



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA
EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DEL CENTRO DE
ESPECIALIDADES IESS LA LIBERTAD, CANTÓN LA LIBERTAD,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE INGENIERA
EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA:

Evelyn Rosario Ceballos Arreaga

LA LIBERTAD - ECUADOR

2019



LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES IESS LA LIBERTAD, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017

Tutor: Ing. Eduardo Pico Gutiérrez

Autora: Evelyn Ceballos Arreaga

RESUMEN

La comunicación es considerada como el pilar fundamental para el desarrollo de las sociedades, donde ésta juega un papel primordial en la satisfacción de sus necesidades, puesto que el ser humano en su afán de estar informado necesita establecer y mantener procesos de comunicación efectiva que permitan el desarrollo de sus actividades. En el Centro de Especialidades IESS La Libertad, la comunicación interna se ve influenciada por la existencia de barreras físicas y personales, la primera relacionada con el inadecuado funcionamiento de equipos computacionales o las bajas de energía eléctrica y la segunda concerniente a los cambios emocionales propios de cada miembro o el desagrado por algunos de los compañeros; así como la incorrecta utilización de canales para informar y el empleo inadecuado de la tecnología. En este contexto el desarrollo de esta investigación fue analizar los procesos de comunicación interna en función de procedimientos administrativos y médicos que ilustre el desempeño organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad; para ello se utilizó el método inductivo que facilitó el razonamiento de forma muy particular; el método analítico mediante el cual se procedió a desagregar las variables a estudiar contribuyendo la comprensión de la situación por la que atraviesa el Centro de Especialidades. Los resultados obtenidos mediante la prueba de Chi-cuadrado demuestran la aceptación de la hipótesis alternativa, la cual manifiesta que: “La aplicación de los procesos de comunicación interna adecuados contribuyen en el desempeño organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad”.

Palabras Claves: Procesos de comunicación, desempeño organizacional



**THE PROCESSES OF INTERNAL COMMUNICATION AND ITS
INCIDENCE IN THE ORGANIZATIONAL PERFORMANCE OF THE
CENTER OF SPECIALTIES IESS LA LIBERTAD, CANTON LA
LIBERTAD, PROVINCE OF SANTA ELENA, YEAR 2017**

Tutor: Ing. Eduardo Pico Gutiérrez

Author: Evelyn Ceballos Arreaga

ABSTRACT

Communication is considered as the fundamental pillar for the development of societies, where it plays a key role in satisfying their needs, since the human being in his eagerness to be informed needs to establish and maintain effective communication processes that allow the development of its activities. In the IESS La Libertad Specialties Center, internal communication is influenced by the existence of physical and personal barriers, the first related to the inadequate functioning of computational equipment or the lowering of electrical energy and the second concerning the emotional changes of each member or dislike for some of the partners; as well as the incorrect use of channels to inform and the inappropriate use of technology. In this context, the development of this research was to analyze the internal communication processes based on administrative and medical procedures that illustrate the organizational performance of the IESS La Libertad Specialties Center; for this, the inductive method was used, which facilitated the reasoning in a very particular way; the analytical method by means of which the variables to be studied were disaggregated, contributing to the understanding of the situation that the Center of Specialties is going through. The results obtained through the Chi-square test demonstrate the acceptance of the alternative hypothesis, which states that: "The application of appropriate internal communication processes contribute to the organizational performance of the IESS La Libertad Specialties Center".

Keywords: Communication processes, organizational performance

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de profesor guía del trabajo de titulación “LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES IESS LA LIBERTAD, AÑO 2017”, elaborado por la señorita Evelyn Rosario Ceballos Arreaga, egresada de la carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



**Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc.
PROFESOR GUÍA**

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente trabajo de titulación con el título “**LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES IESS LA LIBERTAD, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017**”, elaborado por la señorita **Ceballos Arreaga Evelyn Rosario** declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas, Carrera de Administración de Empresas** pasan a tener los derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



Ceballos Arreaga Evelyn Rosario
C.C. N° 2400200438

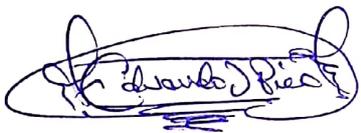
TRIBUNAL DE GRADO



**PhD. Lilia Valencia Cruzaty
DECANA (e) DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**PhD. Lilia Valencia Cruzaty
DIRECTORA (e) DE LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MSc
DOCENTE TUTOR DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**



**Ing. Carola Alejandro Lindao, MSc.
DOCENTE ESPECIALISTA DE
LA FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**



**Ab. Víctor Coronel Ortiz, MSc.
SECRETARIO GENERAL (e)**

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN.....	II
ABSTRACT	III
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	10
MARCO TEÓRICO.....	10
1.1 Revisión de la literatura	10
1. 2. Desarrollo de las teorías y conceptos	17
1.2.1. La comunicación.....	17
1.2.1.1. Elementos del proceso de comunicación.....	17
1.2.1.2. Comunicación interna	19
1.2.1.3. Tipos de comunicación interna	20
1.2.1.4. Herramientas de la comunicación interna.....	22
1.2.1.5. Barreras de la comunicación	23
1.2.2. Desempeño	25
1.2.2.1. Factores que afectan el desempeño	26
1.2.2.2. Desempeño organizacional.....	27
1.2.2.3. Criterios de evaluación del desempeño.....	28
1.2.2.4. Métodos de evaluación	29
1.2.2.5. Servicio al cliente.....	30
1.3. Fundamentos Sociales, Psicológicos, Filosóficos, Legales.....	33
1.3.1. Fundamentos Sociales.....	33
1.3.2. Fundamentos Psicológicos	34
1.3.3. Fundamentos Filosóficos	35
1.3.4. Fundamentos Legales.....	36
CAPÍTULO II	38
MATERIALES Y MÉTODOS	38
2.1 Tipos de investigación.....	38
2.2 Método de la investigación	40
2.3 Diseño de muestreo.....	42

2.3.1 Población:	42
2.3.2 Tipo de muestreo	43
2.4. Diseño de recolección de datos	45
2.4.1. Técnicas de investigación	45
2.4.2. Instrumentos de la investigación.....	46
CAPÍTULO III.....	47
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	47
3.1. Análisis de los resultados de la entrevista.....	47
3.2. Análisis de los resultados de las encuestas a los trabajadores.	52
3.3. Análisis de los resultados de las encuestas a los usuarios.	62
3.4. Limitaciones.	72
3.5. Resultados.....	74
3.5.1. Comprobación de Hipótesis	74
3.5.2. Descripción de la Hipótesis	74
3.5.3. Procedimiento del cálculo de la hipótesis	75
3.6. Propuesta.....	78
3.6.1. Misión	78
3.6.2. Visión.....	78
3.6.3. Objetivos.....	78
3.6.3.1. Objetivo General	78
3.6.3.2. Objetivos específicos	79
3.6.4. Políticas.....	79
3.6.5. Alcance	79
3.6.6. Proyecto 1:.....	80
Objetivo	80
Metas.....	80
Estrategias	80
Tácticas.....	81
Responsables.....	81
Tiempos	81

Recursos Materiales	82
Presupuesto	83
3.6.7. Proyecto 2: Uso apropiado de los canales de comunicación	84
Objetivo	84
Metas.....	84
Estrategias	84
Tácticas.....	84
Responsables.....	84
Tiempos	85
Recursos Materiales	85
Presupuesto	85
Modelo de canales de comunicación dependiendo del mensaje que se desea transmitir	86
3.6.8. Proyecto 3: Mejoramiento de los servicios tecnológicos de comunicación	88
Objetivo	88
Metas.....	88
Estrategias	88
Tácticas.....	88
Responsables.....	88
Tiempos	89
Recursos Materiales	89
Recurso Humano	89
Presupuesto	89
Conclusiones.....	90
Recomendaciones.....	91
ANEXOS.....	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tabla de población.....	42
Tabla 2: Cumplimiento de los procesos para informar	52
Tabla 3: Elemento más relevante del proceso de comunicación	53
Tabla 4: Existencia de barreras que distorsionan la información	54
Tabla 5: Barreras de mayor incidencia en el desempeño.....	55
Tabla 6: Tipos de comunicación idóneos.....	56
Tabla 7: Conocimiento de las herramientas de comunicación.....	57
Tabla 8: La comunicación contribuye al desempeño organización	58
Tabla 9: La capacitación en el uso de herramientas influye en el desempeño organizacional	59
Tabla 10: El tiempo de respuesta en la solución de los problemas de los usuarios	60
Tabla 11: El desempeño organizacional mejoraría a causa de la comunicación interna.....	61
Tabla 12: La comunicación dentro de la organización	62
Tabla 13: Información de manera clara y entendible.....	63
Tabla 14: El desconocimiento de los procesos y su influencia en el desempeño	64
Tabla 15: Calificación de las herramientas de comunicación interna.....	65
Tabla 16: La comunicación y la calidad del servicio.....	66
Tabla 17: Capacitaciones constantes a los colaboradores.....	67

Tabla 18: Satisfacción en el servicio brindado	68
Tabla 19: Calidad del servicio mediante adecuado ambiente de trabajo	69
Tabla 20: El desempeño organizacional depende de la comunicación interna....	70
Tabla 21: El tiempo de respuesta en la solución de problemas	71
Tabla 22: Resumen del procesamiento de los casos	75
Tabla 23: Tabla de Contingencia	76
Tabla 24: Prueba de Chi-cuadrado.....	77
Tabla 25: Presupuesto del proyecto 1	83
Tabla 26: Presupuesto del proyecto 2	85
Tabla 27: Modelo de canales de comunicación dependiendo del mensaje que se desea transmitir	86
Tabla 28: Presupuesto del proyecto 3	89

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Cumplimiento de los procesos para informar	52
Gráfico 2: Elemento más relevante del proceso de comunicación	53
Gráfico 3: Existencia de barreras que distorsionan la información	54
Gráfico 4: Barreras de mayor incidencia en el desempeño.....	55
Gráfico 5: Tipos de comunicación idóneos.....	56
Gráfico 6: Conocimiento de las herramientas de comunicación.....	57
Gráfico 7: La comunicación contribuye al desempeño organización	58
Gráfico 8: La capacitación en el uso de herramientas influye en el desempeño organizacional	59
Gráfico 9: El tiempo de respuesta en la solución de los problemas de los usuarios	60
Gráfico 10: El desempeño organizacional mejoraría a causa de la comunicación interna.....	61
Gráfico 11: La comunicación dentro de la organización	62
Gráfico 12: Información de manera clara y entendible.....	63
Gráfico 13: El desconocimiento de los procesos y su influencia en el desempeño	64
Gráfico 14: Calificación de las herramientas de comunicación interna.....	65
Gráfico 15: La comunicación y la calidad del servicio.....	66
Gráfico 16: Capacitaciones constantes a los colaboradores.....	67
Gráfico 17: Satisfacción en el servicio brindado	68
Gráfico 18: Calidad del servicio mediante adecuado ambiente de trabajo	69
Gráfico 19: El desempeño organizacional depende de la comunicación interna.	70
Gráfico 20: El tiempo de respuesta en la solución de problemas	71

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Esquema de los proceso de comunicación interna del Centro de Especialidades IESS La Libertad	97
Anexo 2: Matriz de consistencia.....	98
Anexo 3: Matriz de Operacionalización	100
Anexo 4: Ficha de informe de validación de Entrevista dirigida a directivos y jefes departamentales	102
Anexo 5: Ficha de informe de validación de Encuesta dirigida trabajadores del Centro de Especialidades	103
Anexo 6: Ficha de informe de validación de Encuesta dirigida a usuarios del Centro de Especialidades	104
Anexo 7: Entrevista a directivos y jefes departamentales del Centro De Especialidades IESS La Libertad	105
Anexo 8: Cuestionario dirigido a trabajadores	107
Anexo 9: Cuestionario dirigido a usuarios	109
Anexo 10: Carta Aval	111
Anexo 11: Entrevista al Director Médico.....	112
Anexo 12: Entrevista a responsable del área financiera	112
Anexo 13: Encuesta a personal médico	113
Anexo 14: Encuesta a usuario.....	113
Anexo 15: Presupuesto	114
Anexo 16: Cronograma.....	115

INTRODUCCIÓN

Desde el inicio de los tiempos el ser humano ha sentido la necesidad de interactuar con el mundo, de dar a conocer sus emociones e inquietudes; en su afán de satisfacer sus necesidades el hombre llevó a cabo muchos descubrimientos, uno de los más importantes y necesarios que lo llevaría a otro nivel era sin duda el desarrollo del lenguaje y la comunicación, empezó a hacerlo por medio de gestos, sonidos, señales, pinturas, entre otros; pero con el transcurrir del tiempo la comunicación evolucionó produciendo sonidos articulados y herramientas en un nivel superior permitiendo el desarrollo de la humanidad.

La comunicación es imprescindible para el hombre, por ello es preciso mejorar los procesos comunicacionales que contribuyan a que las personas obtengan y transfieran información, ideas y mensajes de una manera más fácil, rápida y sencilla; por lo cual ésta se convierte en el pilar fundamental para el desarrollo de las sociedades y juega un papel primordial en la satisfacción de sus necesidades, debido a que el ser humano en su interés de estar informado necesita establecer y mantener procesos de transmisión y recepción de mensajes de una forma efectiva que le permitan el desarrollo de sus actividades.

Dentro de las organizaciones las relaciones entre los miembros que la conforman se construyen gracias a la comunicación, debido a que permite el intercambio, asignación, delegación de funciones y compromiso institucional; por esta razón es importante que las instituciones incorporen sistemas o programas de comunicación que permitan fortalecer los procesos internos.

Mediante el fortalecimiento de la comunicación interna se alcanza una mayor productividad y se promueve una convivencia organizacional para lograr una información clara y efectiva para el mantenimiento de un clima laboral idóneo que permitan a los miembros de la organización desarrollar sus actividades de forma efectiva sin olvidar la jerarquía para la transmisión de mensajes.

La comunicación interna en las organizaciones permite que todos los departamentos trabajen de forma articulada, alineando esfuerzos para el óptimo desempeño organizacional; por esta razón las instituciones no pueden funcionar sino existe un medio para comunicarse, considerando que a mayor eficiencia en ésta se logra un mejor desempeño, debido a que los trabajadores conocen mejor sus funciones y se sienten motivados y comprometidos con la organización.

En el proceso de comunicación existen diversas barreras que impiden la correcta transmisión del mensaje, por ello que éstos deben estar debidamente estructurados para que permitan minimizarlas con la finalidad de lograr el cumplimiento laboral individual y por ende organizacional, considerando que el desempeño organizacional se mide por el desenvolvimiento individual de sus miembros.

Basándose en que los comunicados son la clave del éxito para las relaciones intrapersonales y para un ambiente laboral agradable en este contexto el desarrollo de ésta investigación se torna relevante, puesto que pretende analizar la comunicación interna y su incidencia en el desempeño organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad, los cuales hasta el momento han sido un tanto deficientes.

Por lo expuesto para el planteamiento del problema se puede mencionar que actualmente la comunicación tiene un papel primordial en la sociedad, debido a que el ser humano por naturaleza necesita comunicarse; de la misma forma las organizaciones requieren que sus miembros interactúen puesto que el mantener un flujo de información efectivo contribuye al desarrollo adecuado de sus actividades.

El tema de la comunicación interna dentro de las organizaciones es trascendental debido a que ayuda a optimar el clima laboral, la satisfacción, la motivación y con ello se mejoraría la cultura y el desempeño organizacional, puesto que según McGregor (1960) manifiesta en la teoría “Y” que para el ser humano el trabajo es fuente de satisfacción, cubriendo las necesidades de autoestima y autorrealización que pueden estar dirigidas al cumplimiento de objetivos organizacionales.

En las Instituciones Públicas del Ecuador los procesos de comunicación interna se vuelven difíciles debido al gran número de empleados, la dimensión de su organización y la diversidad de la cultura organizacional, lo cual provoca que las herramientas comunicacionales y el tipo de comunicación que se emplean sean deficientes ocasionado no solo el malestar entre los miembros que laboran dentro de la empresa, sino que también se ve afectada la calidad de servicio que brindan.

En este sentido la comunicación se vuelve muy importante, debido a que un trabajador desmotivado o que no entiende bien sus funciones no desarrolla sus capacidades al máximo, generando una baja en la productividad de sus tareas afectando su desempeño personal y en consecuencia el de la organización.

En el Centro de Especialidades IESS La Libertad la escasa comunicación interna ha afectado el desempeño organizacional en el sentido de transmisión de metas, la organización del recurso humano, la dirección, motivación, las políticas y el control del desempeño; a consecuencia de esto resulta que el trabajo del personal dentro de la organización se vea reducido por la insuficiente o inadecuada información que reciben; es por ello que la comunicación interna se vuelve vital debido a que ayuda a lograr los objetivos y las metas planteadas dentro de la institución.

Otro de los problemas evidenciados hacen referencia a las disputas personales ocasionados por los prejuicios o estereotipos hacia los compañeros de trabajo, lo cual ocasiona que la información dada sea un tanto engañosa para una de las partes; considerando la cultura organizacional y el nivel de preparación aparecen otros inconvenientes asociados con la semántica donde para uno de los intervinientes del proceso comunicativo el mensaje puede tener un significado muy distinto al real, esto ocasiona que al momento de requerir información ésta no sea dada de la manera que se espera.

Así también, los desperfectos que pueden sufrir los sistemas computacionales ocasionan retrasos en los procesos de comunicación, debido a que se aplaza el flujo de información generando malestar en los usuarios y colaboradores ya sean médicos o administrativos; además, el escaso manejo del sistema de gestión documental Quipux y las inconsistencias en el internet se convierten en obstáculos al momento de comunicar.

Considerando lo expuesto anteriormente el propósito de la presente investigación es determinar la incidencia de los procesos de comunicación interna en el desempeño organizacional de los colaboradores del Centro de Especialidades IES La Libertad, así como elaborar una propuesta que permita fortalecer los procesos de comunicación interna mediante la implementación de un programa que posibilite la transmisión de mensajes claros, oportunos y concretos en todas las áreas que conlleven al óptimo desempeño de los colaboradores y por ende de la organización.

Dadas las circunstancias y la realidad por la que atraviesa el Centro de Especialidades IESS La Libertad en cuanto a la comunicación se procede a plantear la formulación del problema que se focaliza en la siguiente pregunta:

¿Cómo los procesos de comunicación interna inciden en el desempeño organizacional de los colaboradores del Centro de Especialidades IESS La Libertad?

En consecuencia a las interrogantes que se pretende responder en el transcurso del presente trabajo investigativo y que son parte de la formulación del problema se plantean las interrogantes en la sistematización que se detalla a continuación:

- ¿Qué barreras de comunicación existen en el desarrollo de los procesos comunicacionales del Centro de Especialidades IESS La Libertad?
- ¿Cómo los procesos de comunicación interna inciden en el desempeño organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad?

- ¿Qué canales de comunicación se aplican para llevar a cabo los procesos administrativos y médicos del Centro de Especialidades IESS La Libertad?
- ¿En qué medida un programa de comunicación interna contribuirá al desarrollo organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad, en la provincia de Santa Elena?

Los Objetivos del trabajo de investigación se concentran en un estudio óptimo que describe el objetivo general:

Analizar los procesos de comunicación interna en función de procedimientos administrativos y médicos que ilustre el desempeño organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017.

Teniendo en consideración que es una investigación de tipo descriptiva correlacional se procede a formular los objetivos específicos los cuales van a permitir el desarrollo del objetivo general.

- Identificar los tipos de barreras de comunicación que se desarrollan en la gestión administrativa y médica del Centro de Especialidades IESS La Libertad.
- Evaluar los procesos de comunicación interna en función del desempeño organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad.
- Valorar las herramientas o canales de comunicación que se aplican en los procesos administrativos y médicos del Centro de Especialidades IESS La Libertad.

- Elaborar un programa de comunicación interna, mediante la estructuración de los procesos, que promueva el desarrollo organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad.

La presente investigación se justifica debido a que no existen trabajos previos acerca de la comunicación interna y el desempeño organizacional en el Centro de Especialidades IESS La Libertad; por ello el analizar los procesos de comunicación interna dentro de las organizaciones es de gran importancia, Zyncro & BW (2014) indican que alrededor del 60% de los problemas en las organizaciones son ocasionadas por una inadecuada comunicación, debido a que la incorrecta gestión en la comunicación interna crea conflictos y situaciones que afectan la eficiencia, productividad y el clima laboral; es por ello que mediante el análisis de los procesos de comunicación interna se puede evaluar el funcionamiento de las organizaciones, dando a conocer las fortalezas y debilidades para la implementación de estrategias que potencien el rendimiento en el personal y se logre un sentido de pertenencia por la organización.

En este contexto es relevante realizar un análisis de los procesos de comunicación interna, puesto que se ha evidenciado que la comunicación es inconsistente, por lo cual los procesos suelen verse retrasados o incompletos ocasionando malestar entre los miembros de la empresa y afectando la calidad de servicio que brindan.

En el desarrollo del presente trabajo de investigación se aplicó un enfoque cuali-cuantitativo que permitió la comprensión de las características y componentes de la metodología de la investigación.

El tipo de investigación fue descriptiva, correlacional el cual permitió identificar y describir los sucesos y características del problema, determinando el grado de relación entre las variables; los métodos utilizados son el método inductivo que facilitó el razonamiento de forma muy particular; el método analítico contribuyó a la comprensión de los hechos mediante la desarticulación de las variables a estudiar.

Se consideró dos poblaciones, la primera estuvo conformada por 98 trabajadores entre personal médico y operarios cuya muestra comprendió el total de los trabajadores debido a su tamaño; la segunda población estuvo conformada por 143417 usuarios de los cuales se obtuvo una muestra de 246; para la obtención de información se empleó instrumentos de recolección como entrevistas y encuestas.

El diagnóstico de este trabajo se torna parte fundamental, debido a que los resultados aportarán de manera significativa para la toma de decisiones e implementación de un programa de comunicación lo cual contribuirá al beneficio de los colaboradores en el sentido que podrán mejorar no solo los procesos para el desarrollo de sus actividades sino también las relaciones personales con sus semejantes; permitiendo el desarrollo personal y profesional de los miembros y por ende al óptimo desenvolvimiento y cumplimiento de los objetivos de la organización.

Además, una vez corregidos los procesos se logrará beneficiar a la comunidad que acude a prestar los servicios que brinda el Centro de Especialidades, puesto que una correcta comunicación interna contribuye a mejorar la calidad del servicio.

Considerando que se establecieron objetivos específicos se pone al manifiesto la hipótesis “La aplicación de los procesos de comunicación interna adecuados contribuyen en el desempeño organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad”.

La investigación se encuentra desarrollada en tres partes; el capítulo I hace referencia al marco teórico, donde se desarrollan puntos como la revisión de literatura, teorías y conceptos, fundamentos sociales, psicológicos, filosóficos y legales, aspectos que contribuyen en la investigación.

Posteriormente se desarrolla el capítulo II, se describe la metodología de la investigación, materiales y métodos que constituyen parte esencial del proyecto, puesto que se definen los tipos y métodos de investigación que se utilizaron en el proceso de recolección de información, misma que sirvió para el análisis y diagnóstico del trabajo a realizar.

Finalmente en el capítulo III se procedió con los resultados y discusión, donde se puso al manifiesto los resultados de los datos analizados ya sean estos de tipo cualitativo o cuantitativo obtenidos mediante la observación, entrevistas o encuestas, con la finalidad de dar a conocer los factores más relevantes en el desarrollo del tema; además, se da a conocer la propuesta que consiste en elaborar un programa de comunicación interna, mediante la estructuración de los procesos, que promueva el desarrollo organizacional del Centro de Especialidades.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Revisión de la literatura

A nivel global el tema de la comunicación interna en las organizaciones se torna imprescindible, puesto que se convierte o se constituye en una herramienta esencial para resolver problemas o situaciones referentes a la globalización, debido a que una adecuada comunicación logra cambios significativos en las organizaciones, como en la toma de decisiones, actitudes, resolución de conflictos y el trabajo colaborativo, los cuales servirán de apoyo para alcanzar la productividad, competitividad y desarrollo de la empresa.

El desempeño organizacional es otro de los temas importantes, debido a que permite la valoración del cumplimiento de las labores de sus miembros para la posterior retroalimentación, considerando diversos factores, criterios y el efecto de los mismos; de igual manera es imprescindible analizar el método de evaluación más conveniente dependiendo de la organización y qué se desea evaluar.

Por tal motivo se ha tomado como referencia varios trabajos similares que tratan sobre la comunicación entre colaboradores, el desempeño individual y organizacional, que contribuyan al desarrollo de la presente investigación, sirviendo como guías para el correcto análisis del tema a tratar; así como de la importancia de una correcta comunicación en la cual se evidencie que sus miembros están enfocados al cumplimiento de la misión empresarial.

En el trabajo de investigación titulado “Comunicación Interna y Clima Laboral” (estudio realizado en Call Center de la ciudad de Quetzaltenango), desarrollado por Armas (2014); el objetivo es “determinar la manera en que la comunicación interna beneficia al clima laboral en el call center de la ciudad de Quetzaltenango, mediante técnicas de recolección adecuadas”, realizada en Guatemala en junio del 2014.

La metodología utilizada para llevar a cabo esta investigación fue de tipo descriptivo, debido a que describe la realidad de la problemática existente sin influir en ello, con un enfoque cualitativo, para el estudio se tomó una muestra conformada por 115 agentes y 7 supervisores de una de las cuentas del call center.

El instrumento utilizado para la obtención de información fue un cuestionario el cual dio como resultado que el 97% de los colaboradores afirman que cada vez que les proveen información ésta es clara y entendible, por otra parte pese a que es dada de manera entendible el 82% de los trabajadores indicaron que los procesos que tiene la organización para comunicar no son los adecuados, revelando que algunos de los factores que influyen en la comunicación interna son la claridad con que se comunica y los medios utilizados perjudicando a los colaboradores en sus labores diarias.

Los resultado más relevante y que aportan al tema de investigación son los inadecuados procesos para llevar a cabo la comunicación, mismos que afectan el desempeño de los colaboradores, puesto que al emplear herramientas o canales inadecuados se dificulta la comprensión del mensaje.

En el trabajo titulado “La comunicación interna y el desempeño laboral del Talento Humano de la cooperativa de ahorro y crédito San Salvador agencias Puno y Juliaca”, desarrollado por Manzano (2017); el objetivo es “determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral del Talento Humano de la cooperativa de ahorro y crédito San Salvador-Agencias Puno-Juliaca”, estudio realizado en Perú.

La metodología utilizada fue de tipo descriptivo debido a que describe los datos y características del objeto de estudio; con un enfoque cuali-cuantitativo, la muestra estuvo constituida por 11 trabajadores de la agencia, aplicando el muestreo no probabilístico por conveniencia.

El instrumento empleado para la obtención de información fue la encuesta, donde los resultados relevantes reflejan que el 45% de los encuestados afirman estar de acuerdo en que las barreras personales (malos hábitos al escuchar, emociones, sentimientos) y físicas influyen en su desempeño laboral.

Con respecto a la comunicación ascendente el 36% de los empleados mostró indiferencia ante ello, un 27% afirma que es importante, debido a que su trabajo necesita de coordinación con la gerencia y que es propio de su labor desempeñada. En relación a la necesidad de comunicación descendente el 36% afirma que es necesaria debido a que se requiere establecer un proceso adecuado entre pares. Partiendo de estos resultados el trabajo aporta a la presente investigación debido a que identifica las barreras más usuales que interfieren dentro de los procesos comunicacionales.

En la investigación “Herramientas de comunicación interna en la universidad de Los Andes, Trujillo”, realizada por Cardozo Vale & Vásquez (2014); el objetivo es “conocer el uso de las herramientas de comunicación interna, mediante la aplicación de cuestionarios estructurados en la Universidad de Los Andes, Trujillo, para su posterior clasificación” estudio realizado en la República Bolivariana de Venezuela, año 2014.

La metodología de la investigación fue de tipo descriptivo no experimental, debido a que se analiza la problemática sin influir en las variables; la muestra estuvo definida por 117 elementos los cuales fueron escogidos mediante el muestreo probabilístico estratificado.

Para la recolección de datos se elaboró un cuestionario estructurado, el cual demostró que las principales herramientas de comunicación interna utilizadas para dar a conocer la información institucional son las circulares y el correo electrónico con el 21,33% y 20,38% respectivamente, otras de las herramientas son los afiches 11,65%, reuniones 15,53%, manual organizacional 0,97%, cartelera 15,53% y finalmente la intranet 14,56%.

Pese a ello la institución no utiliza una mezcla de herramientas comunicacionales efectiva que le permita mantener informada a la comunidad universitaria con relación a los aspectos institucionales. El aporte de este estudio es vital para el desarrollo de la investigación puesto que los resultados obtenidos en cuanto a la utilización de herramientas de comunicación interna dan a conocer que la mezcla efectiva de éstas permite el flujo de información asertivo.

En el proyecto “Gestión de la calidad en el desempeño organizacional de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2013”, elaborada por Aliaga (2014); el objetivo es “determinar la influencia de la gestión de calidad y el desempeño organizacional de la facultad de administración de empresas de la UNCP, mediante la aplicación de encuestas”, estudio realizado en Perú en el año 2014.

La metodología utilizada fue de tipo explicativo y correlacional, empleando el método científico, inductivo-deductivo y analítico; la muestra estuvo determinada mediante el muestreo estratificado, con un total de 226 personas entre estudiantes, administrativos y docentes.

El instrumento utilizado para la obtención de información fueron las encuestas, aplicadas a los tres estratos, las cuales reflejaron que el desempeño organizacional se encuentra en un nivel medio según la apreciación de directivos, docentes y estudiantes, tomando en consideración que el 52% de los encuestados indicaron que se mide por los factores de financiamiento, el 62% de la labor de tutoría y programas de bienestar, 65% indica que el desempeño organizacional se mide por cada individuo y el 32% por la organización, dirección y control.

Los resultados más relevantes a considerar para este tema de investigación es el desempeño individual, pues se considera que al ser evaluado se puede valorar el cumplimiento de los objetivos organizacionales, puesto que las organizaciones están compuestas por el factor humano y son ellos quienes mueven las empresas mediante el cumplimiento de actividades individuales y grupales.

En el trabajo titulado “Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el hospital Oswaldo Jervis Alarcón”, desarrollado por Casierra (2018), que tuvo por objetivo “evaluar el desempeño laboral del personal de enfermería en relación a la calidad de los servicios con el fin de presentar un plan relacionado con el de mejoras en el hospital Oswaldo Jervis Alarcón del distrito 09d20” en Salitre; provincia del Guayas.

Se utilizó una investigación de tipo descriptiva correlacional, debido a que permitió resultados sobre la relación existente entre las dos variables; con un enfoque cuantitativo por medio del cual se procedió a la entrega de datos específicos; el método fue analítico, con una muestra de 85 personas; el instrumento utilizado fueron las encuestas otorgando los siguientes resultados.

El 41,57% de los jefes encuestados indican que los colaboradores no interpretan de forma correcta las funciones del puesto de trabajo haciendo evidente la existencia de barreras semánticas. En cuanto a las buenas relaciones el 75% está dentro de lo esperado, lo cual contribuye a un buen ambiente de trabajo; con relación al cumplimiento con los estándares de productividad el 37,50% indica que están en lo esperado; en la encuesta a los usuarios al mencionar si los colaboradores son amables el 50% se mostró en desacuerdo y el 25% muy en desacuerdo. Los resultados anteriormente mencionados son de mucha importancia en la presente investigación, debido a que refleja que existen barreras semánticas que obstaculizan el proceso de comunicación, así como factores que interfieren en el óptimo desempeño de los trabajadores y de la organización.

En la investigación “Relación entre innovación y desempeño organizacional. Un estudio empírico en empresas industriales del eje cafetero”, realizada por Ortega (2013), cuyo objetivo es “establecer la relación y el impacto en el desempeño organizacional dentro de las empresas industriales del eje cafetero”, en Manizales-Colombia, año 2013.

La metodología utilizada fue de tipo descriptiva correlacional, debido a que permite valorar la realidad de la situación además del análisis de las dos variables, la muestra se determinó mediante el estudio probabilístico, siendo el total 84 empresas destinadas para el estudio. El instrumento utilizado fueron las encuestas, las cuales estuvieron estructuradas en tres dimensiones (información general de la empresa, innovación y percepción del desempeño), que al ser analizadas dieron como resultado que las empresas estudiadas tienen una buena percepción de su desempeño, puesto que los valores de las dimensiones estudiadas (procesos internos, recursos humanos, sistemas abiertos, dirección por objetivos) se ubican en valores superiores a 3.9 y un valor de dispersión menor a 0,86.

Así mismo, dentro de los ítems de recursos humanos se evaluó el aumento de la motivación de los trabajadores, el abandono y el ausentismo dando como resultados una media de 3,98, 3,95 y 3,84 respectivamente siendo éstos factores preponderantes a la hora de medir el desempeño organizacional.

De los resultados obtenidos, el más relevante y que aporta al tema de investigación es la motivación como eje para evaluar el desempeño y los procesos internos que utiliza la empresa para .llevar a cabo sus actividades.

1. 2. Desarrollo de las teorías y conceptos

1.2.1. La comunicación

“La comunicación es un proceso de transmisión en el cual interviene un emisor, quien a través de un medio, de incitaciones sensoriales con contenido claro o tácito informa, motiva o influye en un receptor” (Ongallo, 2013, pág. 147).

Para Montaña, (2016) la comunicación es un proceso a través del cual dos o más personas, mediante canales establecidos, transfieren información que puede ser respondida, en caso de existir feedback (retroalimentación) o no respondida.

La comunicación es un proceso mediante el cual un emisor informa o transmite un mensaje a un receptor, a través de un medio establecido con la finalidad de obtener una respuesta efectiva; dentro de las organizaciones se convierte en un elemento indispensable, debido a que mediante la correcta aplicación de ella los miembros se mantienen informados independientemente del nivel al que pertenezcan lo cual permite una mayor organización y desempeño en la institución.

1.2.1.1. Elementos del proceso de comunicación.

En el proceso de comunicación intervienen varios elementos. Físico, (2016) afirma que se observan los siguientes:

Emisor: es la persona encargada de transferir el mensaje. Puede coincidir con el origen o fuente del mensaje o ser un portavoz.

Receptor: es quien recibe el mensaje.

Mensaje: es el pensamiento, imagen, idea o hecho que se quiere transmitir.

Código: corresponde al conjunto de símbolos utilizados para expresar un mensaje.

Peñañiel & Serrano, (2010) definen los elementos de la comunicación como:

Emisor o codificador: selecciona los signos adecuados para transmitir un mensaje; es decir, los codifica para llevarlo de manera clara y entendible al receptor.

Receptor o decodificador: es la persona u organización a la que se destina el mensaje. Realiza un proceso inverso a la del emisor, en él está el descifrar e interpretar lo que el emisor quiere dar a conocer.

Mensaje: Es el conjunto de símbolos transmitidos en el proceso de comunicación, el contenido de la información enviada, el conjunto de ideas, sentimientos, acontecimientos expresados por el emisor que quiere transmitir al receptor. A veces esto no es sencillo, por lo que se puede hablar de dos tipos de mensaje.

- **El mensaje proyectado:** es el conjunto de significados que el individuo ha pretendido transmitir, que no siempre coincide con lo que se transmite.
- **El mensaje percibido:** es lo que el receptor ha interpretado y comprendido del mensaje transmitido y que puede coincidir o no con lo proyectado.

Código: conjunto de reglas propias de cada sistema que un emisor utiliza para transmitir su mensaje; es necesario que el receptor conozca también este código.

Interferencia o barrera: son perturbaciones en la señal del proceso de comunicación, se puede dar en cualquier de los elementos.

Dentro del proceso de comunicación intervienen cuatro elementos principales: el emisor es quien transmite el mensaje; el receptor quien lo recibe; el mensaje que corresponde al contenido de la información y el código hace referencia al conjunto de símbolos necesarios para codificarlo. En este proceso es indispensable la correcta aplicación de estos elementos puesto que de ello dependerá la efectividad de la información y la comunicación dentro de la empresa.

1.2.1.2. Comunicación interna

Según Crespo, Nicolini, & Parodi (2015) la comunicación interna es el proceso de transmisión de información que permite la relación oportuna hacia o entre los stakeholders o grupos de interés internos, donde los colaboradores son el stakeholders principal.

Tessi (2013) manifiesta que la comunicación interna es una disciplina con gran desarrollo, potente y singular, que admite soluciones en base a las problemáticas más confusas de comunicación en el trabajo.

La comunicación interna como su nombre lo indica está dirigida al cliente interno, con la finalidad de mantenerlos informados, comunicados, integrarlos y relacionarlos de forma armónica para que de esta manera fluya una adecuada

comunicación, comprometiéndolos con el desarrollo y desempeño de la organización, permitiendo corregir problemas y dar respuestas a necesidades; es por ello que un adecuado proceso de comunicación interna incide de forma positiva en el desempeño organizacional.

1.2.1.3. Tipos de comunicación interna

De Castro (2014) indica que en las organizaciones pueden existir dos tipos de comunicación la formal y la informal, las cuales son utilizadas dependiendo del contexto, mensaje y situación.

Comunicación formal: es establecida por la propia organización, es estructurada en función del tipo de empresa y de sus metas (...) tiene direccionalidad lo cual indica la importancia o la intencionalidad de la misma, y se ha clasificado en:

- **Comunicación descendente:** de la dirección o gerencia hacia el personal. Habitualmente la componen comunicaciones institucionales de la empresa como normas, procesos, procedimientos, reglamentos, etc., pero en muchas ocasiones originan inconvenientes, dando a lugar expresiones como “los de arriba no tienen ni idea de lo que sucede aquí abajo”.
- **Comunicación ascendente:** del personal hacia la dirección, gerencia o presidencia de la empresa. Es primordial debido a que permite a los directivos de la organización una visión del clima laboral existente, gracias a ello puede ayudar a aclarar malos entendidos, rumores o incomunicaciones que afectan el desempeño de los trabajadores.

- **Comunicación horizontal:** se da entre pares (personal de igual jerarquía). Es necesaria para la buena relación e integración de los departamentos y las funciones que desempeñan. Se hace totalmente necesaria para no repetir funciones ni malgastar recursos en la repetición del proceso administrativo.
- **Comunicación diagonal:** se da entre miembros de diferentes departamentos que se cruzan, no necesariamente cubriendo la línea de forma estricta; por ejemplo, contraloría solicita de forma apremiante a la talento humanos la nómina de la institución, el encargado de la nómina se la hace llegar de forma directa.

Comunicación informal: este estilo está basado en la familiaridad, no en la jerarquía; nace de la interacción y confianza de los miembros de la organización; puede ser positiva porque contribuye a la cohesión del grupo y negativa debido a que da origen a rumores, chismes, malos entendidos, etc.

De La Cruz (2014) define los tipos de comunicación de la siguiente manera:

Comunicación formal: es aquella que está establecida de una manera estructurada dentro de la empresa y que sigue los cauces establecidos

Comunicación informal: surge de manera espontánea y abierta para satisfacer necesidades de carácter social de los empleados; también es utilizada para la transmisión de información en el sentido empresarial, es decir para el envío y recepción de información que no requiere estar sujeta a formalismos.

Dentro de las organizaciones se pueden identificar dos tipos de comunicación: la comunicación formal e informal, estas tipologías son muy útiles debido a que permiten el correcto flujo y comprensión de la información en todos los niveles de la organización, para así alcanzar los objetivos institucionales mediante el eficiente desempeño de sus miembros.

1.2.1.4. Herramientas de la comunicación interna

Apolo, Murillo, & García (2014) definen las herramientas de comunicación como factores claves utilizados por muchos profesionales que podrían beneficiar la ejecución de estrategias y por ende la consecución de objetivos en las organizaciones, clasificando estas herramientas en tres soportes que engloban los tipos de instrumentos que utilizan las instituciones.

Soporte Multimedia: Permiten la operatividad de las estrategias mediante escritos, visuales y sonoros; se caracterizan por otorgar a los colaboradores información de primera fuente, ayuda a fortalecer la confianza entre miembros de una organización; entre las herramientas más destacadas están las notas informativas, cartelera, buzón de sugerencias, cartas, manual del empleado, de funciones, memorando, folletos, políticas de comunicación, etc.

Soporte Web: estas herramientas permiten aprovechar la tecnología para la optimización y efectividad de las estrategias, se caracterizan por dar la posibilidad de ser protagonistas y público de la información que circula; las más utilizadas son el chat interno, blog departamental, ebook, foros, etc.

Contacto directo: requiere la presencia de dos o más personas, ofrecen a los miembros de la organización información relevante que permita la mejora oportuna del trabajo; entre estas herramientas están las encuestas a los colaboradores, retiros, reuniones, comunicaciones informales, círculos de calidad, seminarios, capacitaciones, debates, encuestas de desempeño, etc.

Peña, Sánchez, & Fdez. (2015) establecen que las herramientas de comunicación interna más relevantes en las organizaciones son los manuales, visitas guiadas, e-mails, intranet local, revistas de ideas, redes sociales, notas, página web.

Todas las empresas independientemente de la actividad a la que se dediquen deben implementar herramientas de comunicación interna que le permitan aumentar la efectividad de sus operaciones; es importante establecer las herramientas apropiadas de acuerdo a sus necesidades las cuales permitan contribuir al desempeño de la organización.

1.2.1.5. Barreras de la comunicación

Para Alternas (2012) las barreras de la comunicación son perturbaciones o disturbios que sufre la señal dentro del proceso comunicativo, se puede dar en cualquiera de sus elementos, dificultando la claridad del mensaje y su entendimiento satisfactorio.

Dentro de estas barreras la autora define tres tipos.

Barreras semánticas: se originan cuando no se emplea de manera clara el lenguaje o éste no es accesible para el receptor, por lo cual se debe procurar

utilizar las palabras apropiadas, generando un solo código el cual sea entendido por el emisor y receptor para que la comunicación sea efectiva.

Barreras físicas: son aquellas que se dan en el entorno natural o son creadas por el hombre por ejemplo los ruidos de los automóviles y murmullos que pueden provocar distracciones en el personal y cortes de luz que bloquean la comunicación.

Barreras psicológicas: son provenientes de los estados emocionales, impidiendo la correcta transmisión de información, estas barreras están dadas por los prejuicios, ausencia de autocontrol o actitudes negativas.

Palomo (2014) identifica otros tipos de barreras

Barreras internas: corresponde a las diferencias culturales o de género que existen en las organizaciones; por ejemplo no escuchar cuando el receptor no presta atención; juicios ocasionados por los estereotipos o prejuicios; las suposiciones cuando se infiere que la otra persona piensa lo mismo que otro.

Barreras externas: son ocasionadas por ruidos externos provenientes de la calle u otras oficinas, impiden entender el significado de lo que se comunica; además de las señales no verbales cuando no van acorde a lo que se quiere transmitir; información irrelevante o demasiada información; medio inapropiado y lenguaje técnico, este último afecta la comprensión del mensaje si el receptor no está familiarizado con este tipo de lenguaje.

Barreras fisiológicas: se dan por problemas en los intervinientes del proceso de comunicación, pueden ser problemas de visión, audición o trastornos del habla por ello es indispensable que los mensajes sean lo más claros y directos posible, facilitando la comprensión.

En todo proceso de comunicación existen barreras u obstáculos que impiden que la información llegue de manera precisa, por este motivo es fundamental identificar el tipo de barrera que interviene de forma considerable al momento de llevar a cabo el proceso, para de esta manera mitigarlas mediante las acciones correctivas pertinentes involucrando a los miembros de la organización y así alcanzar los objetivos personales los cuales contribuirán de manera significativa al desempeño individual y organizacional.

1.2.2. Desempeño

Dentro de las organizaciones el desempeño se convierte en la piedra angular para el desarrollo efectivo y el éxito de las mismas, por esta razón es necesario el interés constante en este tema, llevando a cabo programas de capacitación y desarrollo que permitan mejorar el desempeño de los colaboradores y por ende crear ventajas competitivas (Cruz, 2012).

Para Coello (2014) el desempeño es el reflejo de las acciones y comportamientos de los trabajadores, los cuales son de gran importancia para el logro de objetivos en una institución.

El desempeño es la manifestación del potencial de los hombres para realizar una actividad, involucra conocimientos, habilidades, sentimientos, motivaciones, actitudes, aptitudes y eficiencia que influyen de forma directa en la consecución de objetivos, los cuales en lo posterior son contrastados con los resultados esperados demostrando su rendimiento en la ejecución de tareas.

1.2.2.1. Factores que afectan el desempeño

Según Toala Bozada et al. (2017) los principales elementos que influyen en el mejoramiento del desempeño se encuentran:

Ambiente de trabajo: es un factor muy importante al momento de desarrollar las tareas asignadas, debido a que es relevante sentirse bien en el entorno laboral no solo en el ambiente físico, sino también con las relaciones entre compañeros lo cual contribuye al mejoramiento de resultados; de igual manera es indispensable ubicar al trabajador en áreas acordes a sus conocimientos, habilidades, destrezas y experiencias dando garantías en el buen desempeño del puesto de trabajo.

Establecimiento de objetivos: este elemento permite motivar a los colaboradores, puesto que al definir los objetivos y retos que deben cumplir se evidenciara el nivel de satisfacción por el deber cumplido.

Formación y desarrollo profesional: se convierte en uno de los principales ejes motivadores, fomenta la formación académica y experiencia profesional, permitiendo mejorar su desempeño individual y empresarial.

Sandoval (2013) señala que los elementos o factores emocionales y comunicativos afectan claramente el desempeño y efectividad de las organizaciones.

Factores emocionales: hace referencia a la forma de reaccionar de los individuos frente a puntos decisivos, además de elementos como la confianza y estados de ánimo.

Factores comunicativos: corresponden a las competencias comunicativas para el liderazgo y trabajo en equipo, por lo cual es indispensable potenciar las capacidades de saber escuchar.

Al hablar de desempeño se vuelve imprescindible identificar los factores que influyen de forma significativa, ya sean estos los relacionados con el ambiente de trabajo, factores emocionales o comunicativos; siendo éste último la clave para lograr un mejor desempeño debido a que mediante la adecuada comunicación resulta más fácil la comprensión y ejecución de las tareas.

1.2.2.2. Desempeño organizacional.

El desempeño organizacional depende de la información obtenida de los resultados de la ejecución de la estrategia organizacional (evaluación de desempeño), información sobre la competencia y otros factores de negocio (Pimenta de Gama & Martínez, 2014, pág. 128).

Para TalentWise (2014) el desempeño de una organización es un proceso gestionable que articula diversos componentes, tales como el talento humano, la estructura, el ambiente de negocios y los resultados esperados de la organización.

Conocer el desempeño organizacional es una de las mayores preocupaciones de las empresas, debido a que refleja la eficiencia y eficacia de las mismas, permite tomar acciones correctivas si la situación la requiere, además integra componentes de comunicación, autoridad, toma de decisiones y liderazgo.

1.2.2.3. Criterios de evaluación del desempeño

Lacalle (2012) afirma que los criterios o dimensiones a evaluar en el desempeño organizacional son el potencial del personal, desempeño individual y corporativo.

Potencial del personal: ¿Cuál es el potencial, competencias y responsabilidades de los trabajadores para la organización?

Desempeño individual: ¿Cuál es la contribución del colaborador en los resultados de la empresa?

Desempeño corporativo: ¿Cuáles son los objetivos empresariales conseguidos por un grupo?

Wayne (2010) establece otros criterios de evaluación, los más comunes son:

Rasgos de personalidad: comprende las actitudes, apariencia, la adaptabilidad, el buen juicio y la iniciativa que se constituyen como base para algunas evaluaciones.

Competencias: incluyen los conocimientos, habilidades, pensamiento analítico y formas de comportamientos relacionados con habilidades interpersonales que se orienten hacia los negocios.

El logro de metas: considerando que los fines son lo más importante, el logro de metas se convierte en un factor apropiado para evaluar, las metas podrían relacionarse con los aspectos financieros, la satisfacción de los requisitos de calidad del cliente o incluso la satisfacción propia de los colaboradores alcanzando sus objetivos planteados.

Potencial de mejoramiento: cuando las organizaciones evalúan el desempeño muchos de los criterios que se toman en consideración se concentran en el pasado, con la finalidad de observar los cambios ocurridos en el desempeño del personal y el organizacional.

Al momento de evaluar el desempeño es relevante determinar los criterios a valorar, debido a que éstos van a permitir revelar el potencial, competencias y personalidad de los colaboradores, los cuales son muy importantes para el funcionamiento de la organización, puesto que contribuyen a la adecuada selección del personal a la hora de asignar una tarea.

1.2.2.4. Métodos de evaluación

Según Alles (2011) existen tres métodos de evaluación más importantes.

Basados en características: como su nombre lo indica es el tipo de evaluación que mide las características de los colaboradores como confiabilidad, creatividad, iniciativa o liderazgo, considerando el liderazgo como el conjunto de habilidades que permiten gerenciar, dirigir e influir en la forma de ser o actuar de un individuo lo cual es indispensable para alcanzar un buen desempeño.

Basados en comportamiento: este método permite al evaluador identificar el punto en que un trabajador se aleja de la escala, describen de manera específica lo que deberían o no exhibirse en el puesto; brindan a los empleados información más orientada a la acción, por lo cual son los mejores para el desarrollo de las personas y por ende de la organización.

Basados en resultados: valora los logros de los colaboradores, los resultados que obtienen en su trabajo, son más objetivos y otorgan mayor autoridad; se resume en la búsqueda constante de la satisfacción tanto de los trabajadores como de los propietarios o dirigentes de las organizaciones.

Oltra et al (2011) contemplan dos tipos de evaluación.

Orientado al resultado del trabajo: enfatiza lo cuantitativo el análisis del resultado de la tarea (qué se consigue).

Orientado al modo de realizar el trabajo: analiza el modo en que se realiza la tarea (qué y cómo se hace); enfatiza lo cualitativo.

Al momento de llevar a cabo una evaluación de desempeño es importante definir ¿qué se quiere valorar?; para lo cual existen varios métodos de evaluación, entre los cuales destacan los basados en comportamiento, características, resultados o los orientados al modo de realizar el trabajo.

1.2.2.5. Servicio al cliente.

Prieto (2014) identifica cuatro indicadores dentro del servicio al cliente.

Satisfacción del cliente: es un factor clave dentro del servicio, debido a que es la única manera en la que una empresa puede crecer, pues es con la actitud hacia el cliente que se crea compromiso.

Eficiencia y efectividad en el servicio: estos indicadores permiten hacer referencia a la utilización de manera óptima la información, los recursos, la tecnología y todos los insumos, lo cual contribuirá al cumplimiento de los objetivos y misión empresarial.

Calidad del servicio: el usuario es la razón de ser de toda entidad, donde la calidad se convierte en un elemento principal al momento de brindar un servicio, por ello es preciso que los miembros de una organización sean responsables de una imagen amable, justa, cordial y efectiva.

La comunicación en el servicio: consiste en el intercambio de ideas, pensamientos entre un emisor y un receptor utilizando un canal y un lenguaje en común; la mejor fuente de información es el cliente, por lo cual es indispensable mantener una comunicación rápida, veraz y oportuna que permita satisfacer las expectativas.

Para Alonso (2017) existen tres indicadores principales dentro del servicio al cliente.

Marketing: es el encargado de caracterizar el mercado, identificando los deseos y expectativas de los clientes, define estrategias que permitan satisfacer dichos deseos y necesidades.

Calidad: define el nivel de calidad deseado por los clientes a partir de sus expectativas y la estrategia a seguir, velando para que la calidad brindada sea igual que la calidad percibida

Logística: garantiza la adecuada organización de los procesos y actividades con la finalidad de brindar un servicio más rápido, oportuno y sobre todo competitivo, generando valor agregado a los clientes.

Al evaluar el desempeño de los trabajadores se hace necesario también conocer la apreciación de los clientes y/o usuarios; es allí donde radica la importancia del servicio al cliente, evaluando indicadores como la satisfacción, la calidad y comunicación en el servicio, donde éste último se convierte en un factor primordial debido a que mediante la adecuada interacción con los clientes se logra la satisfacción y por ende la valoración de un óptimo desempeño por parte de ellos.

1.3. Fundamentos Sociales, Psicológicos, Filosóficos, Legales

1.3.1. Fundamentos Sociales

La comunicación en la sociedad es un factor preponderante, puesto que sin ésta no existiría una forma de intercambiar ideas, pensamientos y situaciones que ayuden a la interacción entre grupos; por ello la tarea primordial de las organizaciones es establecer procesos de efectivos que permitan fortalecer los lazos entre sus colaboradores. En las instituciones públicas la comunicación es mucho más compleja debido a la cantidad de colaboradores e información que manejan, por ello el correcto flujo de información es vital para desempeño de las funciones donde ésta es preponderante en la denominada sociedad de la información.

El Centro de Especialidades IESS La Libertad; es una empresa pública sin fines de lucro que ofrece servicios de salud con una extensa gama de especialidades con lo cual pretende solventar las necesidades de todos los usuarios; al ser una organización pública la imagen que proyecta en cuanto a la atención a los usuarios no es la más indicada; es por ello que la institución debe trabajar en mejorar sus procesos de comunicación interna para lograr una atención óptima, de la misma forma debe preocuparse porque sus colaboradores ofrezcan un servicio basado en el respeto y consideración, generando sentimientos de empatía con la comunidad.

De esta manera se podrá lograr una atención basada en ética profesional, donde prime el trato amable, justo, cordial, efectivo y la calidad del servicio esperada sea igual a la percibida manteniendo una comunicación rápida, veraz y oportuna que permitan satisfacer las expectativas de los usuarios.

1.3.2. Fundamentos Psicológicos

El ser humano es un ser biopsicosocial donde sus pensamientos emociones y conductas definen su comportamiento, la comunicación se convierte entonces en un factor psicológico en los individuos donde la actitud de una persona influye en la forma de respuesta de otra; la personalidad que interviene en la conducta; la autoestima que es la consideración que se tiene a si mismo involucrando sentimientos, pensamientos, temperamento y la motivación que hace que los individuos actúen de una manera determinada; estos factores mencionados contribuyen en el desempeño de los seres humanos. Por lo expuesto, es relevante conocer los factores psicológicos que intervienen en el comportamiento y por ende en el proceso comunicativo de los colaboradores del Centro de Especialidades IESS La Libertad, para de esta manera tomar acciones correctivas que permitan mantener buenas relaciones entre los trabajadores y usuarios.

En la actualidad los procesos para informar utilizados por la institución son erróneos, pese a que se emplea la comunicación formal e informal; y diferentes herramientas o canales para enviar y recibir información entre los cuales destacan el sistema de gestión documental Quipux, correos, redes sociales, teléfono, etc. existen inconsistencias en las comunicaciones.

Además existen barreras personales como el desagrado hacia los compañeros de trabajo o de lenguaje que provocan la incorrecta interpretación del mensaje, las cuales ocasionan retraso en el tiempo de respuesta de los procesos administrativos, médicos y operativos.

1.3.3. Fundamentos Filosóficos

Desde el inicio de los tiempos, la sociedad en su afán de estar comunicada se ha visto en la necesidad de establecer medios que permitan hacer esto posible; en este sentido la comunicación es considerada como una disciplina social, puesto que permite la interacción entre individuos o grupos, donde es primordial hacer énfasis en lo ontológico, es decir, en el estudio del ser.

Para Aristóteles “el hombre creador del lenguaje, utiliza las palabras como vehículo para transmitir sus ideas y lograr sus metas”; es por ello que las organizaciones en la necesidad de mantener una comunicación efectiva genera sistemas y herramientas que le permitan mantenerse comunicados e informados, mediante el uso de ellas los colaboradores mantienen un dialogo bilateral, para lograr procesos comunicacionales asertivos que generen un ambiente de trabajo óptimo, con la finalidad de brindar una atención de calidad a los usuarios.

Otro de los pensamientos de Aristóteles es “como la escritura, tampoco el habla es la misma para todas las razas humanas”; en este sentido se puede destacar que cada empresa tiene su sistema de comunicación muy particular, así como cada colaborador; sin embargo se debe llegar a la creación de un sistema único que permita una comunicación clara y sencilla entre los miembros de la institución con la finalidad de lograr el mismo objetivo. Basándose en lo antes expuesto es preciso vincular a los trabajadores bajo un mismo sistema de comunicación empresarial que permita mejorar el desempeño individual y organizacional, es allí donde radica la importancia de un programa de comunicación interna.

1.3.4. Fundamentos Legales

El presente trabajo se fundamenta en las leyes de la Constitución de la República del Ecuador y en la Ley Orgánica del Servidor Público (LOSEP)

(Asamblea, 2008)

Artículo 16: todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.
2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.
3. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.

Artículo 18: todas las personas, en forma individual o colectiva, tiene derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.

(Ley Orgánica de Servicio Público , 2016)

Artículo 216: la evaluación de desempeño programada y por resultados tiene como objetivo medir y estimular la gestión de la entidad, de procesos internos

y de servidores, mediante la fijación de objetivos, metas e indicadores cuantitativos y cualitativos fundamentados en una cultura organizacional gerencial basada en la observación y consecución de los resultados esperados (...).

Artículo 217: ámbito de aplicación de la evaluación de desempeño. Declara: estarán sujetos a la evaluación de desempeño todas y todos los servidores públicos que prestan servicio en las instituciones determinadas en el artículo 3 de la LOSEP.

Artículo 219: de los resultados esperados.

- a) Perspectiva institucional: incorpora a la evaluación de desempeño de la o el servidor, los resultados de la medición de los objetivos y metas estratégicas derivadas de la naturaleza, especialización y cumplimiento de la misión institucional y su gestión;
- b) Perspectiva del usuario externo: la percepción de los usuarios externos acerca de la calidad de los productos y servicios institucionales que recibe;
- c) Perspectiva de los procesos internos: la evaluación del desempeño de la o el servidor respecto a la calidad, productividad y uso de los recursos en la generación de los insumos necesarios para elaborar los productos y servicios de cada unidad.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipos de investigación

En el presente trabajo de titulación se aplicó un enfoque cuali-cuantitativo que facilita la comprensión de las características y componentes de la metodología de la investigación y la focalización hacia el tipo de investigación descriptivo, correlacional.

El enfoque cualitativo permitió realizar el análisis de las entrevistas realizadas a los directivos y jefes departamentales, donde mediante la información recolectada y el análisis de los datos se pudo determinar el enfoque que ellos tienen acerca de los procesos de comunicación interna en el desempeño organizacional; conociendo de forma abierta la situación real que se da dentro del Centro de Especialidades IESS La Libertad, aplicando la lógica inductiva para descubrir, comprender e interpretar los fenómenos existentes.

El enfoque cuantitativo facilitó a través de las encuestas a los trabajadores y usuarios del Centro de Especialidades IESS La Libertad conocer datos relevantes mediante el análisis de las variables, utilizando métodos estadísticos que revelan resultados veraces acerca de la correlación que existe entre la comunicación interna y el desempeño organizacional siendo éstos la aportación que nos permitió definir el entorno general de cómo se veía la comunicación interna de la organización y el efecto que causó a los usuarios.

Según Arias (2012) la investigación descriptiva, consiste en la identificación de un fenómeno, con la finalidad de establecer su comportamiento.

El propósito de la investigación correlacional consiste en determinar el grado de dependencia o relación entre las variables, mediante pruebas de hipótesis empleando técnicas estadísticas.

Para Hernández (2014) la investigación descriptiva como su nombre lo indica consiste en describir fenómenos, sucesos o situaciones; busca detallar características recopilando información de manera independiente o dependiente de las variables.

La investigación correlacional busca conocer y analizar el grado de relación entre variables, para ello es necesario en primera instancia medir cada una de las variables para luego cuantificarlas y establecer el vínculo entre ellas; dichas correlaciones son sustentadas mediante las hipótesis.

La investigación descriptiva permitió identificar y detallar cada uno de los componentes, elementos o características de las variables (procesos de comunicación interna y desempeño organizacional), con la finalidad de comprender e interpretar la información.

La investigación correlacional facilitó valorar la relación existente entre las variables estudiadas, además de obtener una apropiada interpretación de los datos a través de la aplicación de instrumentos de investigación como entrevista y encuesta; la relación entre las variables se sustenta mediante la hipótesis.

2.2 Método de la investigación

“El método inductivo consiste en la forma de razonamiento de un conocimiento que va de lo particular a lo general; es decir, parte de premisas individuales hacia un estudio universal reflejando que hay de habitual en fenómenos individuales” (Rodríguez, Pérez, & Alipio, 2017, pág. 10).

Se utilizó el método inductivo el cual permitió analizar de forma muy particular las variables tanto independiente y dependiente, cómo son los procesos de comunicación interna y desempeño organizacional respectivamente; con la finalidad de indagar y conocer desde las causas más sencillas hasta las más significativas de la problemática existentes en el Centro de Especialidades IESS La Libertad.

El propósito de éste método es determinar los problemas más fundamentales existentes en el objeto de estudio y cuál de todas las dimensiones mencionadas anteriormente es de mayor importancia en la problemática que se investiga; es decir, se procede a razonar de forma lógica elementos individuales hasta llegar a un razonamiento general, tomando como referencia situaciones similares que involucren el estudio de las variables del tema propuesto.

Para ello se realiza un análisis minucioso de los datos obtenidos en la investigación, con el fin de establecer los factores comunicacionales que inciden mayormente en el desempeño de la organización, partiendo de premisas muy particulares que faciliten el estudio del tema investigado, para en lo posterior comprobar el presente trabajo mediante la teoría o hipótesis.

Según Ramírez, Lopera, Zuluaga, & Ortiz (2017) el método analítico se basa en la desintegración de los elementos que componen un fenómeno, con la finalidad de facilitar su comprensión y posteriormente reconstruirlo.

Se utilizó el método analítico mediante el cual se procedió a desagregar en partes las variables a estudiar (procesos de comunicación interna y desempeño organizacional) para después proceder a revisarlas de manera ordenada, lo cual contribuye a comprender el comportamiento, causas o efectos de estos elementos de una forma más sencilla.

Este método permitió el análisis individual de las variables y las dimensiones que las componen; con respecto a la variable independiente los procesos de comunicación tales como los elementos que intervienen en la misma, los tipos, herramientas, barreras de la comunicación y dimensiones de la variable dependiente el desempeño organizacional como factores del desempeño, criterios de evaluación, métodos de evaluación y servicio al cliente.

El análisis de estos elementos pusieron al manifiesto las causas que intervienen en el inadecuado desempeño de los colaboradores del Centro de Especialidades IESS La Libertad; y la incidencia de la comunicación interna en el desempeño organizacional; mediante el estudio se puede definir que la ésta es preponderante dentro de toda organización, por lo cual es fundamental establecer un programa de comunicación interna, mediante la estructuración de los procesos, que promueva el desarrollo organizacional.

2.3 Diseño de muestreo

2.3.1 Población: “Es el conjunto de todos los individuos de quienes se desea hacer un estudio los cuales cumplen con ciertos requisitos o propiedades, abarca a todos los elementos de los cuales se puede obtener información” (Sábado, 2010, pág. 21).

Para el desarrollo de la presente investigación se ha considerado dos poblaciones; la primera está compuesta por 101 personas, dirigentes (director administrativo y director médico), jefes departamentales, personal médico y operativo.

La segunda población considerada es de 143417, cuyo dato fue extraído del registro de control de productividad del Centro de Especialidades IESS La Libertad, que corresponde al total de usuarios atendidos en el año 2017.

Población para entrevista: La población para la entrevista está dada por **1** director administrativo, **1** director médico y **6** jefes departamentales.

Población para encuestas: para las encuestas se considera una población de **93** trabajadores (operativos y médicos) además de **143417**, los cuales contribuirán con juicios y razonamientos a través de la realización de las encuestas.

Tabla 1: *Tabla de población*

Población	Cantidad	Técnica
Ejecutivos	8	Entrevista
Trabajadores(operativos-médicos)	93	Encuestas
Usuarios	143417	Encuestas
Total población	143518	

Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad Año 2017

2.3.2 Tipo de muestreo

Para la presente investigación se utilizó el tipo de muestreo probabilístico basado en el principio de equiprobabilidad, pues todos los individuos que conforman la población del Centro de Especialidades IESS La Libertad tienen la misma probabilidad de ser escogidos para formar parte de la muestra.

Entre los tipos de muestreo probabilísticos se encuentran el muestreo aleatorio simple, aleatorio sistemático, aleatorio estratificado y por conglomerado se escogió el muestreo aleatorio simple debido a que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para el estudio, pues la selección es realizada al azar.

Tamaño de la muestra

La muestra aplicada para el presente trabajo fue aleatoria simple que sirve para seleccionar a los individuos de forma totalmente aleatoria. Para la recolección de información mediante la técnica de encuestas, se procedió a utilizar la fórmula de muestreo aleatorio simple; la cual permitió determinar el número de elementos a los cuales se aplicará el instrumento. Cabe indicar que se empleó esta fórmula debido a que la población era finita.

Con respecto a la primera población como muestra se escogió el total de la misma debido a que es una población finita muy pequeña con 93 individuos los cuales corresponden a trabajadores operativos y médicos del Centro de Especialidades IESS La Libertad.

Como segunda población se escogió a los usuarios del Centro de Especialidades IESS La Libertad, dando como resultado una muestra de 246 la cual se detalla a continuación:

	Descripción	
N	Tamaño de la muestra	?
N	Población	143417
Z	Nivel de confiabilidad	94% (1.88)
P	Probabilidad de ocurrencia	0.50
Q	Probabilidad de no ocurrencia	0.50
E	Error máximo	6% (0.06)

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

$$n = \frac{(1.88)^2 (0.50) (0.50) (143417)}{(0.06)^2 (143417 - 1) + (1.88)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{(3.5344) (0.25) (143417)}{(0.0036) (143416) + (3.5344) (0.25)}$$

$$n = \frac{126723,2612}{516,2976 + 0.8836}$$

$$n = \frac{126723,2612}{517,1812}$$

$$n = 245.02$$

$$\mathbf{n = 246}$$

Según la fórmula escogida se obtuvo que la muestra para la realización de las encuesta es de 246 usuarios del Centro de Especialidades IESS La Libertad.

2.4. Diseño de recolección de datos

Para la recaudación de información del presente trabajo de investigación se aplicaron técnicas de recolección entre las cuales están la entrevista y encuesta.

2.4.1. Técnicas de investigación

Entrevista: Según Tamayo (2012) esta técnica es muy utilizada en las investigaciones, debido a que gran parte de información se obtiene mediante éstas; convirtiéndose en una fuente de relación directa entre el investigador y el objeto de estudio.

La entrevista estuvo dirigida a 8 miembros de la organización, posibilitó un acercamiento directo con los directivos y jefes departamentales, proporcionando información confiable y de primera mano donde los entrevistados expusieron sus puntos de vista con relación a la problemática existente en el Centro de Especialidades IESS La Libertad.

Encuesta: Carrasco (2017) la define como una técnica para investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, para ello se realizan preguntas de forma directa o indirecta; es muy ventajosa debido a la utilidad y objetividad de los datos que se obtienen.

Esta técnica de investigación proporcionó información primaria debido a que se hizo contacto directo con los trabajadores y usuarios de la organización quienes son los afectados directos, por lo cual los testimonios obtenidos son de gran importancia en el desarrollo de la investigación.

2.4.2. Instrumentos de la investigación.

Guía de entrevista: Una vez definido el objetivo de la entrevista y considerando el tema y los objetivos planteados en la investigación se procedió a elaborar una estructura de guía con preguntas abiertas, donde se relacionan aspectos concernientes a los procesos de comunicación interna y su incidencia en el desempeño organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad, teniendo presente la población a entrevistar, la cual estuvo conformada por 8 ejecutivos (2 administradores y 6 jefes departamentales).

Cuestionario de preguntas: Se procedió al diseño y aplicación de dos cuestionarios orientados a cada grupo a encuestar, el primero estuvo destinado para los trabajadores (operativos y médicos), consta de diez preguntas, de las cuales nueve son de escala de Likert y una de selección, las mismas que permitirán recolectar información fidedigna de las personas que están directamente relacionadas con la comunicación interna en la organización; de igual manera para los usuarios se elaboró diez preguntas con escala de Likert mediante ellas se da a conocer la apreciación que tienen los usuarios acerca de los procesos de comunicación en la organización los cuales se ven reflejados en la calidad del servicio.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis de los resultados de la entrevista

¿Por qué considera que la comunicación interna puede influir en el desempeño organizacional?

En su totalidad los entrevistados coinciden que la comunicación interna influye en el desempeño organizacional debido a que se convierte en una herramienta estratégica, permitiendo la transmisión de información y comunicación entre los individuos; si existe una inadecuada comunicación entre ellos se ve afectada la información, ocasionando retrasos o el mensaje sea comprendido de forma errónea afectando el desempeño individual y por ende organizacional.

¿Cuáles son las herramientas de comunicación que utiliza la empresa?

Las herramientas de comunicación que utiliza la empresa son el correo electrónico, memorándum, correo institucional, sistema de gestión documental Quipux y el teléfono; donde según los entrevistados el de mayor relevancia para una comunicación formal es el sistema de gestión documental Quipux debido a que mediante esta plataforma se obtiene un soporte o evidencia de los procesos realizados; también indicaron que el medio más utilizado para llevar a cabo una comunicación informal es el teléfono, pues permite la transmisión de información en tiempo real, mediante una comunicación verbal.

¿Qué nuevas herramientas debería existir para fortalecer la comunicación de la información entre los departamentos de la empresa?

Del total de los entrevistados cinco de ellos mencionaron que deben existir otras herramientas de comunicación siendo factible dar apertura al uso de celulares y su aplicación WhatsApp, con la cual se puede crear grupos y mantener a todo el personal comunicado; los tres entrevistados restantes indicaron que las herramientas utilizadas actualmente son suficientes para llevar a cabo el proceso de comunicación, debido a la magnitud de trabajadores que integran la organización por lo cual no es necesario la aplicación e inserción de nuevas herramientas.

¿Según su criterio cómo calificaría la comunicación interna con sus colaboradores?

Con relación a la efectividad de la comunicación con los colaboradores el total de los consultados manifestaron que la calificación es buena, pues siempre hay cosas que se salen de control y en ocasiones por descuidos propios de quienes conforman la organización el cumplimiento de las actividades se dan fuera de los tiempos establecidos; además, mencionaron que el constante cambio del personal realizado en los últimos tiempos ha provocado retrasos en la información por lo cual la creación de usuarios para los nuevos trabajadores tarda alrededor de 2 meses trayendo consigo inconvenientes relacionados a la inexistencia de este medio para la comunicación directa e instantánea que permite mantenerlos al tanto de los temas institucionales.

¿Considera que sus colaboradores están satisfechos con las herramientas de comunicación que utilizan los departamentos para la comunicación interna?

En su totalidad los entrevistados manifestaron que los colaboradores se encuentran medianamente satisfechos con las herramientas de comunicación utilizadas, debido a pesar que hoy en día se cuenta con telefonía IP como un medio de comunicación, la satisfacción se da pero en ciertos niveles pues son pocos los departamentos o trabajadores quienes cuentan con este medio para comunicarse, un ejemplo de ello se puede mencionar a los doctores que carecen de este medio, para mantenerse informados ellos deben acudir directamente hacia el departamento del cual requieren información, provocando la interrupción de los lazos de atención con los usuarios.

¿Cuáles considera que son las barreras que existen al momento de transmitir la información?

Para los entrevistados algunos de los obstáculos para la transmisión de información son los problemas existentes con la energía eléctrica, el sistema de gestión documental Quipux e internet por lo tanto se requiere del correcto funcionamiento de éstos para poder transferir la información dentro de las unidades o áreas de la organización, haciendo referencia a las barreras físicas; además los directivos (médico y administrativo) acotaron que otro de los obstáculos es sin lugar a dudas el bajo presupuesto de la organización; así mismo, las diferencias personales existentes entre colaboradores y la incomprensión del mensaje que se desea comunicar.

¿Considera que los criterios de evaluación aplicados son los indicados para medir el desempeño organizacional? ¿Por qué?

Los directivos y el responsable del área de Talento Humano consideran que los criterios de evaluación aplicados al momento de llevar a cabo una evaluación son los indicados para medir el desempeño organizacional, debido a que se evalúa el cumplimiento de los objetivos de los colaboradores, con relación al personal médico se valora la cantidad de usuarios atendidos mensualmente lo cual contribuye a estimar la productividad de la organización en las diferentes especialidades que ofrece el Centro de Especialidades IESS La Libertad; los cinco restantes revelaron que más allá de ser los indicados para medir el desempeño de la organización están orientados a evaluar el desempeño individual pero consideran a éste factor clave para el desempeño organizacional.

¿Considera que los factores comunicativos son indispensables para potenciar las capacidades de saber escuchar, fomentar el liderazgo y trabajo en equipo?

Todos los entrevistados consideran que el factor comunicación es totalmente indispensable, mediante el diálogo y el saber escuchar establece confianza, y se motiva a los demás miembros. Es preciso compartir toda la información obtenida dejando de lado el bienestar propio para generar sentido de pertenencia hacia el logro de objetivos y metas mediante el trabajo en equipo disminuyendo las diferencias personales que generan inconvenientes en el trabajo y afectan de manera directa al desempeño de los trabajadores y de la organización.

¿Cree que los colaboradores están capacitados de forma apropiada para desempeñar sus funciones y contribuir al desempeño laboral? ¿Por qué?

Tres de los entrevistados mencionaron que los colaboradores se encuentran capacitados apropiadamente para desempeñar sus funciones, pues la selección y contratación del personal se realiza de forma rigurosa; los cinco entrevistados restantes expusieron que los colaboradores no se encuentran capacitados adecuadamente, considerando que hoy en día las contrataciones están sujetas a la influencia política donde personas con desconocimientos acerca de un puesto de trabajo son empleadas; cabe indicar esto se da mayormente en la contratación del personal operativo. Por ello se requiere capacitar constantemente a los miembros de la organización pero esto se complica por el insuficiente presupuesto disponible.

¿De qué forma se relaciona la calidad del servicio con el desempeño de los colaboradores?

Los entrevistados en su totalidad concuerdan que la calidad del servicio se relaciona con el desempeño de los trabajadores, a causa que mediante la calidad de servicio brindado a los usuarios se determina el desempeño de los trabajadores; por lo tanto si la calidad de servicio percibida es diferente a la deseada, las expectativas no son satisfechas y el desempeño de los colaboradores se ve por debajo de lo esperado, dando como resultado el incumplimiento de uno de los principios fundamentales del Centro de Especialidades IESS La Libertad el cual es brindar una atención de calidad a los usuarios.

3.2. Análisis de los resultados de las encuestas a los trabajadores.

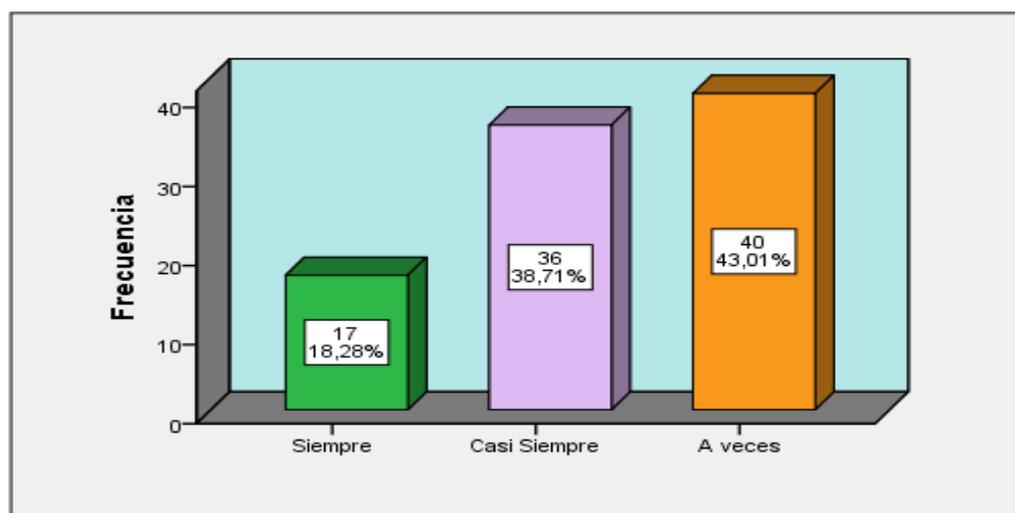
Pregunta N° 1: ¿Cree que los procesos utilizados para informar dentro de la institución se cumplen?

Tabla 2: *Cumplimiento de los procesos para informar*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1	Siempre	17	18,3	18,3	18,3
	Casi Siempre	36	38,7	38,7	57,0
	A veces	40	43,0	43,0	100,0
	Total	93	100,0	100,0	

Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad
Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

Gráfico 1: *Cumplimiento de los procesos para informar*



Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad
Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

Los resultados demuestran que el 43,01% de los encuestados manifiestan que los procesos para informar se cumplen a veces, mientras que el 38,71% señalan que casi siempre y tan solo un 18,28% aducen que siempre; en otras palabras se puede concluir que la mayoría alega que los procesos no se efectúan de forma correcta, ocasionando retrasos o inconsistencias en el mensaje que se desea transmitir.

Pregunta N° 2: ¿Cuál de los siguientes elementos considera que es el más relevante en el proceso de comunicación?

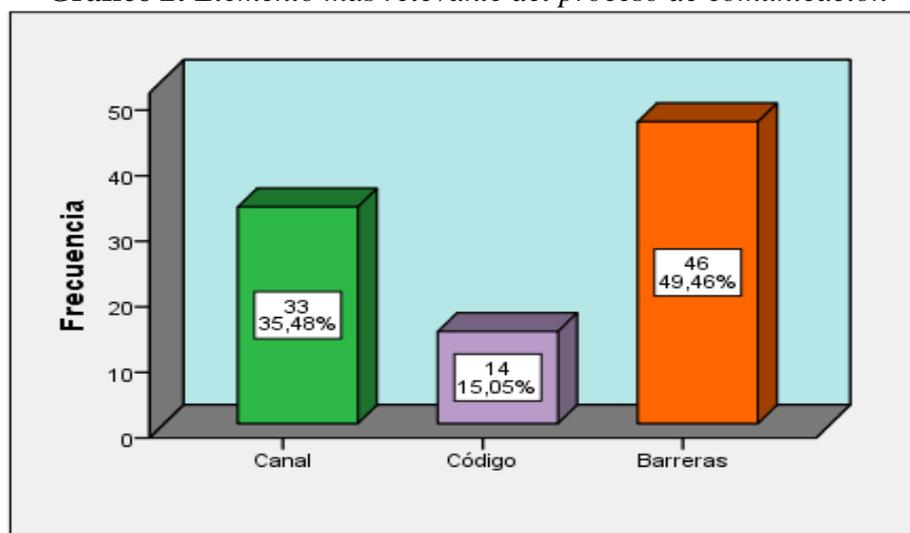
Tabla 3: *Elemento más relevante del proceso de comunicación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2	Canal	33	35,5	35,5	35,5
	Código	14	15,1	15,1	50,5
	Barreras	46	49,5		100,0
	Total	93	100,0	100,0	

Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad

Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

Gráfico 2: *Elemento más relevante del proceso de comunicación*



Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad

Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

El 49,46% de los colaboradores señalaron que el elemento más importante del proceso de comunicación son las barreras; el 35,48% manifestaron que es el canal y un 15,05% el código; dicho de otra manera las barreras se convierten en el elemento más importante al momento de llevar a cabo el proceso de comunicación, debido a que ocasionan obstrucciones para la adecuada transmisión de información, por lo tanto es indispensable trabajar en ello.

Pregunta N° 3: ¿Piensa que existen barreras que distorsionan la información en el proceso de comunicación?

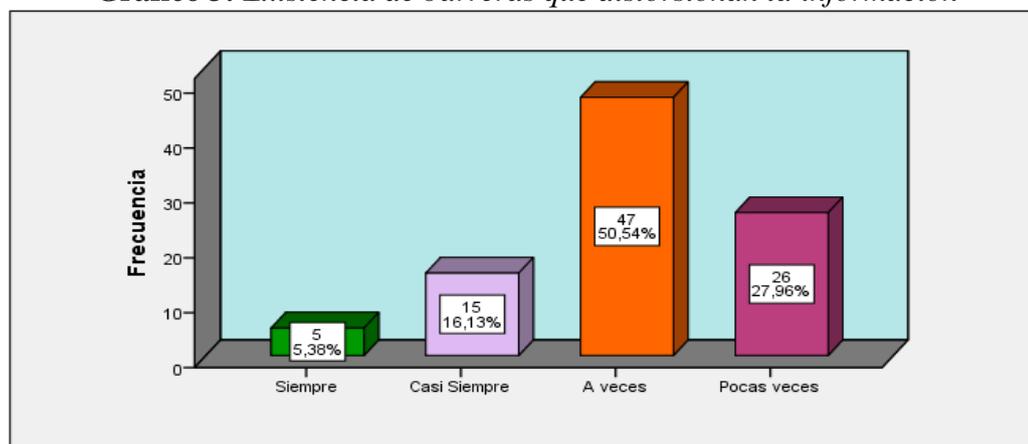
Tabla 4: Existencia de barreras que distorsionan la información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e		
3	Siempre	5	5,4	5,4	5,4
	Casi Siempre	15	16,1	16,1	21,5
	A veces	47	50,5	50,5	72,0
	Pocas veces	26	28,0	28,0	100,0
	Total	93	100,0	100,0	

Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad

Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

Gráfico 3: Existencia de barreras que distorsionan la información



Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad

Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

En relación a la existencia de barreras que distorsionan la información el 50,54% de los encuestados mencionan que a veces existen estas barreras, el 27,96% manifiestan que pocas veces, el 16,13% casi siempre; mediante estos resultados se concluye que en el Centro de Especialidades IESS La Libertad existen barreras que distorsionan la información dando como consecuencia la evidencia de irregularidades en el proceso de comunicación.

Pregunta N° 4: ¿Cuál de las barreras citadas considera de mayor incidencia en el desempeño laboral?

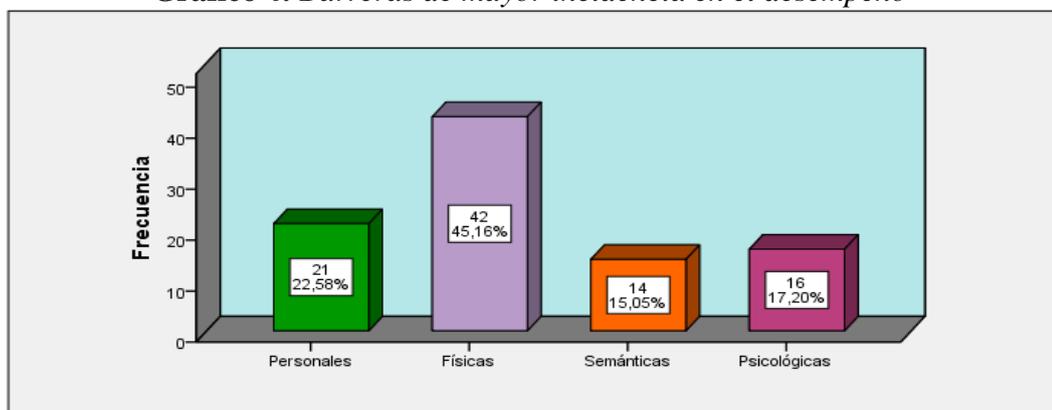
Tabla 5: Barreras de mayor incidencia en el desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
4	Personales	21	22,6	22,6	22,6
	Físicas	42	45,2	45,2	67,7
	Semánticas	14	15,1	15,1	82,8
	Psicológicas	16	17,2	17,2	100,0
	Total	93	100,0	100,0	

Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad

Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

Gráfico 4: Barreras de mayor incidencia en el desempeño



Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad

Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

Del total de los encuestados el 42,16% manifestaron que consideran que las barreras físicas son las que inciden mayormente en el desempeño, seguido de las barreras personales con un 22,58%, mientras que el 17,20% señalan las psicológicas y en menor proporción el 15,05% las semánticas; en efecto se evidencia que las barreras de mayor influencia son las físicas y las personales las cuales afectan el desempeño de los trabajadores convirtiéndose en interferencias durante el proceso de comunicación que es indispensable para el desempeño.

Pregunta N° 5: ¿Considera que los tipos de comunicación utilizados en la actualidad son los más idóneos para establecer una comunicación bilateral en la empresa?

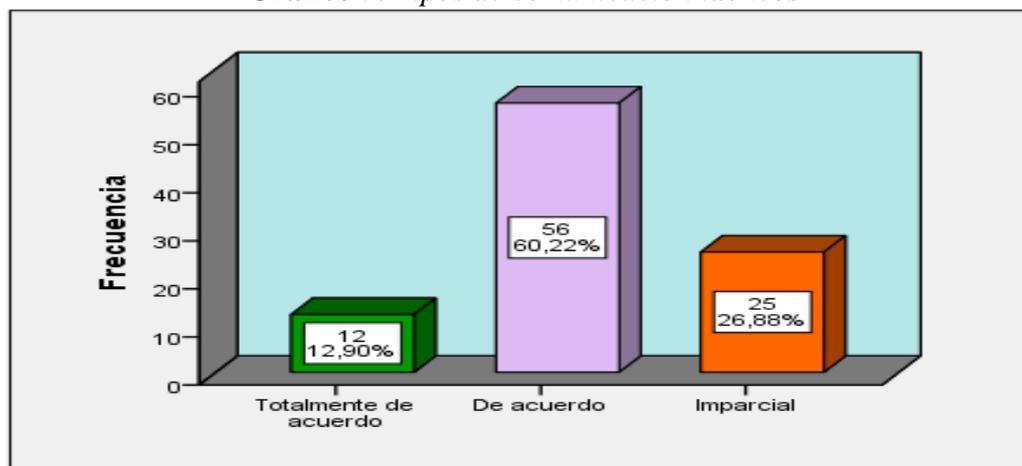
Tabla 6: *Tipos de comunicación idóneos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
5	Totalmente de acuerdo	12	12,9	12,9	12,9
	De acuerdo	56	60,2	60,2	73,1
	Imparcial	25	26,9	26,9	100,0
	Total	93	100,0	100,0	

Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad

Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

Gráfico 5: *Tipos de comunicación idóneos*



Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad

Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

Los resultados revelan que el 60,22% de los colaboradores están de acuerdo con los tipos de comunicación utilizados actualmente, el 26,88% se mostraron imparcial y un 12,90% manifestaron estar totalmente de acuerdo; con ello se evidencia que la organización hace uso de tipos de comunicación adecuados que contribuyen a la adecuada transmisión de información dependiendo del medio en que se recepte el mensaje y la situación en la que se dé la comunicación.

Pregunta N° 6: ¿Tiene conocimiento de las diversas herramientas de comunicación interna que utiliza la organización?

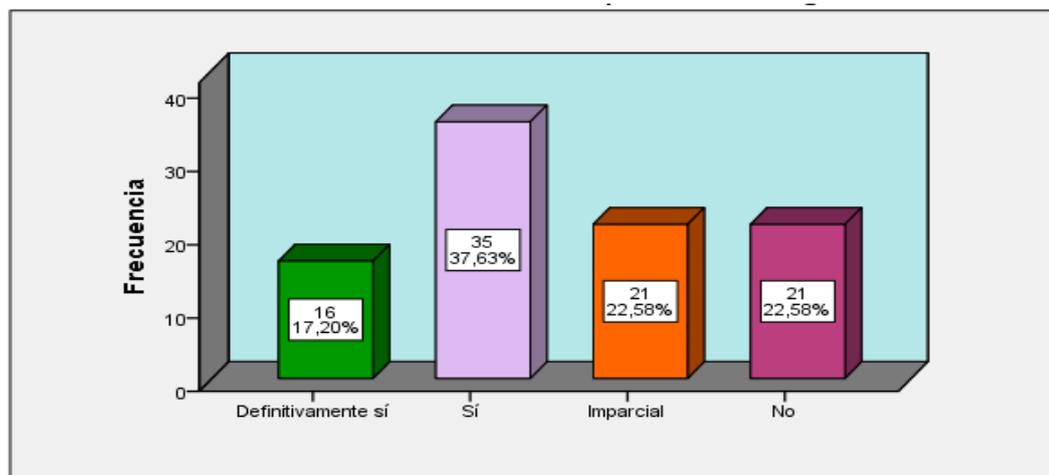
Tabla 7: *Conocimiento de las herramientas de comunicación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
6	Definitivamente sí	16	17,2	17,2	17,2
	Sí	37	39,8	39,8	57,0
	Imparcial	9	9,7	9,7	66,7
	No	31	33,3	33,3	100,0
	Total	93	100,0	100,0	

Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad

Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

Gráfico 6: *Conocimiento de las herramientas de comunicación*



Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad

Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

El 37,63% de los colaboradores mencionaron que sí están enterados de las diversas herramientas que utiliza el Centro de Especialidades IESS La Libertad, el 22,58% se mostraron imparcial, en igual de porcentaje los trabajadores revelaron no tener conocimiento y el 17,20% sostuvieron que definitivamente si conocen acerca de estas herramientas.; cuyos resultados indican que no todos están al tanto de las herramientas que pueden utilizar en la organización.

Pregunta N° 7: ¿Considera que la comunicación entre colaboradores contribuye a alcanzar resultados en el desempeño organizacional?

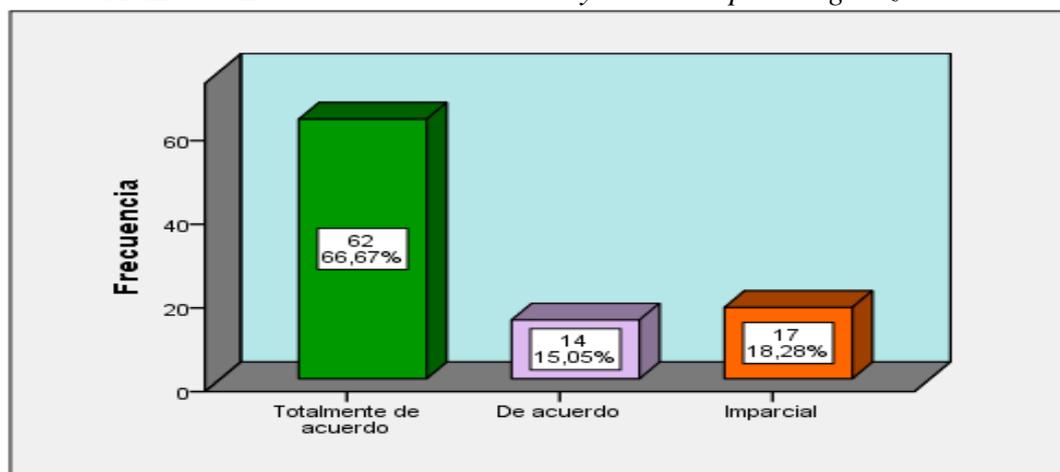
Tabla 8: *La comunicación contribuye al desempeño organización*

		Frecuencia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
7	Totalmente de acuerdo	62	66,7	66,7	66,7
	De acuerdo	14	15,1	15,1	81,7
	Imparcial	17	18,3	18,3	100,0
	Total	93	100,0	100,0	

Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad

Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

Gráfico 7: *La comunicación contribuye al desempeño organización*



Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad

Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

El 66,67% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo con esta interrogante, el 18,28% se mostraron imparciales y un 15,05% declararon estar de acuerdo; estos resultados revelan que en su mayoría los colaboradores consideran que la comunicación contribuye al desempeño organizacional, debido a que permite mantener informados y comunicados a todos los miembros de la organización independientemente del nivel al que pertenezcan para una adecuada coordinación en sus actividades.

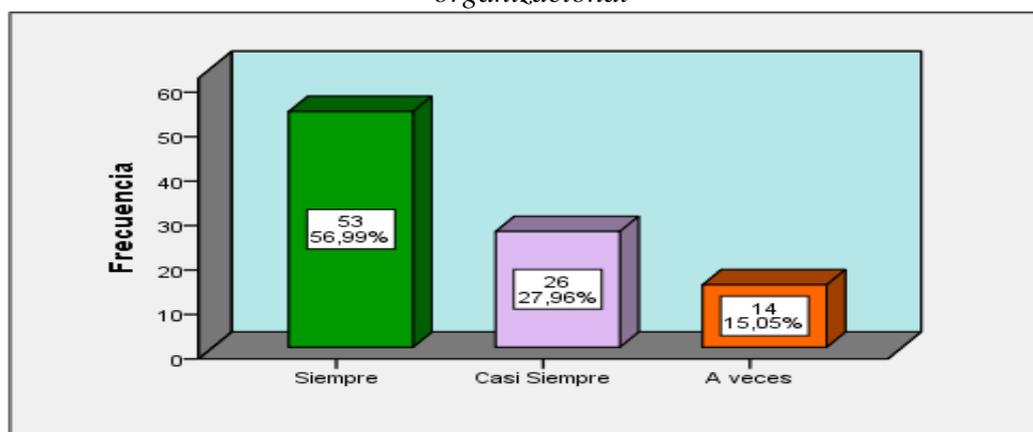
Pregunta N° 8: ¿Piensa que una buena capacitación en cuanto al uso de herramientas de comunicación influye en el desempeño organizacional?

Tabla 9: *La capacitación en el uso de herramientas influye en el desempeño organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
8	Siempre	53	57,0	57,0	57,0
	Casi Siempre	26	28,0	28,0	84,9
	A veces	14	15,1	15,1	100,0
	Total	93	100,0	100,0	

Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad
Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

Gráfico 8: *La capacitación en el uso de herramientas influye en el desempeño organizacional*



Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad
Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

Los resultados demuestran que el 56,99% de los colaboradores coinciden en que la capacitación siempre influye en el desempeño, el 27,96% señalan que casi siempre y un 15,05% a veces; en otras palabras se demuestra que las capacitaciones en el uso de herramientas son indispensables para alcanzar resultados satisfactorios en el desempeño de la organización, puesto que el desconocimiento del manejo de estas herramientas afecta el desempeño de las actividades en general.

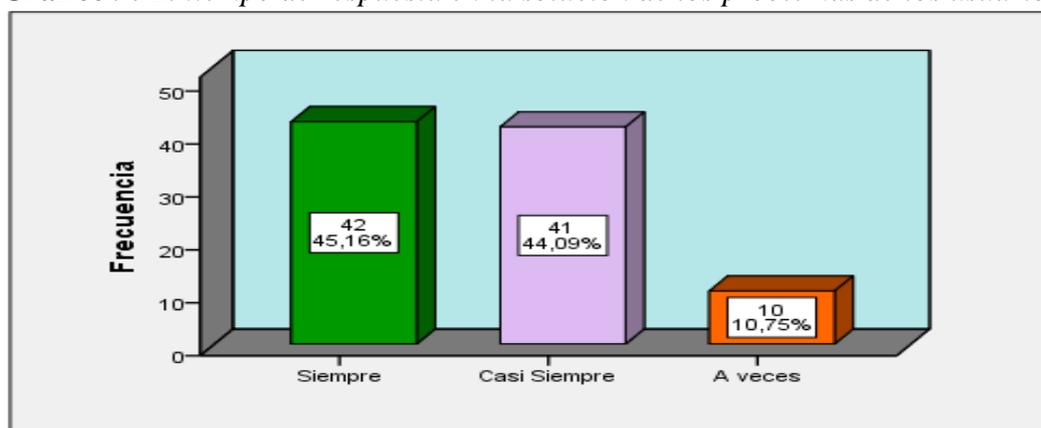
Pregunta N° 9: ¿Considera que el tiempo de respuesta es el adecuado en la solución de los problemas de los usuarios?

Tabla 10: *El tiempo de respuesta en la solución de los problemas de los usuarios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
9	Siempre	42	45,2	45,2	45,2
	Casi Siempre	41	44,1	44,1	89,2
	A veces	10	10,8	10,8	100,0
	Total	93	100,0	100,0	

Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad
Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

Gráfico 9: *El tiempo de respuesta en la solución de los problemas de los usuarios*



Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad
Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

En relación al tiempo de respuesta en la solución de problemas de los usuarios el 45,16% de los encuestados mencionaron que siempre es el indicado, el 44,09% señalaron que casi siempre y un 10,75% a veces; dicho de otra manera se demuestra que en el Centro de Especialidades IESS La Libertad el tiempo de respuesta en la resolución de conflictos de los usuarios mayormente es el apropiado; por lo tanto se evidencia que el desempeño de los trabajadores es medianamente alto puesto que se satisfacen las necesidades de los usuarios pero no en su totalidad..

Pregunta N° 10: ¿Cree que el desempeño organizacional mejoraría en sus diferentes áreas a causa de una buena comunicación interna?

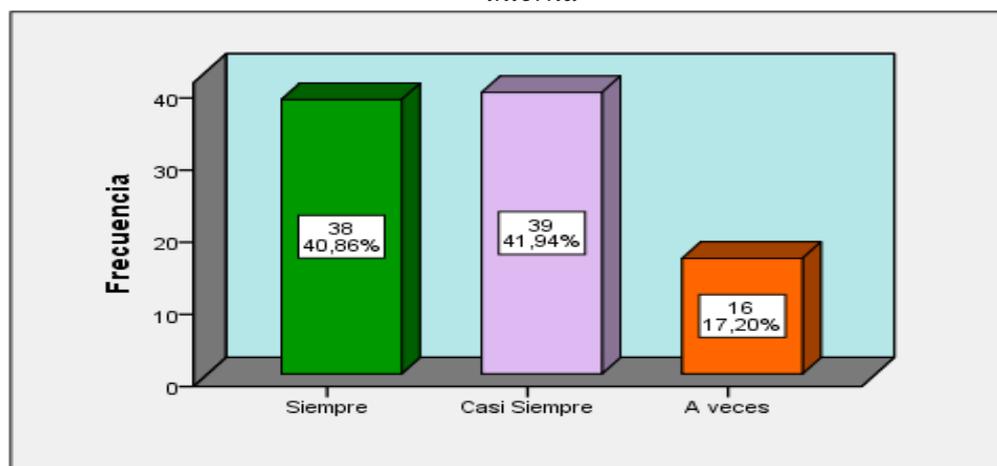
Tabla 11: *El desempeño organizacional mejoraría a causa de la comunicación interna*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
10	Siempre	38	40,9	40,9	40,9
	Casi Siempre	39	41,9	41,9	82,8
	A veces	16	17,2	17,2	100,0
	Total	93	100,0	100,0	

Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad

Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

Gráfico 10: *El desempeño organizacional mejoraría a causa de la comunicación interna*



Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad

Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

El 40,86% de los encuestados consideran que el desempeño organizacional siempre mejoraría por medio de una adecuada comunicación interna, el 41,94% mencionaron que casi siempre y el 17,20% a veces; estos resultados demuestran que la comunicación interna es primordial en el desempeño de la organización, debido a que mediante la adecuada comunicación se establecen fuertes nexos entre los colaboradores, lo cual contribuye al cumplimiento de las actividades.

3.3. Análisis de los resultados de las encuestas a los usuarios.

Pregunta N° 1: ¿Según su apreciación la comunicación dentro de la organización es cordial y se da en un ambiente agradable?

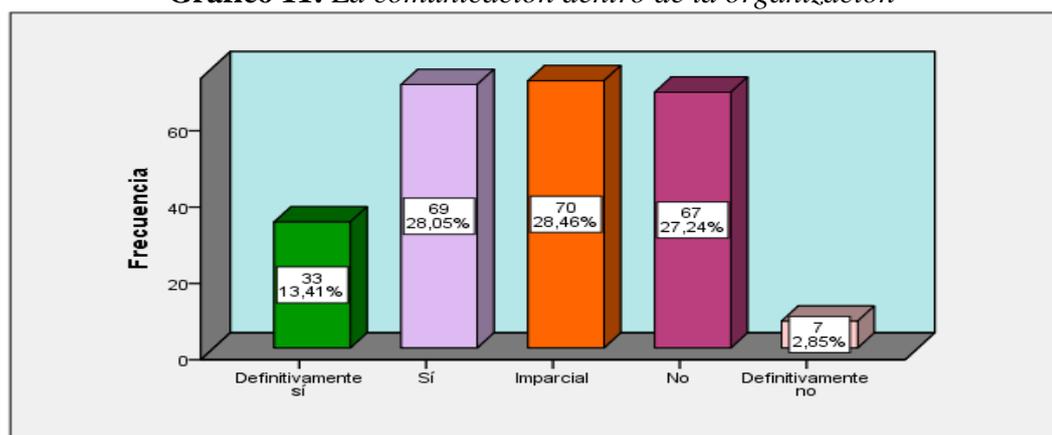
Tabla 12: La comunicación dentro de la organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1	Definitivamente sí	33	13,4	13,4	13,4
	Sí	69	28,0	28,0	41,5
	Imparcial	70	28,5	28,5	69,9
	No	67	27,2	27,2	97,2
	Definitivamente no	7	2,8	2,8	100,0
	Total	246	100,0	100,0	

Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad

Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

Gráfico 11: La comunicación dentro de la organización



Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad

Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

Del total de los encuestados el 38,46% se mostraron imparciales ante esta interrogante, el 28,05% manifestaron que la comunicación si se da en un ambiente agradable y es cordial, el 27,24% señalan que no, y un 13,41% definitivamente sí; éstos resultados revelan que la comunicación es inadecuada debido a diversos factores que pueden ocasionar insatisfacción a los usuarios.

Pregunta N° 2: ¿Cuándo solicita información ésta es dada de manera clara y entendible?

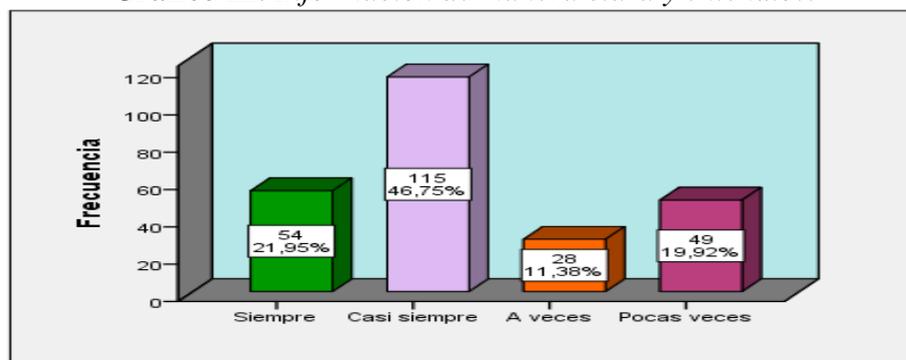
Tabla 13: Información de manera clara y entendible

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2	Siempre	54	22,0	22,0	22,0
	Casi siempre	115	46,7	46,7	68,7
	A veces	28	11,4	11,4	80,1
	Pocas veces	49	19,9	19,9	100,0
	Total	246	100,0	100,0	

Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad

Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

Gráfico 12: Información de manera clara y entendible



Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad

Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

Los resultados revelan que el 46,22% de los usuarios coinciden en que al solicitar información casi siempre es dada de manera clara y entendible, el 21,95% señalan que siempre, el 19,92% mencionaron que pocas veces y un 11,38% a veces; en otras palabras se demuestra que la información es transmitida de forma confusa, puesto que el nivel de preparación de algunos usuarios es diferente al de los colaboradores y esto trae consigo que el mensaje que se desea entregar llegue de forma compleja; por ello lo adecuado sería que los trabajadores manejen un vocabulario de acuerdo al tipo de persona que tratan.

Pregunta N° 3: ¿Considera que el desconocimiento de los procesos por parte de los colaboradores del Centro influye en el desempeño de la organización?

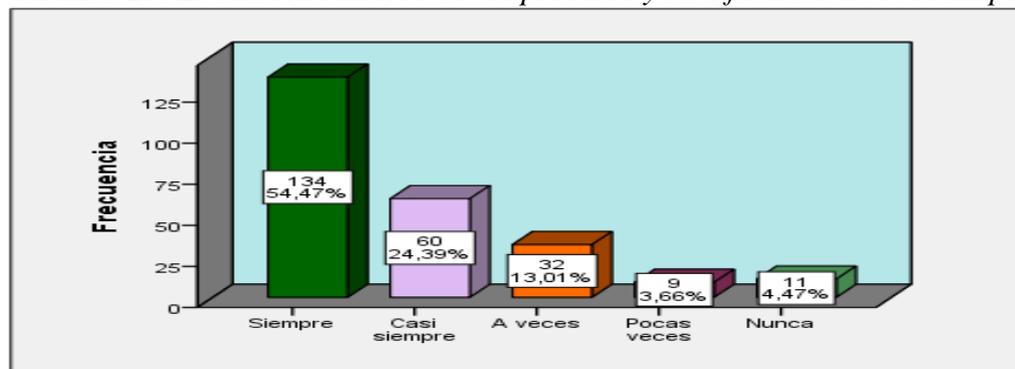
Tabla 14: *El desconocimiento de los procesos y su influencia en el desempeño*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
3	Siempre	134	54,5	54,5	54,5
	Casi siempre	60	24,4	24,4	78,9
	A veces	32	13,0	13,0	91,9
	Pocas veces	9	3,7	3,7	95,5
	Nunca	11	4,5	4,5	100,0
	Total	246	100,0	100,0	

Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad

Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

Gráfico 13: *El desconocimiento de los procesos y su influencia en el desempeño*



Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad

Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

Con relación al desconocimiento de los procesos el 54,47% de los encuestados mencionaron que siempre influye en el desempeño, el 24,39% casi siempre y un 13,01% a veces; dicho de otra manera los usuarios consideran que el desconocimiento de los procesos influye de forma significativa en el desempeño, debido que al desconocer los procesos para un trámite los colaboradores tienen que buscar información para poder ayudar a los usuarios, lo que trae consigo problemas en cuanto al tiempo de respuesta a las inquietudes evidenciando el descontento de los pacientes y sus acompañantes.

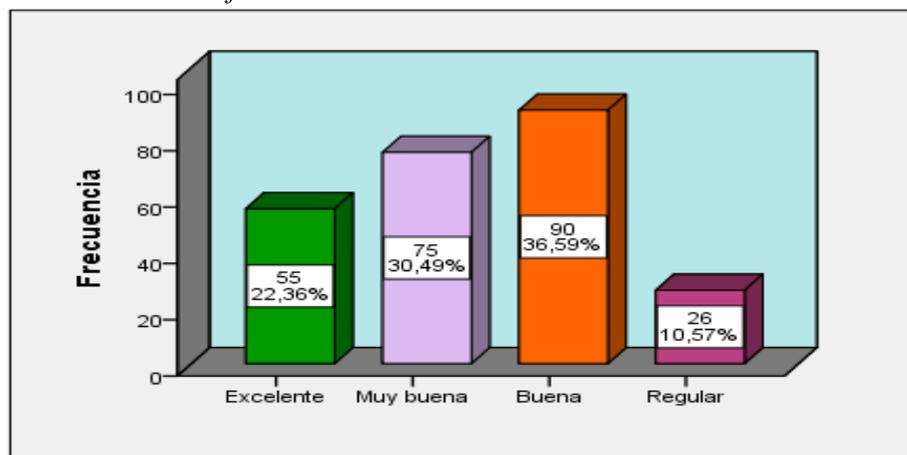
Pregunta N° 4: ¿Según su apreciación cómo calificaría las herramientas de comunicación de la organización?

Tabla 15: *Calificación de las herramientas de comunicación interna*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
4	Excelente	55	22,4	22,4	22,4
	Muy buena	75	30,5	30,5	52,8
	Buena	90	36,6	36,6	89,4
	Regular	26	10,6	10,6	100,0
	Total	246	100,0	100,0	

Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad
Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

Gráfico 14: *Calificación de las herramientas de comunicación interna*



Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad
Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

El 36,59% de los encuestados mencionaron que la calificación que les dan a las herramientas de comunicación es buena, el 30,49% muy buena y un 22,36% excelente; cuyos resultados indican que la ponderación de las herramientas es mayormente buena, pese a ello la comunicación en la organización es impropia debido a que algunos colaboradores hacen uso inadecuado de éstas herramientas o desconocen cómo aplicarlas, lo cual trae consigo problemas al momento de comunicar o informar.

Pregunta N° 5: ¿Cree que la inadecuada comunicación entre colaboradores afecta la calidad del servicio?

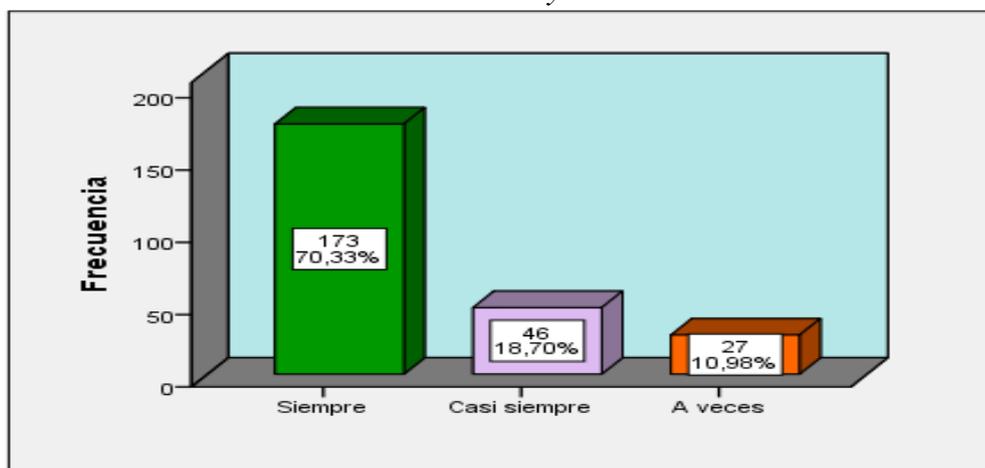
Tabla 16: *La comunicación y la calidad del servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
5	Siempre	173	70,3	70,3	70,3
	Casi siempre	46	18,7	18,7	89,0
	A veces	27	11,0	11,0	100,0
	Total	246	100,0	100,0	

Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad

Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

Gráfico 15: *La comunicación y la calidad del servicio*



Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad

Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

El 70,33% de los usuarios encuestados afirman que la inadecuada comunicación siempre afecta la calidad del servicio, el 18,70% revelan que casi siempre y un 10,98% a veces; en otras palabras la inadecuada comunicación se convierte entonces en un gran problema que afecta directamente la calidad del servicio debido a que en cualquier tipo de organización las relaciones entre los miembros se construyen gracias a la comunicación efectiva y una inapropiada aplicación de ésta obstaculiza el intercambio, asignación, delegación de funciones y compromiso institucional lo que claramente afecta la calidad del servicio.

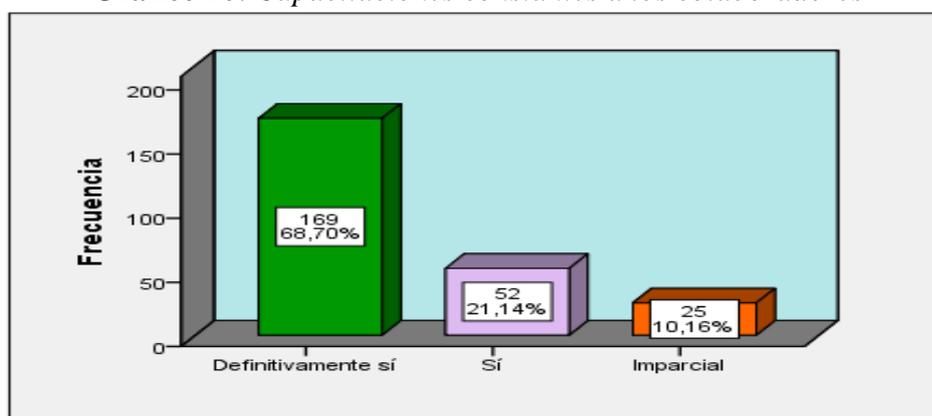
Pregunta N° 6: ¿Piensa que los colaboradores del Centro deben ser capacitados constantemente?

Tabla 17: *Capacitaciones constantes a los colaboradores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
6	Definitivamente sí	169	68,7	68,7	68,7
	Sí	52	21,1	21,1	89,8
	Imparcial	25	10,2	10,2	100,0
	Total	246	100,0	100,0	

Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad
Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

Gráfico 16: *Capacitaciones constantes a los colaboradores*



Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad
Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

Con respecto a las capacitaciones el 68,70% de los usuarios mencionan que definitivamente sí deben ser constantes, el 21,14% afirman que sí y un 10,16% se mostraron imparciales; estos resultados revelan que la mayoría de los usuarios sostienen que las capacitaciones deben de ser constantes; por lo que se percibe que la preparación en diferentes áreas es imprescindible en la formación profesional y personal de los trabajadores que laboran en el Centro de Especialidades IESS La Libertad debido a que mediante las capacitaciones se alcanzan resultados satisfactorios en el desempeño individual y organizacional.

Pregunta N° 7: ¿Satisface sus necesidades el servicio brindado por los trabajadores del Centro?

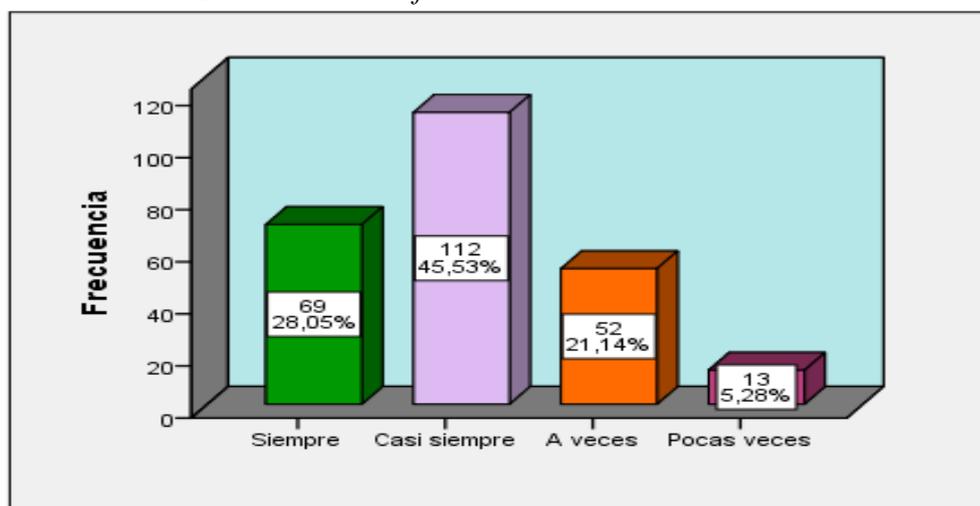
Tabla 18: Satisfacción en el servicio brindado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
7	Siempre	69	28,0	28,0	28,0
	Casi siempre	112	45,5	45,5	73,6
	A veces	52	21,1	21,1	94,7
	Pocas veces	13	5,3	5,3	100,0
	Total	246	100,0	100,0	

Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad

Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

Gráfico 17: Satisfacción en el servicio brindado



Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad

Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

Los resultados reflejan que el 45,53% de los encuestados mencionan que casi siempre se encuentran satisfechos con el servicio brindado por los colaboradores, el 28,05% señalan que siempre y un 21,14% a veces; es decir, para los usuarios la satisfacción en el Centro de Especialidades IESS La Libertad se encuentra en un nivel medio pues sus necesidades son satisfechas parcialmente ya sean por factores comunicacionales o diferencias personales entre colaboradores.

Pregunta N° 8: ¿Considera que la calidad del servicio podría mejorar si existiera un adecuado ambiente de trabajo?

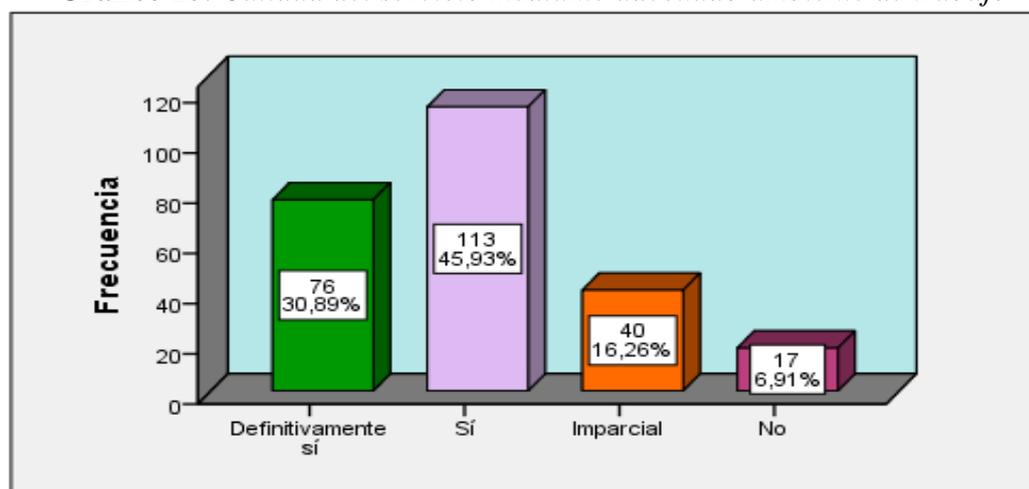
Tabla 19: *Calidad del servicio mediante adecuado ambiente de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
8	Definitivamente sí	76	30,9	30,9	30,9
	Sí	113	45,9	45,9	76,8
	Imparcial	40	16,3	16,3	93,1
	No	17	6,9	6,9	100,0
	Total	246	100,0	100,0	

Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad

Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

Gráfico 18: *Calidad del servicio mediante adecuado ambiente de trabajo*



Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad

Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

El 45,93% de los encuestados afirman que la calidad del servicio si mejoraría con un adecuado ambiente de trabajo, el 30,89% aducen que definitivamente sí, y un 16,26% se mostraron imparciales ante esta interrogante; dicho de otra manera se detecta que un adecuado ambiente de trabajo es indispensable en la calidad del servicio, debido a que en varias ocasiones se evidencia disgustos entre trabajadores lo que trae consigo retraso en las actividades que se desea realizar.

Pregunta N° 9 ¿Cree que el desempeño organizacional depende de la comunicación interna?

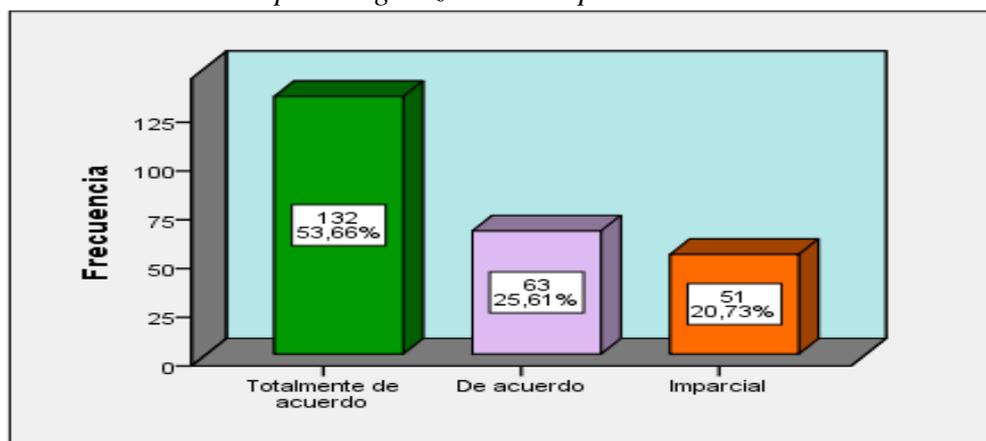
Tabla 20: *El desempeño organizacional depende de la comunicación interna*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
9	Totalmente de acuerdo	132	53,7	53,7	53,7
	De acuerdo	63	25,6	25,6	79,3
	Imparcial	51	20,7	20,7	100,0
	Total	246	100,0	100,0	

Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad

Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

Gráfico 19: *El desempeño organizacional depende de la comunicación interna*



Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad

Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

El 53,66% de los usuarios mencionan estar totalmente de acuerdo en que el desempeño organizacional depende de la comunicación interna, el 25,61% revelan estar de acuerdo y un 20,73% se mostraron imparciales; éstos resultados revelan que la mayoría de los usuarios consideran que el desempeño de la organización depende de la comunicación interna, puesto que ésta última permite mantener informados y comunicados a todos los miembros de una entidad convirtiéndose en un factor preponderante debido a que la adecuada comunicación contribuye al desarrollo efectivo de las actividades lo cual conlleva al logro de objetivos.

Pregunta N° 10: ¿Considera que el tiempo de respuesta es el adecuado en la solución de sus problemas?

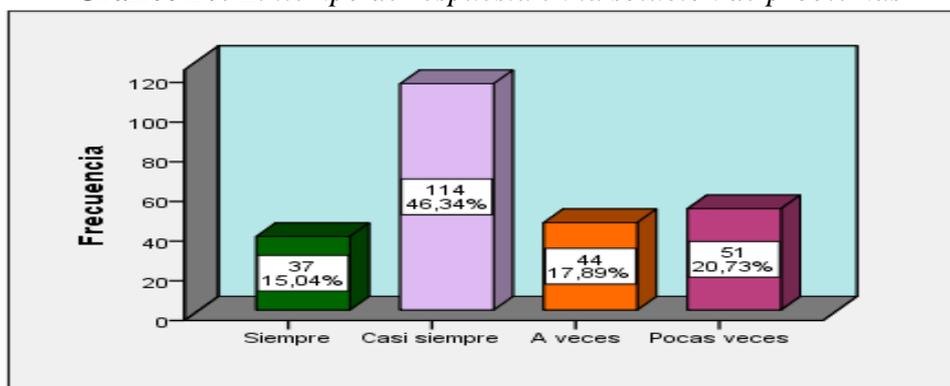
Tabla 21: *El tiempo de respuesta en la solución de problemas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
10	Siempre	37	15,0	15,0	15,0
	Casi siempre	114	46,3	46,3	61,4
	A veces	44	17,9	17,9	79,3
	Pocas veces	51	20,7	20,7	100,0
	Total	246	100,0	100,0	

Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad

Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

Gráfico 20: *El tiempo de respuesta en la solución de problemas*



Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad

Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

El 46,34% de los encuestados mencionan que casi siempre el tiempo de respuesta en la solución de sus problemas es el adecuado, el 20,73% revelan que pocas veces, el 17,89% a veces y un 15,04% señalan que siempre; es decir el tiempo de respuesta en la resolución de sus conflictos no es el idóneo; por lo tanto se evidencia que el desempeño de los trabajadores es medianamente alto, puesto que se satisfacen las necesidades de los usuarios parcialmente, esto se da por falta de compromiso del talento humano de la institución y por las irregularidades del sistema informático que maneja la organización para la atención.

3.4. Limitaciones.

En la presente investigación al igual que en todo trabajo se encontraron algunos inconvenientes para llevar a cabo la recolección de la información, pues al instante de solicitarla ésta tardaba mucho tiempo en ser entregada, lo cual retrasaba un poco el desarrollo del tema a investigar, cabe indicar esta tardanza se dio debido a que el personal responsable de la información se encontraba gozando de sus vacaciones.

Con respecto a la revisión literaria se produjeron muchos problemas, la escasa información de artículos científicos relacionados con el desempeño organizacional ocasionaron retraso en los tiempos que se habían establecido para el avance de este apartado.

Para el desarrollo de las teorías y conceptos se encontró un mayor grado de dificultad debido a que en la localidad se hallaba información actualizada muy limitada referente a la variable dependiente (desarrollo organizacional), por lo cual se tuvo que acudir a bibliotecas de universidades en otra ciudad en busca de libros que permitan el progreso de la investigación.

Durante la fase de recolección de información por medio de los instrumentos se encontraron algunos obstáculos, donde las entrevistas que se tenían previstas a realizar en cierto día se veían aplazadas constantemente debido a la serie de compromisos y responsabilidades de los directivos del Centro de Especialidades IESS La Libertad.

Por parte de los jefes departamentales se obtuvo total y completa contribución, pues se mostraron interesados y dispuestos a colaborar con la investigación y más aún si ésta proporciona información relevante que favorezca a mejorar la comunicación en la organización.

Otra de las limitaciones que se dieron al momento de realizar las encuestas al personal médico fue la jornada laboral la cual es continua por políticas de la institución.

Por esta razón se debía esperar a que uno de los usuarios estuviese ausente o se retrasara y de ésta manera aprovechar cada minuto al máximo para aplicar las encuestas; pese a ello se contó con la colaboración y predisposición de los trabajadores (médicos y operativos) de la organización.

Con respecto a la aplicación de encuestas a los usuarios ésta se prorrogó un poco, puesto que algunos de ellos preferían abstenerse de emitir comentarios al respecto, unos por desconocimiento del tema y otros por el hecho de evitar inconvenientes que generen alguna problemática.

Pese a estas restricciones se pudo concluir con éxito el proceso de recolección de información para el desarrollo del presente tema de investigación en el Centro de Especialidades IES La Libertad, donde mediante el análisis de la problemática existente se procederá a formular una hipótesis para posteriormente desarrollar una propuesta.

3.5. Resultados

3.5.1. Comprobación de Hipótesis

Los principales aspectos que se han considerado en el presente trabajo de investigación han permitido comprobar o rechazar la hipótesis planteada, en base a las características y componentes de la metodología de la investigación y la focalización hacia el tipo de investigación descriptivo, correlacional que describe la incidencia que existe entre la variable independiente (procesos de comunicación interna) y la dependiente (desempeño organizacional).

3.5.2. Descripción de la Hipótesis

La hipótesis planteada en este estudio, “la aplicación de los procesos de comunicación interna adecuados contribuyen en el desempeño organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad”, se procura comprobar mediante el estudio y análisis de la presente investigación “los procesos de comunicación interna y su incidencia en el desempeño organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad”.

Por ésta razón se muestran a continuación dos hipótesis:

Hipótesis Nula:

- La aplicación de los procesos de comunicación interna adecuados no contribuyen en el desempeño organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad.

Hipótesis alternativa:

- La aplicación de los procesos de comunicación interna adecuados contribuyen en el desempeño organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad.

3.5.3. Procedimiento del cálculo de la hipótesis

Para realizar la prueba de hipótesis se utilizó el programa estadístico SPSS, debido a que es el medio de verificación más utilizada para la comprobación de hipótesis y de la relación que existe entre las variables planteadas; para ello se escogieron dos preguntas del cuestionario para trabajadores del Centro de Especialidades IESS La Libertad las cuales reflejaron los siguientes resultados.

Tabla 22: Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Conocimiento de las herramientas que utiliza la organización * El desempeño organizacional mejoraría a causa de la comunicación interna	93	100,0%	0	0,0%	93	100,0%

Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad

Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

¿Conoce de las herramientas que utiliza la organización? * ¿El desempeño organizacional mejoraría a causa de la comunicación interna?

Tabla 23: Tabla de Contingencia

Tabla de contingencia Conocimiento de las herramientas que utiliza la organización * El desempeño organizacional mejoraría a causa de la comunicación interna						
			El desempeño organizacional mejoraría a causa de la comunicación interna			Total
			Siempre	Casi Siempre	A veces	
Conocimiento de las herramientas que utiliza la organización	Definitivamente sí	Recuento	11	0	5	16
		Frecuencia esperada	6,5	6,7	2,8	16,0
	Sí	Recuento	15	20	0	35
		Frecuencia esperada	14,3	14,7	6,0	35,0
	Imparcial	Recuento	4	8	9	21
		Frecuencia esperada	8,6	8,8	3,6	21,0
	No	Recuento	8	11	2	21
		Frecuencia esperada	8,6	8,8	3,6	21,0
Total		Recuento	38	39	16	93
		Frecuencia esperada	38,0	39,0	16,0	93,0

Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad

Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

Tabla 24: Prueba de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,434 ^a	6	,000
Razón de verosimilitudes	41,417	6	,000
Asociación lineal por lineal	1,985	1	,159
N de casos válidos	93		
a. 3 casillas (25,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2,75.			

Fuente: Centro de Especialidades IESS La Libertad

Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

Previo al instrumento de recolección de datos, se determinó la prueba con 6 grados de libertad que equivale al 12,592 con lo cual la Chi-cuadrado refleja un valor de significancia asintótica (bilateral) de 0,000 que es inferior al margen de error que se consideró de 0,06; por lo tanto se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa, el cual manifiesta que: “La aplicación de los procesos de comunicación interna adecuados contribuyen en el desempeño organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad”.

De tal manera se observa que en la tabla el valor 31,434 es mayor al que se generó por el grado de libertad que equivale al 12,592 por consiguiente se acepta la hipótesis alternativa y se demuestra la incidencia que genera la variable independiente (procesos de comunicación interna) en la variable dependiente (Desempeño organizacional).

3.6. Propuesta

Programa de comunicación interna para el Centro de Especialidades IESS La Libertad.

3.6.1. Misión

Garantizar a los colaboradores la adecuada transmisión de información y comunicación mediante el fortalecimiento de los procesos de comunicación interna que permita el adecuado desarrollo de sus actividades en bienestar de los usuarios y de la organización.

3.6.2. Visión

Preservar un ambiente laboral amigable en base a la adecuada comunicación que faculte el desempeño organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad.

3.6.3. Objetivos

3.6.3.1. Objetivo General

Fortalecer los procesos de comunicación interna mediante la implementación de estrategias que posibiliten la transmisión de mensajes claros, oportunos y concretos en todas las áreas de la organización.

3.6.3.2. Objetivos específicos

- Concientizar al personal sobre la importancia de la comunicación interna efectiva para el desempeño organizacional por medio de socializaciones acerca del tema.
- Definir los canales de comunicación apropiados que permitan una comunicación clara, oportuna y veraz en todas las áreas de la organización.

3.6.4. Políticas

- Fundamentar que la comunicación es la base esencial para el desarrollo de la organización que permita brindar un servicio de calidad.
- Comprometer al personal colaborador a integrarse en el equipo de trabajo para mejorar los procesos mediante el uso de las herramientas adecuadas de comunicación.
- Motivar el mejoramiento del clima laboral mediante una apropiada comunicación en beneficio de un óptimo desempeño individual y organizacional.

3.6.5. Alcance

El presente programa de comunicación interna está dirigido a todas las áreas que conforman el Centro de Especialidades IESS La Libertad (administrativa, médica y operativa) y aplica tanto como para funcionarios que se rigen por la LOSEP y Código de Trabajo.

3.6.6. Proyecto 1: Concientización de la cultura de comunicación interna efectiva para mejorar los tiempos de respuestas en los diferentes procesos.

Objetivo

Generar sentido de pertenencia para el uso adecuado de la comunicación interna en los colaboradores de la organización que permita el aumento del rendimiento de los departamentos alcanzando mayor efectividad en el logro de objetivos integrando las diferentes áreas del Centro de Especialidades IESS La Libertad.

Metas

- Incrementar la eficiencia de la comunicación entre los colaboradores.
- Mejorar la efectividad de los tiempos de respuesta de las diferentes actividades realizadas en el Centro de Especialidades.

Estrategias

- Presentar las herramientas de comunicación que utiliza la organización.
- Enfatizar en el uso correcto de las herramientas de comunicación para informar dependiendo del mensaje que se desea transmitir.
- Dar a conocer los beneficios que genera la apropiada comunicación interna en las diferentes áreas departamentales.
- Crear la cultura de comunicación interna.
- Lograr un ambiente laboral agradable a través de la comunicación asertiva.

Tácticas

- La socialización para dar a conocer las herramientas de comunicación que utiliza la institución tendrá una duración de 2 horas y se realizará en 5 grupos.
- En grupos de trabajo determinar el uso y los beneficios de las herramientas de comunicación.
- Publicar la filosofía empresarial para que los colaboradores conozcan los objetivos, metas y logros de la organización.
- Se establecerá el uso de un buzón de sugerencias, con la finalidad de que los trabajadores expongan sus ideas sin ser juzgados, manteniendo el anonimato para reforzar la comunicación.

Responsables

Director Administrativo: Ec. Joffre Coello Silva

Director Médico: Dr. Juan Mite

Responsable de Talento Humano: Srta. Bella Cárdenas Banchón

Responsable de Tecnologías de la Información: Ing. Jimmy Pizarro Onofre

Tiempos

Las socializaciones para la concientización de la cultura de comunicación interna se realizarán tres días por semana al inicio de las labores.

Recursos Materiales

- Equipo de computación
- Equipos de audio
- Materiales de oficina (hojas, esferos)
- Muebles de oficina (escritorio en L, sillas)
- Trípticos
- Placas grabadas con la filosofía empresarial

Presupuesto

Tabla 25: *Presupuesto del proyecto 1*

Actividad	Unidad	Detalle	Precio Unitario	Total
Socialización herramientas de comunicación y sus beneficios	1	Computadora	450	450
	1	Parlante	130	130
	1	Micrófono	30	30
	20	Sillas Plásticas	17	340
	1	Escritorio en L	180	180
	1	Resma de hojas	4,50	4,50
	100	Bolígrafos	0,25	25
	100	Trípticos	0,13	13
Publicación filosofía empresarial	3	Placas	30	\$90
Implementación de buzón de sugerencias	1	Buzón de sugerencias	30	\$30
TOTAL				<u>\$1292,5</u>

Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

3.6.7. Proyecto 2: Uso apropiado de los canales de comunicación

Objetivo

Determinar los canales adecuados que se utilizarán en el proceso de comunicación dependiendo del tipo de mensaje.

Metas

- Mejorar en los colaboradores el uso adecuado de los diferentes canales de comunicación.
- Incrementar los tiempos de respuesta en los procesos enviando la información por el canal adecuado.

Estrategias

- Determinar los canales con los que cuenta la institución
- Establecer el grado de importancia de cada mensaje.
- Identificar los tipos de comunicación empleados por la organización.

Tácticas

- Enlistar canales internos y externos
- Clasificar los tipos de mensajes
- Delimitar la comunicación oral y escrita

Responsables

Director Administrativo: Ec. Joffre Coello Silva

Responsable de Tecnologías de la Información: Ing. Jimmy Pizarro Onofre

Tiempos

Para determinar los canales apropiados dependiendo del mensaje que se desea transmitir se establecerá una semana de plazo y tres días para la revisión y aprobación.

Recursos Materiales

- Equipo de computación
- Materiales de oficina (hojas, esferos)
- Muebles de oficina (mesas, sillas)

Presupuesto

Se originan costos bajos debido a que mayormente se requiere del recurso humano de la organización para llevar a cabo el proyecto.

Tabla 26: *Presupuesto del proyecto 2*

Unidad	Detalle	Precio Unitario	Total
1	Computadora	450	450
3	Sillas Plásticas	17	52
1	Escritorio en L	180	180
1	Resma de hojas	4,50	4,50
4	Bolígrafos	0,25	1
Total			<u>\$687,50</u>

Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

Modelo de canales de comunicación dependiendo del mensaje que se desea transmitir

Tabla 27: *Modelo de canales de comunicación dependiendo del mensaje que se desea transmitir*

Contenido del mensaje	Canal	Formal	Informal	Oral	Escrita	On-line	Objetivo
Requerimientos a Bodega y Farmacia	Quipux	X			X	X	Tener constancia de los pedidos que realizan los departamentos para mantener un inventario actualizado
Permisos por enfermedad, calamidad doméstica, vacaciones, cargo a vacaciones, por estudios, capacitaciones	Notas de solicitud	X			X	X	Mantener constancia de los colaboradores que se encuentran ausentes para determinar acciones que permitan el flujo correcto de las actividades en la institución.
Cuestiones referentes a la labor diaria que no requieran constancia escrita o sean muy urgentes.	Teléfono		X	X			Impedir el retraso de actividades y la fluidez de la información interdepartamental.
Información de interés general	Correo institucional o	X				X	Ampliar la accesibilidad a la información para promover la

	electrónico						participación de los colaboradores.
Divulgación de conocimientos a compañeros	Talleres, Reuniones, Capacitaciones	X		X	X		Replicar conocimientos adquiridos en un tema determinado.
Pésames por pérdida de familiares Felicitaciones por superación personal, matrimonios, nacimientos, menciones.	Acuerdos de condolencias, menciones radiales. Cartas de reconocimiento	X			X		Comunicar de forma oportuna acontecimientos exclusivos.
Asuntos relacionados con el trabajo que involucren a dos o más personas en el que se requiera la presencia de las partes involucradas	Reuniones de trabajo	X	X	X			Intercambiar información para facilitar la planificación de actividades a desarrollar.

Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

3.6.8. Proyecto 3: Mejoramiento de los servicios tecnológicos de comunicación

Objetivo

Fortalecer la comunicación mediante el mejoramiento del servicio tecnológico que permita a la organización el desarrollo efectivo de las actividades.

Metas

- Incrementar la eficiencia en la comunicación interna facilitando el intercambio de información de forma rápida y oportuna.
- Desarrollar buenas relaciones laborales propiciadas por una adecuada comunicación.

Estrategias

- Realizar mantenimientos constantes a los equipos tecnológicos.
- Socializar a los colaboradores el uso correcto de la tecnología.

Tácticas

- El mantenimiento a los equipos tecnológicos se realizará cada tres meses.
- Establecer convenios con instituciones del área tecnológica para capacitar al personal sobre el uso adecuado de tecnología

Responsables

Director Administrativo: Ec. Joffre Coello Silva

Responsable de Tecnologías de la Información: Ing. Jimmy Pizarro Onofre

Tiempos

El mantenimiento a los equipos tecnológicos se realizará cada tres meses; para establecer los convenios se proyecta un promedio de dos meses.

Recursos Materiales

- Limpiador contacto
- Crema limpiadora de case
- Materiales de oficina (hojas, esferos)

Recurso Humano

- Capacitador

Presupuesto

Se originan costos bajos debido a que mayormente se requiere del recurso humano de la organización para llevar a cabo el proyecto.

Tabla 28: *Presupuesto del proyecto 3*

Unidad	Detalle	Precio Unitario	Total
1	Computadora	450	450
1	Capacitador	245	245
100	Trípticos	0,13	13
Total			<u>\$708</u>

Elaborado: Evelyn Ceballos Arreaga

Conclusiones

- Los resultados reflejan que los procesos se ejecutan de forma inapropiada, ocasionando que la información sea comprendida de forma errónea, esto afecta el desempeño individual e institucional; reflejando claramente la incidencia de la comunicación interna en el desempeño organizacional.
- La aplicación de encuestas determinó la existencia de barreras en el proceso de comunicación, donde el 42,16% de los encuestados consideran que las barreras físicas inciden mayormente en el desempeño, seguido de las barreras personales debido a que se convierten en interferencias durante el proceso de comunicación el cual es indispensable para el desempeño.
- La comunicación interna es clave fundamental para el desempeño de las organizaciones, permite la transmisión de información y comunicación entre individuos, convirtiéndose en factor preponderante para el desarrollo efectivo de las actividades.
- La aplicación de entrevistas y encuestas facilitó la valoración de las herramientas de comunicación donde se obtuvo que las herramientas utilizadas actualmente son suficientes para llevar a cabo el proceso de comunicación, pese a ello no se utilizan de forma adecuada para transmitir la información.
- Los resultados obtenidos permitieron confirmar la necesidad de un programa de comunicación interna que promueva el desarrollo organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad.

Recomendaciones

- Se debe implementar programas de comunicación para el manejo apropiado de los procesos de comunicación que permitan el flujo efectivo de información para promover el desempeño de los colaboradores.
- Impulsar una adecuada comunicación entre compañeros mediante capacitaciones, charlas, talleres o diálogos personalizados orientados a superar las barreras físicas relacionadas con los equipos y software y barreras personales focalizadas en las actitudes de los protagonistas.
- Se debe establecer procesos de comunicación idóneos que permitan a la organización la correcta transmisión de información con la finalidad de alcanzar sus objetivos y por ende el desempeño organizacional.
- Se requiere aplicar las estrategias de comunicación organizacional que permitan el uso adecuado y continuo de herramientas de comunicación digitales como Sistema de Gestión documental Quipux, correo institucional y correos electrónicos personales que faciliten la interacción entre los colaboradores y permitan obtener soportes de la información que se transmite.
- Se requiere la implementación de la propuesta planteada referente a un programa de comunicación interna que promueva el desarrollo organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad con el fin de fortalecer la comunicación posibilitando la transmisión de mensajes claros, oportunos y concretos en todas las áreas de la organización.

BIBLIOGRAFÍA

- Toala Bozada, S. P., Álvarez Pinczay, D. E., Osejos Valencia, J. F., Quiñonez Cercado, M., Soledispa Reyes, S. G., Osejos Vásquez, A. E., . . . Caicedo Plúa, C. R. (2017). *Prácticas de innovación y gestión de la calidad en las organizaciones: Modelo de gestión organizacional para el fortalecimiento del desempeño profesional en servidores públicos*. Área de innovación y desarrollo .
- Aliaga, H. (Noviembre de 2014). Gestión de la calidad en el desempeño organizacional de la facultad de Administración de Empresas de la universidad Nacional del Centro del Perú 2013. *Tesis de posgrado para optar el grado académico de Magister en Ingeniería de Sistemas*. Huancayo, Huancayo, Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Alonso, A. (01 de 01 de 2017). Determinación del nivel del servicio al cliente desde la perspectiva logística . *Tesis en opción del grado científico de Doctor en Ciencias Económicas*. La Habana, La Habana, Cuba: Editorial Universitaria del Ministerio de Educación Superior de la República de Cuba EdUniv.
- Alternas, M. (01 de 01 de 2012). *Mentes Alternas*. Obtenido de Mentes Alternas: <https://mentesalternas.com/2012/01/barreras-de-la-comunicacion.html>
- Alles, A. (2011). *Desempeño por competencias: Evaluación 360°*. Buenos Aires : Granica.
- Apolo, D., Murillo, H., & García, G. (2014). *Comunicación 360: Herramientas para la comunicación interna e identidad*. Quito: Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (Vol. Sexta Edición). Caracas, Caracas, Venezuela: Episteme.

- Armas, j. (2014). Comunicación interna y clima laboral (estudio realizado en call center de la ciudad de Quetzaltenango). 121. Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Asamblea, N. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi, Manabí, Ecuador: Asamblea Nacional del Ecuador.
- Cardozo Vale, S., & Vásquez, M. (2014). Herramientas de comunicación interna en la universidad de Los Andes, Trujillo. *Redalyc*, 63-80.
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Casierra, J. (23 de Febrero de 2018). Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el hospital Oswaldo Jervis Alarcón. *Tesis de posgrado para optar el título de Maestría en gerencia en servicios de salud*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Coello, V. (15 de Enero de 2014). Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO). *Trabajo previo a la obtención del título de Psicología*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Crespo, I., Nicolini, C., & Parodi, J. (2015). *Comunicación interna en la Administración Pública española: Claves para innovar*. Ulzama: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Cruz, B. Y. (14 de Mayo de 2012). "Posiciones teóricas en torno a la comunicación organizacional", en *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Recuperado el 16 de Septiembre de 2018, de <http://www.eumed.net/rev/ccss/20/cbfp.html>

- De Castro, A. (2014). *Comunicación organizacional: técnicas y estrategias*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- De La Cruz, I. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. España: Instituto de Educación Cultura y Deporte.
- Físico, M. (2016). *Economía de la empresa 2º Bachillerato (LOMCE)*. España: Editex S.A.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol. Sexta edición). México, México: McGraw Hill.
- Lacalle, G. (2012). *Operaciones Administrativas de recursos humanos*. Madrid: Editex.
- Manzano, H. (17 de Julio de 2017). La comunicación interna y el desempeño laboral del Talento Humano de la cooperativa de ahorro y crédito San Salvador agencias Puno y Juliaca 2016. *Tesis de pregrado para optar el título profesional de Licenciado en Administración*. Puno, Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- McGregor, D. (1960). *El lado humano de las organizaciones*. México: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA DE MEXICO.
- Montaño, A. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Málaga: IC.
- Oltra, V., Curós, P., Díaz, C., Rodríguez, J., Teba, R., & Tejero, J. (2011). *Desarrollo del factor humano*. Barcelona: UOC.
- Ongallo, C. (2013). *El reto de la comunicación con el cliente*. Madrid: Díaz Santos.
- Ortega, V. (2013). Relación entre innovación y desempeño organizacional. Un estudio empírico en empresas industriales del eje cafetero. *Tesis de posgrado para optar el título de Magíster en Administración*. Manizales, Caldas, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.

- Palomo, M. (2014). *Atención al cliente*. España: Paraninfo.
- Peña, B., Sánchez, P., & Fdez., G. (2015). Estrategias inteligentes de comunicación interna y gestión empresarial. *Redalyc*, 944-966.
- Peñañiel, E., & Serrano, C. (2010). *Habilidades sociales*. Madrid: Editex.
- Pimenta de Gama, A., & Martínez, P. (2014). *Análisis de la performance en las empresas: una perspectiva integrada*. Barcelona: UOC.
- Prieto, J. (2014). *Gerencia del servicio: la clave para ganar todos*. Bogotá: ECOE.
- Público, L. O. (28 de Marzo de 2016). Ley Orgánica de Servicio Público . *Ley Orgánica de Servicio Público* . Quito, Ecuador : LEXIS.
- Ramírez, C., Lopera, J., Zuluaga, M., & Ortiz, J. (2017). *El método analítico: Formalización teórica* (Vol. 1). Bogotá, Colombia: U. EAFIT.
- Rodríguez, A., Pérez, J., & Alipio, O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción de conocimiento. *Escuela de Administración de negocios (EAN)*(82), 1-26.
- Sábado, J. (2010). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería*. España: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Sandoval, C. (2013). *Me nombraron jefe: ¿qué hago? 37 tips de liderazgo* . Madrid: Aguilar.
- TalentWise. (07 de Noviembre de 2014). *TalentWise*. Obtenido de TalentWise: <http://www.twmexico.com/desempeno-organizacional.htm>
- Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica* (Vol. Quinta Edición). México, México: Limusa S.A.
- Tessi, M. (2013). *Comunicación intrerna en la práctica: Siete premisas para la comunicación en el trabajo*. Buenos Aires: Granica.

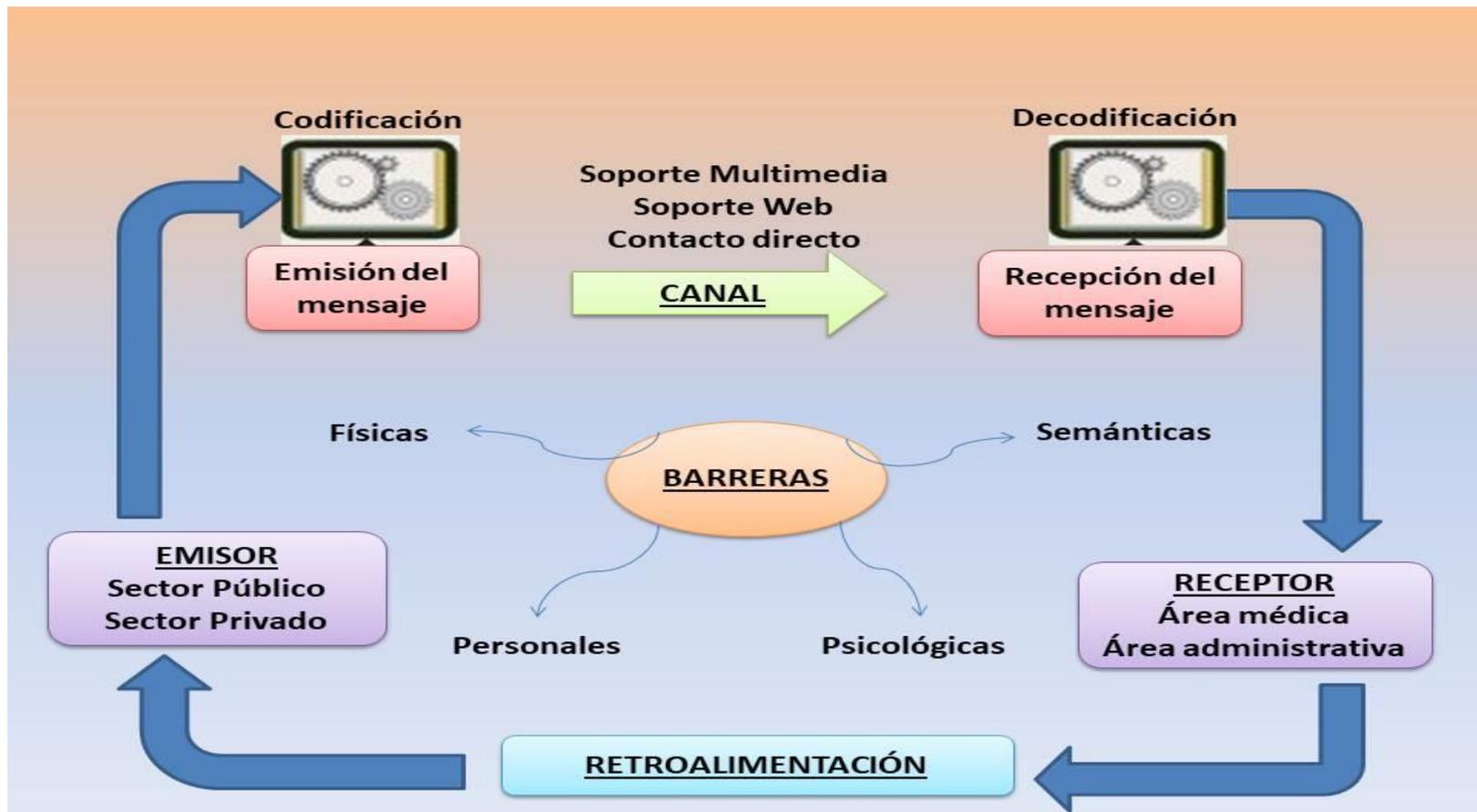
Virginia, M. (2013). *Técnicas de comunicación con personas dependientes en instituciones*. España: IC.

Wayne, M. (2010). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson.

Zyncro, & BW. (27 de Febrero de 2014). *Zyncro tu Red Social Corporativa*. (Zyncro, Ed.) Recuperado el 10 de Septiembre de 2018, de Zyncro tu Red Social Corporativa: <http://www.bwcomunicacion.com/los-principales-problemas-de-comunicacion-interna-en-las-empresas-y-como-solucionarlos-con-redes-sociales-corporativas/>

ANEXOS

Anexo 1: Esquema de los proceso de comunicación interna del Centro de Especialidades IESS La Libertad



Anexo 2: Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores
<p align="center">Los procesos de comunicación interna y su incidencia en el desempeño organizacional del Centro De Especialidades IESS La Libertad</p>	<p>Problema General ¿Cómo los procesos de comunicación interna inciden en el desempeño organizacional de los colaboradores del Centro de Especialidades IESS La Libertad?</p> <p>Problemas Específicos ¿Qué barreras de comunicación existen en el desarrollo de los procesos comunicacionales del Centro de Especialidades IESS La Libertad?</p> <p>¿Cómo los procesos de comunicación interna inciden en el desempeño organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad?</p> <p>¿Qué canales de comunicación se aplican para llevar a cabo los procesos administrativos y médicos del Centro de Especialidades IESS La Libertad?</p> <p>¿En qué medida un programa de comunicación interna contribuirá al desarrollo organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad?</p>	<p>Objetivo General Analizar los procesos de comunicación interna en función de procedimientos administrativos y médicos que ilustre el desempeño organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017.</p> <p>Objetivos Específicos Identificar los tipos de barreras de comunicación que se desarrollan en la gestión administrativa y médica del Centro de Especialidades IESS La Libertad.</p> <p>Evaluar los procesos de comunicación interna en función del desempeño organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad.</p> <p>Valorar las herramientas o canales de comunicación que se aplican en los procesos administrativos y médicos del Centro de Especialidades IESS La Libertad.</p> <p>Elaborar un programa de comunicación interna, mediante la estructuración de los procesos, que promueva el desarrollo organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad.</p>	<p>La aplicación de los procesos de comunicación interna adecuados contribuyen en el desempeño organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad</p>	<p>Variable Independiente X: Los procesos de comunicación Interna</p>	Mensaje
					Emisor
					Receptor
					Barrera
					Comunicación formal
					Comunicación informal
					Soporte Multimedia
					Soporte Web
					Contacto directo
					Físicas
Semánticas					
Psicológicas					
Fisiológicas					

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores
Los procesos de comunicación interna y su incidencia en el desempeño organizacional del Centro De Especialidades IESS La Libertad	Problema General ¿Cómo los procesos de comunicación interna inciden en el desempeño organizacional de los colaboradores del Centro de Especialidades IESS La Libertad?	Objetivo General Analizar los procesos de comunicación interna en función de procedimientos administrativos y médicos que ilustre el desempeño organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017.	Hipótesis Nula: Los procesos de comunicación interna adecuados no contribuyen en el desempeño organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad. Hipótesis Alternativa: La aplicación de los procesos de comunicación interna adecuados contribuyen en el desempeño organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad	Variable Dependiente Y: Desempeño organizacional	Ambiente de trabajo
	Problemas Específicos ¿Qué barreras de comunicación existen en el desarrollo de los procesos comunicacionales del Centro de Especialidades IESS La Libertad? ¿Cómo los procesos de comunicación interna inciden en el desempeño organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad? ¿Qué canales de comunicación se aplican para llevar a cabo los procesos administrativos y médicos del Centro de Especialidades IESS La Libertad? ¿En qué medida un programa de comunicación interna contribuirá al desarrollo organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad?	Objetivos Específicos Identificar los tipos de barreras de comunicación que se desarrollan en la gestión administrativa y médica del Centro de Especialidades IESS La Libertad. Evaluar los procesos de comunicación interna en función del desempeño organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad. Valorar las herramientas o canales de comunicación que se aplican en los procesos administrativos y médicos del Centro de Especialidades IESS La Libertad. Elaborar un programa de comunicación interna, mediante la estructuración de los procesos, que promueva el desarrollo organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad.			Establecimiento de objetivos
					Factores emocionales
					Potencial del personal
					Desempeño individual
					Desempeño corporativo
					Potencial de mejoramiento
					Basados en características
					Basados en comportamiento
					Basados en resultados
Satisfacción del usuario					
Calidad de servicio					
Comunicación con el cliente					

Anexo 3: Matriz de Operacionalización

Hipótesis	Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento de recolección
La aplicación de los procesos de comunicación interna adecuados contribuyen en el desempeño organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad	Variable Independiente X: Los procesos de comunicación Interna	Proceso de transmisión de información que involucra a los stakeholders, mediante un proceso que involucra elementos como emisor, receptor, canal, barreras y retroalimentación; permite una adecuada relación con los clientes internos.	X1: Elementos del proceso de comunicación	Mensaje	¿Cree que los procesos utilizados para informar dentro de la institución se cumplen? ¿Cuál de los siguientes elementos del proceso de comunicación considera que es el más relevante en la comunicación?	Encuesta
				Emisor		
				Receptor		
				Barrera		
			X2: Tipos de comunicación interna	Comunicación formal	¿Considera que los tipos de comunicación utilizados en la actualidad son los más idóneos para establecer una comunicación bilateral en la empresa?	Encuesta
				Comunicación informal		
			X3: Herramientas de la comunicación interna	Soporte Multimedia	¿Cuáles son las herramientas de comunicación que utiliza la empresa para transmitir la información? ¿Cómo calificaría las herramientas de la comunicación en la organización?	Entrevista
				Soporte Web		Encuesta
				Contacto directo		
			X4: Barreras de la comunicación	Físicas	¿Cuáles considera que son las barreras que existen al momento de transmitir la información entre los departamentos?	Entrevista
				Semánticas		
				Psicológicas	¿Piensa que existen barreras que distorsionan la información en el proceso de comunicación?	Encuesta
				Fisiológicas		

Hipótesis	Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento de recolección
La aplicación de los procesos de comunicación interna adecuados contribuyen en el desempeño organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad	Variable Dependiente Y: Desempeño organizacional	El desempeño organizacional es uno de los temas más relevantes dentro de las empresas debido a que involucra elementos muy importantes como el Talento Humano, ambiente de trabajo, estructura y resultados que son parte primordial a la hora de evaluar el desempeño organizacional.	Y1: Factores del desempeño	Ambiente de trabajo	¿Considera que la calidad de servicio podría mejorar si existiera un adecuado ambiente de trabajo?	Encuesta
				Factores emocionales	¿Considera que los factores comunicativos son indispensables para potenciar las capacidades de saber escuchar, fomentar el liderazgo y trabajo en equipo?	Entrevista
				Factores comunicativos		
			Y2: Criterios de evaluación	Potencial del personal	¿Considera que los criterios de evaluación aplicados son los indicados para medir el desempeño organizacional?	Entrevista
				Desempeño individual	¿Cree que los colaboradores están capacitados de forma apropiada para desempeñar su función y contribuir al desempeño laboral?	Entrevista
				Desempeño corporativo		
				Potencial de mejoramiento	¿Considera que la comunicación entre los colaboradores contribuye a alcanzar resultados en el desempeño de la organización?	Encuesta
			Y3: Métodos de evaluación	Basados en características	¿Considera que sus colaboradores cumplen con los objetivos que se le han planteado?	Entrevista
				Basados en comportamiento		
				Basados en resultados		
			Y4: Servicio al cliente	Satisfacción del usuario	¿Considera que el tiempo de respuesta es el adecuado en la solución de los problemas de los usuarios?	Encuesta
				Calidad de servicio	¿Cree que la inadecuada comunicación entre colaboradores afecta la calidad del servicio?	Encuesta
Comunicación con el cliente	¿Cree que el desempeño organizacional mejoraría en sus diferentes áreas a causa de una buena comunicación interna?	Encuesta				

Anexo 4: Ficha de informe de validación de Entrevista dirigida a directivos y jefes departamentales

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del especialista: Cedeño Pinoargote Jairo Manuel
- 1.2. Institución educativa: Universidad Estatal Península de Santa Elena
- 1.3. Título de la investigación: Los procesos de comunicación interna y su incidencia en el desempeño organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad
- 1.4. Nombre del instrumento: Entrevista dirigida a Directivos y jefes departamentales
- 1.5. Autor del instrumento: Ceballos Arreaga Evelyn Rosario
- 1.6. Egresado de: Carrera de Administración de Empresas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					95
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					95
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.					95
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					95
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					95
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					95

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95

Lugar y fecha: La Libertad, 2018, 10, 31.



Jairo Manuel Cedeño Pinoargote

Firma del Experto Informante

C.I. 1305658591 Teléfono N° 0988400237

Anexo 5: Ficha de informe de validación de Encuesta dirigida trabajadores del Centro de Especialidades

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del especialista: Cedeño Pinoargote Jairo Manuel
- 1.2. Institución educativa: Universidad Estatal Península de Santa Elena
- 1.3. Título de la investigación: Los procesos de comunicación interna y su incidencia en el desempeño organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad
- 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario dirigido a trabajadores del Centro de Especialidades IESS La Libertad
- 1.5. Autor del instrumento: Ceballos Arreaga Evelyn Rosario
- 1.6. Egresado de: Carrera de Administración de Empresas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					95
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					95
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.					95
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					95
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					95
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					95

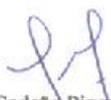
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95

Lugar y fecha: La Libertad, 2018, 10, 31.



Jairo Manuel Cedeño Pinoargote

Firma del Experto Informante

C.I. 1305658591 Teléfono N° 0988400237

Anexo 6: Ficha de informe de validación de Encuesta dirigida a usuarios del Centro de Especialidades

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del especialista: Cedeño Pinoargote Jairo Manuel
- 1.2. Institución educativa: Universidad Estatal Península de Santa Elena
- 1.3. Título de la investigación: Los procesos de comunicación interna y su incidencia en el desempeño organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad
- 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario dirigido a usuarios del Centro de Especialidades IESS La Libertad
- 1.5. Autor del instrumento: Ceballos Arreaga Evelyn Rosario
- 1.6. Egresado de: Carrera de Administración de Empresas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Exce-lente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					95
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					45
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					45
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					95
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.					45
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					95
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					95
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					95

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (/) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95

Lugar y fecha: La Libertad, 2018, 10, 31.


 Jairo Manuel Cedeño Pinoargote

Firma del Experto Informante

C.I. 1305658591 Teléfono N° 0988400237

Anexo 7: Entrevista a directivos y jefes departamentales del Centro De Especialidades IESS La Libertad

Investigación: Procesos de Comunicación Interna y su incidencia en el Desempeño Organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad, Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2017.

Objetivo: Auscultar el criterio de los directivos y jefes departamentales en base a una guía de entrevista sobre la comunicación interna en el Centro de Especialidades IESS La Libertad.

DATOS:

Nombre:

Cargo que desempeña:

1. **¿Por qué considera que la comunicación interna puede influir en el desempeño organizacional?**

2. **¿Cuáles son las herramientas de comunicación que utiliza la empresa para transmitir la información?**

3. **¿Qué nuevas herramientas debería existir para fortalecer la comunicación de la información entre los departamentos de la empresa?**

4. **¿Según su criterio cómo calificaría la comunicación interna con sus colaboradores?**

5. ¿Considera que sus colaboradores están satisfechos con las herramientas de comunicación que utiliza el departamento para la comunicación interna? ¿por qué?

6. ¿Cuáles considera que son las barreras que existen al momento de transmitir la información?

7. Considera que los criterios de evaluación aplicados son los indicados para medir el desempeño organizacional? ¿por qué?

8. ¿Considera que los factores comunicativos son indispensables para potenciar las capacidades de saber escuchar, fomentar el liderazgo y trabajo en equipo? ¿por qué?

9. ¿Cree que los colaboradores están capacitados de forma apropiada para desempeñar su función y contribuir al desempeño organizacional? ¿por qué?

10. ¿De qué forma se relaciona la calidad del servicio con el desempeño de los colaboradores?

Anexo 8: Cuestionario dirigido a trabajadores

Cuestionario para determinar: Los Procesos de Comunicación Interna y su incidencia en el Desempeño Organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2017

Estimado participante: la presente es una encuesta con fines de investigación. Agradecemos con anticipación se sirva marcar sus respuestas con una “X”, en el recuadro respectivo. La información que nos proporcione es totalmente confidencial y anónima. Una vez más, gracias por su colaboración.

1. ¿Cree que los procesos utilizados para informar dentro de la institución se cumplen?

- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Siempre | Casi Siempre | A veces | Pocas Veces | Nunca |
| <input type="radio"/> |

2. ¿Cuál de los siguientes elementos considera que es el más relevante en el proceso de comunicación?

- | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Canal | Código | Barreras | Contexto |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

3. ¿Piensa que existen barreras que distorsionan la información en el proceso de comunicación interna?

- | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Siempre | Casi Siempre | A veces | Pocas Veces | Nunca |
| <input type="radio"/> |

4. ¿Cuál de las barreras citadas considera de mayor incidencia en el proceso de comunicación?

- Barreras personales
- Barreras físicas
- Barreras semánticas
- Barreras psicológicas
- Barreras fisiológicas
- No encuentro ninguna
- Otro (por favor especifique) _____

5. ¿Considera que los tipos de comunicación utilizados en la actualidad son los más idóneos para establecer una comunicación bilateral en la empresa?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Imparcial	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<input type="radio"/>				

6. ¿Tiene conocimiento de las diversas herramientas de comunicación interna que utiliza la organización?

Definitivamente Si	Si	Imparcial	No	Definitivamente No
<input type="radio"/>				

7. ¿Considera que la comunicación entre los colaboradores contribuye a alcanzar resultados en el desempeño organizacional?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Imparcial	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<input type="radio"/>				

8. ¿Piensa que una buena capacitación en cuanto al uso de herramientas de comunicación influye en el desempeño organizacional?

Siempre	Casi Siempre	A veces	Pocas Veces	Nunca
<input type="radio"/>				

9. ¿Considera que el tiempo de respuesta es el adecuado en la solución de los problemas de los usuarios?

Siempre	Casi Siempre	A veces	Pocas Veces	Nunca
<input type="radio"/>				

10. ¿Cree que el desempeño organizacional mejoraría en sus diferentes áreas a causa de una buena comunicación interna?

Siempre	Casi Siempre	A veces	Pocas Veces	Nunca
<input type="radio"/>				

Anexo 9: Cuestionario dirigido a usuarios

Cuestionario para determinar: Los Procesos de Comunicación Interna y su incidencia en el Desempeño Organizacional del Centro de Especialidades IESS La Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2017

Estimado participante: la presente es una encuesta con fines de investigación. Agradecemos con anticipación se sirva marcar sus respuestas con una “X”, en el recuadro respectivo. La información que nos proporcione es totalmente confidencial y anónima. Una vez más, gracias por su colaboración.

- 1. ¿Según su apreciación la comunicación dentro de la organización es cordial y se da en un ambiente agradable?**

Definitivamente Si	Si	Imparcial	No	Definitivamente No
<input type="radio"/>				

- 2. ¿Cuándo solicita información ésta es dada de manera clara y entendible?**

Siempre	Casi Siempre	A veces	Pocas Veces	Nunca
<input type="radio"/>				

- 3. ¿Considera que el desconocimiento de los procesos por parte de los colaboradores del Centro influye en el desempeño de la organización?**

Siempre	Casi Siempre	A veces	Pocas Veces	Nunca
<input type="radio"/>				

- 4. ¿Según su apreciación cómo calificaría las herramientas de comunicación de la organización?**

Excelente	Muy Buena	Bueno	Regular	Malo
<input type="radio"/>				

- 5. ¿Cree que la inadecuada comunicación entre colaboradores afecta la calidad del servicio?**

Siempre	Casi Siempre	A veces	Pocas Veces	Nunca
<input type="radio"/>				

6. ¿Piensa que los colaboradores del Centro deben ser capacitados constantemente?

Definitivamente Si	Si	Imparcial	No	Definitivamente No
<input type="radio"/>				

7. ¿Satisface sus necesidades el servicio brindado por los trabajadores del Centro?

Siempre	Casi Siempre	A veces	Pocas Veces	Nunca
<input type="radio"/>				

8. ¿Considera que la calidad de servicio podría mejorar si existiera un adecuado ambiente de trabajo?

Definitivamente Si	Si	Imparcial	No	Definitivamente No
<input type="radio"/>				

9. ¿Cree que el desempeño organizacional depende de la comunicación interna?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Imparcial	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. ¿Considera que el tiempo de respuesta es el adecuado en la solución de sus problemas?

Siempre	Casi Siempre	A veces	Pocas Veces	Nunca
<input type="radio"/>				

Anexo 10: Carta Aval

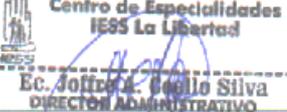


La Libertad 04 de Julio del 2018

CARTA AVAL

En consideración al petitorio de la Srta. EVELYN ROSARIO CEBALLOS ARREAGA, con C.I. 2400200438, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, y una vez analizada la propuesta para desarrollar el trabajo de titulación con el tema **“LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES IESS LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017”**, procede a la aprobación de la solicitud, comprometiéndose a brindar la apertura, el apoyo y la información necesaria para el desarrollo de la respectiva tesis; autorizando a la Universidad Estatal Península de Santa Elena subir dicho trabajo en la plataforma web de la institución.

Atentamente,


Centro de Especialidades
IESS La Libertad
Ec. Joffre A. Cabello Silva
DIRECTOR ADMINISTRATIVO

Director Administrativo
Centro de Especialidades IESS La Libertad

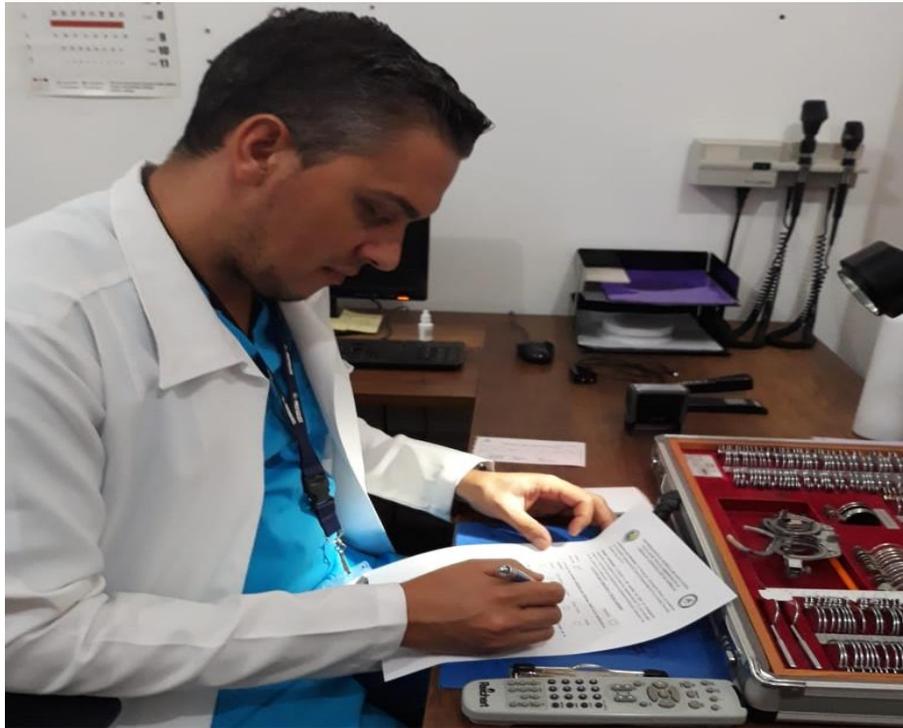
Anexo 11: Entrevista al Director Médico



Anexo 12: Entrevista a responsable del área financiera



Anexo 13: *Encuesta a personal médico*



Anexo 14: *Encuesta a usuario*



Anexo 15: Presupuesto

a) Materiales

Descripción	Cantidad	Costo unitario	Total
Resma de papel	4	5,00	20,00
Impresiones	400	0,10	40,00
Anillados	3	2,00	6,00
Empastados	3	16,00	48,00
Bolígrafos	3	0,50	1,50
Total			\$115,50

b) Financieros

Descripción	Costo unitario	Total
Alimentación	2,00	2,00
Transporte	0,30	0,30
Recursos Humanos	80,00	80,00
Recursos Tecnológicos	1000,00	1000,00
Total		\$1.082,30

c) Presupuesto total

Descripción	Total
Materiales	\$115,50
Financieros	\$1.082,30
Total	\$1.197,80

Anexo 16: Cronograma

ACTIVIDADES	AÑO 2018																												TOTALES				
	SEPTIEMBRE							OCTUBRE							NOVIEMBRE							DICIEMBRE											
	04	06	11	13	18	20	25	27	02	04	09	11	16	18	23	25	30	06	08	13	15	20	22	27	29	04	06	11	13	18			
	1	1	2	2	3	3	4	4	1	1	2	2	3	3	4	4	5	1	1	2	2	3	3	4	4	1	1	2	2	3			
	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se			
	2	2																														TOTAL	TOTAL
1) RECOLECCIÓN DE DATOS INTRODUCCIÓN	Hrs	Hrs																														4	4
2) MARCO TEÓRICO			2	2	2	2	2																									12	16
3) MATERIALES Y MÉTODOS								2	2	2	2	2	2	2																	16	32	
4) RESULTADOS Y DISCUSIÓN																2	2	2	2	2	2	2	2	2	2						22	54	
5) CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y ENTREGA DE TRABAJO FINAL																										2	2	2			6	60	