

IMPORTANCIA DE LA COMUNICACION EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA  
EMPRESA SORIANA EN LZC EN TIEMPO DE PANDEMIA

**IMPORTANCIA DE LA COMUNICACION EN EL CLIMA  
ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA SORIANA EN LZC EN  
TIEMPO DE PANDEMIA**

**IMPORTANCE OF COMMUNICATION IN THE ORGANIZATIONAL CLIMATE OF  
THE SORIANA COMPANY IN LZC IN TIME OF PANDEMIC**

Nora Eloisa Herrera Hernández<sup>1</sup>

Patricia Calderón Campos<sup>2</sup>

Rebeca Almanza Jiménez<sup>3</sup>

Alma Rosa Tapia Tapia<sup>4</sup>

**RESUMEN**

El presente estudio tiene como objetivo primordial analizar la importancia de la comunicación digital interna en el clima organizacional en las pymes o grandes empresas a través de un diagnóstico de salud organizacional, dicha investigación se basó en la empresa Soriana ubicada en Lázaro Cárdenas, en la que se realizó un diagnóstico de salud organizacional sobre la importancia del manejo de la comunicación interna y externa de manera digital y como está afectada en el ambiente organizacional de la empresa entre los jefes y empleados durante este tiempo que ha permanecido la pandemia. Además, el ambiente laboral, si influyen en la motivación, en el clima organizacional más en este tiempo, algunos empleados fueron confinados y era necesario establecer un medio para mantener en contacto con el personal más para las áreas administrativas, poder realizar sus actividades encomendadas y estar siempre en una constante comunicación. Esto influye en el clima organizacional con el personal más en estos tiempos de pandemia que afectaron mucho al personal y a las organizaciones, ya que el tener una buena comunicación oral o digital ayuda mucho a la motivación de la gente.

**PALABRAS CLAVE:** Comunicación digital, clima organizacional, desarrollo organizacional, motivación.

**Fecha de recepción:** 14 de febrero, 2022.

**Fecha de aceptación:** 05 de marzo, 2022.

<sup>1</sup> Profesora de Tiempo completo, Ciencias Económico-Administrativas. Tecnológico Nacional de México (TecNM) IT. Lázaro Cárdenas. Licenciado en Ciencias de la Comunicación UANL. [nor45941@hotmail.com](mailto:nor45941@hotmail.com)

<sup>2</sup> Secretaria Académica de Investigación e Innovación del. Tecnológico Nacional de México (TecNM) IT Lázaro Cárdenas. [patriciatecmx@gmail.com](mailto:patriciatecmx@gmail.com)

<sup>3</sup> Profesora de Tiempo Completo, Ciencias Económico-Administrativas. Tecnológico Nacional de México (TecNM) IT. Lázaro Cárdenas. [rebeca.aj@hotmail.com](mailto:rebeca.aj@hotmail.com)

<sup>4</sup> Profesora de ¾ de tiempo, Ciencias Económico-Administrativas. Tecnológico Nacional de México, IT Lázaro Cárdenas, [alma.tapia@lcardenas.tecnm.mx](mailto:alma.tapia@lcardenas.tecnm.mx)



## IMPORTANCIA DE LA COMUNICACION EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA SORIANA EN LZC EN TIEMPO DE PANDEMIA

### ABSTRACT

The main objective of this study is to analyze the importance of internal digital communication in the organizational climate in SMEs or large companies through a diagnosis of organizational health, said research was based on a Soriana company located in Lázaro Cárdenas, in which it was carried out an organizational health diagnosis on the importance of managing internal and external communication digitally and how it is affecting the organizational environment of the company between bosses and employees during this time that the pandemic has lasted. In addition, the work environment, if it influences the motivation, the organizational climate more at this time, some employees were confined and it was necessary to establish a means to keep in contact with the staff more for the administrative areas, to be able to carry out their entrusted activities. and always be in constant communication. Since this influences the organizational climate with the staff more in these times of pandemic that greatly affected staff and organizations, since having good oral or digital communication helps a lot to motivate people.

**KEYWORDS:** Digital communication, organizational climate, organizational development, motivation.

### INTRODUCCIÓN

En la actualidad la comunicación interna es una herramienta fundamental para todas las organizaciones, no importan el tamaño sea una pyme o un corporativo, sobre todo en esta era de la tecnológica en que vivimos y más en este tiempo de pandemia que padecieron la mayoría de las empresas para realizar sus funciones tanto interna como externa., esta es de gran utilidad para el manejo de las relaciones interpersonales, motivación, satisfacción de los empleados que lograr con ello un mejor clima organizacional y así evitar problemas dentro de las organizaciones provocando con ello resentimiento o frustraciones por no planificar una mejor comunicación durante el tiempo de la pandemia del COVID 19, que es un problema que afecto y continua afectando en la actualidad, y el realizar un diagnóstico de salud perite ver como se encuentra la organización es este aspecto y con ello detectar los problemas en que se enfrenta y puedan elaborar una mejor planificación sobre todo en la comunicación que es el mayor problema que tienen las organizaciones y que afecto tanto a esta empresa.

#### Planteamiento de problema

En la actualidad, una de las herramientas más importantes dentro de toda organización es la comunicación no solo tradicional sino de manera digital, esta favorece aspectos como la mejora en la efectividad de la empresa, la rapidez en resolución de problemas, el aumento de la capacidad de respuesta, promoción de la confianza y buenas relaciones entre empleados, por lo que la falta de comunicación dentro de las empresas conlleva consecuencias negativas de gran relevancia. Además. la clave para conseguir una óptima comunicación interna es llevar a cabo una adecuada planificación estratégica, estableciendo un buen plan de comunicación interna, también es importante tener muy en cuenta el equipo humano de la empresa ya que se trata de la principal herramienta para la mejora de la competitividad.

Además, el ser una empresa de éxito conlleva a una óptima relación y comunicación entre el personal que conforma la organización, cabe señalar que la empresa soriana no cuenta con una buena



## IMPORTANCIA DE LA COMUNICACION EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA SORIANA EN LZC EN TIEMPO DE PANDEMIA

comunicación en sus departamentos, esto puede presentarse por una mala relación y malos entendidos entre sus empleados, por lo que la falta de comunicación que existe dentro de la empresa soriana puede llegar a afectar su productividad así como a la correcta ejecución de sus tareas, ya que para poder alcanzar los objetivos planteados es necesario que la empresa ejecute una mejor comunicación interna. Ampliarlo Es por ello que realizaremos el siguiente cuestionamiento: ¿Qué importancia tiene la comunicación en el desarrollo o crecimiento de la empresa?

### Objetivo general

Realizar un diagnóstico de salud para detectar el manejo de la comunicación digital y como impacta en el clima laboral de la empresa soriana S.A de C.V.

### Objetivos específicos

- a. Indagar cuales son las principales causas que ocasionan la falta de comunicación entre los grupos de trabajo establecidos.
- b. Identificar el impacto de la comunicación en el clima laboral de la organización
- c. Analizar como la comunicación digital de la empresa al servir de enlace entre los empleados de la empresa y el público externo.

### Hipótesis

Con el manejo de una comunicación digital efectiva va impactar a la salud organizacional de la empresa de la organización.

X: Comunicación.

Y: Clima Laboral.

## JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene como propósito un diagnóstico salud de organizacional en el manejo de la comunicación digital interna que, en los últimos meses debido a la pandemia, a la empresa Soriana, ha manejado una ausencia de comunicación en sus distintos departamentos que puede llegar afectar su productividad, así como también la venta de diferentes productos de los cuales vende la empresa, de igual manera puede llegar a alterar de manera incorrecta la ejecución de diferentes tareas y deberes dentro de las áreas, esto puede llegar afectar la estrategia corporativa como también a los equipos de trabajo de las áreas en donde existe falta de comunicación haciendo que provoque que no sean lo suficientemente efectivos y productivos para alcanzar con éxito los objetivos estratégicos de la organización antes mencionada.

Cabe mencionar que el beneficio de la aplicación de un correcto diagnóstico dentro de la empresa Soriana ayudará a mejorar la comunicación interna de la empresa para establecer vínculos informativos desde los directivos hacia los trabajadores o entre compañeros de un mismo departamento con la finalidad de mejorar el trabajo en equipo, compartir todo tipo de ideas para el total funcionamiento de las labores de los departamentos y mantener un mejor ambiente de trabajo en el cual todos los trabajadores sepan realizar con mejor eficiencia las labores siguiendo un mejor comunicación con sus respectivos jefes de área. Con lo referente a los impactos que dicha investigación tuvo fue social, la empresa implemento mejorar la comunicación interna teniendo un impacto directo hacia toda la organización tanto para jefes como trabajadores para evitar el ausentismo en la comunicación y un impacto ético que contribuya a la mejorar, la calidad y al

## IMPORTANCIA DE LA COMUNICACION EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA SORIANA EN LZC EN TIEMPO DE PANDEMIA

esfuerzo de mantener un buen trabajo de equipo basado en la comunicación para el éxito de los departamentos en su desempeño.

### FUNDAMENTOS TEÓRICOS

#### Comunicación digital

En la actualidad, una empresa tiene que llevar a cabo una serie de estrategias determinadas a la hora de desarrollar su comunicación. A partir de 2018, el año en el sería inimaginable vivir sin Internet, toda organización que no está en Internet es una empresa que está perdiendo un 80% de posibilidades, no solo de crecer, sino de mantener informado a sus empleados, así como es fundamental que las empresas y las marcas, sea cual sea su tipo, y sea cual sea su tamaño, se muevan en este entorno y se comuniquen dentro de la Web., más ahora que a partir de 2019 con la pandemia se tuvo que afrentar a mejor sus canales de comunicación y usar una comunicación tradicional a utilizar una comunicación digital, es una forma de comunicación enfocada al entorno Digital, es decir, es la manera de comunicarse a través de Internet, esto ayuda no solo a las empresas a mantener se comunicado con sus empleados sino también con sus clientes, ya que incluye varios elementos como son el social media, que es una manera de transmitir cercanía sus clientes y usuarios como son sus trabajadores que les permite resolver duda y expresar opiniones de manera más, efectiva; el posicionamiento en buscadores, que permite generar visitas orgánicas a la página de la empresa, entre otros..(Fernández, 2021).

Por ende, la comunicación digital para las empresas evolucionó de un entorno web estático, a una materia que se mueve, transforma y adapta a la “ergonomía comunicativa” actual, retratada en *smartphones* y una multitud de dispositivos digitales con acceso a Internet., dichas herramientas digitales permiten a las empresas mantener un flujo constante de información y la tan necesaria retroalimentación, tanto con públicos externos como internos. A pesar de esto, muchas empresas aún se resisten a participar en el ecosistema digital social, o participan con extrema timidez, sin sacar el máximo provecho de este. Por su parte Laclériga, comenta que la adaptación de las empresas a las contantes condiciones de cambio se está viviendo y más con la pandemia, se ha optado por este tipo de comunicación como una parte de manejo de información y flujo. Y, partir del 2020 se vivió un violento punto de inflexión a nivel de comunicación, derivado en buena medida del confinamiento que por la pandemia de covid-19, impacto en sus procesos de transformación digital a pasaran de ser un objetivo a mediano y largo plazo al que llegar caminando, a una apremiante obligación para responder al nuevo contexto y sobrevivir, a esta nueva tendencia de comunicación digital.

#### Importancia de la comunicación

Cabe resaltar que, la comunicación es la esencia de la actividad organizativa y es imprescindible para su buen funcionamiento. Una buena comunicación mejora la competitividad de la organización, su adaptación a los cambios del entorno, facilita el logro de los objetivos y metas establecidas, satisface las propias necesidades y la de los participantes, coordina y controla las actividades y fomenta una buena motivación, compromiso, responsabilidad, implicación y participación de sus integrantes y un buen clima integrador de trabajo. Se puede diferenciar entre la comunicación interna y la comunicación externa de la organización, pero antes es necesario saber quiénes somos y qué hacemos, es decir, definir la cultura y la filosofía de la organización que engloba sus valores, actitudes, creencias y experiencias. Una vez que se tiene, es momento de definir cómo serán las estrategias de comunicación que deberá utilizarse ya no solo de manera tradicional sino digital. (Gómez, 2013)



## IMPORTANCIA DE LA COMUNICACION EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA SORIANA EN LZC EN TIEMPO DE PANDEMIA

Es por ello, que entre los principales elementos que se deben tomar en cuenta las empresas al momento de seleccionar una herramienta de comunicación digital son: 1) Que la herramienta sea del nivel de comprensión del equipo que la adoptará; 2) Costo a largo plazo por usuario; 3) Funcionalidad; 4) Escalabilidad; 5) Integración; 6) Mantenimiento y/o servicio del proveedor; 7) Seguridad y 8) Propiedad de los datos, son aspectos que se deben tomar en consideración (Luis Assardo citado por ilifebelt, 2021)

### **Clima organizacional o ambiente laboral**

Con respecto al clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización. (García-Ramírez e at, 2022)

Así mismo, el clima organizacional se define como un conjunto de propiedades medibles acerca del espacio de trabajo percibido, directa o indirectamente, por los individuos que trabajan en este ambiente y que influencia su motivación y comportamientos y que a su vez tiene que ver con el sentido compartido alrededor de las políticas, prácticas y medidas de una organización que se relacionan con la experiencia de los empleados. Es importante resaltar que se trata de un concepto percibido por los empleados que depende del juicio de valor que puede variar grandemente de persona a persona, pues incluye dimensiones físicas, mentales y emocionales. Sin embargo, su peso radica en que tiene una influencia importante en la productividad, comportamiento y motivación de los empleados.

Cabe resaltar, que esta resulta fundamental para cualquier empresa, es el indicador más preciso que demuestra los niveles que se tienen en la organización en cuanto a relaciones laborales. Cuando es positivo, genera beneficios tanto para los empleados como para la organización misma, mientras que cuando es negativo conduce a pérdidas, gastos, conflictos y demás situaciones adversas que pueden llevar a la organización incluso a la quiebra. (Questionpro, s.f.)

### **Beneficios del clima organizacional**

El mantener un buen clima organizacional en el entorno de trabajo permite alcanzar ventajas importantes para la consecución de los objetivos de la organización, entre ellos: a) ambiente cómodo: La ausencia de tensiones facilitará la comunicación organizacional y la relación entre los miembros de la empresa que es un factor muy importante, así como también, la reducción del miedo, y el aumento de la seguridad en uno mismo y en el equipo; b) Incremento del interés: contar con un ambiente relajado y agradable ayuda a que las ganas de trabajar se renueven así como el interés por emprender nuevos proyectos; c) Satisfacción laboral: la comunicación, el sentimiento de grupo y el reconocimiento mejorarán la felicidad en el trabajo de los empleados; d) Evitar el absentismo laboral: es decir, la infelicidad en el trabajo y un clima organizacional malo son algunas de las causas del absentismo laboral y, e) Mejorar la productividad laboral: En un ambiente laboral adecuado que permita el desarrollo individual y en grupo de los empleados permitirá una optimización del tiempo y los recursos.



## IMPORTANCIA DE LA COMUNICACION EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA SORIANA EN LZC EN TIEMPO DE PANDEMIA

### METODOLOGÍA

Para la presente investigación, se utilizó la investigación correlacional, siendo un tipo de investigación no experimental, en la que se miden dos variables y se establece una relación estadística entre las mismas (correlación) sin necesidad de incluir variables externas. En dicha investigación se puede visualizar cómo se relacionan o no se relacionan o

**Tabla. No. 1 Operacionalidad de las variables**

Variabes X y Y	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de investigación	Análisis de Datos
Comunicación digital	Herramientas digitales	Tecnologías Conexión con el empleado Redes sociales	Encuesta Escala de likert	Excel
Ambiente Organizacional	Salud organizacional	Clima laboral Motivación Comunicación interna	Encuesta Escala de likert	Excel

Fuente: Elaboración propia

### Instrumento

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó una encuesta con 14 preguntas en escala de Likert, aplicado directamente a los empleados de la empresa Soriana de Lázaro Cárdenas, una pyme que cuentas con un total de 134 empleados aplicando solamente a 100 la encuesta, que se diseñó con el propósito de conocer como en la importancia de la comunicación digital en el comportamiento organizacional en la pyme, en sus relaciones interpersonales así como en la integración de los empleados para lograr ser una institución competitiva en el mercado.

### Muestra

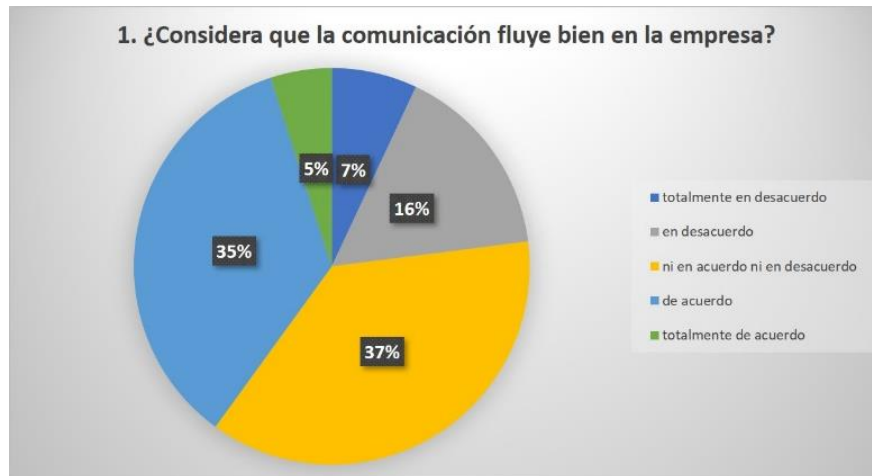
Para la selección de la muestra se utilizó la formula finita con una confiabilidad del 95%, una probabilidad del 50% tan a favor como en contra y con una estimación del 5%, puesto a que nuestro universo es de 134 empleados de Mercado Soriana, empresa que se encuentra localizada en Lázaro Cárdenas, arrojando un total de 100 encuestas.

### DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En relación a la fluidez de la comunicación de forma digital que se maneja dentro de la empresa soriana el 37% manifiesta que ni está en ni acuerdo ni en desacuerdo de como los jefes manejan la comunicación con los empleados, a pesar ello están informados, mientras que el 35% dicen que están de acuerdo de la fluidez de la comunicación que los jefes manejan con ellos, es muy efectiva, el 16% no está de acuerdo en ese manejo de comunicación porque consideran que solo está bien con algunos empleados que tienen más confianza los jefes con ellos, un 7% señalan que están totalmente en desacuerdo de como fluye la comunicación en su áreas de trabajo y en la empresa , y por último el 5% están Totalmente de acuerdo de como manejan la fluidez de la comunicación en la empresa, ya que esto les permite establecer comunicación con sus jefes y otras áreas.



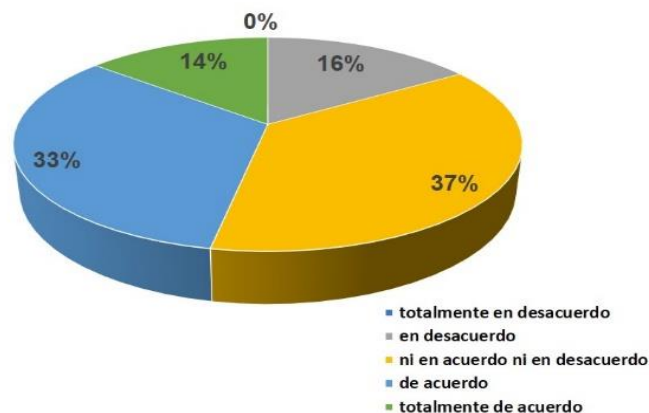
## IMPORTANCIA DE LA COMUNICACION EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA SORIANA EN LZC EN TIEMPO DE PANDEMIA



**Fig. 1** Fluidez de la comunicación dentro de la organización

En cuanto a la forma que se maneja e interactúa el supervisor con la comunicación de manera digital hacia sus subordinados, el 37% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo de como el supervisor interactúa con ellos en el manejo de la información en sus área de trabajo, mientras que el 33% están de acuerdo de como el supervisor maneja la comunicación con su área así como también la interacción que tiene con ellos, el 16 % de los trabajadores han señalado que se encuentran en desacuerdo en la manera del cómo su supervisor interactúa en sus respectivas áreas de trabajo, y finalmente, el 14% de los encuestados señalan que se encuentran totalmente de acuerdo con todo lo que concierne con el supervisor.

4. ¿Qué le parece la forma en la que su supervisor interactúa y se comunica con usted?



**Fig.2** Manejo de la comunicación por el supervisor

Por lo que se refiere, manera como el jefe de departamento maneja la comunicación de manera tradicional y digital del jefe con sus subordinados, el 46% *ni de acuerdo ni en desacuerdo* como

## IMPORTANCIA DE LA COMUNICACION EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA SORIANA EN LZC EN TIEMPO DE PANDEMIA

algunos jefe llevan a cabo la comunicación por que no es muy efectiva, algunas veces son con algunos trabajadores si un buen manejo de comunicación porque es su conocido o existe una relación más afín y más en este tiempo de pandemia que este debe ser eficiente buscar varios medios para mantenerlos informado a todos los trabadores de sus área sea digital o verbalmente; un 27% comenta que está *de acuerdo* sobre manejo de la comunicación que su jefa lleva con ellos sea de manera personal o digital por motivo de la pandemia que se continúa viviendo en el país; 18% en desacuerdo en el manejo de esta ya que consideran que solo cuando se requiere establecen comunicación con sus jefe; 7% en totalmente de acuerdo; de como su jefe maneje la comunicación con ellos en este tipo de pandemia y por último, el 2% totalmente en desacuerdo sobre este tema.

5. ¿Cree que los jefes de departamento se comunican bien entre los trabajadores de la empresa?

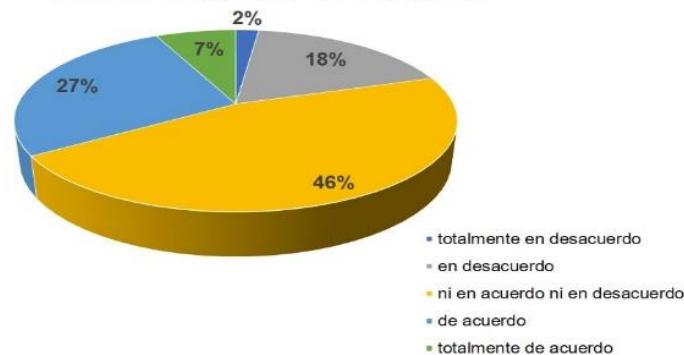


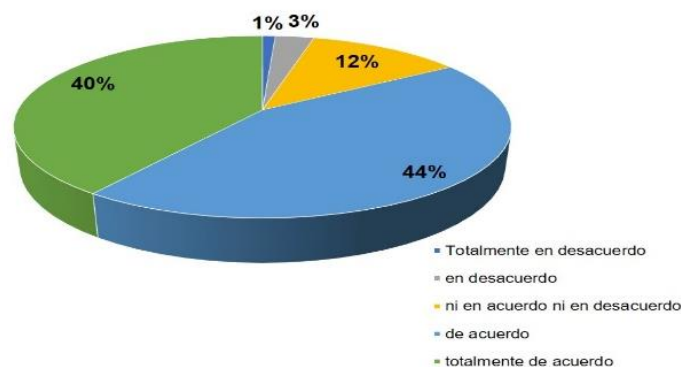
Fig. 3 Manejo de la comunicación del jefe hacia sus empleados

A su vez, en lo que respecta al establecimiento de una política de comunicación a través de los medios digitales para manejo de la información dentro de la empresa, un 44% opinan que están *Totalmente de acuerdo* que se incluyera la política de comunicación interna de la empresa, siendo que puedan ver un mejoramiento de los problemas y que posiblemente quieran un cambio positivo entre todos por cambiar los problemas existentes., mientras que el 40% dice que se encuentran totalmente de acuerdo en la implementación de la nueva política. Un 12% de los resultados, señalan que están ni acuerdo ni en desacuerdo, probablemente sea debido a los anteriores problemas que se presentan dentro de la empresa y que, por eso mismo, aunque se implementen nuevas políticas, los trabajadores sientan que no habrá cambios. Un 3% de los resultados, indican que están en desacuerdo con que se implemente la nueva política de comunicación interna dentro de la empresa, El 1% hacen referencia de que se encuentran totalmente en desacuerdo de la manera en que se implemente una política de comunicación, probablemente se refiera a que no le importe como fluya lo demás dentro de la empresa.



## IMPORTANCIA DE LA COMUNICACION EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA SORIANA EN LZC EN TIEMPO DE PANDEMIA

6. ¿Crees que es necesario que exista una política de comunicación interna dentro de la empresa?



**Fig. 4 Establecimiento de política de comunicación**

Por otro lado, en relación al establecer políticas para el manejo de la comunicación dentro de la empresa, un 39% no está Ni en acuerdo ni en desacuerdo en el establecimiento de una política para el manejo de la comunicación sea normal o digital, ellos sientan que no exista ese apoyo o tal vez si lo haya, pero los jefes como supervisores pongan claro lo que quieran expresar con los trabajadores de diferentes áreas, el 33% está de acuerdo de que exista una política para el manejo de la comunicación que facilite el manejo de la información tanto verbal como digital para evitar problemas y que no afecta el clima organizacional de la empresa entre los jefes y los trabajadores; el 19% manifiesta que se encuentra en desacuerdo con exista el establecimiento de alguna política para el manejo de la comunicación, ya que sería más burocracia; un 5% está Totalmente de acuerdo en que es necesario el establecimiento de dicha política para un mejor manejo de la comunicación y un 4% manifestó que está totalmente en desacuerdo en el establecimiento de una política porque se limitaría la manera de comunicarse con los demás.

7. ¿La Comunicación Interna cuenta con el apoyo suficiente por parte de la Dirección General?

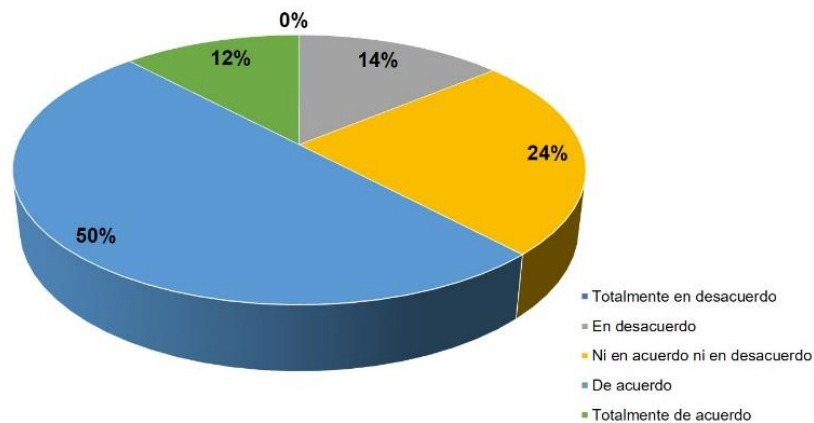


**Fig. 5 La comunicación interna cuenta con apoyo por parte de la Dirección General**

## IMPORTANCIA DE LA COMUNICACION EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA SORIANA EN LZC EN TIEMPO DE PANDEMIA

Con respecto a que, si el clima laboral es fundamental considerarlo para tener una buena comunicación interna favorable, el 50% está de acuerdo que es de gran utilidad tener una comunicación interna sea digital o verbal generan un ambiente armónico entre los jefes y sus subordinados. un 24% manifestó que no está en ni de acuerdo ni en desacuerdo que el manejo de la comunicación afecte al clima laboral en la empresa; el 14% indica que está en desacuerdo considera que si existe un buen clima laboral por que existe una buena comunicación y por último, el 12% no está en desacuerdo de que sea necesario tener una buena comunicación para tener un clima laboral.

9. En cuanto al clima laboral, ¿Consideras que es muy favorable para la comunicación interna?

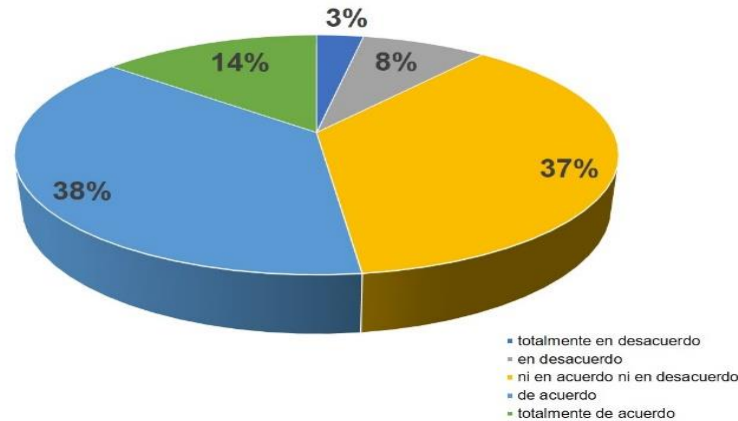


**Fig. 6 La comunicación infiere en el clima laboral**

A su vez, la motivación en el clima laboral en este tiempo de pandemia tiene una gran importancia, ya que no solo afecta su área laboral sino también la comunicación, por lo que el 38% si está de acuerdo que es muy importante que sus jefes motive ya sea manera verbal, o con un simple mensaje a través de cualquier medio para sentirse bien ya que este tiempo de pandemia les afectan en sus persona y su familia; mientras que el 37% manifestó que n esta ni de acuerdo ni en desacuerdo que la motivación interfiera para realizar sus actividades o establecer comunicación con alguien; el 14% comento que está Totalmente de acuerdo que la motivación es un factor muy importante para que sede una buena comunicación y un buen clima organizacional más en este tiempo de pandemia que ha afectado tanto en lo laboral como en lo personal y en sus áreas de trabajo sus jefe los motiva; el 8% está en desacuerdo que este sea un factor de vital importancia en su trabajo y en su comunicación con los demás compañeros y un 3% indica que está totalmente en desacuerdo de que no se sienten motivados en su área de trabajo, existe poca motivación por parte de su jefe en este tiempo de pandemia.

## IMPORTANCIA DE LA COMUNICACION EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA SORIANA EN LZC EN TIEMPO DE PANDEMIA

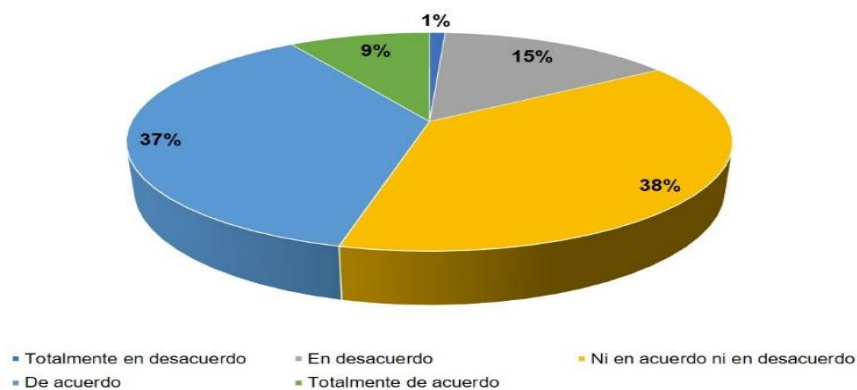
11. ¿Te sientes motivado a seguir laborando dentro de las empresas en tu área de trabajo donde te desempeñas?



**Fig. 7 Motivación en su área de trabajo**

Y por último, otro punto importante es referente al clima si es bueno en su área de trabajo, el 38% está manifestado que ni está en acuerdo ni en desacuerdo porque la mayoría de las veces ha tenido un buen clima laboral y otras veces no y a pesar de logra mantener una buena comunicación con su jefe inmediato y sus compañeros de trabajo; el 37% está de acuerdo porque nunca ha tenido algún inconveniente para realizar su trabajo, ya ello le permite no estresar y establecer buenas relaciones interpersonales con su jefe y sus compañeros de trabajo; un 15% este en desacuerdo ya que no han tenido buenas experiencias, ya el estar en un clima laboral tenso no le permite establecer contacto con sus compañeros y realizar al 100% luego sus actividades que el encomienda; el 9% dijo que está totalmente de acuerdo que dentro de sus empresa y su área de trabajo existe un buen clima laboral que le permite desarrollar sus actividades y cumplir sus objetivos personales y organizacionales y el 1% indico que está totalmente desacuerdo que no es bueno el ambiente laboral que habita en su trabajo.

13. ¿Consideras que el clima laboral de su área de trabajo es bueno?



**Fig. 8 Clima laboral bueno**

## IMPORTANCIA DE LA COMUNICACION EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA SORIANA EN LZC EN TIEMPO DE PANDEMIA

### CONCLUSIONES

En conclusión, en la presente investigación es un gran número de trabajadores que trabajan dentro de la empresa soriana están en total acuerdo de que la comunicación a través de medios digitales entre jefes de departamento como también con sus mismos compañeros de trabajo. Mirando en retrospectiva, se puede analizar que, muchas de las veces, los conflictos que se crean dentro de los departamentos de la empresa soriana son en su mayoría provocados por una mala comunicación de los trabajadores al momento de realizar sus deberes diarios, así lo expresaron los del área de cocina, carnes y pescados, salchichería y panadería como también algunos que trabajan en caja. Por eso, al haber malos entendidos con los mismos trabajadores existe dentro de los mismos departamentos un muy mal clima organizacional que muchas de las veces, es afectado por las maneras de ser o de pensar, como también de exigir de los subjefes de área con los trabajadores, esto es, principalmente por la falta de motivación de los jefes con los súbditos. Algunas de las respuestas arrojadas, se vio que, en gran medida, los súbditos no se sentían valorados por la empresa, esto debido a que no se les incentivaba por su esfuerzo diario y que muchas de las veces, los pocos que son beneficiados con algo para ayudarlos por su esfuerzo, se han sentido humillados, esto, por palabras de los trabajadores, porque no se les subía el sueldo o no tenían algo mejor por su trabajo, solo lo felicitaban y esto, era lo único que hacían. Por ello, es necesario llevar tener un también un buen ambiente organizacional y una buena comunicación en todos los niveles, más en el periodo que se vivió de pandemia y que de alguna manera afecto a las personas.

Y, por último, cabe señalar que un buen clima laboral propicia a las empresas promover nuevos negocios, a realizar nuevos proyectos a dar soluciones a problemas a mejora a comunicación interna y externa no solo tradicional sino de manera digital, más en esta pandemia que afecto tanto de manera interna a las organizaciones, a aumentar su competitividad. Por ello, se requiere el fortalecimiento de las actividades de promoción de buena salud en la organización; apoyo de la gerencia y la participación activa de los trabajadores, con sentido de pertenencia; control de la presencia y el efecto de los factores de riesgo asociados con a accidentes y las enfermedades relacionadas con el trabajo; motivación necesaria para dinamizar y garantizar el desarrollo de una política de higiene, seguridad, salud ocupacional y protección del medio y también para la calidad de vida, salud, seguridad en el trabajo y para mejora una buena comunicación en cotada la empresa utilizando medios digitales para lograr mantenerlo informados trayendo consigo una ambiente laboral favorable dentro de la empresa.

### REFERENCIAS

- Álvarez, R. (26 de Mayo de 2013). *Comunicacion y gestion empresarial*.(blog) Obtenido de eoi.es: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/26/comunicacion-y-gestion-empresarial/>
- Argudo, C. (22 de Septiembre de 2017). *La innovación empresarial*. Obtenido de emprendepyme.net: <https://www.emprendepyme.net/innovacion>
- Benayas, M. (03 de Diciembre de 2019). *Importancia de la cultura organizacional de una empresa*. Obtenido de binternational.net: <https://binternational.net/importancia-de-la-cultura-organizacional-de-una-empresa/>
- Briceño, G. (2018). *Comunicación organizacional*. Obtenido de .euston96.com: <https://www.euston96.com/comunicacion-organizacional/>



**IMPORTANCIA DE LA COMUNICACION EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA SORIANA EN LZC EN TIEMPO DE PANDEMIA**

- Epitech-it. (16 de septiembre de 2021). *Comunicación digital: ¿Qué es? Concepto y características*. Recuperado el 24 de enero de 2022, de epitech-it.es: <https://www.epitech-it.es/comunicacion-digital/>
- EthicsGlobal. (23 de Enero de 2019). *¿Cuáles son las consecuencias de un mal clima laboral?* [blog] Obtenido de blog.ethicsglobal.com: <https://blog.ethicsglobal.com/cuales-las-consecuencias-mal-clima-laboral/>
- Fernández , D. (2021). *La comunicación digital, un reto imprescindible para las empresas de cualquier tamaño*. Recuperado el 24 de enero de 2022, de introiberica.com: <https://introiberica.com/comunicacion-digital/>
- García- Ramirez, M. G., & Ibarra-Velázquez, L. A. (2022). *Diagnóstico de clima organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato*. Mexico. Recuperado el 20 de enero de 2022, de [https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion\\_clima\\_organizacional.html](https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html)
- Gómez, J. (03 de Mayo de 2013). *La importancia de una buena comunicación en una organización*. Obtenido de cm3sector.org: <https://cm3sector.org/2013/05/03/la-importancia-de-una-buena-comunicacion-en-una-organizacion/>
- ilifebelt. (2021). *¿Qué es comunicación digital y por qué es importante en las empresas*. Recuperado el 25 de enero de 2022, de ilifebelt.com: <https://ilifebelt.com/que-es-comunicacion-digital-y-por-que-es-importante-en-las-empresas/2016/09/>
- King, K. (29 de Marzo de 2012). *Comunicación organizacional: tipos, flujos, barreras y auditoría*. Obtenido de gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/comunicacion-organizacional-tipos-flujos-barreras-y-auditoria/>
- Lopez, A. (s.f). *La importancia de la comunicación en las empresas*. Obtenido de alvarolopezherrera.com: <https://alvarolopezherrera.com/la-importancia-de-la-comunicacion-en/>
- LosRecursosHumanos.com. (06 de Marzo de 2008). *La comunicación en la empresa*. Obtenido de losrecursoshumanos.com: <https://www.losrecursoshumanos.com/la-comunicacion-en-la-empresa/#:~:text=Objetivo%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n,imagen%20y%20de%20la%20informaci%C3%B3n.>
- Questionpro. (s.f.). *Qué es el clima organizacional. Características e importancia*[blog]. Recuperado el 31 de enero de 2022, de questionpro.com: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-el-clima-organizacional/>
- Salazar-Estrada, J. G., Guerrero-Pupo, J. C., Machado-Rodríguez, Y. B., & Cañedo-Andalia, R. (octubre de 2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 20(4), 67-75. Recuperado el 15 de enero de 2022, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352009001000004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004)
- Sampieri. (2010). *Metodología de la investigación*. México : Mc Graw Hill.
- Sandoval, A. (03 de Febrero de 2020). *Conozca los tipos de comunicación que pueden existir en su empresa y cómo gestionarlos*. [blog] Obtenido de empresas.blogthinkbig.com: <https://empresas.blogthinkbig.com/comunicacion-en-su-empresa/>

