



Universidad Tecnológica ECOTEC
Facultad de Marketing y Comunicación

Línea de Investigación:

Comunicación, cultura y tecnología

Título del trabajo:

ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA
LABORAL DE TREUXLY S.A.

Modalidad de titulación:

Examen Complexivo

Carrera:

Licenciatura en Comunicación

Título a obtener:

Licenciatura en Comunicación con énfasis en Relaciones Públicas

Autor:

Solange Viviana Mora Pinos

Tutora:

Beatriz Loor Ávila, PhD

Guayaquil – Ecuador

Año 2022

DEDICATORIA

Dedicada a Dios que me dio sabiduría para no rendirme, a pesar de las dificultades que se me atravesaron en el camino.

A mi Madre María Luisa Pinos Aguayo por su amor, consejos y su ayuda incondicional.

También a mi familia que me vieron en las peores situaciones y sentí su apoyo total durante todo este proceso.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la facultad de Marketing y Comunicación, de la universidad Tecnológica ECOTEC por la oportunidad de pertenecer este prestigioso campo del saber. A mi tutor que a través de sus conocimientos me enseñó a actuar con responsabilidad en cada parte de este trabajo. A mis maestros por sus enseñanzas para así poder lograr esta meta profesional.

Certificado Aprobación Tutor Segunda Entrega



ANEXO N°16

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR PARA LA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN CON INCORPORACIÓN DE LAS OBSERVACIONES DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Samboyondón, 5 de julio del 2022

Magíster
Verónica Baquerizo
Decano(a) de la Facultad
Marketing y Comunicación
Universidad Tecnológica ECOTEC

De mis consideraciones:

Por medio de la presente comunico a usted que el trabajo de titulación TITULADO: **ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL EN TREUXLY S.A** según su modalidad **EXAMEN COMPLEXIVO** ; fue revisado y se deja constancia que el estudiante acogió e incorporó todas las observaciones realizadas por los miembros del tribunal de sustentación por lo que se autoriza a: **MORA PINOS SOLANGE VIVIANA**, para que proceda a la presentación del trabajo de titulación para la revisión de los miembros del tribunal de sustentación y posterior sustentación.

ATENTAMENTE,


BEATRIZ ANNABELL LOOR ÁVILA, PhD.
TUTOR(A)

Certificado de revisión final



ANEXO N° 14

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR PARA LA PRESENTACIÓN A REVISIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Samborondón, 13 de junio del 2022

Magíster
Verónica Baquerizo
Decano(a) de la Facultad
Marketing y Comunicación
Universidad Tecnológica ECOTEC

De mis consideraciones:

Por medio de la presente comunico a usted que el trabajo de titulación TITULADO: **ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL EN TREUXLY S.A** según su modalidad **EXAMEN COMPLEXIVO** ; fue revisado, siendo su contenido original en su totalidad, así como el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la guía para la elaboración del trabajo de titulación, Por lo que se autoriza a: **MORA PINOS SOLANGE VIVIANA**, para que proceda a su presentación para la revisión de los miembros del tribunal de sustentación.

ATENTAMENTE,

BEATRIZ ANNABELL LOOR ÁVILA, PhD.

TUTOR(A)

ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|----------|
| DEDICATORIA..... | ii. |
| AGRADECIMIENTOS..... | iii |
| Certificado de porcentaje de plagio..... | iv |
| Certificado aprobación tutor segunda entrega..... | v |
| Certificado de revisión final..... | vi |
| Índice general..... | vii |
| Índice de tablas y gráficos..... | ix |
| Índice de figuras y anexos..... | x |
| Resumen..... | xi |
| Abstract..... | xii |
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| Planteamiento del problema..... | 1 |
| Pregunta problemática..... | 2 |
| Objetivo general..... | 2 |
| Objetivos específicos..... | 3 |
| Justificación..... | 3 |
| MARCO TEÓRICO, CAPÍTULO I | 4 |
| 1.1. Desarrollo de la investigación..... | 5 |
| 1.1.1. Comunicación interna..... | 5 |
| 1.1.2. Importancia de la comunicación interna..... | 5 |
| 1.1.3. Comunicación corporativa..... | 5 |

| | |
|---|----|
| 1.1.4. Comunicación interna en organizaciones..... | 6 |
| 1.1.5. Cultura organizacional..... | 7 |
| 1.1.6. Barreras de Comunicación Corporativa..... | 7 |
| 1.1.7. Liderazgo organizacional..... | 8 |
| 1.1.8. Clima laboral. Definición e importancia..... | 10 |
| 1.1.9. Condiciones corporativas a nivel organizacional..... | 10 |
| 1.1.10. Motivación laboral..... | 12 |
| 1.1.11. Comunicación interpersonal..... | 13 |
| 1.1.12. Trabajo en equipo. Compromiso laboral..... | 13 |
| MARCO METODOLÓGICO, CAPÍTULO II | 15 |
| 2.Método de Investigación..... | 16 |
| 2.1. Enfoque de Investigación..... | 16 |
| 2.2. Alcance de investigación..... | 16 |
| 2.3. Diseño de investigación..... | 17 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de investigación..... | 1. |
| 2.4.1.Técnica de investigación Cualitativa..... | 17 |
| 2.5.Población y muestra..... | 18 |
| ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS, CAPÍTULO III | 19 |
| 3. Análisis de los resultados..... | 20 |
| 3.1.Encuesta..... | 21 |
| 3.2. Focus group..... | 33 |
| 3.3.Entrevista..... | 46 |
| Conclusiones y recomendaciones..... | 48 |

| | |
|---------------------------|----|
| Bibliografía | 50 |
|---------------------------|----|

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla N.- 1 Nivel de comunicación..... | 20 |
| Tabla N.- 2 Tiempo de laborar en la empresa..... | 22 |
| Tabla N.- 3 Respeto entre compañeros..... | 23 |
| Tabla N.- 4 Informados Sobre cambios..... | 24 |
| Tabla N.- 5 Intercambio de información..... | 25 |
| Tabla N.- 6 Uso de herramienta tecnológica..... | 26 |
| Tabla N.- 7 Medio de comunicación..... | 27 |
| Tabla N.- 8 Informar conflicto..... | 28 |
| Tabla N.- 9 Rendimiento laboral..... | 29 |
| Tabla N.- 10 Incentivos..... | 30 |
| Tabla N.- 11 Actividades a realizar..... | 31 |
| Tabla N.- 12 Comunicación con el jefe..... | 32 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico N.-1 Tiempo de laborar en la empresa..... | 22 |
| Gráfico N.-2 Respeto entre compañeros..... | 23 |
| Gráfico N.-3 Informados Sobre cambios..... | 24 |
| Gráfico N.-4 Intercambio de información..... | 25 |
| Gráfico N.-5 Uso de herramienta tecnológica..... | 26 |
| Gráfico N.-6 Medio de comunicación..... | 27 |
| Gráfico N.-7 Informar conflicto..... | 28 |
| Gráfico N.-8 Rendimiento laboral..... | 29 |

| | |
|--|----|
| Gráfico N.-9 Incentivos..... | 30 |
| Gráfico N.-10 Actividades a realizar..... | 31 |
| Gráfico N.- 11 Comunicación con el jefe..... | 32 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura N.- 1 Condiciones Corporativas..... | 11 |
| Figura N.- 2 Comunicación..... | 21 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|--|----|
| Anexo 1: Encuesta realizado al personal administrativo de “Treuxly S.A” | 56 |
| Anexo 2: Focus group realizado al personal administrativo de “Treuxly S.A” | 58 |
| Anexo 3: Cuestionario de Entrevista realizada al Directivo de “Treuxly S.A”..... | 60 |
| Anexo 4: Evidencia fotográfica de focus group a personal administrativo..... | 61 |
| Anexo 5: Evidencia fotográfica de entrevista al Gerente de “Treuxly S.A”..... | 62 |

Resumen

La comunicación interna es de suma importancia dentro de una organización al momento de plantear estrategias, ya que si no se lleva una adecuada gestión de la misma afectará en gran parte al clima de trabajo que se genera diariamente entre colaboradores y directivos. El objetivo del trabajo de titulación es analizar la comunicación interna y como esta influye directamente en el clima laboral, el tipo de investigación es descriptivo y el diseño es no experimental-transeccional. Se utilizó varias técnicas de investigación que son: revisión bibliográfica, observación, entrevista, encuesta, escala de likert y focus group.

En el primer capítulo que es el desarrollo de la investigación, se refiere a la revisión de la literatura, donde se habla de las dos variables a estudiar la comunicación interna y el clima laboral. Se contextualiza los antecedentes de la comunicación interna nivel empresarial, regional y global. En esta parte de la investigación se ha desarrollado con conceptos o definiciones que pertenecen a otros autores que han realizado investigaciones parecidas con respecto al tema de estudio.

En el segundo capítulo como método de investigación, se ha definido y contextualizado el eje fundamental del trabajo de investigación que son dos variables, Comunicación Interna y Clima Laboral, también como enfoque de investigación tenemos definido que el método que se utilizó es el método mixto, cuantitativo y cualitativo, siendo este de gran importancia para poder resolver el problema dentro de la organización.

Finalmente, en el tercer capítulo que es el análisis de los resultados se realizó encuesta y focus group al personal administrativo que consta de ocho personas y se realizó entrevista al gerente de la organización, concluyendo con una hipótesis de posibles soluciones a los problemas encontrados.

Palabras claves: clima laboral, comunicación interna, cultura organizacional, comunicación corporativa, liderazgo organizacional, motivación laboral, entrevista, focus group.

Abstract

Internal communication is of the utmost importance within an organization when proposing strategies, since if it is not properly managed, it will largely affect the work environment that is generated daily between employees and managers. The objective of the degree work is to analyze internal communication and how it directly influences the work environment, the type of research is descriptive and the design is non-experimental-transectional. Various research techniques were used: bibliographic review, observation, interview, survey, likert scale and focus group.

In the first chapter, which is the development of the research, it refers to the review of the literature, where the two variables to be studied are internal communication and the work environment. The antecedents of internal communication at a business, regional and global level are contextualized. In this part of the investigation, it has been developed with concepts or definitions that belong to other authors who have carried out similar investigations with respect to the subject of study.

In the second chapter as a research method, the fundamental axis of the research work has been defined and contextualized, which are two variables, Internal Communication and Work Environment, also as a research approach we have defined that the method used is the mixed, quantitative and qualitative method, this being of great importance to be able to solve the problem within the organization.

Finally, in the third chapter, which is the analysis of the results, a survey and focus group were carried out on the administrative staff, which consists of eight people, and the manager of the organization was interviewed, concluding with a hypothesis of possible solutions to the problems encountered.

Keywords: work environment, internal communication, organizational culture, corporate communication, organizational leadership, work motivation, interview, focus group.

INTRODUCCIÓN

La comunicación interna se ha convertido en una herramienta esencial para las empresas, su importancia radica en generar un buen clima organizacional, además de motivar a los empleados, integrarlos, de esta forma se genera una cultura de fidelidad, con colaboradores más productivos, con mayor rendimiento, y con mayor eficiencia.

Se decidirá abordar este tema debido a que la empresa “Treuxly S.A.” Una agencia de marketing que presenta problemáticas en sus procesos internos debido a la falta de comunicación interna lo cual está influyendo de forma negativa en el clima laboral.

Es esencial mantener a los colaboradores informados, mantener una relación con ellos y que la comunicación interna sea efectiva por los canales adecuados, esto hay que tener en cuenta para que una empresa pueda alcanzar sus logros, de esta forma se genera un clima laboral positivo que se ve reflejado con todos los públicos.

Pilligua (2019) menciona que el clima laboral es un referente de gran importancia en las organizaciones, que pretenden ser competitivas y que se preocupan por el personal que labora en ellas; estas empresas.

Como referencia a lo que dice el autor antes mencionado, se lleva a cabo el caso analizando cómo está influyendo el clima laboral en los colaboradores.

Por medio de el estudio se quiere demostrar que, teniendo un buen manejo de comunicación interna, trabajo en equipo y resolver conflictos que aporte de manera positiva al clima laboral de la organización.

Planteamiento del problema

La empresa Treuxly S.A. presenta un proceso fallido en la comunicación interna con sus colaboradores y esto a su vez se ha visto reflejado externamente generando conflictos a nivel organizacional. Treuxly es una agencia de marketing y publicidad BTL

la cual necesita una mejor organización con los colaboradores y de la misma forma atraer más clientes

El no resolver el problema a tiempo a través de herramientas adecuadas, traerá grandes consecuencias, actualmente en la compañía antes mencionada, se está generando conflictos internos como falta de motivación por parte de los colaboradores, desorientación con las estrategias planteadas, clima laboral negativo, falta de conocimiento de políticas de la compañía, falta de adaptación a los cambios, falta de compromiso, mala recepción de mensajes, no hay participación activa de colaboradores, mala organización por parte del personal, no existe una línea de comunicación eficaz entre los directivos y colaboradores.

Mediante el análisis del caso, se espera obtener las metas planteadas por la organización, realizando un plan de comunicación interna, insertando reuniones y capacitaciones periódicas. Por lo antes mencionado, la hipótesis que sustentará el trabajo de investigación es: La comunicación interna para poder mejorar el clima laboral de las personas que laboran dentro de Treuxly S.A.

Las técnicas de investigación que forman parte del estudio son: entrevistas, focus group, observación, investigación Bibliográfica, será de forma cualitativa, y de forma cuantitativa se utilizó encuestas y escala de likert que permitirá obtener resultados más exactos en la parte de conclusiones.

Pregunta Problemática

¿De qué forma la comunicación interna influye en el clima laboral de los colaboradores?

Objetivo General

Como objetivo general de esta problemática se propone: Analizar la comunicación interna y su influencia en el clima laboral en la empresa Treuxly S.A.

Objetivos Específicos

- Establecer los fundamentos teóricos que sustentan la comunicación interna
- Caracterizar la situación real del clima laboral en la empresa.
- Establecer los criterios de mejora que contribuyen al fortalecimiento de la comunicación interna y su incidencia en el clima laboral.

Justificación

El siguiente análisis del caso se realizó con la intención de ver cómo influye la comunicación interna en el clima laboral de la compañía Treuxly S.A.

El estudio no solo beneficiará a la compañía antes mencionada sino a otras compañías que presenten el mismo inconveniente, de esta forma pueda darle más importancia a el tema y comprender que el éxito de una compañía depende en gran parte del clima organizacional y de esta forma puedan implementar políticas que contribuyan al crecimiento de una organización. Se considerará una investigación importante, ya que es uno de los problemas actuales que existen en las diferentes organizaciones, que no saben manejar una correcta comunicación interna, generando un clima laboral no agradable.

El estudio analizará las diversas formas de comunicación que emplea el personal administrativo y el gerente de Treuxly S.A. La relevancia del estudio está en conocer cómo se está desarrollando la gestión de la comunicación interna dentro de la organización, considerando que la comunicación interna es parte fundamental dentro de las empresas.

Muchas veces debido al mal manejo o falta de comunicación interna es que no se logran los objetivos que se han planteado como organización.

CAPÍTULO I
MARCO TEÓRICO

1.1 Desarrollo de la Investigación

1.1.1. Comunicación interna

La comunicación interna es mucho más que una simple socialización informal entre los empleados. De acuerdo a Cuenca y Verazzi (2019), “La comunicación interna es una función dentro de una organización responsable de comunicarse con los empleados” (p.04). Los equipos de comunicación interna son responsables de comunicar noticias, anuncios, políticas y más a la organización.

Por lo tanto, la comunicación interna es esencial dado que contribuye positivamente a muchas facetas del negocio. En el se puede estudiar desde el acceso a la información hasta las reuniones diarias y la apreciación de los empleados, la comunicación interna sumerge toda la experiencia de los empleados en el que se debe de analizar para la empresa TREUXLY S.A. para conocer el clima laboral que se mantiene de manera interna.

1.1.2. Importancia de la comunicación interna

Una comunicación interna efectiva contribuirá positivamente a muchas facetas del negocio. Desde el acceso a la información hasta las reuniones diarias y la apreciación de los empleados, la comunicación interna sumerge toda la experiencia de los empleados. (Escalona, 2019)

Los empleados no solo necesitan la información para llevar a cabo sus funciones, sino que también es clave para mantenerlos comprometidos. Cuando los trabajadores y las organizaciones están alineados, es producto de la comunicación interna.

1.1.3. Comunicación corporativa

Esta será otra faceta de la comunicación interna que es crítica para cualquier organización. Los líderes necesitan soporte de comunicación, y ese tipo de soporte será diferente para cada empresa. Según lo mencionado por Cuenca & Verazzi (2020):

La comunicación de los empleados puede abarcar diferentes categorías y canales de comunicación. Cada tema tiene matices en su mensaje, entrega, audiencia y voz, todos los cuales juegan un papel en la comunicación interna efectiva. Algunas organizaciones dividen las comunicaciones corporativas en equipos que cubren un tema respectivo. (p.67)

Se demostrará que es fundamental que los empleados escuchen a sus líderes, para que exista una transparencia comunicación y compromiso entre los empleados.

1.1.4. Comunicación interna en organizaciones

La comunicación interna (también conocida como CI) se refiere a un grupo de procesos o herramientas que son responsables del flujo efectivo de información y la colaboración entre los participantes dentro de una organización. (De La Fuente Chico ,2019, pág. 35) La comunicación interna implica la comunicación entre la alta dirección, la dirección y los empleados. Una comunicación abierta y transparente es una excelente manera de asegurarse de que los empleados comprendan la declaración de la misión de la empresa y que todos estén alineados con los valores de la empresa. También juega un papel importante en la ruptura de los silos organizacionales.

La comunicación interna en organizaciones impacta de muchas maneras:

- Operaciones diarias
- Colaboración interdepartamental
- Alineación estratégica dentro de la empresa
- Liderazgo
- Motivación y productividad de los empleados
- Servicio al cliente
- Innovación
- Experiencia del empleado
- Cultura de la empresa
- Compromiso de los empleados
- La retención de los empleados (Galán & Rodríguez, 2021)

Se demostró que la aplicación de una comunicación interna organizacional efectiva podría causar un impacto favorable para la empresa Treuxly S.A, teniendo un mejor liderazgo entre los compañeros de trabajo, brindando un servicio al cliente personalizado y generando las respuestas pertinentes para cada departamento, lo que generará una diferencia ante la competencia.

1.1.5. Cultura organizacional

La cultura organizacional es un término que se usa para describir la forma en que las personas definen los valores, los objetivos y el ambiente general de su oficina. De acuerdo Bayón (2019):

Los fundadores y los líderes de recursos humanos generalmente desarrollan y evangelizan la cultura, pero es un concepto en constante cambio impulsado por los empleados. Estos valores deben resonar en los empleados y hacerles sentir que su trabajo importa y se convierte en un propósito más amplio. La cultura organizacional es cómo las organizaciones hacen las cosas y por qué. Es lo que marca la diferencia entre un equipo de empleados felices y trabajadores y un grupo de extraños malhumorados. (p.10)

La empresa Treuxly S.A tiene un conjunto de valores personalizados en donde se tiene en claro la misión de la empresa y el direccionamiento que cada uno tiene para cumplir sus actividades diarias, esto es primordial porque todos saben hacia dónde se direcciona el negocio y que es lo que se espera obtener ante el mercado, más aún cuando un proyecto debe de cumplirse a cabalidad y esto ayudará al crecimiento de la empresa y la cultura que se desempeña internamente.

1.1.6. Barreras de Comunicación Corporativa

Existen 3 categorías principales de barreras de comunicación que impiden una efectiva, y estas son:

- **Barreras de comunicación física**, como el distanciamiento social, el trabajo remoto, la naturaleza del trabajo sin escritorio, las puertas de la oficina cerradas y otras.

- **Barreras de comunicación emocional** resultantes de emociones como la desconfianza y el miedo.
- **Barreras de comunicación del idioma** que se refieren a cómo una persona habla tanto verbal como no verbalmente.

Sin embargo, las barreras de comunicación presentan sólo una descripción general de alto nivel de la causa de la comunicación ineficiente. (Muñoz, 2018, p. 47)

Se demostrará que la empresa de estudio debe de eliminar toda barrera de comunicación para facilitar el trato con todo el grupo de trabajo, dejando en claro que la edad de los colaboradores influye en gran impacto en la relación interpersonal como son las generaciones de Millennials, y los tradicionalistas que influyen en pensamientos y esto afecta en algunos casos a la interacción interna de los colaboradores.

1.1.7. Liderazgo organizacional

El liderazgo organizacional abarca un ámbito de responsabilidad más amplio que la gestión tradicional. Según lo mencionado por Aguirre (2019) “El liderazgo organizacional es la capacidad de dirigir grupos de individuos hacia el cumplimiento de la misión de una organización” (p.10).

Abarca las siguientes habilidades:

- Entender la misión de una organización, en consonancia con las propias fortalezas.
- Crear un plan estratégico en línea con esa misión.
- Implementar objetivos y responsabilizar a los equipos por lograr esos objetivos dentro de un cronograma establecido y en alineación con el plan estratégico.
- Prever posibles desafíos en el camino a seguir.
- Innovar para enfrentar esos desafíos.
- Girando efectivamente a medida que cambian las circunstancias.

- Mantener la calma en medio de la incertidumbre.
- Comunicar efectivamente.
- Inspirar a grupos de personas a hacer lo mejor posible y trabajar hacia un propósito unificado.
- Abordar las preocupaciones de las partes interesadas internas y de la comunidad en general.

Hacer todo lo anterior, con miras a la inclusión, la integridad y la autenticidad. (Aguirre, 2019)

Las habilidades anteriores se basan en la experiencia del líder, las habilidades de gestión aprendidas, la mentalidad de crecimiento y la inteligencia emocional desarrollada. Permiten que el líder sea consciente de sí mismo, su impacto en los demás y la motivación de los demás, en el contexto de promover la misión singular de la organización.

La comunicación interna se dirige a todos los empleados de la empresa, independientemente de su posición jerárquica. La comunicación en una empresa es una herramienta clave que aporta soluciones de futuro a los constantes cambios a los que se enfrenta la organización todos los días del año. Es un compromiso que comparten todos los empleados y que debe ser aceptado como tal por la dirección. (Egas & Yance, 2018)

La relación en el clima laboral infiere mediante la buena comunicación interna que se tenga en las actividades dado que esto demuestra la relación pública y personal que toman los colaboradores con los clientes y el personal externo como son los proveedores, departamentos internos, inversionistas, que ayudan a cumplir con metas sobre el desempeño y el énfasis de cada rol que desempeñan los empleados en una institución. (Viñarás, González, & Rincón, 2020)

1.1.8. Clima laboral. Definición e importancia

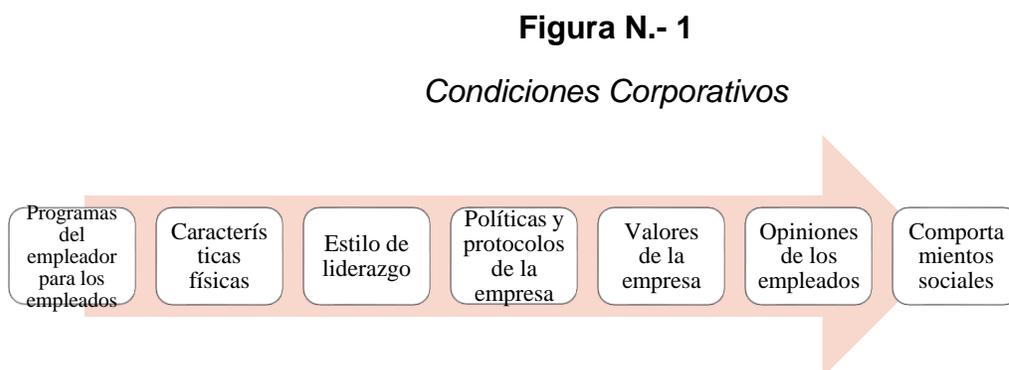
El clima laboral se refiere a la atmósfera que se respira en la oficina y en la que todos participan, es un aspecto del trabajo en cualquier empresa que es difícil de definir en concreto. No es algo objetivo, sino que tiene que ver con la experiencia subjetiva del empleado individual. Algo así como cuando se dice “cada uno cuenta la historia de la fiesta como la disfrutó, desde su punto de vista personal”. (Giraudier, 2018)

El clima organizacional se refiere a la percepción duradera que tiene un empleado del entorno laboral y la cultura que tiene la empresa Treuxly lo cual se refiere a algo similar a la personalidad de cada colaborador lo que influye en el desarrollo de un clima único con rasgos diferenciadores por cada colaborador y lo que es la estructura organizativa.

Además, el aspecto influye en el logro del crecimiento de una marca y en las relaciones interpersonales entre todos los involucrados con ella, como empleados, proveedores y clientes. Por ello debe de ser objetiva y estratégica.

1.1.9. Condiciones corporativas a nivel organizacional

Existen varias condiciones corporativas en un lugar de trabajo que contribuye al entorno, tales como:



Fuente: Villisca (2021).

- ❖ **Programas del empleador para los empleados:** aquello es la parte del ambiente de trabajo que se relaciona con las iniciativas implementadas por un empleador para promover la capacitación, la recreación y el compromiso de los trabajadores. Las actividades impactan a los empleados y contribuyen a su moral, habilidades, compromiso y productividad.
- ❖ **Características físicas:** Elementos como el edificio en el que opera la empresa, su arquitectura, su tamaño, el color de sus paredes, la disposición de las áreas de trabajo, el mobiliario y su disposición, el equipo de oficina y su ubicación, el piso, la cantidad de la luz en el espacio, las plantas de interior, la limpieza y las instalaciones impactan el desempeño de los deberes laborales y son un elemento del ambiente de trabajo.
- ❖ **Estilo de liderazgo:** El estilo de liderazgo preferido por una organización es una característica importante del ambiente de trabajo porque influye en cómo trabajan las personas y cómo colaboran los supervisores y subordinados.
- ❖ **Políticas y protocolos de la empresa:** Son un elemento clave del entorno laboral, ya que pueden afectar el comportamiento de los empleados, cómo se realiza el trabajo y la forma en que interactúan los trabajadores. La promoción de comentarios positivos sobre los empleados y el fomento de la participación de los trabajadores en el proceso de contratación son ejemplos de los elementos del entorno.
- ❖ **Valores de la empresa:** Los valores del empleador suelen influir en las políticas y protocolos de la empresa, los programas para los empleados y los estilos de liderazgo, todo lo cual contribuye al entorno laboral. En consecuencia, los valores corporativos son un elemento importante del ambiente de trabajo.
- ❖ **Opiniones de los empleados:** Las reacciones de los trabajadores a las condiciones corporativas, como los programas del empleador y la arquitectura del lugar de trabajo, se convierten en otra condición importante que contribuye al

ambiente de trabajo porque estas respuestas reflejan su motivación, satisfacción y compromiso, lo que afectará su productividad con el tiempo.

- ❖ **Comportamientos sociales:** La mayoría de los lugares de trabajo incluyen personas que tienen la tarea de trabajar juntas para lograr objetivos comunes, y la dinámica de equipo resultante influye en el ambiente de trabajo. Del mismo modo, la política entre los trabajadores, los supervisores y la alta gerencia puede alterar la atmósfera de la oficina al afectar la facilidad de un empleado para realizar sus tareas laborales, su moral y su productividad. En ciertos casos, las características sociales redundantes pueden poner en peligro un ambiente de trabajo saludable y aumentar la dificultad de trabajar en él. (Villisca, 2021)

1.1.10 Motivación laboral

Según Ferro (2020) expone:

Es la fuerza psicológica que genera procesos complejos de pensamientos y comportamientos dirigidos a objetivos. “Estos procesos giran en torno a las fuerzas psicológicas internas de un individuo junto con las fuerzas ambientales / contextuales externas y determinan la dirección, la intensidad y la persistencia del comportamiento personal dirigido a una meta”. Además, la motivación laboral, como término general bajo la teoría de la autodeterminación, generalmente se divide en dos construcciones principales: motivación intrínseca versus motivación extrínseca. (p. 328).

Puma & Estrada(2020);

La motivación abarca tanto los procesos individuales que impulsan a un empleado a actuar y que están relacionados con su rendimiento y satisfacción en la empresa, como los procesos organizativos que dirigen los motivos del empleado y de la empresa en la misma dirección. (p,45-53)

La motivación se considera la fuerza motriz del individuo en la organización y se convierte así en la energía psicológica de la propia organización. La motivación abarca la totalidad de las actividades realizadas para satisfacer las necesidades, y se

aplica tanto a los comportamientos más básicos como a las tareas más complejas del individuo en su trabajo. (Rivera, Hernández, Forgiony, Bonilla, & Rozo, 2018)

1.1.11 Comunicación interpersonal

La comunicación interpersonal consiste en cualquier intercambio entre personas; esto puede ser cara a cara, pero también puede existir en línea o por teléfono. Según Bolgeri (2018):

Los mensajes que las personas se transmiten entre sí pueden ser verbales y no verbales: una persona se comunica no sólo a través de lo que se dice, sino también a través del lenguaje corporal, el tono de voz, las expresiones faciales y los gestos. (p.28)

La buena comunicación interpersonal ayuda a que los empleados de la empresa tengan un excelente intercambio de información, ideas y sentimientos entre dos o más personas a través de métodos verbales o no verbales, esto incluye el intercambio de información cara a cara. El nivel de las habilidades de comunicación interpersonal de uno se mide a través de la efectividad de transferir mensajes a otros.

1.1.12 Trabajo en equipo. Compromiso laboral

En un lugar de trabajo las personas se centran en la calidad de su trabajo de manera individual y con cumplir con los objetivos de la organización. De acuerdo a Abdul & Maulabakhsh (2018), "A menudo, se piensa que los compañeros son amigos, pero los compañeros pueden ser cualquier persona de un estatus similar, como personas de la misma edad, que tienen las mismas habilidades o que comparten un estatus social".

Uno de los muchos desafíos para las empresas es satisfacer a sus empleados para hacer frente al entorno en constante cambio de evolución y lograr el éxito y permanecer en la competencia. Para aumentar la eficiencia, la eficacia, la

productividad y el compromiso laboral de los empleados, la empresa debe satisfacer las necesidades de sus empleados brindándoles buenas condiciones de trabajo.

Se puede concluir como marco teórico en cuanto a la comunicación interna y la relación del clima laboral entre los puntos importantes se destaca el trabajo en equipo.

CAPÍTULO II
METODOLOGÍA

2 Método de Investigación

2.1 Enfoque de Investigación

El trabajo de Investigación será mixto, cualitativo y cuantitativo, porque surge la necesidad de recolectar información para tener conocimiento del comportamiento de las personas que desempeñan sus labores dentro de la empresa y este determina como es el panorama como objeto de estudio en el que se está desarrollando.

2.2 Alcance de Investigación

La investigación descriptiva sirve para precisar elementos que intervienen en la gestión de la comunicación interna, y la influencia que tiene en el clima laboral. se describe, analiza y divide las variables de manera individual en dimensiones e indicadores. (Sellan M, 2019)

El tipo de investigación es descriptivo y explicativo ya que se analizó las dos variables: comunicación interna y clima laboral.

Mediante el método descriptivo se puede obtener datos precisos para poder llegar a un análisis más profundo de lo que está sucediendo internamente en la compañía Treuxly S.A.

También se puede mencionar que es explicativo porque recoge datos importantes y analiza los mismos para profundizar la información obtenida, entre las causas que podemos determinar son la falta de un plan de comunicación interno, políticas sólidas de comunicación, la falta de organización por parte de los directivos, etc. lo que influye en el clima laboral generando de forma directa conflictos internos.

La encuesta y el focus group será realizado a los colaboradores de la empresa Treuxly S.A., de esta forma se recolectarán datos, para conocer más acerca de las opiniones de la fuerza laboral, esto permitirá conocer cuál es su nivel de satisfacción y a la vez dar sugerencias para poder mejorar el clima laboral.

La entrevista será realizada al directivo de la organización de esta forma se puede obtener más detalles de cómo están llevando la comunicación interna dentro de la organización y a su vez se profundiza los aspectos de las encuestas realizadas.

2.3 Diseño de investigación

El trabajo de investigación tiene un diseño correlacional causal, describe la relación de las variables, es decir la relación causa efecto, ya que permitió el análisis de la interrelación entre la persona como recurso humano de la empresa y cómo esta influye directamente en el clima laboral.

2.4 Técnicas e instrumentos de investigación

2.4.1 Técnica de investigación Cualitativa y Cuantitativa

Revisión bibliográfica. – La técnica ayudará a la creación del marco teórico almacenando los conceptos de diferentes actores e interpretándose en el contexto que nuestro estudio va a realizar.

Observación. – Con la técnica se sustentará en la observación directa a las personas de la empresa en los distintos comportamientos que se están llevando a cabo, analizar y tener esta información visual de datos a la propuesta de una posible solución al problema que se está presentando dentro del puesto de trabajo.

Entrevistas. – Para desarrollar la siguiente técnica se necesita de la persona entrevistada y el entrevistador, la persona que entrevista se ayudará mediante un cuestionario impreso o digital que le ayudará a analizar la postura del entrevistado ante los diferentes problemas identificados el trabajo de investigación que existen en la empresa.

Focus group. - Es la técnica que ayudará a conocer las opiniones del personal administrativo referente al clima laboral que se presenta en la empresa Treuxly S.A.

Escala de Likert.- Es la técnica que ayudó a conocer de forma gráfica las respuestas del grupo de personas que se encuestó acerca del clima laboral.

Encuestas. – Es la técnica de investigación que permitió recopilar información de relevancia para su posterior análisis y con esto, a la identificación de una propuesta de solución a las problemáticas que se presentan en la empresa.

2.5 Población y muestra

Fuentes,C.(2019) especifica que:

La población es el total del contenido de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que componen dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto (N) de entidades que participan de una determinada característica. (p.45)

“la muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”. (Fuentes,C ,2019)

En el trabajo de investigación que analiza la comunicación interna y su influencia en el clima laboral, por ser una empresa pequeña y tienen solo dos áreas de trabajo que son la directiva, administrativa por esta razón se ha terminado como población a todas las personas que laboran dentro de la empresa, excluyendo al gerente que está en el área directiva porque necesitamos conocer solo la perspectiva de las personas con rangos jerárquicos más bajos.

Muestra no probabilística - por cuota; es decir dividir a la población en estratos y se asigna una cuota y a juicio de la investigadora se selecciona la unidad de muestreo. (Fuentes,C ,2019)

El estudio cuenta con una muestra por conveniencia o no probabilística ya que es necesario por lo que la población elegida o escogida para este trabajo de investigación es menor a 11 personas las cuales se dividen en:

- 1 directivo que es el Gerente general a quien se le realizará la entrevista
- 10 trabajadores del área administrativa de los cuales ocho personas formarán parte de las encuestas y focus group.

CAPÍTULO III
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

3 Análisis de los resultados

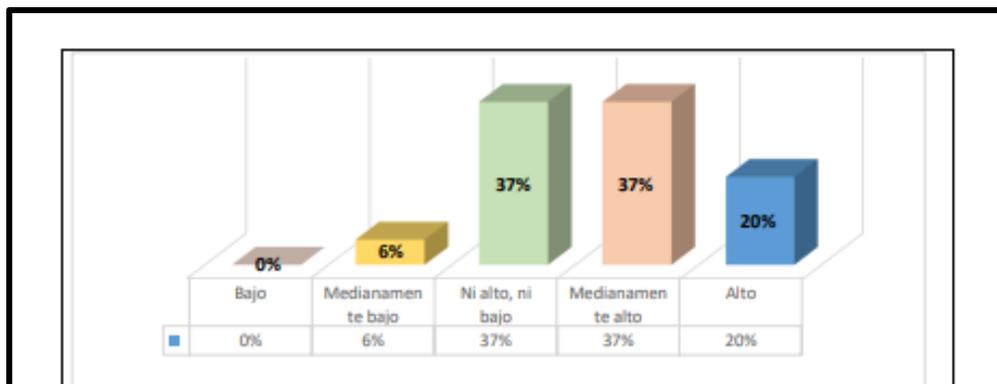
Existe un estudio de otra empresa donde habiendo pocos trabajadores determina que la comunicación interna influye directamente en el clima laboral y trabajando en ello dió resultados positivos a la compañía.

A continuación, se puede observar que la comunicación interna influye mucho en el clima laboral según estudio Scotiabank Agencia Chiclayo

FUENTE: La Comunicación 2.0 y su influencia en el clima laboral Scotiabank Agencia Chiclayo (Fernández,A 2018)

Tabla 1: Nivel de comunicación

| Dimensiones | Calificación | Rango | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|---------------------------------|----------------------|-------|----|-----|-----|------|------|------|
| Comunicación 2.0 | Bajo | 16 | 28 | | | | | |
| | Medianamente bajo | 29 | 41 | 0% | 6% | 37% | 37% | 20% |
| | Ni alto, ni bajo | 42 | 54 | (0) | (2) | (13) | (13) | (7) |
| | Medianamente alto | 55 | 67 | | | | | |
| | Alto | 68 | 80 | | | | | |
| Clima organizacional | Bajo | 11 | 19 | | | | | |
| | Medianamente bajo | 20 | 28 | 0% | 3% | 23% | 43% | 31% |
| | Ni alto, ni bajo | 29 | 37 | (0) | (1) | (8) | (15) | (11) |
| | Medianamente alto | 38 | 46 | | | | | |
| | Alto | 47 | 55 | | | | | |

Figura 2: Comunicación

En la Tabla 1 y figura 2 se puede observar los resultados obtenidos de la variable Comunicación 2.0, tras la aplicación del instrumento a los 35 encuestados, obteniéndose que el 37% la calificó medianamente alto, el 37% ni alto ni bajo, el 20% alto, el 6% medianamente bajo, y el 0% bajo; ello explicado por los resultados obtenidos en cada una de las dimensiones de la variable, que influye mucho la comunicación en el clima laboral, y que al aplicar una técnica ésta puede mejorar y dar muy buenos resultados. (Fernández,A 2018)

En consecuencia, “Sí, la comunicación 2.0 influye positivamente, entonces se determina que mejora el clima laboral Scotiabank Agencia Chiclayo”. (Fernández,A 2018).

3.1 Encuesta

Se considerará el estudio de los datos obtenidos, luego el procesamiento de la información, con la ayuda de una tabla de frecuencias, su representación gráfica y el análisis de los resultados obtenidos luego de la respectiva tabulación sobre la comunicación interna en Treuxly S.A y su incidencia en el clima laboral.

La encuesta se realizó a ocho personas dentro de la empresa con preguntas cerradas y opciones múltiples para tener una respuesta precisa, y se utiliza en cada una de ellas la escala de Likert para entender de forma gráfica y de forma rápida cada una de las respuestas del personal.

1.- ¿Qué tiempo lleva usted en la empresa?

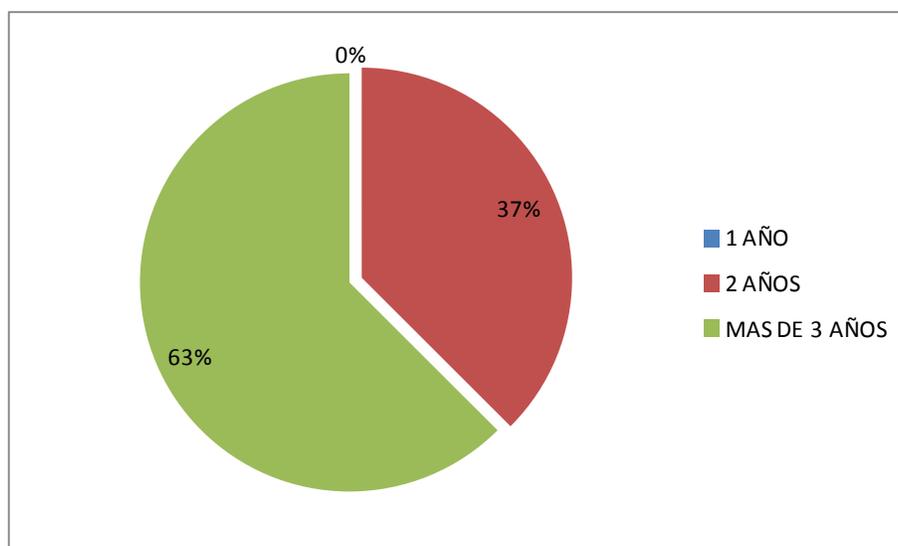
Tabla N.- 2 Tiempo de laborar en la empresa

| OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------|------------|------------|
| 1 AÑO | 0 | 0% |
| 2 AÑOS | 3 | 37% |
| MAS DE 3 AÑOS | 5 | 63% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Fuente: Empleados de Treuxly S.A

Elaborado por: Solange Viviana Mora Pinos

Gráfico N.- 1 Tiempo de laborar en la empresa



Fuente: Empleados de Treuxly S.A

Elaborado por: Solange Viviana Mora Pinos

Se puede observar que en un 63 % el personal de la empresa tiene más de 3 años, lo que ayudará a dar mayor exactitud al proyecto.

2.- ¿Existe respeto entre sus compañeros?

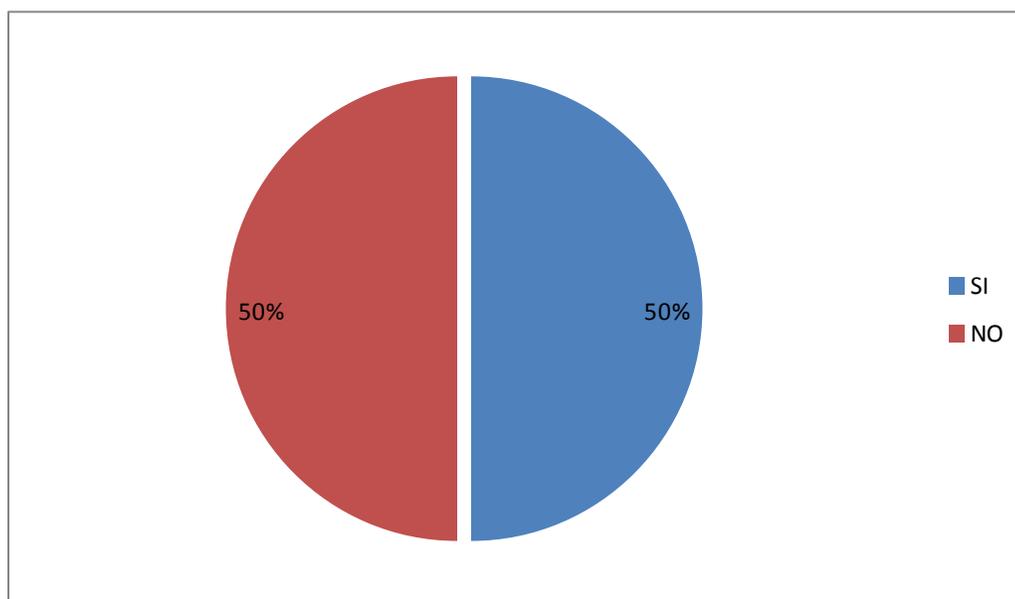
Tabla N.- 3 Respeto entre compañeros

| OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------|------------|------------|
| SI | 4 | 50% |
| NO | 4 | 50% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Fuente: Empleados de Treuxly S.A

Elaborado por: Solange Viviana Mora Pinos

Gráfico N.- 2 Respeto entre compañeros



Fuente: Empleados de Treuxly S.A

Elaborado por: Solange Viviana Mora Pinos

El 50 % de los encuestados respondieron que existe respeto entre sus compañeros de trabajo, mientras que un 50% respondió que no tiene respeto entre ellos.

3.- ¿Se encuentra informado sobre los cambios, reuniones u otras actividades que se realizan en la empresa?

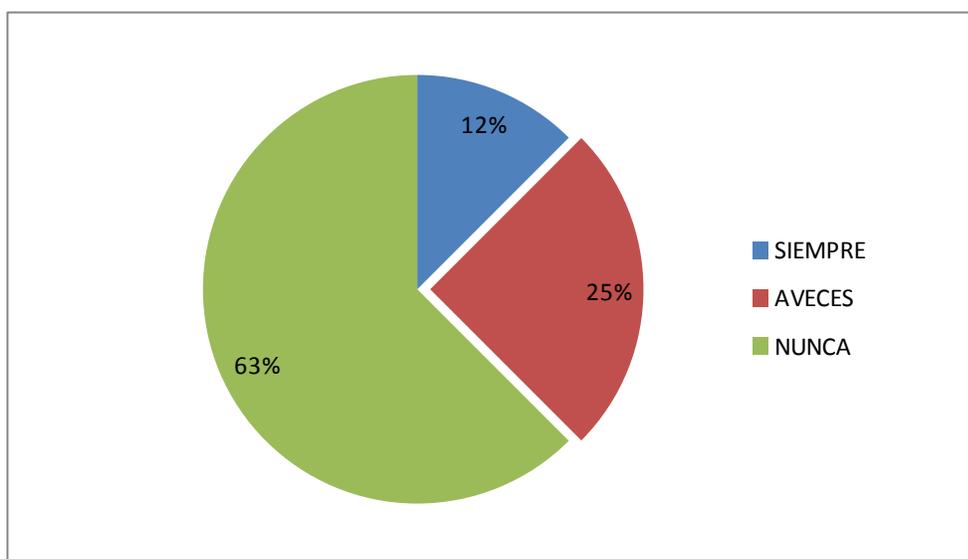
Tabla N.- 4 Informados sobre cambios

| OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------|------------|------------|
| SIEMPRE | 1 | 12% |
| A VECES | 2 | 25% |
| NUNCA | 5 | 63% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Fuente: Empleados de Treuxly S.A

Elaborado por: Solange Viviana Mora Pinos

Gráfico N.- 3 Informados sobre cambios



Fuente: Empleados de Treuxly S.A

Elaborado por: Solange Viviana Mora Pinos

En esta pregunta se obtuvo un 63% de los encuestados respondieron que siempre están informados sobre actividades que se realizan dentro de la empresa, mientras que un 25% respondió que solo a veces se informan de las diferentes actividades a realizar.

4.- ¿Existe la comunicación y el intercambio de información entre sus compañeros de trabajo?

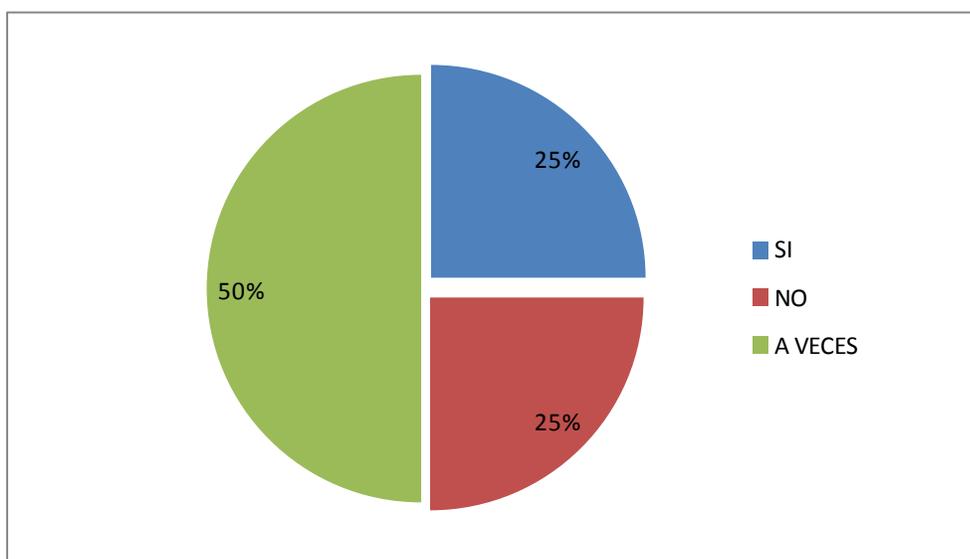
Tabla N.- 5 Intercambio de información

| OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------|------------|------------|
| SI | 2 | 25% |
| NO | 2 | 25% |
| A VECES | 4 | 50% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Fuente: Empleados de Treuxly S.A

Elaborado por: Solange Viviana Mora Pinos

Gráfico N.- 4 Intercambio de información



Fuente: Empleados de Treuxly S.A

Elaborado por: Solange Viviana Mora Pinos

Un 50% de los encuestados aseguraron que a veces existe la comunicación e intercambio de información entre ellos, mientras que con un porcentaje de 25% se observa que si existe comunicación y el otro 25 % que no existe comunicación entre ellos.

5.- ¿Utilizan herramientas tecnológicas que permiten mantener la comunicación dentro del área de trabajo?

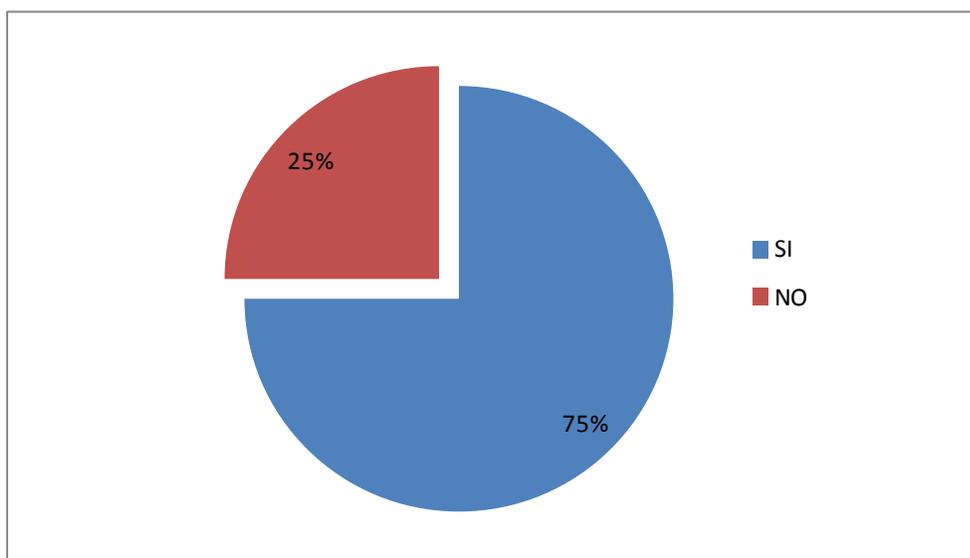
Tabla N.- 6 Uso de herramienta tecnológica

| OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------|------------|------------|
| SI | 6 | 75% |
| NO | 2 | 25% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Fuente: Empleados de Treuxly S.A

Elaborado por: Solange Viviana Mora Pinos

Gráfico N.- 5 Uso de herramienta tecnológica



Fuente: Empleados de Treuxly S.A

Elaborado por: Solange Viviana Mora Pinos

El 75% de los encuestados afirmaron que existen las herramientas tecnológicas necesarias para mantenerse en comunicación dentro del área de trabajo, y apenas un 25% respondieron que en la empresa no utilizan estas herramientas tecnológicas.

6.- ¿Cuál de las siguientes opciones utilizan como medio de información de las actividades a realizar dentro de la empresa?

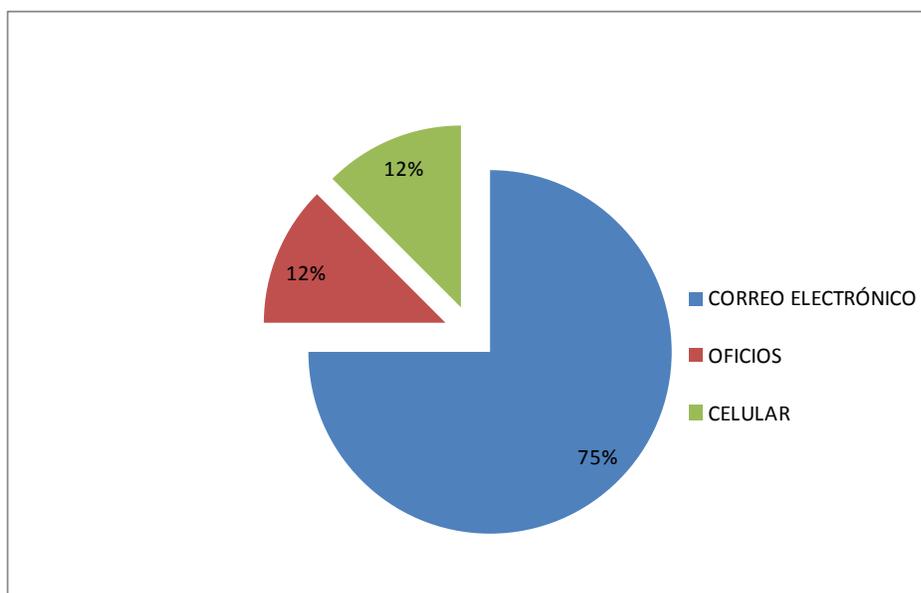
Tabla N.- 7 Medio de comunicación

| OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|------------|------------|
| CORREO ELECTRÓNICO | 6 | 76% |
| OFICIOS | 1 | 12% |
| CELULAR | 1 | 12% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Fuente: Empleados de Treuxly S.A

Elaborado por: Solange Viviana Mora Pinos

Gráfico N.- 6 Medio de comunicación



Fuente: Empleados de Treuxly S.A

Elaborado por: Solange Viviana Mora Pinos

La mayor parte de los encuestados define al correo electrónico como el canal más efectivo para la transmisión de la información dentro de la empresa; este resultado expone que la comunicación formal es la predominante en esta empresa, lo que refleja que la información de mayor importancia en la empresa fluye a través de este medio no tradicional – formal.

7.- ¿Cómo califica la manera de informar los conflictos comunicacionales a sus compañeros de trabajo?

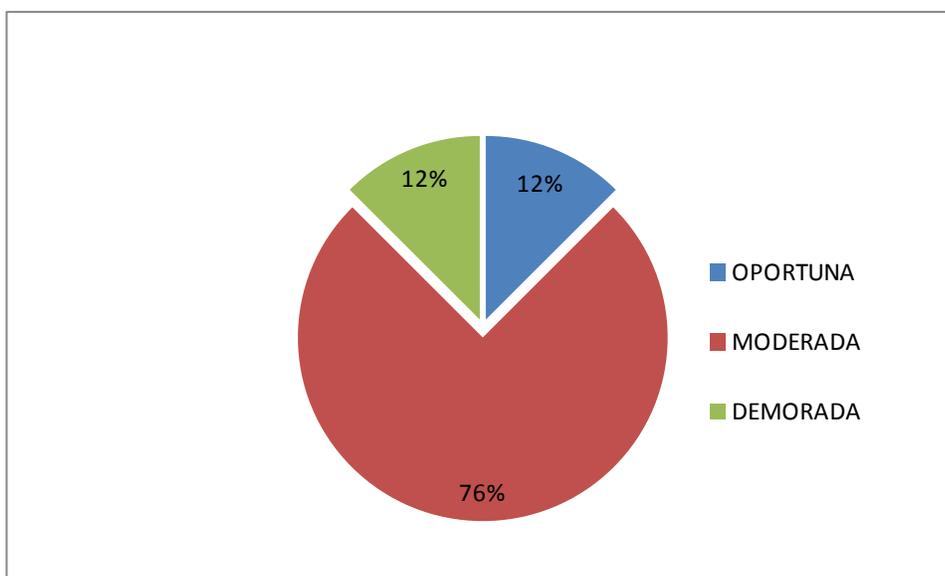
Tabla N.- 8 Informar conflicto

| OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------|------------|------------|
| OPORTUNA | 1 | 12% |
| MODERADA | 6 | 76% |
| DEMORADA | 1 | 12% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Fuente: Empleados de Treuxly S.A

Elaborado por: Solange Viviana Mora Pinos

Gráfico N.- 7 Informar conflicto



Fuente: Empleados de Treuxly S.A

Elaborado por: Solange Viviana Mora Pinos

La forma de comunicar en conflictos comunicacionales tiene en gran parte que ver con el desarrollo profesional y nivel de aptitudes que mantiene cada empleado, por esa razón, más de la mitad del público muestral manifiesta que es moderada la forma de comunicar. Un menor porcentaje califican como oportuno el manejo de información en conflictos comunicacionales y al igual que los retrasos.

8.- Evalúan el rendimiento laboral de los trabajadores dentro de Treuxly S.A.?

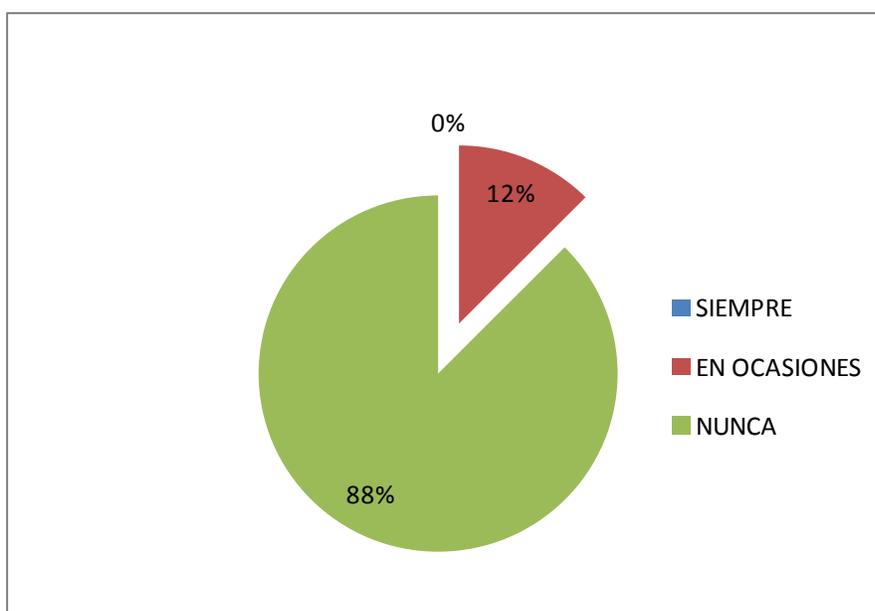
Tabla N.- 9 Rendimiento laboral

| OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SIEMPRE | 0 | 0% |
| EN OCASIONES | 1 | 12% |
| NUNCA | 7 | 88% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Fuente: Empleados de Treuxly S.A

Elaborado por: Solange Viviana Mora Pinos

Gráfico N.- 8 Rendimiento laboral



Fuente: Empleados de Treuxly S.A

Elaborado por: Solange Viviana Mora Pinos

Los datos proporcionados indican que nunca son evaluados por el rendimiento laboral dentro de la empresa o que no conocen ese tipo de evaluación y sugieren que debería existir para saber si están o no haciendo un buen trabajo.

9.- ¿Recibe incentivos por parte de Treuxly S.A por su desempeño laboral?

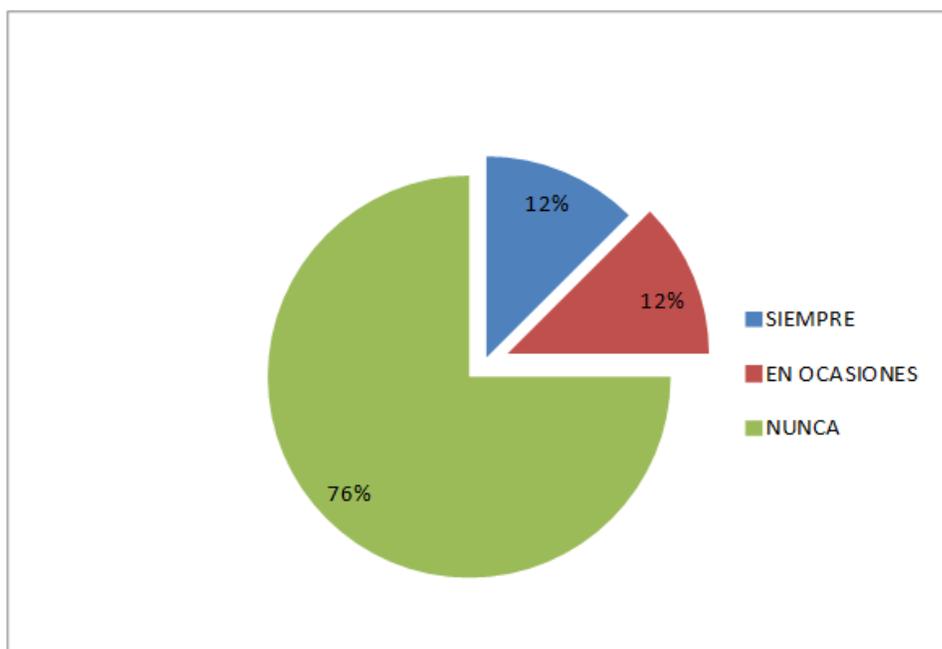
Tabla N.- 10 Incentivos

| OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SIEMPRE | 1 | 12% |
| EN OCASIONES | 1 | 12% |
| NUNCA | 6 | 76% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Fuente: Empleados de Treuxly S.A

Elaborado por: Solange Viviana Mora Pinos

Gráfico N.- 9 Incentivos



Fuente: Empleados de Treuxly S.A

Elaborado por: Solange Viviana Mora Pinos

De acuerdo a lo observado en las respuestas de los distintos empleados de la empresa, la gran parte del público muestral afirma que nunca han recibido ningún tipo de incentivos por su desempeño laboral. Por otro lado, en un menor porcentaje indicó que en ocasiones reconocen su trabajo por medio de incentivos y ocasiones siempre son premiados.

10.- Si usted fuera la mayor autoridad dentro de la empresa ¿qué tipo de actividades realizaría para mejorar los lazos entre sus trabajadores?

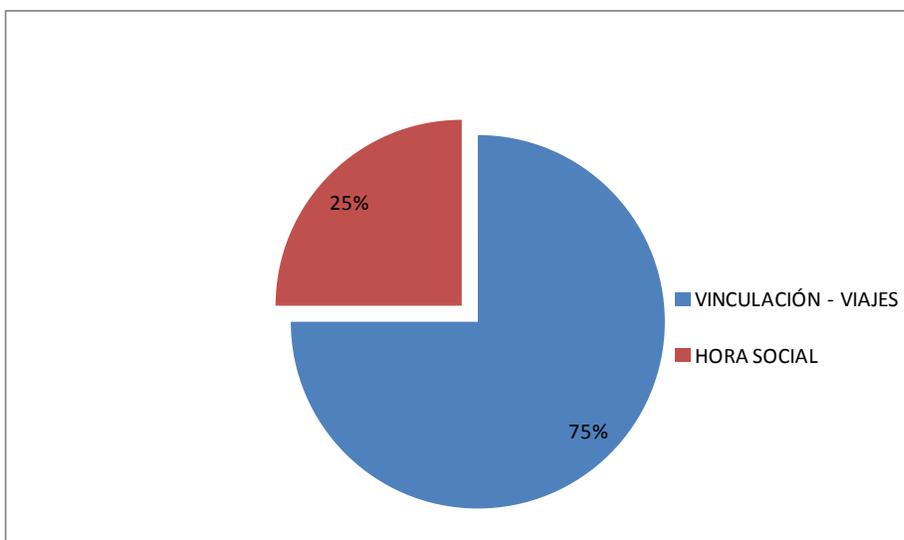
Tabla N.- 11 Actividades a realizar

| OPCION | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------------|------------|------------|
| VINCULACIÓN - VIAJES | 6 | 75% |
| HORA SOCIAL | 2 | 25% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Fuente: Empleados de Treuxly S.A

Elaborado por: Solange Viviana Mora Pinos

Gráfico N.- 10 Actividades a realizar



Fuente: Empleados de Treuxly S.A

Elaborado por: Solange Viviana Mora Pinos

Mediante la técnica aplicada se colocó al público muestral en la posición de la mayor autoridad de la empresa para conocer qué tipo de actividades realizaría para mejorar los lazos entre los empleados mostrando que la mayoría realizaría reuniones de confraternidad, otros prefieren la hora social y esta pregunta será clave para nuestras estrategias para mejorar el clima laboral.

11.- Califique como es la comunicación con su jefe, siendo 1 mala, 5 regular y 10 buena

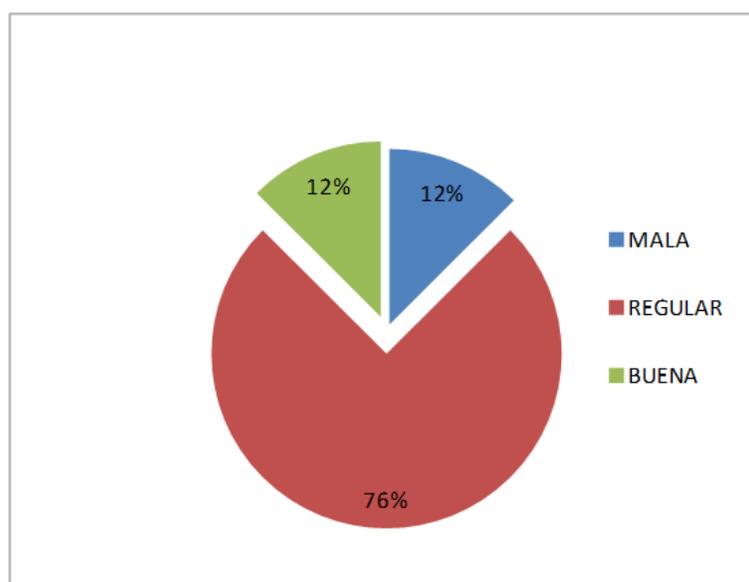
Tabla N.- 12 Comunicación Con el jefe

| OPCIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------|------------|------------|
| 1 | 1 | 12% |
| 5 | 6 | 76% |
| 10 | 1 | 12% |
| TOTAL | 8 | 100% |

Fuente: Empleados de Treuxly S.A

Elaborado por: Solange Viviana Mora Pinos

Gráfico N.- 11 Comunicación con el jefe



Fuente: Empleados de Treuxly S.A

Elaborado por: Solange Viviana Mora Pinos

Se puede observar que el 76% de los encuestados opinan que la comunicación con su jefe es regular mientras que un 12% dice que es mala y el otro 12% buena.

3.2 Focus Group

Se realizó a ocho personas el focus group para fortalecer las respuestas que ya habían dado el personal administrativo pero de una forma abierta para conocer cuál es la opinión de ellos.

1.- ¿Durante el tiempo que ha laborado en Treuxly cómo evaluaría la comunicación interna en la empresa y que sugiere para que esta mejore?

- Respuesta de Paola Gutiérrez. (Media Planner)

La comunicación no es tan buena y creo que se podría mejorar promoviendo el reconocimiento de parte del jefe por algún logro alcanzado esto nos ayudaría a mejorar el clima laboral.

- Respuesta de Antonella Vásquez. (Community Manager)

Más o menos, y se podría mejorar indicando por correo electrónico el buen desempeño que tenemos algunos.

- Respuesta de Byron Borbor. (Director Creativo)

Considero que hace falta mejorar la comunicación interna, la calificaría como buena podría mejorar comunicándonos los logros que tiene la empresa gracias a nuestro desempeño.

- Respuesta de Carolina Cortez. (Diseñadora gráfica)

No tan buena, considero que deben aplicar algún método para hacer que la comunicación entre empleados sea la mejor porque de nosotros depende que lleguemos al cliente con una actitud positiva.

- Respuesta de Allison García. (Analista Financiera)

Creo que la comunicación que existe es regular, si se puede mejorar, todo es comunicando, de la misma manera que existe el llamado de atención podrían hacerlo para felicitarnos.

- Respuesta de Carolina González. (Jefa de Talento Humano)

Si la coloco en una escala del 1 al 10 yo la calificaría con un 4, como dijo mi compañera una cara o un correo indicando sus agradecimientos por nuestras ideas o aportes a la compañía.

- Respuesta de Eduardo Vélez. (Contador)

Igual que mi compañero ni tan bueno ni tan malo, un 4 está bien calificado, al anunciarlo una foto al empleado del mes eso incentiva mucho cuando alguien hace un buen trabajo, se siente motivado.

- Respuesta de Sonia Velasco. (Asistente de marketing)

Creo que es buena la comunicación que existe en la oficina, puede mejorar con un incentivo o comunicándonos los logros de la empresa.

2.- ¿Qué cree usted que se debe implementar para que exista respeto entre sus compañeros de trabajo?

- Respuesta de Paola Gutiérrez. (Media Planner)

Considero que se debería implementar llamados de atención realizando una reunión para que el personal entienda que no debe existir falta de respeto entre nosotros así el clima laboral podría mejorar.

- Respuesta de Antonella Vásquez. (Community Manager)

Se podría hacer reuniones en cuanto a respeto, o charlas donde existan límites entre bromas y faltas de respeto que muchas veces uno las confunde.

- Respuesta de Byron Borbor. (Director Creativo)

Creo que algunos compañeros sienten que por que se conocen demasiado tiempo las bromas se pasan de respeto y creen que eso es normal, es ahí donde se debería realizar un llamado de atención con descuento económico.

- Respuesta de Carolina Cortez. (Diseñadora gráfica)

Sugiero que deben de realizarlo por escrito para que no exista ese clima laboral irrespetuoso entre compañeros.

- Respuesta de Allison García. (Analista Financiera)

Ocasionalmente cuando existe alguna falta de respeto entre nosotros, no se hace nada, y se repite la falta de respeto, creo que si es conveniente realizar un llamado de atención.

- Respuesta de Carolina González. (Jefa de Talento Humano)

El jefe debe de realizar llamados de atención que resulten para que no se vuelva a repetir ese momento incómodo para todos los trabajadores, porque todos nos incomodamos al ver o escuchar una falta de respeto entre nosotros así nuestro desempeño podría mejorar.

- Respuesta de Eduardo Vélez. (Contador)

Estamos acostumbrados a las faltas de respeto entre nosotros, se podría dar charlas o capacitaciones entre compañeros, para que no suceda esto, creo que eso influye al desempeño de nuestro trabajo.

- Respuesta de Sonia Velasco. (Asistente de marketing)

Creo que los llamados de atención son algo importante dentro de la empresa cuando alguien hace algo mal y si deberían aplicarse con firmeza.

3.- ¿De qué forma ustedes son informados sobre los cambios que se realizan en la empresa?

- Respuesta de Paola Gutiérrez. (Media Planner)

Nos informan por correo electrónico

- Respuesta de Antonella Vásquez. (Community Manager)

Correo electrónico

- Respuesta de Byron Borbor. (Director Creativo)

Nos informan mediante correo electrónico

- Respuesta de Carolina Cortez. (Diseñadora gráfica)

Algunas veces de forma personal, pero la mayoría de veces por correo electrónico

- Respuesta de Allison García. (Analista Financiera)

Por llamadas telefónicas o por correo electrónico

- Respuesta de Carolina González. (Jefa de Talento Humano)

Mayormente por correo electrónico

- Respuesta de Eduardo Vélez. (Contador)

Pocas veces personalmente, y mayormente por correo electrónico

- Respuesta de Sonia Velasco. (Asistente de marketing)

Correo electrónico

4.- ¿Cree usted que su jefe da mensajes claros y precisos, por qué?

- Respuesta de Paola Gutiérrez. (Media Planner)

Cuando quieren comunicar algo son claros, y si tengo alguna duda me la aclaran.

- Respuesta de Antonella Vásquez. (Community Manager)

Si cuando son por correo, no todos los mensajes son enviados por este medio

- Respuesta de Byron Borbor. (Director Creativo)

Siempre son claros al indicar que es lo que necesitan.

- Respuesta de Carolina Cortez. (Diseñadora gráfica)

No siempre, sin embargo se vuelve a preguntar hasta que finalmente me despejan las dudas

- Respuesta de Allison García. (Analista Financiera)

El mensaje llega y es entendido de mejor forma cuando son escritos vía correo, no siempre hay un orden, a veces se comunica por WhatsApp y no es lo mismo.

- Respuesta de Carolina González. (Jefa de Talento Humano)

Mayormente es muy claro.

- Respuesta de Eduardo Vélez. (Contador)

No, espero muchas veces poder hablarlo por teléfono o personalmente.

- Respuesta de Sonia Velasco. (Asistente de marketing)

Correcto, pero muchas veces en mi caso falta respaldar la información ya que muchas veces me lo dicen solo por llamada.

5.- ¿Cree usted que su jefe acepta su opinión y esta influye en la toma de decisiones?, argumente.

- Respuesta de Paola Gutiérrez. (Media Planner)

Cuando piden mi opinión creo que en ocasiones si la consideran para tomar alguna decisión.

- Respuesta de Antonella Vásquez. (Community Manager)

Considero que si es tomada mi opinión en algunas ocasiones

- Respuesta de Byron Borbor. (Director Creativo)

Casi siempre es tomada mi opinión en las reuniones para alguna decisión que van a tomar.

- Respuesta de Carolina Cortez. (Diseñadora gráfica)

Si en las reuniones cuando doy mi punto de vista y opino veo que si la toman en cuenta.

- Respuesta de Allison García. (Analista Financiera)

Personalmente si es tomada en cuenta mi opinión, lo noto cuando ya está en marcha algún suceso.

- Respuesta de Carolina González. (Jefa de Talento Humano)

En ocasiones, pero si piden la opinión a los trabajadores para ver si están en lo correcto o no.

- Respuesta de Eduardo Vélez. (Contador)

Cuando toman alguna decisión, me preguntan, doy mi opinión y en ocasiones si la toman en cuenta.

- Respuesta de Sonia Velasco. (Asistente de marketing)

Claro, lo noto cuando ya está en marcha algo que hayan preguntado y eso me alegra, me sube la autoestima, saber que mi opinión fue tomada en cuenta.

6.- ¿Cree que debe existir algún manual de funciones para los empleados con directrices a seguir en caso de conflictos internos, en que consideran que ayudaría?

- Respuesta de Paola Gutiérrez. (Media Planner)

Nos ayudaría mucho ya que muchas veces pregunto alguno de mis compañeros que podría hacer en tal caso, y no tengo una respuesta concreta.

- Respuesta de Antonella Vásquez. (Community Manager)

Tendríamos soluciones más rápidas, y no nos quedaríamos estancados en un problema.

- Respuesta de Byron Borbor. (Director Creativo)

Creo que toda empresa debe contar con un manual así, con directrices establecidas, nos daría grandes soluciones a crisis comunicacionales que se presenten.

- Respuesta de Carolina Cortez. (Diseñadora gráfica)

Sin duda alguna nos ayudaría a mejorar los procesos al momento de presentar algún problema

- Respuesta de Allison García. (Analista Financiera)

Considero que esto mejoraría la comunicación notablemente y disminuiría la incertidumbre de todos.

- Respuesta de Carolina González. (Jefa de Talento Humano)

Sería genial, porque identificaríamos riesgos, y tendríamos un protocolo a seguir con posibles soluciones.

- Respuesta de Eduardo Vélez. (Contador)

Sin duda alguna esto ayudaría a la empresa a crecer y hacerla mas competitiva quien esta prevenido a los conflictos y crisis tiene una respuesta inmediata por parte de su equipo de trabajo.

- Respuesta de Sonia Velasco. (Asistente de marketing)

Considero que ayudaría mucho así sabríamos muchas veces que decisiones tomar

7.- ¿Cómo considera usted que debe ser la comunicación efectiva?

- Respuesta de Paola Gutiérrez. (Media Planner)

Creo que es cuando en el trabajo existe un buen ambiente laboral, el trato con los empleados es bueno.

- Respuesta de Antonella Vásquez. (Community Manager)

Considero que la comunicación efectiva es saber llegar con un mensaje claro al trabajador o que entre empleados exista una buena comunicación.

- Respuesta de Byron Borbor. (Director Creativo)

Creo que es cuando alguien da un mensaje y ese es entendido claramente.

- Respuesta de Carolina Cortez. (Diseñadora gráfica)

Cuando la información es comprensible de parte de quien la está transmitiendo.

- Respuesta de Allison García. (Analista Financiera)

Considero que es cuando por medio de la comunicación efectiva interactuamos, nos vinculamos entre nosotros los trabajadores y jefes directos.

- Respuesta de Carolina González. (Jefa de Talento Humano)

Cuando el mensaje es claro y se muestra interés en lo que se está solicitando, trato entre trabajadores.

- Respuesta de Eduardo Vélez. (Contador)

Considero que la comunicación efectiva es cuando el trato es formal, con educación, sin groserías, saber llegar al trabajador con el mensaje que se quiere dar.

- Respuesta de Sonia Velasco. (Asistente de marketing)

Creo que es cuando la persona comunica el mensaje y este es entendido de una manera clara.

8.- Cómo evalúan el rendimiento laboral de los empleados?

- Respuesta de Paola Gutiérrez. (Media Planner)

No existe dentro de la empresa la evaluación de desempeño, personalmente no lo conozco, si deberían aplicar algún indicador de rendimiento para saber si estamos haciendo las cosas bien o las estamos haciendo mal.

- Respuesta de Antonella Vásquez. (Community Manager)

Considero que el jefe evalúa mediante los resultados de nuestras funciones, al momento de entregar los trabajos solicitados.

- Respuesta de Byron Borbor. (Director Creativo)

Creo que el gerente evalúa mediante los trabajos solicitados y que uno le entrega en el tiempo requerido.

- Respuesta de Carolina Cortez. (Diseñadora gráfica)

Creo que solo es por observación, si cumple con el trabajo en el tiempo establecido, eso para él está bien, pero si sugiero que debería existir un indicador de desempeño que nos muestre si lo estamos haciendo bien o mal, si cumplimos o no.

- Respuesta de Allison García. (Analista Financiera)

Muchas empresas utilizan indicadores de gestión para poder medir el rendimiento de cada uno de nosotros, porque en Treuxly S.A no existe eso.

- Respuesta de Carolina González. (Jefa de Talento Humano)

No evalúan, si debería existir la evaluación de desempeño que muchas empresa lo manejan, eso también ayudaría a mejor nuestras funciones.

- Respuesta de Eduardo Vélez. (Contador)

Muy cierto, deberían evaluar la proactividad, el compromiso, el trabajo a tiempo ya que dentro de la empresa no existe, si ayudaría mucho al personal en sus funciones porque así saben que están siguiendo una línea ya establecida.

- Respuesta de Sonia Velasco. (Asistente de marketing)

Deberían monitorear los progresos de los trabajos, comunicar la información relevante al modificar este método de trabajo como es la evaluación de rendimiento ayudaría para conseguir mejoras en bien de la compañía.

9.- ¿Qué tipo de incentivos le gustaría recibir por parte de la empresa?

- Respuesta de Paola Gutiérrez. (Media Planner)

Que nos hagan saber de cualquier forma que estamos haciendo bien nuestro trabajo, motiva

- Respuesta de Antonella Vásquez. (Community Manager)

Puede ser con algún premio al final del mes.

- Respuesta de Byron Borbor. (Director Creativo)

Algún cuadro de reconocimiento y poner mejor empleado del mes.

- Respuesta de Carolina Cortez. (Diseñadora gráfica)

Ofrecer alguna bonificación por alcanzar las metas planteadas de manera mensual.

- Respuesta de Allison García. (Analista Financiera)

Unas felicitaciones públicas por parte del jefe, hace sentir bien a cualquier empleado.

- Respuesta de Carolina González. (Jefa de Talento Humano)

Pienso que algún premio al mejor empleado del mes podría ser un gran incentivo

- Respuesta de Eduardo Vélez. (Contador)

Que nos otorguen cursos pagados por compañía para que nos sigamos instruyendo y a la vez motivándonos.

- Respuesta de Sonia Velasco. (Asistente de marketing)

Alguna pequeña reunión y reconocimiento en redes para el mejor empleado del mes.

10. ¿Considera usted que las vinculaciones y viajes con los empleados le darían más motivación para sus labores?

- Respuesta de Paola Gutiérrez. (Media Planner)

Claro que sí, sería la mejor forma de motivarnos

- Respuesta de Antonella Vásquez. (Community Manager)

Sería increíble porque podríamos socializar más y que exista más compañerismo con todo el equipo de trabajo

- Respuesta de Byron Borbor. (Director Creativo)

Claro que si mejoraría la comunicación y relación entre nosotros

- Respuesta de Carolina Cortez. (Diseñadora gráfica)

Sí creo que sería de gran ayuda para potenciar nuestro sentido de pertenencia con la empresa y nos ayudaría a ser más productivos.

- Respuesta de Allison García. (Analista Financiera)

Siento que cuando te van a llamar la atención debe ser en privado y no lo hacen, así mismo cuando te van a felicitar debería ser en público, eso hace que te motives y demás de ti.

- Respuesta de Carolina González. (Jefa de Talento Humano)

Nos ayudaría a reducir el estrés laboral, haciéndonos ver que la empresa se preocupa también por involucrar a sus empleados y darles incentivos laborales.

- Respuesta de Eduardo Vélez. (Contador)

Desconectar del trabajo también es saludable, sobre todo si es para poder tener una mejor relación entre empleados y directivo. Se formaría un gran equipo de trabajo.

- Respuesta de Sonia Velasco. (Asistente de marketing)

Es una forma de incentivar la productividad y mejorar la comunicación entre el equipo de trabajo, sin duda alguna sería genial.

11.- ¿Explique de qué forma usted se siente comprometido con las metas y los logros de la empresa?

- Respuesta de Paola Gutiérrez. (Media Planner)

Siento pasión por mi trabajo, eso se demuestra el esfuerzo que hago a la hora de cumplir con las tareas que me encomiendan.

- Respuesta de Antonella Vásquez. (Community Manager)

Considero que realizo un trabajo significativo para la organización, llego a las metas que me ponen y cuando la empresa llega o cumple un logro me siento alegre.

- Respuesta de Byron Borbor. (Director Creativo)

Siempre me siento motivado a la hora de realizar mi trabajo, trato de llegar a las metas y hago todo lo posible.

- Respuesta de Carolina Cortez. (Diseñadora gráfica)

Soy dedicada en las funciones que la empresa me asigna, siento que tengo compromiso con la empresa cuando me preocupo por ella y trato de que todo fluya para mejorar.

- Respuesta de Allison García. (Analista Financiera)

Me siento comprometido porque soy persistente, proactivo y si observo algo o veo que en algo se puede mejorar lo comunico para que la empresa crezca, y cuando la empresa llega a cumplir un logro me siento feliz de que en el lugar de trabajo todo vaya bien.

- Respuesta de Carolina González. (Jefa de Talento Humano)

En ocasiones cuando me piden quedarme un poco más lo hago porque me siento comprometida con la empresa, ayudo en lo que más puedo, trato de aportar para que la empresa llegue a las metas deseadas, me siento bien trabajando en la compañía.

- Respuesta de Eduardo Vélez. (Contador)

Siento confianza dentro de la empresa con mis jefes y mis compañeros, cumplo lo que me es asignado.

- Respuesta de Sonia Velasco. (Asistente de marketing)

Me siento bien al realizar mi trabajo, cumplo con las metas establecidas o trato de cumplirlas, me gusta lo que hago, si hay algo que mejorar para bien de la empresa.

12.- ¿Existe alguna persona encargada de la parte afectiva, que publique la persona que cumplió la meta, el cumpleaños del mes, etc?

- Respuesta de Paola Gutiérrez. (Media Planner)

Trabajo en Treuxly hace más de 2 años y no existe ese tipo de motivación, de celebrar con un pastel el cumpleaños del trabajador, o que comunique el logro de la compañía.

- Respuesta de Antonella Vásquez. (Community Manager)

No existe dentro de la empresa esa persona encargada de cosas que incentiven emocionalmente al trabajador.

- Respuesta de Byron Borbor. (Director Creativo)

Una persona que se encargue de eso, no.

- Respuesta de Carolina Cortez. (Diseñadora gráfica)

Asignar a una persona en el ámbito emocional para incentivar al trabajador sería bueno para la empresa.

- Respuesta de Allison García. (Analista Financiera)

No existe, pero creo que también debería no solo celebrar cumpleaños, también debería comunicarnos que hemos hecho mal para mejorarlo.

- Respuesta de Carolina González. (Jefa de Talento Humano)

Me siento motivado cuando cumplo mi trabajo, pero que el jefe te diga, gracias por tu trabajo sería genial, eso incentiva mucho al trabajador, y no existe una persona desde hace años que se asignada con esas actividades.

- Respuesta de Eduardo Vélez. (Contador)

Quizás la motivación viene desde arriba desde la gerencia, con algunas felicitaciones al momento de cumplir con algo, un incentivo por logro, quizás, no existe una persona ni tampoco de parte del jefe.

- Respuesta de Sonia Velasco. (Asistente de marketing)

Desde que trabajo en treuxly S.A que ya son 5 años, no veo una forma de incentivar al trabajador económicamente o por escrito, ni existe una persona asignada a eso ni de parte del gerente.

Como conclusión del focus group realizado a las ocho personas que forman parte del personal administrativo dentro de Treuxly S.A, se pudo observar en varias respuestas que no existe buena comunicación interna de parte del gerente al momento de dar alguna información o algún mensaje y esto influye al clima laboral y se podría verse reflejado en el desempeño diario de cada persona.

3.3 Entrevista

➤ Gerente de Treuxly S.A Sr. Javier Ruiz

Para finalizar se realizó una entrevista al gerente de la compañía para conocer como siente que se está manejando el clima laboral dentro de su compañía.

1.- ¿Considera que en Treuxly existe un buen ambiente laboral?

El ambiente laboral en la oficina es bueno, personalmente veo que el compañerismo y el trabajo en equipo existe entre las personas que laboran aquí en Treuxly, claro que hay cosas que se podrían mejorar, y para eso siempre trato de ir mejorando constantemente.

2.- ¿Cree que la productividad del personal mejoraría con una buena comunicación y un mejor ambiente laboral?

En todo lugar de trabajo la comunicación es primordial y Treuxly no es la excepción, siempre estamos prestos a adaptarnos a cambios que ayuden a mejorar la comunicación interna y que el clima laboral sea el adecuado para nuestros colaboradores.

3.-Como Gerente, ¿Cree usted que debería hacer más énfasis en la comunicación?

Por supuesto, como toda empresa soy la persona que debe liderar la organización, puede ser que existan carencias en el tema de la comunicación interna y que eso incluya directamente al clima laboral, pero siempre estoy pensando en mejorar para poder tener un trato excelente con las personas que trabajan y así ellos transmitan ese positivismo a nuestros clientes.

4.- ¿Cree usted que el trabajo en equipo es indispensable en Treuxly?

Claro, el trabajo en equipo es indispensable, es importante que trabajando en equipo podamos llegar a nuestros clientes de una muy buena manera, todas las personas que laboran aquí son importantes, el compromiso marca la diferencia y eso se puede observar en los buenos resultados.

5.- ¿Cree usted, que el manejo de la comunicación interna ayudaría a mejorar el clima laboral?

La base de que todo fluya y siga adelante y tener buenos resultados es la buena comunicación interna, si un clima laboral no es bueno, el trabajador no se siente animado, y con esa actitud llegaría al cliente, por dicha razón considero que la comunicación interna ayuda mucho al clima laboral.

Al finalizar la entrevista con el gerente se analiza qué, la comunicación interna es de suma importancia dentro de la organización para tener buen desempeño de sus empleados y que este influye directamente al clima laboral.

Conclusiones y recomendaciones

Mediante el focus group realizado a las ocho personas dentro de la compañía, se analizó la comunicación interna y su influencia en el clima laboral, se toma en cuenta ya que las personas que laboran tienen más de tres años dentro de la compañía y la conocen y sus respuestas ayudarán a mejorar la compañía.

La encuesta demostró que, aunque el trabajador llegue a la meta establecida no existe una motivación adicional para sentirse a gusto en el lugar donde labora.

Finalmente, al analizar el caso se estableció fundamentos teóricos en el capítulo 2 que sustentaron la comunicación interna como base fundamental dentro de Treuxly S.A., la cual se caracterizó en base a la situación real de la organización por medio del focus group al personal administrativo y a la entrevista con el gerente, estableciendo criterios de mejora que ayuden o contribuyan positivamente a la comunicación interna y como esta influye en el lugar de trabajo.

De acuerdo con este último punto se sugiere aplicar las siguientes estrategias:

- Elaborar un manual con directrices para conflictos internos de esta forma tienen una guía a seguir cuando existen crisis comunicacionales o problemas entre colaboradores
- Realizar vinculaciones o actividades dentro y fuera de la empresa para que de esta forma los colaboradores y el directivo puedan conocerse más e involucrarse, de esta forma se va a incentivar las relaciones interpersonales lo que reflejará un mejor ambiente laboral.
- Elaborar y publicar una cartelera informativa una vez al mes que contendrá información como los cumpleaños y de la misma forma brindarles un reconocimiento por sus logros.
- Realizar capacitaciones y elaborar un boletín informativo con el propósito de mantener a los empleados de áreas administrativo informados con temas relacionados a la cultura organizacional con

menajes que influyan y apunten al mejoramiento de la organización, este boletín pretende hacer fluir la comunicación interna y que esta a su vez sea asertiva

Con lo establecido se puede determinar que la comunicación dentro de la empresa no es tan buena y que se podría mejorar en un muy buen porcentaje, todo depende de que exista comunicación interna por parte del gerente.

Sin embargo, en otra de las preguntas realizadas indica que para que la empresa se desarrolle mejor, la comunicación debe ser clara y precisa, para que el trabajador cumpla con las metas realizadas en el tiempo establecido sin ningún inconveniente.

Mientras que en una de las preguntas se puede evidenciar que el jefe directo o gerente al momento de realizar un llamado de atención, este no lo realiza con respeto y es realizado en público, bajando el autoestima o rendimiento del trabajador, esta crítica de parte de los trabajadores podría mejorarse para que el trabajador ejerza su trabajo sin ningún problema, y su autoestima no influya en su rendimiento.

La percepción del clima laboral no es tan buena, consideran que, si existiese comunicación efectiva, este mejoraría en un buen porcentaje.

El personal administrativo cuestiona las razones del clima laboral, la falta de iniciativas en pro del bienestar de la empresa, el mal ánimo de los trabajadores a la hora de realizar sus actividades muestra un problema interno de comunicación, por ello un plan en mejora de la comunicación y relación interpersonal se plantea a continuación

Bibliografía

- Pilligua, C. (2019). Cuadernos latinoamericanos de administración. El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/>
- Abdul, R., & Maulabakhsh, R. (2018). Impacto del entorno laboral en la satisfacción laboral. *ELSEVIER*(23), 717-725. doi:[https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00524-9](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00524-9)
- Aguirre, J. (2019). Liderazgo Basado en la Disciplina Organizacional y Dirigida por los Resultados . Palibrio . Recuperado el 27 de Abril de 2022, de <https://books.google.com.ec/books?id=DNODwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+el+liderazgo+organizacional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjiwprNzbX3AhXipokEHTTh2AjMQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=que%20es%20el%20liderazgo%20organizacional&f=false>
- Bayón, J. (2019). Cultura empresarial . Barcelona : Editorial Elearning S.L. Recuperado el 27 de Abril de 2022, de <https://books.google.com.ec/books?id=hXbIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+la+cultura+organizacional&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjJ96PvxbX3AhVHqXIEHUXWB8QQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=que%20es%20la%20cultura%20organizacional&f=true>
- Bolgeri, P. (2018). Comunicación Interpersonal: Fundamentos teóricos y actividades prácticas. La Serena: Editorial Universidad de la Serena. Recuperado el 27 de Abril de 2022, de <https://books.google.com.ec/books?id=O3KMDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+la+comunicacion+interpersonal&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi8rvrG0bX3AhXgk4kEHaZHBfEQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=que%20es%20la%20comunicacion%20interpersonal&f=true>

De La Fuente Ch., César ,(2019). Marketing interno y comunicación en la empresa (1.0 ed.). España: Elearning S.L. Recuperado el 27 de Abril de 2022, de <https://books.google.com.ec/books?id=eXfIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=comunicacion+interna+en+organizaciones&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj9Jy9m7X3AhX4k4kEHdZIBLEQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=comunicacion%20interna%20en%20organizaciones&f=true>

Cuenca, J., & Verazzi, L. (2019). Guía Fundamental de la Comunicación Interna. Barcelona: Editorial OUC. Recuperado el 26 de Abril de 2022, de <https://books.google.com.ec/books?id=mxSzDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+la+comunicacion+interna&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiA7vjpi7L3AhVBg4kEHR-LDWoQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=que%20es%20la%20comunicacion%20interna&f=true>

Cuenca, J., & Verazzi, L. (2020). Comunicación interna Total: Estrategias, prácticas y casos . Barcelona: UOC. Recuperado el 26 de Abril de 2022, de <https://books.google.com.ec/books?id=IOfxDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+la+comunicacion+interna&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiA7vjpi7L3AhVBg4kEHR-LDWoQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=que%20es%20la%20comunicacion%20interna&f=true>

Egas, E., & Yance, K. (2018). Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil - Ecuador. *Revista Espacios*, 39(24), 1-13. Recuperado el 13 de Mayo de 2022, de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n24/a18v39n24p20.pdf>

Escalona, A. (2019). Procesos de comunicación con perspectiva de género en el entorno de intervención. SSCE0212. Málaga: IC Editorial. Recuperado el 26 de Abril de 2022, de

https://books.google.com.ec/books?id=Z1IpEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Ferro, J. (2020). Curso monográfico de Inteligencia Emocional Aplicada a la esfera personal y laboral. Madrid: Ferro.

Galán, A., & Rodríguez, M. (2021). LA LICENCIATURA EN CIENCIAS DEL TRABAJO: CONTENIDOS Y PERFILES FORMATIVOS: Contenidos y perfiles formativos. España: Universidad de Huelva Publicaciones. Recuperado el 27 de Abril de 2022, de <https://books.google.com.ec/books?id=GfpJEAAAQBAJ&pg=PA94&dq=comunicacion+interna+en+organizaciones&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjM9cr7pLX3AhWsk4kEHQa7AU4Q6AF6BAgBEAI#v=onepage&q=comunicacion%20interna%20en%20organizaciones&f=true>

Giraudier, M. (2018). Cómo Gestionar el Clima Laboral. Íntegra . Recuperado el 27 de Abril de 2022, de https://books.google.com.ec/books?id=rWJiDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+el+clima+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiB2-_bs7X3AhWAj4kEHZ2PAbMQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=que%20es%20el%20clima%20laboral&f=false

Muñoz, S. (2018). Protocolo empresarial . Madrid : Ediciones Paraninfo S.A. . Recuperado el 27 de Abril de 2022, de <https://books.google.com.ec/books?id=mlJWDwAAQBAJ&pg=PA37&dq=barreras+de+la+comunicacion+corporativa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiJzL2dyrX3AhV5kokEHfvKA7MQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=barreras%20de%20la%20comunicacion%20corporativa&f=false>

Puma, M., & Estrada, E. (2020). LA MOTIVACIÓN LABORAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL. Ciencia y Desarrollo, 23(3), 45-53. Recuperado el 13 de Mayo de 2022, de <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2141>

- Rivera, D., Hernández, J., Forgiony, J., Bonilla, N., & Rozo, A. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Revista Espacios*, 39(16), 1-19. Recuperado el 13 de Mayo de 2022, de <https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2168/Impacto%20de%20la%20motivaci%c3%b3n%20laboral%20en%20el%20clima%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villisca, F. (2021). Recursos humanos y responsabilidad social corporativa. Editex. Recuperado el 27 de Abril de 2022, de https://books.google.com.ec/books?id=IA4tEAAAQBAJ&pg=PA45&dq=condiciones+corporativas+laborales&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwix14O_urX3AhUGhYkEHao0DJAQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=condiciones%20corporativas%20laborales&f=false
- Viñarás, M., González, J., & Rincón, S. (2020). La Comunicación Interpersonal y la Comunicación Interna en las empresas: un análisis desde la profesión y la Universidad. *Comunicación y Hombre*(16), 335-354. Recuperado el 13 de Mayo de 2022, de <https://portalderevistas.ufv.es/index.php/comunicacionyhombre/article/view/607/603>
- Sellan M., A. (2019) Análisis de la comunicación interna del municipio del cantón Daule y su influencia en el clima laboral, Pg.34. Recuperado el 15 mayo de 2022, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/49627/1/An%c3%a1lisis%20de%20la%20Comunicaci%c3%b3n%20Interna%20del%20Municipio%20del%20Cant%c3%b3n%20Daule%20y%20su%20influencia%20en%20el%20Clima%20Laboral%20en%20el%20a%c3%b1o%202019.pdf>

Fuentes B.,C. (2019) , Análisis de la comunicación interna en la importadora Bohórquez y su incidencia en el clima laboral de los empleados ciudad de Guayaquil , Pag 44 (tesis inédita de postgrado) , recuperado el 15 de mayo de 2022

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/54778/1/An%c3%a1lisis%20de%20gesti%c3%b3n%20de%20la%20comunicaci%c3%b3n%20interna%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20clima%20laboral%20de%20los%20trabajadores%20de%20SPLENDOR%20en%20la%20ciudad%20de%20Guayaquil%20en%20el%202020.pdf>

Fuentes B.,C. (2019) , Análisis de la comunicación interna en la importadora Bohórquez y su incidencia en el clima laboral de los empleados ciudad de Guayaquil , Pag 44(tesis inédita de postgrado) , recuperado el 15 de mayo de 2022

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/41584/1/An%c3%a1lisis%20de%20la%20comunicaci%c3%b3n%20interna%20en%20la%20importadora%20Boh%c3%b3rquez%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20clima%20laboral%20de%20los%20empleados%20ciudad%20de%20Guayaquil.pdf>

Fernández, A, (2018), La Comunicación 2.0 y su influencia en el clima laboral Scotiabank Agencia Chiclayo, Pg.37, recuperado el 15 de mayo de 2022, https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36590/Centuri%c3%b3n_FADP.pdf?sequence=1&isAllowed

ANEXOS

Anexo 1

Cuestionario de encuesta realizada al personal administrativo de Treuxly S.A

| |
|---|
| ENCUESTA PARA EL TRABAJO DE TITULACIÓN: ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL EN TREUXLY S.A |
|---|

1.- ¿Qué tiempo lleva usted en la empresa?

- 1 AÑO
- 2 AÑOS
- MAS DE 3 AÑOS

2.- ¿Existe respeto entre sus compañeros?

- SI
- NO

3.- ¿Se encuentra informado sobre los cambios, reuniones u otras actividades que se realizan en la empresa?

- SIEMPRE
- A VECES
- NUCA

4.- ¿Existe la comunicación y el intercambio de información entre sus compañeros de trabajo?

- SI
- NO
- A VECES

5.- ¿Utilizan herramientas tecnológicas que permiten mantener la comunicación dentro del área de trabajo?

- SI
- NO

6.- ¿Cuál de las siguientes opciones utilizan como medio de información de las actividades a realizar dentro de la empresa?

- CORREO ELECTRÓNICO

- OFICIOS
- CELULAR

7.- ¿Cómo califica la manera de informar los conflictos comunicacionales a sus compañeros de trabajo?

- OPORTUNA
- MODERADA
- DEMORADA

8.- ¿Evalúan el rendimiento laboral de los trabajadores dentro de Treuxly S.A?

- SIEMPRE
- EN OCASIONES
- NUNCA

9.- ¿Recibe incentivos por parte de la Treuxly S.A. por su desempeño laboral?

- SIEMPRE
- EN OCASIONES
- NUNCA

10.- Si usted fuera la mayor autoridad dentro de la empresa ¿qué tipo de actividades realizaría para mejorar los lazos entre sus trabajadores?

- VINCULACIÓN - VIAJES
- HORA SOCIAL

11.- Califique como es la comunicación con su jefe, siendo 1 mala, 5 regular y 10 buena

- 1
- 5
- 10

Anexo 2

FOCUS GROUP PARA EL TRABAJO DE TITULACIÓN: ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL EN TREUXLY S.A

➤ Objetivo del Focus Group:

Conocer la comunicación Interna y el clima Laboral dentro de Treuxly S.A.

➤ Moderador:

Srta. Viviana Mora

➤ Participantes:

| LISTADO DE PERSONAS | CARGOS 8 personas |
|---------------------|------------------------|
| Antonella Vásquez | Community Manager |
| Paola Gutiérrez | Media Planner |
| Eduardo Vélez | Contador |
| Carolina Cortez | Diseñadora gráfica |
| Allison García | Analista Financiera |
| Sonia Velasco | Asistente de marketing |
| Carolina González | Jefa de Talento Humano |
| Byron Borbor | Director Creativo |

➤ Lista de preguntas:

1.- ¿Durante el tiempo que ha laborado en Treuxly S.A cómo evaluaría la comunicación interna en la empresa y que sugiere para que esta mejore?

- 2.- ¿Qué cree usted que se debe implementar para que exista respeto entre sus compañeros de trabajo?
- 3.- ¿De qué forma ustedes son informados sobre los cambios que se realizan en la empresa?
- 4.- ¿Cree usted que su jefe da mensajes claros y precisos, por qué?
- 5.- ¿Cree usted que su jefe acepta su opinión y esta influye en la toma de decisiones?, argumente.
- 6.- ¿Cree que debe existir algún manual de funciones para los empleados con directrices a seguir en caso de conflictos internos, en que consideran que ayudaría?
- 7.- ¿Cómo considera usted que debe ser la comunicación efectiva?
- 8.- ¿Cómo evalúan el rendimiento laboral de los empleados?
- 9.- ¿Qué tipo de incentivos le gustaría recibir por parte de la empresa?
10. ¿Considera usted que las vinculaciones y viajes con los empleados le darían más motivación para sus labores?
- 11.- ¿Explique de qué forma usted se siente comprometido con las metas y los logros de la empresa?
- 12.- ¿Existe alguna persona encargada de la parte afectiva, que publique la persona que cumplió la meta, el cumpleaños del mes, etc?

Fecha del Focus Group

Lunes 18 de mayo 2022

Hora: 10 am

Anexo 3

Cuestionario de Entrevista realizada al Directivo de “Treuxly S.A”

ENTREVISTAS PARA EL TRABAJO DE TITULACIÓN: ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL EN TREUXLY S.A

- 1.- ¿Considera que en Treuxly existe un buen ambiente laboral?

- 2.- ¿Cree que la productividad del personal mejoraría con una buena comunicación y un mejor ambiente laboral?

- 3.- ¿Como jefe inmediato, ¿Cree usted que debería hacer más énfasis en la comunicación?

- 4.- ¿Cree usted que el trabajo en equipo es indispensable en Treuxly?

- 5.- ¿Cree usted, Que el manejo de la Comunicación Interna ayudaría a mejorar el clima laboral?

Anexo 4

Evidencia de focus group al personal administrativo de Treuxly S.A



Anexo 5

Evidencia de entrevista al Gerente de Treuxly S.A

