

### FACULTAD DE HUMANIDADES

Escuela Académico Profesional de Psicología

# **TESIS**

# COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y CLIMA SOCIAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DEL DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE – 2015

# PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

#### **Autores**

Br MIRANDA CUBAS, Francisco Humberto Br PASTOR NANFUÑAY, Paola del Milagro

Chiclayo, Diciembre del 2015

# COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y CLIMA SOCIAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DEL DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE - 2015

Aprobación de la tesis

Dr. Abanto Vélez Walter Iván  Asesor metodólogo		Mg. Saldaña Mendoza Miguel Ángel  Asesor especialista
-	MG. García Ramírez  Presidente del jura	
	Presidente dei jura	ado de tesis
Lic. Prada Chapoñan Ron		Mg. Saldaña Mendoza Miguel Argel

**DEDICATORIA** 

Dedico esta investigación a Dios y a mis padres. A Dios

porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome

fortaleza para continuar, a mis padres Mirta y Vidal quienes a lo largo de mi

vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo

momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba

sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ello que

soy lo que soy ahora. Los amo con mi vida. Y muy especialmente a mi

compañera de tesis por haber sido una buena amiga y complemento en la

realización de esta investigación.

Finalmente a todos mis amigos que estuvieron siempre apoyándome con sus

buenos deseos para la culminación de mi investigación es por ello que tengo

que decirles a todos ustedes muchas gracias por confiar siempre en mí.

Francisco Humberto; Miranda Cubas

3

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento, a mi Señor, Jesús, quien me dio la fe, la fortaleza, la salud y la esperanza para terminar este trabajo.

A mi esposo, Marco, quien me brindó su amor, su cariño, su estímulo su apoyo, comprensión demostrando así su gran amor. ¡Gracias!

A mis adorados hijos José y Mathias quienes me prestaron el tiempo que les pertenecía para terminar y me motivaron siempre con sus notitas, "No te rindas" y "Sé fuerte". ¡Gracias, mis príncipes!

A mis padres Esperanza y Carlos quienes me enseñaron desde pequeña a luchar para alcanzar mis metas. Mi triunfo es el de ustedes, ¡los amo!

A mis queridos hermanos, quienes cuidaron de mis hijos mientras realizaba mis estudios, ¡Gracias! Sin ustedes no hubiese podido hacer realidad este sueño.

A mis abuelos, por estar siempre en los momentos importantes de mi vida, por ser el ejemplo para salir adelante, por los consejos que han sido de gran ayuda para mi vida.

A mi tía, por ser como una madre para mí, por apoyarme y por enseñarme el valor de la familia

A mis tíos y amigos por confiar en mí.

A mi compañero de tesis, por confiar en mí y por su ayuda incondicional.

#### Paola del Milagro Pastor Nanfuñay

**AGRADECIMIENTO** 

Agradecer a Dios por habernos mantenido firmes en las diferentes situaciones

desestabilizadoras que se nos presentaban, con la fe y confianza depositada

en el creador nada hubiera sido posible; así mismo a cada una de nuestras

familias por brindarnos la oportunidad de poder alcanzar un logro más en

nuestra vida, lo que hoy presentamos es producto de lo que ustedes con

sabiduría, comprensión y rigor supieron guiar correctamente.

También agradecer de manera especial y sincera a nuestros jurados de tesis:

Mg. Edwin Martin García Ramírez, Lic. Rony Edinson Prada Chapoñan y Mg.

Miguel Ángel Saldaña Mendoza; quienes nos han orientado a través de sus

correcciones en nuestro trabajo y su capacidad para guiar nuestras ideas,

fueron un aporte muy significativo, no solamente en el desarrollo de esta tesis,

sino también en nuestra formación como investigadores.

Al alcalde de la Municipalidad y su personal a cargo, quienes nos brindaron las

facilidades necesarias para la aplicación de nuestros instrumentos.

Finalmente a nuestro gran amigo Jans, quien siempre nos apoyó con sus

buenos consejos y ayuda incondicional.

A todos ustedes muchas gracias.

Los Autores.

5

# ÍNDICE

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Situación problemática	18
1.2. Formulación del problema	24
1.3. Delimitación de la investigación	24
1.4. Justificación de la investigación	25
1.5. Limitaciones de la investigación	26
1.6. Objetivos de la investigación	26
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de estudio	30
2.2. Bases teórica científicas	36
2.3. Definición de la terminología	67
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y diseño de investigación	69
3.2. población y muestra	70
3.3. Hipótesis	72
3.4. Variables	75
3.5. Operacionalización	76
3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	77
3.7. Procedimientos para la recolección de datos	77
3.8. Análisis estadístico e interpretación de datos	77
3.9. Principios éticos	78
3.10. Criterios de rigor científico	78
3.11. Instrumentos de recolección de datos	79

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
.1. Resultados en tablas	91
.2. Discusión de resultados11	1
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
.1. Conclusiones1	6
.2. Recomendaciones11	6
REFERENCIAS	
NEXOS	

#### **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1
Identificar la relación entre comunicación organizacional y el clima
social en los trabajadores de una municipalidad del Departamento,
201592
Tabla 2
Niveles de la comunicación organizacional en los trabajadores de una
municipalidad del Departamento de Lambayeque, 201593
Tabla 3
Niveles de clima social en los trabajadores de una municipalidad del
Departamento de Lambayeque, 201594
Tabla 4
Determinar la relación entre la comunicación descendente y las
relaciones en los trabajadores de una municipalidad del Departamento
de Lambayeque, 201595
Tabla 5
Determinar la relación entre el indicador comunicación descendente y
el desarrollo en los trabajadores de una municipalidad del

Departamento de Lambayeque, 2015......96

# Tabla 6

Determinar la relación entre el indicador comunicación descendente y
la estabilidad en los trabajadores de una municipalidad del
Departamento de Lambayeque, 201597
Tabla 7
Determinar la relación entre el indicador comunicación ascendente y
las relaciones en los trabajadores de una municipalidad del
Departamento de Lambayeque, 201598
Tabla 8
Determinar la relación entre el indicador comunicación ascendente y el
desarrollo en los trabajadores de una municipalidad del Departamento
de Lambayeque, 201599
Tabla 9
Determinar la relación entre el indicador comunicación ascendente y la
estabilidad en los trabajadores de una municipalidad del Departamento
de Lambayeque, 2015100
Tabla 10
Determinar la relación entre el indicador comunicación horizontal y las
relaciones en los trabajadores de una municipalidad del Departamento
de Lambayeque, 2015101

# Tabla 11

Determinar la relación entre el indicador comunicación horizontal y el
desarrollo en los trabajadores de una municipalidad del Departamento
de Lambayeque, 2015102
Tabla 12
Determinar la relación entre el indicador comunicación horizontal y la
estabilidad en los trabajadores de una municipalidad del Departamento
de Lambayeque, 2015103
Tabla 13
Determinar la relación del indicador comunicación diagonal y las
relaciones en los trabajadores de una municipalidad del Departamento
de Lambayeque, 2015104
Tabla 14
Análisis correlacional entre el indicador comunicación diagonal y el
desarrollo en los trabajadores de una municipalidad del Departamento
de Lambayeque, 2015105
Tabla 15
Análisis correlacional entre el indicador comunicación diagonal y la
estabilidad en los trabajadores de una municipalidad del Departamento
de Lambayeque, 2015106

#### RESUMEN

La investigación, tuvo como objetivo determinar la relación entre la Comunicación Organizacional y el Clima Social en los Trabajadores de una Municipalidad del Departamento de Lambayeque. Se utilizó el diseño transversal o transeccional. La muestra fue 152 trabajadores de ambos sexos. Se utilizaron los cuestionarios: Escala de Comunicación Organizacional (ECO) Fernandez (1999) y la Escala de Clima Social en el Trabajo Moss & Trickett. Los datos se analizaron en el software SPSS 21. Se concluyó que existe relación positiva altamente significativa entre las escalas descendente, ascendente y horizontal con las áreas relaciones, desarrollo y estabilidad, así como no relación entre la escala diagonal con las áreas relaciones, desarrollo y estabilidad.

PALABRAS CLAVE: Colaboradores, Comunicación organizacional, clima social laboral.

#### **ABSTRACT**

The research aimed to determine the relationship between organizational communication and social climate in the Municipality Workers of the Department of Lambayeque. Transactional or cross design was used. The sample was 152 workers of both sexes. Organizational Communication Scale (ECO) Fernandez (1999) and the Scale of Social Climate & Trickett Moss Labour: Questionnaires were used. Data were analyzed using SPSS 21 software was concluded that there is a highly significant positive relationship between the descending scales horizontally, upward and relations, development and stability areas and no relationship between the diagonal scale relations, and development areas stability.

KEY WORDS: Partners, organizational communication, social work climate.

#### INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación titulado "Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque – 2015", surge como necesidad de investigar dichas variables; ya que la comunicación es estimada como un proceso que ocurre entre los integrantes de una ambiente laboral. Es por ello que la comunicación dentro de las organizaciones consiste en una actividad dinámica, manteniendo cierto grado de identificación. Es así que la comunicación organizacional, es un elemento de gran importancia en las relaciones humanas, dado que el hombre necesita relacionarse con otras personas para satisfacer sus necesidades tanto de afecto como de socialización.

Llevado esto a las situaciones dentro un contexto organizacional, donde los colaboradores interactúan con frecuencia tiene una incidencia que facilita el buen desempeño de cada uno (Sayago, 2009).

A nivel de las municipalidades se presenta esta problemática, ya que estas, están constituidas por áreas, donde cada personal, asume su función y una cultura distinta; así como dependen de otras para contribuir a un buen desempeño dentro de la organización; asimismo, la falta de medios, herramientas o actividades comunicacionales entre los miembros, fomenta los conflictos de información, siendo estos, deficientes, lo que conlleva a malos entendidos o rumores en la organización, lo que provoca una limitada relación entre ellos.

Por lo planteado anteriormente surgió la interrogante ¿Existe relación entre la comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad del departamento del Lambayeque – 2015?, encontrando que existe diferencia significativa y altamente significativa con respecto a los indicadores, cuyos resultados se aprecia que existe relación entre las diferentes áreas

El objetivo fue determinar la asociación entre las variables y otorgar respuesta al cuestionamiento. Así mismo se formularon hipótesis con la finalidad de aportar evidencia empírica al fenómeno investigado.

Con el propósito de garantizar la objetividad y el rigor científico de la investigación, se utilizaron técnicas como la observación directa, instrumentos psicométricos estandarizados, válidos y confiables; métodos que facilitaron la recolección de datos. Así mismo se respetó los derechos de los participantes por principios éticos. Por tanto la investigación resulta importante y necesaria, ya que contribuye a la comprensión eficiente de la problemática; ya que posibilita diseñar y ejecutar programas de prevención e intervención psicológica, así como fuente y línea base para investigaciones futuras.

La presente investigación se estructura en cinco capítulos, a continuación se detallan:

En el capítulo I se describe la situación problemática, enfatizando cifras estadísticas y publicaciones de diferentes estudios, otorgando crédito a la autoría de las variables de estudio, desde una perspectiva mundial,

nacional y contextualizándola en la población de estudio. Así mismo se exponen las razones científicas, sociales y utilidad de la investigación, delimitando la factibilidad y limitaciones de la misma. Frente a ello surgen preguntas de lo que se desconoce, lo cual deriva en la formulación de los objetivos.

En el capítulo II se da conocer el Marco Teórico donde se encuentran enfocados los estudios previos de las variables, asimismo se presentan los principales aportes científicos, modelos teóricos que sustentan la investigación, cada uno con autoría que respalda, apartado que concluye definiendo los términos básicos.

En el capítulo III se diseña el plan a seguir y la metodología necesaria para la recolección de datos. Para ello se plasma el alcance y diseño de la investigación, así mismo se delimitan las unidades de análisis. Además se muestra las explicaciones y respuestas tentativas a las preguntas de investigación, así como la Operacionalización de las variables. Para otorgar el rigor científico a la investigación se describen las técnicas e instrumentos empleados, las pruebas estadísticas utilizadas y la protección de los derechos de los participantes.

En el capítulo IV se presentan los Análisis e interpretación de los resultados de la investigación, mediante tablas que muestran los resultados descriptivos e inferenciales. Del mismo modo se contrastan las hipótesis planteadas en base a la significancia establecida. Este

apartado concluye discutiendo los resultados con hallazgos previos, marco teórico y perspectiva de los investigadores.

Finalmente en el capítulo V se presentan las conclusiones, resumiendo los resultados y a su vez se plasman las recomendaciones pertinentes.

# CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Situación Problemática

La comunicación es uno de los factores fundamentales en el funcionamiento de las organizaciones sociales, es una herramienta, un elemento clave en la organización y juega papel primordial en el mantenimiento de la misma. Su actividad es posible gracias al intercambio de información entre los distintos niveles y posiciones del medio; entre los miembros se establecen patrones típicos de comportamiento comunicacional en función de las variables sociales; ello supone que cada persona realiza un rol comunicativo específico (Sayago, 2009). Es así, que la comunicación, es un elemento de gran importancia en las relaciones humanas, ya que el hombre necesita relacionarse con otras personas para poder satisfacer sus necesidades de afecto y socialización, llevado estas situaciones a un contexto organizacional donde los colaboradores interactúan con frecuencia. tiene una incidencia que facilita el buen desempeño de cada uno, así como el clima laboral, permitiendo un óptimo desarrollo de la organización.

A nivel de las municipalidades se presenta esta problemática, ya que estas, están constituidas por áreas, donde cada personal, asume su función y una cultura distintiva; así como dependen de otras para contribuir a un buen desempeño dentro de la organización; asimismo, la falta de medios, herramientas o actividades comunicacionales entre los miembros, fomenta los conflictos de información, siendo estos,

deficientes, lo que conlleva a malos entendidos o rumores en la organización, lo que provoca una limitada relación entre ellos, y que a su vez se presenta un clima laboral y social insatisfactorio en la organización. No obstante, en el contexto internacional (Sayago, 2009) menciona que, la carencia de estrategias comunicativas al interior de la institución como, la falta de canales de interacción o la subutilización de los mismos, genera lentitud en los procesos y en las acciones, retardando las respuestas, lo cual imposibilita la verdadera interacción a nivel interno, por ello, la comunicación o sus herramientas, son indispensables para que no se pierda la coherencia entre las acciones que se realizan dentro de la organización.

A nivel internacional se realizó un estudio en Madrid, donde se señala como uno de los principales factores es, el mal ambiente que se respira entre compañeros. Le sigue la falta de comunicación en el seno de trabajo 52%; la falta de apoyo por parte de los compañeros 45% y las envidias y rivalidades que se dan entre los miembros de un mismo equipo, que afecta al 39% de los empleados (Cisneros, 2006).

Así mismo a nivel nacional Pelaes (2010), refiere que el clima laboral y social son las percepciones compartidas por los trabajadores respecto al trabajo, al ambiente físico en que se desarrollan las actividades laborales, las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo, lo que nos permite ampliar la perspectiva de análisis de una institución a una

visión más global, integrando el ambiente social como una variable sistémica que impacta en el logro de los objetivos estratégicos. A su vez (Asmat, 2003), menciona que en el clima social es un factor imprescindible, que facilita conocer los rasgos, cualidades, fortalezas y debilidades que definen a la organización, así como permite conocer las características representativas en el grupo humano, considerando la gama de competencias personales que intervienen en los procesos interactivos como, la sociocultura, las experiencias previas, motivación y desarrollo de habilidades sociales y comunicativas, lo que otorga relevancia para fomentar un saludable clima laboral. Podemos mencionar que el clima laboral en las municipalidades afectan en el entorno laboral tanto las relaciones interpersonales.

En el Perú, los estudios revelan que las empresas con mejor clima laboral y social son más productivas, innovadoras y más rentables (Gubbins, 2002), Gerente General de Great Place to Work Institute Perú. Ella explica que cuando las personas están complacidas con lo que hacen, están dispuestas a dar el 100% de su esfuerzo o más, y eso representa un beneficio excepcional para la compañía. La innovación es otro resultado notable, que es fruto del ambiente participativo que implica un clima laboral favorable. Sato Tamashiro (2012), refiere que los estudios de clima laboral son reconocidos inclusive por las gerencias generales, como una fuente de información importante para alimentar los planes operativos de las gerencias de línea, y realizar una mejor

gestión de personas» Así mismos podríamos decir que desde esta perspectiva de la comunicación se constituye en esencia y herramienta estratégica para los procesos de redefinición de las relaciones de la organización con el entorno, la interacción con sus públicos tanto internos como externos y la definición de identidad.

En el ámbito local se realizó una encuesta de satisfacción laboral realizada por la Empresa Supera, para medir el clima laboral y social en trabajadores de lima, Arequipa y Chiclayo, donde el 52% de trabajadores afirmó sentir que sus ideas y opiniones son poco valoradas. Solo el 9% lo considera excelente y el 44% bueno. Y sobre sus salarios en relación al mercado, el 47% afirma que cuenta con un sueldo bajo, mientras que el 45% un sueldo alto, de acuerdo a una encuesta de satisfacción laboral realizada por Supera, casi la mitad de empleados no se encuentra feliz en su centro de trabajo, lo cual podría afectar su compromiso frente a las tareas encomendadas. El 45% de personas que participaron en el estudio admitió no sentirse feliz en su centro de labores y la mayoría sostuvo que dicha condición se debe a problemas vinculados con el clima de trabajo. Así, el 52% de encuestados afirmó sentir que sus ideas y opiniones son poco valoradas en la empresa donde trabajan, en contraparte con el 7% que considera muy valoradas sus propuestas. La claridad de la comunicación con el jefe directo es otro aspecto considerado negativo por la mayoría de encuestados. El 52% considera que es bajo, mientras que el 40% lo califica de bueno y solo el 8% de excelente. El apoyo que reciben en sus trabajos para alcanzar los objetivos trazados es otro punto en el cual se impone una cifra negativa. El 41% de trabajadores señala que el nivel de apoyo con el que cuentan es bajo. En tanto, el 28% lo considera bueno y el 21%, excelente Es por ello que es importante que dentro de una empresa exista expresión por parte de todos los niveles jerárquicos para difundir las políticas y principios a los colaboradores que los conforman, sin embargo, muchas entidades públicas aún no cuentan con un alto nivel de comunicación entre éstos; no existe una comunicación abierta y fluida que ayude a encontrar alternativas viables que permitan una adecuada interrelación y una estrecha conexión entre la comunicación tanto dentro como fuera de la organización.

Lo importante es verificar si esas comunicaciones logran su verdadero cometido, la forma como se están llevando a cabo y la efectividad que han logrado hasta ahora, esto es, con la creación de una propuesta de comunicación organizacional que no sólo mejore el flujo informacional en la organización, sino que se preocupe por mejorar los procesos comunicativos y el clima organizacional en los trabajadores de la municipalidad.

La comunicación es elemental para que se cumplan muchos de los objetivos y valores de la organización. Este es uno de los medios en el que se obtiene el mejor desarrollo de cada uno de los colaboradores

involucrados y así poder enfrentar los retos y necesidades que les exige su trabajo diariamente, por esto es un tema vital para el constante desarrollo de las distintas organizaciones.

Por último la población objeto de estudio no es ajena a esta problemática, al respecto el área de recursos humanos mencionan que en la municipalidad se presentan indicadores de falta de empatía en los colaboradores, así como rivalidad entre los mismos, limitada comunicación horizontal, la minimización personal y profesional; por último se evidencia la falta de control de impulsos. Ante lo mencionado, cabe la ineludible necesidad de desarrollar la investigación denominada comunicación organizacional y el clima social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque, 2015.

#### 1.2. Formulación del Problema

¿Existe relación entre la comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015?

#### 1.3. Delimitación de la Investigación

La investigación se realizó en la Municipalidad Distrital de Ferreñafe, ubicada en la calle Nicanor Carmona 436 del Departamento de

Lambayeque; su Extensión Geográfica es Aproximadamente: 130,42

km2.

Limitando por el

Norte: Distrito de Pítipo,

Sur: Distrito de Picsi (en la Provincia de Chiclayo),

Este: Distrito Manuel Antonio Mesones Muro (también conocido como

Tres Tomas),

Oeste: Distrito de Pueblo Nuevo.

Su clima: Cálido, seco y tropical, Tendiendo una de Altura: 37 m.

La investigación se trabajó con la participación de 152 trabajadores de

ambos sexos

Teniendo un periodo de Marzo – Octubre 2015

1.4. Justificación de la Investigación

El propósito de la investigación es hallar la relación de la

comunicación organizacional y el clima social en los trabajadores en una

municipalidad, ya que permite conocer el desempeño y comportamiento

de estos, con la finalidad de obtener una comprensión del fenómeno a

investigar.

Así también los resultados del estudio, serán útiles para las

autoridades del área de recursos humanos de la municipalidad, pues les

permitirá obtener un diagnóstico en base a los datos recabados para

24

tomar medidas y decisiones que beneficien a la población, a través del diseño y ejecución de programas de prevención e intervención psicológica, relativo a la comunicación organizacional y el clima social, de tal modo que facilite desarrollar destrezas y habilidades para fortalecer una comunicación adecuada, afrontando eficazmente situaciones relacionadas al medio de trabajo.

Por otro lado esta investigación explora campos, pocos conocidos, buscando así la verdad, apelando a descubrir nuevos resultados, hechos o datos, teniendo como finalidad lograr resultados, sobre determinados aspectos, para tener una solución más adecuada del problema investigado

Finalmente la investigación impulsará a los profesionales de salud mental inmersos en el área organizacional a seguir en la loable labor investigativa, cuya finalidad será llenar un vacío en el conocimiento y Así mismo esta investigación servirá como antecedente para futuras investigaciones.

#### 1.5. Limitaciones de la Investigación

Se encontró la siguiente limitación:

Los escasos antecedentes de investigación y bibliografía, con relación a la variable de estudio.

#### 1.6. Objetivos de la Investigación

#### 1.6.1. Objetivo general

Identificar la relación entre comunicación organizacional y el clima social en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015.

#### 1.6.2. Objetivos específicos

Conocer los niveles de la comunicación organizacional en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015.

Conocer los niveles de clima social en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015.

Determinar la relación entre la comunicación descendente y las relaciones en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015.

Determinar la relación del indicador comunicación descendente y la autorrealización en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015.

Determinar la relación del indicador comunicación descendente y la estabilidad en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015.

. Determinar la relación del indicador comunicación ascendente y las relaciones en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015.

Determinar la relación del indicador comunicación ascendente y la Autorrealización en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015.

Determinar la relación del indicador comunicación ascendente y la estabilidad en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015.

Determinar la relación del indicador comunicación horizontal y las relaciones en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015.

Determinar la relación del indicador comunicación horizontal y la autorrealización en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015.

Determinar la relación del indicador comunicación horizontal y la estabilidad en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015.

Determinar la relación del indicador comunicación diagonal y las relaciones en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015.

Determinar el análisis correlacional entre el indicador comunicación diagonal y la autorrealización en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015.

Determinar el análisis correlacional entre el indicador comunicación diagonal y la estabilidad en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de Estudio

#### Internacionales

Gómez (2009), realizó una investigación titulada Diagnóstico de Comunicación Organizacional, en Colombia. Como principales resultados se obtuvo un nivel bajo de todos los componentes del clima laboral; por ende podemos afirmar que es el punto crítico a mejorar dentro de la institución. El mayor problema dentro de esta variable de estudio se percibe en la Comunicación Horizontal, ya que es demasiado baja y conlleva a la falta de cooperación de los colaboradores para el trabajo en equipo. Esto provoca un ambiente no apto para convivir en su área laboral y sumado a esto, la poca comunicación, trae como consecuencia cierta hostilidad en su ambiente de trabajo.

Baiz & García (2006) en su estudio titulado Relación entre Comunicación Organizacional y la satisfacción Laboral, en Venezuela, donde se trabajó con una muestra de 50 trabajadores de un total de 252, la muestra fue dividida en 25 trabajadores y 25 operarios quienes llegaron a la conclusión que toda institución debe priorizar dentro de su estructura organizacional un sistema de comunicaciones e información que dinamice los procesos que a nivel interno fortalecen la entidad y la protección hacia su área de influencia; de esta manera, se evidencia que cuando la comunicación falla en las organizaciones, se producen irregularidades que luego tratan de ser justificadas

argumentándose desconocimiento, falta de instrucciones o información recibida a medias. Esto puede conducir a un malestar en la organización lo cual genera incomodidad en el trabajo, un ambiente no adecuado, conflictos y otros aspectos negativos como: Insatisfacción en el trabajo.

#### **Nacionales**

Salgado (1996) en la tesis titulada Clima Laboral y Satisfacción Laboral en una empresa MYPES realizo con 59 trabajadores donde concluyeron que básicamente la Satisfacción laboral y el Clima Laboral son dos variables diferentes y que solo se relacionan en un aspecto concreto; la percepción de los aspectos interpersonales. Es por eso que podría darse la paradoja de que una empresa presentase un clima laboral positivo y una buena parte de sus empleados manifestaron un cierto grado de insatisfacción.

Franco (2005) efectuó una investigación Correlacional entre los factores del clima laboral y las competencias del Desempeño Laboral en Docentes del consorcio de colegios Parroquiales del Departamento de Piura, la población estuvo conformada por 210 docentes, de los cuales 99 fueron hombres y 111 mujeres, encontrando que: Existe una correlación significativa al .05 entre los factores del Clima Laboral y las

competencias del desempeño laboral. Agrega que los docentes del consorcio obtienen un nivel de clima laboral medio y un nivel muy bueno de desempeño laboral. Así también dice que en cuatro grupos etarios de los docentes, encontramos diferencias en relación al clima laboral, así tenemos los rangos de 23 a 35 y de 36 a 48 años obtienen categoría media. Los de 49 a 61 y de 62 a 74 años poseen categoría favorable. Finaliza diciendo que Los docentes de sexo masculino obtienen un clima laboral favorable; mientras en el caso de las mujeres alcanzaron una categoría media.

Palma (2004), en el estudio Motivación y clima laboral en trabajadores de instituciones universitarias, la muestra estuvo conformada por 473 trabajadores a tiempo completo entre profesores y empleados administrativos de tres universidades privadas de la ciudad de Lima, encontró que el 50% de los sujetos expresan una satisfacción frente al termino de las tareas; mientras que otro 50% percibe un efecto perturbador en relación a la comunicación organizacional que posee con sus compañeros de trabajo. Así mismo pone relevancia que los trabajadores varones tienen una mejor percepción de clima que las trabajadoras mujeres.

Hernández (2002) investigo Nivel de satisfacción laboral en139 trabajadores (93 obreros y 40 empleados). Utilizo la escala

estandarizada de satisfacción laboral de Sonia Palma. Se concluyó, que los factores sobresalientes en los obreros de dicha empresa fueron la relación con la autoridad 37%, relaciones sociales 40%, desempeño de tareas 46% y el desarrollo personal 52%. Las condiciones físicas o materiales, las políticas administrativas y las remuneraciones o beneficios laborales fueron factores importantes pero no los principales, tal vez porque ya gozaban de ellos. Tanto obreros como empleados de la empresa presentan actitudes similares de satisfacción laboral, de acuerdo con la categoría diagnostica presentan un nivel medio, aunque los hombres manifestaron mayor satisfacción laboral que las mujeres.

Por otro lado Celis (2001) Realizo un estudio de comunicación interna y clima laboral en la empresa agroindustrial San Jacinto S.A., en la cual se realizó un análisis de la relación que tiene la política empresarial de recursos humanos y los contados medios de comunicación Interna con el clima organizacional. Por último, se detectó fallas y carencias en la dinámica como consecuencia de las deficiencias comunicativas, además registra y analiza los medios de comunicación internos de la empresa y aspectos que miden en su clima organizacional.

#### Locales

Obando & Vallejo (2001) en su investigación titulada Clima Organizacional y productividad Académica en el docente de la Facultad de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Se llegó a las siguientes conclusiones, el 23% presenta un Clima muy desfavorable y el 30% se ubica en un nivel favorable, lo cual es un indicador que las cosas no marchan adecuadamente, así como no existe la confianza necesaria con el director de la institución ni con el equipo de trabajo para alcanzarlos conjuntamente, esto se observa en el rubro de autoconfianza que es uno de los ítems analizados en este componente; esto perjudica en gran forma a la gestión que realiza la actual dirección; ya que el centro educativo ha pasado por problemas semejantes en otras ocasiones.

Navarro & Romero (2006), en su estudio titulado Diagnostico del Clima organizacional y motivación laboral de la institución educativa nacional Pedro A. Labarthe de la ciudad de Chiclayo. Quienes aplicaron una encuesta y obtuvo como resultados en la pregunta: Tu jefe te comunica si estas realizando tu trabajo bien o mal. De lo cual se tiene que para el 35% de los entrevistados las autoridades educativas de la institución nunca comunican si estas realizando bien o mal tu trabajo; eso quiere decir que no hay interés por parte de las instituciones la supervisión de sus trabajadores. Quienes concluyeron que el 53% del personal docente considera, que no existe una buena comunicación

entre los elementos que conforman la institución; trayendo como consecuencia esto, el no compromiso con los fines institucionales, la falta de iniciativa; la creación de grupos divididos, que caen muchas veces en confrontamiento entre sus miembros; todos estos afecta el clima organizacional en forma negativa.

Merino & Díaz (2000), realizaron un estudio denominado Nivel de satisfacción Laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque en 250 trabajadores. Como principales resultados se encontró que, en cuanto a la satisfacción laboral se ubican en un nivel medio y bajo, dado que el 30 % presenta un nivel alto de satisfacción, asimismo, con respecto a las relaciones con sus jefes y sus compañeros se muestran mediamente satisfechos, dado que el 40% así lo manifestó, con respecto a los incentivos que reciben y sus respectivas remuneraciones se encontraron que solo el 31% presenta un nivel alto, es decir más de la mitad se encuentran entre un nivel bajo y medio.

#### 2.2. Base teórica científica

#### 2.2.1. Orígenes de la comunicación organizacional

Redding & Sanborn (1964) definieron por primera vez a la comunicación organizacional como el envío y recibo de información dentro de una organización, es decir, comunicados de trabajo, de

incentivos de motivación, así como programas de retroalimentación entre superiores y empleados.

La tipología desarrollada al respecto por los investigadores Daniel Katz y Robert Kahn en 1966 sugiere que las funciones de la comunicación pueden analizarse en dos niveles diferentes:

En el nivel de la organización total, la comunicación puede estudiarse en términos de cuatro funciones generales: producción, mantenimiento, adaptación y dirección.

En un nivel más específico, las funciones de la comunicación se examinan dentro de un contexto diádico (relación superior-subordinado). Las funciones específicas de la comunicación son: instrucciones de trabajo, razones fundamentales del trabajo, procedimientos organizacionales e información de carácter ideológico para inculcar un sentido de misión (Fernández, 2002)

En la década de los 60, la comunicación organizacional ha tomado una fuerza muy importante dentro de las organizaciones. Se comenzó a observar como lo menciona Fernández Collado (2002) que la comunicación es el proceso social más importante. Sin ella el hombre se encontraría aún en el primer escaño de su desarrollo, no existirían sociedad, cultura ni civilización, y con ayuda de esta herramienta se

fortalecería cada vez más sus cimientos y se lograrían concretar de manera más efectiva sus objetivos.

En 1968 Thayer la definió como aquel flujo de datos que sirven a los procesos de comunicación de la organización. Goldhaber (1994)

Es así como en 1973, se crea la Asociación Mexicana de Comunicaciones Internas, A. C. (AMCI), como preocupación por este factor primordial dentro de las empresas. Después en 1986 dicha Asociación cambia su nombre al de Asociación Mexicana de Comunicación Organizacional, A. C (AMCO), la cual se encarga de estudiar la comunicación dentro de las organizaciones y las herramientas que ésta utiliza para su efectividad.

#### 2.2.2. Definición de comunicación organizacional

Para Zúñiga (2008), todo jefe menciona que para lograr las relaciones humanas productivas debe adoptar una actitud positiva, propiciar una comunicación clara y honesta, alentar la participación y crear un ambiente de confianza. Para el autor, el jefe es el responsable de propiciar una comunicación clara y honesta.

Según Sayago (2008), las relaciones que se dan entre los miembros de una organización se establecen gracias a la comunicación organizacional; en esos procesos de intercambio se asignan y se delegan funciones, se establecen compromisos, y se le encuentra sentido a ser parte de aquella.

Para el autor, la comunicación organizacional, son procesos de intercambio que establecen compromisos.

La importancia de la comunicación organizacional radica en que esta se encuentra presente en toda actividad empresarial y por ser además el proceso que involucra permanentemente a todos los empleados. Para los dirigentes es fundamental una comunicación porque las funciones de planificación, organización y control solo cobran cuerpo mediante la comunicación organizacional.

La comunicación organizacional es esencial para la integración de las funciones administrativas. La comunicación organizacional es también esencial en la selección, evaluación y capacitación de los gerentes para que desempeñen sus funciones en esta estructura. De igual modo, el liderazgo eficaz y la creación de este ambiente que conduce a la motivación y dependen de esta comunicación. Más aun, mediante la comunicación organizacional se puede determinar si los acontecimientos y el desempeño se ajustan a los planes.

Gámez (2007), expresa que los gerentes tienen la responsabilidad de asegurar que los empleados estén bien informados.

Van Domselar & Cajaraville (2007), expresa que un mal jefe es considerado como tal porque no se dirige de buena manera cuando le dice algo a otro, no escucha ni le interesa hacerlo, grita o insulta, descalifica y no acepta criticas ni objeciones, estas características generan a su alrededor un clima negativo y condiciones laborales hostiles. Para la autora, los problemas comunicacionales de los jefes son las principales causas de un clima laboral negativo y condiciones laborales hostiles.

Fernández (2006) & Andrade (2005), coinciden, en donde la comunicación organizacional se entiende de tres maneras distintas:

Como un fenómeno, es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y los diferentes públicos que tiene en su entorno.

Se presenta también como una disciplina cuyo objeto de estudio es la forma en que se da el fenómeno de comunicación dentro de las organizaciones, y entre estas y su medio.

Por último, se entiende también como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros , o entre la organización y su medio, con el fin de que se cumplan mejor y más rápidamente sus objetivos.

Hernández (2009), refiere que la mejor forma de percibir la importancia de la comunicación organizacional en una empresa es a través de los beneficios que ésta le trae. Aunque es difícil medir el retorno de la inversión que puede proporcionar un departamento de este tipo porque sus resultados no se pueden calcular por volúmenes de ventas, el carácter de este puede afectar de diferentes maneras a la organización, ya sea por empleados desmotivados que disminuyen su productividad o por conflictos internos originados por la desinformación.

La comunicación organizacional es importante por la indiscreción que tiene en distintas áreas: para promover su integración, superación y lograr los objetivos sin intervenir directamente en sus funciones. No tiene como finalidad inmiscuirse de los otros departamentos pero si favorece en su unidad y congruencia al mejorar el flujo de información y mensajes que manejan los trabajadores en ellos.

Según Brandolini, Gonzales & Hopkins (2009), refiere que las organizaciones comunican en todo momento, desde cuando emiten mensajes hasta cuando callan. Los procesos comunicacionales son los que sostienen a las organizaciones como una red tergiversada de relaciones, donde intervienen diferentes actores. Es por ello que dentro de una organización se pueden identificar dos tipos de formas de comunicación según a quien esté destinada, la comunicación externa y comunicación interna.

Chiavenato (2005) las explica como un sistema racional de cooperación puesto que las personas que la constituyen están dispuestas a cooperar entre sí de manera racional e intencional para alcanzar los objetivos planteados en conjunto, mismos que no podrían ser alcanzados de forma individual.

Giraudier (2004), aduce que el secreto de un buen Clima Social depende básicamente de la actitud y del nivel de comunicación de los directivos para con el personal ya que el grado de satisfacción o rechazo de este hacia la empresa, está en función de su relación con el jefe. El vínculo que les une ha de estar basado en buenos canales de comunicación, la mutua confianza y reconociendo al colaborador como persona en primer lugar.

Para el autor los responsables de mantener un adecuado clima social laboral son los jefes o directivos.

El aporte de Fernández (1999), propone que la comunicación cuando se aplica en las organizaciones es denominada comunicación organizacional. Esta comunicación se da naturalmente en toda organización, cualquiera que sea su tipo o su tamaño y en consecuencia no es posible imaginar una organización sin comunicación. Bajo esta perspectiva, la comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre esta y su medio. Así mismo expresa que la comunicación

organizacional se entiende también como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápidamente con sus objetivos.

Esta técnica y actividades deben partir idealmente de la investigación, ya que a través de ella se conocerán los problemas, necesidades y áreas de oportunidad en materia de comunicación.

# 2.2.3. Tipos de comunicación en la organización

Indicadores del cuestionario:

# Comunicación Descendente

Es la comunicación que fluye desde los niveles más altos de una organización hasta los más bajos. Estas comunicaciones que van del superior al subordinado son básicamente de cinco tipos: instrucciones de trabajo, explicación razonada del trabajo, información sobre procedimientos y prácticas organizacionales, retroalimentación al subordinado respecto a la ejecución, información de carácter ideológico para iniciar la noción de una misión por cumplir.

#### Comunicación Ascendente

Fluye desde los niveles más bajos de la organización hasta los más altos. Incluye buzones de sugerencias, reuniones de grupo y procedimientos de presentación de quejas.

#### Comunicación Horizontal

Es la comunicación que fluye entre funciones, necesaria para coordinar e integrar los distintos trabajos en una organización.

## Comunicación Diagonal

Es la que cruza distintas funciones y niveles de una organización y es importante cuando los miembros de la misma no pueden comunicarse por medio de los demás canales de comunicación.

#### 2.2.4. Comunicación Interna

Para Sayago (2009) la comunicación interna son actividades que se realizan dentro de una organización para mantener las buenas relaciones entre los miembros de la empresa por medio de la circulación de mensajes que se originan a través de los diversos medios de comunicación empleados por ella, con el objetivo de proveer comunicación, unión y motivación para así alcanzar las metas establecidas por la organización.

Está dirigida al público externo en la organización, es decir, a todos aquellos con los que la organización tiene algún tipo de vínculo, sin formar parte éstos de la compañía. Brandolini, Gonzáles y Hopkins (2009).

Cuando se dirigen a los diferentes públicos externos de la organización (accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc.). Se define como el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos y servicios (Fernández, 1999).

Aquí el autor refiere dos tipos de comunicación una se desarrolla a nivel interior de la organización que nutre las relaciones interpersonales de sus miembros y la externa que se orienta hacia la relación con los clientes, proveedores, distribuidores, etc.

#### 2.2.5. Comunicación externa

Está dirigida al público externo en la organización, es decir, a todos aquellos con los que la organización tiene algún tipo de vínculo, sin formar parte éstos de la compañía (Brandolini, Gonzáles & Hopkins (009).

Sayago (2009) refiere que la comunicación externa son todas aquellas comunicaciones que están dirigidas a sus públicos externos, con el fin de mantener o perfeccionar las relaciones públicas y así proyectar mejor la imagen corporativa de la organización.

Cuando se dirigen a los diferentes públicos externos de la organización (accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc.). Se define como el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos y servicios (Fernández, 1999).

Aquí el autor refiere dos tipos de comunicación una se desarrolla a nivel interior de la organización que nutre las relaciones interpersonales de sus miembros y la externa que se orienta hacia la relación con los clientes, proveedores, distribuidores, etc.

#### Clasificación de la comunicación interna

En la empresa como ámbito de interrelación de personas se producen las diversas formas de comunicación. En este sentido, se pueden distinguir las formales y las informales como dos grandes grupos. (Brandolini, Gonzáles & Hopkins, 2009).

La comunicación formal: Es una forma de comunicación que aborda temas laborales principalmente. Es planificada, sistemática y delineada por la organización. Por lo general, utiliza la escritura como medio de expresión y canales oficialmente instituidos. Suele ser más lenta que la informal ya que requiere del cumplimiento de las normas y tiempos institucionales.

La comunicación informal: Es una forma de comunicación en la que se abordan aspectos laborales, que no circula por los canales formales. Utiliza canales no oficiales (conversaciones entre compañeros de trabajo, encuentros en los pasillos, baño, cafetería, ascensor, entre otros). La comunicación informal no debe confundirse con el canal informal. Por ejemplo, un desayuno de trabajo es una reunión informal ya que proviene de un responsable de la empresa quien está comunicando formalmente algún tema.

Las organizaciones de éxito son aquellas que le dan la verdadera importancia a las comunicaciones y la información, ya que ellas han comprendido que éstas contribuyen en gran parte a mejorar el ambiente comunicativo y el clima.

#### 2.2.6. Definiciones clima social laboral

Las organizaciones son sistemas sociales en los que las personas establecen relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo durante, al menos, ocho horas consecutivas. Por lo que, se puede considerar que las personas pasan gran parte de su tiempo de vigilia en

las organizaciones y dependen de ellas para vivir .así el sistema social que se establece en una organización pudiera estudiarse en términos de grupos, de personas enlazadas por el constante intercambio de recursos con base en ciertas perspectivas, así como, el logro de expectativas personales y organizacionales (Chiavenato, 2001).

Actualmente existen diversos conceptos de clima: organizacional, laboral y social que en términos generales pueden referirse a lo mismo, pues son constructos que se integran de diversas variables como: actitudes, valores, prácticas, percepciones que caracterizan a los miembros de determinada organización (Ashkanas & Jackson, 2001 en Gil & Alcover de la Hera, 2003).

El clima organizacional permite conocer, cuáles son las percepciones que tienen las personas acerca de las características que conforman a la organización; es decir, qué perciben los empleados del ambiente y, en general, del entorno laboral en relación con la estructura (normas, tareas, niveles jerárquicos) y con los procesos organizacionales (estilos de dirección, comunicación, solución de conflictos) (Rodríguez, Díaz, Fuentes & Martin, 2004).

Como señala Furhman (2001), el clima refleja los valores, actitudes y creencias de los miembros, de manera que, conocer el clima organizacional nos permitirá detectar y evaluar las fuentes de conflicto o insatisfacción de los empleados, que contribuyen, al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización; para así, iniciar y sostener un cambio que indique los elementos específicos sobre los cuales hay que dirigir las acciones y seguir el desarrollo de la organización para prevenir los problemas que pudieran surgir. Conocer las variables que conforman al clima permite, a los administradores y directivos, aprovechar estas fuerzas para el logro de las metas organizacionales.

Mullins (1989 ), Furhman (2001) sostiene que, un clima organizacional sano o positivo contiene los siguientes rasgos característicos: Integración de objetivos organizacionales y personales; estructura flexible con una red de autoridad; control y comunicaciones con autonomía para cada uno de los miembros; estilos de liderazgo adecuados para las variadas situaciones de trabajo; confianza, consideración y apoyo mutuos entre los diferentes niveles de la organización y, reconocimiento de los atributos individuales.

Diversos autores, desde diferentes enfoques, han mencionado las características que forman parte del clima de trabajo. Por ejemplo, Moos, Insel y Humphrey en 1974 denominan al clima de la organización como el ambiente social, ubicando las relaciones interpersonales, las

percepciones y el ambiente físico, como las características físicas de la arquitectura y el diseño, todas vinculadas formando al clima social organizacional.

Brunet (1992) lo considera, un conjunto de características de la organización que pueden influir en el trabajo que se realiza. Este autor menciona que la situación de trabajo implica una serie de factores específicos del individuo, como aptitudes, características físicas y psicológicas, también contiene entornos sociales y físicos que tienen sus particularidades propias.

Para Guedez (1998), Núñez & Salazar (2007), el clima organizacional es una característica del ambiente laboral, percibida directa o indirectamente por los miembros de la institución, éste condiciona el comportamiento de las personas dentro de la misma, y puede determinar la permanencia de las personas dentro de las organizaciones.

El clima organizacional permite conocer, cuáles son las percepciones que tienen las personas acerca de las distintas características que conforman a la organización; es decir, qué perciben los empleados respecto al ambiente y, en general, al entorno laboral en relación con la estructura (normas, tareas, niveles jerárquicos) y con los procesos

organizacionales (estilos de dirección, comunicación, solución de conflictos) (Rodríguez., 2004).

Según Alcover, Martínez, Rodríguez & Domínguez (2004), el clima organizacional influye en el comportamiento de sus integrantes, actúa como un marco de análisis a partir del cual los empleados interpretan las exigencias de su empresa y los comportamientos que deberán adoptar. Es el sentido que las personas otorgan a los patrones de experiencias y de conductas que llevan a cabo, o de terceras personas presentes en la situación laboral.

El clima organizacional es un componente multidimensional que, a su vez, puede descomponerse en diversos elementos como estructura, tamaño de la organización, estilo de liderazgo, entre otros (Quintero, Africano & Farías, 2008).

Muñoz, Coll, Torrent & Linares (2006) lo describen como, el conjunto de características que distinguen a una organización, el cual es relativamente estable en el tiempo e influye en el comportamiento de sus integrantes. Al parecer, es visto como una característica colectiva, creada a partir de interacciones personales, relacionada, también, con la satisfacción y la productividad de sus integrantes.

Podemos encontrar, entre los elementos básicos del constructo de clima laboral u organizacional, al conjunto de atributos del ambiente de trabajo, aludiendo a procesos perceptivos y subjetivos de los miembros de las organizaciones socialmente compartidos. Se trata de percepciones, impresiones o imágenes de la realidad organizacional, una realidad subjetivada, es decir, filtrada por las experiencias, conocimientos, valores, mitos y creencias del individuo (Peiró & Prieto, 1996).

Así, el clima organizacional toma diferentes formas, incluso, dentro de una misma organización se pueden observar diferentes climas, cada uno formado por distintos factores. Para su análisis o medición se han observado algunos factores coincidentes como: nivel de autonomía de los trabajadores, grado de estructuración e imposición de obligaciones, tipo de recompensas, consideración o agradecimiento y, apoyo brindado a trabajadores por parte de los superiores.

## 2.2.7. Características del clima organizacional

Existen una serie de características del clima laboral que permiten complementar las diferentes acepciones que tienen los diferentes autores. (Rodríguez, 2001) menciona que:

El clima organizacional es permanente, es decir las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertas variaciones graduales.

Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de la empresa.

El clima de la institución ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.

Diferentes variables estructurales de la empresa afecta el clima de la misma.

Problemas de rotación de personal o ausentismo pueden ser objeto de un mal clima laboral.

# 2.2.8. Tipos de clima organizacional según Likert

Likert, (citado por Brunet, 1987) en su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Menciona Brunet que se debe evitar confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo, pues el liderazgo constituye una de las variables explicativas del clima y el fin que persigue la teoría de los sistemas es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional.

Clima de tipo autoritario: Sistema I - Autoritarismo explotador

En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmosfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista

Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

Clima de tipo participativo: Sistema III – Consultivo

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones de toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

Clima de tipo participativo: Sistema IV – Participación en grupo

La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para

alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica.

# 2.2.9. Teorías sobre clima organizacional

#### Teoría de Likert:

La teoría de clima laboral de Likert (citado por Brunet, (1999) establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción

Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima, en tal sentido de la cita:

Variables causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

Variables Intermedias: este tipo de variables están orientadas a medir el estado de ánimo de la empresa, reflejando en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones.

Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la organización.

Variables finales: estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia o pérdida.

# Teoría de Mayo:

El objetivo inicial de la Teoría de mayo (citado por Chiavenato 1989) era estudiar el efecto de la iluminación en la productividad, pero los experimentos revelaron algunos datos inesperados sobre las relaciones humanas. las principales conclusiones de los experimentos fueron las siguientes: (a) la vida industrial le ha restado significado al trabajo, por lo que los trabajadores se ven forzados a satisfacer sus necesidades humanas de otra forma, sobre todo mediante las relaciones humanas,(B) los aspectos humanos desempeñan un papel muy importante en la motivación, las necesidades humanas influyen en el grupo de trabajo (C) los trabajadores no solo les interesa satisfacer sus necesidades económicas y buscar la comodidad material; (D) los trabajadores responden a la influencia de sus colegas que a los intentos de la administración por contratarlos mediante incentivos materiales; (E) los trabajadores tenderán a formar grupos con sus propias normas y estrategias diseñadas para oponerse a los objetivos que se ha propuesto la organización.

Teoría X y teoría Y de Mc. Gregor:

Dos tipos de suposiciones sobre las personas, teoría X y la Teoría Y, en la Primera, prevalece la creencia tradicional de que el hombre es perezoso por naturaleza, poco ambicioso y que tratará de evadir la responsabilidad. Es necesaria una supervisión constante, son la causa principal de que los trabajadores adopten posturas defensivas y se agrupen para dañar al sistema siempre que lo sea posible.

La teoría Y supone que el trabajo es una actividad humana natural, capaz de brindar placer y realización personal. Según la teoría Y, la tarea principal de un administrador consiste en crear un clima favorable para el crecimiento y el desarrollo de la autonomía, la seguridad en sí mismo y la actualización personal a través de la confianza y mediante la reducción de la supervisión al mínimo. Esta segunda categoría se relaciona más con la dinámica del proceso motivador, Mc Gregor (citado por Chiavenato, 1989).

# 2.2.10. Dimensiones del clima organizacional

Litwin & Stinger (2001) postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

Estructura: Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.

Responsabilidad: Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.

Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho.

Desafío: Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo.

Relaciones: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

Cooperación: Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo.

Estándares: Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

Conflictos: Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones

discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo.

## 2.2.11. Relación de clima organizacional con otros conceptos

Con frecuencia se tiende a considerar como sinónimos o por lo menos intercambiables entre sí los términos de satisfacción, motivación, liderazgo, clima y cultura organizacional.

#### Satisfacción

Zuluaga (2001), el concepto de satisfacción hace referencia al estado afectivo de agrado que una persona experimenta acerca de su realidad laboral. Representa el componente emocional de la percepción y tiene componentes cognitivos y conductuales. La satisfacción o insatisfacción surge de la comparación o juicio de entre lo que una persona desea y lo que puede obtener. La consecuencia de esta evaluación genera un sentimiento positivo o de satisfacción, o un sentimiento negativo o de insatisfacción según el empleado encuentre en su trabajo condiciones que desea (o ausencia de realidades indeseadas) o discrepancias entre lo obtenido y lo deseado.

Por su parte Brunet (2011) en su libro El Clima de Trabajo en las Organizaciones18 sustenta que el clima organizacional tiene un efecto directo sobre la satisfacción y el rendimiento de los individuos en el trabajo.

Dado que depende como el individuo perciba el clima en el lugar de trabajo su satisfacción será menor o mayor de acuerdo a las necesidades satisfechas que haya logrado, su desempeño laboral se verá igualmente afectado positiva o negativamente.

#### Motivación

Zuluaga (2001), la motivación posee componentes cognitivos, afectivos y de conductas. Las preferencias, persistencia y empeño o vigor son evidencias de los procesos motivacionales internos de una persona que se traducen en la responsabilidad, el cumplimiento, la dedicación, el esfuerzo, la productividad personal frente a la realización de las actividades laborales.

#### Liderazgo

De acuerdo con Münch (2011), el liderazgo es la habilidad de inspirar y guiar a los subordinados hacia el logro de los objetivos y de una visión. Existe diferencia entre los conceptos de líder, liderazgo y los estilos de

dirección; de nada le sirve a una organización contar con una gran cantidad de recursos materiales y tecnológicos si los directivos no

tienen la capacidad de coordinar y guiar los esfuerzos del personal para obtener la máxima calidad y productividad en la consecución de los objetivos.

El estilo de dirección o de liderazgo se refiere al conjunto de cualidades y técnicas que el gerente ejerce para dirigir a sus subordinados.

Existe una distinción muy grande entre líder, jefe, gerente y director: ya que ocupar un cargo directivo no garantiza poseer cualidades de un líder. Lo deseable es que toda persona que realice una función directiva en una organización desarrolle competencias para ser un líder.

Un líder se distingue de un jefe, porque el personal bajo su cargo reconoce en él no solo la autoridad que emana de su puesto, sino la que deriva de sus conocimientos, experiencias, habilidades y competencias: de tal forma que inspira confianza, respeto y lealtad suficientes para conducir y guiar a los subordinados hacia el logro de los objetivos de la organización.

# 2.2.12. Medición del clima organizacional según Moos

Esta escala WES está formada por diez sub escalas que evalúan tres dimensiones fundamentales del clima: Relaciones, Autorrealización, y Estabilidad/Cambio.

#### Relaciones

Es una dimensión integrada por las subescalas Implicación, Cohesión y Apoyo, que evalúan el grado en que los empleados están interesados y comprometidos en su trabajo y el grado en que la dirección apoya a los empleados y les anima a apoyarse unos a otros.

#### La autorrealización

Orientación hacia unos objetivos se aprecia por medio de las subescalas Autonomía, Organización y Presión, que evalúan el grado en que se estimula a los empleados a ser autosuficientes y a tomar sus propias decisiones la importancia que se da a la buena planificación, eficiencia y terminación de las tareas y el grado en que la presión en el trabajo o la urgencia dominan el ambiente laboral.

#### Estabilidad / Cambio

Es la dimensión apreciada por las subescalas Claridad, Control, Innovación y Comodidad; estas subescalas evalúan el grado en que los empleados conocen lo que se espera de su tarea diaria y cómo se les explican las normas y planes de trabajo; el grado en que la dirección utiliza las normas y la presión para controlar a los empleados; la importancia que se da a la variedad, al cambio y a las nuevas propuestas y, por último, el grado en que el entorno físico contribuye a crear un ambiente de trabajo agradable.

La descripción resumida de las diez subescalas es la siguiente:

Implicación (IM): grado en que los empleados se preocupan por su actividad y se entregan a ella.

Cohesión (CO): grado en que los empleados se ayudan entre sí y se muestran amables con los compañeros.

Apoyo (AP): grado en que los jefes ayudan y animan al personal para crear un buen clima social.

Autonomía (AU): grado en que anima a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias.

Organización (OR): grado en que se subraya una buena planificación, eficiencia y terminación de la tarea.

Presión (PR): grado en que la urgencia o la presión en el trabajo domina el ambiente laboral.

Claridad (CL): grado en que se conocen las expectativas de las tareas diarias, y se explican las reglas y planes para el trabajo.

Control (CN): grado en que los jefes utilizan las reglas y presiones para tener controlados a los empleados.

Innovación (IN): grado en que se enfatiza la variedad, el cambio y los nuevos enfoques.

Comodidad (CF): grado en que el ambiente físico contribuye a crear un ambiente laboral agradable.

# 2.3. Definición de la terminología

# **Comunicación Organizacional**

Fernández (1999) menciona que la comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización entre esta y su medio.

# Clima Social en el Trabajo

R.H. Moos, B.S. Moos (1998), señala que el clima social en el trabajo, es aquel donde se evalúa el ambiente social existente en diversos tipos y centros de trabajo.

# CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

# 3.1. Tipo y Diseño de Investigación

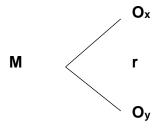
# Tipo de investigación

El tipo de la investigación realizada corresponde al no experimental debido a que no se manipulan las variables (Hernández, Fernandez & Baptista 2010)

# Diseño de la investigación

La investigación corresponde al descriptivo-correlaciona; el diseño utilizado es transversal o transaccional, debido a que se recolectaron datos en un momento y tiempo único; cuyo propósito es describir relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado (Hernández et al., 2010).

# Cuyo esquema es:



Dónde:

M: Es la muestra

Ox: Comunicación organizacional

O<sub>Y</sub>: Clima social

R : Relación entre variables

# 3.2. Población y Muestra

#### 3.2.1. Población

La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación (Hernández et al., 2010).

### 3.2.2. Muestra

En la investigación se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia o juicio de investigadores (Hernández et al; 2010), es decir se tomó como unidad de análisis a 152 colaboradores de ambos sexos, que constituye el total de la población, pertenecientes a una Municipalidad del departamento de Lambayeque, 2015.

67

## Criterios de inclusión

Colaboradores pertenecientes a una Municipalidad del departamento de Lambayeque.

Colaboradores de ambos sexos.

Trabajadores nombrados y contratados.

Participantes que estuvieron presentes durante la aplicación de los instrumentos psicométricos.

Colaboradores que brindaron el consentimiento informado a los investigadores para la aplicación de los instrumentos.

# Criterios de exclusión

Colaboradores que no desearon responder a los cuestionarios psicológicos.

Colaboradores ausentes durante la recolección de datos.

# 3.3. Hipótesis

# **Hipótesis General**

**H**i: Existe comunicación organizacional y clima Social en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque.

# **Hipótesis Específicas**

H<sub>1</sub>: Existe comunicación organizacional en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015

H₂: Existe buen clima social en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015

H₃: Existe relación entre la comunicación descendente y las relaciones
 en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de
 Lambayeque

**H**<sub>4</sub>: Existe relación entre el indicador comunicación descendente y la Autorrealización en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque.

H<sub>5</sub>: Existe relación del indicador comunicación descendente y la estabilidad en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque.

**H**<sub>6</sub>: Existe relación entre el indicador comunicación ascendente y las relaciones en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque.

H<sub>7</sub>: Existe relación entre el indicador comunicación ascendente y la autorrealización en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque.

H<sub>8</sub>: Existe relación entre el indicador comunicación ascendente y la estabilidad en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque.

H<sub>9</sub>: Existe relación entre el indicador comunicación horizontal y las relaciones en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque.

**H**<sub>10</sub>: Existe relación entre el indicador comunicación horizontal y la autorrealización en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque.

H<sub>11</sub>: Existe relación entre el indicador comunicación horizontal y la

estabilidad en los trabajadores de una municipalidad del Departamento

de Lambayeque.

H<sub>12</sub>: Existe relación entre el indicador comunicación diagonal y las

relaciones en los trabajadores de una municipalidad del Departamento

de Lambayeque.

H<sub>13</sub>: Existe relación entre el indicador comunicación diagonal y la

autorrealizacion en los trabajadores de una municipalidad del

Departamento de Lambayeque.

H<sub>14</sub>: Existe relación entre el indicador comunicación diagonal y la

estabilidad en los trabajadores de una municipalidad del Departamento

de Lambayeque.

3.4. Variables

V<sub>1</sub>: Comunicación Organizacional

Es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los

integrantes de una organización entre esta y su medio

(Fernandez, 1999)

71

# V<sub>2</sub>: Clima Social en el Trabajo

Evalúa el ambiente social existente en diversos tipos y centros de trabajo (Moss, 1998).

## 3.5. Operacionalización de variables

Variables	Dimensión	Indicadores	Instrumento
0	Comunicación Descendente	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 (10 Ítems)	Escala de
Comunicación Organizacional	Comunicación Ascendente	11,12,13,14,15,16,17,18,19 (9 ítems)	Comunicación Organizacional
	Comunicación Horizontal	20,21,22,23,24 (5 Ítems)	(eco) Fernández (1999)
	Comunicación Diagonal	25,26,27,28 (5 Ítems)	(1393)

Variables	Dimensión	Indicadores	Instrumento
	Relaciones	82,76,71,65,59,53,48,42,36,30,87,80,72,64,57,49,41,34,26,18,8 2,76,70,64,58,52,46,40,34,28 (30 ítems)	Escala de Clima
Clima Social en los Trabajadores	Autorrealización	91,84,77,71,64,57,50,43,36,29,88,81,73,66,59,51,44,36,29,21,9 7,88,79,69,60,51,41,32,23,13 (30 ítems)	Social en el Trabajo Moos y Trickett
	Estabilidad	95,85,76,66,56,47,37,27,18,86,78,70,62,54,46,38,30,21,13,96,8 8,80,73,65,58,50,43,35,83,76,69,62,55,48,41,34,27,20 (38 ítems)	

#### 3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Psicométrica, debido a que el instrumento constituye esencialmente una medida objetiva y estandarizada de una muestra de conducta ya que el resultado obtenido en el test es independiente del propio sujeto evaluado y del psicólogo que realiza la evaluación. Tipificada porque se refiere a la uniformidad de los procedimientos en la aplicación y calificación de la prueba (Anastasi & Urbina, 1998).

Finalmente, en la investigación, se utilizaron como instrumentos los cuestionarios: Escala de Comunicación Organizacional (ECO) de Fernández Collao y Escala de Clima Social en el Trabajador (Wes) de R. H. Moos.

#### 3.7. Procedimientos para la recolección de datos

Se utilizó el método cuantitativo, cuyo proceso es secuencial, ya que usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico descriptivo e inferencial, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández; et al. 2010).

#### 3.8. Análisis Estadístico e Interpretación de los datos

Con respecto al análisis estadístico se utilizó la estadística descriptiva tales como: la distribución frecuencias, normas percentilares, del mismo modo para la contrastación de hipótesis se utilizó la estadística no paramétrica Gamma de Goodman y Kruskal. No obstante las tablas descriptivas se acompañaron de

gráficos de acuerdo a las normas Apa (2010). El análisis estadístico se realizó mediante los programas: Microsoft office Excel 2013 y el software estadístico SPSS versión 21.

#### 3.9. Principios éticos

En la investigación se mantendrá la confidencialidad de los resultados para ser comunicados de manera clara y concisa a las autoridades competentes del plantel estudiantil.

Además se respetará la dignidad, autonomía y principios culturales, así como el consentimiento informado de los colaboradores.

No obstante la identidad se tendrá en el anonimato con el propósito de proteger los derechos de los participantes.

Finalmente los resultados obtenidos se publicarán con la previa autorización de las autoridades de la Municipalidad, para evitar problemas legales.

#### 3.10. Criterios de rigor científico

Para garantizar el rigor científico de la investigación se tiene en cuenta diversas técnicas psicológicas, como la psicométrica, la cual es medible y objetiva, para determinar la importancia de un constructo o tema. Así también se aplicará instrumentos psicométricos; los mismos que se validarán en la población de estudio.

Además se empleó técnicas de análisis de datos cuantitativos que

facilitarán establecer la relación entre las variables de estudio. Asimismo se

realizó la observación directa y objetiva a los participantes.

3.11. Instrumentos de recolección de datos

Instrumento N° 1

Ficha técnica

Nombre de la prueba: Escala de Comunicación Organizacional

Nombre Abreviado: ECO

Autor: Fernandez Collao

Año: 2009

Campo de aplicación: Organizacional.

Administración: Individual o colectiva

Nº de ítems: 28

Duración: 30 min. Aproximadamente.

Significación: Nivel de percepción global y especifica con relación a la

comunicación Descendente, Comunicación Ascendente, comunicación

Horizontal, Comunicación Trasversal

Tipo de respuestas: Escala Likert.

Materiales: Lápiz

Borrador

76

Escala de Comunicación Organizacional

Manual de la escala

Objetivo de la Escala: Medir la percepción del trabajador frente a la comunicación Organizacional que desempeña la organización.

#### Validez

La validación se realizó a través de criterio de expertos, los cuales se consultó a tres psicólogos para la revisión de los ítems de la escala de percepción en la comunicación organizacional. Siendo su veredicto final que la escala mide el constructo planteado.

La validez nos permite medir si la prueba mide lo que debe medir, es así que podemos definir hasta donde la prueba es capaz de lograr las metas planteadas. El método utilizado para hallar la validez fue el del Ítem-Test el cual consiste en correlacionar cada ítem con el puntaje total.

Coeficientes de validez en las áreas de Comunicación Organizacional con el método ítem-test

C. Desc	endente	C. Asc	endente	C. Ho	rizontal	C. Tran	sversal
Ítems	R	Ítems	R	Ítems	R	Ítems	r
1	0.4578	11	0.4097	20	0.4638	25	0.6418
2	0.6013	12	0.4473	21	0.4052	26	0.4359
3	0.5893	13	13 0.4398		22 0.4242		0.6187
4	0.4813	14	0.3931	23	0.4979	28	0.4859
5	0.3882	15	0.4453	24	0.5872		
6	0.5106	16	0.6192				
7	0.3882	17	0.7293				
8	0.5363	18	0.6763				

9 0.4170 19 0.6402

10 0.6578

## Confiabilidad

	Comunicación Descendente	Comunicación Ascendente	Comunicación Horizontal	Comunicación Transversal		
Media	18.45	19.12	9.56	6.54		
Des. Est.	4.32	3.45	2.54	1.25		
Pearson	0.76	0.57	0.65	0.73		
Sp. Brown	0.86	0.72	0.78	0.84		

**Tabla** Valores de pearson y sp. Browm de la escala general

Media	62.23
Des. Est.	3.45
Pearson	0.80
Sp. Browm	0,89

#### **Baremos**

PC	CD	CA	СН	СТ	Total	En	Niveles
99	27 a +	24 a +	13 a +	10 a +	71 a +	9	
95	26		12		70	9	
90				9		9	
85	25	23	11		69	8	Alto
80	24			8		8	
75					68	7	
70	22-23		10		67	7	
65	21	21 – 22		7	66	6	
60	20				65	6	
55	19	20			64	5	
50	18	19	9	6	62-63	5	Medio
45					58-61	5	
40	17				55-57	4	
35					52-54	4	
30	16				50-51	3	
25	15		8		49	3	
20				5	46-48	2	
15			7		44-45	2	Bajo
10	14				40-43	1	
5					39	1	
1	13 a -	11 a -	6 a -	4 a -	38 a -	1	
N	150				<u> </u>		N
Prom.	18.45	19.12	9.56	6.54	62.23	ı	Prom.
DS	4.32	3.45	2.54	1.25	3.45		Ds.

PC	Niveles
99	
95	
90	
85	Alto
80	
75	
70	
65	
60	
55	
50	Medio
45	
40	
35	
30	
25	
20	
15	Bajo
10	
5	
1	

#### Instrumento N° 2

#### Ficha técnica

Nombre original: "The Social Climate Scales: Familia, Work, Correctional Institutions and Classroom Environment Scales".

Authors: R.H. Moos, B.S. Moos y E. J. Trickett.

Adaptación española: Sección de Estudios de TEA Ediciones de TEA Ediciones, S.A., CES: Fernández-Ballesteros, R. y Sierra. B., de la universidad Autónoma de Madrid, 1984.

Adaptación nacional : César Ruiz (FES y CES, UNMSM 1998, 1999); & José Vera (CIES, WES, UPSMP 1995, 1998).

Administración: Individual o colectiva.

Duración: Variable, veinte minutos para cada escala, aproximadamente.

Aplicación: Adolescentes y adultos.

Significación: Se trata de cuatro escalas independientes que evalúan las características socio-ambientales y las relaciones personales en familia, trabajo, instituciones penitenciarias y centros escolares.

Tipificación: Baremos para cada una de las escalas elaboradas con muestra españolas.

## NORMAS EN PERCENTILES Y ENEATIPOS DE LA WES – ESCALA GENERAL DE LA CIUDAD DE CHICLAYO

(Miranda Cubas & Pastor Nanfuñay - 2015)

PD	W	/ES
	Pc	En
143	99	9

142	95	9
141	89	8
140	86	8
139	81	8
138	75	7
137	71	7
136	68	6
135	62	6
134	58	5
133	51	5
132	45	5
131	39	4
130	36	4
129	24	3
128	12	3
127	6	2
126	4	2
125	2	1
124	1	1
Media	40	.26
DS	133	3.85
N	3.3	341

# NORMAS EN PERCENTILES Y ENEATIPOS DE LA WES POR DIMENSIONES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO

(Miranda Cubas & Pastor Nanfuñay – 2015)

PD	RELACI	ONES		TO- ZACIÓN	ESTABI CAN	PD			
	Рс	En	Рс	En	Рс	En			
61					99	9	61		
60					96	9	60		
59					89	8	59		
58					82	7	58		
57					78	6	57		
56					70	6	56		
55					61	5	55		
54					54	5	54		
53					46	4	53		
52					32	4	52		
51					19	3	51		
50					11	3	50		
49					4	2	49		
48					2	1	48		
47					-	-	47		
46					1	1	46		
45	99	9					45		
44	92	8	99	9			44		
43	84	8	89	8			43		
42	73	7	76	7			42		
41	65	6	65	6			41		
40	56	5	53	5			40		

39	38	4	38	4			39
38	16	3	15	3			38
37	5	2	4	2			37
36	1	1	1	1			36
Media	40.2	26	40.06		53	.52	Media
DS	1.76	53	1.460		2.5	510	DS
N			20	0	1		N

# NORMAS EN PERCENTILES Y ENEATIPOS DE LA WES POR SUBDIMENSIONES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO

(Miranda Cubas & Pastor Nanfuñay – 2015)

PD	IN	1P	CC	ЭН	Al	90	Al	JT	OI	RG	P	RE	CI	LA	CC	ON	IN	IN	CC	M	PD
	Рс	En	Рс	En	Рс	En	Рс	En	Рс	En	Рс	En	Рс	En	Рс	En	Рс	En	Рс	En	
18																	99	9			18
17	99	9			99	9	99	9	99	9	99	9	99	9	99	9	94	8			17
16	96	8	99	9	96	8	92	8	93	8	91	8	88	8	91	8	88	7	99	9	16
15	89	7	90	8	83	7	77	7	85	7	84	7	76	7	80	7	75	6	85	8	15
14	54	5	78	7	72	6	52	5	74	6	79	6	58	5	74	6	64	5	78	7	14
13	44	4	64	5	52	5	31	4	65	5	60	5	36	4	64	5	55	5	59	5	13
12	17	3	33	3	27	3	14	3	35	4	45	4	18	3	43	4	29	4	46	4	12
11	4	2	16	2	11	2	4	2	14	3	22	3	7	2	19	3	14	3	21	3	11
10	1	1	2	1	2	1	1	1	5	2	9	2	4	1	4	2	6	2	5	2	10
9									1	1	3	1			1	1	1	1	1	1	9
Media	13.	.80	12	.99	13	.48	14.30     13.05     12.72     13.72     12.90     13.18     13.73						.73	Media							
DS	1.3	61	1.2	1.295     1.546     1.572     1.531     1.636     1.566     1.525     1.528     1.479							DS										
N		200										N									

# CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Resultados en tablas.

En la Tabla 1, se aprecia que existe relación entre el área descendente con las escalas relaciones (,309) a una significancia bilateral (,001); Autorrealización (,338) a una significancia bilateral (,000) y estabilidad (,338) a una significancia bilateral (,000) a un nivel de significancia (p<,01), lo que indica relación positiva débil altamente significativa entre las variables. Seguidamente se observa en el área ascendente con la escala relaciones (,582), a una significancia bilateral (,000), Autorrealización (,550) a una significancia bilateral (,000) y estabilidad (,619) a una significancia bilateral (,000) a un nivel de significancia (p<,01) lo que indica relación positiva media altamente significativa entre las variables. A su vez en el área horizontal con la escala relaciones (,246), a un significancia bilateral (,010), Autorrealización (,251) a una significancia bilateral (,007) y estabilidad (,393) a una significancia bilateral (,000) a un nivel de significancia (p<.01), lo que indica relación positiva débil altamente significativa. Por último se aprecia en el área diagonal con la escala relaciones una significancia bilateral (,722), Autorrealización (,505) y estabilidad (,721); a un nivel de significancia (p>.05), es decir se evidencia independencia entre ambas variables.

Tabla 1 Identificar la relación entre comunicación organizacional y el clima social en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015.

			Clima	Social			
	Relac	ciones	Autorre	alizacion	Estabilidad		
Comunicación Organizacional	Valor	Sig. Bilateral	Valor	Sig. Bilateral	Valor	Sig. Bilateral	
Descendente	,309	,001	,338	,000	,338	,000	
Ascendente	,582	,000	,550	,000	,619	,000	
Horizontal	,246	,010	,251	,007	,393	,000	
Diagonal	-,035	,722	-,061	,505	-,034	,721	

Nota. \* p>.05: No existe relación significativa \*\* p<.01: Existe relación altamente significativa

La tabla 2, se muestra los niveles de comunicación organizacional en los trabajadores, el 38%, se ubica en un nivel alto; es decir existe una óptima comunicación entre los colaboradores, lo que evidencia la productividad en la organización. El 62% alcanzo un nivel medio; es decir un poco más de la mitad de los trabajadores empelan adecuadamente la comunicación.

Tabla 2

Niveles de la comunicación organizacional en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015.

Comun	icación Organiza	acional
	n	Porcentaje
Medio	94	62
Alto	58	38
Total	152	100

Nota. Total de participantes = 152 62% logro un nivel medio 38% se ubica en un nivel alto En tabla 3, se observa los niveles de clima social en los trabajadores, el 20% se ubica en un nivel bueno; lo que indica que los colaboradores se apoyan y animan unos a otros, para el cumplimiento de objetivos, así como el cumplimiento de la tareas diarias, a su vez un 18% alcanzo un nivel promedio, esto quiere decir que cierto segmento de la población evidencia un compromiso con la organización y por último el 18% se ubica en un nivel deficitario, lo que indica un claro desinterés por las labores en la organización.

Tabla 3

Niveles de clima social en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015.

Clir	na social	
	N	Porcentaje
Deficitaria	28	18
Mala	24	16
Promedio	27	18
tiende a buena	23	15
buena	30	20
excelente	20	13
Total	152	100

**Nota.** Total de participantes = 152 20% logro un nivel bueno 16% se ubica en un nivel malo En la Tabla 4, se aprecia que existe relación entre el área descendente con la escala relaciones (,309) a una significancia bilateral (,001); a un nivel de significancia (p<,01), lo que indica relación positiva débil altamente significativa entre las variables

Determinar la relación entre la comunicación descendente y las relaciones en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015.

Tabla 4

				F	Relaciones				
	-	_	Deficitari	Mala	Promedio	tiende	buena	excelente	
			а			a buena			Total
	Bajo	%	20	12	11	10	7	5	65
Comunicación Descendente			13,2%	7,9%	7,2%	6,6%	4,6%	3,3%	42,8%
	Medio	%	14	12	10	11	9	10	66
			9,2%	7,9%	6,6%	7,2%	5,9%	6,6%	43,4%
	Alto	%	2	3	0	2	9	5	21
			1,3%	2,0%	0,0%	1,3%	5,9%	3,3%	13,8%
Total		%	36	27	21	23	25	20	152
			23,7%	17,8%	13,8%	15,1%	16,4%	13,2%	100%

		Valor	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,309	,001
N de casos válid	dos	152	

<sup>\*\*</sup> p<.01: Existe relación altamente significativa

En la Tabla 5, se aprecia que existe relación entre el área descendente con la escala de Autorrealización (,338) a una significancia bilateral (,000); a un nivel de significancia (p<,01) lo que indica relación positiva débil altamente significativa entre las variables.

Tabla 5

Determinar la relación entre el indicador comunicación descendente y la autorrealización en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015.

	Autorrealización								
			Deficitari a	Mala	Promedio	tiende a buena	buena	excelent e	Total
	bajo	%	19	14	10	7	11	4	65
			12,5%	9,2%	6,6%	4,6%	7,2%	2,6%	42,8%
Comunicación	medio	%	7	11	19	9	8	12	66
Descendente			4,6%	7,2%	12,5%	5,9%	5,3%	7,9%	43,4%
	alto	%	2	0	6	2	7	4	21
			1,3%	0,0%	3,9%	1,3%	4,6%	2,6%	13,8%
Total		%	28	25	35	18	26	20	152
			18,4%	16,4%	23,0%	11,8%	17,1%	13,2%	100,0%

		Valor	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,338	,000
N de casos vá	lidos	152	

<sup>\*\*</sup> p<.01: Existe relación altamente significativa

En la Tabla 6, se aprecia que existe relación entre el área descendente con la escala estabilidad (,338) a una significancia bilateral (,000) a un nivel de significancia (p<,01) lo que indica relación positiva débil altamente significativa entre las variables.

Tabla 6

Determinar la relación entre el indicador comunicación descendente y la estabilidad en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015.

				Esta	bilidad				
		-	deficitaria	mala	Promedi o	tiende a buena	buena	excelente	Total
	bajo	%	16	18	8	9	10	4	65
			10,5%	11,8%	5,3%	5,9%	6,6%	2,6%	42,8%
Comunicación	medio	%	10	13	15	8	9	11	66
Descendente			6,6%	8,6%	9,9%	5,3%	5,9%	7,2%	43,4%
	alto	%	0	2	3	2	4	10	21
			0,0%	1,3%	2,0%	1,3%	2,6%	6,6%	13,8%
Total		%	26	33	26	19	23	25	152
			17,1%	21,7%	17,1%	12,5%	15,1%	16,4%	100,0%

		Valor	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,388	,000
N de casos vá	lidos	152	

<sup>\*\*</sup> p<.01: Existe relación altamente significativa

En la Tabla 7, se observa en el área ascendente con la escala relaciones (,582), a una significancia bilateral (,000); a un nivel de significancia (p<,01) lo que indica relación positiva media altamente significativa entre las variables.

Tabla 7

Determinar la relación entre el indicador comunicación ascendente y las relaciones en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015.

	Relaciones									
			Deficitaria	mala	Promedi o	tiende a buena	buena	excelente	Total	
	Bajo	%	33	14	10	8	5	3	73	
			21,7%	9,2%	6,6%	5,3%	3,3%	2,0%	48,0%	
Comunicació	Medio	%	1	7	5	11	7	6	37	
n Ascendente			0,7%	4,6%	3,3%	7,2%	4,6%	3,9%	24,3%	
	Alto	%	2	6	6	4	13	11	42	
			1,3%	3,9%	3,9%	2,6%	8,6%	7,2%	27,6%	
Total		%	36	27	21	23	25	20	152	
			23,7%	17,8%	13,8%	15,1%	16,4%	13,2%	100,0%	

		Valor	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,582	,000
N de casos vá	lidos	152	

<sup>\*\*</sup> p<.01: Existe relación altamente significativa

En la Tabla 8, se observa en el área ascendente con la escala desarrollo (,550) a una significancia bilateral (,000); a un nivel de significancia (p<,01) lo que indica relación positiva media altamente significativa entre las variables.

Tabla 8

Determinar la relación entre el indicador comunicación ascendente y el desarrollo en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015.

				Autorre	alización				
			deficitaria	mala	promedio	tiende a buena	buena	excelente	Total
Comunicación Ascendente	bajo	%	23 15,1%	15 9,9%	22 14,5%	5 3,3%	2 1,3%	6 3,9%	73 48,0%
	medi o	%	1 0,7%	8 5,3%	7 4,6%	9 5,9%	10 6,6%	2 1,3%	37 24,3%
	alto	%	4	2	6	4	14	12	42
Total		%	2,6% 28	1,3% 25	3,9% 35	2,6% 18	9,2% 26	7,9% 20	27,6% 152
			18,4%	16,4%	23,0%	11,8%	17,1%	13,2%	100,0%

		Valor	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,550	,000
N de casos váli	dos	152	

<sup>\*\*</sup> p<.01: Existe relación altamente significativa

En la Tabla 9, se observa en el área ascendente con la escala estabilidad (,619) a una significancia bilateral (,000) a un nivel de significancia (p<,01) lo que indica relación positiva media altamente significativa entre las variables

Tabla 9

Determinar la relación entre el indicador comunicación ascendente y la estabilidad en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015.

	Estabilidad										
			Deficitaria	mala	Promedio	tiende a buena	buena	excelente	Total		
	bajo	%	21	25	14	5	3	5	73		
			13,8%	16,4%	9,2%	3,3%	2,0%	3,3%	48,0%		
Comunicación	medio	%	4	4	10	5	9	5	37		
Ascendente			2,6%	2,6%	6,6%	3,3%	5,9%	3,3%	24,3%		
	alto	%	1	4	2	9	11	15	42		
			0,7%	2,6%	1,3%	5,9%	7,2%	9,9%	27,6%		
Total		%	26	33	26	19	23	25	152		
			17,1%	21,7%	17,1%	12,5%	15,1%	16,4%	100,0%		

		Valor	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,619	,000
N de casos válido	os .	152	

<sup>\*\*</sup> p<.01: Existe relación altamente significativa

En la tabla 10, se aprecia en el área horizontal con la escala relaciones (,246), a un significancia bilateral (,010), a un nivel de significancia (p<.01), lo que indica relación positiva débil altamente significativa.

Tabla 10

Determinar la relación entre el indicador comunicación horizontal y las relaciones en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015.

				Rela	ciones				
			deficitaria	Mala	Promedio	tiende a buena	buena	excelente	Total
Comunicación Horizontal	bajo	%	27 17,8%	14 9,2%	7 4,6%	9 5,9%	10 6,6%	10 6,6%	77 50,7%
	medio	%	2	10	5	10	4	4	35
			1,3%	6,6%	3,3%	6,6%	2,6%	2,6%	23,0%
	alto	%	7	3	9	4	11	6	40
			4,6%	2,0%	5,9%	2,6%	7,2%	3,9%	26,3%
Total		%	36	27	21	23	25	20	152
			23,7%	17,8%	13,8%	15,1%	16,4%	13,2%	100,0%

		Valor	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,246	,010
N de casos váli	dos	152	

<sup>\*\*</sup> p<.01: Existe relación altamente significativa

En la tabla 11, se observa en el área horizontal con la escala desarrollo (,251) a una significancia bilateral (,007); a un nivel de significancia (p<.01), lo que indica relación positiva débil altamente significativa.

Tabla 11

Determinar la relación entre el indicador comunicación horizontal y la autorrealización en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015.

Autorrealización									
			Deficitari a	Mala	Promedi o	tiende a buena	buena	excelent e	Total
	bajo		17	20	16	5	12	7	77
Comunicación Horizontal		%	11,2%	13,2%	10,5%	3,3%	7,9%	4,6%	50,7%
	medio		4	2	10	10	1	8	35
		%	2,6%	1,3%	6,6%	6,6%	0,7%	5,3%	23,0%
	alto		7	3	9	3	13	5	40
		%	4,6%	2,0%	5,9%	2,0%	8,6%	3,3%	26,3%
Total			28	25	35	18	26	20	152
		%	18,4%	16,4%	23,0%	11,8%	17,1%	13,2%	100,0%

		Valor	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,251	,007
N de casos váli	dos	152	

<sup>\*\*</sup> p<.01: Existe relación altamente significativa

En la tabla 12, se observa en el área horizontal con la escala estabilidad (,393) a una significancia bilateral (,000) a un nivel de significancia (p<.01), lo que indica relación positiva débil altamente significativa.

Tabla 12

Determinar la relación entre el indicador comunicación horizontal y la estabilidad en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015.

Estabilidad										
			Deficitari a	Mala	Promedi o	tiende a buena	buena	excelent e	Total	
	Bajo		20	20	13	9	6	9	77	
		%	13,2%	13,2%	8,6%	5,9%	3,9%	5,9%	50,7%	
Comunicación	medio		6	5	6	5	10	3	35	
Horizontal		%	3,9%	3,3%	3,9%	3,3%	6,6%	2,0%	23,0%	
	Alto		0	8	7	5	7	13	40	
		%	0,0%	5,3%	4,6%	3,3%	4,6%	8,6%	26,3%	
Total			26	33	26	19	23	25	152	
		%	17,1%	21,7%	17,1%	12,5%	15,1%	16,4%	100,0%	

		Valor	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,393	,000
N de casos váli	dos	152	

<sup>\*\*</sup> p<.01: Existe relación altamente significativa

En la tabla 13, se aprecia en el área diagonal con la escala relaciones una significancia bilateral (,722), a un nivel de significancia (p>.05), es decir se evidencia independencia entre ambas variables.

Tabla 13

Determinar la relación del indicador comunicación diagonal y las relaciones en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015.

				Rela	iciones				
			deficitaria	Mala	promedio	tiende a buena	buena	excelente	Total
	Bajo		19	12	7	4	16	5	63
Comunicació		%	12,5%	7,9%	4,6%	2,6%	10,5 %	3,3%	41,4%
n Diagonal	medio		1	3	11	12	7	8	42
		%	0,7%	2,0%	7,2%	7,9%	4,6%	5,3%	27,6%
	alto		16	12	3	7	2	7	47
		%	10,5%	7,9%	2,0%	4,6%	1,3%	4,6%	30,9%
Total			36	27	21	23	25	20	152
		%	23,7%	17,8%	13,8%	15,1%	16,4 %	13,2%	100,0%

		Valor	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	-,035	,722
N de casos válidos		152	

<sup>\*</sup> p<.05: Existe relación significativa

En la tabla 14, se aprecia en el área diagonal con la escala Autorrealización a una significancia bilateral (,505); a un nivel de significancia (p>.05), es decir se evidencia independencia entre ambas variables.

Tabla 14

Análisis correlacional entre el indicador comunicación diagonal y la autorrealización en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015.

		-	Autorrealizacion							
		-	Deficitari a	mala	Promedi 0	tiende a buena	buena	excelent e	Total	
Comunicació n Diagonal	bajo	%	16 10,5%	6 3,9%	13 8,6%	7 4,6%	12 7,9%	9 5,9%	63 41,4%	
	medio		3	11	6	7	7	8	42	
		%	2,0%	7,2%	3,9%	4,6%	4,6%	5,3%	27,6%	
	alto		9	8	16	4	7	3	47	
		%	5,9%	5,3%	10,5%	2,6%	4,6%	2,0%	30,9%	
Total			28	25	35	18	26	20	152	
		%	18,4%	16,4 %	23,0%	11,8 %	17,1%	13,2%	100,0 %	

		Valor	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	-,061	,505
N de casos válidos		152	

<sup>\*</sup> p<.05: Existe relación significativa

En la tabla 15, se aprecia en el área diagonal con la escala estabilidad a una significancia bilateral (,721); a un nivel de significancia (p>.05), es decir se evidencia independencia entre ambas variables.

Tabla 15

Análisis correlacional entre el indicador comunicación diagonal y la estabilidad en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015.

		Estabilidad							
			deficitaria	mala	Promedio	tiende a buena	buena	excelente	Total
Comunicación Diagonal	bajo	%	12 7,9%	12 7,9%	15 9,9%	7 4,6%	7 4,6%	10 6,6%	63 41,4%
	medio		3	7	7	8	8	9	42
	alto	%	2,0%	4,6% 14	4,6% 4	5,3% 4	5,3% 8	5,9% 6	27,6% 47
		%	7,2%	9,2%	2,6%	2,6%	5,3%	3,9%	30,9%
Total			26	33	26	19	23	25	152
		%	17,1%	21,7%	17,1%	12,5%	15,1%	16,4%	100,0 %

		Valor	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	-,034	,721
N de casos válido	S	152	

<sup>\*</sup> p<.05: Existe relación significativa

#### Contrastación de Hipótesis

Hi: Existe comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una Municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015

Para la contrastación de hipótesis se utilizó el estadístico Gamma de Goodman y Kruskal, el cual permitió obtener los coeficientes de correlación, así como la significancia bilateral entre los indicadores de las variables de estudio.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la comunicación descendente y las relaciones de clima social en los trabajadores de una Municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015

En la contrastación de hipótesis se obtuvo un coeficiente de correlación (,309) y una significancia bilateral (,001), a un nivel de (p<,01), lo que indica que existe relación positiva débil altamente significativa entre las variables; por lo tanto se acepta la hipótesis planteada.

**H<sub>2</sub>:** Existe relación entre el indicador comunicación descendente y la autorrealización de clima social en los trabajadores de una Municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015

En la contrastación de hipótesis se obtuvo un coeficiente de correlación de (,338), y una significancia bilateral de (,000), a un nivel de (p<.01), lo que indica que existe asociación positiva débil altamente significativa entre las variables; por lo tanto se acepta la hipótesis planteada.

H₃: Existe relación del indicador comunicación descendente y la estabilidad de clima social en los trabajadores de una Municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015

En la contrastación de hipótesis se obtuvo un coeficiente de correlación (,338), y una significancia bilateral (,000), a un nivel de (p<.01), es decir existe una relación positiva débil altamente significativa entre ambas variables; por lo tanto se acepta la hipótesis planteada.

H<sub>4</sub>: Existe relación entre el indicador comunicación ascendente y las relaciones de clima social en los trabajadores de una Municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015

En la contrastación de hipótesis se obtuvo un coeficiente de correlación (,582), y una significancia bilateral (,000), a un nivel de (p<,01), es decir se evidencia una relación positiva media altamente significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis planteada.

H<sub>5</sub>: Existe relación entre el indicador comunicación ascendente y la autorrealizacion de clima social en los trabajadores de una Municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015

En la contrastación de hipótesis se obtuvo un coeficiente de correlación (,550), y una significancia bilateral (,000), a un nivel de (p<.01), lo que indica una relación positiva media altamente significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis planteada.

H<sub>6</sub>: Existe relación entre el indicador comunicación ascendente y la estabilidad de clima social en los trabajadores de una Municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015

En la contrastación se obtuvo un coeficiente de correlación (,619), y una significancia bilateral (,000), a un nivel (p<.01), es decir existe una relación positiva media altamente significativa, por tanto se acepta la hipótesis planteada.

H<sub>7</sub>: Existe relación entre el indicador comunicación horizontal y las relaciones de clima social en los trabajadores de una Municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015

En la contrastación se obtuvo un coeficiente de correlación (,246), y una significancia bilateral (,010), a un nivel de (p<.01), lo que indica relación positiva débil altamente significativa entre ambas variables, por tanto se acepta la hipótesis planteada.

H<sub>8</sub>: Existe relación entre el indicador comunicación horizontal y la autorrealización de clima social en los trabajadores de una Municipalidad del Departamento de Lambayeque.

En la contrastación de hipótesis se obtuvo un coeficiente de correlación (,251), y una significancia bilateral (,000), a un nivel de (p<.01), lo que muestra la asociación positiva débil altamente significativa de ambas variables, por tanto se acepta la hipótesis planteada.

H<sub>9</sub>: Existe relación entre el indicador comunicación horizontal y la estabilidad de clima social en los trabajadores de una Municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015.

En la contrastación de hipótesis se obtuvo un coeficiente de correlación (,393), y una significancia bilateral (,000), a un nivel (p<.01), lo que evidencia una relación positiva débil altamente significativa, por tanto se acepta la hipótesis planteada.

H<sub>10</sub>: Existe relación entre el indicador comunicación diagonal y las relaciones de clima social en los trabajadores de una Municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015.

En la contrastación se obtuvo un coeficiente de correlación (-,035), y una significancia bilateral (,722), a un nivel (p>.05), lo que muestra la ausencia de asociación entre ambas variables, por lo tanto se rechaza la hipótesis planteada.

H<sub>11</sub>: Existe relación entre el indicador comunicación diagonal y la autorrealización de clima social en los trabajadores de una Municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015

En la contrastación de hipótesis se obtuvo un coeficiente de correlación (-,061), y una significancia bilateral (,505), a un nivel (p>.05), es decir no existe relación entre ambas variables, por tanto se rechaza la hipótesis planteada.

H<sub>12</sub>: Existe relación entre el indicador comunicación diagonal y la estabilidad de clima social en los trabajadores de una Municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015.

En la contrastación de hipótesis se obtuvo un coeficiente de correlación (-,034), y una significancia bilateral (,721), a un nivel (p>.05), es decir no existe asociación entre ambas variables, por lo tanto se rechaza la hipótesis planteada.

### 4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Comunicación Organizacional y el Clima Social en los Trabajadores de una Municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015.

En cuanto al análisis correlacional de las variables de estudio se encontró relación positiva débil altamente significativa en la comunicación descendente, ascendente y horizontal con las áreas relaciones, Autorrealización y estabilidad, a un nivel de significancia (p<.01). Esto indica que los trabajadores encaminan sus actividades y facilitan información sobre los procedimientos comunicativos desde los mandos superiores hasta los inferiores, dándose la retroalimentación, las instrucciones, la información precisa y oportuna, las respectivas sugerencias, así como las reuniones de grupo en el trabajo, la explicación razonada de las labores a ejecutarse y la presentación de las quejas mediante la coordinación de las funciones; dichas características influyen en la medida en que se fomenta el interés, el ánimo y el compromiso en sus labores, como apoyarse unos a otros, tomando sus propias decisiones, dando importancia a la planificación y eficiencia con que deben realizar sus actividades basándose en las normas de la organización, y que además esto fomenta un ambiente agradable. Resultados que se asemejan a lo hallado por (Baiz & García 2006) en su estudio titulado, comunicación organizacional y

satisfacción laboral en 252 trabajadores de una Empresa de Venezuela, llegando a la conclusión de que toda institución debe priorizar dentro de su estructura organizacional un sistema de comunicación e información, que dinamice los procesos a nivel interno, ya que fortalecen a la entidad y facilita la protección hacia su área de influencia y de esta manera, se evidencia que cuando la comunicación falla en las organizaciones, se producen irregularidades que luego tratan de ser justificadas argumentándose desconocimiento, falta de instrucciones o información recibida a medias. Esto puede conducir a un malestar en la organización lo cual genera incomodidad en el trabajo, un ambiente no adecuado, conflictos y otros aspectos negativos como, insatisfacción en el trabajo. A su vez (Sayago, 2008), menciona que las relaciones que se dan entre los miembros de una organización se establecen gracias a la comunicación organizacional; en esos procesos de intercambio, se asignan y se delegan funciones, así como se establecen compromisos y se le encuentra sentido a ser parte de ella.

En cuanto a la comunicación organizacional, se encontró mayor predominio en el nivel medio, esto quiere decir que en los trabajadores de la Municipalidad, se evidencia un adecuado manejo de los mensajes en la información entre los miembros de la organización, seguido de una menor prevalencia correspondiente al nivel alto, lo que indica que en la organización se dan opiniones, actitudes y conductas productivas hacia el cumplimiento de los objetivos. Resultados que difieren a lo hallado por (Gómez 2009) en su estudio, Comunicación organizacional en una empresa de Colombia, donde se concluyó que la variable alcanzo un nivel más bajo de todos componentes referidos al

clima laboral, así mismo en la comunicación horizontal, se evidencia un nivel bajo. A su vez (Hernández 2009) refiere que la mejor forma de percibir la importancia de la comunicación organizacional en una empresa es a través de los beneficios que ésta le trae. En la misma línea la comunicación organizacional, es un sistema racional de cooperación, puesto que las personas que la constituyen están dispuestas a cooperar entre sí de manera racional e intencional para alcanzar los objetivos planteados en conjunto, mismos que no podrían ser alcanzados de forma individual (Chiavenato 2005).

Con respecto al clima social se evidencia menor prevalencia en el nivel deficitario, esto indica que cierto segmento de la población no posee un adecuado manejo del apoyo mutuo, así como fomentar el interés y el ánimo por cumplir las metas de la organización, por consiguiente se aprecia en el nivel bueno mayor predominancia, esto indica que los trabajadores de una Municipalidad poseen actitudes, valores, prácticas y percepciones adecuadas, así como la motivación y compromiso cuyas características influyen en el comportamiento. Resultados que son similares al estudio de Guerrero & Romero (2007) denominado, Factores que influyen en el Clima Organizacional en una Institución de la cuidad de Chiclayo, donde se concluyó tener un nivel desfavorable y bajo. A su vez (Obando & Vallejo 2001) en su tesis clima organizacional y productividad Académica en docentes de una universidad de Lambayeque, cuyas conclusiones evidencian un clima muy desfavorable. Al respecto (Brunet, 2011) refiere que el clima en las organizaciones, tiene un efecto directo sobre la satisfacción y el rendimiento de los individuos en el trabajo. A su vez (Moos 1998), señala que el clima social, responde al crecimiento e interés existente en diversos tipos y centros de trabajo.

Por último, no existe relación entre la comunicación diagonal con las áreas relaciones, Autorrealización y estabilidad, a un nivel de significancia (p>.05). Esto se explica que cuando existe cruce de información en las distintas funciones y niveles de la organización, es decir las interferencias que se dan en el proceso comunicativo, estas no se asocian, para fomentar interés, ánimo y compromiso en las labores como, apoyarse unos a otros, tomar propias decisiones, planificar con eficiencia las actividades de la organización. Resultados que se asemejan a lo hallado por (Celis 2001), en su estudio, Comunicación interna y clima laboral en una empresa de Chiclayo, donde se concluyó carencias en la dinámica, como consecuencia de las deficiencias comunicativas, además esto repercute en los aspectos que miden el clima organizacional. Por consiguiente (Moos 1998), menciona que el clima social en la organización, responde al crecimiento e interés donde se evalúa el ambiente social. En la misma línea Mullins (1989; citado por Furhman 2001) sostiene que, un clima organizacional positivo contiene, integración de objetivos organizacionales y personales; estructura flexible, control y comunicaciones con autonomía para cada uno de los miembros, liderazgo, confianza, consideración y apoyo mutuo entre los diferentes niveles de la organización y reconocimiento de los atributos individuales.

# CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

Esta investigación surgió para determinar la relación entre comunicación organizacional y el clima social en los trabajadores de una Municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015. Llegando a las siguientes conclusiones:

En cuanto a la comunicación organizacional, se encontró mayor predominio en el nivel medio, así mismo se evidencia menor prevalencia en el nivel alto.

Con respecto al clima social se evidencia menor prevalencia en el nivel deficitario, seguido del nivel promedio, por último se aprecia mayor predominio en el nivel bueno.

Existe relación positiva altamente significativa entre las escalas descendente, ascendente y horizontal con las áreas relaciones, Autorrealización y estabilidad.

No existe relación entre la escala diagonal con las áreas relaciones, Autorrealización y estabilidad.

#### 5.2. Recomendaciones

Diseñar programas de intervención y prevención en resolución de conflictos, manejo y expresión de emociones y empatía, con el propósito de disminuir la probabilidad de desencadenar comunicación diagonal y que esta afecte el clima laboral, social y organizacional.

Difundir por medio de charlas informativas a los altos mandos de la organización la importancia de tener una óptima comunicación, con la finalidad de comprender e identificar los factores que desencadenan interferencias en la información y que no facilitan un clima agradable para los trabajadores.

Que, el área de recursos humanos de la organización, diseñe y ejecute cursos o talleres teórico-prácticos a los colaboradores para fortalecer capacidades comunicativas descendente, ascendente y horizontal, con el fin de disminuir la comunicación diagonal y promover el desarrollo, estabilidad y las relaciones adecuadas.

Continuar en la labor investigativa con diseño aplicativo, que contribuya tanto a la explicación causal de las variables de estudio y disminuya la incidencia de la comunicación diagonal.

#### **REFERENCIAS**

- Amorós, E. (2007) Comportamiento Organizacional. En busca del desarrollo de ventajas competitivas-Lambayeque. Tesis para optar el grado de doctor en psicología. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo.
- Alquizar & Ruiz, A. (2007) Relación entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado de la Libertad Sociedad Anónima –SEDALIB S.A. Tesis para optar el grado de Licenciada en psicología. Universidad César Vallejo-Trujillo.
- Anastasi, A & Urbina (1988). Test Psicológicos. México: Pretince Hall.
- Andrade, H. (2005) Comunicación Organizacional Interna: Proceso, Disciplina y Técnica. España: Netbiblio.
- Alcover (2004) clima organizacional

  http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5650/GA

  MARRA\_RAMIREZ\_HELEN\_PERCEPCION\_COMAS.pdf?sequence=1
- Álvarez, G. (1992) Factores que influyen en la percepción del Clima Organizacional de estudiantes Universitarios. Para obtener de Grado de Maestría no publicado. Universidad Simón Bolívar. Venezuela.
- Álvarez, V. & Shirley, P. (2001) La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología. Perú.
- Anzola, O. (2003) *Una mirada de la cultura corporativa*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Asmat, E. (2003) Clima Laboral en las Organizaciones, Buenos Aires: Editorial Ateneo.

- Baiz, A., y García, E. (2006) Relación entre la Comunicación Organizacional y la Satisfacción laboral, Caso: Luvebras. (Tesis de grado en Relaciones industriales). Universidad Católica Andrés. Caracas Venezuela.
- Berlo, D. (1979) El Proceso de Comunicación. La Plata: Editorial Ateneo.
- Brandolini, Gonzales & Hopkins. (2009) *Comunicación Organizacional*. Buenos aires: La Crujía.
- Brunet (1992) El constructo de clima organizacional conocido también como "atmósfera" introducido por primera vez en la psicología organizacional http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion\_psicologia/v13\_n1/pdf/a10. pdf
- Celis (2001) comunicación interna y clima laboral en empresa Industrial San

  Jacinto

  http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/human/Alvarez\_V\_S/cap3

  .pdf
- Cisneros. (2006) Piénsalo bien: ¿es usted un buen o mal compañero de trabajo?. Recuperado de http://elpais.com/diario/2008/06/15/negocio/1213537647\_850215.html.
  - Chiavenato, I. (2005) Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. México: Thomson Learning.
- Fernández, C. (1999) La Comunicación en las Organizaciones. México: Trillas.
- Fernández, C. (2006) *La comunicación en las Organizaciones.* México. Editorial Trillas.

- Furnham, A. (2001) Psicología Organizacional: El comportamiento del individuo en las organizaciones. México Df.: Oxford.
- Flores (1992) El comportamiento Humano en las Organizaciones. Tesis para optar el grado de Licenciado en Psicología. Universidad del Pacifico. Lima.
- Franco (2005) Relación entre los factores del Clima Laboral y las competencias del Desempeño Laboral en docentes el consorcio de colegios Parroquiales. Tesis para optar el Grado de licenciatura en Psicología. Universidad Cesar Vallejo Piura. Peru.
- Goldhaber (1994) Comunicación organizacional http://virtual.urbe.edu/librotexto/658\_45\_GOL\_1/indice.pdf
- Giraudier, M. (2004) Como gestionar el Clima laboral. Madrid. Editorial Obelisco.
- Gómez, J (2009) *Diagnóstico de comunicación Organizacional de Pedro Gómez y Cía.* Tesis para optar el grado de licenciado en psicología. Universidad Javariana. Bogotá.
- Guadez (1998) cultura y clima organizacional http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/human/alvarez\_v\_s/cap3.htm
- Gubbins (2002) Impacto al clima laboral social Los estudios revelan que las empresas con mejor clima laboral son más productivas, innovadoras y más rentables http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/el-impacto-del-clima-laboral-sobre-la-empresa/
- Herrera, S. (2011) Motivación, Satisfacción y Clima Laboral en docentes de la I.E. Karl. Weiss de la ciudad de Chiclayo. Tesis para optar el grado

- de Licenciado en psicología. Universidad Cesar Vallejo Chiclayo, Perú
- Hernández, L. (2009) ¿Vale la pena invertir en la comunicación organizacional? Revista Mi espacio. Recuperado de http://www.infosol.com.mx/espacio/cont/trinchera/comunicacion\_organizacional.
- Koontz. (2005) Administración una Perspectiva Global. España: McGraw Hill.
- Koontz & Weihrich (2002) Administración una Perspectiva Global. España.

  Mc Graw Hill.
- Martínez de Velasco, A. (2006) Comunicación Organizacional Práctica: Manual gerencial. México: Trillas.
- Marino y Dias (2000) Nivel de Satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/82/1/TM\_Monteza\_Ch anduvi\_Nancy.pdf
- Mullins (1989) clima social en el trabajo http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007471914703813
- Navarro, M., & Romero, A. (2007) Diagnostico del Clima Organizacional y Motivación Laboral de la Institución Educativa Nacional Pedro A. Labarthe de la ciudad de Chiclayo. Tesis para optar el Grado de Magister en psicología. Universidad Cesar Vallejo Trujillo, Perú.
- Palma, S. (2004) Escala Clima Laboral-CL. (1° edición). Lima
- Palma S. (2002) Estudio de la motivación y el clima laboral en trabajadores de Instituciones Universitarias Manuel Escala Clima Laboral. CL-SPC.1<sup>a</sup> Ed. Lima, Perú.

- Pelaes, C. (2010) Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez\_lo %282%29.pdf
- Perez J. & Carpio W. (2007) Clima laboral y la autopercepción de liderazgo en el personal que labora en el instituto de alta calidad de atención a la salud Max salud de la Región de Lambayeque. Tesis para obtener el grado de Licenciado en Psicología. Universidad Señor de Sipán. Perú.
- Robbins, P. (2004) Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación.
- Sato T. (2012) El impacto del Clima Laboral sobre la empresa. Revista del capital humano. Recuperado de http://www.infocapitalhumano.pe/informe- especial.php?id=4&.
- Sayayo (2008) Comunicación estratégica como elemento potenciador del talento humano en las organizaciones
- http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle/3551/4999
  - Sayago, L. (2009) *Investigación en Comunicación Organizacional.* Argentina: El Cid Editor.
- Obando & Vallejo. (2001) Clima Organizacional y productividad Académica en el docente de la Facultad de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

  Tesis para optar el grado de Licenciado en Psicología. Universidad Cesar Vallejo-Chiclayo, peru
- Pino W. & Pajuelo R. (2006) *Gerencia en salud: Administración y gerencia, RR.HH, logística.* Universidad Católica de Santa María. Arequipa.

- Pintado, E. (2007) Comportamiento Organizacional: Generación del comportamiento Humano. Lima: Fondo editorial.
- Pulido C, Carlos A. (2002) Construcción, validación y aplicación de una prueba que mide el Clima Organizacional de organizaciones empresariales privadas y su aplicación para la psicología de la Salud. México.
- Redding & Sanborn (1964) Comunicación organizacional como el envío y recibo de información dentro de una organización. Recuperado de http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/mpra.html
- Rodas, M. (2004) Evaluación del clima organizacional del personal operativo de una planta de producción. Caso: Alimentos Ideal S.A. (IDEALSA). (Tesis inédita). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Salgado (1996) tesis clima social y Satisfacción laboral en MYPES http://www.psicothema.com/pdf/31.pdf
- Schneider (2007) Cultura y clima organizacional. Introducción a la Psicología de las organizaciones. Madrid: Alianza.
- Thayer (1968) Flujo de datos que sirven en procesos de comunicación en la organización
- http://www.eumed.net/librosgratis/2011a/898/Comunicacion%20Organizacional.htm
- Van Domselar, E. y Cajaraville, A. (2007) El director de comunicación: Ubicación y Dependencia, Factores claves. Madrid. Editorial Aranzadi.
- Vértice. (2009) Técnicas de comunicación con personas dependientes en instituciones. España: Editorial Vértice Publicaciones Málaga.

Zúñiga, A. (2008) La Comunicación Organizacional en las Relaciones Humanas. Recuperado de http://www.deguate.com/infocentros/gerencia/rrhh/comu.html

## **Anexos**

### Cuestionario de comunicación Organizacional

Edad: Fecha:	/ /	1
--------------	-----	---

Instrucciones: A continuación encontrara proposiciones sobre aspectos relacionados con la comunicación del área de trabajo. Cada una tiene tres opiniones para responder de acuerdo a lo que describa mejor. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa(X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay repuestas malas ni buenas.

	Siempre	Α	Nunca
		veces	
Comunicación Descendente			
Mi jefe me ha explicado claramente las funciones de mi puesto y			
mis límites de responsabilidades.			
La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un			
sentido común de misión e identidad entre sus miembros.			
Mi jefe usualmente utiliza los medios de comunicación como:			
reuniones, correo electrónico, teléfono, circulares, etc.			
El jefe se preocupa por mantener un buen trabajo en equipo.			
El jefe me informa cuando hay cambios en las prioridades de mi			
trabajo.			
El jefe se preocupa por lograr un clima de apertura y confianza al			
interior del equipo.			
Mi jefe reconoce cuando hago bien mi labor.			
Regularmente se ejercita la retroalimentación y cómo tú trabajas			
respecto de las expectativas			
Tu jefe te incita regularmente a que hables u expreses tus puntos			
de vista de una manera franca			

Existe retroalimentación regular, por parte de la jefatura, centrada		
más bien en el desempeño de tu trabajo.		
Comunicación Ascendente		
Usualmente en la organización cuando hay una ceremonia se		
realizan reuniones con los jefes.		
Mantengo una buena comunicación con mi jefe.		
Tengo conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que		
permiten la comunicación fluida dentro de mi área de trabajo.		
Se reconoce la cooperación y el trabajo de equipo en tu unidad.		
Ma navaga que la farma de comunicación través de mail es efectiva		
Me parece que la forma de comunicación través de mail es efectiva.		
La institución cuenta con un buzón de sugerencias para los		
·		
trabajadores.		
Cuando resuelvo alguna duda lo comunico a mis superiores.		
La comunicación entre las personas que laboran en la institución ao		
La comunicación entre las personas que laboran en la institución se		
da como un hecho natural por estar inmersos en una organización.		
En mi área do trabajo y/o institución tango dificultados para que		
En mi área de trabajo y/o institución tengo dificultades para que		
llegue la información a tiempo.		
Comunicación Horizontal		
En la organización donde usted trabaja se han establecido		
procedimientos o mecanismos para la comunicación entre personas		
del mismo nivel de puesto.		
En la institución compartimos funciones entre los trabajadores de		
la misma área de trabajo.		
El área de contabilidad apoya al área administrativa.		
	1	

Cree que en otras áreas de trabajo existen los rumores.	
Existe una buena comunicación entre otras áreas de trabajo.	
Comunicación Oblicua o transversal	·
En el área de trabajo compartimos la información y coordinamos	
las actividades con otras áreas de trabajo.	
Es fácil contactarse con los demás trabajadores que hacen parte	
de su departamento de trabajo.	
La información que se emite a otras áreas es organizada.	
Existe una buena coordinación para el procesamiento de la	
información para otras áreas de trabajo.	

#### **CLIMA SOCIAL EN EL TRABAJO**

#### **WES**

#### **INSTRUCCIONES**

A continuación encontrara unas frases relacionadas con el trabajo. Aunque están pensadas para muy distintos ambientes laborales, es posible que algunas no se ajusten del todo al lugar donde ud. Trabaj

a. Trate de acomodarlas a su propio caso y decida si son verdaderas o falsas en relación con su centro de trabajo.

En las frases, el jefe es la persona de autoridad (capataz, encargado, supervisor,

Director, etc.)Con quien UD. se relaciona. La palabra empleado se utiliza en sentido general, aplicado a todos los que forman parte del personal del centro o empresa.

Anote las contestaciones en la hoja de respuestas. Si cree que la frase, aplicada a su lugar de trabajo, es verdadera o casi siempre verdadera, anote una x en el espacio correspondiente a la V (verdadero). Si cree que la frase es falsa o casi siempre falsa, anote una x en el espacio correspondiente a la F (falso). Siga el orden de la numeración que tienen las frases, aquí y en la hoja, para evitar equivocaciones. La flecha le recordara que tiene que pasar a la línea siguiente en la hoja.

- 1. El trabajo es realmente estimulante.
- La gente se esfuerza en ayudar a los recién contratados para que estén a gusto.
- 3. Los jefes suelen dirigirse al personal en tono autoritario.
- 4. Son pocos los empleados que tienen responsabilidades algo importantes.
- 5. El personal presta mucha atención a la terminación del trabajo.
- 6. Existe una continua presión para que no se deje de trabajar.
- 7. Las cosas están a veces bastante desorganizadas.

- 8. Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas.
- 9. Se valora positivamente el hacer las cosas de modo diferente.
- 10. A veces hace demasiado calor en el trabajo.

11. No existe mucho espíritu de grupo.

- 12. El ambiente es bastante impersonal.
- 13. Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien.
- 14. Los empleados poseen bastante libertad para actuar como crean mejor.
- 15. Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia
- 16. Aquí parece que las cosas siempre son urgentes.
- 17. Las actividades están bien planificadas.
- 18. En el trabajo se puede ir vestido con ropa extravagante si se quiere.
- 19. Aquí siempre se están experimentando ideas nuevas y diferentes.
- 20. La iluminación es muy buena.

21. Muchos parecen estar solo pendientes del reloj para dejar el trabajo.

- 22. La gente se ocupa personalmente por los demás
- 23. Los jefes no alientan el espíritu crítico de los subordinados.
- 24. Se anima a los empleados para que tomen sus propias decisiones.
- 25. Muy pocas veces las cosas se dejan para otro día.
- 26. La gente no tiene oportunidad para relajarse (expansionarse).
- 27. Las reglas y normas son bastante vagas y ambiguas.
- 28. Se espera que la gente haga su trabajo siguiendo unas reglas establecidas.
- 29. Esta empresa seria una de las primeras en ensayar nuevas ideas.
- 30. El lugar de trabajo esta terriblemente abarrotado de gente.

- 31. La gente parece estar orgullosa de la organización.
- 32. Los empleados raramente participan juntos en otras actividades fuera del trabajo.
- 33. Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados
- 34. La gente puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas.
- 35. Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y practico.
- 36. Aquí nadie trabaja duramente.
- 37. Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas.
- 38. Los jefes mantienen una vigilancia bastante estrecha sobre los empleados.
- 39. La variedad y el cambio no son especialmente importantes aquí.
- 40. El lugar de trabajo es agradable y de aspecto moderno.



- 41. Los empleados ponen gran esfuerzo en lo que hacen.
- 42. En general, la gente expresa con franqueza lo que piensa.
- 43. A menudo los jefes critican a los empleados por cosas de poca importancia.
- 44. Los jefes animan a los empleados a tener confianza en si mismos cuando surgen problemas.
- 45. Aquí es importante realizar mucho trabajo.
- 46. No se meten" prisas" para cumplir las tareas.
- 47. Normalmente se explican al empleado los detalles de las tareas encomendadas.
- 48. Se obliga a cumplir con bastante rigor las reglas y normas.
- 49. Se han utilizado los mismos métodos durante mucho tiempo.
- 50. Sería necesaria una decoración nueva en el lugar de trabajo.

ŕ

- 51. Aquí hay pocos voluntarios para hacer algo.
- 52. A menudo los empleados comen juntos a mediodía:

- 53. Normalmente el personal se siente libre para solicitar un aumento de sueldo:
- 54. Generalmente los empleados no intentan ser especiales o independientes:
- 55. Se toma en serio la frase "el trabajo antes que el juego":
- 56. Es difícil mantener durante tiempo el esfuerzo que requiere el trabajo.
- 57. Muchas veces los empleados tienen dudas porque no saben exactamente lo que tienen que hacer.
- 58. Los jefes están siempre controlando al personal y lo supervisan muy estrechamente.
- 59. En raras ocasiones se intentan nuevas maneras de hacer las cosas.
- 60. Aquí los colores y la decoración hacen alegre y agradable el lugar de trabajo.

61. En general, aquí se trabaja con entusiasmo.

- 62. Los empleados con tareas muy distintas en esta organización no se llevan bien entre sí.
- 63. Los jefes esperan demasiado de los empleados.
- 64. Se anima a los empleados a que aprendan cosas, aunque no sean directamente aplicables a su trabajo.
- 65. Los empleados trabajan muy intensamente.
- 66. Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo.
- 67. Se informa totalmente al personal de los beneficios obtenidos.
- 68. Los jefes no suelen ceder a las presiones de los empleados.
- 69. Las cosas tienden a continuar siempre del mismo modo.
- 70. A veces hay molestas corrientes de aire en el lugar de trabajo.

71. Es difícil conseguir que el personal haga un trabajo extraordinario.

- 72. Frecuentemente los empleados hablan entre sí de sus problemas personales.
- 73. Los empleados comentan con los jefes sus problemas personales.
- 74. Los empleados actúan con gran independencia de los jefes.
- 75. El personal parece ser muy poco eficiente.
- 76. Siempre se tropieza uno con la rutina o con una barrera para hacer algo.
- 77. Las normas y los criterios cambian constantemente.
- 78. Se espera que los empleados cumplan muy estrictamente las reglas y costumbres.
- 79. El ambiente de trabajo presenta novedades y cambios.
- 80. El mobiliario esta normalmente bien colocado.
- 81. De ordinario, el trabajo es muy interesante.
- 82. A menudo, la gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas.
- 83. Los jefes apoyan realmente a sus subordinados.
- 84. Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros.
- 85. Los empleados suelen llegar tarde al trabajo.
- 86. Frecuentemente, hay tanto trabajo que hay que hacer horas extraordinarias
- 87. Los jefes estimulan a los empleados para que sean precisos y ordenados.
- 88. Si un empleado llega tarde, puede compensarlo saliendo también mas tarde.
- 89. Aquí parece que el trabajo está cambiando siempre.
- 90. Los locales están siempre bien en ventilados.

#### COMPRUEBE SI HA CONTESTADO A TODAS LAS FRASES

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

#### Municipalidad Distrital de Ferreñafe

Yo					Con
DNI	N°,	perteneciente	al	Área	de
			, COI	nozco de	los
alcances	s y procedimientos de la inv	vestigación a realiza	arse, por	· los estudia	antes
de la Ca	arrera Profesional Académic	o de Psicología.			

Soy consciente y conocedor(a) de la importancia de la investigación (Comunicación Organizacional y Clima Social en Trabajadores), demostrando sinceridad, colaboración y respeto al mencionado procedimiento, en tal sentido autorizo el consentimiento del proceso que implica este estudio.

Para mayor constancia firmo el presente ejerciendo mis derechos como trabajador, en la medida que mi cultura y tradiciones no serán trasgredidas, ni se divulguen mi identidad en el informe de investigación.