# Introducción

El comunicarnos es algo natural en la vida de las personas y de las organizaciones, Las relaciones humanas en cualquier contexto tienen como soporte básico procesos de comunicación. A su vez, la comunicación organizacional, es la encargada de analizar estos procesos, ya que de éstos se desprenden varios fenómenos importantes. Por su parte está se ha convertido en parte fundamental de las ciencias de la comunicación.

La comunicación tiene una gran implicación en las organizaciones, ya que si está se produce de forma natural y adecuada a las necesidades de la empresa, y si está, además tiene un efectivo desarrollo en la organización, favorecerá en gran medida a la creación de una atmósfera favorable de trabajo para sus empleados. Desde que las organizaciones han existido, existe la necesidad de influir y motivar a su personal, entre otras razones, para alcanzar los objetivos de producción. Este proceso tan importante se da a través de la comunicación.

En estos tiempos, las necesidades de las empresas son definidas por el entorno global en que coexisten, este ambiente es muy competitivo; es indudable que el gran número de empresas existentes en todos los países y la gran competitividad existente entres ellas; depende directamente de las materias primas y la optimización de sus recursos, no obstante las empresas con el paso del tiempo han comenzado a prestar atención en su recurso principal, el capital humano.

No queda duda de que una de las principales preocupaciones de las organizaciones son conocer cuales son los factores que generan los problemas alta rotación de personal, ausentismo, rumores, insatisfacción en el trabajo, mismos que se reflejan en la baja productividad y baja generación de utilidades para la empresa, es por ello que muchas empresas en nuestro país están recurriendo a los estudios organizacionales.

Todas las personas que han formado parte de una institución u organización, están conscientes que si la relación con la empresa, con sus políticas o incluso con sus compañeros de trabajo no es sana el empleo se torna insatisfactorio, y esto repercute de sobre manera en el amor y compromiso al trabajo, por ende, se ve afectado en su lado emotivo que se refleja en su desarrollo y baja productividad.

Las empresas saben que la productividad de sus empleados va estrechamente del grado de satisfacción y de motivación que los reciban, en muchos casos creen saber como motivar a su personal, pero en el fondo, desconocen las necesidades de motivacionales para alcanzar la satisfacción de las personas, pierden de vista que los factores del sistema influyen en el individuo y se traducen en comportamiento, es por ello que los estudios de clima laboral son una parámetro confiable para determinar el grado de satisfacción del personal en las organizaciones, de igual forma señalan cuales son los factores específicos que propician la insatisfacción de su gente que resultan en muchas veces, en problemas para la empresa como indisciplina y alta rotación de personal por mencionar algunos.

Los estudios de clima laboral ayudan a Identificar las percepciones de los empleados Apoyar la gestión general de la administración proporcionando información relevante que permita realizar una planificación de estrategias de intervención en el ámbito del desarrollo organizacional y de los Recursos Humanos ofrecen un análisis de fortalezas y debilidades, determinar las principales diferencias que reportan los colaboradores, establecer hipótesis de diagnóstico y sugieren estrategias de intervención en función las áreas afectadas.

En base a esto, las empresas de telecomunicaciones en México como lo es en este caso el "Centro de Atención a Clientes La Noria, Telcel Región 7" tienen muy en claro la importancia de la satisfacción de su gente ya que están concientes que su compromiso por brindar un servicio optimo hacia sus clientes depende directamente de su personal.

El objetivo principal del siguiente trabajo de Tesis, es la elaboración de un diagnostico del clima laboral en el "Centro de Atención a Clientes La Noria, Telcel Región 7" a través de doce variables que serán utilizadas para conocer el grado de satisfacción global que se tiene en el centro de trabajo estás son: *Satisfacción, Calidad en el liderazgo, grado de confianza, comunicación ascendente y descendente, sentimiento de realizar un trabajo útil, responsabilidad, compromiso del empleado, recompensas justas, presiones razonables de empleo, oportunidades, controles razonables-estructura y burocracia, y por último, la participación.*

A través del análisis se encontró que los resultados asociados sugieren que el sentir de los empleados del “Centro de atención a Clientes la Noria”, está en un “grado de satisfacción media”. De igual manera encontramos que Telcel es una empresa poco competitiva en su ramo, y que existen factores que la pueden llevar a la decadencia y extinción sino se les presta la atención inmediata requerida.

Es necesario que se entienda  qué es la comunicación organizacional, y como está puede ser una pieza clave para el desarrollo exitoso de una organización, ya que el empleo adecuado de ella, normativiza, regula, organiza y lleva a resultados positivos para todos los elementos que conforman la organización. Para ello se presentan algunas definiciones y citas para poder entender de donde surge, cuales son sus orígenes y a que esta encaminado es por ello que la estructura de este trabajo es la siguiente:

En el capitulo I se exponen las principales teorías organizacionales que son: la Teoría Clásica, la Teoría de las relaciones humanas, la Teoría de Sistemas, y la Teoría situacional o de contingencia. Se presentan sus principales aportaciones a la ciencias de la comunicación y sus principales deficiencias, Así mismo se presentan algunos ejemplos y diagramas de esto.

En siguiente capítulo  se profundiza en la comunicación organizacional, lo que respecta a las redes de comunicación, comunicación interna y externa, ascendente y descendente. En este capitulo se define y explica a detalle la herramienta principal de la comunicación organizacional la cual son: Los estudios de Clima o satisfacción laboral.

En el siguiente paso del estudio que corresponde al capítulo III, se presenta información de la empresa con la finalidad de situarnos en un contexto y tener los conocimientos necesarios de la organización, para de esta forma sentar las bases necesarias para implementar una metodología adecuada.

Después, en el capítulo IV, se presenta la operacionalización de variables y la creación de los instrumentos de medición, uno cualitativo para los encargados y uno cuantitativo para los empleados y de esta forma poder aplicarlo al centro de trabajo y comenzar el análisis global de satisfacción y después el análisis profundo de cada una de las variables anteriormente señaladas, con esto se pretende conocer con claridad que es lo que sucede con respecto al clima laboral de la empresa.

En el Capítulo V se presentan los resultados de las investigaciones cualitativa y cuantitativa, ubicándolos por variables. Partiendo de lo encontrado ahí se proponen soluciones y recomendaciones para mejorar y resolver los aspectos que se midieron.

Por último, el capítulo VI ofrece la conclusión general de este trabajo.