

**INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL
CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA ENTIDAD SIN
ÁNIMO DE LUCRO**

Estudiante (es):

Jenny Del Carmen Galán Jurado

María Paula Mesa Casalins.

Tutor(es):

Enohemit Olivero Vega

RESUMEN

Antecedentes: Las variables de comunicación interna y clima organizacional han sido abordadas en los contextos local, regional, nacional e internacional e incluso es posible encontrar en la revisión investigaciones que llegan a reconocer la relación existente entre ambas. En Colombia, se encuentran investigaciones como la desarrollada por Valenzuela (2018) sobre el clima organizacional y las realizadas por Muelle y Zapata (2011) y por Pineda (2020) sobre comunicación interna y comunicación organizacional respectivamente. Se identifican además estudios regionales acerca de las variables de este proyecto de investigación como el realizado por Daza, Beltrán y Silva (2021) sobre el clima

organizacional y el llevado a cabo por Rodríguez, Solano, Patiño y Chavarro (2017) enfocado en las estrategias comunicativas internas.

Por otra parte, en el contexto internacional, se encuentran investigaciones de interés en países como Perú dentro de las cuales se destacan las desarrolladas por Flores (2018) y Cortez (2021) que buscaban conocer la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Sodimac y determinar la relación existente entre comunicación y clima organizacional respectivamente. Mientras tanto en México, Serrano (2018) realizó esfuerzos investigativos relacionados con el estudio de la comunicación organizacional y se propuso optimizar la comunicación en la empresa e identificar el vínculo que existe entre este factor y el clima organizacional que propicia el trabajo en equipo.

En el caso particular de Ecuador se reconoce en particular el esfuerzo investigativo realizado por Ortega (2017) en su estudio relacionado con la comunicación interna en organizaciones sin ánimo de lucro. Asimismo, Chiang, Fuentealba y Nova (2017) abordan el estudio del clima en organizaciones sin ánimo de lucro y centran su atención en la relación que vincula a esta variable con el engagement.

Objetivos:

Objetivo general:

- Determinar la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional en una entidad sin ánimo de lucro.

Objetivos específicos:

- Conocer cómo se está desarrollando la comunicación interna en una entidad sin ánimo de lucro.
- Identificar las variables del clima organizacional que se ven influenciadas por la comunicación interna en una entidad sin ánimo de lucro.
- Proponer estrategias sobre la comunicación interna que se pueden desarrollar para fortalecer el clima organizacional en una entidad sin ánimo de lucro.

Materiales y Métodos: El presente proyecto de investigación está enmarcado bajo el enfoque cuantitativo, es decir aquel proceso que se caracteriza por ser secuencial y probatorio, en el que se indaga de manera numérica y estadística para contrastar la teoría con la información recolectada. De igual forma, se identifica con el método deductivo, que pone especial énfasis en la teoría, abstracción de información, la explicación y los modelos teóricos, lo cual le da un carácter lógico al procedimiento.

Igualmente, el instrumento seleccionado para este proyecto fue la encuesta con escala tipo Likert con cinco opciones de respuesta, catorce ítems en forma de afirmaciones de los cuales ocho corresponden a la variable de comunicación interna y seis a la variable de clima organizacional.

Resultados: Los resultados de la encuesta aplicada muestran que en la organización sin ánimo de lucro se presenta la prevalencia de percepciones positivas sobre la comunicación interna y su influencia en el clima organizacional. Sin embargo, la identificación de algunos porcentajes con menor favorabilidad en algunos ítems relacionados con el intercambio de información y trabajo en equipo entre áreas sugieren la posible existencia de falencias en la

comunicación diagonal, que puede ser mejorada para fortalecer la comunicación interna y así alcanzar una mayor satisfacción en los colaboradores.

Conclusiones: De acuerdo con los resultados obtenidos y el constructo teórico consultado en el proyecto de investigación se puede determinar la relación que vincula a la variable de comunicación interna con el clima organizacional. Estos sugieren una estrecha relación entre los niveles de satisfacción en diversas variables del clima organizacional como trabajo en equipo, motivación y liderazgo, en las que la comunicación aparece como un componente fundamental. Si bien las percepciones de los colaboradores sobre la comunicación interna son en gran medida positivas, se considera necesario implementar acciones dirigidas a la mejora de la comunicación diagonal para propiciar el intercambio oportuno de información que facilite la optimización de los procesos para la consecución de los objetivos compartidos en la organización sin ánimo de lucro.

Palabras clave: comunicación interna, clima organizacional, organización sin ánimo de lucro, comunicación diagonal, trabajo en equipo, liderazgo.

INFLUENCE OF INTERNAL COMMUNICATION ON ORGANIZATIONAL CLIMATE IN A NONPROFIT ORGANIZATION

ABSTRACT

Background: The variables of internal communication and organizational climate have been addressed in local, regional, national and international contexts and it is even possible to find in the review research that comes to recognize the relationship between both. In Colombia, there is research such as that developed by Valenzuela (2018) on organizational climate and those conducted by Muelle and Zapata (2011) and Pineda (2020) on internal communication and organizational communication respectively. Regional studies about the variables of this research project are also identified, such as the one conducted by Daza, Beltrán and Silva (2021) on organizational climate and the one conducted by Rodríguez, Solano, Patiño and Chavarro (2017) focused on internal communication strategies.

On the other hand, in the international context, there is research of interest in countries such as Peru, among which stand out those developed by Flores (2018) and Cortez (2021) who sought to know the influence of internal communication on the organizational climate of the workers of the company Sodimac and to determine the relationship between communication and organizational climate respectively. Meanwhile in Mexico, Serrano

(2018) conducted research efforts related to the study of organizational communication and aimed to optimize communication in the company and identify the link between this factor and the organizational climate conducive to teamwork.

In the particular case of Ecuador, the research effort carried out by Ortega (2017) in his study related to internal communication in non-profit organizations is particularly recognized. Likewise, Chiang, Fuentealba and Nova (2017) address the study of climate in nonprofit organizations and focus their attention on the relationship linking this variable with engagement.

Objective:

General Objective:

- To determine the influence of internal communication on the organizational climate in a non-profit organization.

Specific objectives:

- To know how internal communication is being developed in a nonprofit organization.
- To identify the organizational climate variables that are influenced by internal communication in a nonprofit organization.
- Propose strategies on internal communication that can be developed to strengthen the organizational climate in a nonprofit organization.

Materials and Methods: The present research project is framed under the quantitative approach, that is to say, that process that is characterized by being sequential and evidential, in which numerical and statistical research is carried out to contrast the theory with the

information collected. Likewise, it is identified with the deductive method, which places special emphasis on theory, abstraction of information, explanation and theoretical models, which gives a logical character to the procedure.

Likewise, the instrument selected for this project was the survey with a Likert-type scale with five response options, fourteen items in the form of statements, eight of which correspond to the internal communication variable and six to the organizational climate variable.

Results: The results of the applied survey show that in the non-profit organization there is a prevalence of positive perceptions about internal communication and its influence on the organizational climate. However, the identification of some percentages with lower favorability in some items related to the exchange of information and teamwork between areas suggest the possible existence of shortcomings in diagonal communication, which can be improved to strengthen internal communication and thus achieve greater satisfaction among employees.

Conclusions: According to the results obtained and the theoretical construct consulted in the research project, it is possible to determine the relationship linking the internal communication variable with the organizational climate. These suggest a close relationship between satisfaction levels in several organizational climate variables such as teamwork, motivation and leadership, in which communication appears as a fundamental component. Although the perceptions of the collaborators on internal communication are largely positive,

it is considered necessary to implement actions aimed at improving diagonal communication to promote the timely exchange of information that facilitates the optimization of processes for the achievement of shared objectives in the non-profit organization.

KeyWords: internal communication, organizational climate, nonprofit organization, diagonal communication, teamwork, leadership.

REFERENCIAS

- Ancín, A., Espinosa, J. (2017). La Relación entre la Comunicación Interna y el Clima Laboral: Estudio de Caso en PYMES de la Ciudad de Guayaquil. PODIUM Edición Especial. Universidad Espíritu Santo.
<https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/79/78>
- Castro, A. D. (2014). Comunicación organizacional: técnicas y estrategias. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte. Recuperado de
<https://ezproxy.unisimon.edu.co:2258/es/ereader/unisimon/69924?page=19>.
- Chiavenato, I (2004) Ccomportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones.
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf
- Charry, H., (2018) La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>
- Chiang, M., Fuentealba, I., Nova, R. (2017). Relación entre clima organizacional y engagement, en dos fundaciones sociales, sin fines de lucro, de la región del Bio Bio. Ciencia & trabajo, 19(59), 105-112.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n59/0718-2449-cyt-19-59-00105.pdf>

Com, S. (2011). Introducción a la comunicación. Buenos Aires, Argentina: Ediciones del

Aula Taller. Recuperado de

<https://ezproxy.unisimon.edu.co:2258/es/ereader/unisimon/76241?page=13>

Contreras, O., & Garibay, N. (2020). Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina.

Inmediaciones de la Comunicación, 15(2), 43-70.

<http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688->

[86262020000100043&script=sci_arttext](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-86262020000100043&script=sci_arttext)

Cortez, C. (2021). Comunicación organizacional y clima laboral en los trabajadores del Centro de Salud Metropolitano - Abancay, 2020. Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58001>

Cuenca, J. (2018) Guía fundamental de la comunicación interna. ed. Barcelona: Editorial UOC, 2018. 132 p.

[https://ezproxy.unisimon.edu.co:2258/es/ereader/unisimon/105390?page=17.](https://ezproxy.unisimon.edu.co:2258/es/ereader/unisimon/105390?page=17)

Díaz, M., Moreno, L., García, J., y Valdehita, S. (2010) La comunicación interna como herramienta estratégica al servicio de las organizaciones.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2010122>

Daza, A., Beltrán, L., Silva, W. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. Revista Facultad de Ciencias Económicas Editorial Neogranadina.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-

[68052021000100065](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-68052021000100065)

Del Castillo, C. & Olivares, S. (2014). Metodología de la investigación. Grupo Editorial

Patria. <https://ezproxy.unisimon.edu.co:2258/es/ereader/unisimon/39410?page=130>

Fontalvo, T., Quejada, R., y Puello, J. (2011) La comunicación organizacional como agente dinamizador de la mejora continua en los sistemas de gestión.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4050131>

Flores, M. (2018) Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Sodimac Chimbote.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39152>

García, M. (2009) Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual.

Cuadernos de Administración, núm. 42, julio-diciembre, 2009, pp. 43-61.

Universidad del Valle Cali, Colombia.

<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

García, M., Vesga, J., & Gómez, C. (2020). Clima organizacional: teoría y práctica.

Universidad Católica de Colombia.

<https://ezproxy.unisimon.edu.co:2258/es/ereader/unisimon/197110?page=40>

Guzmán, V. (2012). Comunicación organizacional. Tlalnepantla, Estado de México.: Red tercer milenio.

Hernández, R. y Coello, S. (2008) El paradigma cuantitativo de la investigación científica.

La Habana, Cuba: Editorial Universitaria.

<https://ezproxy.unisimon.edu.co:2258/es/ereader/unisimon/71307?page=3>.
<https://ezproxy.unisimon.edu.co:2258/es/ereader/unisimon/71307?page=3>

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014) Metodología De La Investigación. Ed.

McGRAW-HILL. Sexta Edición.

Iglesias, A., Torres, J. (2018) Un acercamiento al Clima Organizacional.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000100016

Marín, K. O., Ruiz, A. A., & Henao, E. A. (2016). La motivación como un factor clave de éxito en las organizaciones modernas. Colección Académica de Ciencias Sociales, 3(2), 22-35.

Martínez, C (2014) Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos. Universidad Nacional de Educación a distancia.

<https://ezproxy.unisimon.edu.co:2258/es/ereader/unisimon/48726>

Matas, A (2018) Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038#:~:text=Las%20llamadas%20E2%80%9Cescalas%20Likert%20E2%80%9D%20son,unidimensional%20\(Bertram%2C%202008\).](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038#:~:text=Las%20llamadas%20E2%80%9Cescalas%20Likert%20E2%80%9D%20son,unidimensional%20(Bertram%2C%202008).)

Muelle, O., Zapata, Y. (2011) Plan Estratégico de comunicación Interna para almacenes Estreno y Surtidora-Barranquilla.

https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/5287/1129578728.doc%3Fsequence%3D2%26isAllowed%3Dy&ved=2ahUKEwjll_fkup32AhXRRTABHe24DXQQFnoECACQAQ&usq=AOvVaw1mS7Yv14R-biPKzm70CkSx

Muñoz, G. A. D., & Espinosa, D. R. G. (2018). La innovación: baluarte fundamental para las organizaciones. INNOVA Research Journal, 3(10), 212-229.

Ortega, A. (2017). Auditoría de comunicación interna y campañas de comunicación interna y global para Fundación CRISFE (Bachelor's thesis, Quito: USFQ, 2017).

<https://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/6565>

- Pineda, A. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial retos y oportunidades en el escenario digital. <file:///C:/Users/Despacho/Downloads/Dialnet-LaComunicacionOrganizacionalEnLaGestionEmpresarial-7828548.pdf>
- Ramos, M. (2017). La comunicación organizacional y la gestión administrativa percibida por los trabajadores del Poder Judicial del Cono Norte, Lima. 2016. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6906>
- Rincón, Y (2014) Vinculación de relaciones públicas, comunicación corporativa, y logística en la organización. Revista Encuentros, Universidad Autónoma del Caribe. https://www.researchgate.net/publication/276374132_Comunicacion_Corporativa_Relaciones_Publicas_y_Logistica_en_la_Dinamica_Organizacional
- Rodríguez, H., Solano, N., Patiño, Y., y Chavarro, Y. (2017) La comunicación organizacional interna y su influencia en el clima laboral. Universidad Cooperativa de Colombia. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/35093/1/2017_comunicacion_organizacional_laboral.pdf
- Roca, X., Romero, M., Almenara, J. (2014) Comunicación interna en la empresa. ed. Barcelona: Editorial UOC, 2014. 200 p. <https://ezproxy.unisimon.edu.co:2258/es/ereader/unisimon/115903?page=11>.
- Sánchez, F (2019) Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20bajo%20el%20enfo

que%20cuantitativo%20se%20denomina%20as%20AD%20porque, trav%20A9
s%20de%20la%20utilizaci%20B3n%20de

Serrano, S. (2018) Comunicación organizacional. Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz. <http://reini.utcv.edu.mx:80/handle/123456789/765>

Schmidt, M., Tennina, M., Obiol, L. (2018). La función de control en las organizaciones. <https://revistas.uns.edu.ar/cea/article/view/1349>

Ucrós, M., y Gamboa, T. (2010). Clima organizacional: discusión de diferentes enfoques teóricos. *Visión gerencial*, 9(1), 179-190. <https://biblat.unam.mx/hevila/Visiongerencial/2010/vol9/no1/14.pdf>

Valenzuela, I. (2018). Clima laboral del área administrativa de la organización Intracarga S.A. de la ciudad de Barranquilla. Universidad de la Costa. <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/4847>

Vanegas, M., Delgado, L. (2013) *Psicología organizacional*. ed. Bogotá: Ecoe Ediciones. <https://ezproxy.unisimon.edu.co:2258/es/ereader/unisimon/70412?page=131>.

Consultado en: 02 Mar 2022