

## INTRODUCCIÓN

La comunicación organizacional se ha transformado en parte fundamental de las ciencias de la comunicación. Para las personas y las organizaciones el comunicarse es algo natural. 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, y es a través de ésta que se puede mejorar la productividad y el ambiente de trabajo.

La comunicación plantea una extensa gama de posibilidades de interacción en el entorno social, ya que por medio de ésta las personas logran el entendimiento, la coordinación y la cooperación que posibilita el desarrollo de las organizaciones.

Toda relación entre los integrantes de una organización se da gracias a la comunicación; en esos procesos de intercambio se fijan y se delegan funciones, y se crean compromisos.

La falta de estrategias comunicativas dentro de la organización crea lentitud en procesos y acciones, retraso de respuestas y desinformación, impidiendo la interacción interna. Por otro lado, las estrategias son necesarias para tener coherencia entre las acciones que se realizan en la institución con la realidad del entorno.

Las necesidades de las empresas son delimitadas por el entorno que los rodea, toda empresa depende de las materias primas que produce y de la optimización de sus

recursos, sin embargo actualmente las empresas han comenzado a prestar mayor atención al capital humano ya que es éste el que las hace funcionar.

Actualmente una de las preocupaciones más importantes dentro de las organizaciones es conocer cuáles son los factores que generan los problemas de alta rotación de personal, ausentismo, paros, rumores, insatisfacción en el trabajo, mismos que se manifiestan en la baja productividad, por lo tanto muchas empresas en México están recurriendo a los estudios organizacionales.

Un estudio de clima laboral tiene la finalidad de darnos a conocer lo que los empleados de cierta organización perciben dentro de ésta, y es a partir del conocimiento de estos datos que se puede buscar una solución para que el personal se sienta satisfecho y se sientan parte importante de la empresa, reflejando todo en su productividad.

El objetivo principal del presente trabajo es presentar un análisis de clima laboral en la empresa “Refacciones y Accesorios Mecánicos S.A. de C.V.” (RAMSA), en el que se miden cinco variables, Satisfacción, Motivación, Integración, Comunicación y Retroalimentación, todo para conocer el grado de satisfacción global de los empleados de RAMSA.

En el capítulo I se exponen las principales teorías organizacionales que son: la Teoría Clásica, la Teoría de la administración científica, la Teoría de las relaciones humanas, la Teoría de los sistemas y la Teoría de contingencia.

En siguiente capítulo se profundiza en la comunicación organizacional, los tipos de comunicación organizacional que existen como la ascendente, descendente, formal e informal. En este capítulo se define y explica a detalle la herramienta principal de la comunicación organizacional: los estudios de clima o satisfacción laboral.

En el siguiente paso del estudio, el capítulo III, se presenta información de la empresa con el propósito de conocer los aspectos necesarios de la organización, para de esta forma sentar las bases necesarias para implementar una metodología adecuada. Como complemento conoceremos las características de las pequeñas y medianas empresas en México.

Después, en el capítulo IV, se presenta la operacionalización de variables y la creación del instrumento de medición para poder comenzar el análisis global de satisfacción y el análisis de cada una de las variables seleccionadas: satisfacción, motivación, integración, comunicación y retroalimentación y conocer con claridad qué es lo que sucede con respecto al clima laboral de la empresa.

En el Capítulo V se presentan los resultados de la investigación, ubicándolos por variables. Y partir de estos proponer soluciones y dar recomendaciones con el afán de mejorar en todos los aspectos medidos.

Por último, se ofrece la conclusión general de este trabajo.

