



Diseño del diagnóstico de comunicación organizacional en una empresa prestadora de servicio público de aseo del Valle del Cauca

Design of the diagnosis of organizational communication in a public service provider in Valle del Cauca

Brahian David Zapata Charria

Universidad Pontificia Bolivariana, Palmira, Colombia

✉ Brahia.zapata@upb.edu.co

Paola Andrea Salazar Valencia

Universidad Pontificia Bolivariana, Palmira, Colombia

© <https://orcid.org/0000-0001-6977-7772>

✉ paolaandrea.salazar@upb.edu.co

Resumen

Esta investigación consiste en un diagnóstico realizado a 25 personas del área administrativa de una empresa prestadora del servicio de aseo en el Valle del Cauca la cual fue evaluada por medio de tres instrumentos de recolección de información (entrevista semiestructurada, mural de situaciones y Zoom), donde se identificó múltiples situaciones en los empleados del área que se deben al in-

Cita este capítulo / Cite this chapter

Zapata Charria, B. D. y Salazar Valencia, P. A. (2022). Diseño del diagnóstico de comunicación organizacional en una empresa prestadora de servicio público de aseo del Valle del Cauca. En: Salazar Valencia, P. A. (ed. científica). *Gestión del conocimiento y el talento humano: enfoques desde la perspectiva empresarial*. (pp. 141-170). Cali, Colombia: Editorial Universidad Santiago de Cali; Universidad Pontificia Bolivariana. <https://doi.org/10.35985/9786287604445.4>

adecuado manejo de la comunicación interna, lo que ha permitido diferentes situaciones de orden personal que afectan en gran medida el clima organizacional de la empresa. Este diagnóstico le permitió a la organización identificar algunas acciones de sus empleados que perjudican las relaciones interpersonales y, a su vez, generar planes de acción enfocados en la disminución de estas problemáticas; pero también, este diagnóstico permitió que la empresa reestructure el plan de capacitación anual (PIC) orientando estas capacitaciones hacia el bienestar y crecimiento personal de los trabajadores, enfocadas en la comunicación organizacional con el ánimo de que esto se vea reflejado de forma positiva en los resultados de la evaluación de clima organizacional del próximo año.

Palabras Clave: comunicación, clima organizacional, bienestar.

Abstract

This research consists of a diagnosis made to 25 people from the administrative area of a company that provides the cleanliness service in the Cuaca Valley, which was evaluated by means of three information collection instruments (semi-structured interview, situation wall and Zoom) where Multiple situations were identified in the employees of the area thanks to the inadequate handling of internal communication, which has allowed different personal situations that greatly affect the organizational climate of the company, this diagnosis allowed the organization to identify some actions of its employees that damage interpersonal relationships and in turn generate action plans that are focused on reducing these problems, but this diagnosis also allowed the company to restructure the annual training plan (pic) focusing these training on well-being and personal growth of workers focused on com Organizational unication with the aim that this will be reflected in a positive way in the results of the organizational climate evaluation next year.

Keywords: communication, organizational climate, well-being.

Introducción

A nivel general las organizaciones cuentan con un capital humano caracterizado por sus capacidades actitudinales que trabajan en pro de la realización de los objetivos de su empresa y la satisfacción de los clientes. Sin duda el capital humano es el pilar fundamental en una organización para lograr los objetivos de su productividad y el cumplimiento, día a día, de su misión y trabajo diario para el éxito de la visión. Si bien el capital humano es el principal responsable de la productividad de la empresa, hay que reconocer las dificultades o riesgos a los que el trabajador está expuesto en estas labores, lo que obliga a la organización a brindar un ambiente saludable y en óptimas condiciones para el bienestar del capital humano y la realización de los objetivos empresariales. En este orden de ideas, se puede definir al capital humano como el valor que genera las capacidades de las personas mediante la educación, la experiencia, la capacidad de conocer, de perfeccionarse, de tomar decisiones y de relacionarse con los demás (Boisier, 2002).

Por otro lado, el talento humano dentro de una empresa no puede desarrollarse por sí mismo, se necesita de esfuerzo desde el área de recursos humanos para respaldar al trabajador, así el objetivo principal de una compañía consiste en consolidar el talento humano, utilizando diversas estrategias. Así mismo, la gestión del talento humano se compone de una serie de herramientas y acciones encaminadas a reclutar, y posteriormente retener, al talento humano (Montoya y Boyero (2016).

Una de esas acciones debe ser el manejo de la comunicación organizacional según Berlo (como se citó en Andrade, 2005) “Es entendida como el conjunto total de mensajes, que se intercambian entre los integrantes de una organización y entre esta y sus diferentes públicos externos” Este intercambio de mensaje utiliza una amplia variedad de canales. En este orden, la comunicación en las organizaciones varía dependiendo de los roles que asuma cada persona (emisor o receptor) cruz (2004) es decir, la comunicación que se da entre el

jefe hacia el trabajador, se genera de forma descendente ya que el emisor tiene un rango o un poderío frente al receptor, por otro lado la forma en que un empleado se comunica hacia su jefe sería de forma ascendente, es decir desde el emisor que tiene menos poderío en una organización hacia la persona que tenga el mando generando respeto y autoridad el cual sería el receptor, y una tercera parte, que sería la forma horizontal en que los trabajadores se comunican entre iguales.

Por lo anterior esta investigación busca diseñar un diagnóstico de comunicación organizacional en una empresa prestadora de servicio Público de aseo del Valle del Cauca en los trabajadores de una empresa prestadora de servicio público de aseo del valle del cauca, donde estos mismos generan interpretaciones, que se evidencian por medio de su diálogo cotidiano permitiendo así unificar las conductas verbales y no verbales entre ellos, dado a que se ha evidenciado en las últimas evaluaciones de clima organizacional que los empleados no siguen la directriz de su supervisor y trabajan de manera independiente. Las diferentes direcciones (Directiva, Operativa, Financiera y comercial) que conforman la organización trabajan de forma independiente y no en pro del cumplimiento de los resultados de la empresa, esto ha permitido que el trabajo de los empleados no este orientado hacia un objetivo común, a esto se le puede sumar que a los trabajadores no se les capacita en habilidades como trabajo en equipo, comunicación asertiva, liderazgo, habilidades blandas entre otras, que puedan permitan un cambio significativo en el clima organizacional de la empresa.

Marco teórico

En la presente investigación se ha querido especificar la connotación e influencia que puede llegar a tener la implementación de un sistema de comunicación en una determinada empresa prestadora del servicio de aseo, para ello, es necesario conocer los diferentes conceptos que pueden definir la comunicación en las empresas; pero también, resulta importante aclarar los conceptos organizacionales que pue-

den llegar a influir en este nuevo sistema, tales como clima y cultura organizacional.

En este orden de ideas, según Goleman (2007); J. Clifton W (1991); Villegas (2000) la comunicación es un proceso de gran complejidad, pues está muy ligado a varios acontecimientos que ocurren dentro de la organización, tales como la motivación, la toma de decisiones, el liderazgo y el conflicto organizacional; a su vez Chiavenato (1996), manifiesta que la comunicación es determinante en la realización de estos procesos y estaría permeada por las diferentes culturas en las que el ser humano es criado. Cabe mencionar que la comunicación es la manera en que el ser humano establece una relación con otro haciéndolo de manera verbal y no verbal, pero está determinado por el contexto (laboral, familiar, educativo, social etc.) donde se realice dicha relación; pero la presente investigación está enfocada en la comunicación organizacional la cual puede ser considerada como parte fundamental en la estrategia de una empresa; no solo tiene como finalidad informar, sino también, innovar y generar orden, esta “es consustancial a cualquier forma de relación humana” (Sánchez, S. 1996), y además se puede visualizar en el mundo actual a través de tecnologías y las TIC, las cuales juegan un papel muy importante en la comunicación organizacional.

Robbins, (2009) menciona también que la comunicación organizacional es un subcampo de la disciplina de la comunicación. Se origina del campo de la comunicación pública. Toda organización sin importar su naturaleza estatal o particular, o su objetivo social, ni el sector de la economía al que pertenezca tiene el componente de lo público, de acuerdo con las relaciones primarias que se establecen, empleador-empleado, gobierno-empresa, empresa-mercado. Todas ellas, sin importar la estructura privada de la propiedad del capital de la empresa son de carácter público. Otro autor que ha hecho contribuciones importantes en esta perspectiva es Nosnik (2000), quien propone que puede definirse como una teoría de los sistemas de comunicación en las organizaciones, en ella no se concibe a la comunicación como elemento específico que le da funcionalidad al sistema organi-

zacional, sino que define a la comunicación desde una perspectiva sistémica. De esta forma se destaca la característica de plataforma productiva que tiene la comunicación. Afirma que en la medida en que se explica a la comunicación organizacional como un sistema, se puede estudiar como un proceso y ser analizada de manera integral, en el contexto de la dinámica organizacional y como conformadora de estructuras organizacionales.

En cuanto a las variables, aunque algunos autores mencionan otro tipo de flujos o tipos de comunicación en las organizaciones, en este documento se trabajará con los flujos vertical y horizontal, mediante un conjunto de preguntas planteadas en un lenguaje cotidiano, sin conceptualizarlos, esto es, se cuestionó a los entrevistados sobre si realizan determinadas actividades para posteriormente resumir sus respuestas y obtener las prácticas de comunicación que las empresas entrevistadas realizan y tienen que ver con los tipos de flujos comunicativos o vectores direccionales de la comunicación (Espinar, Frau, y González, 2006, pp. 165-167) y (Myers y Myers, 1983, pp. 18-20) (Lucas, 2013, pp. 470-472). Dentro de la organización la internet demostró ser un facilitador de la comunicación y, por lo tanto, una herramienta valiosa para la gestión interna. Ahí los flujos de información van en ambas direcciones - con retroalimentación facilitada - y proporcionan una gestión del conocimiento de la organización, nunca antes permitido. Se traduce, así como el medio por excelencia de la comunicación interna que puede mejorar y popularizar el flujo de información institucional. Además de esta función, incluso internamente, también se presenta como una herramienta para la gestión de la información y de los conocimientos de la organización. Proporciona una plataforma de información de base de datos de todas las áreas de una manera organizada y controlada. Los empleados están conectados a un medio de comunicación de gran alcance que los conecta al mundo. El acceso a las noticias y eventos relevantes es inmediato y más eficiente. La participación puede ser fomentada y facilitar la vida de las organizaciones.

A si las cosas la comunicación interna o interinstitucional, donde el mensaje fluye en tres direcciones: a) vertical descendente, vertical ascendente y horizontal; b) La comunicación externa o interinstitucional, que es la que tiene lugar entre las empresas privadas o públicas y otras organizaciones que tienen vinculación con ella, como la prensa, algunas ONG y asociaciones productivas sociales, etc.; c) la comunicación comercial, cuyo propósito es informar a usuarios o clientes potenciales sobre las características de la organización, sus productos o servicios que venden. En Latinoamérica distintos enfoques han centrado la atención de las áreas de comunicación organizacional: el mecanicista que se fundamenta en la transmisión y recepción acuciosa del mensaje a través del canal; el psicológico basado en la intenciones y aspectos humanos de la comunicación, donde se presume que existe una correlación lineal entre las cogniciones y el comportamiento. La perspectiva interpretativa entiende a las organizaciones como culturas; en esta corriente se entiende la comunicación organizacional “inserta en los procesos simbólicos y con foco en los significados de los agentes vinculados en los relacionamientos interpersonales y grupales, así como en las prácticas comunicativas cotidianas y las interacciones en sus más diversas formas de manifestación y construcción social” (Kröhling, 2015: 191).

Por otro lado, el clima organizacional hace referencia a las representaciones cognitivas de eventos situacionales, expresadas en términos que reflejan el significado psicológico y de la situación para el individuo (James & Sells, 1981). Al mismo tiempo, se tuvo en cuenta la propuesta de James y Jones (1974) (citados por Gómez, 2004), que identifican tres modos diferentes de abordar el clima organizacional los cuales son: la medida múltiple de los atributos organizacionales, la medida perceptiva de los atributos organizacionales y la medida perceptiva de los atributos individuales, La cultura otorga identidad organizacional a sus miembros, es una importante fuente de estabilidad y seguimiento de la organización, ayuda a los nuevos elementos del equipo a entender lo que sucede dentro de la empresa, siendo esto lo que enmarca y da el contexto necesario a los acontecimientos que de otra forma estarían vagos o confusos. Dentro de las particularida-

des que conlleva la cultura organizacional, tal vez la más relevante es que alienta y brinda motivación.

Por tanto, se puede decir que la comunicación organizacional está básicamente entendida por la forma en que los empleados de una empresa se comunican entre sí, para lograr cumplir los objetivos de la misma y poder llevar a cabo cada una de las acciones diarias que los compromete como empleados. Como se mencionó anteriormente la comunicación es permeada por varios elementos que colaboran en su ejecución exitosa, tales como el emisor, que en el ámbito laboral puede ser empleado o empleador y cabe mencionar que estos dos pueden hacer de igual forma el papel de receptor, donde el canal puede ser un radio de comunicación o teléfono dentro de la empresa, y como contexto se entendería a la misma organización, que orienta por medio de sus objetivos a los empleados, para que se comuniquen de una manera particular, por tanto, la comunicación organizacional, ocurre en un sistema complejo y abierto que es influenciado por el contexto en el que se ejecute.

Para definir este fenómeno se consultaron una serie de investigaciones académicas, las cuales contribuyen a la descripción de la comunicación y clima organizacionales, proporcionadas desde diferentes fuentes de articulación académica como lo son: Scielo, Google académico, base de datos Académica, entre otros, las cuales se encuentran organizadas cronológicamente en el idioma español.

Se inicia con la investigación de Díaz, López & De la vega (2006), donde se construyó un análisis y caracterización del proceso de comunicación que se lleva a cabo en una institución de educación superior en Hermosillo, Sonora. Donde por medio de una encuesta realizada a 353 trabajadores, obteniéndose esta sobre la base de una población de 3000 personas, incluyendo empleados y alumnos de la Institución. El nivel de confianza para el muestreo fue del 95%, con un margen de error máximo del 5%. Se utilizó un enfoque descriptivo con el propósito principal de comprender lo que estaba ocurriendo en la organización. Los resultados revelaron una clara tendencia hacia procesos

de comunicación no formales y una falta de estrategias de comunicación formal, especialmente a partir del tercer nivel de la estructura organizativa hacia abajo, así como una carencia total de estas estrategias dirigidas a los alumnos.

La segunda es la investigación de Quiroga D (2007), cuyo objetivo fue identificar la influencia de la comunicación, clima y cultura organizacional para la gestión del conocimiento en empresas metalmeccánicas de Cali, para el cumplimiento de este se realizó en dos fases; se sirvió de la metodología cuantitativa con una encuesta muestral estadística aleatoria y la se buscó una visión prospectiva sobre los diferentes problemas de productividad y competitividad de las pymes metalmeccánicas De Cali donde se contó con una población de 150, con un margen de error del 5%, lo cual permitió hacer uso de la inferencia estadística, los resultados obtenidos en el 2002 muestran que las variables que inciden positivamente en el clima organizacional en este tipo de empresas son el buen nivel de colaboración y compromiso de sus empleados (81%) y los incentivos que se ofrecen (64,8%). Sin embargo, el 37,8% de las condiciones físicas y ambientales son aceptables, y el 51,3%, buenas; el 42,8% tiene una estabilidad laboral entre 1 y 5 años, y el 32,75%, entre 5 y 10 años.

También Queris, Cabrera, Capote, Robaina;(2012) realizan una investigación que tiene como objetivo realizar un diagnóstico del proceso de comunicación organizacional. Caso de estudio QUIMEFA por medio de un análisis y síntesis para la búsqueda de metodologías y enfoques anteriores que sustenten la investigación, esto tuvo como resultado. Los indicadores propuestos en la competencia para la comunicación, se constató que la dimensión que más influye en los resultados obtenidos se refiere a las intervenciones públicas y al trabajo de dirección de otros. Se declaran deficientes: la habilidad para la escucha, la emisión de juicios o censuras, el desarrollo de la habilidad para la observación y el autocontrol, en relación con el manejo adecuado de las emociones y los impulsos conflictivos, en sí mismo y en su relación con los demás.

Adicionalmente, se cita la investigación de Inca (2013), que tenía como objetivo determinar de qué forma influye el clima organizacional en la satisfacción de los trabajadores del CESAQ y diseñar un plan estratégico para su mejora. Por tanto, se diseñó una investigación no experimental ya que analiza, describe y compara datos que se obtuvieron de las variables investigadas en su contexto natural. La investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o que son inherentemente no manipulables, se hacen inferencias sobre las relaciones entre las variables, sin intervención directa sobre la variación simultánea de las variables independiente y dependiente. La población analizada en el Centro de Servicios Ambientales y Químicos CESAQ - PUCE posee características comunes observables, elegidas especialmente para el análisis de este trabajo de investigación en el que se trabajó con una población de 31 personas que laboraban en las diferentes áreas que conforma la estructura del CESAQ. Es decir, para el presente estudio se trabajó con el 100% de la población. La cual se encuentra dividida en dos áreas: el área administrativa y el área técnica u operativa donde una vez analizado los resultados de la primera encuesta de clima organizacional y satisfacción laboral se pudo comprobar que los colaboradores del CESAQ tuvieron problemas principalmente en: la comunicación, las relaciones interpersonales con su inmediato superior, las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, liderazgo y trabajo en equipo. Identificados los aspectos problemáticos que afectan a la institución se procedió a la implementación de un procedimiento de capacitaciones relacionado a los temas analizados.

Lo propio acontece con la investigación de Byron Balarezo (2014), la cual tenía como objetivo estudiar la incidencia de una deficiente comunicación organizacional interna sobre el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE de Educador. Para lograr este objetivo se realizó dos tipos de investigación: 1) Biográfica porque se utilizó libros, revistas científicas, folletos, documentos web y más respaldos para obtener información. 2) De campo ya que son ellos quienes rea-

lizan ese estudio para recolectar información para la investigación, mediante la aplicación de encuestas las cuales se realizaron de manera presencial a 30 miembros de la organización donde se logró apreciar que la comunicación organizacional tiene un impacto bajo sobre las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la empresa, pudiendo esto generar a futuro problemas al interior de la organización.

Por otro lado la investigación de Vega (2014) tiene como objetivo realizar un diagnóstico del uso del sitio web y las redes sociales virtuales (Facebook, Twitter) y su integración en la estrategia general de comunicación en cinco organizaciones sociales de Medellín, con el fin de identificar acciones de mejoramiento en la práctica de la comunicación organizacional, la cual se analizó cada medio virtual a partir de Etnografía Virtual, y la información obtenida, fue cruzada con las respuestas ofrecidas en las entrevistas realizadas a los directores y/o comunicadores dejando como resultado las grandes facilidades y ventajas que brinda Facebook es la posibilidad de establecer diálogos entre los cibernautas, para las cinco organizaciones, en los perfiles de las organizaciones analizadas escasean mensajes que puedan generar diálogos con los usuarios o seguidores de cada uno de los perfiles o páginas de las organizaciones.

La investigación de Pedraza (2017), tenía como objetivo analizar la relación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral desde la percepción de los empleados en organizaciones públicas y privadas. Esta Investigación cuenta con un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y explicativo con un total de 133 encuestados, donde se logró identificar ocho factores que describen el clima organizacional y confirman la estructura subyacente del modelo de Litwin y Stringer. En la variable de satisfacción laboral se confirma la propuesta teórica de Warr, Cook y Wall. La confiabilidad del cuestionario es adecuada al obtener valor superior a 0.70 del Alpha de Cronbach.

Por último y no menos importante se traen a colación dos investigaciones que dan cuenta de la influencia del clima y cultura orga-

nizacional en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, la primera de ellas es la investigación de Agudelo S, Villada F (2018), la cual tuvo como objetivo determinar los procesos de comunicación organizacional y clima laboral de las empresas EMPOCALDAS S.A. E.S.P. y la Fundación CONCIVICA. Para el cumplimiento de este se realizó un cuestionario que consto de 20 preguntas, 15 correspondientes a 3 variables, que miden los niveles de comunicación ascendente, descendente y horizontal. Y la cuarta variable conformado por 5 preguntas, permitirá medir la percepción sobre el clima laboral aplicado a un total de 53 colaboradores, así las cosas de acuerdo a los resultados de la investigación para la fundación CONCIVICA, la cual obtuvo según la escala de valoración para la comunicación organizacional, una inadecuada comunicación a nivel ascendente, descendente y horizontal, estos se relacionan directamente con valores como la confianza, honestidad, cuidado mutuo, solidaridad y responsabilidad, donde los colaboradores no sienten la suficiente confianza para tratar temas personales, por tanto se generan barreras entre los compañeros, lo cual impide una adecuada comunicación que permite compartir experiencias y conocimientos que favorezcan el desarrollo no solo individual sino institucional, puesto que al no haber adecuados canales de comunicación en todos los niveles, se genera distorsión de la información lo cual afecta al individuo y por ende a la institución.

Metodología

Esta investigación será descriptiva, la cual permitirá observar y describir la manera en que trabajadores la manera en que se desarrolla la comunicación organizacional una empresa prestadora de servicio público de aseo en el Valle del Cauca, para ello se utilizarán 3 instrumentos de recolección de información que permitirán cumplir el objetivo de la investigación, descritos de la siguiente manera:

Entrevista Semiestructurada:

La entrevista semiestructurada según Díaz, Torruco, Martínez y Varela (2013) “Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial”. (p.163). Así mismo, Díaz et; al (2013) la define como “la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto”. (p.163). En este sentido, el investigador tiene la posibilidad de ampliar la respuesta de la población, por medio de preguntas abiertas, que permitan indagar a profundidad la temática que se esté trabajando.

1. ¿Cómo reacciona usted, cuando se le presenta una situación laboral perturbadora con sus compañeros de trabajo?
2. Describa la comunicación interna con su equipo de trabajo
3. Describa la comunicación descendente de los directivos y gerente para con los subalternos de la organización.
4. Describa el clima organizacional de su equipo de trabajo.
5. ¿La comunicación en su equipo de trabajo influye en su rendimiento como trabajador? ¿Por qué?
6. ¿Usted cree que es fundamental ser aceptado por sus compañeros de trabajo? ¿Por qué?
7. ¿Usted considera que la comunicación de su equipo de trabajo influye en el clima organizacional? ¿Por qué?
8. Usted cree que ¿es necesario tener una buena relación con todos sus compañeros de trabajo? ¿Por qué?
9. ¿Usted cree que todos sus compañeros de trabajo deben cumplir a cabalidad las tareas correspondientes para que no perturben su desempeño laboral? ¿Por qué?

10. Que actividades promueve la empresa en pro del buen manejo de la comunicación organizacional.

Mural de situaciones:

Quiroz et, al (2013) indican que “Es una técnica en la cual se posibilita describir situaciones, develar sus causas y poner en evidencia procesos en los que los sujetos y los grupos han estado o están involucrados, permitiendo la expresión de ritmos de vida y temporalidades” (p.71). En este orden, esta técnica permite describir los factores principales de una problemática que se esté dando en un determinado contexto, por ello se hará uso de esta para lograr visualizar las diferentes creencias irracionales que estén perjudicando la comunicación de los trabajadores.

Para activar la reflexión y el debate sobre lo expresado es necesario contar con preguntas como:

¿Qué se ve?

¿Qué percepciones genera lo que se observa?

¿Qué le falta al Mural?, ¿qué les gustaría agregar?

¿Qué está expresando el Mural? ¿Por qué?

Técnica interactiva Zoom:

La técnica interactiva se conceptualiza, según (Quiroz, et al; 2013) como toda aquella que:

Se basa en imágenes las cuales de manera secuencial e intencionada por el investigador relatan una historia que no es ajena o extraña a los participantes. Estas imágenes motivan a los participantes a elaborar diferentes interpretaciones frente a lo que ellas expresan; lo cual propicia el debate y la discusión desde las diferentes percepciones que se presentan. Por ser una técnica de carácter visual los sujetos asocian y relacionan dichas imágenes con otros contextos, actores y situaciones (p. 321).

Es por ello por lo que, por medio de esta técnica, se buscar comprender las diferentes situaciones a través de imágenes alusivas a la comunicación organizacional interna, donde los participantes podrán dar a conocer su punto de vista frente a una determinada situación, y revelar si esta situación se da en su contexto, y cómo estos actúan frente a ella.

1. ¿Qué se está dando al interior de esa escena?
2. ¿Este hecho sucede con frecuencia?
3. ¿Es agradable o desagradable?
4. ¿Trae consecuencias? ¿Cuáles y a quienes?

Población:

En este trabajo investigativo, la población serán 25 trabajadores del área administrativa de una empresa prestadora del servicio de aseo en el Valle del Cauca, ellos son la base para dar respuesta a los interrogantes que se plantean en los instrumentos previamente mencionados.

Tabla 1. Distribución de la población.

Género	Edad	Cargo
Femenino: 16	18 a 30 años: 10 personas	5 Directores
Masculino: 9	31 a 50 años: 9 personas	5 Asistentes
	51 adelante: 6 personas	10 Auxiliares
		5 oficios varios

Fuente: elaboración propia.

Resultados

La presente investigación, se propuso como objetivo diseñar un diagnóstico de comunicación organizacional en una empresa prestadora de servicio público de aseo en el Valle del Cauca, en el que participaron 25 personas del área administrativa a las cuales se les aplicó diferentes instrumentos de recolección de información, tales como: mural de situaciones, zoom, entrevista semiestructurada. Cabe mencionar que estos instrumentos fueron acompañados de un consentimiento, donde se le otorgaba al trabajador el aval para responder a cada uno de ellos, o si en lo absoluto no desea hacer parte de la investigación.

A continuación, se abordará los resultados de la aplicación de los instrumentos de relación de información, los cuales permitieron generar una imagen amplia del contexto en que se encuentra la organización a nivel de comunicación:

En primera instancia se aplicó la entrevista semiestructurada la cual según Díaz et; (2013), es definida como “la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto”. (p.163), por tanto, en esta investigación se establecieron 10 preguntas por medio de este instrumento al área administrativa de una empresa prestadora del servicio de aseo en el Valle del Cauca, de las cuales se trae a colación las respuestas más relevantes que dan cuenta de las problemáticas que presenta la organización en la comunicación interna.

De la primera pregunta se destacan algunas respuestas no propositivas, frente a la comunicación interna de la organización:

Tabla 2. Descripción de respuestas pregunta 1.

Pregunta	Respuestas no propositivas	Punto de vista armonioso
¿Cómo reacciona usted, cuando se le presenta una situación laboral perturbadora con sus compañeros de trabajo?	Si yo no hago mi labor bien el cliente va a hablar mal de mi trabajo y mi experiencia en esta labor se va a ver manchada, por eso para mí es supremamente importante que mi labor sea excelente, entonces si mi trabajo no sale bien yo no estoy tranquilo y me preocupo.	Hablo con el compañero para que todo se solucione
	No nada, yo vengo a trabajar no hacer amigos	No sé qué decir yo nunca he tenido situaciones así con mis compañeros
	Si esa situación no interfiere en mi trabajo de paso	Yo creo que eso se tiene que solucionar con el jefe para que no vuelva a pasar
	Si se me sale de las manos me estreso	La idea es llevársela bien con los compañeros, si pasa eso hay que solucionar
	No nada, si alguien tiene problema conmigo que me busque porque yo no lo hago	Trato de solucionar
	dependiendo la situación porque yo soy muy impulsiva y cuando tengo algo que me está perturbando sea aquí en el trabajo, o por fuera, yo lo digo sin misterio	

Fuente: elaboración propia.

En la segunda pregunta se plantea la descripción de la comunicación interna en el equipo de trabajo, con el ánimo de conocer los diferentes puntos de vista de los trabajadores, donde se encontró respuestas como:

Tabla 3. Descripción de respuestas pregunta 2.

Pregunta	Respuestas
Descripción de la comunicación interna en el equipo de trabajo	Es buena cuando todos hablamos el mismo idioma, pero hay compañeros que les gusta hablar de más y por eso se presentan los problemas.
	No es tan buena porque hay directores que dicen algo y la gente hace otra.
	Súper buena aquí creo que ese tema se maneja bien, aunque como en todo lado siempre vamos a tener dificultades.
	Yo diría que es buena, pero hay que mejorar los canales de comunicación.
	En la empresa casi todo es por WhatsApp o por correo y creo que está bien.
	Yo pienso que es muy buena porque lo que piden los jefes siempre llega a nosotros de la mejor manera.
Comunicación interna yo diría que tenemos mucho por mejorar porque hay compañeros que no obedecen la directriz de los jefes y permite que los demás juguemos al teléfono roto.	

Fuente: elaboración propia.

Con estas repuestas se va dejando en entredicho que el área administrativa presenta muchas dificultades por el mal manejo de la comunicación interna, trayendo consigo barreras entre compañeros.

En la tercera pregunta se les propuso a los trabajadores que describan la comunicación descendente de los directivos y gerente para con los subalternos de la organización, con el ánimo de conocer la manera en que los directivos y gerencia dan a conocer las tareas a sus subalternos, para esta pregunta se destacan respuestas como:

Tabla 4. Descripción de respuestas pregunta 3.

Pregunta	Respuestas
Comunicación descendente de los directivos y gerente para con los subalternos de la organización	Los directivos son muy respetuosos sin embargo hay momentos donde la soberbia y el ego les gana y les hace actuar muy groseramente con los empleados.
	Hay directivos que no saben ser jefes y piensan que con hablar duro, y siendo groseros, están permitiendo que la gente funcione. Así que yo creo que la comunicación de parte de ellos para con nosotros es muy mala.
	La comunicación por parte de ellos tiene que ser diferentes porque a veces casi todo es a los gritos y así nadie funciona.
	Yo no soy nadie para decir si la manera en que ellos actúan es buena o malo, pero sí considero que les hace falta respeto para con nosotros al momento de comunicarnos algo.

Estas repuestas van evidenciando dificultades en la comunicación interna donde la gerencia y directivos están cooperando para que existan barreras de comunicación entre los empleados.

Finalmente, se realiza una serie de preguntas para evaluar el concepto que los trabajadores tienen frente al clima organizacional:

Tabla 5. Descripción de respuestas a preguntas finales.

Pregunta	Respuestas
Clima organizacional	El ambiente aquí es chévere con algunos compañeros, sin embargo, hay algunos que les gusta generar un mal ambiente.
	Chévere con algunos porque hay algunos compañeros que por caerle bien al jefe les hacen la vida imposible a las personas del equipo.
	Muy mala.
	Si me pone a calificar el clima de la empresa lo califico por compañeros, porque hay algunos compañeros con quienes se trabaja sabroso, pero hay otros que lo único que hacen es generar mala vibra.
	Si es por mis compañeros el ambiente es maravilloso, pero si es por los directivos el ambiente es caótico.
¿La comunicación en su equipo de trabajo influye en su rendimiento como trabajador? ¿Por qué?	Claro la comunicación es la base para que haya una buena relación cuando se trabaja en equipo.
	Claro que si la comunicación es la base de una buena relación.
	Sí influye mucho, porque si uno como compañero no se comunica bien las cosas no van a salir como uno quiere.
	Yo digo que sí, porque si no hay una buena comunicación con el equipo nunca se van a poder cumplir las metas colectivas.
¿Usted cree que es fundamental ser aceptado por sus compañeros de trabajo? ¿Por qué?	Sí claro es muy importante porque imagínese uno estar rodeado de personas que no lo quieran así nadie trabaja.
	Es fundamental porque de esto depende la buena relación con los compañeros dentro del equipo de trabajo.
	En toda relación es importante ser aceptado por el otro para que haya empatía.
	Claro es importante, porque de esta aceptación depende el buen clima laborar de la empresa, si es muy importante porque si yo no soy aceptado por mis compañeros esto puede generar conflictos al momento de trabajar en equipo.
¿Usted considera que la comunicación de su equipo de trabajo influye en el clima organizacional? ¿Por qué?	Sí porque el mal manejo de la comunicación en este momento nos está perjudicando el clima organizacional.
	Influye muchísimo, porque si en un equipo no hay una buena comunicación esta va a traer consigo problemas personales afectando el clima organizacional.
	Por supuesto, la comunicación es la base de todo.
	Yo diría que sí, porque al haber una mala comunicación las relaciones personales se distorsionan.
	Yo creo que sí, porque si no hay una buena comunicación todo mundo pelea con todo mundo.

Pregunta	Respuestas
¿Es necesario tener una buena relación con todos sus compañeros de trabajo? ¿Por qué?	Pues claro, imagínese venir a trabajar con personas que no me agradan.
	Yo pienso que sí, porque, aunque no vengamos a hacer amigos, la buena relación entre compañeros será importante para cumplir las metas de la empresa.
	Sí es importante, porque con los compañeros compartimos el 80% del día, y no aguanta venir a esforzarse tanto y fuera de eso aguantar las malas vibras de los compañeros.
	Yo digo que es muy importante porque no aguanta venir a trabajar sabiendo que tiene de enemigo a sus compañeros y así nadie trabaja.
	Supremamente importante, porque el éxito de los equipos de trabajo depende del buen ambiente que haya en el interior.
	El buen clima laboral siempre va a ser un factor motivacional para venir a trabajar.
	No soy el más amigüero, pero creo que tener una buena relación con los compañeros siempre será algo positivo para uno como persona.
¿Qué actividades promueve la empresa en pro del buen manejo de la comunicación organizacional?	A nosotros nos capacitan en habilidades blandas.
	Aquí nos hacen cada año semana de la salud y nos hacen algunas capacitaciones sobre trabajo en equipo, liderazgo y comunicación.
	La empresa nos capacita constantemente, pero creo que a veces nos capacitan en temas que no tienen mucho que ver con nuestra realidad.
	Aquí nos hacen capacitaciones en muchas cosas, incluso, asesorías de manejo de clientes y de personal, pero casi nunca nos hemos enfocado en la comunicación como tal.
	A decir verdad, la empresa nos mantiene capacitando en muchos temas, pero creo que tiene que ser charlas más enfocadas a las problemáticas que vivimos día a día.
	Mensualmente nosotros tenemos una capacitación sobre algún tema, pero yo propongo que cuando generen esas actividades se enfoquen más en las necesidades internas.

Fuente: elaboración propia.

Con estas repuestas se va evidenciando que en la empresa existe un clima organizacional desagradable y que en una cierta medida los directivos han permitido que esto suceda por el mal manejo de la comunicación interna y el mal manejo del equipo de trabajo. Por otro lado, se puede identificar la importancia que tiene la comunicación en los empleados de esta empresa ya que ponen la comunicación como la base para las buenas relaciones interpersonales.

Mural de Situaciones:

Esta técnica permite describir los factores principales de una problemática que se esté dando en un determinado contexto; por ello, se hará uso de esta para lograr visualizar las diferentes situaciones que estén perjudicando la comunicación de los trabajadores. Quiroz (2013), a continuación, se presentan las imágenes que se proyectaron y las respuestas de los participantes frente a las imágenes.



Fuente: Imágenes recuperadas de Google académico.

A continuación, se realizan 4 preguntas respecto a las imágenes presentadas:

Tabla 6. Descripción de respuestas a preguntas del mural de situaciones.

¿Qué se ve?	¿Qué percepciones genera lo que se observa?	¿Qué le falta al Mural?, ¿qué les gustaría agregar?	¿Qué está expresando el Mural? ¿Por qué?
Respuestas relevantes	Respuestas relevantes	Respuestas relevantes	Respuestas relevantes
“Mucho estrés y sobre carga laboral.”	“asombro porque creo que en todas las empresas se vive lo que nosotros vivimos aquí.”	“la realidad de la empresa.”	“la realidad de la empresa.”

¿Qué se ve?	¿Qué percepciones genera lo que se observa?	¿Qué le falta al Mural?, ¿qué les gustaría agregar?	¿Qué está expresando el Mural? ¿Por qué?
“Emociones fuertes que viven en las empresas.”	“es la realidad de nosotros.”	“nuestro día a día.”	“nuestro día a día.”
” Si es el día a día aquí”, “el estrés que se vive en la oficina.”	“indiferencia entre compañeros.”	“el vivo reflejo de nuestro ambiente laboral”, “nuestro clima organizacional.”	“el vivo reflejo de nuestro ambiente laboral”, “nuestro clima organizacional.”
“Conflictos entre compañeros de trabajo.”	“lo que nosotros vivimos, visto en imágenes.”	“todas las situaciones que nosotros vivimos.”	“todas las situaciones que nosotros vivimos.”
“Tal cual vivimos nosotros.”	“el resultado del mal manejo de las emociones.”	“nuestra vida.”	“nuestra vida.”
“Mal manejo de emociones.”	“relaciones laborales fraccionadas.”	“el reflejo de nuestro contexto.”	“el reflejo de nuestro contexto.”
“Conflictos laborales.”	“resultados de la carga laboral.”	“la realidad detrás de los escritorios.”	“la realidad detrás de los escritorios.”
“Un ambiente laboral caótico.”	“trabajadores de oficina frustrados.”	“mis emociones.”	“mis emociones.”
“El vivo ejemplo de nosotros.”	“trabajadores víctimas del burnout.”	“está calcado nuestro ambiente, así vivimos siempre.”	“está calcado nuestro ambiente, así vivimos siempre.”
“Situaciones fuertes en la oficina.”	“tristeza porque así vivimos nosotros.”	“la realidad de una empresa avasallada de problemas personales que no permiten avanzar.”	“la realidad de una empresa avasallada de problemas personales que no permiten avanzar.”
“Trabajadores avasallados de trabajo”.		“el reflejo de un contexto laboral aporreado por situaciones personales.”	“el reflejo de un contexto laboral aporreado por situaciones personales.”

¿Qué se ve?	¿Qué percepciones genera lo que se observa?	¿Qué le falta al Mural?, ¿qué les gustaría agregar?	¿Qué está expresando el Mural? ¿Por qué?
		<p>“el mal manejo de las emociones mías y de todos mis compañeros de trabajo, porque eso lo vivimos todos aquí nadie se salva.”</p>	<p>“el mal manejo de las emociones mías y de todos mis compañeros de trabajo, porque eso lo vivimos todos aquí nadie se salva.”</p>

Fuente: elaboración propia.

Técnica interactiva Zoom:

La técnica interactiva se conceptualiza, según (Quiroz, et al; 2013) como toda aquella que:

Se basa en imágenes las cuales de manera secuencial e intencionada por el investigador relatan una historia que no es ajena o extraña a los participantes, se busca comprender las diferentes situaciones a través de imágenes alusivas a la comunicación organizacional interna, donde los participantes podrán dar a conocer su punto de vista frente a una determinada situación, y revelar si esta situación se da en su contexto, y como estos actúan frente a ella. Quiroz, (2013).





Fuente: elaboración propia.

Tabla 7. Respuestas a preguntas de técnica interactiva zoom.

¿Qué se está dando al interior de esa escena? Respuestas relevantes	¿Trae consecuencias? ¿Cuáles y a quienes? Respuestas relevantes:
“Un mal manejo de la comunicación por parte de los jefes”	“Sí, trae consecuencias a nosotros mismos”
“Situaciones perturbadoras por culpa de la grosería de una jefe”	“Yo opino que sí, y nos trae consecuencias a todos los trabajadores”
“El sufrimiento de un trabajador por la grosería de un jefe e incluso de sus compañeros”	“El mal manejo de equipo siempre va a traer consigo problemas y los principales afectados somos los miembros del equipo”
“La manera más oscura y cruel de dar una orden, esto también pasa aquí”	“Sí, trae y muchos, eso se ve reflejado en las evaluaciones que hacemos anualmente”
“La humillación a los empleados”	“Trae muchas consecuencias porque por cosas como esas muchas personas han renunciado”
“Relaciones interpersonales con el jefe llenas de ego e irrespeto”	“Los empleados siempre sufrimos las consecuencias”
“La base para que el clima laboral esté podrido, como aquí”	“Sí, muchas y creo que por eso muchas personas se aburren en sus empleos”

¿Qué se está dando al interior de esa escena? Respuestas relevantes	¿Trae consecuencias? ¿Cuáles y a quienes? Respuestas relevantes:
“Situaciones que constantemente se viven aquí y no solo con los jefes, sino también, con los mismos compañeros de trabajo que se creen jefes”	
“El vivo ejemplo de la comunicación que nosotros tenemos aquí”	
“Conflictos personales y laborales que afectan el clima de la oficina”	

Fuente: elaboración propia.

Con la entrevista semiestructurada se pretendía identificar algunos elementos que estuviesen afectando el clima organizacional por culpa del mal manejo de la comunicación interna, para esta técnica se utilizó a los 25 empleados del área administrativa, los cuales respondieron 10 preguntas abiertas enfocadas a la comunicación y clima organizacional, donde se logró identificar múltiples situaciones que se presentan entre compañeros de trabajo por el mal manejo de la comunicación, lo que permitió identificar canales de comunicación y barreras entre compañeros que afectan el buen desempeño de las áreas.

Con este diagnóstico se procedió a realizar el mural de situaciones enfocado en situaciones laborales que los mismo participantes habían expresado en la técnica anterior, con este instrumento se pretendía evaluar el comportamiento de los trabajadores al momento de presenciar estas situaciones en el desarrollo de su trabajo; con esta evaluación se dio pie a la técnica zoom, con la cual se logró identificar las causas y responsables de las situaciones que estaban afectando el clima organizacional debido a las fallas en los canales de comunicación interna.

Esta investigación logró su objetivo principal de diseñar un diagnóstico de la comunicación organizacional de una empresa prestadora del servicio público de aseo en el Valle del Cauca ya que, por medio de los instrumentos de recolección de información mencionados anteriormente, se pudo identificar situaciones y actitudes que han perjudicado el clima organizacional debido al mal manejo de la comunicación interna, a su vez, esta investigación permitió, a la organización, tener en cuenta las fallas internas y así generar planes de acción que permitan la disminución de esta problemática.

Conclusiones

Una de las conclusiones relacionadas con el objetivo principal de la investigación y los instrumentos aplicados permitió a la organización identificar problemáticas que estaban causando el deterioro del clima organizacional. Al revisar los resultados, se evidenciaron frases que están directamente relacionadas con incomodidades de los trabajadores, las cuales afectan la relación entre los compañeros y tienen un impacto significativo en el clima organizacional.

Asimismo, se identificaron numerosos factores en el área administrativa que justifican la baja calificación que obtuvo la organización en la última evaluación del clima organizacional. Esto lleva a la conclusión de que el diagnóstico de la comunicación organizacional interna es el primer paso para generar planes de acción enfocados en estas problemáticas identificadas y gestionar de manera efectiva el talento humano.

La metodología abordada en esta investigación se convierte en una herramienta que puede ser replicada en otras instituciones, dado que es un proceso adaptable a cada circunstancia. Esto aporta una línea base que permitirá formular una correcta gestión del conocimiento del talento humano, lo cual es un factor fundamental en el sostenimiento de la organización y su constante crecimiento.

Referencias bibliográfica

- Agudelo S, Villada F (2018) Comunicación organizacional y clima laboral de Empocaldas s.a. E.S.P. y fundación Concívica. *Energies*, 6(1), 1–8. https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/3980/Villada_Pineda_Francy_Yulie-th_2018%20Trabajo%20Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Balarezo, B. (2014) La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/6696>
- Díaz, López & De la Vega; (2006), Estudio descriptivo del proceso de comunicación en una institución de educación superior en Hermsillo, son. <http://www2.izt.uam.mx/amet/vcongreso/webamet/indicedemesa/ponencias/Mesa%2018/marhadiazmesa18.pdf>
- Díaz (2014), Comunicación organizacional y trabajo en equipo (Estudio realizado en una institución de educación superior en la ciudad de Quetzaltenango) Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango
- E. Parra, L. R. Rojas y E. Arapé (2008) Comunicación y conflicto: El arte de la negociación. / www.revistanegotium.org.ve 10 (4) 2008; 17-35 [R: 2008-02 / A: 2008-02]
- Jerez Jurado & Ramírez Mejía, (2016), Percepción de clima organizacional de los empleados de planta de la empresa de servicios temporales Saitemp S.A sede Medellín-2016
- Inca (2013) El clima organizacional y su influencia en la satisfacción de los trabajadores del Centro de Servicios Ambientales y Químicos CESAQ – PUCE, QUITO <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organiza>

cional.pdf;jsessionid=D72E209D0B5CE9399EDFE73D5C43FAA0.
jvml?sequence=1

León (2006) Departamento de Ciencias de la Comunicación Universidad de Sonora (México) La comunicación organizacional en México, enfoques, diseños y problemas en su desarrollo (287-304)

Quiroga D (2007) Comunicación, clima y cultura organizacional para la gestión del conocimiento. Pymes Metalmecánicas de Cali” file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-ComunicacionClimaY-CulturaOrganizacionalParaLaGesti-5096761.pdf

Moreno (2012) Gestión integral del sistema de comunicación en las organizaciones en perfeccionamiento empresarial”; <https://www.redalyc.org/pdf/1813/181324071003.pdf>

Medina, Parra. (2018) Comunicación organizacional interna y tecnologías de información y comunicación, Facultad de Ciencias Jurídicas.

Montoya Robles, María de Jesús; De la Rosa Gutiérrez, Luciano, FLUJOS DE comunicación en organizaciones privadas de Tijuana., Razón y Palabra, vol. 18, núm. 87, julio-septiembre, 2014

Mateus (2014), La comunicación en las teorías de las organizaciones. El cruzar del siglo XX y la revolución de las nuevas tecnologías. Una visión histórica,

Pedraza (2017) El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano; <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6700989>

Rigoberto, Soria, Romo, (2008) Comunicación organizacional: un modelo aplicable a la microempresa, teacs, año 01, numero 01, diciembre 2008

Rodríguez 2016; “El clima organizacional presente en una empresa de servicio”, <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>

Solarte C, Solarte M, Barahona J, 2017; “Cultura organizacional e innovación en la orientación al mercado de empresas familiares de Pasto (Colombia)” <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v65n1/0186-1042-cya-65-01-e149.pdf>

Sarmiento, Valero, 2014, “desarrollo de un plan de acción para mejorar el clima organizacional” <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/995/Desarrollo%20de%20un%20plan%20de%20accion%20para%20mejorar%20el%20clima%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Valle (2014) la investigación en comunicación organizacional en Antioquia- Colombia revista luciérnaga-comunicación

Williams, (2013) Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública, Universidad Autónoma de Nuevo León, división de estudios de posgrado de psicología