

DOI: <https://doi.org/10.46296/rc.v8i15.0318>

Clima organizacional y comunicación efectiva en el Registro Civil Portoviejo durante el 2024

Organizational climate and effective communication in the Portoviejo Civil Registry during 2024

Minaya-Cedeño María Fernanda

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión Chone. Chone, Ecuador.

Correo: maria.minaya@pg.ulead.edu.ec

ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0006-4201-8841>

Mendoza-Vega Kenia Marilú

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión Chone. Chone, Ecuador.

Correo: kenia.mendoza@uleam.edu.ec

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-9717-8339>

RESUMEN

El clima organizacional y la comunicación efectiva son elementos conectados e indispensables para la creación de un entorno laboral adecuado. El presente artículo tiene como objetivo analizar el clima organizacional y comunicación efectiva agencia del Registro Civil de Portoviejo, mediante su desarrollo se evalúan las dimensiones del clima organizacional, se identifican los factores de influencia y determina la importancia de la comunicación efectiva dentro de la organización. Utiliza una metodología mixta, con enfoque descriptivo, deductivo y el apoyo de las técnicas de la encuesta y entrevista. Los resultados muestran un clima organizacional favorable, con dimensiones en su mayoría adecuadas, pero también la necesidad de mejorar aspectos como la información vertical, canales comunicativos y toma de decisiones. Se concluye en la existencia de un clima organizacional que genera un alto grado de satisfacción entre los empleados y a su directivo, lo que favorece la comunicación efectiva.

Palabras claves: Clima organizacional, comunicación, efectiva, organización.

ABSTRACT

The organizational climate and effective communication are connected and essential elements for creating an adequate work environment. The objective of this article is to analyze the organizational climate and effective communication of the Portoviejo Civil Registry agency. Through its development, the dimensions of the organizational climate are evaluated, the influencing factors are identified and the importance of effective communication within the organization is determined. It uses a mixed methodology, with a descriptive and deductive approach and the support of survey and interview techniques. The results show a favorable organizational climate, with mostly adequate dimensions, but also the need to improve aspects such as vertical information, communication channels and decision making. It is concluded in the existence of an organizational climate that generates a high degree of satisfaction among employees and their manager, which favors effective communication.

Keywords: Organizational climate, communication, effective, organization.

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 11 de noviembre de 2024.

Fecha de aceptación: 23 de enero de 2025.

Fecha de publicación: 12 de febrero de 2025.



1. INTRODUCCIÓN

La investigación aborda el clima organizacional y comunicación efectiva, a nivel mundial en el campo de la administración se reconoce la importancia que el clima organizacional y la comunicación efectiva tienen dentro de las organizaciones. Las tendencias globales muestran que las organizaciones para ser más competitivas deben enfocarse en el clima organizacional y en la forma en que se comunican y gestionan la información (Banco Mundial, 2023). Se observa que las mayores empresas del mundo consideran al clima organizacional como uno de los aspectos claves que permite alcanzar los objetivos formulados (Macías & Saltos, 2020), considera una de las variables organizacionales que contribuyen al logro de una mayor productividad (Ortíz & Ortiz, 2019), además de encontrarse ligada al desempeño de los trabajadores, motivación, y un estilo de liderazgo efectivo en la organización (Cabanilla et al., 2023).

A diferencia de ello en Latinoamérica existe una tendencia a la aplicación de métodos y políticas rígidas que escasamente se enfocan en el fortalecimiento del clima organizacional. Ante este panorama en el Ecuador las empresas y organizaciones presentan importantes desafíos a la hora de generar una cultura organizacional y adoptar políticas para que los talentos se comprometan con su trabajo (El Universo, 2023). El clima organizacional y comunicación efectiva son influenciados por factores como las dinámicas económicas, leyes, políticas laborales y características culturales. Son de especial relevancia las relaciones interpersonales que influyen en la manera en que se desarrollan las comunicaciones en el entorno laboral y por tanto en el clima organizacional.

La Agencia del Registro Civil de Portoviejo forma parte de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación (DIGERCIC), ente gubernamental que tiene como misión promover servicios relacionados con la gestión de la identidad y de los hechos y actos relativos al estado civil de las personas, resguardando y administrando la información y datos personales, de forma integral mediante canales físicos y electrónicos con calidad, seguridad, eficiencia y transparencia, de acuerdo a su visión busca convertirse en un referente nacional y regional en la prestación e innovación de servicios públicos, se basa

en valores de transparencia, respeto, responsabilidad, excelencia y compromiso (Registro Civil del Ecuador, 2024).

Un aspecto relevante para Agencia del Registro Civil de Portoviejo es el clima organizacional y la comunicación efectiva, los que se relacionan con la productividad, el bienestar de los empleados y el éxito de las organizaciones. Este clima se refleja la percepción colectiva del ambiente laboral, cultura y relaciones que interactúan de forma intrincada con la comunicación efectiva que es la que permite la transmisión clara y precisa de información, la retroalimentación constructiva y el establecimiento de canales de comunicación adecuados. Tanto el clima organizacional como la comunicación efectiva son elementos fundamentales de las organizaciones, ya que el clima organizacional favorable crea un ambiente propicio para el compromiso, la colaboración y la motivación, mientras que una comunicación efectiva fomenta la transmisión precisa de información y el entendimiento mutuo.

Las variables consideradas en el estudio son el clima organizacional y la comunicación efectiva. Mediante una revisión literaria se verificó la existencia de investigaciones relevantes y actualizadas que profundizan en la relación del clima organizacional y la comunicación efectiva.

El clima organizacional tiene sustento en teorías de la administración que lo ubican como uno de los factores que determinan el adecuado funcionamiento de las organizaciones en las que se priorizan las relaciones humanas, entre estas teorías se encuentran la Teoría científica de la administración, clásica de la administración, de las relaciones humanas, del clima organizacional de Rensis Likert, de los dos factores de Herzberg y del desarrollo organizacional (Iglesias et al., 2019). El estudio del clima organizacional es de interés por la influencia en los procesos organizacionales y psicológicos, como la comunicación, toma de decisiones, solución de problemas, aprendizaje, motivación, así como su repercusión en la eficiencia de la organización y en la satisfacción de sus miembros (Iglesias et al., 2020).

El clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización en relación al trabajo, ambiente físico en el que éste se desarrolla, relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las

diversas regulaciones formales que afectan al trabajo (Simbron & Sanabria, 2019).

La identificación y el análisis del clima organizacional permite el mejoramiento continuo del ambiente de trabajo (Chagray et al., 2020), este se fundamenta en el estado emocional de cada trabajador y como cada uno de ellos actúa ante situaciones propias de la organización (Campos, 2022), entre estas se encuentra la comunicación (Olivera et al., 2021). También se identifican factores o agentes internos y externos que pueden o no relacionarse con la percepción de los colaboradores (Canales et al., 2021). Las organizaciones que fomentan un adecuado clima de trabajo se preocupan por las necesidades (Cardozo & Kau, 2019) y las emociones de sus colaboradores y por tanto buscan crear espacios de retroalimentación positiva (Brito et al., 2020). La literatura también destaca la importancia de la comunicación dentro de las organizaciones, la que proporciona armonía entre los miembros, un clima organizacional agradable y la toma de decisiones asertivas (Bello, 2019).

El estudio es importante porque expone la interrelación entre dos aspectos claves como son el clima organizacional y la comunicación efectiva, los que contribuyen significativamente en compromiso de los empleados. Su relevancia se centra en que la comprensión de las percepciones y experiencias ayudan a fortalecer ambos aspectos, lo que incrementa la retención del talento humano.

En la Agencia del Registro Civil de Portoviejo se identifica como problemática que escasamente se ha desarrollado una línea de trabajo con enfoque en el fortalecimiento del clima organizacional y la comunicación efectiva, a pesar de que se reconoce la importancia que estas variables tienen para un adecuado funcionamiento y administración de la organización. Esta institución es afectada por factores como la falta de claridad en los roles, escasa coordinación entre los valores proclamados y las prácticas reales de trabajo ejecutadas, así como una alta alternancia de puestos directivos que merma el liderazgo, desmotiva al personal en general y afecta a la organización. Situación que plantea la necesidad de analizar cómo el clima organizacional y la comunicación efectiva interactúan y como esto afecta a la organización de la Agencia del Registro Civil de Portoviejo.

La investigación se desarrolla en el campo de la administración y busca aportar con elementos teóricos que contribuyan a solucionar la problemática planteada, el objetivo es analizar los beneficios del clima organizacional en la comunicación efectiva, en su desarrollo se evalúan las dimensiones del clima organizacional, se identifican factores de influencia en el clima organizacional y se determina la importancia de la comunicación efectiva dentro de la organización. En consecuencia, la idea de defender es la siguiente: El clima organizacional beneficia la comunicación efectiva.

Revisión literaria

- **Clima organizacional**

Es el conjunto de percepciones globales basadas en emociones que presenta el colaborador en su puesto de trabajo (Gonzáles et al., 2021) mezcla en la que se conjugan factores interrelacionados, que afectan la percepción e interpretación de los colaboradores o los roles que desempeñan en las organizaciones (Brito et al., 2020). Es el ambiente físico y social donde un individuo desempeña diariamente su trabajo, el trato y los tipos de liderazgo que un jefe tiene con sus subordinados, determina la relación entre los colaboradores y los clientes mediante el estilo de comunicación vinculado entre las partes involucradas (Sumba et al., 2022).

Repercuten las motivaciones y el comportamiento de los miembros de la organización, tiene fundamentos en la sociología en el concepto de organización, en donde se enfatiza la importancia del hombre y su participación dentro de un sistema social. Las organizaciones se componen de personas que viven en ambientes complejos y dinámicos, que tienen comportamientos diversos e influyen en dentro de su funcionamiento (Sumba et al., 2022).

Dentro del clima organizacional se consideran las siguientes terminologías:

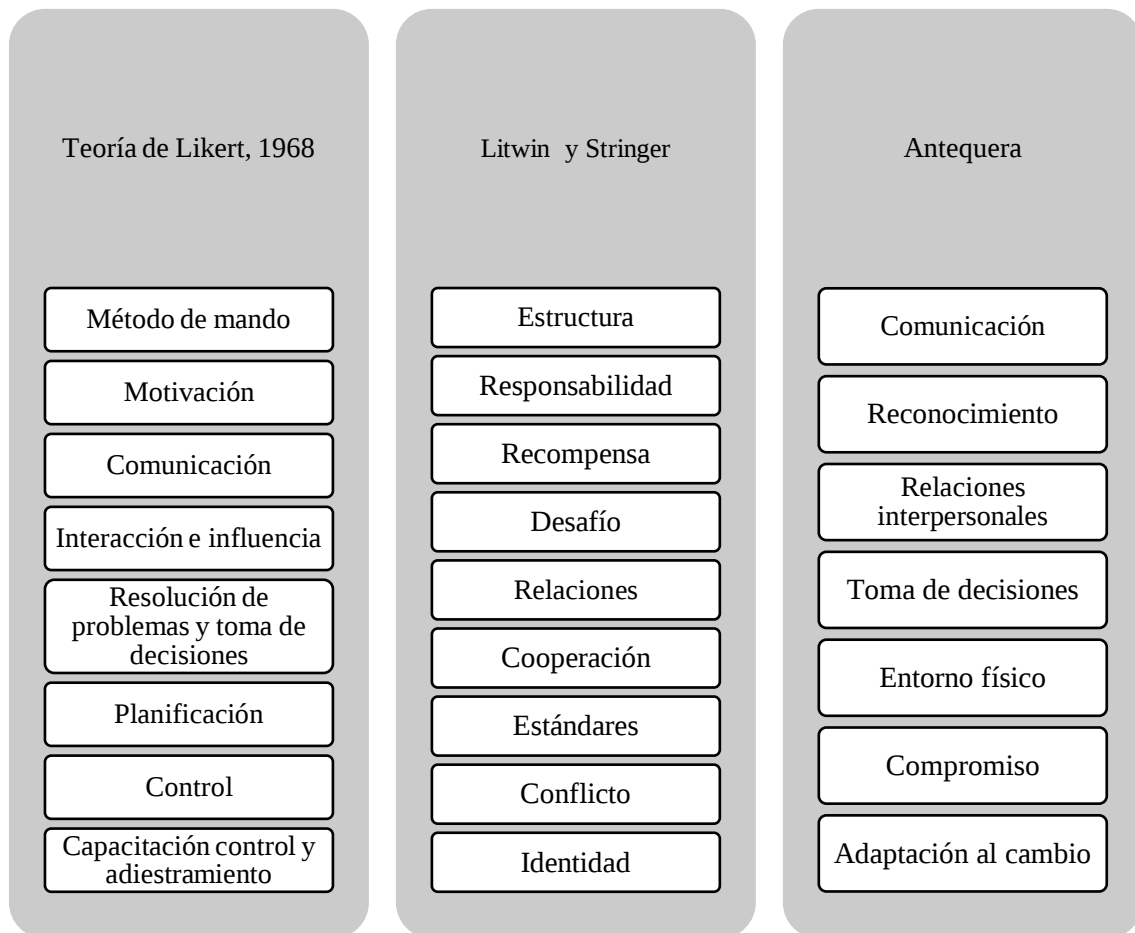
- ✓ Físicas (espacio físico, condiciones de ruido, contaminación, infraestructura)
- ✓ Estructurales (tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección).
- ✓ Ambiente social (conflictos, comunicaciones)

- ✓ Personales (aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas)
- ✓ Comportamiento organizacional (productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones y estrés) (Simbron & Sanabria, 2019).

• Dimensiones del clima organizacional

Las dimensiones o variables de un clima organizacional comprenden las características que pueden medirse, evaluarse y a través de las que se puede realizar un diagnóstico objetivo sobre la situación de una organización. Estas dimensiones son constructos o conceptualizaciones teóricas a través de las que se pueden comprender de mejor forma el concepto de clima organizacional. Desde diferentes aportes teóricos se han propuesto varias dimensiones del clima organizacional (Antequera et al., 2020).

Figura 1. Dimensiones del clima organizacional



Fuente: (Antequera et al., 2020).

Características

Las características del clima organizacional son percibidas subjetivamente por los colaboradores. Por tanto, se puede afirmar que el clima organizacional es una autorreflexión los miembros de la organización en sí y con el sistema organizacional. Como características del clima organizacional se identifica las siguientes:

- Se refiere a la situación en el que tiene lugar el trabajo de la organización.
- Las variables que lo definen son aspectos que se relacionan con el ambiente laboral.
- Tiene cierta permanencia, es decir se puede contar con una determinada estabilidad.
- Genera un determinado impacto sobre el comportamiento de los miembros de una empresa.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta.
- Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización, a su vez afecta a dichos comportamientos y actitudes.
- Es afectado por variables estructurales, entre las que se destaca el estilo de dirección, políticas, planes de gestión, sistema de contratación y despido (Simbron & Sanabria, 2019).

Factores del clima organizacional

El clima se encuentra constituido por diversos factores los que inciden en el desarrollo de comportamientos sociales y repercuten sobre los elementos mediadores de las actitudes laborales, entre estos factores se identifican las relaciones laborales efectivas, el trabajo positivo y saludable, la pertenencia y la comunicación.

Los factores de un sistema organizacional dan origen a un determinado clima de acuerdo con las percepciones de sus miembros. Este clima resultante induce a comportamientos en sus colaboradores los que a la vez inciden en la organización y en el clima (Simbron & Sanabria, 2019).

Antequera et al., (2020) citando los aportes de Likert, 1969 señala que existen cuatro factores que intervienen en la percepción individual del clima que surge al interior de una organización, estos son:

- La posición jerárquica en la que se encuentra y la remuneración recibida
- Factores personales, como la personalidad, actitudes y expectativas
- Percepción que se tiene de los colaboradores a cargo y superiores de la organización
- Nivel de tecnología y el tipo de estructura organizativa.

- **Comunicación efectiva**

La comunicación es la base de las relaciones humanas, permite la transmisión de pensamientos, ideas y emociones que permiten a las personas comprenderse y desenvolverse en los distintos escenarios de la vida (Estévez & Estévez, 2020). Es un elemento básico generador de sociabilidad, un proceso continuo y dinámico, no se trata solo de una transferencia de información entre individuo sino que esta debe ser clarificada y negociada por ambos, ya que puede ser influenciada por numerosas variables (Petrone, 2021). No se puede concebir una organización sin la comunicación, el proceso de comunicación se produce diariamente sin importar la actividad que se desempeñe. Los procesos de interacción e integración de una organización solo pueden ser posibles a través de la comunicación (Moreno, 2019)

A través de la comunicación se otorga sentido a la realidad, comprende el proceso que va desde de la emisión del mensaje, hasta que es comprendido y reinterpretado desde el punto de vista de la recepción. Por tanto, implica un proceso de comprensión por parte de receptor, una respuesta que puede ser un cambio de actitud o un modo de pensar (Quaranta, 2019).

La comunicación efectiva dentro de la organización, abarca el conjunto de acciones, procedimientos y tareas que se realizan para transmitir o recibir información mediante diversos medios, métodos y técnicas de comunicación con la finalidad de alcanzar los objetivos, es una herramienta fundamental para el trabajo en equipo (Petrone, 2021). La comunicación efectiva es una habilidad que puede perfeccionarse, aprenderse y modularse (Estévez & Estévez, 2020).

Es la capacidad de escucha al entablar una conversación, integra la empatía y capacidad para entender y aceptar el punto de vista de otro individuo. Se basa en un proceso de transmisión de información oportuna, de calidad, abierta y basada en la confianza de las personas que participan en el acto comunicativo (Escamilla et al., 2021).

Elementos

La comunicación efectiva es una habilidad necesaria en la organización ya que entre mayor sea la habilidad de las personas para comunicarse efectivamente se alcanzan mejores niveles de productividad, lo que favorece la consecución de los clientes. Esta es influenciada por elementos como el entorno, la personalidad, los conocimientos y los valores culturales. (Escamilla et al., 2021).

Factores

La comunicación es un proceso complejo marcado por muchos factores, en el que a pesar de que existen diferencias personales, también existen factores comunes que permiten que se dé el proceso comunicativo (Fernández, 2022). Se destacan como factores la claridad, empatía, escucha activa, feedback, contexto, lenguaje no verbal y los canales de comunicación (Domínguez, 2020). Otra clasificación importante considera como factores los lingüísticos y paralingüísticos, la escucha empática y la cooperación (Quaranta, 2019).

El factor lingüístico se relaciona con el lenguaje, palabras y significados mientras que el paralingüístico es asociado a todo aquello que hace a como transmitir el mensaje, esto es el lenguaje no verbal, el tono, las posturas (Quaranta, 2019). Por tanto, para que la comunicación sea efectiva se requiere que se utilice una terminología que permita una comprensión común a los interlocutores y que sean aplicables a un contexto que permita su interpretación de forma clara.

La escucha empática es el nivel más elevado de la escucha, la capacidad de tener la intención de comprender al otro y su mensaje con todo lo que este implica, y no la mera capacidad auditiva del individuo (Acosta, 2021).

Finalmente se encuentra la cooperación que es el interés de participar, confianza para presentar una idea contrapuesta, poder para expresar creencias, valores,

pensamientos, sentimientos, y evitar una participación constructiva (Quaranta, 2019).

2. METODOLOGÍA

La investigación se desarrolló mediante una metodología con enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo. Las inferencias basadas en este tipo de enfoque son idóneas para lograr una comprensión adecuada del tema de estudio (Caro et al., 2019).

Es una investigación descriptiva, mediante la que se realizó un análisis de las categorías, elementos y características del clima organización y comunicación efectiva.

En su desarrollo se utilizó el método deductivo, idóneo para unificar ideas y pensamientos para darle validación científica (Palmett, 2020), método que sirvió de enlace entre la teoría y la observación tomando en cuenta postulados y doctrinas establecidas por la literatura especializada sobre el clima organizacional y la comunicación efectiva.

En el estudio contó con una población y muestra definida. La población es el conjunto de todos sujetos que forman parte de un universo (Condori, 2020), por su parte la muestra comprende el subconjunto de la investigación de donde se recopilan los datos empíricos (Delgado, 2021). La población la integran 64 personas que corresponden a un coordinador y 63 empleados de la Agencia del Registro Civil de Portoviejo.

Tabla 1. Población de la investigación

Participantes	Población
Empleados Agencia Registro Civil	63
Coordinador Zona 4 Manabí – Santo Domingo	1
Total	64

Elaborado por: Autora de la investigación

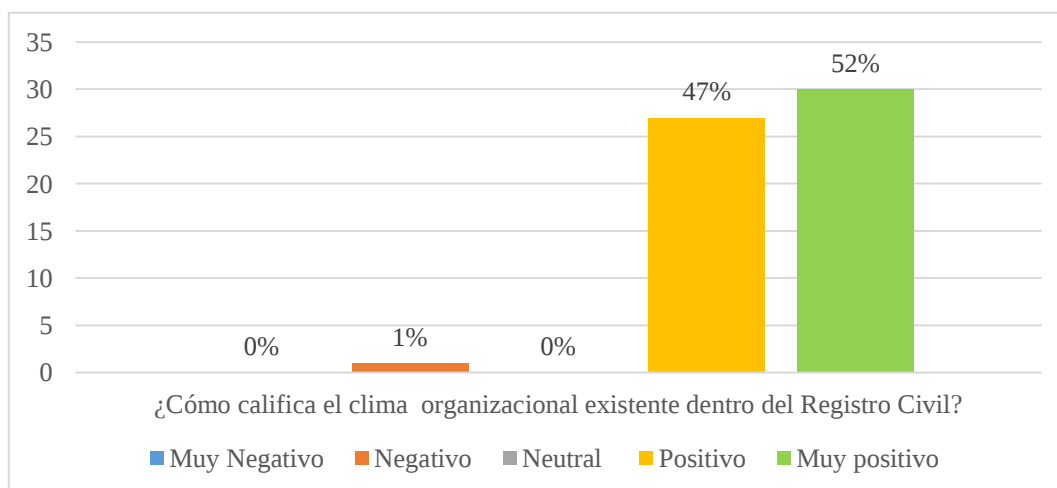
Por tratarse de una población de tamaño limitado no se seleccionó muestra, se consideró el 100% de la población.

Las técnicas utilizadas fueron la encuesta (metodología cuantitativa) y la entrevista (metodología cualitativa). La encuesta se aplicó a los empleados de la agencia del Registro Civil de Portoviejo y la entrevista al Coordinador de la Zona 4 Manabí – Santo Domingo. Como instrumento se utilizó el cuestionario integrado por nueve preguntas cerradas en el que se aplicó la escala de Likert, y la guía de la entrevista compuesta por cinco preguntas abiertas. La encuesta fue aplicada mediante Google Forms. Los datos recopilados procesados y analizados sirvieron para sustentar el desarrollo del estudio. La entrevista se aplicó personalmente al Coordinador de la Zona 4 Manabí – Santo Domingo.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

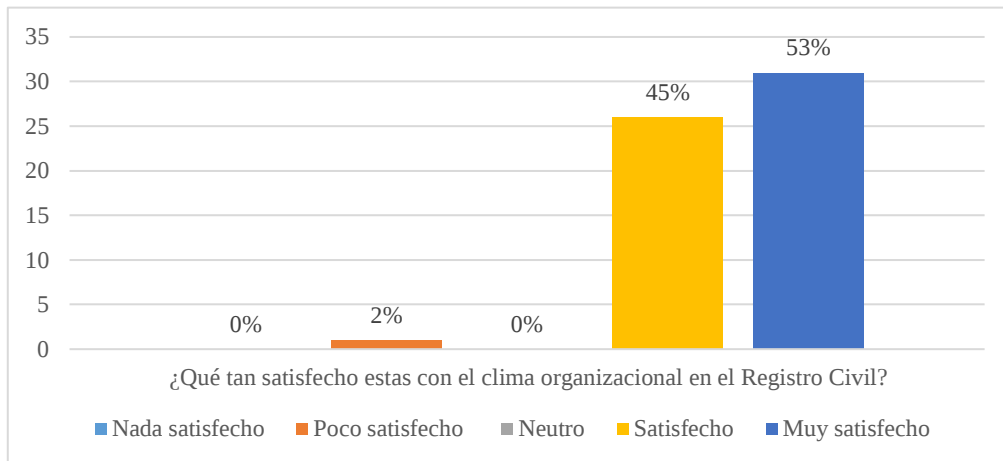
Se presentan los resultados de la encuesta aplicada a los empleados de la agencia del Registro Civil de Portoviejo.

Figura 2. Clima organizacional



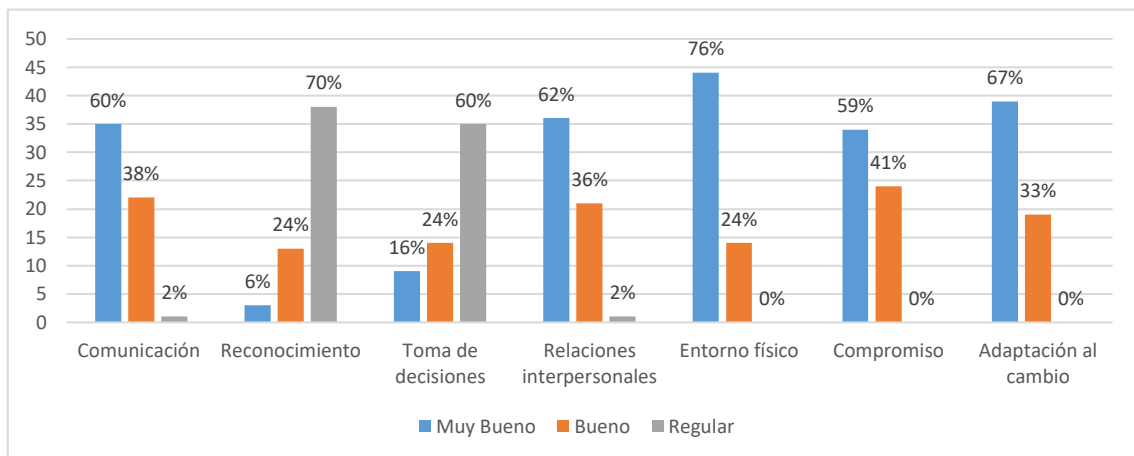
Fuente: Personal del Registro Civil de Portoviejo

El gráfico nos muestra que el 52% de los encuestados calificó como muy positivo el clima organizacional existente dentro del Registro Civil, mientras que el 47% lo considera positivo.

Figura 3. Satisfacción con el clima organizacional

Fuente: Personal del Registro Civil de Portoviejo

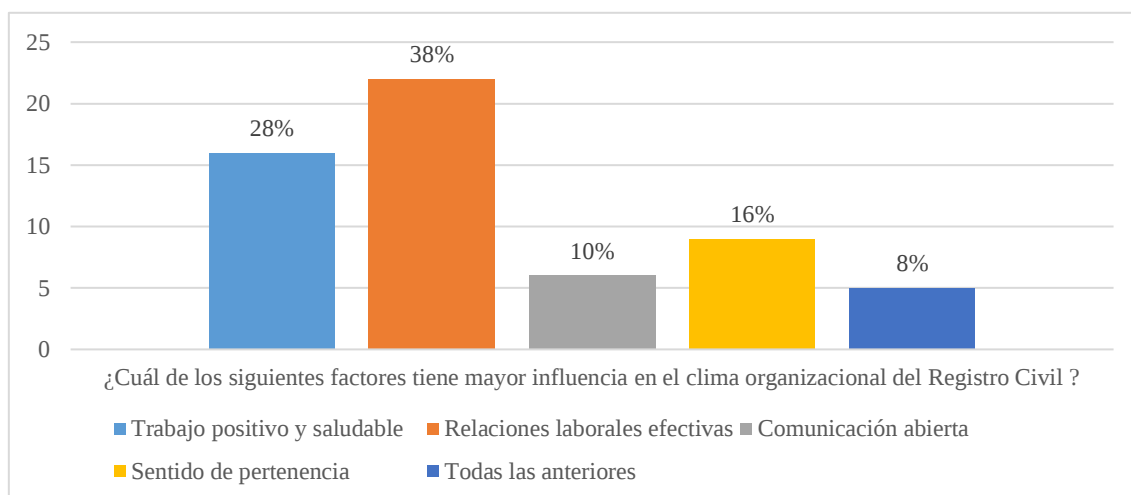
De acuerdo con el gráfico tres el 53% de los encuestados se siente muy satisfecho con el clima organizacional en el Registro Civil, mientras que el 45% está satisfecho.

Figura 4. Dimensiones del clima organizacional

Fuente: Personal del Registro Civil de Portoviejo

Respecto a la evaluación de las dimensiones del clima organizacional el gráfico cuatro muestra que el 60% de los encuestados calificó la comunicación como buena, el 70% consideró al reconocimiento regular, el 60% calificó la toma de decisiones como regular, el 62% sostuvo que las relaciones interpersonales son muy buenas, el 76% que el entorno físico es muy bueno, el 59% señaló el compromiso como muy bueno y el 67% la adaptación al cambio muy bueno.

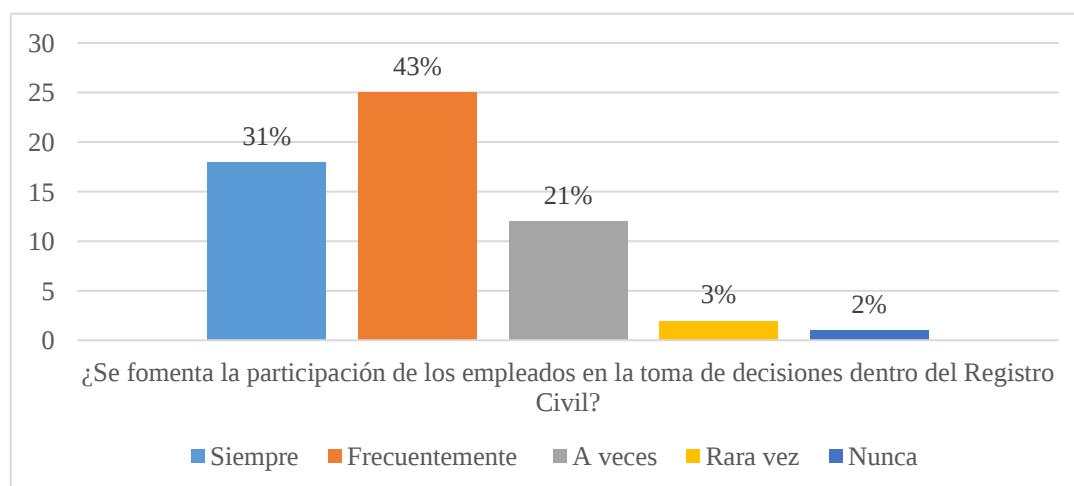
Figura 5. Factores de influencia del clima organizacional.



Fuente: Personal del Registro Civil de Portoviejo

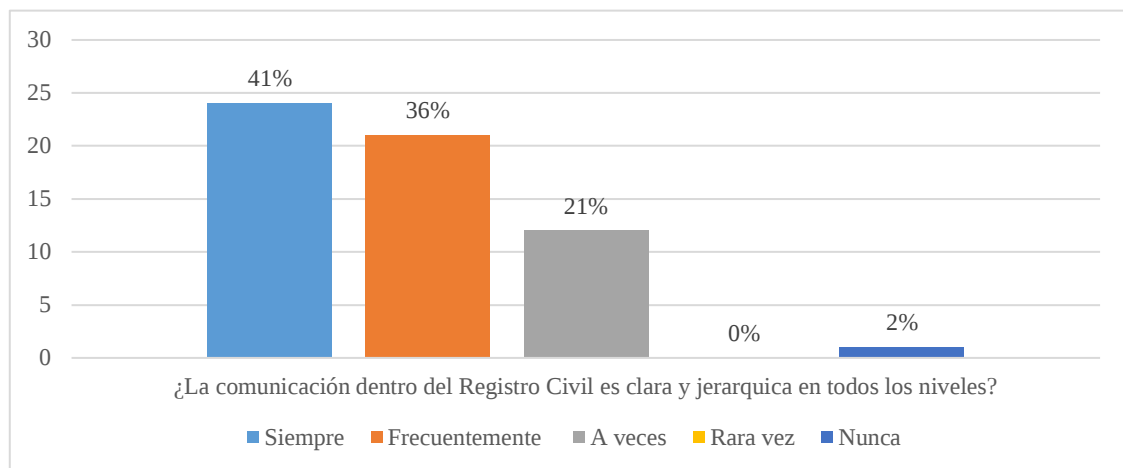
El gráfico cinco muestra que el 38% de los encuestados identifica como principal factor de influencia las relaciones laborales efectivas, el 28% señala el trabajo positivo y saludable, el 16% considera al sentido de pertenencia, el 10% a la comunicación abierta y el 8% todas las anteriores.

Figura 6. Participación en toma de decisiones.



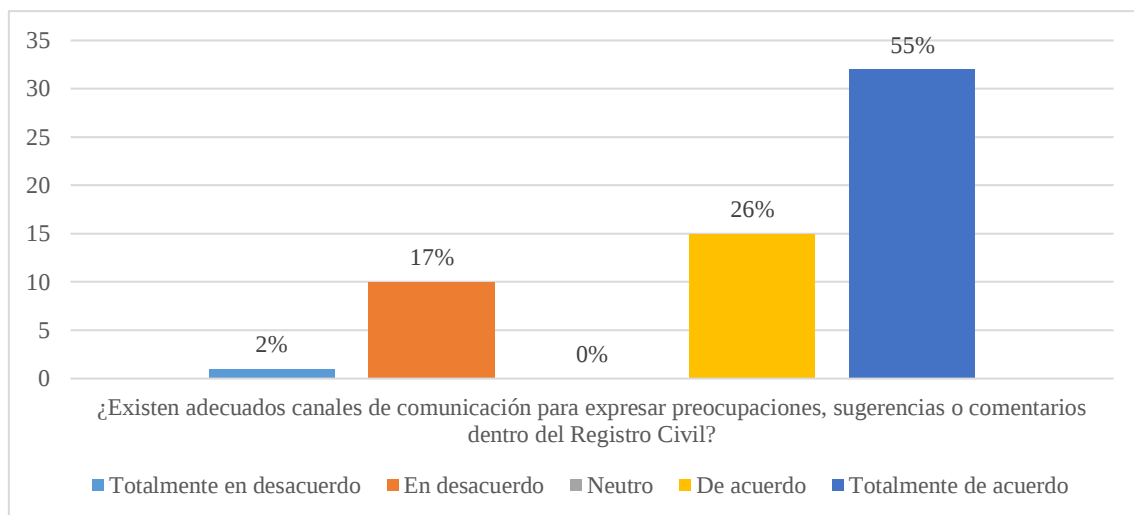
Fuente: Personal del Registro Civil de Portoviejo

De acuerdo con el gráfico seis el 43% de los encuestados afirma que frecuentemente se fomenta la participación de los empleados en la toma de decisiones dentro del Registro Civil, el 31% responde que siempre, el 21% que a veces, el 3% rara vez y el 2% nunca.

Figura 7. Comunicación

Fuente: Personal del Registro Civil de Portoviejo

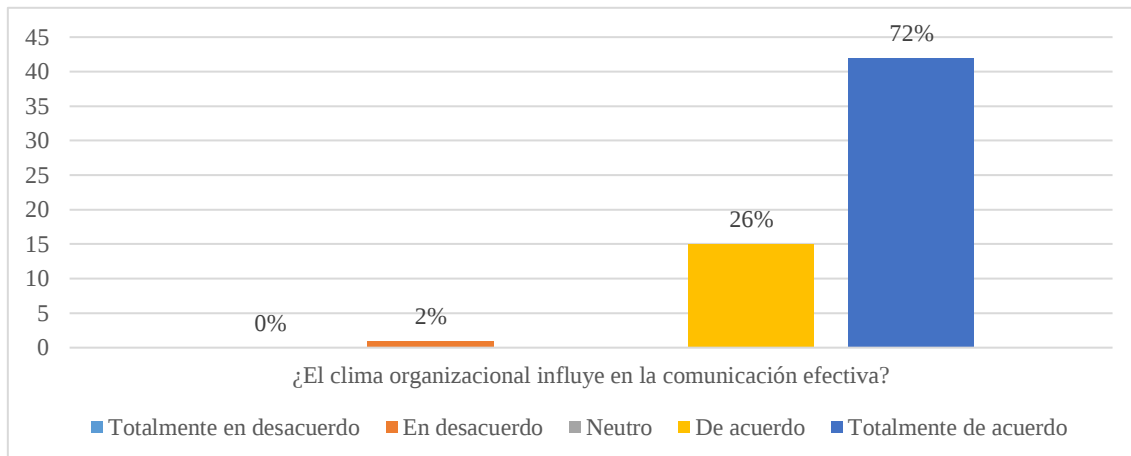
El gráfico siete muestra, que el 41% de los encuestados considera que siempre la comunicación dentro del Registro Civil es clara y jerárquica en todos los niveles, el 36% responde que frecuentemente, el 21% manifiesta que a veces y el 2% que nunca.

Figura 8. Canales de comunicación

Fuente: Personal del Registro Civil de Portoviejo

De acuerdo con el gráfico ocho el 55% de los encuestados están totalmente de acuerdo que existen canales de comunicación adecuados para expresar preocupaciones, el 26% está de acuerdo, el 17% en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo.

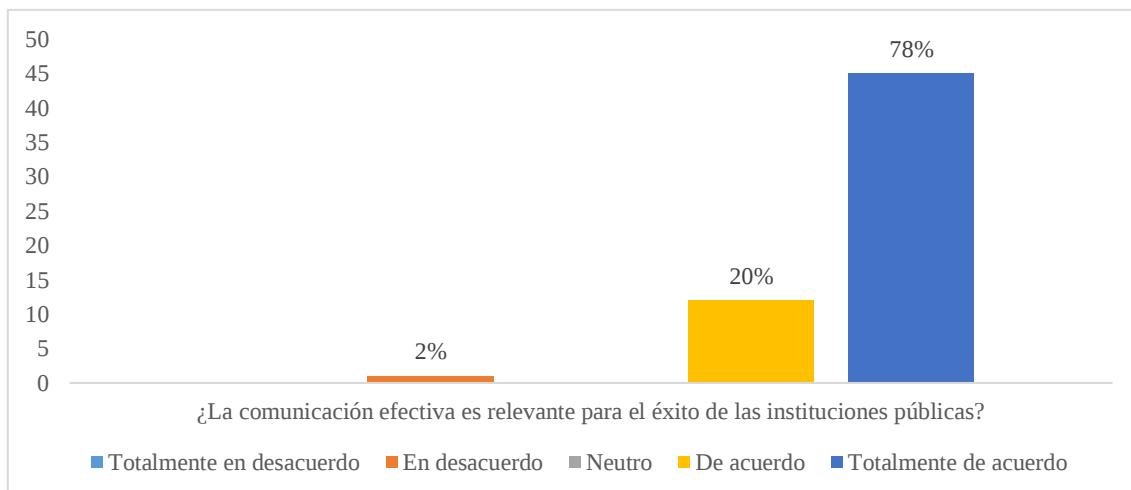
Figura 9. Influencia del clima organizacional en la comunicación efectiva



Fuente: Personal del Registro Civil de Portoviejo

Según el gráfico nueve el 72% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que el clima organizacional influye en la comunicación efectiva, el 26% de acuerdo y el 2% en desacuerdo.

Figura 10. Relevancia de la comunicación efectiva.



Fuente: Personal del Registro Civil de Portoviejo

Finalmente, el gráfico diez, muestra que el 78% de los encuestados están totalmente de acuerdo en la relevancia de la comunicación efectiva para el éxito de las instituciones públicas, el 20% de acuerdo y el 2% en desacuerdo.

A continuación, se presenta los resultados de la entrevista aplicada al Coordinador de la DIGERCIC correspondiente a la Zonal 4 Manabí – Santo Domingo.

Inicialmente se le pidió que describiera el clima organizacional en el Registro Civil, con enfoque en aspectos positivos o áreas de mejora, manifestó que este clima está marcado por un estilo transformacional, desde la autoridad zonal se motiva a los funcionarios a innovar y crear cambios que a mediano plazo generen un ambiente armonioso que priorice la comunicación, destaca como aspecto positivo la total apertura para identificar problemas que afecten la comunicación interna.

Seguidamente se le consultó sobre el impacto del clima organizacional en la comunicación entre los colaboradores del registro civil y la existencia de indicadores específicos sobre esta percepción, manifestando que el buen clima laboral se relaciona positivamente con la colaboración del personal que al estar motivado trabaja y se comunica mucho mejor, lo que permite brindar una mejor atención a la ciudadanía, explica que esto se refleja en el índice de satisfacción al usuario que tiene una buena percepción frente al servicio recibido, en la zona 4 éste índice es del 97.08% por tanto, la percepción es que el personal desarrolla sus actividades en un clima laboral adecuado lo que favorece la comunicación.

También se le preguntó sobre las estrategias o prácticas que implementa para asegurar una comunicación fluida y eficaz dentro del Registro Civil, tanto vertical como horizontalmente, al respecto señaló que la DIGERCIC, se han establecido varios canales de comunicación que permiten a los funcionarios estar al tanto de los procesos ejecutados, la principal fuente de comunicación es el correo institucional Zimbra, a través de pastillas comunicacionales, la intranet como portal web interno de la institución, difusión por W DIGERCIC WhatsApp, y las carteleras de la agencia, sin señalar la existencia de debilidades en torno a la información jerárquica porque a veces se saltan los niveles y esto afecta el flujo comunicativo.

Se consultó además sobre el abordaje de los desafíos de comunicación en el Registro Civil y la existencia de algún protocolo o enfoque exitoso para garantizar que la información vertical llegue a todos los niveles, a lo que explicó que para asegurar que la información llegue a todos los empleados la DIGERCIC difunde los comunicados, lamentablemente no todos los empleados leen oportunamente los comunicados y muchas veces se genera un vacío comunicacional.

Además, se preguntó cómo se fomenta la participación y el feedback de los empleados en el Registro Civil y los mecanismos específicos para recoger y responder a sus opiniones y preocupaciones, manifestando que se hacen encuestas de canales de comunicación interna, a través de la intranet institucional para medir la aceptación de los funcionarios a la metodología empleada para la comunicación de los cambios que se generan, producto de la actualización de los procesos.

Finalmente se consultó cómo se promueve los valores y la visión del Registro Civil a través de la comunicación interna, manifestando que mediante la aplicación de las normas ISO 9001-2015 se promueve un entorno de trabajo que a través de adecuados canales comunicativos prioriza el cumplimiento de los valores y visión del Registro Civil.

Discusión

Se observó un nivel adecuado de cumplimiento de las dimensiones del clima organizacional, con fortalezas en la comunicación, relaciones interpersonales, entorno físico, compromiso y adaptación al cambio, y debilidades como el reconocimiento y toma de decisiones, resultados que difieren de Antequera et al., (2020) que encontró fortalezas en las dimensiones de control condicionado por objetivos y relaciones, mientras que las debilidades se asociaron a la comunicación, liderazgo e identidad de la gestión del talento humano con incidencia en la motivación del personal y estructura organizativa.

Se identificaron como factores de influencia del clima organizacional las relaciones laborales efectivas, el trabajo positivo y saludable, el sentido de pertenencia y la comunicación horizontal abierta, en este mismo sentido Paredes & Quiroz (2021) señaló como factor el progreso de los colaboradores, por su parte Sánchez & Núñez, (2020) y D Armas et al., (2020) encontraron una alta significatividad con la satisfacción laboral. A diferencia de ello Sumba et al., (2022) identificó como factores de influencia el liderazgo, relaciones interpersonales, motivación, participación, y evaluación, por su parte Brito et al., (2020) encontró el control, seguimiento y el liderazgo.

Se determinó la existencia de una comunicación efectiva, pero la necesidad de fortalecer el manejo claro y jerárquico de la información vertical, los canales comunicativos y la participación de los empleados en la toma de decisiones, en este sentido Lozano, (2020) encontró que el clima organizacional se correlaciona positivamente con la comunicación efectiva y Briones, (2020) con la existencia de adecuados canales de comunicación, así como D Armas et al., (2020) estableció una incidencia positiva del clima con la comunicación organizacional.

4. CONCLUSIONES

El clima organizacional influye en la comunicación efectiva y es uno de los aspectos claves para el éxito de las instituciones públicas. La Agencia del Registro Civil de Portoviejo cuenta con un clima organizacional que favorece la comunicación entre sus colaboradores, lo que se atribuye a fortalezas tales como un excelente entorno físico, adecuados canales de comunicación, relaciones interpersonales positivas y un alto compromiso y adaptación al cambio de sus colaboradores, sin embargo, presenta debilidades significativas con relación al reconocimiento y participación de los empleados en la toma de decisiones.

Se han identificado diversos factores que influyen en el clima organizacional, como el liderazgo, el ambiente físico, las políticas de recursos humanos y la cultura organizacional, información que fue plasmada por varios autores en diversas investigaciones.

La comunicación efectiva se ha identificado como un factor clave en el sostenimiento de un clima organizacional saludable. El Registro Civil cuenta con un clima organizacional favorable que genera un alto grado de satisfacción entre sus colaboradores, lo que favorece la comunicación efectiva y aporta a la construcción de un entorno laboral adecuado. Sin embargo, se requiere fortalecer aspectos como el manejo vertical de la información, mejorar la difusión de la información generada verticalmente y una mayor participación de los empleados en la toma de decisiones.

REFERENCIAS

- Acosta, M. (2021). La psicología organizacional como perspectiva para la mejora del desempeño de los trabajadores. El uso de la empatía en las actividades diarias de las empresas. Dilemas contemporáneos: educación, política y valores, 8(SPE1). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2569>
- Antequera, R., Ramirez, R., & Santamaria, M. (2020). Descripción de las dimensiones del clima organizacional: Caso de estudio en las PYMES de la ciudad de Barranquilla, Colombia. Revista Latinoamericana de Difusión Científica, 4(6). <https://difusioncientifica.info/index.php/difusioncientifica/article/view/55>
- Banco Mundial. (2023). Las tendencias de la economía global hacia la relocalización de empresas y la industria verde pueden impulsar el crecimiento en América Latina y el Caribe. World Bank. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2023/04/03/global-economy-trends-in-nearshoring-and-green-industry-can-help-boost-growth-in-latin-america-and-the-caribbean>
- Bello, C. (2019). Comunicación efectiva desde la gerencia educativa. EPISTEME KOINONIA: Revista Electrónica de Ciencias de la Educación, Humanidades, Artes y Bellas Artes, 2(3 (Enero-Junio)), 24–40. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7276113>
- Briones, I. (2020). Psicología organizacional en tiempos de la pandemia COVID-19. Dominio de las Ciencias, 6(3), Article 3. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i3.1272>
- Brito, C., Pitre, R., & Cardona, D. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. Información tecnológica, 31(1), 141–148. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Cabanilla, M., Villalva, C., & Bravo, O. (2023). Clima laboral y dirección estratégica de empresas. Universidad y Sociedad, 15(1), 485–490. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/download/3563/3505/>
- Campos, A. (2022). Comunicación efectiva de la ciencia: ¿qué es y cómo ayuda a los científicos a mejorar su carrera y cumplir objetivos de impacto social? Revisión de la literatura. Hipertext.net, 24, Article 24. <https://doi.org/10.31009/hipertext.net.2022.i24.03>
- Canales, A., López, J., & Napán, A. (2021). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19. Revista Arbitrada

- Interdisciplinaria Koinonía, 6(Extra 1), 124–142.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7941178>
- Cardozo, S., & Kau, C. (2019). Clima Organizacional: Una mirada desde la Narrativa a la Sistematización. *Población y Desarrollo*, 25(49), 106–129.
<https://doi.org/10.18004/pdfce/2076-054x/2019.025.49.106-129>
- Caro, F., García, M., & Bezunarte, O. (2019). La metodología mixta de investigación aplicada a la perspectiva de género en la prensa escrita. *Palabra Clave*, 17(3), 828–853.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0122-82852014000300011&lng=en&nrm=iso&tlng=es
- Chagray, N., Ramos, S., Neri, A., Maguiña, R., & Hidalgo, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: Empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2).
<https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Condori, P. (2020). Universo, población y muestra.
<https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- D Armas, M., Zamora, M., Salvatierra, C., & Arévalo, F. (2020). La comunicación organizacional: Un caso de estudio en una universidad ecuatoriana. *Journal of Science and Research*, 5, 856–872.
<https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/1043>
- Delgado, M. (2021). La investigación científica: Su importancia en la formación de investigadores. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), Article 3. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.476
- Domínguez, M. (2020). La conspiración del silencio: Estrategias de comunicación efectiva en los cuidados enfermero. *Metas de Enfermería*, 23(1), 59–64.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=sso&db=lth&AN=141790347&lang=es&site=eds-live&custid=s2430210>
- El Universo. (2023, septiembre 14). Según estudio, el 60 % de especialistas de RRHH, en Ecuador, cree que trabajadores no están enamorados de sus empleos. *El Universo*.
<https://www.eluniverso.com/noticias/economia/segun-estudio-el-60-de-especialistas-de-rrhh-en-ecuador-cree-que-trabajadores-no-estan-enamorados-de-sus-empleos-nota/>
- Escamilla, R., Segovia, A., & Mendoza, J. (2021). La comunicación efectiva como habilidad impulsora del Servicio al Cliente en el área de ventas en tiempos del Covid-19. *InnOvaciones de NegOcios*, 18(36), Article 36.
<https://doi.org/10.29105/rinn18.36-6>

- Estévez, F., & Estévez, A. (2020). Importancia de la comunicación en la relación familia-escuela y el proceso educativo. *Revista Scientific*, 5(18), Article 18. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.18.18.345-357>
- Fernández, F. (2022). Comunicación efectiva y trabajo en equipo. *Tutor Formación*.
- Gonzáles, J., Ramírez, R., Terán, N., & Palomino, G. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1157–1170. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318
- Iglesias, A., Torres, J. M., & Mora, Y. (2020). Estudios de clima organizacional: Revisión integrativa. *MediSur*, 18(6), 1189–1197. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-897X2020000601189&lng=es&nrm=iso&tlng=en
- Iglesias, A., Torres, J., & Mora, Y. (2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: Revisión integrativa. *MediSur*, 17(4), 562–569. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=92795>
- Lozano, D. (2020). Estrategia de fortalecimiento y mejora de la cultura organizacional de un Hospital Público, Huánuco- 2018. *Gaceta Científica*, 6(4), Article 4. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.4.977>
- Macías, E., & Saltos, G. (2020). Incidencia Del Clima Organizacional En El Desempeño Laboral De La Carrera De Ingeniería Química De La Universidad Técnica De Manabí. *Revista EDUCARE - UPEL-IPB - Segunda Nueva Etapa 2.0*, 24(1), Article 1. <https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i1.1252>
- Moreno, L. Á. (2019). Comunicación efectiva para el logro de una visión compartida. *CULCyT: Cultura Científica y Tecnológica*, 6(32), 5–19. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3238707>
- Olivera, Y., Leyva, L., & Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3–12. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Ortíz, L., & Ortiz, L. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 14(2). https://www.revhipertension.com/r/h_2_2019/colombia_incidencia%20del%20clima%20organizacional.pdf

- Palmett, A. (2020). Métodos inductivo, deductivo y teoría de la pedagogía crítica. *Petroglifos*, 3(1), 36–42.
- Paredes, P., & Quiroz, J. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Revista San Gregorio*, 1(46), 81–93. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i46.1746>
- Petrone, P. (2021). Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud. *Revista Colombiana de Cirugía*, 36(2), 188–192. <https://doi.org/10.30944/20117582.878>
- Quaranta, N. (2019). La comunicación efectiva: Un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo. *Enfoques*, 31(1), 21–46. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1669-27212019000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Registro Civil del Ecuador. (2024). Visión / Misión / Valores. <https://www.registrocivil.gob.ec/valores-mision-valores/>
- Sánchez, J., & Núñez, L. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores. *Revista Científica de Enfermería*. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_450e5242aadd441d4c743010b9f876c4
- Simbron, S., & Sanabria, F. (2019). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. *CIENCIAMATRIA*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.295>
- Sumba, R., Moreno, P., & Villafuerte, N. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8 (Extra 1), 234–261. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383360>