UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA:

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE UNA EMPRESA DE LA CIUDAD DE LATACUNGA

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del título de Licenciado en Psicología.

Autor(a)

Israel Alexander Oña Calapaqui

Tutor(a)

Ps. Ind. Luis Fernando Taruchain Pozo MSc.

AMBATO– ECUADOR
2026

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

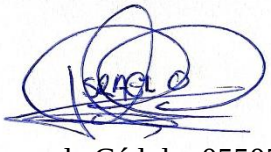
Yo, Israel Alexander Oña Calapaqui declaro ser autor del Trabajo de Integración Curricular con el nombre "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE UNA EMPRESA DE LA CIUDAD DE LATACUNGA", como requisito para optar al grado de Licenciada en Psicología y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 02 días del mes Febrero de 2026, firmo conforme:

Autor: Israel Alexander Oña Calapaqui
Firma:



Número de Cédula: 0550508477
Dirección:
Correo Electrónico:
israelona47@gmail.com
Teléfono: 0979798550

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE UNA EMPRESA DE LA CIUDAD DE LATACUNGA" presentado por Isael Alexander Oña Calapaqui, para optar por el Título de Licenciado en Psicología.

CERTIFICO

Que dicho Trabajo de Integración Curricular ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte los Lectores que se designe.

Ambato, 02 de Febrero de 2026

Firmado electrónicamente por:
LUIS FERNANDO TARUCHAIN POZO
Validar únicamente con FirmaEC

Ps. Ind. Luis Fernando Taruchain Pozo MSc.

.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Integración Curricular, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciado en Psicología, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 02 de Febrero de 2026



……

Israel Alexander Oña Calapaqui
0550508477

APROBACIÓN DE LECTORES

El Trabajo de Integración Curricular ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE UNA EMPRESA DE LA CIUDAD DE LATACUNGA", previo a la obtención del Título de Licenciado en Psicología, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del Trabajo de Integración Curricular.

Ambato, 20 de Febrero de 2026



Psic. Ind. José Miguel Acuña Mayorga, Mg.
LECTOR



Psc. Cl. Ana Carolina Márquez Altamirano, Mg.
LECTOR

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mí mismo, como reconocimiento al esfuerzo, la constancia y la perserverancia demostrados a lo largo de este proceso académico. Cada dificultad superada y cada aprendizaje adquirido representan un crecimiento personal y profesional que hoy se ve reflejado en la culminación de este objetivo.

De manera espercial, dedico este trabajo a la memoria de mi hermano, cuyo recuerdo y vivencias permanecen presentes en cada paso de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi mas sincero agradecimiento a mis padres Gladys Marlene Calapaqui Pallo y Luis Efrain Oña Oña, quienes han sido el principal apoyo a lo largo de mi formacion académica y personal. De manera muy especial, agradezco profundamente a mi madre Gladys, por su amor incondicional, su entrega constante y su fortaleza en cada etapa de este camino. Su sacrificio, comprensión y confianza fueron fundamentales para superar momentos de dificultad y mantener la motivación necesaria para culminar este logro. Este trabajo es el reflejo de su esfuerzo y dedicacion incansable. A la memoria de mi hermano Anderson Leonel Oña Calapaqui, quien, aunque ya no se encuentra fisicamente presente, continua siendo una fuente de inspiracion en mi vida, su apoyo y su recuerdo siguen siendo un motor fundamental para seguir adelante y alcanzar este objetivo académico. A mi enamorada Ariana, agradezco sinceramente por su paciencia, comprensión y apoyo emocional durante el rpoceso de elaboralción de esta investigación. Su acompañamiento, palabras de aliento y confianza en mi fueron un apoyo invaluable para alcanzar este objetivo. A mis amigos de a universidad, expreso un agradecimiento por su compañerismo, apoyo académico y motivación constante a los largo de la carrera, las experiencias compartidas, el trabajo en equipo y el apoyo mutuo fueron elementos clave para afrontar los desafios de esta etapa académica. A mi tutor de tesis Psc. Ind. Luis Fernando Taruchain Pozo MSc expreso mi sincero agradecimiento por su orientación académica, acompañamiento constante y valiosos aportes durante el desarrollo de esta investigación.

INDICE DE CONTENIDOS

Portada i

Autorización para el repositorio digital ii

Aprobación del tutor iii

Declaración de autenticidad iv

Aprobación de lectores v

Dedicatoria vi

Agradecimiento vii

Resumen Ejecutivo viii

Abstract xi

1. INTRODUCCIÓN. 15
2. METODOLOGÍA. 22
3. RESULTADOS. 24

3.1 Describir las características sociodemográficas que presenta el personal de una empresa de la ciudad de Latacunga. 24

3.2 Estimar los niveles de las dimensiones que componen la comunicación organizacional que presenta el personal de una empresa de la ciudad de Latacunga. 26

3.3 Estimar la dimensión que predomina de la comunicación organizacional que presenta el personal de la ciudad de Latacunga según el nivel académico. 28

Con base en el nivel académico, se estimó la dimensión predominante de la comunicación organizacional, permitiendo identificar como los distintos niveles de formación se relacionan con el predominio de las dimensiones de la comunicación organizacional dentro del contexto organizacional. 28

3.4 Describir comunicación organizacional global en el personal de una empresa de Latacunga. 30

4. DISCUSIONES Y CONCLUSIONES. 32

BIBLIOGRAFÍA 34

AGRADECIMIENTO. 36

DEDICATORIA. 37

ANEXOS 38

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 Rangos de edad de los trabajadores 25
Tabla 2 Identificación del sexo 25
Tabla 3 Ciudad de residencia 25
Tabla 4 Secor domiciliario 25
Tabla 5 Identificación étnica 25
Tabla 6 Estado civil 26
Tabla 7 Nivel Académico 26
Tabla 8 Comunicación Ascendente 26
Tabla 9 Comunicación Descendente 27
Tabla 10 Comunicación Horizontal 28
Tabla 11 Niveles de Comunicación Ascendente 28
Tabla 12 Niveles de Comunicación Descendente 29
Tabla 13 Niveles de Comunicación Horizontal 29
Tabla 14 Nivele de Comunicación Horizontal y nivel académico 30
Tabla 15 Comunicación Organizacional 30

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1 Histograma Comunicación Ascendente..... 27
Figura 2 Histograma Comunicación Descendente 27
Figura 3 Histograma Comunicación Horizontal..... 28
Figura 4 Histograma Comunicación Organizacional Global 31

UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE UNA EMPRESA DE LA CUIDAD DE LATACUNGA

AUTOR: Israel Alexander Oña Calapaqui.

TUTOR: Ps. Ind. Luis Fernando Taruchain Pozo MSc.

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación parte de una concepción de la comunicación organizacional como un proceso dinámico de intercambio de información que favorece la coordinación, la colaboración y la consolidación de una cultura organizacional compartida. La presente investigación tuvo como objetivo describir la comunicación organizacional global en el personal en el personal de una empresa de la ciudad de Latacunga. El estudio se sustentó en el paradigma positivista, bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal y un alcance descriptivo. La recolección de datos se realizó mediante una ficha sociodemográfico y la aplicación del test de Comunicación Organizacional de Portugal, los datos fueron analizados a través del programa estadístico JASP. Los resultados evidenciaron que, en relación a las dimensiones de la comunicación organizacional, se identificó que el 50% de la población muestra una Comunicación Organizacional Adecuada, destacándose la comunicación horizontal como la dimensión predominante con un 62,5%, reflejando una interacción efectiva entre compañeros. Asimismo, se observó que el personal con estudios de tercer nivel, presenta una comunicación organizacional adecuada, lo que sugiere que la formación académica favorece el desarrollo de habilidades comunicativas y fortalece las dinámicas colaborativas dentro de la organización.

DESCRIPTORES: Comunicación Ascendente, Comunicación Descendente, Comunicación Horizontal, Comunicación Organizacional, Empresa.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTY OF SOCIAL AND HUMAN SCIENCES

Psychology

AUTHOR: OÑA CALAPAQUI ISRAEL ALEXANDER

TUTOR: MSc. TARUCHAIN POZO LUIS FERNANDO

THEME

ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AMONG STAFF AT A COMPANY IN THE CITY OF LATACUNGA

ABSTRACT

The research is based on the idea of organizational communication as a dynamic process of information exchange that enhances coordination, collaboration, and the development of a shared organizational culture. The research objective was to describe global organizational communication among the staff of a company in Latacunga. The research was based on the positivist paradigm, using a quantitative approach, with a non-experimental cross-sectional design and a descriptive scope. Data collection was carried out using a sociodemographic form and the Portuguese Organizational Communication test. The data were analyzed using the JASP statistical program. The results showed that, in terms of the dimensions of organizational communication, 50% of the population demonstrated adequate organizational communication, with horizontal communication the predominant dimension at 62.5%, reflecting effective interaction between colleagues. It was observed that staff with tertiary education levels demonstrate effective organizational communication, indicating that academic training enhances communication skills and strengthens collaborative dynamics within the organization.

KEYWORDS: Downward communication, company, horizontal communication, organizational communication, upward communication

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DE UNA EMPRESA DE LA CIUDAD DE LATACUNGA

ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AMONG STAFF AT A COMPANY IN THE CITY OF LATACUNGA

Autor: Israel Alexander Oña Calapaqui
iona@indoamerica.edu.ec

Tutor: Luis Fernando Taruchain Pozo
fernandotaruchain@uti.edu.ec

Lector 1: José Miguel Acuña Mayorga
joseacuna@uti.edu.ec

Lector 2: Ana Carolina Márquez Altamirano
anamarquez@uti.edu.ec

Trabajo de Titulación para la obtención del título de Licenciado en Psicología de la Universidad Tecnológica Indoamérica.

Modalidad:
Investigación Cuantitativa.

Ambato, Ecuador.
Febrero de 2026.

RESUMEN

La investigación parte de una concepción de la comunicación organizacional como un proceso dinámico de intercambio de información que favorece la coordinación, la colaboración y la consolidación de una cultura organizacional compartida. La presente investigación tuvo como objetivo describir la comunicación organizacional global en el personal en el personal de una empresa de la ciudad de Latacunga. El estudio se sustentó en el paradigma positivista, bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal y un alcance descriptivo. La recolección de datos se realizó mediante una ficha sociodemográfico y la aplicación del test de Comunicación Organizacional de Portugal, los datos fueron analizados a través del programa estadístico JASP. Los resultados evidenciaron que, en relación a las dimensiones de la comunicación organizacional, se identificó que el 50% de la población

ABSTRACT

The research is based on a conception of organizational communication as a dynamic process of information exchange that promotes coordination, collaboration, and the consolidation of a shared organizational culture. The objective of this research was to describe global organizational communication among the staff of a company in the city of Latacunga. The study was based on the positivist paradigm, using a quantitative approach, with a non-experimental cross-sectional design and a descriptive scope. Data collection was carried out using a sociodemographic form and the Portuguese Organizational Communication test.

The data were analyzed using the JASP statistical program. The results showed that, in relation to the dimensions of organizational communication, 50% of the population showed adequate organizational communication, with horizontal communication standing

muestra una Comunicación Organizacional Adecuada, destacándose la comunicación horizontal como la dimensión predominante con un 62,5%, reflejando una interacción efectiva entre compañeros. Asimismo, se observó que el personal con estudios de tercer nivel, presenta una comunicación organizacional adecuada, lo que sugiere que la formación académica favorece el desarrollo de habilidades comunicativas y fortalece las dinámicas colaborativas dentro de la organización.

out as the predominant dimension at 62.5%, reflecting effective interaction between colleagues. Likewise, it was observed that staff with tertiary education levels exhibit adequate organizational communication, suggesting that academic training favors the development of communication skills and strengthens collaborative dynamics within the organization.

Palabras Clave: *Comunicación Ascendente, Comunicación Descendente, Comunicación Horizontal, Comunicación Organizacional, Empresa.*

Keywords: *Upward Communication, Downward Communication, Horizontal Communication, Organizational Communication, Company.*

1. INTRODUCCIÓN.

La presente investigación, situada en el campo de la psicología organizacional, es una disciplina de la psicología, que estudia y se enfoca en la evaluación de competencia, habilidades, percepciones y el potencial de los empleados para alcanzar los objetivos de la organización y va de la mano con el desarrollo humano y profesional del trabajador (Narvaez, 2025).

En base a lo anteriormente manifestado la Psicologia Organizacional para el presente proyecto de titulación es relevante debido a que contribuye al estudio de la comunicación dentro de una empresa al analizar como las personas interactúan, como comparten información y cómo influye de manera directa en la participación, motivación e integración. Gracias a esta rama de la psicología se puede identificar barreras de comunicación, crea un ambiente laboral donde los miembros se sientan escuchados, informados y comprometidos con los objetivos que tiene la organización.

Asimismo, el humanismo es una corriente filosófica, ética y cultural que surge principalmente renacimiento y que pone al ser humano en el centro de reflexión, destacando su dignidad, autonomía y capacidad racional. Esta rama de la psicología se centra en el estudio del comportamiento humano en el lugar de trabajo. Se encarga de velar por los intereses tanto de los socios como de las instituciones u organizaciones, y también se encarga de mejorar el desempeño y la productividad de los socios a través de estrategias, motivaciones e incentivos cada vez más innovadores encaminados a promover el desarrollo personal y el crecimiento profesional de cada socio (Valenzuela, 2021).

Münsterberg es un autor clásico que estaba interesado en aplicar métodos psicológicos tradicionales a problemas industriales prácticos. Su libro Pyichology and Industrial Efficiency (1913) se dividió en tres partes: la selección de trabajadores, la planificación de situaciones laborales y el uso de la psicología en las ventas. Uno de los estudios más reconocidos de Münsterberg intentó descubrir qué hace que un conductor de tranvía sea seguro. Estudió sistemáticamente todos los aspectos del lugar de trabajo, desarrolló una excelente simulación de laboratorio del tranvía y llegó a la conclusión de que un buen conductor debe evaluar simultáneamente todo lo que puede afectar la marcha del vehículo. Su influencia en la historia del campo está bien ilustrada por el grupo de psicólogos y/o que siguieron sus enseñanzas (Valenzuela, 2021).

Carl Rogers, uno de los principales exponentes del humanismo, planteó que cada persona posee una tendencia natural hacia el crecimiento, la autorrealización y el desarrollo personal. Según su enfoque, el ser humano necesita un entorno de aceptación incondicional, empatía y autenticidad para alcanzar su máximo potencial. Rogers destacó que la relación interpersonal genuina es esencial para el bienestar psicológico, ya que cuando las personas se sienten comprendidas y valoradas, pueden explorar sus emociones, tomar conciencia de sí mismas y avanzar hacia una vida más plena y coherente con sus valores internos (TORRES, 2016).

Por su parte, Abraham Maslow señaló que el ser humano está motivado por una jerarquía de necesidades que van desde las más básicas, como la alimentación y la seguridad, hasta las más elevadas, como la autoestima y la autorrealización. Maslow afirmó que, solo cuando las necesidades fundamentales se encuentran satisfechas, las personas pueden enfocarse en desarrollar sus talentos, creatividad y sentido de propósito. En su visión, la autorrealización representa el máximo nivel del desarrollo humano, donde el individuo logra descubrir quién es realmente y vivir de manera auténtica, orientando sus acciones hacia el crecimiento personal y el bienestar colectivo (Zednicek, 2023).

Por otro lado, Peter Singer se ha destacado por una postura humanista orientada hacia la responsabilidad ética y el compromiso moral con el bienestar de todas las personas. Desde su perspectiva Humanista, Singer plantea que nuestras acciones deben buscar reducir el sufrimiento y aumentar el bienestar no solo de los seres humanos, sino también de los animales, reconociendo que la capacidad de sentir y experimentar dolor otorga valor moral. Su propuesta invita a reflexionar sobre nuestras decisiones cotidianas y el impacto que tienen en los demás, promoviendo una ética de compasión, justicia y solidaridad global. En este sentido, Singer concibe al ser humano como un agente capaz de tomar decisiones éticas conscientes, orientadas a construir un mundo más justo e inclusivo para todas las formas de vida (Álvarez., 2023).

Concerniente a la definición de la variable de estudio, en este caso la comunicación organizacional, la comunicación organizacional se refiere al intercambio constante de mensajes, información y conocimientos entre todos los niveles y miembros de una institución, permitiendo que las personas comprendan de manera común los objetivos y valores que las guían. Gracias a este flujo comunicativo, se fortalece la coordinación interna y la colaboración entre equipos, lo que contribuye al logro de metas compartidas y a la construcción de una cultura organizacional cohesionada. Además, esta comunicación no solo se orienta hacia el interior, sino que también se proyecta hacia el entorno externo, generando una conexión efectiva con los clientes y otros actores estratégicos (Taruchaín-Pozo et al. 2025).

De esta forma, se promueve una imagen positiva, se fortalece la reputación institucional y se facilita la gestión de situaciones críticas. Asimismo, la comunicación organizacional permite identificar las necesidades y expectativas tanto de los colaboradores como de los públicos externos, convirtiéndose en una herramienta clave para fomentar la participación, mejorar la calidad del servicio y consolidar relaciones sólidas basadas en la confianza y la transparencia (Taruchaín-Pozo et al. 2025).

En lo que concierne a las teorías del humanismo, la teoría de la autorrealización, fundamentada en el pensamiento humanista de Abraham Maslow, sostiene que cada ser humano posee un impulso interno hacia el crecimiento, el desarrollo personal y la búsqueda de sentido. Maslow explicó que las personas avanzan progresivamente en la satisfacción de sus necesidades, comenzando por las básicas y alcanzando

niveles cada vez más elevados, hasta llegar a la autorrealización. En este punto, el individuo no solo procura cumplir metas externas, sino que se enfoca en descubrir su esencia, cultivar sus talentos y vivir de acuerdo con sus valores más profundos. Desde esta perspectiva, la autorrealización implica un proceso continuo de construcción personal, donde la creatividad, la autonomía y la autenticidad se convierten en pilares fundamentales para experimentar una vida plena, coherente y con propósito. Así, esta teoría invita a reconocer que cada persona tiene un potencial único, el cual puede florecer cuando se encuentra en un entorno que respeta su dignidad y promueve su desarrollo integral (Caballero, 2024).

Por otra parte, la teoría de los factores motivacionales de Herzberg, conocida como "teoría de los dos factores", postula que la satisfacción laboral es el resultado de factores internos como el reconocimiento, la responsabilidad, los logros y las oportunidades de crecimiento, que estimulan la motivación y el compromiso de los empleados. Sin embargo, factores externos como el salario, las condiciones laborales, el control y las políticas organizativas sólo previenen la insatisfacción, pero no crean motivación en sí mismos. Por ello, Herzberg enfatiza que, para lograr la verdadera felicidad y productividad en el trabajo, es necesario no solo brindar condiciones laborales adecuadas sino también crear experiencias que promuevan el crecimiento personal y una sensación de realización personal (Sayes & Docente, 2017).

En el contexto de la psicología organizacional, el enfoque humanista favoreció a varias investigaciones que se basaron en la interacción, el reconocimiento y el desarrollo personal, autores Taruchain mencionan que la comunicación dentro de las organizaciones es un procesos que no solo transmite información, sino que también favorece a la comprensión colectiva y contribuye a que se consoliden las identidades institucionales, este planteamiento se articula con la visión humanista de Maslow que propone el conocimiento y el desarrollo personal emergen a partir de necesidades psicológicas que son importantes como: el sentido de pertenencia, el respeto y el reconocimiento son atendidas.

La perspectiva de Singer desde una visión humanista menciona que la comunicación organizacional implica responsabilidad moral, empatía y consideración hacia los demás, aspectos que son importantes para que se fomente un ambiente organizacional que e basa en la cooperación, justicia y respeto. Esto contribuye a fortalecer relaciones y promover espacios laborales donde la ética, el aprendizaje y el desarrollo personal se consolidan como uno de los ejes fundamentales dentro de una organización.

Existen muchas perspectivas para entender la evolución de la comunicación en las organizaciones porque son sistemas complejos como los humanos. En una organización, cualquier mal funcionamiento de una de sus partes afecta el funcionamiento general. Por tanto, los métodos de comunicación tienen como objetivo analizar y mejorar los procesos internos que permiten transmitir información entre diferentes niveles jerárquicos y regiones utilizando diferentes

canales para asegurar la coordinación y cooperación(Guzmán, Red, and Milenio 2021)

Del mismo modo, la comunicación es un proceso que ha estado en la dinámica del hombre desde su aparición en la tierra. En la antigüedad, las personas se comunicaban con símbolos, signos y gestos que diferían de una tribu a otra e identificaban a los individuos de cada clan. Era rudimentario y servía para transmitir ideas, pensamientos y formas de ver el mundo. Junto a la evolución que atraviesa el hombre, también surgen nuevas y mejores formas de comunicación hasta llegar al proceso controlado que tenemos hoy. Contreras y Garibay (2020) sostienen que la comunicación es un proceso de transmitir opiniones, ampliar información, localizarla y utilizarla por parte de las personas, con el objetivo de realizar una serie de metas e intenciones definidas por un grupo de personas (VIVAS., 2022)

Para Idalberto Chiavenato las organizaciones son unidades sociales (o grupos de personas) que se construyen y reestructuran deliberadamente para lograr objetivos específicos. Una organización nunca es una entidad ya hecha, sino un organismo social vivo y cambiante. Se pueden dividir en organizaciones sin fines de lucro. (Chiavenato, 1999)

Asimismo, la comunicación organizacional es un factor clave en el éxito de cualquier tipo de organización, incluidas los emprendimientos. En un contexto global cada vez más interconectado y competitivo, las pequeñas y medianas empresas (PYME), el motor del crecimiento económico en muchos países, deben adaptarse rápidamente a las demandas del mercado. La capacidad de comunicarse eficazmente tanto dentro como fuera de la organización afecta no sólo a la eficiencia operativa, sino también a la percepción de los clientes, proveedores y otras partes interesadas clave (Ponce, 2025)

La comunicación dentro de una organización cumple un rol fundamental, similar al sistema circulatorio en el cuerpo humano, ya que es el medio que permite que la información fluya hacia todas las áreas y garantice el adecuado funcionamiento institucional. En esta línea, se reconoce que la comunicación organizacional se lleva a cabo en diferentes tipos de entidades, tanto públicas como privadas, y surge a partir del intercambio de conocimientos, emociones, ideas y experiencias entre quienes las conforman. A través de este proceso, se construyen significados compartidos y marcos simbólicos que fortalecen la identidad interna y externa de la organización, favoreciendo el cumplimiento de metas estratégicas y contribuyendo a su desarrollo integral(Reyes et al., 2018)

Según Cornejo (2022), En un entorno organizacional, es esencial contar con canales de comunicación flexibles y efectivos para poder tomar las decisiones y acciones correctas necesarias para lograr los objetivos organizacionales. Del mismo modo, una comunicación interna adecuada contribuye a construir una imagen positiva en relación con el entorno externo. Por este motivo, la comunicación juega un papel importante en la planificación estratégica, ya que es necesario garantizar que la comunicación se produzca en todas las direcciones: arriba, abajo y horizontalmente.

En cuanto a la comunicación ascendente es el proceso de transmitir información de los empleados a los gerentes. Este tipo de comunicación le permite familiarizarse con el entorno laboral, aumentar el compromiso y el compromiso de los empleados y promover la creatividad dentro de la organización. Sin embargo, los empleados todavía tienen pocas formas formales de comunicar sus puntos de vista y, en algunos casos, tienen miedo de expresar críticas debido a la falta de cultura de comunicación y falta de retroalimentación de los superiores(Interna, 2025)

Asimismo, la comunicación descendente se refiere al flujo de información desde el nivel gerencial al nivel operativo de la organización. Su propósito es comunicar principios rectores, valores, metas y direcciones que ayuden a los empleados a comprender su rol, alcanzar las metas organizacionales y mantenerse motivados en sus tareas diarias. Sin embargo, este proceso puede encontrar dificultades como sobrecarga de información, distorsión de los mensajes al pasar por diferentes niveles jerárquicos o falta de habilidades de comunicación entre superiores directos. Para mejorar la eficiencia, las organizaciones suelen utilizar recursos como sesiones informativas, sesiones de retroalimentación, reuniones, boletines internos y manuales de la empresa, herramientas que ayudan a garantizar mensajes claros y coherentes para todos los empleados (Guzman et al., 2021)

Por otra parte, la comunicación horizontal se desarrolla entre empleados del mismo nivel en la estructura organizacional, ya sea entre empleados, equipos o departamentos. Su objetivo es mejorar la coordinación interna, evitar la duplicación de funciones y mejorar la eficiencia de los procesos, promoviendo al mismo tiempo el espíritu de equipo y el sentido de solidaridad. Para lograr este objetivo se utilizan herramientas como reuniones interregionales, seminarios informativos, grupos de estudio y foros de discusión, en los que los participantes intercambian información, analizan situaciones comunes y buscan soluciones comunes. A través de estos mecanismos, la comunicación horizontal fomenta la colaboración y crea un ambiente de trabajo más inclusivo y colaborativo(Pacheco-Rodríguez & Alvarez-Avilés, 2022)

> Según la (OIT, 2023), no publica estadísticas sobre el porcentaje de comunicaciones dentro de la organización porque se centra en las normas laborales, el trabajo decente y la justicia social. Sin embargo, los datos de investigaciones sobre comunicación y compromiso en el lugar de trabajo muestran que el 29,60% de los empleados *casi siempre* se sienten apegados emocionalmente a la organización y el 31,70% "casi siempre" se sienten parte de la familia corporativa. Al mismo tiempo, el 41,50% *casi siempre* considera propios los problemas de la organización.

En un estudio destinado a analizar el impacto de la comunicación organizacional en el desempeño laboral, se recopiló información teniendo en cuenta dos aspectos principales: la comunicación interna y el desempeño individual de los empleados. Los resultados muestran que

una parte importante de los empleados son conscientes del adecuado nivel de comunicación dentro de la empresa. En particular, el 60% de los participantes dijo que a menudo dan retroalimentación basada en la información recibida de su supervisor, y la misma proporción dijo que reciben la información necesaria para realizar sus tareas de manera precisa y efectiva. Del mismo modo, el 72% dijo que normalmente podía satisfacer sus necesidades profesionales gracias a la información proporcionada. Estos resultados indican que la transparencia y la disponibilidad de información son factores clave para un desempeño exitoso y una motivación efectiva(Cardenas, 2022).

(Gustavo Diaz, 2020) Venezuela vive actualmente algunos problemas profundos en todos los campos, especialmente en el económico. Como resultado de esta crisis, el país presenta un panorama opaco: cada vez más empresas cierran, disminuyen las oportunidades laborales y hay menos empleos para profesionales especializados en comunicación organizacional y campos afines. Según Conindustria, sólo el 19% del sector industrial sigue funcionando; Además, se espera que esta cifra siga disminuyendo, con consecuencias aún más graves. En este sentido, se puede decir que uno de los mayores problemas de las organizaciones venezolanas es sobre todo su supervivencia. Asimismo, enfrentan una combinación de demanda proveniente de nuevas tendencias regionales y condiciones locales desafiantes, lo que requiere estrategias adaptativas, resilientes e innovadoras para mantenerse a flote en medio de la crisis.

Los resultados de una investigación que se realizó en un contexto latinoamericano, muestran que un 69,14% de los participantes asocia la perspectiva de la comunicación organizacional con el desarrollo y el cambio social. En este sentido gran parte reconoce en la comunicación un rol de transformación y emancipador dentro de las organizaciones. De hecho, el 58 % perciben la comunicación como una acción transformadora y un 60,5% como un proceso emancipador.(Consuelo Vásquez, 2023)

Un estudio realizado en la ciudad de Guayaquil, la población es de 43,4 % de mujeres y el 56.6% de hombres, reveló que las estrategias de comunicación interna son esenciales para el éxito organizacional. La mayoría de los participantes (65,8%) tenía entre 1 y 5 años en la empresa, el 56,6% pertenecen a empresas medianas y el 90% ocupaban cargos operativos. Los resultados demostraron que una comunicación clara y efectiva incrementa el compromiso laboral y la proactividad de los empleados fortaleciendo la competividad empresarial.(Noboa Auz et al., n.d.)

Un estudio realizado por Lincango en 2025 muestra que la comunicación organizacional en una empresa es percibida como adecuada por un 84% de trabajadores, mientras que un 12 % considera promedio y un 4 % inadecuado. En cuanto a sus tipos, la comunicación ascendente presenta mayor nivel de aceptación con un 92%, seguida de la descendente con un 84 % y finalmente; la horizontal con un 72%. Estos reflejan una valoración positiva del flujo comunicativo, es evidente la necesidad de fortalecer la comunicación entre compañeros del mismo

nivel jerárquico para optimizar de cohesión y el trabajo en equipo(Lincango, 2025)

Es esencial estudiar la comunicación organizacional, ya que facilita entender cómo se comunican dentro de una organización y cómo estos impactan en las relaciones interpersonales, el ambiente laboral y la productividad. Se pueden detectar barreras, malentendidos o deficiencias que impactan la coordinación entre los distintos niveles jerárquicos mediante el análisis de sus procesos. Asimismo, el estudio permite examinar la manera en que la comunicación ayuda a consolidar el sentido de pertenencia de los empleados, la cultura institucional y la identidad corporativa.

Por otro lado, el estudio de la comunicación organizacional es útil para elaborar estrategias más eficaces que fomenten la colaboración, la transparencia y la participación activa de cada uno de los integrantes de la organización. Esto permite que las compañías optimicen su rendimiento, perfeccionen la toma de decisiones y transmitan una imagen coherente hacia el entorno externo. En resumen, la investigación de esta área no solo contribuye a mejorar los canales de comunicación, sino que también fomenta el crecimiento humano y organizacional, creando ambientes de trabajo con más equidad, empatía y productividad.

En la presente investigación se logró detectar vacíos de investigación relacionado al vacío de evidencia, se observó la carencia de evidencia empírica actualizada que permita establecer relaciones concretas entre la comunicación y variables como la motivación, liderazgo, satisfacción laboral, entre otros.

Del mismo modo, se identificaron vacíos relacionados con la participación dentro de las investigaciones en el ámbito organizacional, la mayoría de los estudios tienden a centrarse en la perspectiva de los directivos o altos mandos, mientras que los trabajadores quienes constituyen el núcleo de la organización y son parte fundamental del éxito de la empresa, quedan en un segundo plano. Del mismo modo se identificó también vacíos de evidencia que básicamente es una carencia en de información lo cual limita la comprensión integral del fenómeno organizacional.

Por lo tanto, en la investigación se estimaron las siguientes preguntas de investigación, ¿Cuál es el nivel de comunicación organizacional dentro de la empresa?, ¿Cuáles son los datos sociodemográficos del personal de la empresa?, ¿Cuáles son las dimensiones de la comunicación organizacional de una empresa de la ciudad de Latacunga?, ¿Cuáles son los niveles que predominan en el personal de una empresa de la ciudad de Latacunga según el nivel académico del personal?

Así como el siguiente objetivo de tipo general, Describir comunicación organizacional global en el personal de una empresa de Latacunga. Por otro lado, en referencia a los objetivos específicos se establecieron los siguientes: 1) Describir las características sociodemográficas que presenta el personal de una empresa de la ciudad de Latacunga, 2) Estimar los niveles de las dimensiones que componen la comunicación organizacional que presenta el personal de una empresa de la ciudad de

Latacunga, 3) Estimar el nivel que predominan de la comunicación organizacional que presenta el personal de la ciudad de Latacunga según el nivel académico.

2. METODOLOGÍA.

El *positivismo*, impulsado por Conte y más tarde aplicado primero a las ciencias naturales y sociales, sostiene que la realidad es objetiva, medible y se rige por leyes universales, puede ser comprendida a través de la observación y la medición. Además, este paradigma propone que la ciencia avance identificando patrones, causas y leyes generales que permitan explicar fenómenos naturales y sociales con precisión y rigurosidad(Ramos, 2015)

Según diversos autores, el paradigma positivista construye un enfoque valioso para comprender fenómenos científicos y sociales ya que se basa en la observación empírica, verificación de teorías y la identificación de leyes causales que han permitido avances en áreas como la física, la química y la biología. No obstante, este paradigma es neutral y puede tener sesgos (Herrera Castrillo, 2024)

Por lo anteriormente mencionado el paradigma positivista contribuye de manera significativa a esta investigación ya que permite comprender este fenómeno desde un enfoque objetivo y basado en mediciones reales; así, mediante la aplicación de encuestas y mediciones cuantitativas, ya que es posible identificar como fluye la información dentro de la organización.

Asimismo, este paradigma facilita la detección de mejoras o dificultades en los procesos comunicativos, sus aportes generan evidencia confiable que orientan decisiones y acciones estratégicas dentro de la empresa ya que el paradigma ofrece una mirada ordenada, precisa y útil para entender cómo se comunican en el entorno laboral y el impacto en el bienestar y la eficiencia.

Así mismo en el paradigma positivista se distinguen tres dimensiones; la dimensión ético-político establece que el investigador debe mantener una postura objetiva y neutral, evitando influencias subjetivas, además asegura que el conocimiento que se produjo sea verificable y socialmente útil, en lo que concierne la dimensión metodológica se refiere al uso de procedimientos cuantitativos, las técnicas de medición y análisis estadísticos rigurosos que permitan comprobar hipótesis y formular generalidades basadas en datos empíricos, del mismo modo la dimensión onto-epistemológica sostiene que la realidad existe de manera objetiva e independiente del observador y que, por consiguiente, el conocimiento válido se obtiene a través de la observación, la experimentación y la verificación (Sánchez, 2020).

Según (Edward Muñoz, 2021) el enfoque cuantitativo se concibe como una estrategia de investigación orientada a la obtención y análisis de datos numéricos con el fin de describir, explicar o predecir determinados fenómenos, este enfoque se apoya en mediciones objetivas, con instrumentos y técnicas estadísticas que permiten evaluar hipótesis y determinar relaciones entre variables de manera precisa.

Así mismo, desde la perspectiva de (Salinas-Atausinchi et al., 2023), el enfoque

cuantitativo se concibe como una estrategia investigativa que permite describir y comprender fenómenos sociales mediante la recolección sistémica de datos numéricos, lo que le facilita identificar patrones, contrastar hipótesis y obtener conclusiones basadas en evidencia verificable.

En cuanto al diseño de la investigación se utilizó el no experimental de corte transversal, según (Manterola et al., 2023) menciona que es un tipo de diseño en el que el investigador no manipula las variables y solo observa fenómenos tal como ocurren en un momento único en el tiempo, permitiendo analizar la variable sin alterar sus condiciones naturales, lo que significa que el investigador únicamente recolecta datos en un solo periodo.

Esta investigación empleo un alcance descriptivo que se refiere en especificar las propiedades, características, perfiles de las personas, grupos o fenómenos, con el propósito de ofrecer una comprensión detallada de cómo se manifiesta una variable en un momento y en un contexto determinado. Para (Del Padre et al., 2022), este tipo de investigación no pretende explicar causas ni establecer relaciones de dependencia, sino más bien representa de manera objetiva y sistemática la realidad observada.

Asimismo, según (Golzar & Tajik, 2022), el muestreo no probabilístico por conveniencia se define como una técnica en la que el investigador selecciona a los participantes por afinidad ya sea por criterios específicos, conocimientos, experiencia o a su vez la ubicación, este tipo de muestreo de muestreo permite obtener datos de manera eficiente y rápida. Del mismo modo (Stratton, 2021) menciona que este muestreo permite que se estudie una parte accesible y seleccionada que va a ser representativa para la misma con el objetivo de generalizar los resultados que se obtengan de la información recolectada.

Por consiguiente, la investigación consideró como población total a los 70 trabajadores pertenecientes a la corporación; sin embargo, para el desarrollo del estudio se seleccionó a una muestra de 30 participantes, definida a partir de criterios metodológicos.

Para garantizar la pertinencia de los datos, se aplicaron criterios de inclusión y exclusión que según (Blasini et al., 2023), los criterios de inclusión establecen las características de los sujetos deben cumplir para participar. Mientras que los criterios de exclusión señalan condiciones que podrían afectar la validez de los datos o puede introducir sesgos en la investigación.

Con lo descrito anteriormente se contemplaron los siguientes criterios de inclusión: a) Personal de la corporación que posea un mínimo de 3 años de trabajo, b) Que se encuentren activos laboralmente, c) Personal que acepten participar voluntariamente y firmen el consentimiento informado. Mientras que para los criterios de exclusión se consideraron los siguientes: a) Los trabajadores que no pertenezcan al cantón Latacunga, b) que tengan menos de 20 años de edad c) Personal que se encuentre de vacaciones o licencia prolongada durante la recolección de datos.

En lo que concierne a la producción de datos la técnica utilizada se basó en una ficha sociodemográfica que permitió comprender como se conformaba la muestra de estudio, considerando datos generales como la edad, el sexo, la cuidad de residencia, el sector domiciliario, la etnia, estado civil.

Para (Kennedy et al., 2022), la encuesta es un método sistemático de recolección de información que utiliza cuestionarios estructurados para obtener datos comparables de una muestra de personas, con el fin de describir patrones, actitudes o comportamientos dentro de una población determinada.

La encuesta según (Prasad et al., 2024), constituye una estrategia cuantitativa que permite recopilar datos numéricos a través de instrumentos estandarizados, con el propósito de medir variables, identificar y examinar relaciones dentro de un grupo específico.

Por otra parte para la investigación se implementó el Test de Comunicación Organizacional de Portugal (2005), que es una herramienta que permite comprender, de manera clara y cercana, como fluye la información dentro de la organización y como perciben sus colaboradores, a través de un cuestionario de tipo Likert, *donde 1 equivale a nunca y 5 equivale a siempre*, que suele aplicarse de forma impresa o virtual, explora aspectos como la comunicación ascendente, descendente y horizontal, presentando una confiabilidad de 0,82, cabe mencionar que varios profesionales de Talento Humano validaron el cuestionario para las futuras investigaciones.

Al considerar la técnica de análisis de datos, se optó por la utilización del programa JASP que según (Ponce Renova et al., 2024),se utiliza para facilitar el análisis de datos, mediante una interfaz.

Considerando el consentimiento informado desde la perspectiva de (Catalán et al., 2025), menciona que el consentimiento informado es un proceso ético fundamental en la investigación, donde los participantes son informados sobre la naturaleza del estudio, los procedimientos, los riesgos y beneficios en un lenguaje claro y comprensible.

El código de ética del psicólogo constituye un marco normativo que orienta el ejercicio profesional, la investigación y la intervención psicológica, garantizando principios como el respeto a la dignidad humana, la confidencialidad, la responsabilidad profesional y el bienestar de las personas (TERÁN-MUÑOZ, 2023)

3. RESULTADOS.

En el apartado siguiente se expone de manera sistemática los resultados obtenidos en relación con las variables objeto de estudio, iniciando con la presentación de los hallazgos correspondientes a los objetivos específicos y culminando con los resultados vinculados al objetivo general de la investigación.

3.1 Describir las características sociodemográficas que presenta el personal de una empresa de la ciudad de Latacunga.

Se expusieron los resultados obtenidos a partir de la ficha sociodemográfica, los cuales fueron descritos de manera conforme a cada uno de los ítems previamente establecidos.

En la tabla 1 se presentan los resultados correspondientes a las edades de los colaboradores de la empresa.

Tabla 1

Rangos de edad de los Trabajadores

	Edad
Media	26.07
Mínimo	22.00
Máximo	39.00

A partir de la muestra conformada por 56 participantes, se identificó que la edad promedio fue de 26,07 años, con un rango de edad mínima de 22 años hasta un máximo de 39 años.

Tabla 2

*Variable de identificación del Sexo***.**

Sexo	N	%
Hombre	31	55.4
Mujer	25	44.6
Total	56	100.0

Nota. N= Frecuencia; %=Porcentaje

La muestra presenta una predominancia masculina, ya que más de la mitad de los participantes se identificó como hombre. La presencia femenina también relevante, representando casi la mitad del grupo, lo que permite contar con una participación diversa y relativamente equilibrada en términos de género.

Tabla 3

Variable de Ciudad de residencia

Ciudad de residencia	N	%
Cantón Latacunga	56	100.0
Total	56	100.0

Nota. N= Frecuencia; %=Porcentaje

Todos los participantes residen en la misma ciudad, lo que refleja una muestra geográficamente homogénea y facilita el análisis en un contexto organizacional común

Tabla 4

Variable de Sector domiciliario

Sector domiciliario	N	%
Rural	14	25.0
Urbano	42	75.0
Total	56	100.0

Nota. N= Frecuencia; %=Porcentaje

La mayoría de los participantes reside en el sector urbano, mientras que una proporción menor proviene del sector rural, lo que sugiere que el contexto urbano predomina en la muestra.

Tabla 5

Variable de Identificación étnica

Identificación Étnica	N	%
Indígena	3	5.4
Mestizo	53	94.6
Total	56	100.0

Nota. N= Frecuencia; %=Porcentaje

La tabla presenta una clara predominancia de participantes que se identifican como mestizos, con una representación minoritaria de personas que se reconocen como indígenas, lo que evidencia una composición étnica poco diversa dentro del grupo estudiado.

Tabla 6

Variable de Estado Civil

Estado Civil	N	%
Casado/a	5	8.9
Divorciado/a	1	1.8
Soltero	45	80.4
Unión Libre	4	7.1
Viudo/a	1	1.8
Total	56	100.0

Nota. N= Frecuencia; %=Porcentaje

La mayoría de los participantes se encuentran en condición de soltería, mientras que una proporción consideradamente menor presenta estados civiles como matrimonio, unión libre, divorcio o viudez, lo que indica una predominancia de personas sin vínculo conyugal forma parte de la muestra.

Tabla 7

Variable de Nivel Académico.

Cuál es su nivel académico	N	%
Bachillerato	10	17.9
Posgrado 4to Nivel	7	12.5
Primaria	1	1.8
Superior 3er Nivel	38	67.9
Total	56	100.0

Nota. N= Frecuencia; %=Porcentaje

La mayoría de los participantes cuenta con formación académica de nivel superior principalmente de tercer nivel, mientras que una proporción menor presenta estudios de bachillerato o posgrado. La presencia de participantes con educación primaria es mínima, lo que evidencia un nivel educativo generalmente alto dentro de la muestra.

3.2 Estimar los niveles de las dimensiones que componen la comunicación organizacional que presenta el personal de una empresa de la ciudad de Latacunga.

Por otro lado, se describieron los resultados obtenidos respecto a las dimensiones que componen la comunicación organizacional, abordando el análisis desde el nivel global hasta cada una de sus dimensiones.

Tabla 8

Comunicación Ascendente

Comunicación Ascendente	N	%
Alto	31	55.4
Bajo	4	7.1
Medio	21	37.5
Total	56	100.0

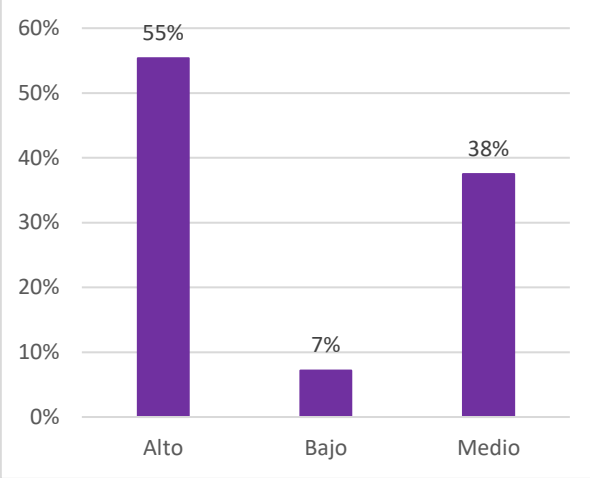
Nota. N= Frecuencia; %=Porcentaje

Los resultados muestran que la comunicación ascendente se percibe predominantemente como favorable dentro de la organización, ya que la mayoría de los participantes presenta un nivel alto en esta dimensión. Un grupo importante la percibe en un nivel medio, lo que sugiere que existe

espacios de mejora, mientras que solo una minoría manifiesta dificultades, indicando que la comunicación desde los colaboradores hacia los niveles superiores es, en general, adecuada.

Figura 1

Histograma de la variable de comunicación Ascendente



La figura evidencia un claro predominio de un nivel alto en la variable analizada, seguido por una presencia moderada de un nivel medio, mientras que el nivel bajo se manifiesta de forma mínima, lo que sugiere una comunicación mayoritariamente favorable con escasas dificultades.

Tabla 9

Comunicación Descendente

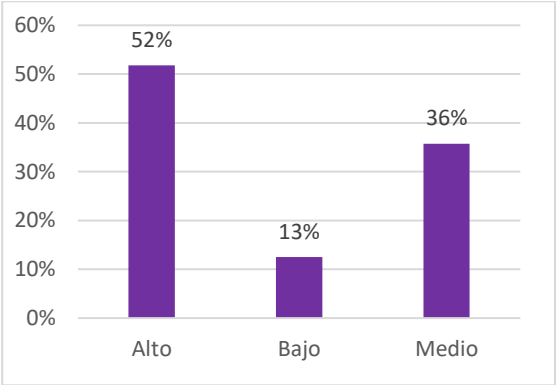
Comunicación Descendente	N	%
Alto	29	51.8
Bajo	7	12.5
Medio	20	35.7
Total	56	100.0

Nota. N= Frecuencia; %=Porcentaje

En relación con la comunicación descendente, los resultados reflejan un predominio de niveles favorables, ya que más de la mitad de los participantes la percibe como alta. Mo obstante, una porción considerable la ubica en un nivel medio, lo que indica oportunidades de mejora, mientras que un grupo menor señala dificultades, sugiriendo la necesidad de fortalecer los procesos de transmisión de información desde los niveles superiores.

Figura 2

Histograma de la variable de comunicación descendente



El grafico presenta que el nivel alto predomina en la variable analizada, seguido de un nivel medio con presencia significativa, mientras que el nivel bajo se presenta en menor porción, lo que indica que la comunicación es mayormente adecuada, aunque aún existen aspectos susceptibles de mejora.

Tabla 10

Comunicación Horizontal

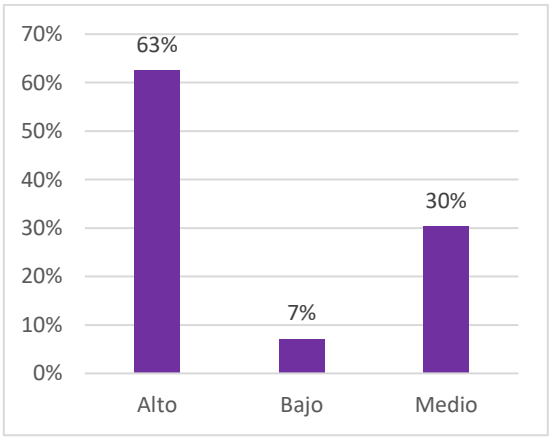
Comunicación Horizontal	N	%
Alto	35	62.5
Bajo	4	7.1
Medio	17	30.4
Total	56	100.0

Nota. N= Frecuencia; %=Porcentaje

En cuanto a la comunicación horizontal, los resultados indican un desempeño ampliamente favorable, que predomina un nivel alto entre los participantes. Un grupo menor la percibe en un nivel medio, lo que sugiere algunos aspectos por fortalecer, mientras que solo la minoría presenta dificultades, evidenciando que la interacción entre compañeros es, en general, efectiva dentro de la organización.

Figura 3

Histograma de la variable de Comunicación Horizontal



El grafico evidencia un claro predominio del nivel alto en la variable analizada, acompañado de una presencia moderada del nivel medio, mientras que el nivel bajo es mínimo, lo que sugiere una comunicación horizontal mayormente efectiva dentro de la organización.

3.3 Estimar la dimensión que predomina de la comunicación organizacional que presenta el personal de la ciudad de Latacunga según el nivel académico.

Con base en el nivel académico, se estimó la dimensión predominante de la comunicación organizacional, permitiendo identificar como los distintos niveles de formación se relacionan con el predominio de las dimensiones de la comunicación organizacional dentro del contexto organizacional.

Tabla 11

Niveles de Comunicación Ascendente

Comunicación Ascendente	N	%
Alto	31	55.4
Medio	21	37.5
Bajo	4	7.1
Total	56	100.0

Nota. N= Frecuencia; %=Porcentaje

En relación con la comunicación ascendente, los resultados evidencian un desempeño mayoritariamente favorable, ya

que predomina un nivel alto entre el personal. Un grupo menor percibe un nivel medio, lo que indica la necesidad de fortalecer algunos canales de retroalimentación, mientras que solo una minoría presenta dificultades reflejando que, en términos generales, la comunicación hacia los niveles superiores es adecuada dentro de la organización.

Tabla 12

Niveles de Comunicación Descendente

Comunicación Descendente	N	%
Alto	29	51.8
Medio	20	35.7
Bajo	7	12.5
Total	56	100.0

Nota. N= Frecuencia; %=Porcentaje

En cuanto a la comunicación descendente, los resultados reflejan un desempeño favorable, evidenciándose un nivel alto en la mayoría del personal. Un grupo significativo la percibe en un nivel medio, lo que sugiere la presencia de aspectos susceptibles de fortalecimiento de la transmisión de información desde los niveles superiores. No obstante, una minoría presenta un nivel bajo, indicando ciertas dificultades en la claridad o fluidez de los mensajes dentro de la organización.

Tabla 13

Niveles de Comunicación Horizontal

Comunicación Horizontal	N	%
Alto	35	62.5
Medio	17	30.4
Bajo	4	7.1
Total	56	100.0

Nota. N= Frecuencia; %=Porcentaje

En relación a la comunicación horizontal, los resultados muestran un desempeño favorable, predominando un nivel alto entre los participantes, lo que evidencia una interacción efectiva y colaborativa entre compañeros de trabajo. Asimismo, un grupo menor la percibe en un nivel medio, lo que sugiere la necesidad de reforzar algunos aspectos de comunicación entre pares. Finalmente, solo una minoría presenta un nivel bajo, indicando que las dificultades en este tipo de comunicación son limitadas dentro de la organización.

Tabla 14

Niveles de comunicación Horizontal y el nivel académico.

Comunicación Horizontal				
Cuál es su nivel académico	Alto	Bajo	Medio	Total
Bachillerato	8	1	1	10
Posgr. 4to Nivel	4	0	3	7
Primaria	1	0	0	1
3er Nivel	22	3	13	38
Total	35	4	17	56

En relación al nivel académico, los resultados muestran un predominio de la comunicación Horizontal, presenta un desempeño favorable entre el personal, destacándose un nivel alto en la mayoría de los participantes

3.4 Describir comunicación organizacional global en el personal de una empresa de Latacunga.

Por otra parte, se describieron los resultados obtenidos sobre la comunicación organizacional del personal.

Tabla 15

Comunicación Organizacional.

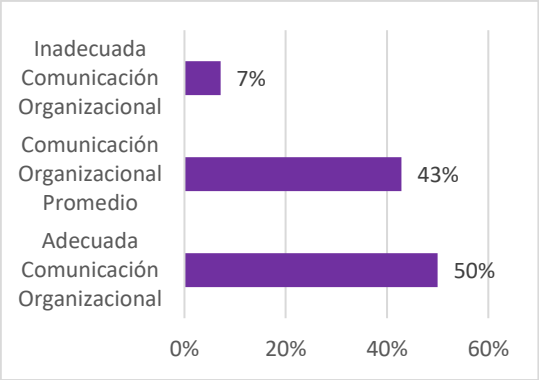
RANGOS TOTALES	N	%
Adecuada Comunicación Organizacional	28	50.0
Comunicación Organizacional Promedio	24	42.9
Inadecuada Comunicación Organizacional	4	7.1
Total	56	100.0

Nota. N= Frecuencia; %=Porcentaje

En relación a la comunicación organizacional global, los resultados indican que predomina una percepción favorable, ya que una parte significativa del personal considera que la comunicación es adecuada. No obstante, un grupo importante la percibe en un nivel promedio, lo que evidencia áreas susceptibles de mejora, mientras que solo una minoría manifiesta una comunicación inadecuada, señalando que las dificultades no son generalizadas dentro de la organización.

Figura 4

Histograma de la Comunicación Organizacional Global



El grafico muestra que predomina una comunicación organizacional adecuada, seguida de una percepción promedio en una proporción considerable del personal, mientras que la comunicación inadecuada se presenta de manera mínima, lo que indica un funcionamiento comunicacional generalmente favorable con algunos aspectos por fortalecer.

4. DISCUSIONES Y CONCLUSIONES.

Dentro de la investigación realizada se busco analizar la comunicación organizacional del personal de una empresa de la ciudad de Latacunga, lo cual se llevo acabo a partir del cumplimiento de los objetivos específicos, entre ellos la descripción de las características sociodemograficas de los participantes, la estimación de las dimensiones de la comunicación organizacional y la identificación del nivel global de la comunicación presente en el proyecto de investigación.

En una investigación donde se analiza la comunicación organizacional desde un enfoque cuantitativo, realizada con una muestra de 52 trabajadores, se evidenció una relación fuerte y significativa entre la comuniación organizacional y el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,781 y un nivel de significancia menor a 0,05. Estos resultados convergen con la investigación ya que confirman que una comunicación organizacional adecuada se asocia con percepciones positivas del funcionamiento interno, lo cual coincide con los niveles altos y promedio de comunicación organizacional global identificados en el personal de la empresa (Alvarado, 2023).

Asimismo, esta investigación descriptiva correlacional, aplicada a una muestra de 125 colaboradores se identificó una relación positiva moderada entre la comunicación organizacional interna y la satisfaccion laboral, con un coeficiente Rho Sperman de 0,693 y un valor de significancia estadistica inferior a 0,001. Es convergente con el estudio ya que se evidencia que en ambos resaltan la importancia de una comunicación organizacional efectiva para generar percepciones favorables en el personal, reforzando la idea de que los niveles adecuados de comunicación contribuyen al bienestar y el desempñeo organizacional (Muñoz, 2022).

En relación al primer objetivo especifico, se concluye que el personal de la empresa esta conformado mayoritariamente por personas jóvenes, con predominio del sexo masculino, residencia urbana y estado civil soltero, destacándose una mayor presencia de trabajadores con formación académica de tercer nivel, estos resultados permiten caracterizar a la población como un grupo con un perfil sociodemográfico relativamente homogéneo, lo cual influye en las dinámicas comunicacionales dentro del entorno organizacional.

Asimismo, el segundo objetivo específico, respecto a las dimensiones que componen la comunicación organizacional, se concluye que todas presentan, en general, niveles favorables; sin embargo, la comunicación horizontal se identifica como la dimensión mas fotalecida, evidenciando una interacción efectiva y colaborativa entre compañeros de trabajo. De igual manera, la comunicación ascendente y descendente, aunque muestran tendencias positivas, presentan niveles intermedios que reflejan la

necesidad de reforzar los canales de retroalimentación y la claridad en la transmisión de la información.

En cuanto al tercer objetivo especifico, en cuanto al nivel de comunicación organizacional predominanre según el nivel academico, se concluye, que el personal con formación de tercer nivel presenta mayoritariamente niveles altos de copmunicación organizacional, especialmente en la dimensión horizontal.

Este hallazgo sugiere que una mayor formación favorece el desarrollo de habilidades comunicativas, la perticipación activa y el intercambio efectivo de información entre compañeros, contribuyendo a relaciones más colaborativas dentro de la organización.

Dentro de las limitaciones del estudio de identificaron principalmente dificultades vinculadas al acceso y participación de la muestra, debido a que los trabajadores no tenían permitido el uso de computadoras y celulares en el horario de trabajo. De igual manera se presentó ciertos inconvenientes en la recolección de datos. Se evidenció una limitada disponibilidad de investigaciones recientes directamente relacionadas con la comunicación organizacional en contextos similares.

Es asi que la presente investigacion respresenta un aporte significativo para futuras indagaciones sobre la comunicación organizacional en el contexto ecuatoriano, ya que ofrece evidencia empírica contextualizada en el ámbito empresarial de la ciudad de Latacunga, la cual puede ser utilizada como referencia para estudios comparativos en organizaciones de distintos sectores o contextos geográficos; además, los resultados obtenidos permiten orientar nuevas investigaciones de tipo correlacional o descriptivo que profundicen en relación a la comunicación organizacional con variables como el clima laboral, satisfacción laboral y el desempeño que analicen la evolución de esta variable.

Bibliografía

Alvarado, C. G. (14 de Diciembre de 2023). *UNMSM*. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/816/81681690003/html/?utm_source=chatgpt.com

Álvarez., J. E. (11 de Abril de 2023). *CISAV*. Obtenido de https://cisav.mx/peter-singer-la-nocion-de-persona/

Barrezueta, H. D. (21 de Mayo de 2021). *LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES*. Obtenido de https://www.finanzaspopulares.gob.ec/wp-content/uploads/2021/07/ley_organica_de_proteccion_de_datos_personales.pdf

BRAVO, K. M. (2020). *Universidad San Marcos* . Obtenido de https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/bitstream/handle/11506/2289/LEC%20RRHH%200021%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Caballero, Á. G. (Junio de 2024). *Revista Scielo*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/pdf/enclav/v18n35/2594-1100-enclav-18-35-e647.pdf

Chiavenato, I. (1999). *Editorial Mc Graw Hill*. Obtenido de https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA . (Julio de 2025). Obtenido de https://empleopublico.carm.es/publicaciones/9152.pdf

Flores, R. D. (2023). *Revista Internacional de Relaciones Públicas*. Obtenido de Revista Internacional de Relaciones Públicas: https://revistarelacionespublicas.uma.es/index.php/revrrpp/article/view/839

Muñoz, R. E. (14 de Abril de 2022). *Universidad del Valle* . Obtenido de https://revistas.univalle.edu/index.php/compas/article/view/223?utm_source=chatgpt.com

Narvaez, M. (2025). *QuestionPro*. Obtenido de https://www.questionpro.com/blog/es/psicologia-organizacional/

Núñez, J. B. (2020). *FACE*. Obtenido de https://ojs.unipamplona.edu.co/index.php/face/article/view/473?articlesBySimilarityPage=2

OIT. (26 de marzo de 2025). Obtenido de https://www.ilo.org/es/publications/guia-de-incidencia-y-cabildeo-herramientas-y-buenas-practicas-para

Pabón, K. D. (21 de Noviembre de 2024). *Repositorio Universidad Catolica De Pereira*. Obtenido de https://repositorio.ucp.edu.co/server/api/core/bitstreams/94819507-7bcf-4ba1-ad1e-698bbc25b29a/content

Ponce, M. (Agosto de 2025). *ULEAM*. Obtenido de https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/9439/1/ULEAM-ADM-610.pdf

Pozo, F. T. (17 de Julio de 2025). *Malque*. Obtenido de Malque: https://malque.pub/ojs/index.php/mr/article/view/9845

SENNETT, R. (Abril de 2020). *Revista Serrote*. Obtenido de https://revistaserrote.com.br/2020/04/humanismo-por-richard-sennett/

TERÁN-MUÑOZ, D. M. (02 de Julio de 2023). *UNEMI*. Obtenido de https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/faso-unemi/article/view/1717

TORRES, A. (17 de JUNIO de 2016). *PSICOLOGIA Y MENTE*. Obtenido de https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-personalidad-carl-rogers

Torres, N. (08 de Julio de 2020). *Revistas Digitales UPEC* . Obtenido de file:///C:/Users/DELL/Downloads/johanamorillo,+LA+CONCEPTUALIZACI%C3%93N+DE+ORGANIZACI%C3%93N+DESDE.pdf

Valenzuela, L. T. (10 de Julio de 2021). *PBlogger*. Obtenido de https://lizbeth-psicologia-organizacional.blogspot.com/2019/09/fundadores-de-la-psicologia_18.html

Vazquez, M. J. (2020). *FACULTAD DE PSICOLOGÍA*. Obtenido de UNLP: https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/156496/Documento_completo.pdf-

PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
VIVAS., A. (DICIEMBRE de 2022). *Revista Hiberoamericana de Estudios en Educacion.* Obtenido de https://periodicos.fclar.unesp.br/iberoamericana/article/view/17497/15281
Zednicek, E. P. (28 de MAYO de 2023). *Neuro Class.* Obtenido de https://neuro-class.com/abraham-maslow-y-la-psicologia-humanista/

AGRADECIMIENTO.

Expreso mi mas sincero agradecimiento a mis padres Gladys Marlene Calapaqui Pallo y Luis Efrain Oña Oña, quienes han sido el principal apoyo a lo largo de mi formacion académica y personal. De manera muy especial, agradezco profundamente a mi madre Gladys, por su amor incondicional, su entrega constante y su fortaleza en cada etapa de este camino. Su sacrificio, comprensión y confianza fueron fundamentales para superar momentos de dificultad y mantener la motivación necesaria para culminar este logro. Este trabajo es el reflejo de su esfuerzo y dedicacion incansable. A la memoria de mi hermano Anderson Leonel Oña Calapaqui, quien, aunque ya no se encuentra fisicamente presente, continua siendo una fuente de inspiracion en mi vida, su apoyo y su recuerdo siguen siendo un motor fundamental para seguir adelante y alcanzar este objetivo académico. A mi enamorada Ariana, agradezco sinceramente por su paciencia, comprensión y apoyo emocional durante el rpoceso de elaboralción de esta investigación. Su acompañamiento, palabras de aliento y confianza en mi fueron un apoyo invaluable para alcanzar este objetivo. **A MIS AMIGOS DE A UNIVERSIDAD, EXPRESO UN AGRADECIMIENTO POR SU COMPAÑERISMO, APOYO ACADÉMICO Y MOTIVACIÓN CONSTANTE A LOS LARGO DE LA CARRERA, LAS EXPERIENCIAS COMPARTIDAS, EL TRABAJO EN EQUIPO Y EL APOYO MUTUO FUERON ELEMENTOS CLAVE PARA AFRONTAR LOS DESAFIOS DE ESTA ETAPA ACADÉMICA. A MI TUTOR DE TESIS PSC. IND. LUIS FERNANDO TARRUCHAIN POZO MSC EXPRESO MI SINCERO AGRADECIMIENTO POR SU ORIENTACIÓN ACADÉMICA, ACOMPAÑAMIENTO CONSTANTE Y VALIOSOS APORTES DURANTE EL DESARROLLO DE ESTA INVESTIGACIÓN.**

DEDICATORIA.

Dedico este trabajo a mí mismo, como reconocimiento al esfuerzo, la constancia y la perserverancia demostrados a lo largo de este proceso académico. Cada dificultad superada y cada aprendizaje adquirido representan un crecimiento personal y profesional que hoy se ve reflejado en la culminación de este objetivo.

De manera espercial, dedico este trabajo a la memoria de mi hermano, cuyo recuerdo y vivencias permanecen presentes en cada paso de mi vida.

ANEXOS

https://drive.google.com/drive/folders/1z1p6rXIQkNL11bTn5Kqhl-FnxKLhUvC9?usp=sharing