

**RELEVANCIA DE LA VARIABLE COMUNICACIÓN EN EL CLIMA
ORGANIZACIONAL EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR
DEL MUNICIPIO DE SINCELEJO.**

DEIRYS DE JESÚS OLIVERA PALENCIA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO JOSÉ DE SUCRE

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

COMUNICACIÓN SOCIAL

SINCELEJO

2019

**RELEVANCIA DE LA VARIABLE COMUNICACIÓN EN EL CLIMA
ORGANIZACIONAL EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR (IES)
DEL MUNICIPIO DE SINCELEJO.**

DEIRYS DE JESÚS OLIVERA PALENCIA

Trabajo de grado para optar por el título de Comunicadora Social

Asesores:

Mery Montenegro Castillo

Cargo: comunicadora Social

Andrea Lorduy Díaz

Licenciada en educación

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO JOSÉ DE SUCRE

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

COMUNICACIÓN SOCIAL

SINCELEJO

2019

Nota de aceptación:

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Sincelejo Sucre, 22 Noviembre 2019

Dedicatoria

Dedico este logro a los seres que han hecho parte importante en mi vida, al Dios que todo lo puede, a ese ser supremo que con el pasar de los años me ha enseñado a esperar en él y a entender que todo lo que vivimos es porque así lo decidió, a mi ser de luz, mi ángel del cielo, mi Luna; aunque ha sido muy largo el camino sin tu presencia y por más que quisiera que disfrutaras de este triunfo a mi lado, tu ausencia ha fortalecido mi alma, me ha impulsado para avanzar en este proceso.

A mi esposo Carlos Borja, mi compañero de mil batallas, ese hombre sabio que se desveló todos estos años para que no me sintiera sola mientras estudiaba, ese que cada vez que derramaba una lágrima cuando creía que no podía, estaba siempre diciéndome “tú si puedes”, a mi hijo Diego Andrés, mi verdadero milagro, mi ángel en la tierra, ese hombrecito que solo con pensar en él y verlo sonreír recargo fuerzas para continuar.

A mis abuelos Elina y Emiro, por haberme enseñado que la originalidad y la sinceridad marcan tus pasos, a mi mamá Irina, con ella aprendí que hay que salir adelante no importa cuales sean las circunstancias.

A la única persona por la que he conocido el verdadero significado de la amistad, a mi amiga Sofía. Y por último a cada uno de los que han marcado huella en cada momento que he vivido.

Agradecimientos

Principalmente a Dios, a mi familia, a la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre, por darme la oportunidad de realizarme a nivel profesional siendo empleada de la misma.

A estas dos maravillosas mujeres: Mery Montenegro, por ser la primera persona que creyó que podía iniciar una nueva etapa a nivel profesional y quien es hoy mi referencia, a Andrea Lorduy, por ser una de los seres más sinceros y nobles que la vida me ha permitido conocer, por cada palabra de motivación y de sabiduría.

Contenido

Dedicatoria.....	4
Agradecimientos.....	5
Contenido.....	6
Glosario	8
Resumen	9
Planteamiento del problema	10
Formulación del problema	12
Justificación	13
Objetivos.....	15
Objetivo general.....	15
Objetivos específicos	15
Estado del arte	16
Antecedentes.....	16
Marco conceptual	20
Definición de Clima laboral.....	20
Comunicación	22
Marco teórico.....	24
Teoría del Clima Organizacional de Rensis Likert.....	24
Clima de tipo autoritario: Autoritarismo explotador	24
Clima de tipo autoritario: Autoritarismo paternalista	24
Clima de tipo participativo: Consultivo	25
Clima de tipo participativo: Participación en grupo	25
Teoría del comportamiento organizacional	26
Teoría clásica	27
Importancia del clima laboral en Instituciones de Educación Superior	28
Ley 30 de 1992.....	28
Metodología.....	30

Población y muestra	30
Instrumentos.....	30
Método de recolección de información	31
Procedimiento	31
Análisis de resultados	32
Clima organizacional y variables de medición	32
Clima organizacional en relación con la variable comunicación en las IES	39
Resultados de las mediciones de clima organizacional en las Instituciones de Educación Superior en relación con la variable comunicación	43
Conclusiones.....	50
Recomendaciones	52
Bibliografía.....	53

Glosario

Clima laboral: ambiente que se desarrolla entre empleados de una organización.

Comunicación: acción consciente de intercambiar información entre las personas.

Instituciones de Educación Superior: centros de formación académica reglamentadas por la ley 30 de 1992 del Sistema de Educación Superior en Colombia.

Organización: estructuras administrativas creadas para lograr metas u objetivos

Teorías: conjunto de ideas, conceptos interrelacionados de fenómenos.

Variables: cosa que puede ser susceptibles de ser modificadas.

Resumen

El siguiente trabajo investigativo, tiene como finalidad determinar la relevancia que tiene la variable comunicación en el clima organizacional en Instituciones de Educación Superior del municipio de Sincelejo; se realizó con un enfoque cualitativo y tipo de investigación descriptivo. La muestra fueron las tres Instituciones que se encuentran registradas en el Sistema Nacional de Educación Superior-SNIES y dio como resultado que dos, de tres organizaciones de la capital sucreña aplican la encuesta de clima y tienen en cuenta la variable con resultados favorables y muy favorables, mientras que la universidad pública no utiliza métodos de medición desde hace cuatro años.

Relevancia de la variable comunicación en el clima organizacional en Instituciones de Educación Superior del municipio de Sincelejo

Planteamiento del problema

La comunicación es la esencia de toda actividad, se hace necesaria desde diferentes aspectos, debido a que es un factor determinante para la clave del éxito en la medida en que ésta media el proceso de emisión y de recepción de mensajes. En el contexto organizacional, una adecuada gestión de la comunicación, se verá reflejada en el nivel de satisfacción por parte de los empleados; entendiendo esta última como la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo, tal como lo indica Ruiz (2010), por lo tanto, a mayor motivación, crece el interés por dar cumplimiento a las políticas internas establecidas por la organización.

En el aspecto laboral, el artículo 25 de la Constitución Política de Colombia (1991) cita que, “El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas”, entendiendo dignidad desde la perspectiva de Pico De la Mirandola, citado por Martínez Bullé-Goyri (2013), como la capacidad para alcanzar las metas personales mediante el ejercicio de las capacidades con el libre desarrollo de la personalidad; de esta forma es importante plantear la tesis de que el ser humano es social por naturaleza, y en cualquier ámbito de su vida requiere de los procesos comunicativos para relacionarse y aplicar sus competencias y habilidades en el marco de un trabajo en equipo u organizacional.

Por otro lado, Frederick Herbert citado por (Bonilla, 2013) en su teoría de los factores motivacionales e higiénicos aplicado al desarrollo de las empresas, determinó que “el salario, los beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, la comunicación, reglamentos internos, etc.”, son importantes dentro del clima de cada organización, todo visto desde el punto de vista motivacional, pero si se observa desde lo comunicativo, se hace necesario tener en cuenta la opinión de Chiavenato

citado por (Rueda, 2012) quien afirma que “la comunicación por ser una actividad administrativa debe cumplir uno de sus propósitos, el cual es proporcionar la información y la explicación necesaria para el desempeño óptimo de las tareas establecidas”. En consecuencia, la comunicación se reviste de importancia dada sus repercusiones en el entorno en que desenvuelve el colaborador.

De esta forma, se determina que el clima organizacional tiene un impacto significativo en el quehacer de una empresa; siendo la comunicación una de las variables que incide de manera fundamental, en organizaciones privadas como públicas; en este caso en estudio, Instituciones de Educación Superior, que por su naturaleza y transformaciones en diferentes campos, tal como lo expone Aranguren (s.f.), “requieren de procesos de relacionamiento y comunicativos estructurados como parte de un adecuado ambiente laboral y por ende de una productividad requerida”; se toma entonces como referencia los casos de estudio de las Instituciones de Educación Superior de Sincelejo en donde se analiza la relevancia de esta variable, como aspecto importante de su quehacer formativo.

Descripción del problema

Las Instituciones de Educación Superior- IES, son centros de formación académica, reglamentadas por la Ley 30 de 1992 del Sistema de Educación en Colombia, en donde se regula el sistema de vinculación de personal a IES. (Ministerio de Educación Nacional, s.f.).

En Sincelejo sólo tres IES se encuentran registradas en el Sistema Nacional de Educación Superior- SNIES, la Universidad de Sucre, la Corporación Universitaria del Caribe -Cecar y la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre - Corposucre, las cuales tienen dentro de su planta de personal colaboradores de tipo administrativo y docentes.

Entendiendo que el tiempo regular que un colaborador de estas organizaciones permanece en su lugar de trabajo corresponde a ocho horas diarias o 48 semanales, y que este tiempo permite que la interacción con los compañeros sea constante,

es necesario que las IES entiendan los procesos comunicativos como un eje fundamental y transversal, y reconozcan a su planta docente y administrativa como un conjunto de individuos sociales por naturaleza, que requieren de la interacción permanente para el normal desarrollo de sus funciones, capacidades y necesidades.

Para esto, el sustento teórico tendrá como base principal la teoría de clima organizacional de Rensis Likert (1998) quien establece que “el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y **las condiciones organizacionales que los mismos perciben**”, planteando las siguientes dimensiones para su estudio y gestión: Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Condiciones laborales y **Comunicación**.

Este último factor se considera uno de los aspectos fundamentales, puesto que los procesos comunicativos tienen como característica el ser transversales, además de considerarse fundamentales en cualquier actividad humana, así como lo indican Soria y Alvarado (2010), quienes expresan que la comunicación es el amalgama entre el ser humano y las relaciones corporativas entre ellos, y por lo tanto su estudio se vuelve de vital importancia, puesto que si se cuenta con una gestión de comunicación adecuada dentro de la organización, la empresa logrará ser más efectiva y productiva.

Formulación del problema

Ahora bien, analizando lo planteado por Likert, y teniendo en cuenta que la aplicación de las encuestas de clima en las IES y el resultado que se obtengan, son fundamentales para la toma de decisiones internas, y para procesos más efectivos y productivos; surge el siguiente interrogante: ¿Cuál es la relevancia que tiene la variable comunicación en el clima organizacional en Instituciones de Educación Superior del municipio de Sincelejo?

Justificación

Esta investigación denominada “Relevancia de la variable comunicación en el clima organizacional en Instituciones de Educación Superior del municipio de Sincelejo”, pretende determinar por medio de un análisis detallado la relevancia que tiene esta variable para el clima organizacional en las tres Instituciones de Educación Superior de la capital sucreña: Universidad de Sucre, Corporación Universitaria del Caribe-Cecar y Corporación Universitaria Antonio José de Sucre- Corposucre; todo esto a partir del resultado de la encuesta de clima laboral aplicada por cada institución.

Copeme (2009), plantea que “la encuesta de Clima Laboral permite medir el nivel de satisfacción del personal en general” teniendo en cuenta la importancia de la aplicación de estos instrumentos para las empresas, es pertinente su análisis puesto que permite conocer la percepción de los colaboradores respecto a las condiciones físicas, como emocionales en las que desarrollan sus labores.

Haciendo referencia a las Instituciones de Educación Superior, que tienen dentro de sus políticas institucionales el mejoramiento de sus procesos académicos y administrativos, y a su vez apuestan por certificaciones de alta calidad; este estudio permitirá identificar el impacto que tiene la comunicación en el clima organizacional; y tal como lo expone Toro, citado por Rada (2004), este es el responsable de efectos importantes en la productividad laboral; por ende coadyuva a la consecución de las metas institucionales.

Mitchell, (2009), citado por Montenegro (2016), expresa que una de las causas por las que una persona considera la posibilidad de abandonar un empleo es la insatisfacción laboral, por ello, para las organizaciones se hace necesario la aplicación periódica de instrumentos de medición de clima que monitoreen cada una de sus variables y de esta manera contrarrestar otro de los fenómenos que puede presentarse en este tipo de organizaciones, conocido como rotación de personal. Para las IES este fenómeno de rotación de personal repercute en forma negativa, retrasa y genera traumatismo para el normal desarrollo de los procesos institucionales. En este sentido, la naturaleza de esta

investigación permite concebir la comunicación como un elemento que puede contribuir al fortalecimiento de sentido de pertenencia hacia una organización y de esta manera crear ese sentimiento de estabilidad.

Objetivos

Objetivo general

Determinar la relevancia que tiene la variable comunicación en el clima organizacional en Instituciones de Educación Superior del municipio de Sincelejo

Objetivos específicos

- Identificar los conceptos de autores afines al clima organizacional y sus variables de medición.
- Revisar la medición del clima organizacional en relación con la variable comunicación en las IES.
- Comparar los resultados de las mediciones de clima organizacional en las Instituciones de Educación Superior en relación con la variable comunicación.

Estado del arte

Antecedentes

Varios han sido los estudios de clima laboral que se han realizado en las Instituciones de Educación Superior en el mundo, países como Ecuador, México, Argentina, Perú, Honduras, Venezuela, Colombia, entre otros, han estudiado las variables teniendo en cuenta sus dimensiones; las cuales se agruparon por orden cronológico.

Mercado, P. y Toro, F. (2008) realizaron un trabajo denominado “Análisis comparativo del clima organizacional en dos universidades públicas de Latinoamérica: México y Colombia”, donde pretendían encontrar similitudes y diferencias entre las dos instituciones desde el punto de vista académico, organizacional y administrativo; el instrumento aplicado fue ECO IV, la muestra para esta investigación fue de 1.854 personas de la Universidad Mexicana, y 980 en la colombiana, dando como resultado una gran similitud en lo que corresponde a características psicométricas; en lo referente al clima laboral las diferencias son bastante amplias por factores principales como el cultural.

Ucrós Brito (2011), analizó los factores del clima organizacional en las Universidades de la Costa Caribe Colombiana, en el trabajo investigativo se aplicó una metodología descriptiva y un enfoque cuantitativo, dentro de los resultados encontrados se evidenció que existe una gran comparación entre el grupo de factores organizacionales que componen a una empresa, por lo tanto se tomó como un medio de intervención para la población docente, la realización de lineamientos que permitan mejorar el clima laboral del grupo de instituciones objetos de la investigación

Álvarez Espinosa (2012) analizó la importancia del clima organizacional como factor determinante en el desempeño laboral en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad del Magdalena, mediante el método descriptivo, utilizando como instrumento el IMCOC que contiene 45 preguntas acerca de los aspectos más relevantes del clima organizacional en empresas colombianas, y fue aplicada directamente en los funcionarios que laboraron en la Facultad durante el periodo 2012 – I.

En los resultados encontrados se identificó que la variable que presentó mayor resultado fue Objetivos y Control, lo que demuestra una congruencia en el seguimiento entre las actividades planeadas y desarrolladas; las variables que se ubicaron en la escala de menor porcentaje fueron la Toma de Decisiones, debido a que gran parte de las tareas de la Facultad dependen de la planeación de otras dependencias, lo cual los limita; es importante destacar que en esta investigación no se tuvo en cuenta la variable comunicación.

Rojas, Martínez (2013) realizó la investigación Satisfacción laboral y el Clima Organizacional de las principales universidades sucreñas, con el objetivo de describir los elementos que conforman la satisfacción laboral y a su vez determinar como influye dentro del clima en Instituciones de Educación Superior del departamento de Sucre. La muestra fueron 120 docentes, el estudio fue realizado bajo un enfoque descriptivo correlacional que permitió trabajar bajo 4 variables como lo fueron: incentivos, ergonomía y condiciones de trabajo, estabilidad laboral y autorrealización, este proceso dejó como resultado que las condiciones laborales en que se encuentran los trabajadores no son las más favorables, no se les garantiza su permanencia en la organización, y no hay apoyo suficiente para promover el crecimiento profesional.

Tapia Cuadrado, A. (2014) mediante un diagnóstico de clima laboral realizado en la Universidad Tecnológica del Chocó, específicamente a 120 colaboradores del área administrativa, se pretendió primeramente emplear la escala propuesta por Likert para resaltar las ocho dimensiones de clima propuesta por Changet (2008): autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación. Teniendo en cuenta que las mediciones más altas fueron obtenidas por las dimensiones de autonomía, cohesión y apoyo, el resultado fue favorable para la organización, ya que el clima laboral de esta institución a nivel general es mejorable.

Por su parte Gómez, citado por Vásquez (2015), realizó el estudio “Manejo de la comunicación organizacional en una institución de formación básica” en Bogotá Colombia, el objetivo principal de dicha investigación fue conocer el manejo que se le da a la comunicación organizacional en esta institución, para esto realizaron encuestas en 26 colegios distritales; a la conclusión que se llegó fue que “la comunicación organizacional no es un fenómeno desconocido por los integrantes de las instituciones, al contrario, se

maneja poco y su función principal es informar”, por lo tanto se realizó un plan de comunicación que ayudara a integrar todos los procesos.

Pineda Uribe (2015) mediante un diagnóstico que tuvo como base la teoría de Likert, se realizó una investigación denominada “El Clima Organizacional para la Biblioteca de la Universidad Nacional de Colombia sede Manizales”, la cual estudió la influencia de las dimensiones: cooperación y apoyo, autonomía, orientación a resultados, comunicación, motivación y toma de decisiones. Los resultados dieron que hay mucha influencia hacia un clima participativo consultivo, por lo tanto, las cuatro dimensiones que sobresalieron por la influencia en el clima laboral fueron motivación, comunicación, orientación y cooperación y apoyo; para las demás implementaron acciones de mejora.

Bustos, A y Vargas, (2015) titularon su trabajo de investigación “El clima organizacional, una estrategia en la gestión de los recursos humanos”, la cual tenía como finalidad conocer la percepción del clima organizacional en los colaboradores de una cooperativa, para lo anterior se concluyó que “la percepción del clima organizacional es subjetivo y depende de variables como la orientación organizacional, la administración del talento humano, el estilo de dirección, la comunicación e integración, el trabajo en grupo, la capacidad profesional y el medio ambiente físico; variables que están ligadas directamente a la eficacia y eficiencia de una organización o empresa”

Bermúdez, Pedraza, Rincón (2015) investigaron acerca del “Clima organizacional en Universidades de Bogotá, desde la perspectiva de los estudiantes”, la idea fue caracterizarlos utilizando un enfoque cualitativo con alcance descriptivo y posteriormente se lograron unos resultados muy importantes como por ejemplo la identificación por parte de los estudiantes de un clima laboral que incluye factores tangibles e intangibles.

Campo & Daza (2016), detallan los aspectos relacionados al clima organizacional y al desempeño de los trabajadores de la Universidad de Santander UDES, de la ciudad de Valledupar, esto después de la aplicación del instrumento Clima 18 que busca medir y evaluar 18 factores del clima que afectan a los empleados. La investigación fue cuantitativa de tipo descriptiva y como muestra se utilizaron 69 trabajadores de la

población total del claustro universitario. En los resultados obtenidos correspondientes a la variable comunicación se puede decir que el 51% de los encuestados están parcialmente de acuerdo, evidencian que los canales de comunicación dentro de la organización no son los más óptimos, un 23% totalmente en desacuerdo y el 23% restante totalmente de acuerdo.

González Román, S. Figueroa Aparicio, H. (2016) realizaron su investigación sobre Clima laboral y satisfacción docente en el Colegio Técnico Micro empresarial el Carmen – Colombia, con el fin encontrar la relación entre clima laboral y satisfacción docente en el colegio en mención, bajo un enfoque cuantitativo y un tipo de investigación descriptivo correlacional de diseño no experimental; los resultados obtenidos mostraron que existe una relación significativa entre el clima laboral y satisfacción docente, después del análisis hubo resultados en las dimensiones tratadas, donde no se encontró relación entre liderazgo y satisfacción docente.

Moreno, S. I. (2018) tituló su trabajo “Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba” el cual se basó en el análisis de las relaciones interpersonales y en la forma como estas repercuten en el desarrollo de las personas; para esto utilizaron las variables como: motivación y apoyo, autonomía y toma de decisiones, disponibilidad de recurso físico y económico, cultura organizacional y relaciones personales, el estudio fue transversal de tipo cuantitativo, con apoyo cualitativo y en los resultados obtenidos, se pudo determinar que la dimensión comunicación es la que más se correlaciona con las dimensiones anteriores, por lo que indicó que la incidencia de la comunicación es de manera directa, debido a que con la utilización adecuada de las relaciones interpersonales, aumenta la productividad por parte de los colaboradores de la organización.

Cabrera Salas, A. (2018) realizó el trabajo de investigación que tenía como objetivo determinar el clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana, para esto se escogió una muestra de 56 empleados y se utilizó el cuestionario de escala del clima laboral de Sonia Palma y el cuestionario de la teoría bifactorial de Frederick Herzberg. Las muestras de estudios determinaron que en el clima laboral el resultado fue muy favorable, pero en lo que corresponde a satisfacción laboral obtuvo un nivel medio en cada uno de los indicadores.

Marco conceptual

Definición de Clima laboral

En los años 60, Likert y Gibson (1986) plantean la definición de clima laboral como “el término utilizado para describir la estructura psicológica de las organizaciones, es la sensación, personalidad o carácter del ambiente de la organización”.

Así mismo Tagiuri (1968) citado por Navarro & García, (2007) lo define como: “una cualidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros e influyen en su comportamiento, y se puede describir en términos de los valores de un conjunto específico de características o atributos de la organización”.

Para Brunet, (1987) citado por García e Ibarra, (s.f.) el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez al área de psicología organizacional por Gellerman en 1960. Este concepto estaba influido por dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista. Según la escuela de Gestalt los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, es así que los colaboradores se comportan en una organización, teniendo en cuenta la percepción que tengan de su espacio de trabajo. Ahora bien el mismo autor enfatiza en que el comportamiento y pensamiento del ser humano, va a depender del ambiente en que se encuentre, de todo el conjunto de elementos importantes que conlleven al proceso de adaptación de él en su entorno.

Del mismo modo Schneider y Hall (1972); citado por Cardona y Zambrano (2014), lo definen como un conjunto de percepciones que una organización tiene de sus políticas, prácticas y procedimientos que son compartidos por sus miembros en torno al ambiente laboral; se trata de un concepto multidimensional e indeterminado, a diferencia de

otros que están referidos a procesos específicos que tienen lugar en la organización, tales como el poder, el liderazgo, el conflicto o las comunicaciones.

Por su parte, Robbins (1990) citado por Ramos, Moreno (2012) en un intento por delimitar el concepto de clima lo define como la personalidad de la organización y se puede asimilar con la cultura ya que permite reafirmar las tradiciones, valores, costumbres y prácticas.

Ahora bien, Gonçalves (1997), citado por García (2009) considera que “el clima organizacional se relaciona con las condiciones y características del ambiente laboral las cuales generan percepciones en los empleados que afectan su comportamiento”.

Otro de los conceptos más completos es el expuesto por Katz y Kahn (1990) cuando se refieren al clima organizacional de la siguiente manera: “el clima organizacional refleja la historia de las luchas internas y externas, los tipos de gente que la organización atrae; sus propios procesos laborales y su planta física, las formas de comunicación y cómo ejerce la autoridad dentro del sistema”.

De igual manera, Toro, citado por Rada (2004), sostiene que “el clima organizacional se maneja como una variable independiente responsable de efectos importantes sobre la motivación, la satisfacción y la productividad”; del mismo modo Palma, S (2004) el clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

Por su parte, Uribe, Patlán y García (2015), citado a Forehand y Gilmer (1964), definen el clima organizacional como un conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir a una organización y distinguirla de otras, su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas en la organización.

De esta manera, para efectos de la presente investigación, se puede indicar que el clima laboral es visto como el conjunto de aspectos psicológicos que hacen parte de

una organización y se complementa teniendo en cuenta los factores motivacionales de las personas.

Comunicación

Para definir el término comunicación se inicia con Pasquali (1978) quien afirma que la comunicación aparece en un instante mismo en que la estructura social comienza a configurarse y asegura que donde no hay comunicación no puede formarse ninguna estructura social.

Desde otra mirada, Borden y Piedra (1982) citado por la Universidad Autónoma de México (2019) señalan que:

Es posible describir la comunicación como un deporte de contacto, puesto que se trata de la única manera de que disponemos para ponernos en contacto con los demás y aun cuando no nos demos cuenta de cuánto dependemos de ella, constituye el centro de nuestra existencia, puesto que nuestros sentidos captan las señales transmitidas por otros y a partir de ellas creamos significados.

Otro concepto más concreto es el de Bateson y Ruesch (1984), citado por Naranjo (2005) quienes indican que:

El comunicar incluye todos los procesos mediante los cuales las personas se influyen mutuamente, además que todas las acciones y los eventos se experimentan con procesos comunicativos tan pronto como son percibidos por el ser humano, esto implica que tal percepción modifica la información que una persona poseía y, por lo tanto, influye en ella.

Otro de los autores que han explicado este término es Lethonen (2009)

Shannon y Weaver, citado por Aguado (2004), mayores referentes de la comunicación, indican que este proceso hace referencia a la transmisión de información en

un mensaje entre dos instancias (receptor y emisor) por medio de un canal en un contexto que afecta a la transmisión.

Una vez analizados los anteriores conceptos, para la presente investigación se puede definir la comunicación como un proceso transversal en el que todo comunica; el cual permite la interacción entre diversos individuos sin importar la estructura social en donde se dé, generando acciones de transmisión de información que influyen en la percepción de las personas dando significado a cada situación.

Marco teórico

Teoría del Clima Organizacional de Rensis Likert

Esta teoría se ha convertido en un referente para las organizaciones, la cual establece que el comportamiento adquirido por los empleados, depende directamente del comportamiento de los subordinados y del entorno donde se encuentran, todo esto ayudará a facilitar en cada uno de ellos el nivel de eficacia y eficiencia. De acuerdo a lo anterior, para el presente trabajo investigativo, se entiende pertinente el aporte de la teoría de Likert que dirige su conceptualización en la aclaración de los objetivos propuestos.

Likert (1968) citado por García Ramírez & Ibarra Velásquez (2012) determinó cuatro tipos de clima en las organizaciones:

Clima de tipo autoritario: Autoritarismo explotador

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

Clima de tipo autoritario: Autoritarismo paternalista

Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en

los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

Clima de tipo participativo: Consultivo

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

Clima de tipo participativo: Participación en grupo

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

Ahora bien, para entender el fenómeno del clima organizacional y su tipología, es necesario hablar de Rensis Likert citado por Rodríguez (2016) quien propuso tres variables vitales dentro de una organización:

Variables causales: Son variables independientes que determinan el sentido en que una organización evoluciona así como los resultados que obtiene. Éstas no incluyen más que las variables independientes susceptibles de sufrir una modificación proveniente de la organización de los responsables.

Variables intermedias: Estas Variables reflejan el estado interno y la salud de una empresa, por ejemplo, las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones, etc.

Variables finales: Son las variables dependientes que resultan del efecto conjunto de las dos precedentes. Estas variables reflejan los resultados obtenidos por la organización; son, por ejemplo, la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y pérdidas. La combinación y la interacción de estas variables permiten determinar dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones

Desde otro punto de vista se hace necesario referirse al comportamiento organizacional, puesto que este analiza la conducta de los individuos dentro de las empresas, con la finalidad de mejorar su eficacia.

Teoría del comportamiento organizacional

Cuando nos referimos al comportamiento organizacional, hacemos referencia a ese tipo de conductas que generan los individuos dentro de las organizaciones; Davis y Newstrom, (1990) expresan que en donde quiera que exista una organización, se tendrá la necesidad de comprender el comportamiento organizacional.

Por su parte Robbins, S. (1999), expresó que “el Comportamiento Organizacional incluye los temas centrales de la motivación, el comportamiento del líder y el poder, la comunicación interpersonal, la estructura de grupos y sus procesos, el aprendizaje, el diseño de trabajo y la tensión en el trabajo”. Uno de los aspectos por los que es vital analizarlo es la comunicación, puesto que juega un papel importante dentro de las organizaciones por ser cambiante, la inadecuada interpretación de esta, podría entorpecer el mensaje, afectando el rendimiento de la organización.

Por otra parte, es importante citar varias teorías que han aportado elementos claves en busca del mejoramiento del clima laboral:

Teoría clásica

Su principal exponente fue Henri Fayol, y surge de la necesidad de encontrar lineamientos para administrar organizaciones complejas, fue el primero en reglamentar el comportamiento gerencial, «tiene como parte culminante 14 principios de administración y para la administración es una parte fundamental del trabajo eficiente en cualquier empresa». (Collado.1997), ellos son:

- División del trabajo
- Autoridad y responsabilidad
- Disciplina
- Unidad de dirección
- Unidad de mando
- Subordinación del interés individual al interés general
- Remuneración del personal
- Centralización
- Jerarquía
- Orden
- Equidad

- Remuneración del personal
- Centralización
- Jerarquía
- Orden
- Equidad

Importancia del clima laboral en Instituciones de Educación Superior

El clima laboral en las Instituciones de Educación Superior es uno de los factores determinantes para la realización de las actividades, debido a que dependiendo del nivel de satisfacción interno, se pueden obtener resultados que varían de manera individual, lo que repercute en el logro de los objetivos de la organización. Aunque Pallas (1988) opine que es posible que peculiaridades de la educación superior determinen que el clima en centros no universitarios sea un constructo distinto al que define las universidades, del mismo modo que se han encontrado diferencias en la esencia del constructo entre escuelas elementales y secundarias, pero a nivel general deben cumplir la misma misión.

El clima laboral dentro de las IES es una pieza clave para el funcionamiento de los objetivos trazados, debido a que un ambiente sano y agradable beneficia a la población en general.

Ley 30 de 1992

Por medio de la Ley 30 de 1992, el Ministerio de Educación Nacional en Colombia se regula la educación superior, dentro de los lineamientos de política de Bienestar (2016) para este tipo de instituciones, se ha incorporado el nuevo concepto de formación integral para todos los que hacen allí conviven. Cuando se refiere a lo anterior, se dice que las IES están en la obligación de hacer cumplir los ámbitos de acción como: lo

físico, psicoafectivo, espiritual y social, con el fin de proporcionar satisfacción en la comunidad académica y administrativa.

Así como también por las facultades otorgadas en la Ley 30, el CESU presentó una política de bienestar mediante el Acuerdo 03 de 1995 en la que se definieron elementos importantes sobre la manera de entender e implementar el bienestar desde ese momento, incluyendo aquí el desarrollo humano, mejoramiento de la calidad de vida de la persona y del grupo institucional (estudiantes, docentes- investigadores y personal administrativo) como un todo (Mineducación, s,f)

He aquí la importancia del buen clima dentro de las IES, debido con lo anteriormente planteado, este tipo de organizaciones no solo velan por el interés de la comunidad académica, sino también de la comunidad administrativa. Por lo tanto, de aquí se parte, para decir que si dentro de estas empresas se cumplen con las condiciones óptimas para el empleado, por ende, el mejoramiento dentro del clima mostrará los resultados satisfactorios a diario, y se evidenciará a raíz de las percepciones que se tienen tanto a nivel interno como externo.

Metodología

La metodología de la presente investigación es un estudio descriptivo, citado por Sampieri (1998) cuando se refiere a que pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren. El enfoque utilizado fue cualitativo, teniendo en cuenta que lo que se realizó fue un análisis de la variable comunicación en el clima laboral de las IES del municipio de Sincelejo.

Población y muestra

Para esta propuesta se establece como criterio de selección las 3 Instituciones de Educación Superior que registran en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior, SNIES, con domicilio en el departamento de Sucre, la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre- Corposucre, Corporación Universitaria del Caribe- Cecar y la Universidad de Sucre.

Instrumentos

Para la revisión de la variable comunicación, se tomaron como referencia los instrumentos de medición de clima laboral aplicados durante los últimos 3 años por las Instituciones de Educación Superior objeto de muestra en esta propuesta (CL-SPL, IPCO).

Método de recolección de información

Procedimiento

Para la realización de este proyecto, el primer paso fue indagar en la plataforma del Sistema Nacional de Información de la Educación Superior- Snies, cuáles son las Instituciones de Educación Superior contempladas por el Ministerio de Educación como oficiales en el municipio de Sincelejo, encontrando así a tres de ellas: la Universidad de Sucre fundada en el año 1977 y prestando servicios desde el año siguiente, seguidamente la Corporación Universitaria del Caribe- Cecar que desde el año de 1987 inició labores académicas y por último la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre desde el año 2004.

Ya teniendo identificada dichas instituciones, se procede a realizar y enviar con anticipación las cartas, que solicitaban el resultado de los últimos tres años de las encuestas de satisfacción en relación a la variable comunicación. Mientras se esperaba respuesta, se trabajó en la construcción de uno de los ejes fundamentales del proyecto como lo son el marco teórico y el estado del arte, debido a que es aquí donde se consigna gran parte de los elementos que se utilizaron para el resultado final.

Después de varios meses, se logra obtener la información de la variable comunicación en el clima laboral de los últimos tres años de dos universidades del municipio de Sincelejo: la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre y la Corporación Universitaria del Caribe Cekar; la Universidad de Sucre no aplica encuesta de clima desde hace más de cuatro años.

Entonces se procede a analizar cada instrumento por año de aplicación, los aspectos relevantes de la información encontrada y se realiza una comparación en torno a los resultados arrojados. Posteriormente se concluye y se dan las respectivas recomendaciones teniendo en cuenta el trabajo de campo que se realizó durante el proceso investigativo.

Análisis de resultados

Clima organizacional y variables de medición

Para esta investigación es importante identificar los conceptos de autores afines al clima organizacional y sus variables de medición, así como también la relevancia que estas tienen en las IES. Likert (1967) citado por Noboa (2011), define con claridad el concepto de clima como percepción, dando la idea de que la reacción de las personas va a estar determinada por la percepción que tengan de la organización y sus componentes.

Para entender la variable comunicación descrita por Likert (1967), es necesario estudiar los cuatro estilos o sistemas de dirección en los cuales se muestra el tipo de comunicación que se evidencia cuando se aplica cualquiera de estos:

- Autoritario- coercitivo: es aquel en el que los directivos no tienen confianza en su equipo, el castigo y el temor infundido son los principales motores de la motivación. Aquí la comunicación es descendente.
- Autoritario- benevolente: la actitud del directivo hacia el colaborador es paternalista, la confianza es condescendiente, y la comunicación mejora ligeramente y la productividad también.
- Consultivo: se puede decir que está cerca de la dirección óptima para el autor, aquí aunque el control es aplicado por los altos mandos, se comparte con los medios o inferiores.
- Participativo: las decisiones son tomadas por consenso y se recompensa tanto en lo económico como en lo simbólico. Aquí la comunicación promueve la toma de decisiones conjunta.

Teniendo en cuenta estos sistemas de dirección en las organizaciones, se considera la importancia que tiene la variable comunicación para las IES, debido a que es transversal en todos los procesos. Si se mira desde el punto de vista de los colaboradores,

en su estancia en el lugar de trabajo, durante el día necesitan realizar procesos básicos de comunicación con todo el personal que se relacionan, desde un saludo cordial hasta una despedida amena incentivan a que se evidencie el buen clima dentro de la empresa.

Veamos ahora el punto de vista de autores que han aportado al clima laboral desde sus perspectivas. El primero es Rensis Likert quien según Sandoval (s, f) mide percepción del clima en función de ocho dimensiones:

- Los métodos de mando: este autor hace hincapié cuando se refiere a la forma en que los altos mandos utilizan el liderazgo para influir en cada uno de sus empleados.
- Las características de las fuerzas motivacionales: son todas esas estrategias que se utilizan para que los empleados se sientan satisfechos
- Características de los procesos de comunicación: esta una de las más importantes para la investigación, se enfoca en la viabilidad de todos los procesos comunicativos que se ejercen dentro de la organización
- Características de los procesos de influencia: incluye la integración entre jefe y empleado para aportar a los objetivos de la organización
- Características de los procesos de toma de decisiones: revisar las informaciones que se dan en la organización para tener en cuenta las decisiones
- Características de los procesos de planificación: las estrategias utilizadas para la proyección de los objetivos institucionales
- Características de los procesos de control: todo lo que tiene que ver con la distribución y control de las instancias organizacionales
- Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento: incluye todo el proceso de la planificación y la información que se quiere dar.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede decir que Likert desde su punto de vista mantiene la percepción del clima a partir de las características mencionadas, lo que permite pensar que si se aterriza a las Instituciones de Educación Superior, se puede entender que las dimensiones planteadas comprenden una interrelación que se construye y que se debe aplicar dentro de las organizaciones teniendo en cuenta principalmente la que habla de los procesos comunicativos porque aplica a todos los procesos dentro de una organización.

Siguiendo un poco con la conceptualización de clima, se encuentran Litwin y Stringer (1968), citado por Contreras y Matheson (s, f), quienes se refieren al clima laboral, como un conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por las personas que trabajan en la organización y que influyen en su motivación o comportamiento. Ellos reconocen 9 factores que repercuten en el clima organizacional teniendo como referente a la Teoría de Likert, ellos son: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflicto e identidad.

Aunque según lo planteado por Litwin y Stringer, la variable comunicación no es medida de manera independiente, es preciso indicar que las variables relación y cooperación, reflejan aspectos comunicativos, en la primera de ellas midiendo colaboración y el buen trato; y en cuanto a cooperación, el apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de equipo que contribuya al logro de objetivos grupales. (1968), lo que da a entender que existen autores que integran aspectos comunicativos en otras dimensiones del clima organizacional.

Ahora bien, es necesario que dentro de las IES, periódicamente se mida el clima organizacional, que se reconozca cuál es el sentimiento de bienestar entre los colaboradores, cuáles son sus intereses personales, que se sepa de cada uno de los empleados cómo es el aporte que le brinda a la organización. Todo esto conlleva a conocer la percepción que se tiene del lugar de trabajo y determinar si se presentan fallas comunicativas.

Desde el punto de vista de Astudillo (1985), quien realizó un instrumento que considera 14 dimensiones que explicarían el Clima Organizacional, dentro de este, tuvo en cuenta tres variables utilizadas por Litwin y Stringer ellas son: estructura, responsabilidad y recompensa, las demás se refieren a riesgo, calidez, apoyo, administración del conflicto, identidad, estilo de supervisión, motivación laboral, estabilidad laboral, oportunidades de desarrollo, comunicación y equipos, distribución de personas y material.

En el contexto educativo, las variables planteadas por el autor manejan un grado de continuidad entre los puntos de vista de Likert, Litwin y Stringer, debido a que si son medidas teniendo en cuenta todos los factores organizacionales, se podría decir entonces que habrá claridad en los resultados arrojados, más cuando se habla de la estructura, responsabilidad y recompensa.

En el caso de Bowers y Taylor, citado por Ramos (2012), en la Universidad de Michigan estudiaron cinco dimensiones para analizar el clima laboral: apertura a los cambios tecnológicos, recursos humanos, comunicación, motivación, toma de decisiones.

Teniendo en cuenta que este estudio es realizado en una Institución de Educación Superior, es pertinente destacar la variable comunicación, debido a que es tan fundamental su aplicación en las universidades, ya que integra todo el conjunto de redes de comunicación que existen dentro de la organización y de ahí la forma que utilizan los trabajadores para ser escuchados por los altos mandos.

Por su parte Glick (1985), citado por Williams (2013) describe al clima laboral como un atributo de la organización en el que se integran muchas variables organizacionales, además de las psicológicas, que describen el contexto organizacional de las acciones del individuo, así mismo citó ocho dimensiones para medir el clima dentro de las organizaciones: la confianza en el superior, consideración, comunicación, distancia psicológica al líder, apertura o flexibilidad mental, orientación al riesgo, equidad y la calidad de servicio y atención.

Aunque esta teoría está marcada por un enfoque organizacional psicológico, es evidente que se complementa con el aspecto del clima dentro de las organizaciones; es necesario que desde las IES se trasmita seguridad para sus trabajadores en torno a la comunicación, el liderazgo, la flexibilidad, el trabajo en equipo entre otras.

Así mismo, Forhehand y Gilmer (1964), definen el clima como el conjunto de características permanentes que describen a una organización, la distinguen de otra, e influyen en el comportamiento de las personas que la forman. Como parte de su teoría toman en cuenta cinco variables estructurales: el tamaño, estructura organizacional, complejidad de los sistemas, pautas de liderazgo y dirección de metas.

Otros autores como Hernández Sampieri, definen la cultura organizacional como un recurso estratégico que posee el valor de asegurar la continuidad y permanencia de las organizaciones (2011)

En el 2006 efectuó una revisión de la literatura con más de 50 estudios realizados en Estados Unidos y Europa entre 1960 y 2003, y seis en México encontrando que las dimensiones más comunes en el clima laboral son: percepción de la dirección-gerencia, cooperación-trabajo en equipo, percepción sobre el desempeño, resultados, calidad, recompensas, autonomía, estructura, innovación, comunicación y motivación.

A continuación una tabla de los diferentes autores que han aportado con el pasar del tiempo en el clima laboral y las variables de medición que han aplicado.

Exponentes y variables en el clima laboral								
VARIABLES	Forhehan y Gilmer (1964)	Likert (1967)	Litwin y stringer (1968)	Astudillo (1985)	Glick (1985)	Hernández Sampieri (2006)	Del Castillo Triana (2011)	Bower y Taylor (2012)
Liderazgo	X	X					X	
Comunicación		X		x	X		X	x
Motivación				x		x		x
Responsabilidad			X	x				
Autonomía						x		
Calidad					X			
Cooperación						x		
Estructura	X		X	x		x		
Recompensa			X	x		x		
Toma de decisiones		X					X	x
Metas	X							
Confianza					X			
Identidad			X	x				
Riesgo	x			x				
Apoyo				x				
Desafío			X					
Control		X						
Consideración					X			
Satisfacción							X	

Ilustración 1 Cuadro de variables por autores, fuente elaboración propia.

Se evidencia en el cuadro anterior que la mayoría de los autores enfocados a la conceptualización y manejo del clima organizacional, generan una atención importante a la variable comunicación, debido a que con la utilización adecuada de los canales comunicativos, se pueden generar mayores índices de productividad dentro de las organizaciones. Campos Rey (s, f) asevera que la existencia de una comunicación en la empresa eficaz, fomenta la motivación de los empleados, así como el compromiso y la implicación en las tareas corporativas, creando un clima de trabajo integrador.

Por todo lo anteriormente dicho, es posible demostrar que la variable comunicación en el clima laboral, es tomada en cuenta por su relevancia en la mayoría de la revisión bibliográfica realizada; cinco de los ocho autores estudiados la resaltan como un factor determinante dentro de las organizaciones. Si bien es cierto, el estudio del clima tiene muchos antecedentes, la variable comunicación ha venido tomando fuerza en las últimas décadas, por esto se hace determinante que dentro de las Instituciones de Educación Superior se analice dicho factor para que se proyecte en forma positiva hacia todas las áreas de gestión, entendiendo la complejidad de su estructura organizacional.

Clima organizacional en relación con la variable comunicación en las IES

En el marco de este trabajo investigativo, se hace la revisión de la medición del clima organizacional en relación con la variable comunicación en las IES del municipio de Sincelejo registradas en el Sistema Nacional de Educación Superior- SNIES: Corporación Universitaria Antonio José de Sucre- Corposucre, Corporación Universitaria del Caribe-Cecar y la Universidad de Sucre; todo esto para comprender el análisis de la medición del clima en estas organizaciones.

De acuerdo a la información suministrada por las Instituciones de Educación Superior, se pudo establecer que en la empresa 1, correspondiente a la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre- Corposucre aplicó el instrumento Clima Laboral CL-SPC en los años 2016 y 2017, la empresa 2: Corporación Universitaria del Caribe- Cecar aplicó el Inventario Psicológico de Clima Organizacional IPCO solo en el año 2018 y la empresa 3 correspondiente a la Universidad de Sucre no aplica ningún tipo de instrumento desde hace cuatro Años.

Según Palma (2004), la variable Comunicación en la Encuesta CL-SPC, aplicada por la empresa 1, mide el nivel de percepción global del ambiente laboral y específico, con relación a la comunicación, es decir todo los componentes que influyen el flujo comunicativo entre empleados.

Para Aguilar (2011), el autor de este instrumento, la variable Comunicación en la Encuesta IPCO, aplicada por la empresa 2, se encarga de “medir el grado de convivencia y la práctica comunicativa interpersonal o grupal, su estructura formal e informal entre jefes y empleados, relacionados con los espacios de socialización efectiva, el saber escuchar y las conductas de comunicación”.

A continuación encontrará una tabla que indica el instrumento aplicado en cada organización, y los ítems de la variable comunicación para cada una de ellas.

VARIABLE COMUNICACIÓN EN LAS ENCUESTAS DE CLIMA APLICADAS					
	CORPOSUCRE		CECAR		UNISUCRE
ITEM	CL-SPC	ITEM	IPCO	NO APLICÓ	
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	2	El estilo de dirección facilita la participación de las partes interesadas y la ciudadanía para ejercer el control social		N/A
9	En mi oficina, la opinión fluye adecuadamente	6	En el trabajo se escuchan unos a otros		N/A
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa	8	El/la responsable me mantiene informado sobre los asuntos que afectan a mi trabajo		N/A
19	Existen suficientes canales de comunicación	16	En la institución se habla con los trabajadores acerca de una información delicada		N/A
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	24	La alta dirección facilita la comunicación y retroalimentación entre los niveles de la organización		N/A
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos	30	Los trabajadores son consecuentes en la práctica de los valores que se estipulan en la organización		N/A
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna	33	Mi jefe inmediato fortalece la confianza entre el equipo		N/A
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	35	Las relaciones de amistad con los jefes generalmente se transforman en favoritismos o privilegios en el trabajo		N/A
44	Existe colaboración entre el personal de las demás oficinas	38	Se toma en cuenta las opiniones de los empleados en el trabajo		N/A
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	41	Se le permite a los empleados dar propuestas para mejorar el trabajo		N/A
		43	Se dispone de información necesaria en calidad y cantidad para desempeñarse en su trabajo		N/A
		46	Se busca alternativas y sugerencias para mantener y conservar las buenas relaciones humanas.		N/A

Ilustración 2 Fuente propia

De acuerdo a la revisión de la variable comunicación de los dos instrumentos, se evidencia que están soportados con la Teoría de Likert (1967) citado por Jiménez (1998), cuando “propone evaluar la cantidad de interacciones y comunicaciones que apuntan a alcanzar los objetivos de la organización, determinando el flujo comunicativo”. Esto se evidencia con la similitud en los factores de evaluación y las preguntas contenidas en cada encuesta.

Algo que es importante destacar, es que en los ítems planteados por las dos baterías de clima laboral, existe relación en la medición de los flujos de comunicación, entendiendo estos como ese proceso comunicativo que se da en el interior de las organizaciones y que pueden ser de forma descendente, ascendente, horizontal y diagonal.

Entendiendo la comunicación ascendente cuando se da desde los trabajadores hasta los altos mandos. Cruz y Fernández (2012) opinan que “este tipo de comunicación, supone canalizar formalmente la relación con el personal, estimula transmisión de problemas, sugerencias, opiniones o dificultades, el sentido de este tipo de comunicación es de apoyo, no de aprovechamiento por parte de los niveles superiores”. La función principal de este flujo de comunicación, es proporcionar a los directivos la retroalimentación de los asuntos que se presentan dentro de la organización.

Seguidamente se encuentra la comunicación descendente, la cual viene desde los jefes hasta los empleados; este tipo de comunicación Likert (1967) la clasifica en el sistema de dirección autoritario-coercitivo y busca medir mediante evaluaciones, el trabajo que se realiza en el interior de las organizaciones.

Por su parte la comunicación horizontal, aquella que se presenta entre niveles similares de jerarquía, donde los individuos se comunican entre sí. Según Razo y Nefy (s, f) el objetivo de esta comunicación es proveer de un canal de coordinación y solución de problemas, además de brindar la alternativa de relacionarse como personas similares en la organización, lo que hace muy importante la satisfacción del trabajo.

Por último está la comunicación diagonal, que atraviesa los flujos de la empresa anteriormente mencionados, en ella no hay distinción por nivel jerárquico. Jurado (2014) la define como una modalidad de comunicación descendente pero en la que el alto

mando y el empleado receptor no pertenecen a la misma división. En este tipo de comunicación, los empleados pueden lograr tener un mayor nivel de interacción entre ellos.

Con respecto a lo anterior, se evidencia que en dos de las Instituciones de Educación Superior objetos de estudio de la investigación, aplican encuestas de clima laboral que miden la variable comunicación, pero en la empresa 3, no se aplica ningún instrumento desde hace más de cuatro años, por lo que lleva a corroborar que no es medido el clima laboral dentro de esa organización de orden público.

Resultados de las mediciones de clima organizacional en las Instituciones de Educación Superior en relación con la variable comunicación

En el municipio de Sincelejo las Instituciones de Educación Superior registradas en el SNIES, tienen gran afluencia de personal académico y administrativo. A nivel histórico, la más antigua en prestar servicios de educación superior en la capital sucreña es la Universidad de Sucre, seguida de la Corporación Universitaria del Caribe-Cecar y posteriormente la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre-Corposucre.

La Universidad de Sucre, según El Sistema Nacional de Información de la Educación Superior, fue creada el 24 de noviembre de 1977 y su carácter de universidad lo adquirió el 3 de abril de 1995 mediante la resolución 1064 del Ministerio de Educación Nacional; los primeros programas académicos que se ofertaron en ese entonces fueron: Licenciatura en Matemáticas, Tecnología en Enfermería, Ingeniería Agrícola y Tecnología en Producción Agropecuaria., y actualmente cuenta con 2 doctorados, 8 maestrías, 4 especializaciones, 14 programas universitarios y 4 tecnológicos.

Por su parte la Corporación Universitaria del Caribe-Cecar, fue creada el 05 de junio de 1978 en el municipio de Sincelejo, el Gobierno Nacional le otorgó la Personería Jurídica mediante Resolución No. 7786 del 15 de junio de 1978, solo el 9 de febrero de 1987 inició labores académicas con los programas de Tecnología en Contabilidad y Presupuesto y en Administración Agropecuaria, los cuales fueron aprobados por el ICFES mediante Acuerdos 239 y 251 de 1986; actualmente oferta 13 programas profesionales en diferentes jornadas.

Seguidamente la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre-Corposucre, quien recibió el 26 de septiembre del 2003 el reconocimiento de Personería Jurídica con No 2302 como Institución de Educación Superior, y el 3 de enero de 2004 se registra en el Sistema Nacional de Información de Educación Superior (SNIES) con el número 2850.

Estas Instituciones de Educación Superior, con el pasar de los años han venido en proceso de crecimiento y posicionamiento en la Región Caribe, logrando incluso que algunos programas ofertados en dichas organizaciones cuentan con acreditaciones de alta calidad y otros sean únicos en el departamento de Sucre; lo que hace que se evidencie a diario la calidad en los servicios que se ofertan desde cada una de estas instituciones.

Ahora bien, teniendo en cuenta la información suministrada por las Instituciones de Educación Superior, respecto a los resultados obtenidos en las encuestas de clima laboral para la variable comunicación, es pertinente analizarlo de la siguiente manera:

- Años en los que se aplicó la encuesta de clima laboral

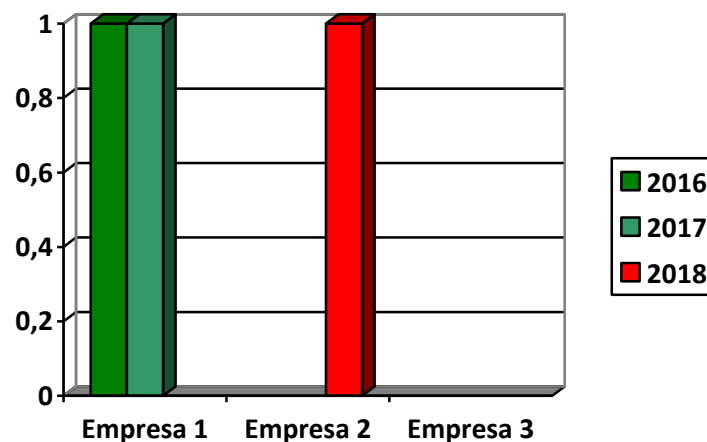


Ilustración 3 Encuestas aplicadas por universidades y por años.

La gráfica muestra que la empresa 1, aplicó la encuesta de clima laboral en los años 2016 y 2017, la empresa 2, aplicó en el año 2018 y la empresa 3 no aplicó durante los últimos tres años. Por lo anterior se puede interpretar que en las 2 IES que son de carácter privado miden el clima aplicando instrumentos validados; en el caso de la IES de carácter público maneja otro tipo de evaluación para sus empleados, al parecer por políticas institucionales no suministradas.

- Número de ítems de medición para la variable comunicación

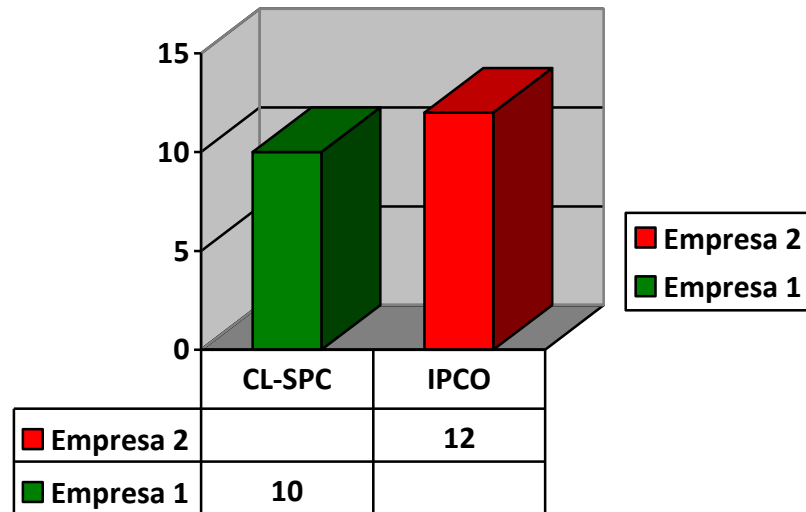


Ilustración 4 Número de ítems medidos en las encuestas de clima, correspondientes a la variable comunicación

Se puede notar que aunque el instrumento CL-SPC utiliza 10 ítems de medición del clima laboral y el IPCO 12, hay una relación entre las variables de comunicación, ya que ambas apuntan a entender la percepción de los empleados con respecto a los procesos comunicativos que se dan en el interior de las organizaciones.

- Resultado de la variable comunicación por universidades

Empresa 1:

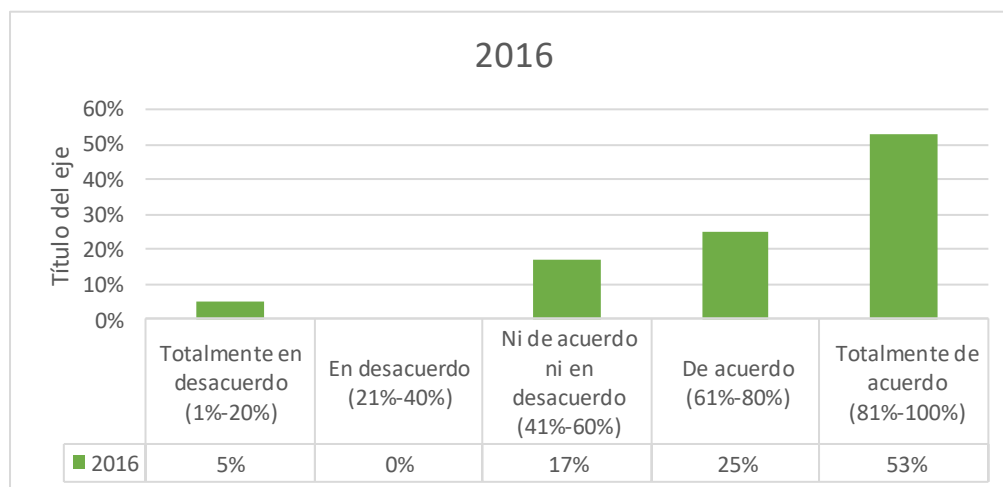


Ilustración 5 Resultados de la variable comunicación en la empresa 1.

De acuerdo al resultado aplicado en la empresa 1, correspondiente al año 2016, solo el 60% de la población total realizó la encuesta, y en relación a la variable comunicación se obtuvo que un 53%, según la escala de Likert (1987), se encuentra totalmente de acuerdo como esta se da, un 25% de acuerdo, el 17% mide ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 5% totalmente en desacuerdo; de esta forma se puede indicar que el 22% de la población encuestada mantiene algún grado de inconformidad con los procesos comunicativos; es importante aclarar que en este caso el instrumento fue aplicado a una muestra de personal docente tiempo completo y personal administrativo, dejando a un lado la percepción de la población docente medio tiempo y docente de cátedra.

Para el año 2017, la institución no realizó un análisis por variable, lo que evidencia una superficialidad en el estudio, puesto el diagnóstico de clima no permite analizar la dimensión en la que se pueda tener mayor dificultad o fortaleza; sin embargo, dentro de las observaciones citadas, se evidencia una disminución en la variable a un 49%, al parecer por que los colaboradores han detectado fallas en el manejo comunicativo como dificultad en los mensajes enviados desde los trabajadores hasta los altos mandos, conocida esta como comunicación ascendente.

Empresa 2:

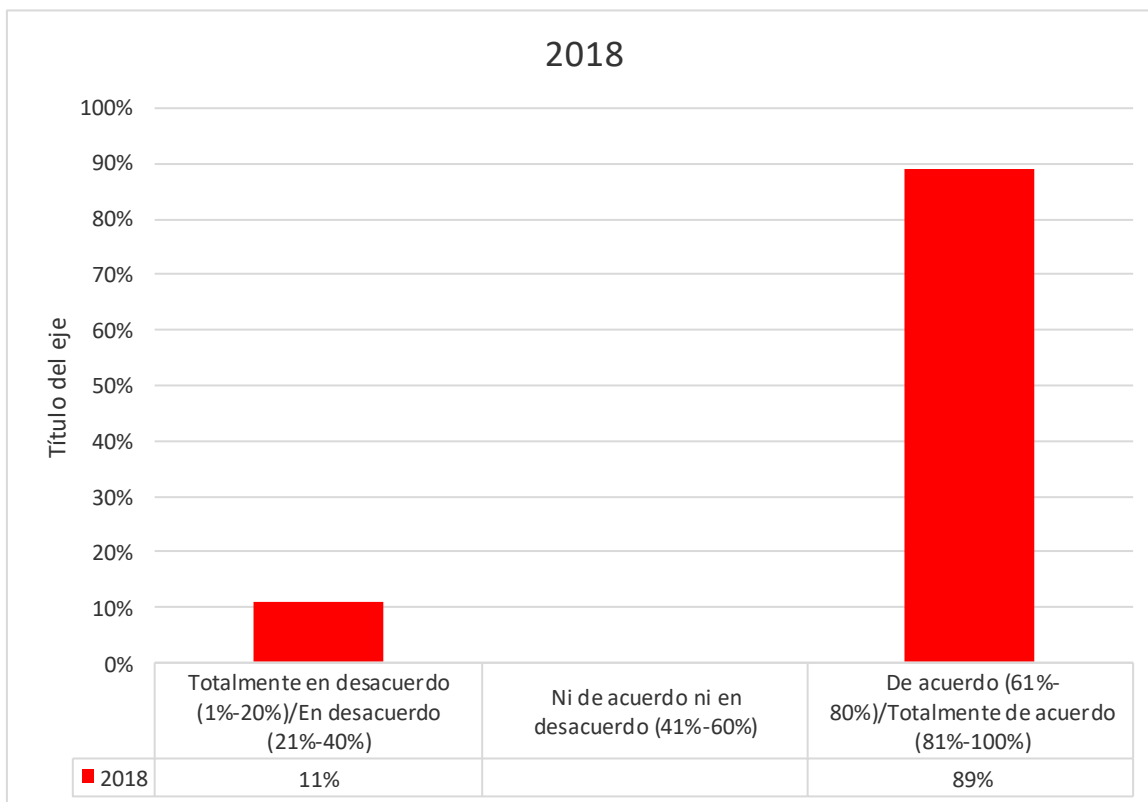


Ilustración 6 Resultados encuesta IPCO 2018

La muestra de la empresa 2, estuvo conformada por 350 colaboradores entre ellos 222 Administrativos y 128 Docentes; según el análisis de la variable comunicación, se logró un resultado positivo con un porcentaje equivalente al 89.1% de favorabilidad, en escala de Likert considerado este resultado entre de acuerdo y totalmente de acuerdo, lo que quiere decir que existen canales eficientes en la comunicación entre los colaboradores, y que la comunicación entre ellos está basada en la transparencia, claridad y franqueza.

Siempre se ha dicho que la comunicación es sumamente importante en las organizaciones, el fenómeno de la comunicación y los procesos que lo hacen posible, son un tipo de formaciones sociales, es decir, una característica fundamental para los seres humanos el cual ayudará en su vida personal y laboral. Para Peiro (1983) la comunicación que se gesta de manera óptima en las organizaciones facilita los procesos para el desarrollo

y crecimiento de las empresas, coadyuva a la resolución de conflictos de manera positiva, incrementa la productividad y el desarrollo en cualquier área o dependencia.

Empresa 3:

Tal como se ha citado anteriormente, la empresa 3 no aplica encuesta de clima laboral a sus colaboradores, lo que no permite evidenciar el estado de la misma; así como es posible afirmar que en esta institución no toma mayor relevancia la medición del estado del clima organizacional de forma periódica, sin embargo, es importante citar que esta IES cuenta herramientas internas como los correos electrónicos, buzones de sugerencias, carteleras, entre otros, que muestran como se emiten los procesos comunicativos dentro de la organización, lo que permite vislumbrar una importancia en la implementación de acciones comunicativas dentro de esta.

Comparación entre resultados de la variable comunicación

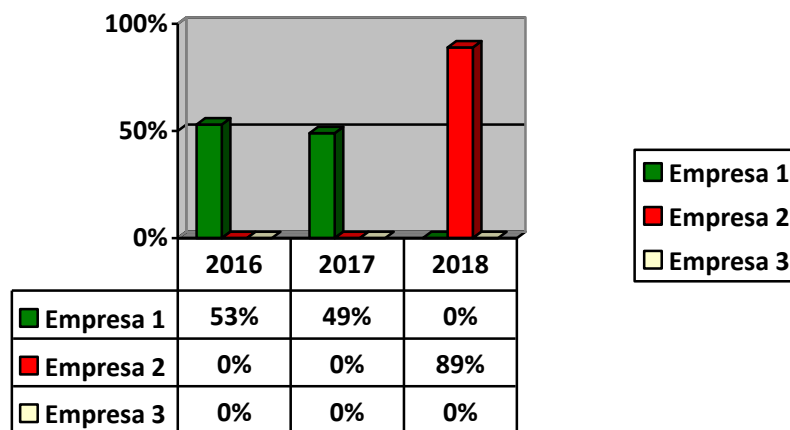


Ilustración 7 Comparación de resultados de la variable comunicación

Es evidente que de acuerdo a los resultados arrojados por las encuestas de clima laboral en las IES del municipio de Sincelejo, la variable comunicación es medida por 2 universidades, se puede notar que no hay continuidad en la aplicación de instrumentos de clima laboral, en las encuestas aunque son diferentes se puede determinar que hay una relación en los ítems. Con respecto a lo que equivale a porcentaje en la empresa 1 se mantuvo dentro del rango medio, lo que podría inferir que esta dimensión

pasa desapercibida para la organización, puesto que este tipo de estudio realiza un análisis resaltando los puntos más altos y alertando con los de menor cualificación, así las cosas, la dimensión comunicación pasa a un segundo plano en el estudio; para la empresa 2 el panorama es más alentador, las cifras indican que el resultado en el año 2018 es muy favorable, lo que conlleva a que los colaboradores se sientan satisfechos con su organización en relación a los procesos comunicativos, sin embargo no existe un factor de comparación con anteriores estudios, por lo que surge el interrogante ¿cómo estaría la comunicación en los dos años anteriores?

Finalmente, este análisis permite explicar la relevancia que tiene la variable comunicación en el estudio de clima organizacional para las IES del municipio de Sincelejo; a partir del análisis de diferentes enfoques teóricos sobre clima organizacional y sus dimensiones se evidencia la importancia de la misma para cualquier contexto; así como se determina que el número de ítems evaluados por las instituciones es proporcional a lo establecido por los autores; sin embargo no existe una conciencia en la importancia de este tipo de mediciones para la productividad organizacional, puesto que en primer lugar se puede afirmar que no existe una periodicidad establecida para la medición, así como no existen análisis detallados por cada variable que den razón del estado más o menos ventajosos para la institución; así como se determina que existe un rezago en la aplicación para distintos públicos como los docentes con tipo de contratación cátedra o prestación de servicios; aunque en todas las instituciones existen áreas encargadas de los procesos de comunicación y canales establecidos, algunas más incipientes que otras, no se logra establecer un nivel de evaluación del impacto de la gestión de éstas y su efecto en los colaboradores y tal como lo explica Rodríguez (2001) citado por la Universidad de las Américas, las diferentes variables estructurales de la empresa afecta el clima de la misma, lo que puede conllevar a problemas como movimiento y ausencia de los colaboradores, que hoy es poco analizada.

Conclusiones

Como consideraciones finales, de acuerdo a los aportes teóricos de los autores analizados en la presente investigación y los resultados de las encuestas de clima organizacional aplicadas por las IES objeto de estudio, se detallan las siguientes conclusiones:

- Solo hay en Sincelejo tres IES que contienen registro en el Sistema Nacional de Instituciones de Educación Superior-SNIES, una de ellas de carácter público y dos de carácter privado.
- En la empresa 1, la información que suministró fue de dos años consecutivos (2016, 2017), en el año anterior no se aplicó encuesta porque según el área de talento humano encargada de esto, no llegó en consenso y por lo tanto no se midió para la variable comunicación para observar la continuidad.
- En la empresa 1, la información suministrada en el año 2016 en lo que concierne a comunicación, resultó ser más clara que la del 2017, debido a que esta variable fue medida de manera independiente.
- Los resultados en la empresa 2 fueron muy favorables en el año 2018, es importante tener claro que el instrumento aplicado es la encuesta de clima laboral IPCO y es realizada cada dos años, es decir que la nueva aplicación sería para el 2020, sin registros anteriores; lo que desde el punto de vista del investigador existe una falencia, ya que si no se evalúa anualmente, muy posible no existiría continuidad en los procesos comunicativos en el lapso de tiempo estipulado por la organización.
- En lo que se debió al trabajo de campo, en la empresa 2 la información suministrada por la división de Bienestar Institucional fue mínima para la cantidad de personal que allí laboran. En el aspecto comunicacional, la empresa cuenta con una dependencia de comunicaciones y mercadeo, pero aún no está visible un plan de comunicaciones que les permita mantener las relaciones comunicativas entre el contexto interno y externo.

- Con respecto a la empresa 3, no se obtuvo información de encuestas de clima laboral, debido a que según la encargada del área de talento humano, no cuentan con una persona idónea para la aplicación de este tipo de pruebas; y por ende no se midió la variable comunicación. Sin embargo cuentan con un plan de comunicaciones actualizado y con vigencia hasta el año 2021, donde se proyectan actividades de tipo comunicativo.
- En las dos empresas privadas, la comunicación que más se aplica es la ascendente, debido a que hay cercanía de los colaboradores con los altos mandos.

Con todo lo expuesto, se culmina la investigación indicando que la relevancia de la variable comunicación en el clima laboral de las Instituciones de Educación Superior del municipio de Sincelejo, es trascendental, por una parte referenciando a que la mayoría de los autores enfocados en esta conceptualización le dan un atención importante a la variable comunicación, puesto que esta incide en la motivación de los empleados, así como el compromiso y la implicación en las tareas corporativas; por otro lado, desde la postura que todo comunica y que los procesos comunicativos son transversales y atraviesan todos los flujos de la empresa, y de la implementación de áreas de comunicación en todas las IES objeto de estudio, lo cual permite evidenciar la importancia que está teniendo esta área; y finalmente se hace relevante por la complejidad en la estructura de este tipo de organizaciones quienes manejan entre sus públicos tipologías internas, externas y mixtas; con permanencia de 1 mes, 4 o 6 meses, 1 año, o periodos mayores de 2 años, generando información que impacta a gran cantidad de personas y que de su gestión depende que otros aspectos como la productividad y la rotación no se vean afectados; esta investigación invita a construir un instrumento de medición de clima organizacional para las Instituciones de Educación Superior que permita medir las ocho dimensiones de la Teoría de Likert.

Recomendaciones

Dentro del trabajo de campo realizado en las Instituciones de Educación Superior y con el resultado de las encuestas de la variable comunicación, es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- En todas las IES debe haber un control por parte de Talento Humano, para la aplicación de encuestas de clima laboral, sin importar su tamaño o antigüedad.
- Los ítems que se van a evaluar en la variable comunicación deben ser más precisos dependiendo el objetivo que se quiere lograr por la organización.
- La interpretación del resultado de las encuestas aplicadas en la variable comunicación debe tener mayor profundidad.
- Los planes estratégicos de comunicación de las organizaciones deben estar elaborados y ser visibles por el personal.
- Ejecutar acciones de mejora en los procesos comunicativos.
- Los colaboradores deben cualificarse de manera permanente en temas relacionados con procesos comunicativos, de esta forma se garantiza mejor uso de las estrategias organizacionales.

Bibliografía

- Segredo Pérez Alina (2010). Clima Organizacional en la gestión del Coordinador Docente de Estado en la Misión Médica Cubana. República Bolivariana de Venezuela. Escuela Nacional de Salud pública.
- Sistema Nacional de Información de la Educación Superior. Ministerio de Educación Nacional (s, f). www.mineducacion.gov.co
- Copeme (2009). Manual Medición del clima laboral para IMFS. https://sptf.info/images/medicion_del_clima_laboral.pdf
- RAE - Revista de Administración de Empresas, 54 (5), 537-547.
- Cabrera Salas Alberto (2018) Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana”. Universidad Esam Lima Perú
- Manosalvas vaca, Carlos. Manosalvas Vaca, Luis. Nieves Quintero Jorge (2015), el clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo y riguroso de su relación. Universidad EAFIT Medellín Colombia.
- González Román, Sandra. Figueroa Aparicio, Hermes (2016) Clima laboral y satisfacción docente en el Colegio Técnico Microempresarial el Carmen – Colombia, Universidad privada Norbert Wiener.
- Delgado Espíritu, Alicia el clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Amarilis - Huánuco – 2015
- Ucros Brito, M. (2011). Factores del clima organizacional en las universidades de la Costa Caribe Colombiana. Omnia, 17 (2), 91-102.
- Rojas Martínez, Claudia (2013) Satisfacción laboral y el clima organizacional de las principales universidades sucreñas, Corporación Universitaria del Caribe Cecar.
- Iglesias Armenteros, Annia Lourdes, Sánchez García, Zenia Tamara (2015) Generalidades del clima organizacional. MediSur

- Cardona Echeverry, Diego & Zambrano Cruz, Renato (2014) Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. Revista Estudios gerenciales www.elsevier.es/estudiosgerenciales.
- Sotelo Asef, Jesús Guillermo y Figueroa González, Ernesto Geovani (2015) El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *Ride. Rev. Iberoam*
- Contreras I, Víctor, Reynaldos G, Katuska, & Cardona A, Lisbeth Carolina. (2015). Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. Revista Cubana de Enfermería, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000100007&lng=es&tlng=es.
- Chaparro Espitia, Leovany. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones: factores diferenciadores entre las empresas pública y privada. *Innovar*. Por http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512006000200001&lng=en&tlng=es.
- García Solarte, Mónica (2009) Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. Universidad del Valle.
- Chiang Vega, María Margarita, Salazar Botello, C. Mauricio, Huerta Rivera, Patricia Carolina, & Nuñez Partido, Antonio. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum (Talca)*, 23(2), 66-85
- Cabrera Salas, Albert L (2018) Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana. Universidad Esam Lima Perú.
- Vallejos Patiño, María (2017) Clima organizacional y satisfacción laboral en la Micro red de Salud San Martín de Porres 2017. Escuela de postgrado Universidad Cesar Vallejo Perú.
- Pineda Uribe Martha (2015) Clima organizacional en la Universidad Nacional de Colombia, sede Manizales,

<file:///C:/Users/Cloria%20Castillo/Documents/TRABAJO%20DE%20GRADO%20DOCUMENTOS/Manizales.pdf>

- Moreno, S. I. Relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. Revista CES Derecho, (9), 1, enero – junio 2018, 13-33
- Naranjo Pereira, María Luisa; (2005). Perspectivas sobre la comunicación. Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación", julio-diciembre, 1-32
- Razo Téllez Nancy y Fidel Nefy (s.f). Comunicación horizontal <https://blog.edenred.es/la-comunicacion-horizonta-como-hacer-que-la-informacion-fluya/>
- Jurado Tamara (2014). Flujos de la comunicación interna de las organizaciones <https://tamarajurado.wordpress.com/2014/01/28/tipos-y-flujos-de-la-comunicacion-interna-en-las-organizaciones/>
- Tapia Cuadrado Agnolys (2014). Diagnóstico del clima organizacional en el área administrativa de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba.
- Bustos Rodríguez Erika, Vargas Paredes Shiley (2015) El clima organizacional, una estrategia en la gestión de los recursos humanos. Universidad Nacional de Colombia, <http://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/revista-estrategica-organizacio/article/view/2471/2573>
- Bermúdez Apunte José, Pedraza Ortiz Alexandra, Rincón Rivera, Clara. El clima organizacional en universidades de Bogotá desde la perspectiva de los estudiantes. REDIE [online]. 2015, vol.17, n.3, pp.01-12. ISSN 1607-4041.
- Campo Ortiz Yeimi, Daza Caballero Vilma (2016). Medición del clima organizacional en la Universidad de Santander UDES, de la ciudad de Valledupar, Corporación Universitaria del Caribe Cecar <https://repositorio.cecar.edu.co/jspui/bitstream/123456789/279/1/MEDICI%C3%93N%20DEL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL.pdf>
- Universidad Autónoma del estado de México (2019), <https://www.studocu.com/en/document/universidad-autonoma-del-estado-de-mexico/comunicacion/lecture-notes/comunicacion-segun-autores/3091842/view>

- García Ramírez María & Ibarra Velásquez Luis (2012). Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato. Eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/index.htm
- Rodríguez Ernesto (2016), El clima organizacional presente en una empresa de servicio, Revista educación en valores, volumen 1, Universidad de Carabobo. Servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educación-en-valores/v1n25/art01.pdf
- Aguilar Polo Aniceto (2011), Instrumento de clima organizacional.