricas y el glosario de términos, donde se especifica los antecedentes de la investigación con temas generales y específicos del clima organizacional, la comunicación interna, la definición de los conceptos básicos, basados en las dimensiones e indicadores de las variables planteados en tema de estudio.

El capítulo 4 se aplicó un tipo de investigación exploratoria se indagará las causas y efectos del problema planteado, una vez analizado las causas y los efectos, fue necesario describir el enfoque cuantitativo y diseño no experimental, utilizando la investigación de tipo descriptivo, lo que permitió observar los fenómenos que se muestran en el problema a investigarse y sus componentes relacionándolos entre sí para llegar al fondo del problema, a través de las técnicas e instrumentos de investigación: la encuesta, por consiguiente proceder a la tabulación de resultados con el respectivo análisis y comprobar la hipótesis planteada.

El quinto capítulo se preparó la propuesta con la finalidad de contribuir y brindar una solución a la problemática presentada, la que se compone de: título de la propuesta, objetivos generales y específicos, matriz de desarrollo de la propuesta y cronograma de ejecución.

1. Tema de Investigación

El clima organizacional y su influencia en la comunicación interna de la EPAM periodo 2022 – 2023.

1.2 Diseño teórico

1.2.1 Planteamiento del problema

En el Ecuador muchas empresas enfrentan una dirección equivocada sobre la comunicación en el entorno laboral, la cual suscita que las relaciones internas dentro de esta decaigan, del mismo modo hallando desperfectos en el desenvolvimiento y desarrollo organizacional de estas organizaciones.

La organización EPAM tiene que enfrentarse a las complicaciones de comunicación interna, puesto que se ha establecido una comunicación de manera informal, siendo ésta la causa por la que la empresa presenta inconvenientes en su proceder de laborar, al igual que puede ocasionar desacuerdo o inconformidad en las relaciones entre sus miembros, puesto que los empleados no se relacionan entre sí de forma adecuada.

Las ocupaciones y tareas que sus miembros deben cumplir dentro de la empresa no se les delega correctamente, dado que cada uno comienza a ejecutar sus funciones según el ejemplo de comunicación informal determinado en la organización, debido que ha desembocado un escenario en la que empieza a originar una desorientación de los deberes asignados. Sin embargo, en esta empresa importante, no se ha aplicado una auditoría de comunicación interna y ambiente laboral que facilite y autorice medir el grado de eficacia y aprobación del uso de las herramientas de comunicación, para poder conocer y analizar el manejo de la comunicación interna de la EPAM.

En la mayoría de los incidentes existentes es la falta de socialización de información y estrategias, la difusión de estas, ya que los empleados por ende ellos no se encuentran informados de la situación y necesidad de la empresa, es decir desconocen la identidad corporativa, su visión, misión, cultura, valores y la filosofía de esta. Los miembros e integrantes por lo tanto no perciben una comunidad laboral en consecuencia no se sienten identificados ni definidos con esta.

La comunicación en la EPAM es fundamental para fundar e implementar una cultura de colaboración y participación. Si no existe comunicación de calidad es complicado, que los empleados conozcan de forma idónea el propósito y estrategia de la empresa, lo cual es tan elemental para lograr excelentes resultados. Se debería considerar que sin una buena comunicación interna afectara la productividad y el compromiso de los trabajadores.

1.2.1.1.1 Formulación del problema

¿Cuál es el impacto del clima organizacional en la comunicación interna de la EPAM (Empresa Pública Agua de Mantas)?

1.2.2 Problemas Específicos

¿En qué medida el diagnóstico situacional influye en la comunicación interna de EPAM (Empresa Pública Agua de Mantas)?

¿Cómo influye la cultura y valores en la comunicación interna de la EPAM (Empresa Pública Agua de Mantas)?

¿De qué manera el trabajo en equipo influye en la comunicación interna en la EPAM (Empresa Pública Agua de Mantas)?

¿Cómo un plan de comunicación influiría en la comunicación interna de la EPAM (Empresa Pública Agua de Mantas)?

1.2.3 Formulación del objeto y campo de acción de la investigación

Identificar el clima organizacional y la influencia en la comunicación interna de la EPAM.

1.2.3 Formulación de los objetivos de la investigación

1.2.3.1 Objetivo General

Determinar si el Clima Organizacional influye en la comunicación interna de la EPAM (Empresa Pública Agua de Mantas).

1.2.4 Objetivos Específicos

- Establecer si el diagnostico situacional influye en la comunicación interna de la EPAM (Empresa Pública Agua de Mantas).
- Identificar la cultura y valores influyen en la comunicación interna de la EPAM (Empresa Pública Agua de Mantas).
- Establecer si el trabajo en equipo influye en la comunicación interna en la EPAM (Empresa Pública Agua de Mantas).
- Determinar si la motivación influye en la comunicación interna de la EPAM (Empresa Pública Agua de Mantas).

1.2.4.1 Delimitación

1.2.4.1.1 Delimitación espacial

La investigación se realizará en la empresa EPAM ubicada en la ciudad de Manta.

1.2.4.1.2 Delimitación temporal

La investigación se realizará en el periodo 2022-2023.

1.2.4.1.3 Delimitación conceptual

En la investigación se trató sobre el Clima Organizacional y de sus dimensiones las cuales son diagnóstico situacional, cultura y valores, trabajo en equipo y motivación.

1.2.5 Formulación de la Hipótesis

1.2.5.1 Hipótesis General

El clima organizacional influye en la comunicación interna de la EPAM (Empresa Pública Agua de Mantas).

1.2.5.1.1 Hipótesis Específicas

- El diagnóstico situacional influye en la comunicación interna de la EPAM (Empresa Pública Agua de Mantas).
- La cultura y valores organizacionales influye en la comunicación interna de la EPAM (Empresa Pública Agua de Mantas).
- El trabajo en equipo influye en la comunicación interna en la EPAM (Empresa Pública Agua de Mantas).
- La motivación influye en la comunicación interna de la EPAM (Empresa Pública Agua de Mantas).

1.2.5.2 Definición de las variables

Variable Independiente: Clima Organizacional.

Variable Dependiente: Comunicación Interna.

1.2.5.3 Operacionalización de la Variable

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA
Clima Organizacional	Diagnóstico situacional	Levantamiento de información, identificación de problemas, procesos, principios, planificación estratégica.	Encuesta
	Cultura y valores	Normas, políticas, cultura laboral, comunicación, participación, integridad, compromiso, misión, visión, objetivos, liderazgo, clima laboral.	
	Trabajo en equipo	Fijación de objetivos o directrices, monitoreo de mejora, tiempo de entrega de las responsabilidades dadas, plazo de resolución, rendimiento de procesos, comunicación, innovación.	
	Motivación	Condiciones laborales, estímulo que recibe, brindar lo mejor de sí mismo para la organización, perspectivas de crecimiento, oportunidades, acciones que manifiesten justa, transparente y confiable a la organización.	

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA
Comunicación Interna	Identidad	Filosofía corporativa, cultura corporativa, imagen corporativa, reputación, manual de identidad corporativa, identidad social.	Encuesta
	Desarrollo organizacional	Comunicación ascendente/descendente, Comunicación horizontal, Uso de TIC's para la comunicación, Comunicación personalizada	
	Plan de comunicación	Conocer la misión, visión, valores, políticas, normas, el uso de medios de comunicación, participación entre los colaboradores, motivación, eficiencia, nivel de conocimientos, asignación de responsabilidades.	
	Medios de comunicación	Canales de comunicación como: Redes Sociales, Correo electrónico, manuales, memos, chat interno, reuniones, videos, buzón de sugerencia, videoconferencia, escrito, oral.	

1.2.5.4 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES		METODOLOGIA	
GENERAL						
¿Cuál es el impacto del clima organizacional en la comunicación interna de la EPAM (Empresa Pública Agua de Mantas)?	Determinar si el Clima Organizacional influye en la comunicación interna de la EPAM (Empresa Pública Agua de Mantas).	El clima organizacional influye en la comunicación interna de la EPAM (Empresa Pública Agua de Mantas).	VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE	Enfoque cuantitativo. Diseño no experimental de tipo descriptivo.	
ESPECÍFICOS						
¿En qué medida el diagnóstico situacional influye en la comunicación interna de EPAM (Empresa Pública Agua de Mantas)?	Establecer si el diagnóstico situacional influye en la comunicación interna de la EPAM (Empresa Pública Agua de Mantas).	El diagnóstico situacional influye en la comunicación interna de la EPAM (Empresa Pública Agua de Mantas).	Clima Organizacional.	Comunicación Interna.		
¿Cómo influye la cultura y valores en la comunicación interna de la EPAM (Empresa Pública Agua de Mantas)?	Identificar la cultura y valores influyen en la comunicación interna de la EPAM (Empresa Pública Agua de Mantas).	La cultura y valores organizacionales influye en la comunicación interna de la EPAM (Empresa Pública Agua de Mantas).	Dimensiones: X1. Diagnóstico situacional X2. Cultura y Valores.	Dimensiones: X1. Identidad X2. Desarrollo organizacional. X3. Plan de comunicación. X4. Medios de comunicación.		
¿De qué manera el trabajo en equipo influye en la comunicación interna en la EPAM (Empresa Pública Agua de Mantas)?	Establecer si el trabajo en equipo influye en la comunicación interna en la EPAM (Empresa Pública Agua de Mantas).	El trabajo en equipo influye en la comunicación interna en la EPAM (Empresa Pública Agua de Mantas).	X3. Trabajo en equipo. X4. Motivación.			
¿Cómo un plan de comunicación influiría en la comunicación interna de la EPAM (Empresa Pública Agua de Mantas)?	Determinar si la motivación influye en la comunicación interna de la EPAM (Empresa Pública Agua de Mantas).	La motivación influye en la comunicación interna de la EPAM (Empresa Pública Agua de Mantas).				

1.2.6 Justificación de la investigación

El presente proyecto se fundamenta ya que surge la necesidad de identificar y analizar el clima organizacional de la EPAM ubicada en la ciudad de Manta y cómo influye la comunicación interna de la empresa; partiendo desde la definición del clima organizacional que es la agrupación de las percepciones y sensaciones de los participantes de la organización sobre el entorno de trabajo.

El presente proyecto es fundamental para conocer y analizar la situación actual de la EPAM de Manta y apreciación de sus colaboradores, mediante la información que proporcionen que permita el mejoramiento del clima organizacional y así obtener excelentes relaciones laborales.

El clima organizacional y los valores de la empresa necesitan ser observados y analizados para realizar actualizaciones y mejoras continuas. Esto permitirá saber si se están cumpliendo y fortaleciendo los objetivos planeados. Con esta información importante, podemos establecer y determinar la actual situación de la EPAM con técnicas o métodos en el área administrativo a largo plazo que contribuyan a soluciones de los problemas que presentan en torno la comunicación interna.

El desarrollo de una auditoría de comunicación interna permitirá definir y especificar los problemas comunicacionales internos. Asimismo, conocer la percepción de los trabajadores hacia la empresa con el propósito de mejorar el ambiente laboral interno y mejore la prestación de sus servicios, forjando confianza y discernimiento de pertenencia entre sus colaboradores. La evaluación y mejoramiento constante de la comunicación interna favorecerá a los vínculos laborales y la caracterización e identificación de los participantes con la EPAM.

1.3 Metodología

1.3.1 Tipo y diseño metodológico de la investigación

Dentro del proyecto de investigación es importante determinar el diseño metodológico, porque define el tipo de investigación a ejecutar, así poder estudiar el problema a profundidad, nos ayudará a recopilar los datos e información necesaria. Orienta los métodos, técnicas y herramientas en el proceso del proyecto de investigación, para comprobar la hipótesis y alcanzar los objetivos.

Al realizar un diseño metodológico se proporciona coherencia y sustentación al desarrollo del proyecto, porque autores que han empleado metodologías similares a esta investigación han obtenido resultados útiles para el estudio. (Universidad Militar Nueva Granada, 2022)

1.3.1.1 Alcance

El tipo de investigación que se va a implementar en el proyecto de investigación será el estudio descriptivo experimental, descriptivo porque describe, especifica las cualidades, características, grupos de personas, procedimientos, factores u otro acontecimiento que se suscite a una observación. Experimental, porque es aquella que permite o indica la existencia de la conexión causa-efecto entre la variable dependiente y la variable independiente.

1.3.2 Diseño de la investigación

En el proyecto de estudio se empleará, investigación descriptivo experimental, puesto que, se realizará una planificación para la recolección de datos y examinar la información. Asegura que los métodos y herramientas a utilizar tenga congruencia con el fenómeno que investiga, asimismo, se gestiona de manera adecuada el tiempo y los recursos.

Para la presente investigación se aplicará un enfoque de investigación cuantitativo, con la técnica de recopilación de datos contribuirá para comprobar la hipótesis en base al cálculo número y análisis estadísticos, con la finalidad de determinar tipos de conductas y corroborar la hipótesis.

1.3.3 Población y muestra

1.3.3.1 Población

La población en un proyecto de investigación es la agrupación de asuntos el cual está definido, es accesible y limitado, esto quiere decir, que formara parte para la selección de muestra, por lo que desempeña una secuencia discernimientos establecidos. Es fundamental identificar la población o universo de estudio para poder determinar el objeto de investigación, y comprobar la hipótesis. (Miranda María Guadalupe, Arias Jesús, Villasís Miguel Ángel, 2016)

Para el proyecto de investigación la población será el personal administrativo y operativo de la Epam (Empresa Pública Aguas de Manta); esta institución en la actualidad cuenta con un total de 437 empleados.

1.3.3.2 Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra es la representación de una parte de la población, es calculado en base a la probabilidad de confiabilidad del 95%, por consiguiente, se realiza la fórmula para determinar la muestra a evaluar y analizar. (Villavicencio-Ebingen, Alvear María Cristina, Cuenca Katherine, Calderón, Mireya. Zhunio Karla, Webster Frank., 2017)

$$n = \frac{Z^2 \cdot (p) \cdot (q) \cdot (N)}{(N) \cdot (e^2) + (Z^2)(p) \cdot (q)}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

Z = nivel de confiabilidad que tendrá la muestra.

p = probabilidad de ocurrencia

q = probabilidad de no ocurrencia

N = Tamaño de la población

e = Es la precisión o el error

Datos

n = ?

Z = 95% \longrightarrow 1,96

p = 0,50

q = 1 - p = 1 - 0,50 = 0,50

N = 437

e = 5% 0,05

Cálculo de la Muestra

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,50) \cdot (0,50) \cdot (437)}{(437) \cdot (0,05^2) + (1,96^2)(0,50) \cdot (0,50)}$$

$$n = \frac{(3,8416) \cdot (0,50) \cdot (0,50) \cdot (437)}{(437) \cdot (0,0025) + (3,8416)(0,50) \cdot (0,50)}$$

$$n = \frac{419,6948}{(1,0925) + (0,9604)}$$

$$n = \frac{419,6948}{(2,0529)}$$

$$n = 204,4399//$$

Nota:

Para ejecutar la investigación sobre las variables que se está analizando en el proyecto es elemental aplicar 204 encuestas, por lo consiguiente, será aplicada al personal administrativo y operativo de la Epam (Empresa Pública Aguas de Manta).

1.3.3.3 Modalidad básica de la investigación

Las técnicas de recolección de datos es una herramienta que se utiliza para reunir la información de distintas fuentes, realizar evaluaciones y en este caso analizar el clima organizacional y la comunicación interna de la EPAM.

Existe diferentes tipos de recolección de datos, para esta investigación se empleó la encuesta, esta metodología se llevó a cabo con preguntas cerradas y opción múltiple, de manera física y digital para recopilar los datos cuantitativos.

1.3.3.4 Técnicas e instrumento de medición y recolección de datos

Para el presente trabajo de investigación se realizará tanto investigación de campo como bibliográficas con enfoque cuantitativo, en vista que por la problemática existente es necesario acudir a fuentes primarias: Empresa Pública Aguas de Manta provincia de Manabí durante el periodo 2022-2023, dándose el caso de que se relacionara directamente con los protagonistas de los hechos que se estarán investigando.

1.3.3.5 Nivel o tipo de investigación EPAM

Se utilizará un tipo de investigación exploratoria se indagará las causas y efectos del problema planteado, es decir analizar el clima organizacional y su influencia en la comunicación interna de la EPAM. Una vez evaluado las causas y los efectos del presente trabajo de investigación, será necesario describir los resultados, utilizando una investigación descriptiva, lo que permitirá examinar los fenómenos que se muestran en el problema a investigarse y sus componentes relacionándolos entre sí para llegar al fondo del problema.

Para poder llegar al fondo del problema expuesto, se requiere relacionar las dos variables descritas en la formulación de la investigación clima organizacional y la comunicación interna. Observando cómo se vinculan o relacionan los fenómenos del problema entre sí. Todo esto se realiza utilizando un tipo de investigación correlacional.

1.3.3.6 Influencia de las dos variables en el estudio de la EPAM

Mediante técnicas de recolección de datos se identificó y comprobó el impacto entre las dos variables formuladas en el proyecto de investigación, su influencia en el clima organizacional y la comunicación interna dentro de la EPAM. La cultura organizacional dentro de la empresa es regular, por lo cual los participantes encuestados coincidieron en que creen que es importante la mejora continua de la comunicación interna. Muestra, así como el clima organizacional incide en la comunicación interna de la institución.

La desigual distribución de responsabilidades afecta el flujo de información, pues la transmisión de informes y fichas técnicas se entregan en un tiempo promedio con una tendencia a lento, explicaron los funcionarios.

Los empleados indicaron que su nivel de motivación es medio, lo cual es un buen indicador de que no están plenamente satisfechos con las funciones que desempeñan, cuando se presenta tal situación es importante realizar actividades que mejoren el clima laboral, la comunicación interna y el trabajo en equipo y así mejore y se sientan motivados.

Los funcionarios ven como esencial la mejora continua de la comunicación interna dentro de la agencia, implementando más trabajo en equipo, reuniones permanentes e igualdad en la distribución de responsabilidades y acuerdos mutuos en la delegación de actividades.

1.3.3.7 Población y muestra EPAM

Será necesario establecer la muestra de la población de la EPAM, la misma que es parte del Universo de todas las empresas de aguas del Ecuador, la prueba será de tipo probabilístico de forma al azar porque los sujetos no son elegidos mediante un patrón establecido o mediante un número aleatorio, sino que simplemente son escogidos entre toda la población que existe.

Conociendo el problema planteado, se ha considerado que el tamaño de la muestra es de 204 encuestados, suficiente para permitir un análisis estadístico confiable, datos que nos proporcionarán el grado de precisión deseado y probar si las diferencias son estadísticamente significativas para corroborar los hechos planteados en el presente trabajo de investigación.

1.3.3.8 Recolección de datos y tabulación de resultados

Toda la información recolectada a través de las técnicas e instrumentos de investigación relacionada con el presente proyecto de investigación será revisada minuciosamente comprobando su veracidad, así mismo proceder a la tabulación de resultados. Una vez procesada y tabulada la información, se analizará y se interpretará la misma utilizando los métodos estadísticos adecuados y finalmente emitir las conclusiones y recomendaciones respectivas.

1.3.3.9 Instrumento de recopilación de datos (Encuesta)

El instrumento de recopilación de datos fue la encuesta, con el objetivo de analizar el clima organizacional de la Epam ubicada en la ciudad de Manta y cómo influye directamente en la comunicación interna de la empresa, misma que se admitió y aprobó la ejecución de dicho estudio para el presente proyecto de investigación, el cual se realizó a los trabajadores administrativos y operativos de la institución.

Capítulo II: Marco Teórico de la Investigación

2. Marco teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

El artículo titulado “ Análisis De La Comunicación Interna En La Imagen Institucional De La Universidad Laica Vicente Rocafuerte Y Su Impacto En Los Estudiantes De La Carrera De Periodismo” que se realizó en el año 2019, por los autores Abel Adrián Andrade Vargas y Rocío Pizarro Matamoros el cual tuvo como objetivo “Estudiar los elementos teóricos que conforman la comunicación interna en su relación con la imagen institucional de las organizaciones”, es decir está relacionada a la variable dependiente de la presente investigación. La metodología utilizada fue documental, bibliográfica y de campo, con un nivel de estudio es descriptivo e interpretativo; los instrumentos de recolección de datos fue de escala Likert, cualitativo y cuantitativo se realizó una entrevista que conta de 5 preguntas abiertas dirigidas a las autoridades de la universidad, y un cuestionario con un diseño de tipo escala con 10 preguntas cerradas a estudiantes, con el fin de medir las variables la muestra fue 1 autoridad, 2 docentes y 360 alumnos, con un total de 363. Los resultados evidenciaron que la universidad tiene un asunto impostergable, ya que tiene un impacto alto en la mejora de sus procesos comunicacionales. Como conclusión: La comunicación interna dentro de los procesos administrativos de una institución de tercer nivel es indispensable contar con un buen desarrollo de la gestión universitaria en conjunto. Se demuestra que los factores que influyen directamente en los procesos de comunicación interna de la universidad, la falta de un plan de comunicación que permita mejorar los procesos y retrasos administrativos experimentados en los canales de comunicación internos de la misma.

La tesis titulada “Influencia De La Comunicación Interna En El Clima Laboral Del Personal De La Gerencia De Operaciones Aeroportuarias” que se realizó en el año 2017 por Pamela Liliana Bello Jiménez el cual tuvo como objetivo “Determinar el grado de influencia de la Comunicación Interna en el Clima Laboral del personal de la Gerencia de Operaciones Aeroportuarias” es decir, están relacionadas con las variables. La metodología utilizada fue investigación no experimental con nivel descriptivo, observando los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para luego analizarlos, sus dimensiones de comunicación fueron: comunicación organizacional, comunicación interna de la GOA, comunicación vertical, comunicación formal e informal, barreras de comunicación, tecnologías de información, y comunicación ética; la dimensión del clima laboral fue: el grado de satisfacción del personal. Los instrumentos de recolección de datos fue de escala Likert, cuantitativo se realizó 41 preguntas con la muestra de 126 colaboradores de la empresa. Los resultados evidenciaron que debe existir aspectos de mejora: comunicación en el area, comunicación organizacional influyendo de manera significativa el clima organizacional. Como conclusión: Se determinó que la influencia de la comunicación horizontal afecta al clima laboral ya que evidencia que si bien existe jerarquías las cuales permiten tener una comunicación oficial de Jefe a subalterno, esta se debe considerar que al ser horizontal las interacciones entre ellos permite flexibilidad cuando existe muchos problemas y se reduce el estrés laboral tomando decisiones en función a la experiencia y conocimiento en el área.

El artículo titulado “Modelo de intervención en clima organizacional” que se realizó en el año 2019, por los autores Lucila Cárdenas Niño, Yuly Cristina Arciniegas Rodríguez y Mónica Barrera Cárdenas el cual tuvo como objetivo “Estudiar los elementos teóricos que conforman la comunicación interna en su relación con la imagen institucional de las organizaciones”, es decir está relacionada a las variables de la presente investigación.

La metodología utilizada fue diseño experimental de dos grupos independientes, asignando los participantes aleatoriamente a los dos grupos independientes, uno experimental y otro control; los instrumentos de recolección de datos fue de escala Likert, cualitativo y cuantitativo se realizó. Se realizó la medición y análisis del clima organizacional con el instrumento PMCO en una muestra de 110 personas pertenecientes a la institución social, Hospital Yopal, estableciéndose dos grupos, uno experimental con 55 participantes y un grupo control con los otros 55 participantes. Se implementaron las siguientes cinco fases propuestas por el modelo: 1) análisis del problema, 2) sensibilización, 3) diseño y planeación de estrategias a nivel individual, intergrupales y organizacional, 4) implementación de estrategias y 5) evaluación del proceso. Se eligió un diseño de dos grupos, experimental y control, analizándose si hubo diferencias significativas en las medias de los grupos; se aplicó la prueba t a las dimensiones de alto riesgo en el clima organizacional, tales como nivel de trabajo ($t = 2,65$), comunicación organizacional ($t = 4,32$) y modelo de gestión ($t = 7,99$), demostrándose que existen diferencias significativas ($p \leq ,01$) entre el grupo experimental y control. Se concluye que la implementación de este modelo logró mejorar el clima organizacional en la entidad.

En el artículo titulado “Gestión de la comunicación y su relación con el clima organizacional” que se realizó en el año 2022 por la autora Diana Ramona Ledezma Torres el cual tuvo como objetivo “Conocer más aspectos relacionados a la comunicación, y la problemática que genera las debilidades en el proceso” es decir está relacionada a las variables de la presente investigación. La metodología utilizada fue investigación bibliográfica se procedió a la revisión de artículos de diversos autores sobre el tema accediendo a ellos por medio de Google Académico y por el portal Cicco de Conacyt Paraguay, se ejecutó la búsqueda por medio de palabras claves: comunicación, gestión de la comunicación y clima laboral.

Los resultados evidenciaron y sustentaron la hipótesis planteada sobre el relacionamiento existente entre la gestión de la comunicación y el clima laboral. Como conclusión: Se sustentó la hipótesis, existe relación entre la gestión de la comunicación y el clima organizacional. Se entiende que la comunicación organizacional es el flujo de comunicaciones internas, lo cual puede darse de manera ascendente, descendentes, verticales y horizontales dentro de una organización, para establecer relaciones entre los individuos que conforman la misma.

En la revista científica ECOCIENCIA en el artículo de investigación titulado “Factores De Clima Organizacional En Una Institución De Educación Superior en Cuenca, Ecuador” por los autores Walter Crespo Crespo, Mgtr. y Stella Serrano Moreno, Ph.D., que se realizó en el año 2022, el cual tuvo como objetivo “realizar un Análisis Factorial Exploratorio (AFE) como una aproximación a los factores constitutivos del clima organizacional en una unidad académica, de una Institución de Educación Superior” es decir está relacionada a las variables de la presente investigación. La metodología utilizada fue investigación de enfoque cuantitativo de alcance descriptivo, correlacional y explicativo, con diseño no experimental y transversal, se realizó en una población de 54 miembros incluyendo autoridades, docentes y personal administrativo pertenecientes a la Unidad Académica de Educación, Artes y Humanidades de la Universidad Católica de Cuenca, Ecuador (UCACUE). Los resultados, confirmaron los cinco factores que se había planteado: clima organizacional de la unidad académica de educación, artes y humanidades; relaciones interpersonales; liderazgo directivo; capacitación permanente y comunicación asertiva. Igualmente, permitieron demostrar que existe una estructura adecuada, aunque las cargas factoriales identificadas en algunas dimensiones son bastante bajas, especialmente en lo que corresponde a comunicación asertiva.

En general, la situación actual de la UCACUE es bastante favorable en términos de clima organizacional, debido a la comunicación permanente que promueven las autoridades administrativas y académicas. Se concluye que se requiere mejorar en términos de relaciones interpersonales que se relacionan con una comunicación asertiva baja entre autoridades, docentes y personal administrativo.

En la tesis titulada “Comunicación asertiva y clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020” por la autora Ana María Palma Pala, tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación asertiva y clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa es decir está relacionada a las variables de la presente investigación. La metodología consistió en el enfoque cuantitativo, paradigma positivista, método hipotético deductivo, diseño no experimental, transversal, nivel descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 60 docentes de la Institución Educativa a quienes se aplicó un cuestionario en escala de Likert para cada variable. Los datos recopilados fueron tabulados en el programa Excel y procesados en el software SPSS. Los resultados permitieron describir las variables a través de figuras; con el cual se contrastaron la hipótesis general y específicas. Se concluyó que las variables se encuentran relacionadas en forma positiva y directa.

En la tesis titulada “Análisis de la comunicación interna del Municipio del Cantón Daule y su influencia en el clima laboral en el año 2019” por el autor Ángel Fernando Sellan Moncayo, el cual tuvo como objetivo “Analizar la gestión de la comunicación interna del Municipio del Cantón Daule para mejorar el clima laboral del año 2019” es decir está relacionada a la variable dependiente de la presente investigación.

La metodología consistió el diseño de investigación no experimental, transversal y descriptiva. Se eligió este tipo de investigación porque se estudió a las variables de su ambiente natural de cómo la comunicación interna influye en el clima laboral, y donde las variables no sufren manipulación, solo se analizan y detallan. Los resultados evidenciaron y sustentaron que a pesar de tener una buena gestión comunicación interna, la fluidez de la comunicación generada entre los trabajadores y jefes inmediatos es poco fluida aprobando la hipótesis planteada. Como conclusión: Se demostró que la comunicación interna influye en el clima laboral desde la manera de informar que tienen los jefes inmediatos a sus subordinados, hasta el grado de que los trabajadores perciban un clima laboral poco motivado.

La tesis titulada “Plan De Comunicación Interna Para La Empresa Ciudad Del Auto En Ambato” que se realizó en el año 2019 por la autora Marjorie Paulina Espinosa Flores, cual tuvo como objetivo “analizar los referentes teóricos y metodológicos para la validación de un plan de comunicación interna en una empresa, en función de diagnóstico y elaboración de un plan de comunicación interna para la empresa Ciudad del Auto en Ambato.” es decir está relacionada a las variables de la presente investigación. La metodología consistió y fue a través de un enfoque transversal y no experimental. Además, se partió de un enfoque cuantitativo, se trabajó con una población que corresponde directamente con la línea de ensamble, mejoras y reparaciones de la organización. La población fue de 75 operarios y 5 supervisores con un total de 80 empleados. Los resultados evidenciaron que existe deficiencia en la comunicación interna. Como conclusión, propuesta y producto final del estudio, se elaboró y validó un plan de comunicación que permita alcanzar mayores niveles de comunicación interna.

En el artículo científico titulado “El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda” que se realizó en el año 2019 por los autores Flor María Arteaga Ureta, Sra. y Cristhian Fabricio Pilligua Lucas, Sr., con el objetivo de “evaluar el clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de la empresa Hardepex Cía. Ltda., cuya organización cuenta con 87 personas, que laboran en el área de producción.” es decir está relacionada a las variables de la presente investigación. La metodología consistió y fue un tipo de investigación descriptiva con técnicas cualitativas, a través de aplicación de encuestas, con una muestra estratificada. Los resultados obtenidos, señalan que, el clima laboral en los trabajadores dentro de la organización no es el adecuado, impactando negativamente en el rendimiento productivo de la empresa. Como conclusión las organizaciones deben prestar atención, en generar ambientes laborales adecuados en los trabajadores manteniendo la comunicación permanente, para que estos, a su vez, puedan mejorar su nivel de productividad.

En la tesis titulado “Plan de Comunicación Interna para mejorar el Clima Laboral en el Personal Administrativo de la Empresa “Serconsult – Caraz”, que se realizó en el año 2021, el cual tuvo como objetivo “Determinar en qué medida el plan de Comunicación interna mejora el clima laboral del personal administrativo de la Empresa “Serconsult – Caraz”, Trujillo 2021”, es decir está relacionada a las variables de la presente investigación. La metodología consistió y fue preexperimental, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. La muestra fue de 22 trabajadores administrativos, obteniendo como resultado un clima laboral favorable, los colaboradores sienten que son valorados y están satisfechos con su trabajo. Como conclusión: se prueba que un plan de comunicación interna mejoro el clima laboral de una empresa, a través de estrategias para así lograr los objetivos establecidos por la organización.

En la tesis titulada “Análisis de gestión de la comunicación interna y su incidencia en el clima laboral de los trabajadores de SPLENDOR en la ciudad de Guayaquil en el 2020”, el cual tuvo como objetivo “Estudiar el desarrollo de la gestión de la comunicación interna en Splendor y su incidencia en el clima laboral de los trabajadores en la ciudad de Guayaquil en el 2020”, es decir está relacionada a las variables de la presente investigación. La metodología consistió empirista materialista y fue descriptivo diseño no experimental, transeccional. Las técnicas de recolección de datos fueron cuatro cualitativas a través de investigación bibliográfica, observación, entrevistas y grupo focal; dos cuantitativa por medio de encuesta, con muestra no probabilística con trabajadores del area operativa tomando en cuenta 30 y del area administrativa 20. Los resultados evidencio la importancia que posee la gestión de comunicación interna y cómo esta influye en el clima laboral; es necesario hacer hincapié en este aspecto de la institución para poder obtener un público interno más comprometido con la empresa y sus objetivos y comprobando la hipótesis. Como conclusión: Se identificó la relación entre la gestión de la comunicación interna y el clima laboral, influyendo directamente entre ambas variables, se demostró que información fundamental como objetivos, normas, misión y visión no fueron socializados nunca.

2.1 Bases teóricas

2.2 Definiciones del Clima Organizacional

Chiavenato (1999, p. 45), citado por (Hidalgo Roberto, Melendez Devora, Vilca Jesus, 2020) muestra que la palabra clima procede y es oriunda del griego Klima. “Clima organizacional refleja una tendencia o la inclinación con respecto a un punto las necesidades de la organización y de la gente que integra la institución”.

Es un tema importante el clima organizacional, para la institución que quiera ser competitiva asimismo alcanzar y optimizar la productividad y un progreso en la prestación de servicio que brinde, a través de estrategias de desarrollo organizacional. Al ejecutar un análisis y estudio del clima laboral, este proporciona la información y perspectivas claves que pueda estar afectando a la empresa (García María,Ibarra Luis , 2012)

Según (García Rubiano, M. Vesga Rodríguez, J. J. y Gómez Rada, C. A., 2020) “el constructo clima organizacional apela a la metáfora del clima atmosférico para intentar definir un fenómeno importante para la gestión de las organizaciones y como indicador del desempeño del área de recursos humanos.”

2.3 Definiciones de la Comunicación Interna

Para muchos autores y profesionales del área concuerdan que la comunicación interna se concentra en el público interno de la empresa. Se puede determinar que la comunicación interna es aquella donde tienen responsabilidades de comunicarse con los integrantes de la organización, del mismo modo crear y mantener mejores vínculos entre todos, a través del uso de distintos métodos y herramientas para lograr una buena comunicación y así mantenerse informados, incluidos y motivados, favoreciendo, a alcanzar las metas de la organización. (Cuenca, J., 2018)

El autor (Caldevilla, 2009) citado por (Paradinas María del Carmen, 2019) manifiesta que “El concepto de comunicación dentro de las organizaciones se basa en el modelo emisor, receptor, canal y mensaje.” Esto quiere decir que la comunicación interna dentro de una empresa es fundamental porque otorga y forja la relación eficiente entre los integrantes de esta, favoreciendo la entrega de los trabajos y desarrollo de estos.

2.4 Características del Clima Organizacional

(Simbron-Espejo, S., & Sanabria-Boudri, F., 2020) Existen algunas características que orientan a conceptualizar la expresión del clima organizacional y la forma en que este criterio perjudica en la comunicación interna y rendimiento de la organización, son:

- A. Entorno del lugar de trabajo.
- B. Factores que delimitan el ambiente laboral.
- C. Resultados no favorables en la conducta de los integrantes de la organización, por ende, será complicado al momento de realizar los trabajos.
- D. Daña la relación de identificación y responsabilidad de los integrantes de la empresa.
Cuando una entidad ya sea pública o privada tiene descontento hacia los empleados porque no realizan ni se sienten parte de esta, el motivo es que no cuenta con un buen ambiente laboral favorable.
- E. Perjudica a los empleados en su actitud y actuación en la organización porque ellos se percatan si el entorno laboral es atractivo o no, y depende de esta condición trabajan aquí se podrá observar la satisfacción o el disgusto al momento de laborar.

- F. Un mal clima organizacional puede llegar a perjudicar distintos factores como: la orientación, las políticas, la planificación en el desarrollo de tareas, los procedimientos de contrato y destituciones de puestos.

Es evidente que existan situaciones y escenarios donde se note la falta de un buen entorno organizacional y este sea incómodo para los integrantes dentro de la empresa influyendo en varios factores que intervienen a la hora de trabajar, siendo una condición incómoda para la entidad y sus colaboradores.

2.5 Características de la Comunicación Interna

Según el autor (Miquel Susana, Aced Cristina, 2018) para lograr obtener una buena comunicación interna eficiente se debe desarrollar e implementar un esquema de comunicación, ejecutar un estudio dentro de la empresa sobre los percepciones y necesidades de los trabajadores es importante ya que gracias a esta podemos obtener información relevante de lo que requieren y así como organización promover y facilitar un mutuo acuerdo para entregar las herramientas elementales y así puedan hacer bien su trabajo.

Es fundamental que los gerentes de las empresas sepan de la importancia y el valor de la comunicación interna porque es muy probable que la participación de sus miembros no mejore, siendo afectado el desempeño laboral de los trabajadores en cada departamento, siendo afectado el desempeño laboral de los trabajadores en cada departamento, siendo así un mal comportamiento de las autoridades, por consiguiente, ellos al ser influyentes y responsables de la organización deben tener la habilidad de ser grandes comunicadores.

Muchos dueños de empresas están más interesados en la comunicación externa, es decir, de empresa a cliente sin prestar atención e importancia a la comunicación interna, es sustancial

que la comprensión de cada mensaje sea entregado y entendido a tiempo. El auge tecnológico ha sido de mucha ayuda en la actualidad al alcanzar de manera rápida el flujo de información, contribuyendo y agilitando el proceso de comunicación en la organización.

Al ser una asociación se debe utilizar un lenguaje de manera formal y directo, así la información pueda ser entendida de forma rápida y lograr la finalidad que obtiene dicho mensaje. En algunas situaciones los empleados al enviar un correo electrónico no precisan ni enfatizan el mensaje, lo cual causa confusión al receptor, teniendo un gran impacto perjudicial hacia la organización.

Como lo definen (Brandolini Alejandra, González Martín, Hopkins Natalia, 2009) es importante la comunicación interna, por ende, la persona que dará el mensaje debe tener ciertas características y habilidades que le permita dar el mensaje de manera que el receptor pueda entender y comprender, tendrá las siguientes destrezas:

- Desenvoltura para formar una buena relación con los receptores.
- Tiene claro la política, cultura, misión, visión y propósito de la organización.
- Preparación de elocuencia con argumentos y redacción.
- Sabe escuchar a las personas.
- Creativo e intuitivo.
- Facilita la comunicación interna entre los integrantes de la empresa.
- Liderazgo.

La comunicación interna organizacional es fundamental, porque este nos aterriza a la realidad desde que se emite el recado, hasta que lo recibe el receptor y el mensaje es comprendido alineándose a la misión y visión de la empresa con el fin de gestionarla de manera, por ende, desarrollar un buen proceso de comunicación es esencial se podrá obtener una excelente comunicación organizacional y desempeño laboral.

2.6 Tipos de Clima Organizacional

La calidad del clima organizacional es elemental practicarla dentro de una empresa, porque permitirá incrementar la motivación, comunicación y productividad de los empleados para alcanzar a cumplir los objetivos, según Likert, (citado por Brunet, 1987) y mencionado (Garcia Maria , Ibarra Luis, 2019) en su teoría establecen 2 tipos de clima organizacional autoritario y 2 participativo:

Tipo autoritario: Explotador

Cuando dentro de una organización existe este tipo de clima organizacional de autoritarismo, sucede porque los gerentes toman las decisiones sin adquirir sugerencia u opiniones del resto de los integrantes, convirtiéndose un entorno laboral tenso, con miedo, e inclusive sanciones en su sueldo, afectando psicológicamente a los trabajadores. No existe una comunicación fluida y confiable, perjudicando al no entendimiento de las instrucciones, disminuyendo así el desempeño laboral e identificación con la empresa.

Tipo autoritario: Paternalista – Condescendiente

Cuando dentro de una organización existe este tipo de clima organizacional de autoritarismo, sucede porque existe confianza paternalista con los miembros, en esta situación las

decisiones también son tomadas por parte de las autoridades, adquiriendo las sugerencias y opiniones del resto de los integrantes de la jerarquía. Los bonos y sanciones son técnicas por medio de la empresa de motivación hacia sus empleados. Se aplica esta metodología y está en juego los requerimientos de los trabajadores, no obstante, se da la sensación de laboral en un entorno sólido y organizado.

Tipo participativo: Informativo

Cuando dentro de una organización existe este tipo de clima organizacional participativo, sucede porque existe confianza con los integrantes de esta. Se concede y toma en cuenta sugerencias u opiniones del resto de los miembros sin importancia de la jerarquía, aunque la decisión final la tome el jefe de cada departamento u área. Este tipo de clima produce una comunicación descendente. Los bonos y sanciones son técnicas por medio de la empresa de motivación hacia sus empleados. Es primordial crear este tipo de entorno laboral, con el fin de alcanzar los objetivos y propósitos de la empresa.

Tipo participativo: Colaboración en equipo

Cuando dentro de una organización existe este tipo de clima organizacional participativo, sucede porque existe confianza con los integrantes de esta. Durante el proceso de gestión de las actividades se debe realizar decisiones, es cual se distribuye en toda la empresa y en cada departamento u área, dando la libertad de decidir y resolver lo que llegue a acontecer. Este tipo de clima produce una comunicación no solamente ascendente y descendente, si no de manera horizontal. Se crea un entorno laboral de intervención e inclusivo, ocasionando motivación y mejorando el desempeño laboral de los integrantes de la organización. Se forma una relación no solo laboral si no de amistad y lealtad entre jefes y empleados. Esto quiere decir que trabajan en

equipo sin importar la jerarquía que existe, con el fin de alcanzar los objetivos y propósitos de la empresa.

2.7 Tipos de Comunicación Interna

Según (Fernandez Jorge, 2009) las relaciones personales pueden clasificadas conforme a sus características, estas pueden ser:

Formal

Este tipo de comunicación es estrictamente profesional y laboral. Es utilizada por medio de la escritura, como: informes, memorandos, comunicados oficiales, entre otros. Se tarda un poco más ya que debe ser ejecutada con la formalidad adecuada.

Informal

Este tipo de comunicación sucede cuando los integrantes de la empresa utilizan canales no oficiales, aun siendo el mensaje relacionado al trabajo, como las reuniones de improviso, envía información por otro medio, entre otros. Esta comunicación es rápida.

Vertical

Este tipo de comunicación ocurre cuando las autoridades de la empresa envían un mensaje y este desciende aplicando el canal oficial de empresa, esto quiere decir que esta la comunicación interna de una empresa para que resulte adecuada y eficaz debe ser vertical ascendente.

Horizontal

Este tipo de comunicación se suscita cuando se encuentran en el mismo nivel jerárquico los integrantes de la empresa. En esta ocasión es probable que no utilicen el canal oficial, convirtiéndose una comunicación totalmente informal.

Rumores

Este tipo de comunicación es totalmente informal, es la que se esparce por toda la organización sin tomar en cuenta el canal oficial, usualmente es utilizado para dar mensajes que en muchas ocasiones no tiene que ver con las labores del trabajo.

2.8 Funciones del Clima Organizacional

Según (Guevara Ximena , 2018) define que las funciones del entorno laboral son:

1. Desvinculación

Alcanzar que un equipo de personas el cual estas no estén vinculadas se comprometa a trabajar en conjunto.

2. Obstaculización

Alcanzar que el cansancio de los integrantes de la organización disminuya y no se sientan agotados ni cansados con las obligaciones y la rutina de la empresa.

3. Espíritu Laboral

Los integrantes tienen que sentirse cómodos y satisfechos por haber cumplido su obligación laboral.

4. Relaciones

Que los miembros de la organización tengan buenas relaciones laborales. Esta dimensión es fundamental porque los seres humanos somos personas sociables, y trabajar en equipo en una empresa es esencial, por ende, todos deben llevarse bien.

5. Alejamiento

Se debe mantener cierta distancia y equilibrio entre jefe y empleados, de igual manera el respeto debe existir siempre.

6. Motivación

Es el comportamiento de la organización para motivar a los integrantes que colaboran en el proceso y desarrollo de las actividades a ejercer, se les puede motivar, como: mejor empleado del mes, bonos, talleres de integración, entre otros.

7. Consideración

Confiere sobre la estima y respeto de la empresa hacia los miembros que laboran en la organización, y el trato hacia ellos.

8. Estructura

Se refiere a cumplir, obligaciones, procesos, políticas, propósitos, y objetivos de la organización.

9. Responsabilidad

Es el compromiso que conlleva al momento de tomar decisiones, siendo coherente y responsable al momento de ejecutarla.

10. Remuneración

Ser recompensados y reconocidos por realizar un buen trabajo y méritos, además si hacer bien el trabajo recibir un bono, como estímulo y distinción.

11. Amabilidad

La cordialidad dentro del entorno laboral es fundamental, sin embargo, tener un buen trato entre los compañeros de trabajo es parte de un excelente clima organizacional.

12. Apoyo

Las autoridades de cada organización deben apoyar es parte del trabajo en grupo, de manera ascendente y descendente.

13. Normas

Es importante tener claro los objetivos, metas, procesos, políticas y propósitos de la organización, y así poder cumplir de manera correcta el trabajo.

14. Conflicto

La resolución de conflicto, entre todos los integrantes de la organización y con las distintas opiniones sin importar la jerarquía es el propósito de toda empresa.

15. Identidad

Es la identificación de pertenencia y sentido de valor dentro de una organización.

16. Planificación

La buena planificación y gestión es fundamental para poder cumplir las metas y objetivos de la empresa.

2.9 Funciones de la Comunicación Interna

Según (Ramos Washington, Paredes Mauricio, Teran Paulina, Lema Luis, 2017)

determinan 6 funciones de la comunicación interna, las cuales son:

1. Estructurar una política con el fin de una buena convivencia que contribuya al desarrollo de un buen clima organizacional.
2. Compartir la información y tener la habilidad de escuchar las percepciones de todos los integrantes de la organización.
3. Comunicar, los aspectos esenciales de manera formal.
4. Organizar todo lo de la empresa, con la finalidad de que la información dada circule, donde se forme un canal y participar e intervenir entre todos, esto permitirá clasificar la comunicación y que sea más fluido contribuyendo al trabajo en equipo, identificándose con la empresa.
5. Establecer trabajos de equipo para solucionar problemas de la organización y esto hará que tengan relaciones laborales agradable.
6. Capacitar a los trabajadores y hacer talleres de integración para mejorar utilizando instrumentos que faciliten y optimicen la comunicación interna de la organización.

2.10 Factores que influyen en el Clima Organizacional

Según (Daza Alessandra, 2016) determina los 7 componentes que influyen al Clima Organizacional:

Condiciones Físicas

- El entorno donde labora está organizado y limpio.

- La empresa facilita materiales que se requiere para el trabajo.
- Las condiciones laborales proporcionan seguridad para entregar un buen trabajo y rendir de manera correcta.

Motivación

- Coordina reuniones para fortalecer las relaciones laborales.
- Reciben bonificación por desempeñar de manera correcta su trabajo.
- Las autoridades reconocen el trabajo, haciendo que se identifique y se sienta orgulloso de su labor.

Comunicación

- La comunicación interna debe ser una gestión constante y planeada.
- Compartir la información de los conclusiones y recomendaciones para mejorar en el desarrollo de la gestión de la empresa.

Liderazgo

- El gerente escucha las sugerencia u opiniones haciendo que se involucre en la toma de decisiones.
- Deja que cada departamento tome las decisiones de su área.
- El gerente intenta mantener el clima organizacional y el trabajo en equipo.
- El gerente de la institución comparte los objetivos de la empresa.

Trabajo en equipo

- Debe existir cooperación y respeto entre todos los integrantes de la organización.
- Debe existir un entorno laboral que sea agradable.

Satisfacción del trabajo

- Existen retos el cual exigen el mejoramiento en el desempeño y ser recompensados por esto.
- Los empleados pueden plantear proyectos y realizar propuestas.
- Cumplir con responsabilidad las obligaciones asignadas.
- Sentirse satisfechos del trabajo.

Capacitación

- Impulsan a los empleados a desarrollarse y seguir estudiando constantemente.
- Oportunidad de desenvolverse y crecer laboralmente.
- Recibir capacitación permanente sobre los conocimientos de su área de trabajo.

2.11 Factores que influyen en la Comunicación Interna

Según (Andrade Abel y Pizarro Rocío, 2019) manifiestan que los elementos que influyen en la comunicación interna pueden ser:

- Poca planificación e investigación para la mejora de procedimientos.
- Retraso en la presentación de información esencial.
- Insuficiente preparación de los delegados de informar la información.
- No emitir la documentación en el tiempo correcto.

Capítulo III: Diagnostico

3.1 Análisis e interpretación de datos

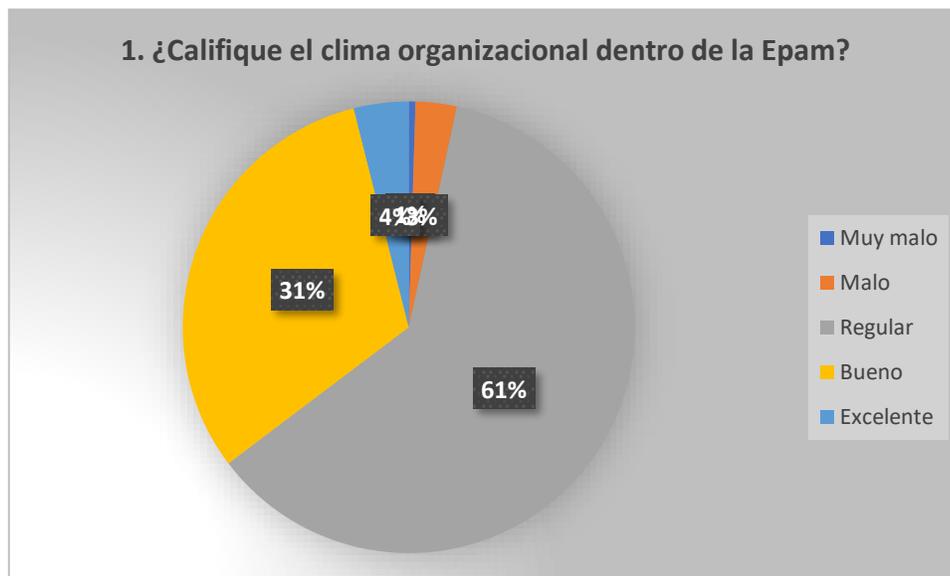
Pregunta #1 ¿Califique el clima organizacional dentro de la Epam?

Tabla 1

Afirmaciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	1	0%
Malo	6	3%
Regular	125	61%
Bueno	64	31%
Excelente	8	4%
TOTAL	204	100%

Nota: La presente tabla #1 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Ilustración 1



Nota: La presente ilustración #1 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Análisis

La encuesta realizada a los trabajadores para analizar el clima organizacional y la comunicación interna de la Epam, los resultados de la investigación, demostró que 125 de ellos que equivale al 61% declaran que el clima organizacional dentro de la Epam es regular, mientras

que 64 de ellos que representa al 31% manifiestan que es bueno, por consiguiente 8 de ellos que simboliza al 4% expresan que es excelente, por el contrario 6 de ellos que es referente al 3% revelan que es malo. Con estos datos podemos indicar que la mayoría de encuestados concuerdan y expresan que el clima organizacional dentro de la Epam es regular.

Pregunta #2 ¿Indique el nivel de satisfacción que tiene frente a las condiciones laborales?

Tabla 2

Afirmaciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	1	0%
Insatisfecho	6	3%
Algo satisfecho	77	38%
Satisfecho	111	54%
Totalmente satisfecho	9	4%
TOTAL	204	100%

Nota: La presente tabla #2 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Ilustración 2



Nota: La presente ilustración #2 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Análisis

La encuesta realizada a los trabajadores para analizar el clima organizacional y la comunicación interna de la Epam, los resultados de la investigación, demostró que 111 de ellos que equivale al 54% declaran que el nivel de satisfacción que tienen frente a las condiciones laborales es satisfactorio, mientras que 77 de ellos que representa al 38% manifiestan que es algo satisfactorio, por consiguiente 9 de ellos que simboliza al 4% expresan que están totalmente satisfecho, por el contrario 6 de ellos que es referente al 3% revelan que se encuentran insatisfecho. Con estos datos podemos indicar que la mayoría de encuestados concuerdan y expresan que el nivel de satisfacción de los trabajadores frente a las condiciones laborales es medio alto.

Pregunta #3 ¿Con que frecuencia son tomados en cuenta las sugerencias o comentarios que expone a sus superiores?

Tabla 3

Afirmaciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	5%
Casi nunca	112	55%
A veces	59	29%
Casi siempre	17	8%
Siempre	6	3%
TOTAL	204	100%

Nota: La presente tabla #3 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Ilustración 3



Nota: La presente ilustración #3 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Análisis

La encuesta realizada a los trabajadores para analizar el clima organizacional y la comunicación interna de la Epam, los resultados de la investigación, demostró que 112 de ellos que equivale al 55% declaran que casi nunca son tomadas en cuenta las sugerencias o comentarios que expone a sus superiores, mientras que 59 de ellos que representa al 29% manifiestan que es a veces consideran las recomendaciones que presentan, por consiguiente 17 de ellos que simboliza al 8% expresan que casi siempre prestan atención a las propuestas que presentan, por el contrario 10 de ellos que es referente al 5% revelan que ignoran las observaciones que comunican, no obstante 6 de ellos que interpreta al 3% señala que siempre que exteriorizan ideas son consideradas. Con estos datos podemos indicar que la mayoría de encuestados concuerdan y expresan que casi nunca son tomados en cuenta las sugerencias o comentarios que expone a sus superiores.

Pregunta #4 ¿Considera que se le facilita herramientas y obtiene una adecuada retroalimentación de las actividades encomendadas?

Tabla 4

Afirmaciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	1%
Casi nunca	11	5%
A veces	43	21%
Casi siempre	129	63%
Siempre	19	9%
TOTAL	204	100%

Nota: La presente tabla #4 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Ilustración 4



Nota: La presente ilustración #4 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Análisis

La encuesta realizada a los trabajadores para analizar el clima organizacional y la comunicación interna de la Epam, los resultados de la investigación, demostró que 129 de ellos que equivale al 63% declaran que casi siempre se les facilita herramientas, mientras que 43 de

ellos que representa al 21% manifiestan que es a veces les proporcionan instrumentos para realizar sus funciones y obtienen una adecuada retroalimentación de sus actividades, por consiguiente 19 de ellos que simboliza al 9% expresan que siempre les proveen materiales, por el contrario 11 de ellos que es referente al 6% revelan que casi nunca se les gestiona el suministro de equipos para poder laborar, y por último 2 de ellos que interpreta al 1% señala que nunca le han distribuido útiles. Con estos datos podemos indicar que la mayoría de encuestados concuerdan y expresan que casi siempre se les facilita herramientas y obtienen una adecuada retroalimentación de las actividades encomendadas.

Pregunta #5 ¿El nivel de motivación en su trabajo es?

Tabla 5

Afirmaciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	4	2%
Bajo	11	5%
Medio	165	81%
Alto	19	9%
Muy alto	5	2%
TOTAL	204	100%

Nota: La presente tabla #5 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Ilustración 5



Nota: La presente ilustración #5 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Análisis

La encuesta realizada a los trabajadores para analizar el clima organizacional y la comunicación interna de la Epam, los resultados de la investigación, demostró que 165 de ellos que equivale al 81% declaran que su nivel de motivación laboral es medio, mientras que 19 de ellos que representa al 9% manifiestan que su impulso en el trabajo es alto, por consiguiente 11 de ellos que simboliza al 5% expresan que el grado de motivación es bajo, por el contrario 5 de ellos que es referente al 2% revelan estímulo para realizar las actividades son muy altas, no obstante 4 de ellos que interpreta al 2% señala que su nivel es muy bajo, es decir, están desmotivados. Con estos datos podemos indicar que la mayoría de encuestados concuerdan y expresan que el nivel de motivación en el trabajo es medio.

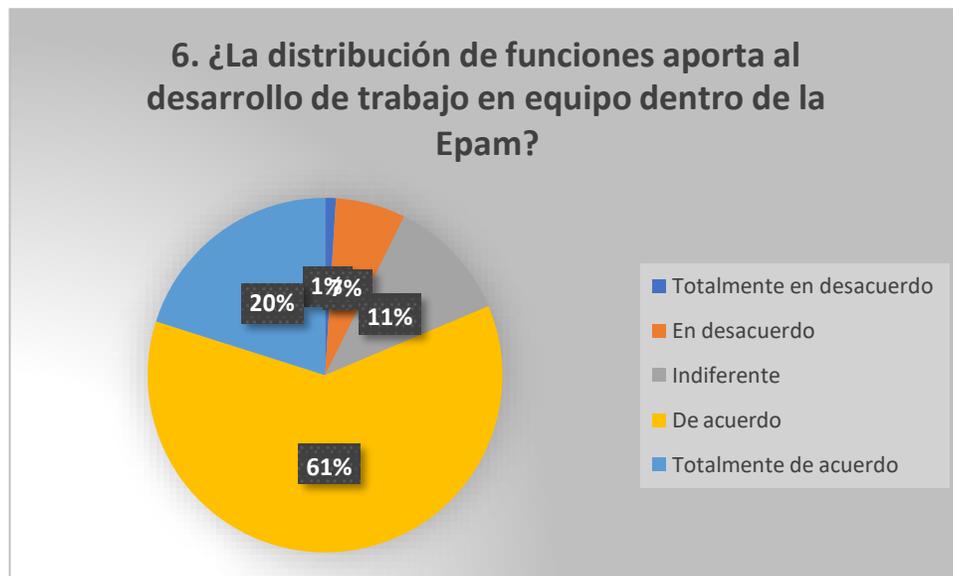
Pregunta #6 ¿La distribución de funciones aporta al desarrollo de trabajo en equipo dentro de la Epam?

Tabla 6

Afirmaciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	0%
En desacuerdo	13	6%
Indiferente	23	11%
De acuerdo	125	61%
Totalmente de acuerdo	41	20%
TOTAL	204	100%

Nota: La presente tabla #6 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Ilustración 6



Nota: La presente ilustración #6 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Análisis

La encuesta realizada a los trabajadores para analizar el clima organizacional y la comunicación interna de la Epam, los resultados de la investigación, demostró que 125 de ellos

que equivale al 61% declaran que están de acuerdo con la distribución de funciones, mientras que 41 de ellos que representa al 20% manifiestan que están totalmente de acuerdo que el reparto de funcionalidades aporta al desarrollo de trabajo en grupo, por consiguiente 23 de ellos que simboliza el 11% expresan indiferencia al tema, por el contrario 13 de ellos que es referente al 6% revelan que están en desacuerdo que la asignación de actividades, no obstante 2 de ellos que interpreta al 1% señala que se encuentran totalmente en desacuerdo. Con estos datos podemos indicar que la mayoría de encuestados concuerdan y expresan que están de acuerdo que la distribución de funciones aporta al desarrollo de trabajo en equipo dentro la Epam.

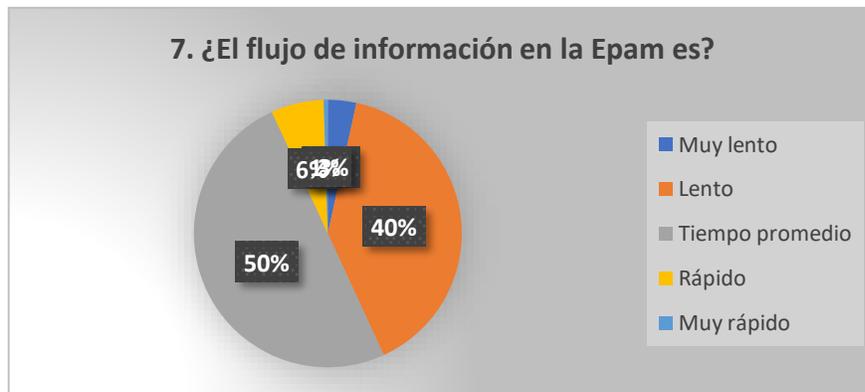
Pregunta #7 ¿El flujo de información en la Epam es?

Tabla 7

Afirmaciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy lento	7	3%
Lento	81	40%
Tiempo promedio	102	50%
Rápido	13	6%
Muy rápido	1	0%
TOTAL	204	100%

Nota: La presente tabla #7 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Ilustración 7



Nota: La presente ilustración #7 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Análisis

La encuesta realizada a los trabajadores para analizar el clima organizacional y la comunicación interna de la Epam, los resultados de la investigación, demostró que 102 de ellos que equivale al 50% declaran que la transmisión de información es de tiempo promedio, mientras que 81 de ellos que representa al 40% manifiestan que la difusión de información es lenta, por consiguiente 13 de ellos que simboliza al 6% expresan que la comunicación de la Epam es rápida, por el contrario 7 de ellos que es referente al 3% revelan que el traspaso de los comunicados es muy lento, no obstante 1 de ellos señala que es muy rápida. Con estos datos podemos indicar que la mayoría de encuestados concuerdan y expresan que el flujo de información dentro de la Epam es de tiempo promedio.

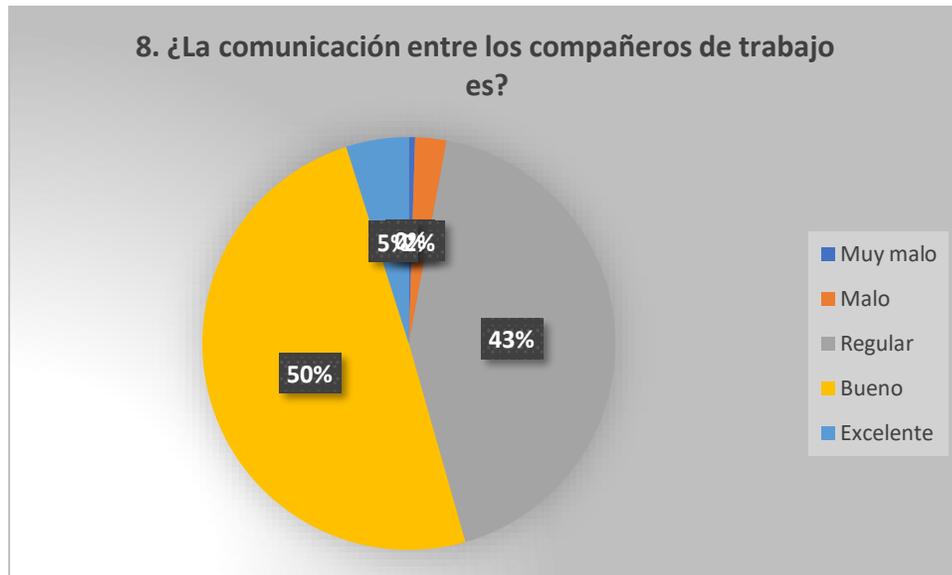
Pregunta #8 ¿La comunicación entre los compañeros de trabajo es?

Tabla 8

Afirmaciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	1	0%
Malo	5	2%
Regular	87	43%
Bueno	101	50%
Excelente	10	5%
TOTAL	204	100%

Nota: La presente tabla #8 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Ilustración 8



Nota: La presente ilustración #8 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Análisis

La encuesta realizada a los trabajadores para analizar el clima organizacional y la comunicación interna de la Epam, los resultados de la investigación, demostró que 101 de ellos que equivale al 50% declaran que existe buena comunicación entre compañeros, mientras que 87 de ellos que representa al 43% manifiestan que es regular, por consiguiente 10 de ellos que simboliza al 5% expresan que es excelente, por el contrario 5 de ellos que es referente al 2% revelan que malo, no obstante 1 de ellos señala que es muy malo. Con estos datos podemos indicar que la mayoría de encuestados concuerdan y expresan que la comunicación entre compañeros es buena.

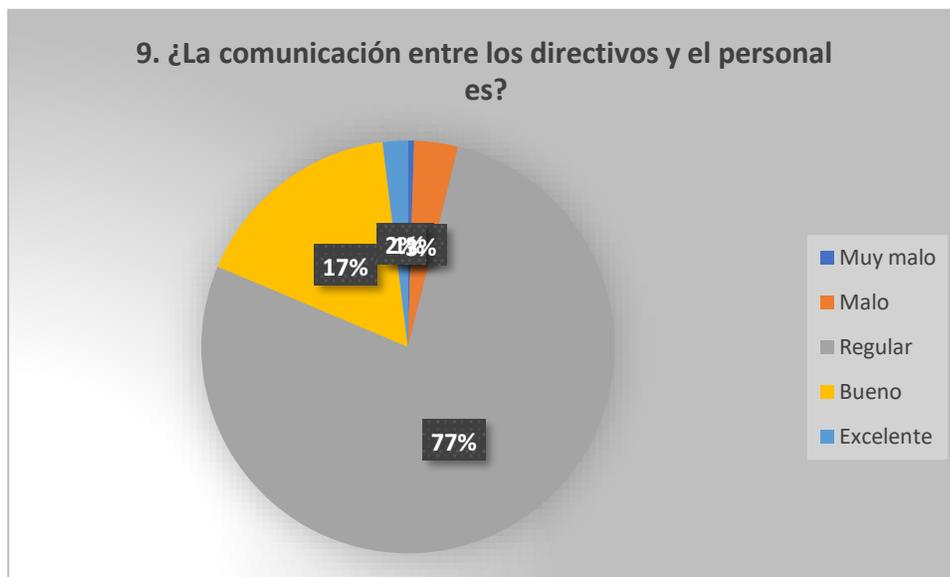
Pregunta #9 ¿La comunicación entre los directivos y el personal es?

Tabla 9

Afirmaciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	1	0%
Malo	7	3%
Regular	158	77%
Bueno	34	17%
Excelente	4	2%
TOTAL	204	100%

Nota: La presente tabla #9 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Ilustración 9



Nota: La presente ilustración #9 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Análisis

La encuesta realizada a los trabajadores para analizar el clima organizacional y la comunicación interna de la Epam, los resultados de la investigación, demostró que 158 de ellos que equivale al 77% declaran que existe una comunicación regular entre el directivo y el personal, mientras que 34 de ellos que representa al 17% manifiestan que es buena, por el contrario 7 de

ellos que simboliza al 3% expresan que es malo, inverso a esto 4 de ellos que es referente al 2% revelan que es excelente, no obstante 1 de ellos señala que es muy malo. Con estos datos podemos indicar que la mayoría de encuestados concuerdan y expresan que la comunicación entre directivos y el personal es regular.

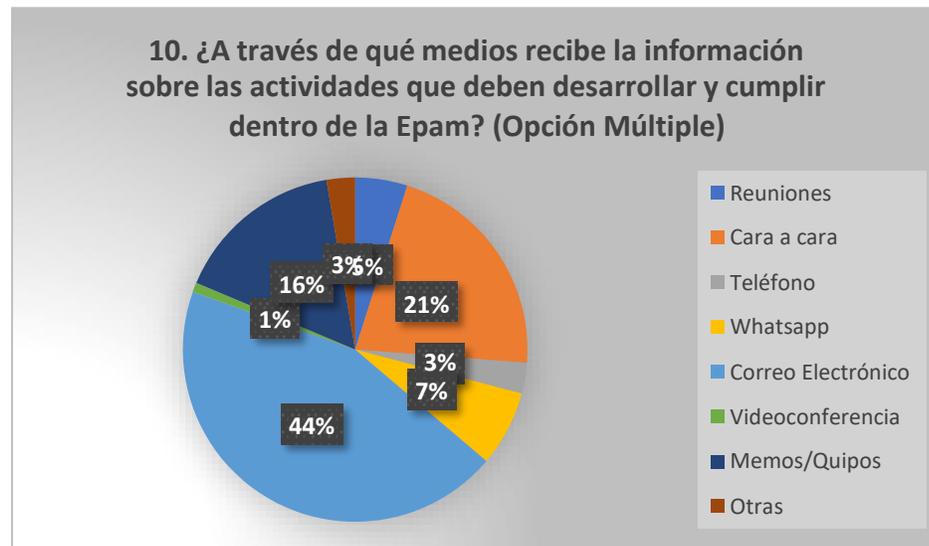
Pregunta #10 ¿A través de qué medios recibe la información sobre las actividades que deben desarrollar y cumplir dentro de la Epam? (Opción Múltiple)

Tabla 10

Afirmaciones	Frecuencia	Porcentaje
Reuniones	22	5%
Cara a cara	96	21%
Teléfono	13	3%
Whatsapp	32	7%
Correo Electrónico	199	44%
Videoconferencia	4	1%
Memos/Quipos	72	0,16
Otras	12	3%
TOTAL	450	100%

Nota: La presente tabla #10 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Ilustración 10



Nota: La presente ilustración #10 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Análisis

La encuesta realizada a los trabajadores para analizar el clima organizacional y la comunicación interna de la Epam, los resultados de la investigación, demostró que el 44% declaran que recibe la información a través del correo electrónico, mientras que el 21% manifiestan que el medio por el que reciben los datos es cara a cara, por consiguiente, el 16% expresan que les comunican por Memos/Quipos, el 7% revelan que les envían por medio de WhatsApp, el 5% señala que recepta por medio de reuniones, así mismo con el 3% les comunican por teléfono y otras y por último el 1% sustentan que le transmiten por videoconferencia. Con estos datos podemos indicar que la mayoría de encuestados concuerdan y expresan que por el medio que reciben la información sobre las actividades que deben desarrollar y cumplir dentro de la Epam es por correo electrónico, cara a cara y por Memos/Quipos.

Pregunta #11 ¿Existe un plan de comunicación interna en la Epam?

Tabla 11

Afirmaciones	Frecuencia	Porcentaje
No	120	59%
Tal vez	61	30%
Si	23	11%
TOTAL	204	100%

Nota: La presente tabla #11 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Ilustración 11



Nota: La presente ilustración #11 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Análisis

La encuesta realizada a los trabajadores para analizar el clima organizacional y la comunicación interna de la Epam, los resultados de la investigación, demostró que 120 de ellos que equivale al 59% declaran que no existe un plan de comunicación interna de la Epam, mientras que 61 de ellos que representa al 30% manifiestan que tal vez puede haber un plan de comunicación, por último 23 de ellos que simboliza al 11% expresan que si hay. Con estos datos

podemos indicar que la mayoría de encuestados concuerdan y expresan que no existe un plan de comunicación interna en la Epam.

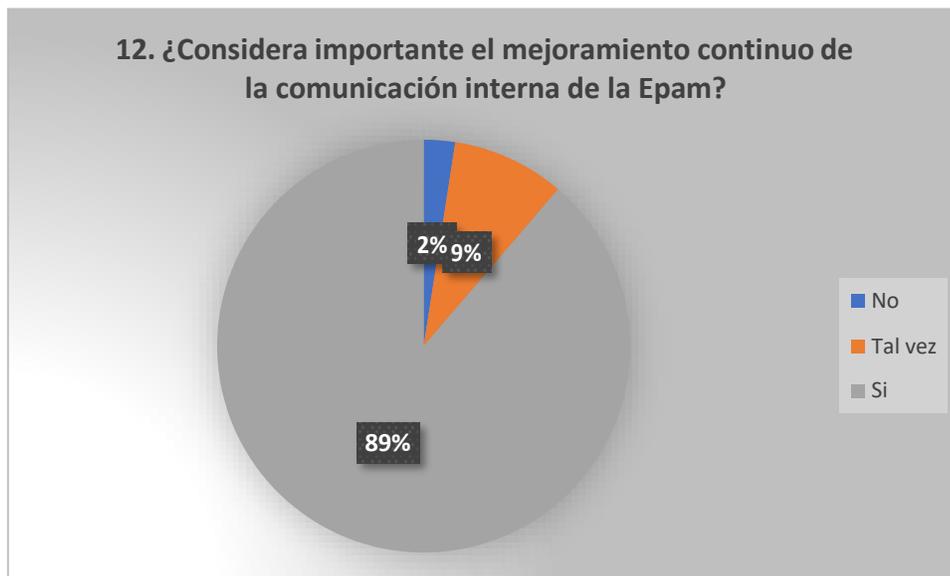
Pregunta #12 ¿Considera importante el mejoramiento continuo de la comunicación interna de la Epam?

Tabla 12

Afirmaciones	Frecuencia	Porcentaje
No	5	2%
Tal vez	18	9%
Si	181	89%
TOTAL	204	100%

Nota: La presente tabla #12 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Ilustración 12



Nota: La presente ilustración #12 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Análisis

La encuesta realizada a los trabajadores para analizar el clima organizacional y la comunicación interna de la Epam, los resultados de la investigación, demostró que 181 de ellos que equivale al 89% declaran que consideran importante el mejoramiento continuo de la comunicación, mientras que 18 de ellos que representa al 9% manifiestan que tal vez es fundamental mejorarlo, por último 5 de ellos que simboliza al 2% expresan que si hay. Con estos datos podemos indicar que la mayoría de encuestados concuerdan y expresan que si consideran importante el mejoramiento continuo de comunicación interna en la Epam.

Pregunta #13 ¿Con que frecuencia se realizan reuniones para comunicar información relevante?

Tabla 13

Afirmaciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	1%
Casi nunca	14	7%
A veces	53	26%
Casi siempre	121	59%
Siempre	13	6%
TOTAL	204	100%

Nota: La presente tabla #13 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Ilustración 13



Nota: La presente ilustración #13 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Análisis

La encuesta realizada a los trabajadores para analizar el clima organizacional y la comunicación interna de la Epam, los resultados de la investigación, demostró que 121 de ellos que equivale al 59% declaran que casi siempre realizan reuniones, mientras que 53 de ellos que representa al 26% manifiestan que es a veces elaboran una conferencia para transmitir mensajes importantes, por consiguiente 14 de ellos que simboliza al 7% expresan que casi nunca se aborda este tipo de audiencia, por el contrario 13 de ellos que es referente al 6% revelan que siempre ejecutan sesiones para informar, no obstante 3 de ellos que interpreta al 1% señala que nunca. Con estos datos podemos indicar que la mayoría de encuestados concuerdan y expresan que casi siempre realizan reuniones para comunicar información relevante.

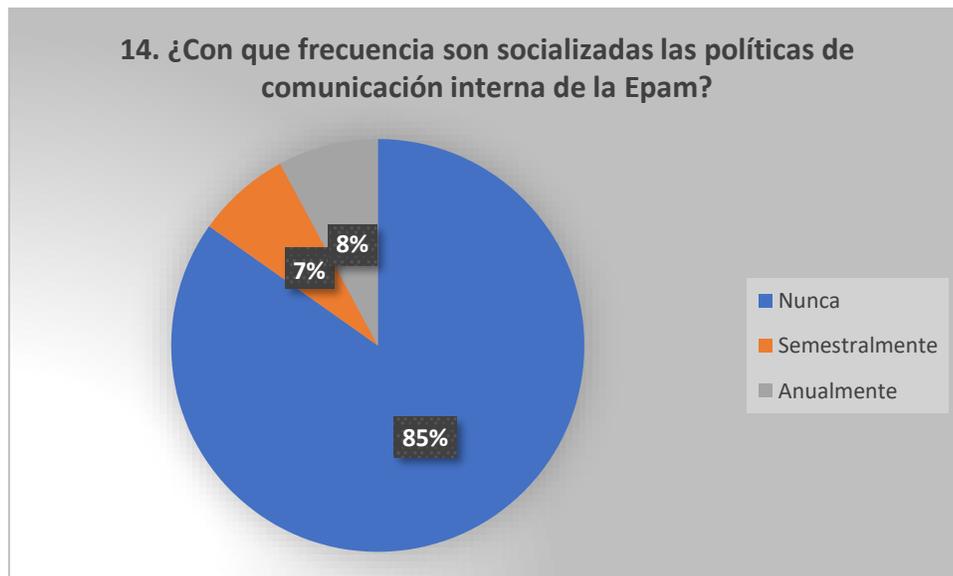
Pregunta #14 ¿Con que frecuencia se realizan reuniones para comunicar información relevante?

Tabla 14

Afirmaciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	173	85%
Semestralmente	15	7%
Anualmente	16	8%
TOTAL	204	100%

Nota: La presente tabla #14 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Ilustración 14



Nota: La presente ilustración #14 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Análisis

La encuesta realizada a los trabajadores para analizar el clima organizacional y la comunicación interna de la Epam, los resultados de la investigación, demostró que 173 de ellos que equivale al 85% declaran que nunca se ha socializado las políticas de comunicación interna, mientras que 16 de ellos que representa al 8% manifiestan que se divulga anualmente, por último

15 de ellos que simboliza al 7% expresan que se realiza semestralmente. Con estos datos podemos indicar que la mayoría de encuestados concuerdan y expresan que nunca se socializado las políticas de comunicación interna en la Epam.

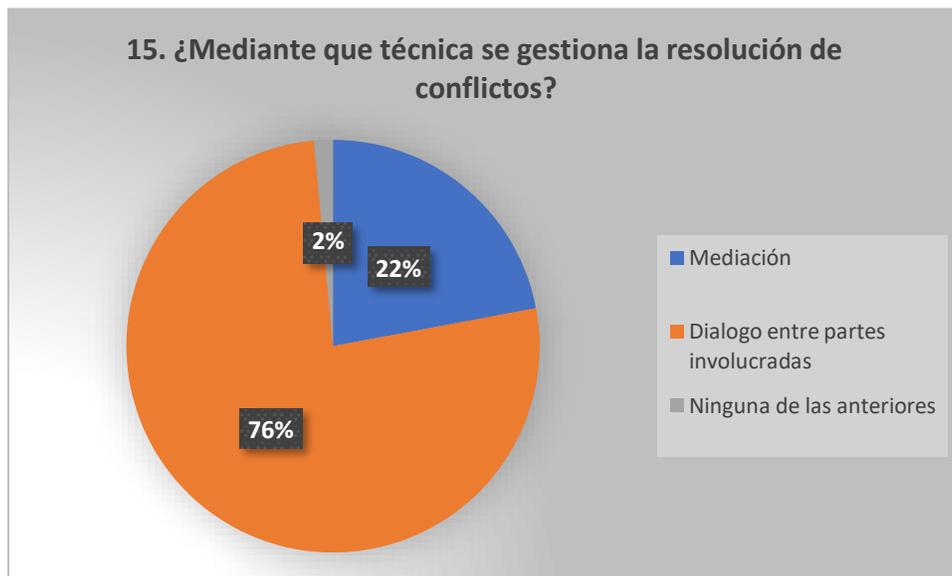
Pregunta #15 ¿Mediante que técnica se gestiona la resolución de conflictos?

Tabla 15

Afirmaciones	Frecuencia	Porcentaje
Mediación	45	22%
Dialogo entre partes involucradas	156	76%
Ninguna de las anteriores	3	1%
TOTAL	204	100%

Nota: La presente tabla #15 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Ilustración 15



Nota: La presente ilustración #15 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Análisis

La encuesta realizada a los trabajadores para analizar el clima organizacional y la comunicación interna de la Epam, los resultados de la investigación, demostró que 156 de ellos

que equivale al 76% declaran que los conflictos se aclaran con el dialogo entre partes involucradas, mientras que 45 de ellos que representa al 22% manifiestan que se diluyen por medio de la mediación, por último 3 de ellos que simboliza al 1% expresan que no se realiza de ninguna de las dos maneras. Con estos datos podemos indicar que la mayoría de encuestados concuerdan y expresan que la resolución de conflictos se gestiona mediante la técnica de dialogo entre partes involucradas.

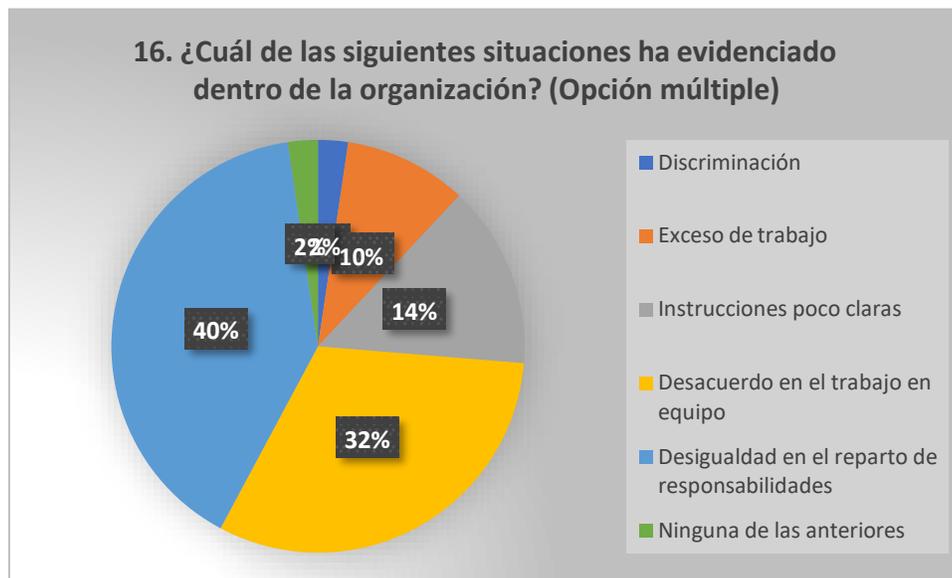
Pregunta #16 ¿Cuál de las siguientes situaciones ha evidenciado dentro de la organización? (Opción múltiple)

Tabla 16

Afirmaciones	Frecuencia	Porcentaje
Discriminación	9	2%
Exceso de trabajo	37	10%
Instrucciones poco claras	55	14%
Desacuerdo en el trabajo en equipo	121	32%
Desigualdad en el reparto de responsabilidades	153	40%
Ninguna de las anteriores	9	2%
TOTAL	384	100%

Nota: La presente tabla #16 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Ilustración 16



Nota: La presente ilustración #16 muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Análisis

La encuesta realizada a los trabajadores para analizar el clima organizacional y la comunicación interna de la Epam, los resultados de la investigación, demostró que el 40% declaran que han demostrado desigualdad en el reparto de responsabilidades, mientras que el 32% manifiestan que existe desacuerdo en el trabajo en equipo, por consiguiente, el 14% expresan que las instrucciones dadas por los superiores son poco claras, el 2% revelan que se ha evidenciado discriminación, y por último así mismo con el 2% no han sido testigos de ninguna de estos escenarios. Con estos datos podemos indicar que la mayoría de encuestados concuerdan y expresan que por las situaciones que han evidenciado es la desigualdad en el reparto de responsabilidades el desacuerdo en el trabajo en equipo, dentro de la Epam.

3.2 Análisis general de los resultados de las encuestas

Se pudo observar, los resultados de la encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa Pública Aguas de Manta, para analizar el clima organizacional y la comunicación interna, permitió estudiar y comprobar las hipótesis planteadas en el proyecto de investigación.

Mediante las técnicas de recolección de datos se identificó y evidenció la influencia entre las dos variables formuladas en el proyecto de investigación el clima organizacional y su incidencia en la comunicación interna de la EPAM, como se muestra en la tabla #1 con un porcentaje del 61% expresaron que el clima organizacional dentro de la empresa es regular, por consiguiente, en la tabla #12 los colaboradores encuestados con un 89% concordaron que consideran importante el mejoramiento continuo de la comunicación interna; demostrando así como el clima organizacional influye en la comunicación interna de la institución.

La desigualdad en el reparto de responsabilidades incide en el flujo de información ya que la entrega de informes, fichas técnicas, se proporcionan en un tiempo promedio con 50% tendencia a lento con un 40% manifestaron los funcionarios.

La resolución de conflictos se realiza mediante el dialogo entre las partes involucradas, sin embargo, reincide en la comunicación entre directivo y el personal porque existe desacuerdo en el reparto de responsabilidades, métodos de trabajo, y aunque en cierto momento lo solucionen cuando no se detalla o da una buena directriz de trabajo volverán a surgir inconvenientes, causando una mala gestión en la resolución de conflictos.

Las sugerencias o comentarios que en ocasiones exponen a los superiores o directivos casi nunca son tomadas en cuenta, por consiguiente, a los colaboradores de la empresa, no le surge la confianza de dar su opinión o punto de vista.

Los trabajadores manifestaron que su nivel de motivación es medio, por lo que es un gran indicador de que no están totalmente satisfechos con las funciones que desempeñan, cuando surge este tipo de situaciones es importante realizar actividades que mejoren el ambiente laboral, el trabajo en equipo y que se sientan importante en lo que están haciendo.

Dentro de la Epan, el flujo de información es de tiempo promedio y lento, en el cual se evidencia la deficiencia de la comunicación interna de la empresa, el cual se deberá estructurar y desarrollar un plan de comunicación interna que permita que se transmita la información de manera más eficiente, y mejorando la relación entre compañeros de trabajo; colaboradores y directivos de la institución.

Los funcionarios consideran que es elemental el mejoramiento continuo de la comunicación interna de la institución, realizando más trabajo en equipo, reuniones continuas, donde se muestre igualdad en reparto de las responsabilidades y mutuo acuerdo en la delegación de actividades.

CAPITULO IV: PROPUESTA

4. Propuesta

4.1 Título

Plan de comunicación para el mejoramiento de la comunicación interna de la EPAM (Empresa Pública de Aguas de Manta).

4.2 Antecedentes de la propuesta

En el transcurso de la investigación se ha obtenido y recopilado la información necesaria, donde se ha evidenciado las falencias que se refleja en la comunicación interna de la Epam, donde está afectando el clima organizacional.

El personal de la Empresa Pública Aguas de Manta, desconocen de la existencia de un plan de comunicación dentro de la misma, los colaboradores de la institución manifestaron que consideran esencial y fundamental el mejoramiento continuo de la comunicación interna de la Epam.

El clima organizacional y la comunicación interna en una empresa es importante, porque gracias a esta se puede lograr los objetivos y metas planteados de la Epam, favoreciendo a largo plazo, así mismo aporta a la interacción recíproca y agradable, fortaleciendo la relación entre todos dentro de la organización.

4.3 Justificación

Diseñar un plan de comunicación interna que permita el mejoramiento del clima organizacional en la Empresa pública aguas de Manta, contribuirá al progreso de gestión y ambiente laboral, se aspira desarrollar este plan estratégico para fortalecer las debilidades.

Eliminar este cuello de botella proporcionará un mejor rendimiento en las funciones y actividades que deben ejercer los integrantes de la organización. Establecer un plan de comunicación interna beneficiará a la Epam ya que va a permitir planificar los recursos con los que cuenta, tanto el talento humano como material, siendo una ventaja ampliando la visión a largo plazo.

4.4 Objetivos de la Propuesta

4.4.1 Objetivo General

Desarrollar un plan de comunicación interna que influya a mejorar el clima y desarrollo organizacional de la Epam.

4.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar los aspectos de la comunicación interna de la EPAM (fortalezas y debilidades).
- Establecer estrategias de comunicación interna.
- Elaborar un plan de acción.

4.4.3 Plan de Comunicación Interna EPAM

4.4.3.1 Identificación los aspectos de la comunicación interna de la EPAM

(fortalezas y debilidades).

FODA			
Fortalezas		Debilidades	
F1	Gran experiencia y conocimiento de los directivos	D1	Comunicación Interna
F2	Capacidad para implementar nuevos proyectos	D2	Dependencia a la consignación presupuestaria del Estado
F3	Ingresos operacionales	D3	Estandarización de procesos
F4	Portafolio diversificado de clientes	D4	Socialización y difusión de la gestión empresarial
F5	Capacidad productiva del 50%	D5	Poca planificación administrativa estratégica
Oportunidades		Amenazas	
O1	Probabilidad de alianzas estratégicas con empresas público-privado	A1	Decrecimiento económico
O2	Financiación Internacional	A2	Inflación
O3	Crecimiento en el entorno regional	A3	Déficit gubernamental con la disminución de apoyo
O4	Poca competencia en el Mercado	A4	Deacuerdo o Disolución en la relación y negociación con los proveedores
O5	Aumento de demanda	A5	Incumplimiento de las personas encargadas de proyectos

Fuente: Análisis de campo realizado a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Elaborado por: María Teresa Ortiz Bravo.

4.4.3.1.1 Análisis Matriz Foda factores internos (Fortalezas y Debilidades)

FORTALEZAS

4.4.3.1.2 Gran experiencia y conocimientos de los directivos

Estar a la cabeza de una institución pública no es responsabilidad fácil, pero para obtener aquel puesto necesita tener profundos conocimientos sobre el área de planificación, operación y con nociones adecuadas en dirección y administración de empresas, podrá sin duda llegar a gestionar bien una entidad del estado.

Pero primero, vamos a centrarnos en sus funciones. Este profesional, además de gestionar la empresa, debe tener ciertas habilidades para orientar, motivar y guiar a los colaboradores a su

cargo. Esta inmobiliaria cuenta con muchos años prestando sus servicios y los directivos que en ella se encuentra ya tiene mucha experiencia en este mercado por lo que se les hace viable.

4.4.3.1.3 Capacidad para implementar nuevos proyectos

La Epam cuenta con la capacidad para implementar nuevos proyectos, realizan por fases la gestión de los proyectos en los que incursionan, definiendo objetivos, metas y aspectos generales, luego planifican hojas de rutas para tener estructurado el proyecto, por consiguiente, con la información obtenida impulsan el proyecto, miden la viabilidad mediante indicadores, por último, evalúan los riesgos.

4.4.3.1.4 Ingresos Operacionales

La Epam cuenta con sus ganancias operacionales a través del servicio que ofrece a la ciudad de Manta, donde registran los ingresos por medio de facturación y los gastos de cada departamento.

4.4.3.1.5 Portafolio diversificado de clientes

La Epam cuenta con un portafolio diversificado de clientes, permite ampliar las probabilidades de desarrollo, incrementar las utilidades, así mismo no verse afectados por los factores económicos, fortaleciendo a incrementar la producción y al no tener competencia es un beneficio disminuyendo el riesgo de que los consumidores intenten buscar otro proveedor.

4.4.3.1.6 Capacidad Productiva del 50%

La Epam cuenta con la capacidad productiva del 50%, lo cual significa que su producción puede incluso aumentar su máximo nivel de servicio con una serie de recursos del cual dispone, siendo eficaces y eficientes. La capacidad es esencial para generar ingresos en la institución y aumentar la rentabilidad y utilidades.

DEBILIDADES

4.4.3.1.7 Comunicación interna

La deficiente comunicación interna afecta al clima organizacional y desempeño laboral de los participantes de la institución, dejando de sentirse interesados por las funciones encomendadas y disminuyendo la productividad, perjudicando a las distintas problemáticas como la mala distribución de las responsabilidades y desacuerdo en el trabajo en equipo.

4.4.3.1.8 Dependencia a la consignación presupuestaria del Estado

Al tener dependencia a la consignación presupuestaria del estado, se corre el riesgo en muchas ocasiones no recibir lo acordado e incluso no obtenerlo, y esto afecta ya que algunas veces al contar con esta asignación de recursos se planifica proyectos, se realizan proyecciones que no se podrán cumplir por este tipo de imprevistos que surgen, lo cuál atrasa la implementación de buenos proyectos.

4.4.3.1.9 Estandarización de procesos

La estandarización de procesos permite trazar las metas y tener claro los procesos de la institución, qué hacer, cómo hacerlo y como llevar a cabo una buena gestión, dificultando cumplir la visión y misión que tiene, obstaculizando medir los resultados retrasando la productividad de los colaboradores de la empresa. Existe un organigrama definido lo cual necesita aprobación de las actividades por parte de la gerencia, lo cual lo hace más burocrático y menos rápido.

4.4.3.1.10 Socialización y difusión de la gestión empresarial

La falta de socialización y difusión de la gestión empresarial, la problemática radica en la comunicación y gestión de procesos, al no ser transmitidas a sus colaboradores, la información no es entregada dentro de los departamentos, dándose a notar la falta de planificación de la empresa

el cual limita la visión y comprensión de la situación actual, lo cual la retroalimentación es débil sobre las funciones y actividades que deben realizar, perjudicando al clima organizacional.

4.4.3.1.11 Poca planificación administrativa estratégica

La poca planificación administrativa es un riesgo presente dentro de una institución, crea una situación burocrática, lo cual se pierde la inversión en tiempo, personal, dinero, dificultando y limitando más aún al sistema de planificación. Los directivos de las empresas deben determinar estrategias y objetivos que sean medibles y alcanzables, que sean evaluados y analizados detalladamente durante todo el proceso evitando cuellos de botella o errores.

4.4.3.2.1 Análisis Matriz Foda factores externos (Oportunidades y Amenazas)

OPORTUNIDADES

4.4.3.2.1 Probabilidad de alianzas estratégicas con empresas público-privado

La probabilidad de realizar alianzas estratégicas con empresas público-privado, permitirá elaborar acuerdos comerciales que fortalezcan y faciliten alcanzar las metas y objetivos planteados por la institución beneficiándola en muchos aspectos. Este tipo de alianzas aportara a obtener acceso la tecnología actualizada e innovadoras, potenciando y optimizando la capacidad de recursos con lo que actualmente cuenta.

4.4.3.2.2 Financiación Internacional

Puede darse la oportunidad de financiación internacional, logrando créditos superiores a los que ofrecen los bancos del mismo país, incluso extendiendo el plazo de pago a menos interés, permitiendo enfocarse al servicio que ofrece, reduciendo la dependencia de los banco, mejorando el flujo de efectivo. Este tipo de financiación implica muchos factores: políticos, gerentes, técnicos, productores donde evalúan los proyectos, las proyecciones, la rentabilidad, para ver la viabilidad y liberar fondos.

4.4.3.2.3 Crecimiento en el entorno regional

Todas las empresas públicas-privadas aportan al crecimiento y desarrollo de la economía circular del país, creando empleo, estimulando la productividad y aumentando los ingresos. El crecimiento en el entorno regional sería una brecha esencial para expandirse en el territorio ecuatoriano y ofrecer el servicio de agua potable ya no solo para la ciudad de Manta, si no extenderse en otras provincias o sectores. El éxito de lograr esto es brindar un servicio eficaz y de calidad para conseguir satisfacer a los clientes e impactar en el mercado.

4.4.3.2.4 Poca competencia en el Mercado

La poca competencia en el mercado favorece a la Epam, ya que le permite ser empresa líder del servicio de agua potable, debe enfocarse en innovar, realizar marketing estratégico que transmita las razones y beneficios de utilizar los servicios que ofrece, llegando a proporcionar calidad y eficiencia, los clientes al notar aquello optaran por utilizar y preferirlos.

4.4.3.2.5 Aumento de demanda

El aumento de la población implica que existe, un incremento notable de demanda por el cual debe satisfacerse, permitiendo a la Epam cubrir ya que es la única institución pública en la ciudad de Manta que ofrece este servicio, por ende, tiene la oportunidad de crecimiento en la productividad como herramienta para aumentar la rentabilidad del servicio.

AMENAZAS

4.4.3.2.5 Decrecimiento económico

El decrecimiento económico, también es un factor externo: político y social que podría llegar afectar a la Epam, disminuyendo la productividad financiera del país, pero no solo se habla monetariamente si no también del agotamiento o reducción de los recursos del planeta, el cual se debe prolongar para que no se extinga. El agua es uno de los recursos naturales vitales y esenciales

para el ser humano, sin este no existiría vida, por consiguiente, la Epam debe tener en cuenta como reducir aquel impacto.

4.4.3.2.6 Inflación

La inflación es un factor externo que afecta a todas las empresas ya sean estas públicas o privadas, perjudicando y reduciendo el ingreso económico de los ciudadanos ocasionando el consumo de productos y servicios que con cotidianidad utilizan, empiezan a dejar de adquirir productos o servicios sustitutos, o simplemente dejando de obtenerlo. Este incremento de nivel de precios por causa de la inflación provoca pérdida de valor a la institución.

4.4.3.2.7 Déficit gubernamental con la disminución de apoyo

La disminución del apoyo económico por parte del gobierno afecta a las instituciones poder cumplir a cabalidad las metas, los proyectos que hayan planificado, esto perjudica porque al momento de hacerse responsables tendrán que solucionar buscando créditos a otras entidades financieras, pero con intereses elevados, lo cual no beneficia a la empresa.

4.4.3.2.8 Desacuerdo o disolución en la relación y negociación con los proveedores

Estar en desacuerdo o llegar a tener una disolución en la relación y negociación con los proveedores, disminuye la capacidad de la institución de desempeñarse poniendo en riesgo la cadena de suministro, sin embargo, debería estar plasmado dentro del contrato con cláusulas donde especifique qué empresa y bajo qué condiciones tendrá que asumir los costos, si no está estipulado por consiguiente perjudica la ejecución de proyectos estrictamente planeados por falta de materiales, dañando la reputación de ambas empresas.

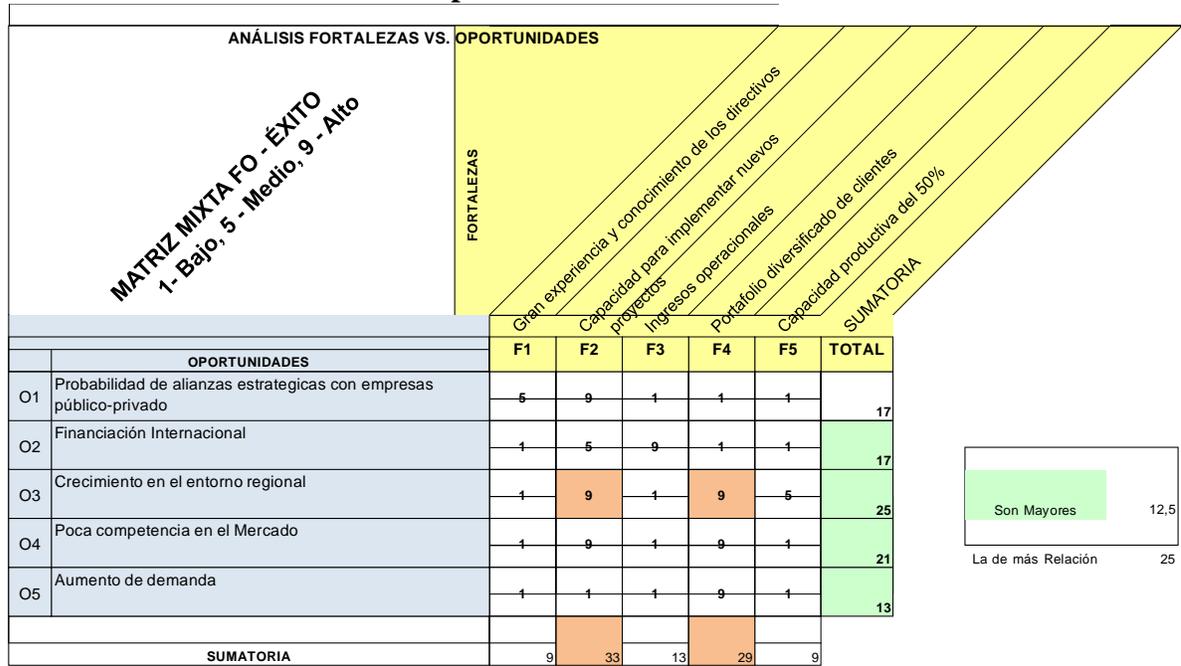
4.4.3.2.9 Incumplimiento de las personas encargadas de proyectos

El incumplimiento o abandono de terceros encargados de proyectos bajo contrato afecta a la Epam e incrementa el tiempo y costo de este error, aunque en ocasiones a pesar de la situación

por este factor externo, las empresas continúan con la ejecución de sus proyectos, sin embargo, es complicado conseguir a una persona especializada en el mismo cargo y así mismo recuperar y retomar el proyecto de manera inmediata.

4.4.1 Formulación de estrategias EPAM

4.4.1.1 Matriz mixta Fortalezas - Oportunidades



Fuente: Análisis de campo realizado a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Elaborado por: María Teresa Ortiz Bravo.

4.4.1.1.1 Análisis de Matriz FO

Como se puede observar los resultados de la matriz mixta FO., permitió conocer los factores claves que aprovecha al máximo la Epam., el cual facilitó establecer las relaciones de éxito más alta la oportunidad de crecimiento en el entorno regional, con una puntuación de 9 la fortaleza de capacidad para implementar nuevos proyectos y la segunda relación de éxito con el mismo puntaje la fortaleza de portafolio diversificado de clientes.

Estrategia #1

Implementar alianzas estratégicas que permita ejecutar proyectos, así mismo lograr crecimiento en el entorno regional.

Estrategia #2

Adoptar a través de un plan de acción agresivo y estructurado, el cual permita obtener el portafolio y captación diversificado de los clientes.

4.4.1.2 Matriz mixta Fortalezas – Amenazas

ANÁLISIS FORTALEZAS VS. AMENAZAS							
MATRIZ MIXTA FA - DESGASTE 1- Bajo, 5 - Medio, 9 - Alto		FORTALEZAS					TOTAL
		F1	F2	F3	F4	F5	
AMENAZAS							
A1	Decrecimiento económico	1	9	5	1	9	25
A2	Inflación	1	5	5	9	5	25
A3	Déficit gubernamental con la disminución de apoyo	1	9	1	1	9	21
A4	Deacuerdo o Disolución en la relación y negociación con los proveedores	9	9	1	5	9	33
A5	Incumplimiento de las personas encargadas de proyectos	1	9	9	5	9	33
SUMATORIA		13	41	21	21	41	

Son Mayores	16,5
La de más Relación	33

Fuente: Análisis de campo realizado a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Elaborado por: María Teresa Ortiz Bravo.

4.4.1.2.1 Análisis de Matriz FA

Como se puede observar los resultados de la matriz mixta Fa., permitió conocer los factores claves que atacan e interfieren en el desarrollo de las fortalezas de la Epam., el cual facilitó establecer las relaciones de desgaste más alta la amenaza de incumplimientos de las personas encargadas de proyectos, con una puntuación de 9 la fortaleza de capacidad para implementar

nuevos proyectos y la segunda relación de desgaste con el mismo puntaje la fortaleza de capacidad de productiva del 50%.

Estrategia #1

Crear una política de contratación el cual asegure el cumplimiento de los proyectos propuestos.

Estrategia #2

Mejorar la gestión y capacidad de metodologías y técnicas, el cual ocasione un aumento de productividad en los procesos.

4.4.1.3 Matriz mixta Debilidades – Oportunidades

ANÁLISIS DEBILIDADES VS. OPORTUNIDADES							
MATRIZ MIXTA DO - ADAPTACIÓN 1- Bajo, 5 - Medio, 9 - Alto		DEBILIDADES					SUMATORIA
		Comunicación Interna	Dependencia a la consignación presupuestaria del Estado	Estandarización de procesos	Socialización y difusión de la gestión empresarial	Poca planificación administrativa estratégica	
OPORTUNIDADES		D1	D2	D3	D4	D5	TOTAL
O1	Probabilidad de alianzas estratégicas con empresas público-privado	1	5	1	1	1	9
O2	Financiación Internacional	1	1	1	1	1	5
O3	Crecimiento en el entorno regional	1	5	1	1	5	13
O4	Poca competencia en el Mercado	1	5	1	1	1	9
O5	Aumento de demanda	1	1	1	1	1	5
SUMATORIA		5	17	5	5	9	

Son Mayores 6,5
La de más Relación 13

Fuente: Análisis de campo realizado a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Elaborado por: María Teresa Ortiz Bravo.

4.4.1.3.1 Análisis de Matriz DO

Como se puede observar los resultados de la matriz mixta Do., permitió conocer como la Epam minimiza las debilidades aprovechando las oportunidades, el cual facilitó establecer las

relaciones de adaptación más alta de oportunidad en crecimiento en el entorno regional con una puntuación de 9 con la debilidad de dependencia a la consignación presupuestaria del Estado y la segunda relación de adaptación con el mismo puntaje la debilidad de poca planificación administrativa estratégica.

Estrategia #1

Establecer convenios y mecanismos alternativos, como ahorro institucional, que permitan cumplir con el tiempo y la cantidad monetaria, en los proyectos por si la consignación económica del estado no llega.

Estrategia #2

Desarrollar una planificación administrativa estratégica, el cual permita llevar a cabo los procesos de manera funcional y alineados a la misión y visión de la Epam.

4.4.1.4 Matriz mixta Debilidades – Amenazas

ANÁLISIS DEBILIDADES VS. AMENAZAS

MATRIZ MIXTA DA - RIESGO
 1- Bajo, 5 - Medio, 9 - Alto

DEBILIDADES		AMENAZAS					TOTAL
		A1	A2	A3	A4	A5	
D1	Comunicación Interna	1	1	9	9	9	29
D2	Dependencia a la consignación presupuestaria del Estado	1	5	9	1	1	17
D3	Estandarización de procesos	1	1	1	1	1	5
D4	Socialización y difusión de la gestión empresarial	1	9	1	5	1	17
D5	Poca planificación administrativa estratégica	1	5	9	9	1	25
SUMATORIA		5	21	29	25	13	

	Son Mayores	14,5
	La de más Relación	29

Fuente: Análisis de campo realizado a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Elaborado por: María Teresa Ortiz Bravo.

4.4.1.4.1 Análisis de Matriz DA

Como se puede observar los resultados de la matriz mixta Da., permitió conocer como las amenazas atacan a las debilidades de la Epam, el cual facilitó establecer las relaciones de riesgo más alta deficiencia en la comunicación interna con una puntuación de 9, con la amenaza de Déficit gubernamental con la disminución de apoyo y la segunda relación de riesgo con el mismo puntaje con la debilidad de desacuerdo o disolución en la relación o negociación con los proveedores.

Estrategia #1

Estructurar un plan de comunicación interna, el cual permita y facilite la difusión de la información, optimizando recursos, agilizando los procesos administrativos dentro de la Epam.

Estrategia #2

Evaluar las negociaciones con los proveedores, el cual permita controlar cualquier desacuerdo o disolución que pueda surgir, teniendo planificado contar con más de 2 suministradores para solucionar dicho inconveniente.

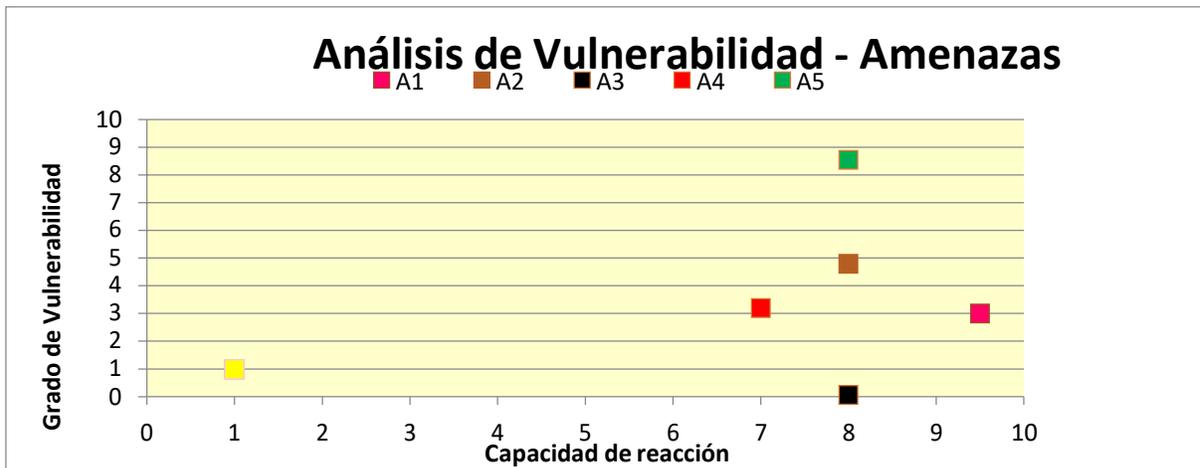
4.4.2 Matriz de evaluación de Vulnerabilidad

ANÁLISIS DE VULNERABILIDAD

Amenazas		Impacto (0 - 10)	Probabilidad ocurrencia (0 - 100%)	Grado de Vulnerabilidad (0 - 10)	Capacidad reacción (0 - 10)	ZONA
A1	Decrecimiento economico	5	60%	3	9,5	PREPARADO
A2	Inflación	6	80%	4,8	8	PREPARADO
A3	Déficit gubernamental con la disminución de apoyo	6	1%	0,06	8	PREPARADO
A4	Deacuerdo o Disolución en la relación y negociación con los proveedores	4	80%	3,2	7	PREPARADO
A5	Incumplimiento de las personas encargadas de proyectos	9	95%	8,55	8	CRÍTICO

Fuente: Análisis de campo realizado a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Elaborado por: María Teresa Ortiz Bravo.



Fuente: Análisis de campo realizado a los trabajadores administrativos y operativos de la EPAM.

Elaborado por: María Teresa Ortiz Bravo.

4.4.2.1 Análisis de Vulnerabilidad

La matriz de vulnerabilidad permitió identificar los impactos de la Epam; pues esta herramienta facilitó establecer las relaciones de amenaza y riesgo. En la columna de impacto, se puede observar cómo la empresa enfrenta las amenazas, luego en la probabilidad de ocurrencia se ve la posibilidad que pueda suceder aquella amenaza; posteriormente de evaluar el impacto y probabilidad de ocurrencia, se calculó el grado de vulnerabilidad que es la multiplicación de ambas con este resultado, en donde se pudo conocer el riesgo y debilidad de la empresa; después se evaluó la capacidad de reacción de la Epam tiene ante cada amenaza y con esto determinar qué tan eficaz y eficiente es la institución.

En el gráfico de análisis de vulnerabilidad y amenazas Epam, está preparado ante 4 amenazas (Amenaza #1,2,3,4), mientras que en la amenaza #5, se encuentra en una situación deficiente ya que el incumplimiento de las personas encargadas del proyecto tiene un grado de vulnerabilidad del 95%, siendo una zona crítica porque este conlleva la disminución de tiempo, recursos, búsqueda de personal nuevo, retraso en entrega/cumplimiento de proyectos, por lo tanto,

produce cambios en la planificación realizada, quedando la imagen de la institución como negligente antes estos factores.

Estrategia #1

Mejorar la contratación de personas encargas de proyectos, que sean serios y responsables con los acuerdos establecidos.

Estrategia #2

Implementar mecanismos con el objetivo de recopilar información oportuna, verificando que se cumpla los estándares de calidad establecidos por la normativa.

4.4.3 Propuesta del plan de acción EPAM

La presente propuesta, es recopilada de las estrategias desarrolladas a través de la metodología y técnica matriz FODA, que permitirá que con responsabilidad se cumplan. La elaboración y estructuración del plan de acción, se tomó de referencia el método cuadro de mando integral o Balanced Scorecard, en donde se detalla y especifica la planificación de las estrategias cómo, cuándo, quienes estarán delegados, el costo y unidad de medida de porcentaje de cumplimiento para llevar a cabo la ejecución del plan de comunicación.

4.4.3.1 Cuadro de Mando Integral o Balanced Scorecard (Desarrollo de la propuesta)

Cuadro de Mando Integral o Balanced Scorecard										
Perspectiva	Relación Mixta	Objetivo	Estrategia	Indicadores	Unidad de	Frecuencia	Meta	Umbral		
								Verde	Amarillo	Rojo
Procesos	FA	Mejorar la gestión y capacidad de metodologías y técnicas, el cual ocasione un aumento de productividad en los procesos	Emplear técnicas para mejorar la gestión	Aumento de productividad en los procesos	%	Trimestralmente	76%	60% - 76%	50% - 70%	Menor que 50%
Procesos	DO	Desarrollar una planificación administrativa estratégica, el cual permita llevar a cabo los procesos de manera funcional y alineados a la misión y visión de la Epam	Adoptar una planificación estratégica	Procesos funcionales y alineados a la Epam	%	Mensualmente	84%	75% - 84%	50% - 72%	Menor que 50%
Procesos	DA	Estructurar un plan de comunicación interna, el cual permita y facilite la difusión de la información, optimizando recursos, agilizando los procesos administrativos dentro de la Epam	Implementar un plan de comunicación interna	Optimización de recursos en procesos administrativos	%	Trimestralmente	98%	75% - 98%	50% - 74%	Menor que 50%
Procesos	VUL	Mejorar la contratación de personas encargadas de proyectos, que sean serios y responsables con los acuerdos establecidos	Crear una política de contratación	Asegure el cumplimiento de los acuerdos establecidos	%	Anualmente	62%	60% - 62%	50% - 69%	Menor que 35%

Nota: El presente cuadro de mando integral muestra como medir la estrategia propuesta a la EPAM (Empresa Pública Aguas de Manta).

4.4.3.2 Actividades a desarrollar, recursos y responsables

Objetivo	Estrategia	Indicadores	Actividades	Recursos	Responsables
Mejorar la gestión y capacidad de metodologías y técnicas, el cual ocasione un aumento de productividad en los procesos	Emplear técnicas para mejorar la gestión	Aumento de productividad en los procesos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluación y medición de los procesos. 2. Aplicar técnicas de mejora. 3. Reconocer el buen desempeño laboral. 	Humano, económico y tecnológico <ol style="list-style-type: none"> 1. Computadora. 2. Internet. 3. Impresora. 4. Cartulina Opalina. 	Departamento de Talento Humano.
Desarrollar una planificación administrativa estratégica, el cual permita llevar a cabo los procesos de manera funcional y alineados a la misión y visión de la Epam	Adoptar una planificación estratégica	Procesos funcionales y alineados a la Epam	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificar con anticipación las actividades a realizar. 2. Inculcar el trabajo en equipo. 3. Designar responsabilidades igualmente. 	Humano, económico y tecnológico <ol style="list-style-type: none"> 1. Computadora. 2. Internet. 3. Impresora. 4. Actividades grupales. 	Departamento de Talento Humano.
Estructurar un plan de comunicación interna, el cual permita y facilite la difusión de la información, optimizando recursos, agilizando los procesos administrativos dentro de la Epam	Implementar un plan de comunicación interna	Optimización de recursos en procesos administrativos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crear una encuesta 1 vez al mes, así entender las fortalezas y debilidades dentro de la organización. 2. Comunicación cordial y continua con los directivos. 3. La difusión de los mensajes tiene que ser claro y directo. 4. Diseñar un plan de comunicación interna, el cual permita mostrar a los colaboradores y directivos para optimizar los procesos administrativos. 	Humano, económico y tecnológico <ol style="list-style-type: none"> 1. Computadora. 2. Internet. 3. Transmisión de mensaje claro y preciso. 	Departamento de Talento Humano.
Mejorar la contratación de personas encargadas de proyectos, que sean serios y responsables con los acuerdos establecidos	Crear una política de contratación	Asegure el cumplimiento de los acuerdos establecidos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crear una política de contratación de terceros. 2. Evaluar y medir los estándares de una persona ética y comprometida al cumplimiento de las responsabilidades. 3. Adoptar un periodo de prueba de 3 meses. 	Humano, económico y tecnológico <ol style="list-style-type: none"> 1. Computadora. 2. Internet. 	Departamento de Talento Humano.

4.4.4 Conclusiones

- Se logro identificar que el clima organizacional influye positivamente en la comunicación interna de la EPAM (Empresa Pública de Aguas de Manta).
- El diagnostico situacional permitió recopilar información y así identificar el clima organizacional y la influencia en la comunicación interna de la EPAM (Empresa Pública de Aguas de Manta).
- Se identifico la cultura y valores de la EPAM (Empresa Pública Aguas de Manta) mostrando falencia en la comunicación interna dentro de la organización, demostrándose ciertos desacuerdos entre los colaboradores que surgen a partir de este problema.
- Se demostró que el trabajo en equipo dentro de la organización de la EPAM (Empresa Pública Aguas de Manta) influye en la comunicación interna, los resultados revelaron que es importante mejorar la comunicación interna con la adecuada asignación de responsabilidades.
- Se evidenció que la motivación dentro de la EPAM (Empresa Pública Aguas de Manta) influye en la comunicación interna, porque si los colaborades de la institución no están satisfechos, animados, o muestran ese interés, su productividad y eficiencia al realizar sus actividades serán por cumplir y no con el compromiso que se requiere.

4.4.5 Recomendaciones

- Se recomienda a la EPAM (Empresa Pública Aguas de Manta), ejecutar levantamiento de información y determinar el clima organizacional y su incidencia en la comunicación interna de la institución.
- Se recomienda a la EPAM (Empresa Pública Aguas de Manta), realizar cada 6 meses una evaluación al clima organizacional y por consiguiente estar en mejora continua la comunicación interna de la institución.
- Fomentar la cultura y valores organizacionales el cual permita una mejor comunicación interna dentro de la EPAM (Empresa Pública Aguas de Manta), tomando en cuenta objetivos y aspiraciones de la empresa.
- Implementar y planificar actividades colaborativas entre los funcionarios el cual inculque el trabajo en equipo, designando a todos de manera responsable e igualitaria las funciones a laborar, contribuyendo a un clima laboral agradable.
- Motivar a los funcionarios de la EPAM (Empresa Pública Aguas de Manta), permitirá que realicen sus funciones animados, dinámico, con un alto interés, se encuentren satisfechos tanto personalmente como profesionalmente, incrementando su productividad, eficiencia, optimizando los recursos, y ejecutando sus actividades con mayor compromiso.

Bibliografía

- Andrade Abel y Pizarro Rocío. (2019). Análisis de la comunicación interna en la imagen institucional de la Universidad Laica Vicente Rocafructe y su impacto en los estudiantes de la carrera de periodismo. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/07/comunicacion-interna-universidad.html>
- Angulo Alisson. (5 de Abril de 2022). *Comunicación interna: canales de comunicación implementados por el departamento de Comunicación de la UPSE*. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6960/1/UPSE-TCO-2022-0002.pdf>
- Aparicio Cleofe Br. (2020). *Identidad corporativa y la comunicación interna de los trabajadores de la Universidad Nacional Micaela Bastidas*. doi:<https://hdl.handle.net/20.500.12692/41594>
- Arciniegas Rodríguez, Yuly Cristina, & Barrera Cárdenas, Mónica, & Cárdenas Niño, Lucila. (2009). Modelo de intervención en clima organizacional. *Revista Internacional de Investigación Psicológica*, 2(2), 121-127. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2990/299023513005.pdf>
- Brandolini Alejandra, González Martín, Hopkins Natalia. (2009). *Comunicación interna*. Buenos Aires: Editorial La Crujía y Editorial DIRCOM. Obtenido de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/69725/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calizaya López, J. M., & Bellido Medina, R. S. (2019). Clima organizacional y rendimiento laboral en servidores administrativos de una universidad pública de la ciudad de Arequipa. *Revista de Psicología*, 9(3), 37–55. doi:<https://doi.org/10.36901/psicologia.v9i3.701>
- Cardona Diego, Lamadrid Johany, Brito Clara. (2018). The management and direction of human talent from the analysis on organizational climate and its dimensions. A casa study. *AGLALA*, 9(1), 154-176. doi:[10.22519/22157360.1185](https://doi.org/10.22519/22157360.1185)
- Cardozo Luana. (9 de Abril de 2021). *La importancia de la comunicación interna y tips para aplicar mejor la estrategia en tu empresa*. Obtenido de <https://www.zenvia.com/es/blog/comunicacion-interna/>

- Charry Héctor. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682018000100003&script=sci_arttext
- Cuenca, J. (2018). *Guía fundamental de la comunicación interna*. Barcelona, Editorial UOC. Obtenido de Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/ulead/105390?page=17>.
- Daza Alessandra. (2016). *ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL AREA DE TINTORERIA DE LA EMPRESA INCA TOPS S.A. - AREQUIPA* 2016. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5047/ADdariam.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Delzo Juan . (2019). *La comunicación interna y la identidad corporativa del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Asia, durante el año 2018 y primer trimestre del 2019*. doi:<https://hdl.handle.net/20.500.12867/2578>
- Fatuly Adum, S. D., León Quintuña, M. de los Ángeles, & Noboa Auz, M. L. (2020). Medios de comunicación interna como estrategia para fomentar el comportamiento de ciudadanía organizacional. *REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA*, 7(4), 15–34. doi:<https://doi.org/10.21855/ecociencia.74.371>
- Fernandez Jorge. (2009). *Tipos de Comunicación Corporativa-Interna*. Obtenido de https://www.infosol.com.mx/espacio/Articulos/Desde_el_Aula/tipos_de_comunicacion_corporativa-interna.html#.YpwTd9ZBzSI
- García Clara, Valle Luis. (2020). Diagnóstico del clima organizacional en una empresa atunera en Ecuador. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 7(1), 22-33. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7520686>
- García Maria , Ibarra Luis. (2019). *DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO*. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/index.htm>

García María,Ibarra Luis . (2012). *DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO.*

Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/index.htm>

García Rubiano, M. Vesga Rodríguez, J. J. y Gómez Rada, C. A. (2020). *Clima organizacional: teoría y práctica. Bogotá, Universidad Católica de Colombia.* Obtenido de Recuperado de

<https://elibro.net/es/ereader/ulead/197110?page=13>.

Guevara Ximena . (2018). *Clima organizacional Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa.* Obtenido de

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>

Herrera Elder , Zelada Heyssen . (2021). *Estructura organizacional y clima laboral en la Empresa Agroindustrial Laredo SAA Trujillo-2020.* Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66664/Herrera_CED_Zelada_SHA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hidalgo Roberto, Melendez Devora, Vilca Jesus. (2020). *Características del Clima Organizacional en el Centro Aeronáutico del Perú 2020.* Obtenido de

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6769/Caracteristicas%20del%20clima%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

León Patricia. (2018). *Comunicación interna y su relación con el Trabajo en equipo en la Municipalidad de San Antonio, 2018.* Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31936/LEON_CP..pdf?sequence=1&isAllowed=y

Macías Alexandra. (2019). *Diagnóstico del clima organizacional del Hotel “Cabañas Balandras” ubicado en la ciudad de Manta.* Obtenido de

<https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/2266/1/ULEAM-ADM-0068.pdf>

MDT. (2020). *Mejor Clima Laboral 2020.* Obtenido de

<https://www.trabajo.gob.ec/mejorclimalaboral/>

- Miquel Susana, Aced Cristina. (2018). El rol de la comunicación interna ante los desafíos de la digitalización. *Revista Communication Papers (Media Literacy & Gender Studies)*, 7(15). doi:http://dx.doi.org/10.33115/udg_bib/cp.v7i15.22181
- Miranda María Guadalupe , Arias Jesús, Villasís Miguel Ángel. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Montiel Díaz, P., & Díaz Cadena, A. (2018). Clima laboral en el rendimiento de los empleados de las Pymes en el Ecuador. *Journal of Science and Research: Revista Ciencia e Investigación*, 3(11), 60-63. doi:<https://doi.org/10.26910/issn.2528-8083vol3iss11.2018pp60-63p>.
- Paradinas María del Carmen. (16 de Junio de 2019). La comunicación interna como herramienta de prevención y gestión del conflicto en las organizaciones hoteleras. *Revista CC de la Comunicación e Información ISSN: 2695-5016*, 24(1), 41-57. doi:[https://doi.org/10.35742/rcci.2019.24\(1\).41-57](https://doi.org/10.35742/rcci.2019.24(1).41-57)
- Pérez Jerson . (2017). *Comunicación interna y su relación con el Desarrollo Organizacional de la Municipalidad Distrital de Soritor – 2017*. (R. d. Vallejo, Ed.) Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25445/P%c3%a9rez_MJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quezada Milton, Quevedo Manuel, Torres Mireya. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(Extra 3), 748-778. doi:<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i3.920>
- Ramirez Alvaro, Dominguez Luis. (2012). El clima organizacional y el compromiso institucional en las IES de Puerto Vallarta. *Investigación administrativa*, 41(109), 21-30. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782012000100021#:~:text=El%20clima%20organizacional%20se%20basa,los%20grupos%20de%20trabajo%2C%20los

- Ramos Washington, Paredes Mauricio, Teran Paulina, Lema Luis. (2017). *COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL*. Guayaquil - Ecuador: Ediciones Grupo Compás 2017. Obtenido de <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/501/3/comunicaci%C3%B3n%20organizacional.pdf>
- Simbron-Espejo, S., & Sanabria-Boudri, F. (2020). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. *CIENCIAMATRIA*, 6(1), 59-83. doi:<https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.295>
- Soberanes Lucía, De la Fuente Abel. (2009). El clima y compromiso organizacional en las organizaciones. *Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional*(9), 120-127. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI_GestEmp/lucia_sob/2.pdf
- Universidad Militar Nueva Granada. (25 de Julio de 2022). *El diseño metodológico de toda investigación* - FAEDIS. Obtenido de http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/odin/odin_desktop.php?path=Li4vb3Zhcy9hZG1pbmlzdHJhY2lubl9lbXBvZXNhcy9zZW1pbmFyaW9fZGVfZ3JhZG8vdW5pZGFkXzUv#slide_1
- Villavicencio-Ebingen, Alvear María Cristina, Cuenca Katherine, Calderón, Mireya, Zhunio Karla, Webster Frank. (2017). El tamaño muestral para la Tesis. ¿Cuántas personas debo encuestar? *Revista OACTIVA UC Cuenca*, 2(1), 59-62. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/333585178_EL_TAMANO_MUESTRAL_PARA_LA_TESISCUANTAS_PERSONAS_DEBO_ENCUESTAR
- Abel Adrián Andrade Vargas y Rocío Pizarro Matamoros. (Julio de 2019). Análisis de la comunicación interna . Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/07/comunicacion-interna-universidad.html>
- Asencios Rodríguez, Steffany Elizabeth Marilyn. (2021). Plan de comunicación interna para mejorar el clima laboral en el personal administrativo de la Empresa “Serconsult – Caraz”. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88056/Asencios_RSEM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cárdenas Niño, Lucila; Arciniegas Rodríguez, Yuly Cristina; Barrera Cárdenas, Mónica. (2019). Modelo de intervención en clima organizacional. *International Journal of Psychological Research*, vol. 2, núm. 2, 2009, pp. 121-127. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2990/299023513005.pdf>

Cristhian Fabricio Pilligua Lucas, Sr., Flor María Arteaga Ureta, Sra. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Obtenido de <https://masd.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2686/2177>

JIMÉNEZ, P. L. (2017). INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL CLIMA LABORAL DEL PERSONAL DE LA GERENCIA DE OPERACIONES AEROPORTUARIAS. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9fcbdf20-f380-4e66-b747-2f064ceb2399/content>

MARJORIE PAULINA ESPINOSA FLORES. (2019). PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA LA EMPRESA CIUDAD DEL AUTO EN AMBATO. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2910>

Orellana Hasing, P. A. (2021). Análisis de gestión de la comunicación interna y su incidencia en el clima laboral de los trabajadores de SPLENDOR en la ciudad de Guayaquil en el 2020”. Obtenido de [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/54778/1/An%20c3%a1lisis%20de%20gesti%20c3%b3n%20de%20la%20comunicaci%20c3%b3n%20interna%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20clima%20laboral%20de%20los%20trabajadores%20de%20SPLENDOR%20en%20la%20ciudad%20de%20Guayaquil%20](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/54778/1/An%c3%a1lisis%20de%20gesti%20c3%b3n%20de%20la%20comunicaci%20c3%b3n%20interna%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20clima%20laboral%20de%20los%20trabajadores%20de%20SPLENDOR%20en%20la%20ciudad%20de%20Guayaquil%20)

Palma Pala, Ana María. (2020). Comunicación asertiva y clima laboral en el personal docente de la Institución Educativa N° 1267, Lurigancho, 2020. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55342/Palma_PAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sellan Moncayo, Á. F. (2019- 2020). Análisis de la comunicación interna del Municipio del Cantón Daule y su influencia en el clima laboral en el año 2019. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/49627/1/An%c3%a1lisis%20de%20la%20Comunicaci%c3%b3n%20Interna%20del%20Municipio%20del%20Cant%c3%b3n%20Daule%20y%20su%20influencia%20en%20el%20Clima%20Laboral%20en%20el%20a%c3%b1o%202019.pdf>

Torres, D. R. (2022). Gestión de la comunicación y su relación con el clima organizacional. Obtenido de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3376

Walter Crespo Crespo, Mgr., Stella Serrano Moreno, Ph.D. (2022). Factores de clima organizacional en una institución de educación superior en Cuenca, Ecuador. Obtenido de <https://orcid.org/0000-0002-3261-1119>

ANEXOS

Encuesta para analizar el clima organizacional y la comunicación interna de la Epam.

La siguiente encuesta tiene como finalidad, recopilar información que aporte a los resultados del proyecto de investigación (Tesis) de pregrado. Las opiniones que proporcione son totalmente confidencial y anónima, serán utilizadas exclusivamente para ámbito investigativo y académico.

1. ¿Califique el clima organizacional dentro de la Epam?

Muy malo

Malo

Regular

Bueno Excelente

2. ¿Indique el nivel de satisfacción que tiene frente a las condiciones laborales?

Totalmente Insatisfecho

Insatisfecho

Algo Satisfecho

Satisfecho

Totalmente Satisfecho

3. ¿Con que frecuencia son tomados en cuenta las sugerencias o comentarios que expone a sus superiores?

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

4. ¿Considera que se le facilita herramientas y obtiene una adecuada retroalimentación de las actividades encomendadas?

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

5. ¿El nivel de motivación en su trabajo es?

Muy bajo

Bajo

Medio

Alto

Muy alto

6. ¿La distribución de funciones aporta al desarrollo de trabajo en equipo dentro de la Epam?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Indiferente

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

7. ¿El flujo de información en la Epam es?

Muy lento

- Lento
- Tiempo promedio
- Rápido
- Muy rápido

8. ¿La comunicación entre los compañeros de trabajo es?

- Muy malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

9. ¿La comunicación entre los directivos y el personal es?

- Muy malo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

10. ¿A través de qué medios recibe la información sobre las actividades que deben desarrollar y cumplir dentro de la Epam? (Opción múltiple)

- Reuniones
- Cara a Cara
- Teléfono
- WhatsApp

Correo Electrónico

Videoconferencia

Memos/Quipos

Otro (especifique) _____

11. ¿Existe un plan de comunicación interna en la Epam?

No

Tal vez

Si

12. ¿Considera importante el mejoramiento continuo de la comunicación interna de la Epam?

No

Tal vez

Si

13. ¿Con que frecuencia se realizan reuniones para comunicar información relevante?

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

14. ¿Con que frecuencia son socializadas las políticas de comunicación interna de la Epam?

Nunca

Semestralmente

Anualmente

15. ¿Mediante que técnica se gestiona la resolución de conflictos?

Mediación

Dialogo entre partes involucradas

Ninguna de las anteriores

**16. ¿Cuál de las siguientes situaciones ha evidenciado dentro de la organización?
(Opción múltiple)**

Discriminación

Exceso de Trabajo

Instrucciones poco claras

Desacuerdo en el trabajo en equipo

Desigualdad en el reparto de las responsabilidades

Ninguna de las anteriores

Gracias por su colaboración.



Administración de Empresas
Facultad Ciencias Administrativas

Manta, julio 05 de 2022
OF. N° 8-2022- FCA-CT.

Economista

Oscar Xavier Calderón Zamora.
Docente de la carrera de Administración de Empresas
Presente

Estimado Economista:

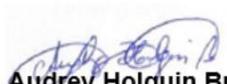
Por medio del presente expresamos cordiales saludos, nos permitimos informarle, que en reunión de Comisión Académica se conoció y aprobó el cambio del tema : "La importancia de la cultura organizacional de empresa ".." con las variables de las tendencias actuales y su incidencia en la efectividad y eficiencia de los empleados" por "El clima organizacional y su influencia en la comunicación interna de la empresa EPAM periodo 2022 – 2023" Correspondiente a La Modalidad Proyecto de Investigación de la estudiante Ortiz Bravo María Teresa CI 1311518375.

Particular que damos a conocer para el buen direccionamiento en el desarrollo del Proyecto de Investigación.

Atentamente,



Ing. Jacqueline Loor Moreira, Mg.
Presidenta Comisión Académica



Ing. Audrey Holguin Briones, Mg.
Responsable de titulación

Cc.: Ortiz Bravo María Teresa CI 1311518375.

Archivo

Oficio Nro. EPAM-GTHU-OFI-120520220854
Manta, 12 de Mayo del 2022

ASUNTO: ACEPTACIÓN DE SOLICITUD.

Ingeniero
Rubén Mero Mero
DECANO FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
En su despacho.

De mi consideración:

En atención a su Oficio No 756-DFCA-RDMM de fecha Mayo 04 del 2022 suscrito por el Ingeniero Rubén Mero Mero Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí; quien solicita la aceptación para realizar investigación de campo en nuestra Institución. Al respecto informo que dicho requerimiento ha sido aprobado favorablemente para que la estudiante **ORTIZ BRAVO MARÍA TERESA**, empiecen su investigación, desde el 11 de julio al 15 de julio de 2022.

Particular que informo para los fines legales pertinentes.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente
RODRIGUEZ SANTANA EDGAR GONZALO
GERENTE DE TALENTO HUMANO

Elaborado por
ECHEVERRIA BALDERRAMA ANGELA ELIZABETH



