



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD PRESENCIAL

**Trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención del Título de
Psicóloga Industrial**

TEMA:

**“LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL IESS”**

Autor: Gabriela Estefanía Oviedo Altamirano

Tutor: Psc. Industrial Leonardo Carvajal M.A.

AMBATO-ECUADOR

2016

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

Yo, Psc. Ind. Leonardo Carvajal, M.A., con C.I 1803885076, en calidad de Tutor del Trabajo de Graduación sobre el tema **“LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL IESS**, desarrollado por la egresada Gabriela Estefanía Oviedo Altamirano, dicho informe investigativo reúne los requisitos técnicos científicos y reglamentarios , por lo que autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente , para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión Calificadora designada por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato.



Psc. Ind. Leonardo Carvajal, M.A.

C.I 1803885076

TUTOR

AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de investigación con el tema “**LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL IESS**” le corresponde a Gabriela Estefanía Oviedo Altamirano autora y Psc. Ind. Leonardo Carvajal, M.A. Director del trabajo de investigación; y el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad Técnica de Ambato.



Gabriela Estefanía Oviedo Altamirano

CI: 1805214176

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Gabriela Estefanía Oviedo Altamirano, cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: **“LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL IESS,** autorizo parte de la reproducción de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.



.....
Gabriela Estefanía Oviedo Altamirano

CI: 1805214176

AUTORA

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

La Comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “**LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL AREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL IESS**”, presentada por Gabriela Estefanía Oviedo Altamirano egresado de la Carrera de Psicología Industrial; Modalidad Presencial, una vez revisada y calificada la investigación, se APRUEBA en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios. Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo pertinente.

Ing. Mg. María Fernanda Vargas R

C. I. 0501856330

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. Mg. Santiago Paul Fiallos Bucaram.

C. I. 1803273190

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado a mi Dios, quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar a ningún instante.

Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión y respaldo en todo momento. Ellos me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, principios, carácter, empeño, perseverancia y coraje para conseguir mis objetivos.

Gabriela Estefanía Oviedo Altamirano

AGRADECIMIENTO

De la manera más grata me permito agradecer a la Universidad Técnica de Ambato por permitir mi formación académica superior.

A mi familia por su apoyo incondicional a lo largo de mi carrera universitaria.

Al Psc. Industrial Leonardo Carvajal M.A. distinguido catedrático universitario quien con paciencia y sabiduría orientó y facilitó la realización y culminación de mi tesis. Al Hospital IESS Ambato por su apertura y colaboración.

Gabriela Estefanía Oviedo Altamirano

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

CONTENIDO	PÁGINA
A. Preliminares	
Portada.....	i
Aprobación del Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación.....	ii
Autoría de la Investigación	iii
Cesión de Derechos de Autor.....	iv
Al Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.....	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento.....	vii
Indice General de Contenidos	viii
Indice de Cuadros.....	xiii
Indice de Tablas	xiv
Indice de Gráficos	xv
Resumen Ejecutivo.....	xvi
Abstract.....	xvii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
PROBLEMA	
1.1. Tema de la Investigación	3
1.2. Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1. Contextualización.....	3
1.2.2. Análisis Crítico.....	4
1.2.3. Prognosis	5

1.2.4. Formulación del Problema	6
1.2.5. Interrogantes.....	6
1.2.6. Delimitación del Objeto de Investigación.....	7
1.3. Justificación.....	7
1.4. Objetivos	9
1.4.1. Objetivo General	9
1.4.2. Objetivos Específicos.....	9

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos.....	10
2.2. Fundamentación Filosófica	13
2.2.1. Fundamentación Epistemológica.	14
2.2.2. Fundamentación Ontológica.	14
2.2.3. Fundamentación Axiológica.	14
2.3. Fundamentación Legal	15
2.4. Categorías Fundamentales	19
2.4.1. Descripción de la Variable Independiente:	19
2.4.1.1.1. Comunicación Organizacional	19
2.4.1.1.2. Flujos de Comunicación.....	21
2.4.1.1.3. Elementos de la Comunicación.....	24
2.4.1.1.4. Tipos de comunicación organizacional.....	24
2.4.1.2.1. Procesos que Intervienen en el Clima Laboral.....	27
2.4.1.2.2. Factores que influyen en el Clima Laboral	28
2.4.1.3. Cultura Organizacional	30
2.4.1.3.1. Características de la Cultura Organizacional	31
2.4.1.3.2. Tipos de Cultura.....	31
2.4.2. Descripción de la Variable Dependiente:.....	32
2.4.2.1. Administracion de Recursos Humanos	32
2.4.2.1.1. Objetivos de la ARH.....	34

2.4.2.2. Teoría del Comportamiento	35
2.4.2.3. Satisfacción Laboral.....	36
2.4.2.3.1. Causas de Satisfacción Laboral.....	37
2.4.2.3.2. Factores de Satisfacción Laboral	38
2.4.2.3.3. Evaluación del Nivel de Satisfacción Laboral.	40
2.5. Hipótesis.....	40
2.6. Señalamiento de la Variable de la Hipótesis.....	41

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3. Metodología	42
3.1. Enfoque de la Investigación	42
3.1.1. Cualitativa	42
3.1.2. Cuantitativa	42
3.2. Modalidad Básica de la Investigación.....	42
3.2.1. Bibliográfica.....	43
3.2.2. De Campo.....	43
3.2.3. Correlacional.....	43
3.3. Nivel de la Investigación.....	43
3.3.1. Exploratoria.....	43
3.3.2. Descriptiva	44
3.4. Población y Muestra.....	44
3.5.1. Variable Independiente: Comunicación Organizacional	45
3.6. Técnicas de Instrumentos.....	48
3.7. Recolección de la Información.....	48
3.8. Procesamiento y Análisis	49

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Interpretación de Datos	61
4.2. Modelo Matemático	62
4.3. Modelo Estadístico.....	62
4.3.2. Frecuencia Observada	63
4.3.3. Frecuencia Esperada.....	64
4.3.4. Cálculo del Chi Cuadrado	64
4.3.5. Decisión.....	65

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones	67
5.2. Recomendaciones.....	68

BIBLIOGRAFÍA.....	69
-------------------	----

ARTÍCULO ACADÉMICO	72
--------------------------	----

Resumen Ejecutivo.....	73
------------------------	----

Abstract	74
----------------	----

Introducción	75
--------------------	----

Metodología	78
-------------------	----

Discusión de Resultados	79
-------------------------------	----

Conclusiones	82
--------------------	----

Referencias.....	84
------------------	----

ANEXOS.....	85
-------------	----

Anexo N° 1: Árbol de Problema	86
-------------------------------------	----

Anexo N° 2: Red de Inclusiones Conceptuales.....	87
--	----

Anexo N° 3: Constelación de la Variable Independiente.....	88
--	----

Anexo N° 4: Constelación de la Variable Dependiente	89
Anexo N° 5: Edificio Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.	90
Evidencia N° 6. Evidencia Fotografica	91
Evidencia N° 7. Aplicación de Encuestas a Colaboradores	91
Evidencia N° 8. Colaboradores del Área Administrativa.....	92
Evidencia No 9. Encuesta	93
Evidencia No 10. Anexos.....	95

INDICE DE CUADROS

Cuadro N.- 1 Operacionalización de la Variable Independiente.....	45
Cuadro N.- 2 Operacionalización de la Variable Dependiente	46
Cuadro N.- 3 Recolección de la Información.....	48
Cuadro N.- 4: Preguntas Relevantes de la Encuesta	95

INDICE DE TABLAS

Tabla N.-3. 1 Población y Muestra	44
Tabla N.-4.1 Comunicación adecuada	50
Tabla N.-4.2 Incidencia en la satisfacción laboral	52
Tabla N.-4.3 Palabras.....	50
Tabla N.-4.4 Señalética.....	54
Tabla N.-4.5 Señalética propósito.....	55
Tabla N.-4.6 Relaciones interpersonales.....	56
Tabla N.-4.7 Salario	57
Tabla N.- 4.8 Esfuerzos.....	58
Tabla N.-4.9 Reconocimientos.....	59
Tabla N.-4.10 Distinción.....	60
Tabla N° 4.11: Tabla de Distribución Chi-Cuadrado (x2).....	63
Tabla N.-4.12 Frecuencia Observada.....	63
Tabla N.-4.13 Frecuencia Esperada	64
Tabla N.-4.14 Calculo del Chi Cuadrado.....	61

INDICE DE GRÁFICOS

Grafico N.-4.1 Comunicación adecuada	50
Grafico N.-4.2 Incidencia en la satisfacción laboral	52
Grafico N.-4.3 Palabras.....	53
Grafico N.-4.4 Señalética.....	54
Grafico N.-4.5 Señalética propósito.....	55
Grafico N.-4.6 Relaciones interpersonales.....	56
Grafico N.-4.7 Salario.....	57
Grafico N.-4.8 Esfuerzos.....	58
Grafico N.-4.9 Reconocimientos.....	60
Grafico N.-4.10 Distinción.....	60
Grafico N.-4.11 Campana de GAUSS.....	61

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE: PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

TEMA: “LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL IESS”.

Autor: Gabriela Estefanía Oviedo Altamirano

Director: Psc. Industrial Leonardo Carvajal M.A.

RESUMEN EJECUTIVO

En el Hospital del IESS Ambato se realizó una investigación a los funcionarios del área administrativa acerca de la comunicación organizacional que existe y cómo influye en la satisfacción laboral, aplicando encuestas, las mismas que permitieron analizar y obtener información relevante para continuar con la investigación propuesta. La comunicación organizacional está presente en las relaciones internas y externas, en la organización la vida laboral entre los funcionarios se ve afectada en cuanto existen falencias en los procesos comunicativos, así como también la ausencia de reconocimientos e incentivos, lo que se evidencia en su nivel de desempeño y satisfacción laboral. Los resultados que se obtuvieron en dicha investigación reflejaron datos relevantes, entre los cuales resaltan que dentro de la organización no existe un reconocimiento a las labores realizadas y que no están de acuerdo con el salario que perciben. Este trabajo investigativo está orientado al estudio y búsqueda de soluciones a la problemática, permitiéndole al colaborador un ambiente óptimo para realizar y desempeñar sus labores diarias, lo cual generará cambios positivos dentro de la organización y a mejorar la productividad de la Institución.

Palabras clave: Comunicación organizacional, satisfacción laboral, organización, vida laboral, ambiente laboral, incentivos, remuneración, reconocimientos, distinciones, funcionarios, procesos comunicativos.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF HUMANITIES AND EDUCATION
DEGREE IN INDUSTRIAL PSYCHOLOGY**

TOPIC: ORGANIZATIONAL COMMUNICATION IN JOB SATISFACTION
IN THE ADMINISTRATIVE AREA OF THE HOSPITAL IESS

Author: Gabriela Estefanía Oviedo Altamirano

Tutor: Psc. Industrial Leonardo Carvajal M.A

ABSTRACT

In the Hospital of the IESS Ambato was an investigation officials in the administrative area about organizational communication that exists and how influences job satisfaction, using surveys, which allowed analyzing and information relevant to the proposed research.

Organizational communication is present in internal and external relations, in the organization between officials working life is affected as soon as there are shortcomings in the processes communication, as well as also the absence of awards and incentives, which is evident in his level of performance and job satisfaction. The results obtained in this research reflected relevant data, which highlights that within the organization there is recognition of the work carried out and which are not in accordance with the salary that they perceive.

This research work is aimed at the study and search for solutions to the problem, allowing the contributor an optimal environment to perform and carry out their daily tasks, which will generate positive changes within the Organization and to improve the productivity of the institution.

Key words: organizational communication, job satisfaction, organization, working life, working environment, incentives, remuneration, awards, distinctions, officials, communication processes.

INTRODUCCIÓN

El tema denominado: “LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS FUNCIONARIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL IESS”. La comunicación organizacional es de gran influencia dentro de todos los procesos que conciernen a la vida laboral de la empresa, de su correcto funcionamiento depende que el colaborador mantenga su esfuerzo dirigido hacia las metas que plantea la organización. La satisfacción laboral es un tema que se trata con suma importancia, al establecer el empoderamiento en el empleado, la empresa se asegura que éste se esfuerce y alcance un nivel óptimo en su productividad, de allí la necesidad de establecer programas y políticas enfocadas al mejoramiento del bienestar del colaborador. El presente trabajo investigativo consta de seis capítulos, desarrollados de acuerdo las normas y lineamientos establecidos en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, para la modalidad de tesis.

CAPÍTULO I. El Problema, se enfoca en la contextualización del problema desde un enfoque macro, meso y micro de la investigación, el análisis crítico se desarrolla en base a estudios de las causas y consecuencias, permitiendo establecer la prognosis y formulación del problema con sus respectivas interrogantes; las delimitaciones del problema en sus niveles: cognitivo, espacial, temporal; finalmente se concluirá con la justificación y objetivos de la investigación.

CAPÍTULO II. El Marco Teórico, se establece un estudio prolijo sobre los antecedentes investigativos, la Fundamentación Filosófica, Epistemológica, Axiológica, Psicológica, Sociológica, y Legal; comprende las 2 categorías fundamentales con una constelación de ideas con sus respectivas variables dando lugar la hipótesis y señalamiento de variables.

CAPÍTULO III. Metodología de la investigación establece enfoques: cualitativo, cuantitativo, la modalidad: bibliográfica documental, de campo; sus niveles descriptivo, exploratorio, asociación de variables; población y muestra, planteándose las técnicas e instrumentos, la operacionalización de variables, el plan de recolección de la muestra, el plan para el procesamiento y análisis de la información.

CAPÍTULO IV. Análisis e interpretación de resultados incluye tablas, gráficos, análisis e interpretación; las interrogantes planteadas en los diferentes cuestionarios, verificación de la hipótesis; planteamiento y la aplicación de la fórmula del Chi cuadrado, finalmente se visualiza la zona de aceptación y rechazo de la hipótesis.

CAPÍTULO V. Establece las conclusiones y recomendaciones de acuerdo al análisis estadístico de los datos de la investigación, estableciéndose la el planteamiento y realización de la propuesta.

CAPÍTULO VI. Ésta contiene: datos informativos, antecedentes de la respuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación, metodología, modelo operativo, administración, dando solución al problema.

El trabajo concluye con la bibliografía, y anexos respectivos; especificando el fundamento documental a utilizarse en el desarrollo del trabajo

CAPÍTULO I

PROBLEMA

1.1. Tema de la investigación

“La Comunicación Organizacional en la Satisfacción Laboral en el Área Administrativa del Hospital IESS”.

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Contextualización

A nivel **Mundial** se puede apreciar la evolución de la comunicación organizacional, nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido. Las organizaciones consideran que es un eje fundamental para enfrentar los retos a la globalización y competitividad. Con una buena comunicación la forma de pensar y de actuar de la personas a nivel interno y externo de la organización, generan un cambio en las actitudes y comportamientos del ser humano.

Los principales encargados de la comunicación dentro de las organizaciones, deben tener en cuenta una serie de elementos a la hora de iniciar un proceso de comunicación, que influyan en la percepción, la personalidad, las emociones de cada individuo a su vez que aporten aprendizaje, satisfacción laboral, etc.

(Conteras, 2012, p.32)

La comunicación organizacional en el sector empresarial, representa una de las herramientas más eficaces e importantes para orientar y mantener actualizados a sus empleados a cerca de los cambios que se realicen en la institución.

En el **Ecuador** la comunicación organizacional interna se ha convertido en una parte importante para el fortalecimiento y desarrollo institucional, concentrándose esta principalmente en las acciones comunicativas que parten de los vínculos y articulaciones internos que se proyectan potenciando la práctica y visibilidad de la institución y su tarea. El comprender a la comunicación como un proceso transversal a la organización hace posible incluirla en una política institucional y no limitarla a algo meramente instrumental. (Favaro, 2013, pág. 6)

Es fundamental saber comunicarse con las personas e impulsar a que estos actúen de igual forma, para muchos es un desafío que se escucha fácil y sencillo de realizar, pero que conlleva distintos aspectos a tomar en cuenta ya que cada persona es diferente y más aún en el ámbito laboral en donde el factor humano es lo más difícil de sobrellevar en las empresas, es entonces cuando la comunicación juega un rol fundamental, ya que se tiene que efectuar de manera correcta y efectiva.

En el Área Administrativa del **Hospital IESS**, se ha determinado un problema que es la inadecuada comunicación organizacional lo que incide en la satisfacción laboral; en la organización se maneja la comunicación con memorándums, la atención se llama verbalmente y las notificaciones se las hace rara vez al personal. El individualismo que existe provoca malas relaciones interpersonales, y el trabajo en equipo no existe, provocando malestar e insatisfacción laboral entre los funcionarios y al cliente externo quien solicita un servicio de calidad.

Este factor provoca que los empleados no se sientan comprometidos, motivados e incluidos a la organización en la que prestan sus servicios, por lo que al final terminarán por no realizar eficientemente su trabajo.

1.2.2. Análisis Crítico

El deficiente manejo de la información provoca conflictos interpersonales en la organización. El área de Administración es uno de los lugares donde debe existir

mayor comunicación entre los empleados, para que no realicen el trabajo de manera aislada e incorrecta. Por el contrario, debe existir una comunicación directa, para que no existan malos entendidos y así no causar conflictos.

Los Medios y destrezas de comunicación incorrecta causan rumores e información errónea, provocando confusión en las personas que la reciben. Lo que afecta a cada uno de los empleados, incumpliendo con las obligaciones y labores asignadas, causando pérdida de tiempo e inconformidad en las autoridades.

En la organización los canales de información que se utilizan son inadecuados e inapropiados, lo cual produce una desinformación, ocasionando conflictos y dentro de la empresa. Para conseguir que los mensajes lleguen a las personas adecuadas, la comunicación debe fluir en todas las áreas, y no solo de arriba hacia abajo: es decir, de la gerencia a los trabajadores.

Las insuficientes políticas internas que se manejan dentro de la organización, agregado al desconocimiento de dichas políticas por parte de los funcionarios hacen que no se cuente con una eficiente comunicación interna, por esta razón es importante que las políticas, normas, reglamentos se den a conocer a toda la organización de una manera clara y precisa. Con el objetivo de cumplir con las metas planteadas tanto organizacionales como personales.

1.2.3. Prognosis

De no darse una solución al problema de la comunicación organizacional, se afectará directamente al personal como a la institución. Se producirán varios conflictos llegando a provocar disputas o problemas en el área de administración, ocasionando que la institución no llegue a cumplir sus objetivos y metas planteadas, lo cual causa molestia en los clientes y afectará al prestigio de institución.

Si existe una deficiente comunicación en los trabajadores y ellos sienten que no

están informados de lo que pasa y que sus opiniones o ideas no importan, dejarán de poner interés y pasión en lo que hacen. Esto producirá desmotivación e incumplimiento de labores en los empleados, provocando negatividad y produciendo egoísmo y desorganización. Por esta razón se deben mejorar las relaciones entre los trabajadores del área para tener una mayor identificación con la organización.

La inadecuada comunicación dentro de la institución puede causar insatisfacción laboral ocasionando serios problemas como el incumplimiento de labores, ausencia de trabajo en equipo, y bajo rendimiento, provocando malestar en el cliente externo, que no se siente satisfecho por el servicio prestado por los funcionarios.

Una deficiente información puede generar conductas o actitudes negativas como: desconfianza entre directivos y subordinados, rumores, desinformación y malos entendidos. Lo que conlleva a buscar dicha información en cualquier fuente carente de credibilidad y veracidad, provocando un sentimiento de inseguridad por la ausencia de respaldo, solidaridad y apoyo por parte de sus compañeros y jefes, lo que conlleva a que no exista un buen clima laboral ni una efectiva comunicación organizacional.

1.2.4. Formulación del problema

¿Influye la comunicación organizacional en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital del IESS?

1.2.5. Interrogantes

¿Qué tipo de comunicación organizacional existe en el Área Administrativa del Hospital IESS?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el Área Administrativa del Hospital?

¿Existe un informe que detalle el estudio de la comunicación organizacional en la satisfacción laboral?

1.2.6. Delimitación del objeto de investigación.

Delimitación de Contenido

Campo: Psicología Industrial

Área: La Comunicación organizacional

Aspecto: La Comunicación y satisfacción laboral

Delimitación Espacial

La investigación se cumplirá en el Área Administrativa del Hospital IESS

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Calle: Av. Rodrigo Pachano (Atocha – Ficoa)

Institución: Hospital IESS

Delimitación Temporal:

Esta investigación se realizó durante el período Octubre 2015- Marzo 2016

1.3. Justificación

Es de interés fundamental realizar la presente investigación sobre la comunicación organizacional en la satisfacción laboral, ya que la comunicación ayuda a establecer lazos y a mejorar las relaciones interpersonales, logrando que el clima laboral de la organización mejore, utilizando mecanismos que deben ser debidamente estructurados, para que la información sea difundida de una manera clara y oportuna en busca de un bien común, en donde tanto funcionarios y directivos actúen como emisores y receptores.

Investigar la comunicación organizacional es **importante**, porque se encamina a determinar y analizar las causas que producen la inadecuada comunicación en las organizaciones, la misma que es fundamental para el éxito de la institución y para su correcto funcionamiento. Muchas veces se presentan inconvenientes y problemas entre los miembros de la empresa, que a la vez generan consecuencias que no son favorables para el óptimo funcionamiento de la misma. Al mejorar la comunicación organizacional y la satisfacción laboral, se beneficiarán los colaboradores de la misma.

El trabajo es de **utilidad**, porque ayudará a los funcionarios a mejorar la comunicación organizacional y su satisfacción laboral, considerada como una herramienta de trabajo que permite una correcta información en dichas organizaciones, generando un ambiente de confianza y seguridad con la finalidad de cumplir los objetivos planteados.

La investigación es **novedosa**, porque en la organización no se han realizado proyectos similares, por lo que no se tiene un conocimiento veraz, si la comunicación organizacional incide en la satisfacción laboral, con propósito de mejorar las relaciones interpersonales y su motivación en el desempeño de sus labores.

Esta investigación tendrá un **impacto** provechoso en la institución, porque mejora y facilita el aprovechamiento de la comunicación organizacional como una herramienta que se adapta a la empresa moderna. Impulsados por los diferentes estilos de vida de hoy en día, los trabajadores necesitan incluirse en los proyectos que la empresa impulse para su bienestar. Por tal motivo, necesitan información suficiente para sentirse incluidos en los propósitos que se desarrollen, lo que proveerá unión, motivación y relaciones cordiales, ayudando al desarrollo de las actividades internas y externas.

La presente investigación es **factible** porque tengo al alcance la información de la institución. Los directivos han puesto a disposición los recursos necesarios

(humano, tecnológico, e información necesaria). El personal está convencido de que esta investigación ayudará a la organización, ya que piensan que la comunicación organizacional es importante, porque es un proceso que involucra permanentemente a todos los empleados; también, influye directamente en la satisfacción laboral.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar la influencia de la comunicación organizacional en la satisfacción laboral de los funcionarios del área administrativa del Hospital IESS Ambato.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar el tipo de comunicación organizacional que existe en el Área Administrativa del Hospital IESS.
- Analizar el nivel de satisfacción laboral en el Área Administrativa del Hospital IESS.
- Estructurar un instrumento que detalle la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en el Área Administrativa del Hospital IESS.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos.

En la ciudad de Ambato, en la carrera de Psicología Industrial, en la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO se ha encontrado, el tema de investigación. “La Comunicación Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda, de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua” realizado por (Ponce Fabián, 2015)

Objetivo General

Investigar la influencia de la comunicación organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco Limitada de la ciudad Ambato provincia de Tungurahua.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar el flujo de comunicación organizacional existente en la empresa.
- Analizar la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa.
- Plantear alternativas viables de solución al problema planteado.

Concluye que:

La comunicación organizacional sí influye en la satisfacción laboral por que los procesos de comunicación existentes no son adecuados, ya que pasan por procesos innecesarios al no ser directos y no permitir la retroalimentación, terceras personas son las que se encargan de transmitir la información dilatando el tiempo de entrega mermando el nivel de satisfacción que poseen los colaboradores (p.70)

Se evidencia una falencia en cuanto a la satisfacción laboral ya que el 45% de los colaboradores mantiene posturas de insatisfacción relacionadas con el tiempo, el esfuerzo y la remuneración que reciben además de mantener relaciones laborales deficientes, el grado de satisfacción se mantiene por debajo de los estándares que normalmente debe manejar la organización. (p.70).

Recomienda que:

“Diseñar un plan de la comunicación interna considerando las necesidades de la organización y del colaborador”. (p.71)

“Diseñar un programa de empoderamiento de personal, que incluya la participación del empleado en la toma de decisiones, le brinde oportunidades de desarrollo y optimice las herramientas de las que dispone en el lugar de trabajo”. (p.71)

En el repositorio de la Universidad Técnica de Ambato de Carrera de Ciencias Administrativas el tema, “La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE.” realizado por (Balarezo, 2014)

Objetivo General

Estudiar la incidencia de una deficiente comunicación organizacional interna sobre el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE

Objetivos Específicos

- Diagnosticar cuál es impacto que produce a la empresa SAN MIGUEL DRIVE una deficiente comunicación organizacional interna para desarrollar posibles soluciones.
- Analizar la forma de como impulsar el desarrollo organizacional dentro de la empresa SAN MIGUEL DRIVE, para poder generar propuestas coherentes.
- Proponer una solución a la deficiente comunicación organizacional interna entre el talento humano, para el mejoramiento del desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE.

Concluye que:

“Las falencias que presenta la comunicación organizacional interna está repercutiendo sobre la coordinación de las actividades dentro de la organización”. (p.110)

“La comunicación organizacional influye directamente sobre la baja productividad de la empresa San Miguel Drive así como también en las actitudes de los trabajadores”. (p.110)

Recomienda que:

“Corregir las falencias que presenta la comunicación organizacional interna con la finalidad de mejorar la coordinación de las diferentes actividades que se desarrollan dentro de la organización”. (p.111)

Es urgente mejorar la comunicación organizacional interna en post de incrementar la productividad de la empresa San Miguel Drive y así también mejorar las actitudes de los trabajadores”. (p.111)

De igual manera en el repositorio de la Universidad Técnica de Ambato de la Carrera de Psicología Industrial el tema, “La comunicación organizacional y su incidencia en el clima laboral de la empresa “Comunikt” de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi” elaborado por (Garay, 2013)

Objetivo General

Determinar la incidencia de la comunicación organizacional en el clima laboral de la empresa Comunikt agencia Latacunga.

Objetivos Específicos

- Establecer los factores de comunicación organizacional que inciden en el clima laboral.

- Identificar Cuáles son los elementos del clima laboral afectadas por la comunicación organizacional
- Proponer la estrategia adecuada para mejorar la comunicación organizacional previniendo el mal clima laboral.

Concluye que:

La comunicación organizacional de la empresa Komunikt Latacunga, no tiene pilares fundamentales se ha ido construyendo espontáneamente sin tomar en cuenta la importancia que tiene la misma dentro de la empresa, lo cual esto poco a poco va generando mal estar en los colaboradores ya que los canales de comunicación no son lo suficientemente efectivos para que la información sea de integración y coordinación entre todas las áreas de la empresa. (p.105)

Muchos de los colaboradores de la empresa no se sienten identificados, se crean malas expectativas sobre todo rumores o comentarios innecesarios lo cual esto a la larga provoca mal clima laboral haciendo que sus labores diarias no sean satisfactorias incidiendo en su comportamiento provocando que el proceso de la jornada de trabajo no sea apacible y que la relación entre compañeros de trabajo no sea comprometedor. (p.105)

Recomienda que:

“Se recomienda un Plan de Comunicación Organizacional para lograr elegir el canal adecuado con el cual el receptor comprenderá mejor lo que se pretende que establece un objetivo general que se ramifica en un grupo de metas de carácter específico”.(p.106)

Establecer una comunicación efectiva, dinámica y saludable para que los colaboradores estén interesados en la información que se les impartan, como reuniones formales, capacitaciones, actividades sociales, buzones de comunicación y sugerencias, entre otros. Con el objetivo de lograr una mayor integración entre los miembros de la organización, logrando así elevar los niveles de satisfacción de los colaboradores. (p.106)

2.2. Fundamentación Filosófica

La investigación se fundamenta, principalmente, en el paradigma Critico-Propositivo, porque realizaremos el estudio del problema y cómo influye la

comunicación organizacional en la satisfacción laboral. También, se analizarán y propondrán alternativas de solución con el propósito de mejorar la comunicación entre los trabajadores, para el bienestar personal y empresarial. Al final, se realizará la interpretación de los resultados de manera cualitativa y cuantitativa, con el fin de ejecutar la toma de decisiones, con la meta de beneficiar a la empresa.

2.2.1. Fundamentación Epistemológica.

En el presente trabajo se permitirá tomar conciencia de la importancia que tiene la comunicación organizacional, en los funcionarios de la organización donde se caracterizan por ser personas proactivos que fortaleciendo su personalidad y su actitud laboral en bien de la sociedad y para su crecimiento personal y profesional.

2.2.2. Fundamentación Ontológica.

El problema de estudio no es un tema asilado del mundo dinámico en el que vivimos, es una realidad a la cual se busca dar una solución, de manera que se realicen los cambios necesarios y las mejoras pertinentes para garantizar una eficiente comunicación organizacional y satisfacción laboral.

2.2.3. Fundamentación Axiológica.

Uno de los instrumentos importantes de la investigación son los valores, que es el desarrollo integral del ser humano como; la honestidad, responsabilidad, honradez, solidaridad y la inteligencia emocional e intelectual conjuntamente con su entorno, con el objetivo de obtener cambios en el carácter y la personalidad, para que el personal este en capacidad de administrar su vida acertadamente y cumplir con sus labores de una manera eficaz

2.3. Fundamentación Legal

De los derechos económicos, sociales y culturales.

Sección décima

De la comunicación

Art. 81.- El Estado garantizará el derecho a acceder a fuentes de información; a buscar, recibir, conocer y difundir información objetiva, veraz, plural, oportuna y sin censura previa, de los acontecimientos de interés general, que preserve los valores de la comunidad, especialmente por parte de periodistas y comunicadores sociales

El presente trabajo se sustenta legalmente por la, Constitución del Ecuador, LOSEP. (2008)

Constitución del Ecuador 2008

Título II, Derechos Sección octava, Trabajo y seguridad social

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art- 34.- El derecho a la seguridad social es de todas las personas, y será deber y necesidades individuales y colectivas. El Estado garantizaré y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo 21

Capítulo 2

De la Función Pública

Art. 120.- “No habrá dignatario, autoridad, funcionario ni servidor público exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones, o por sus omisiones. El ejercicio de dignidades y funciones públicas constituye un servicio a la colectividad, que exige capacidad, honestidad y eficiencia”.

Art. 124.- La administración pública se organizará y desarrollará de manera descentralizada y desconcentrada. La ley garantizará los derechos y establecerá las obligaciones de los servidores públicos y regulará su ingreso, estabilidad, evaluación, ascenso y cesación.

Tanto el ingreso como el ascenso dentro del servicio civil y la carrera administrativa, se hará mediante concursos de méritos y de oposición. Solo por excepción, los servidores públicos estarán sujetos a un régimen de libre nombramiento y remoción.

Las remuneraciones que perciban los servidores públicos serán proporcionales a sus funciones, eficiencia y responsabilidades. En ningún caso la afiliación política de un ciudadano influirá para su ingreso, ascenso o separación de una función pública.

Código de Trabajo

Capítulo V

Art. 50.- Límite de jornada y descanso forzosos.- Las jornadas de trabajo obligatorio no pueden exceder de cinco en la semana, o sea de cuarenta horas hebdomadarias. Los días sábados y domingos serán de descanso forzoso y, si en razón de las circunstancias, no pudiere interrumpirse el trabajo en tales días, se

designará otro tiempo igual de la semana para el descanso, mediante acuerdo entre empleador y 22 trabajadores.

Parágrafo 3ro.

De las vacaciones

Art. 69.- Vacaciones anuales.- Todo trabajador tendrá derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de descanso, incluidos los días no laborables. Los trabajadores que hubieren prestado servicios por más de cinco años en la misma empresa o al mismo empleador, tendrán derecho a gozar adicionalmente de un día de vacaciones por cada uno de los años excedentes o recibir

Parágrafo 1ro.

De las remuneraciones y sus garantías

Art. 79.- Igualdad de remuneración.- A trabajo igual corresponde igual remuneración, sin discriminación en razón de nacimiento, edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión, filiación política, posición económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole; más, la especialización y práctica en la ejecución del trabajo se tendrán en cuenta para los efectos de la remuneración.

Capítulo XI

Del fondo de reserva, de su disponibilidad y de la jubilación

Parágrafo 1ro

Del fondo de reserva

Art. 196.- Derecho al fondo de reserva.- Todo trabajador que preste servicios por más de un año tiene derecho a que el empleador le abone una suma equivalente a un mes 23 de sueldo o salario por cada año completo posterior al primero de sus

servicios. Estas sumas constituirán su fondo de reserva o trabajo capitalizado. El trabajador no perderá este derecho por ningún motivo.

La determinación de la cantidad que corresponda por cada año de servicio se hará de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 95 de este Código.

LOSEP

Art. 254.- Pago de remuneraciones.

El pago de las remuneraciones mensuales Unificadas de las y los servidores públicos que laboren bajo la modalidad de nombramiento o contrato de servicios ocasionales en las entidades e instituciones se hará por mensualidades o quincenas, conforme con lo previsto en el artículo 106 de la LOSEP. La remuneración de la o el servidor público, que estuviere en el ejercicio de un puesto, será pagada desde el primer día del mes, y en el caso de cesación, cualquiera que fuere la razón, hasta el último día del mes en el que se produzca su separación.

Art. 257.- Décima tercera remuneración.- Conforme a lo determinado por el artículo 97 de la LOSEP las y los servidores públicos, tienen derecho a percibir hasta el veinte de diciembre de cada año la décima tercera remuneración, misma que estará compuesta por la doceava parte de la sumatoria de todas las remuneraciones mensuales unificadas percibidas durante el año calendario.

Art. 258.- Décima cuarta remuneración.- La servidora o servidor público percibirá por concepto de décima cuarta remuneración, conforme a lo señalado en el artículo 98 de la LOSEP, una remuneración o salario básico unificado del trabajador privado 24 en general, misma que será determinada, cada año, por el Ministerio de Relaciones Laborales.

Art. 269.- Del fondo de reserva.- En caso de que una servidora o un servidor cesare en funciones en una de las instituciones establecidas en el artículo 3 de la LOSEP, e ingrese al primer día laborable siguiente a otra institución, entidad u

organismo del sector público, no perderá su derecho y antigüedad para el cálculo, provisión y pago del fondo de reserva.

Cuando las o los servidores públicos presten sus servicios en otras instituciones del Estado, dentro o fuera del país, mediante comisión de servicios sin remuneración, los fondos de reserva serán pagados por la institución en la cual se encuentra prestando sus servicios. (Losep 2008)

2.4. Categorías Fundamentales

2.4.1. Descripción de la Variable Independiente:

2.4.1.1.1. Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional es uno de los factores fundamentales en el funcionamiento de las empresas. Su actividad es posible gracias al intercambio de información entre los distintos niveles y posiciones del medio; entre los miembros se establecen patrones típicos de comportamiento comunicacional en función de variables sociales. (Castro, 2012, p.65)

.La comunicación es uno de los ejes principales de la organización, lo que permite una mejor interrelación entre el personal. Para llegar a este nivel de comunicación es importante utilizar adecuadamente las herramientas tales como: correos de voz, foros, chats, correo electrónico y videoconferencias. La información que se transmite debe ser precisa, con los tonos emocionales apropiados, para todos los miembros que necesitan el contenido de las comunicaciones. Por esta razón, Castro menciona tres aspectos:

- La comunicación organizacional es un sistema complejo y abierto que es influenciado por el medio ambiente.
- La comunicación organizacional implica mensajes, su flujo, su propósito, su dirección y el medio empleado.
- La comunicación organizacional implica personas, sus actitudes, sus sentimientos, sus relaciones y habilidades. (2012)

“El origen y consolidación de la comunicación organizacional durante las últimas

tres décadas, es la mejor prueba de que la comunicación es de enorme importancia para las organizaciones” (Andrade, 2010, p.120).

La comunicación organizacional es un proceso social, ya que es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los empleados de la organización y sus diferentes clientes, sean estos internos o externos. También, es un conjunto de técnicas y actividades como los conocimientos generados a través de la investigación del proceso comunicativo en la organización. Sirven para desarrollar una estrategia encaminada a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre sus miembros, la organización y las personas que están en su entorno (por ejemplo, inversionistas, clientes, proveedores, gobierno, medios de comunicación, competidores). En esta acepción, podemos distinguir dos categorías, a los que se dirige el esfuerzo comunicativo:

Comunicación interna. Es la actividad que se realiza dentro de una organización para mantener las buenas relaciones entre los miembros de la misma. Esta puede manejarse a través de los distintos medios de comunicación con el fin de llegar a cada trabajador para cumplir con los objetivos.

Comunicación externa: Es definida como el conjunto de operaciones de comunicación destinadas al público externo de la organización, empresa o grupo, con el fin de mantener y mejorar la relación con ellos, mostrando una imagen impecable y promoviendo los productos o servicios.

La comunicación es uno de los procesos más importantes y complejos que tiene el ser humano, es por eso que debemos manejar adecuadamente la información, tomar conciencia y saber lo que estamos comunicando. Diariamente nos comunicamos de una manera ordenada, mediante gestos o palabras. Las personas nos comunicamos en distintos ámbitos expresando sentimientos, deseos y opiniones, con el fin de que la comunicación organizacional sea eficaz y clara.

La comunicación organizacional es un factor clave para las organizaciones, ya que de esto depende el éxito o el fracaso de las empresas, tomando en cuenta el factor

humano, porque presentan diferentes formas de actuar y pensar. Es por eso que la comunicación se tiene que dar en forma efectiva y conjunta.

La Comunicación Organizacional

“Es el proceso informativo de emisión y recepción de mensajes, entre los integrantes de una organización, mediante la utilización de medios y canales que permitan transmitir este mensaje de manera clara y precisa” (Adler, 2011, p.25).

Dentro de la organización, la información es incluida por el emisor y canalizada hacia el receptor a través del medio o canal. Una vez recibido el mensaje, el receptor decodifica el mensaje y proporciona una respuesta y consiste en el intercambio de mensajes entre los individuos. La comunicación ayuda a los miembros a lograr las metas individuales y organizacionales, para finalmente coordinar el cumplimiento de sus necesidades personales con el logro de sus responsabilidades en la organización.

2.4.1.1.2. Flujos de comunicación

Los flujos de comunicación en la organización avanzan en varias direcciones, porque es importante que exista la comunicación descendente, ascendente y horizontal. “Son tomados en cuenta a partir de la estructura comunicacional a nivel interno. Cada una obedece a la razón de ser; es decir lo que se da a partir de las disposiciones de la gerencia” (Fernandez, 2010, p. 93).

Los flujos de la comunicación son vistos a partir de la estructura comunicacional de la organización, esta tiene 4 formas marcadas que son descendente, ascendente, diagonal y horizontal. Cada una tiene un sentido de ser, la comunicación se da a partir de reglas y mandos que parten desde la cabeza de la organización, la participación de los trabajadores y de las conversaciones entre los niveles de la organización.

Comunicación Descendente

La comunicación descendente consiste en controlar, informar, coordinar y motivar al personal. “Este tipo de comunicación se presenta en los niveles jerárquicos altos y con dirección específica hacia los niveles de jerarquía inferior, generalmente esta comunicación se presenta en las organizaciones cuya autoridad es centralizada y sumamente autoritaria.” (Sanchez, 2010, p. 124).

Este tipo de comunicación va direccionada desde los niveles altos hacia los de menor rango o nivel, brindando la información que el personal necesita de la organización para que sepan lo que deben hacer y las metas que deben alcanzar. Esta comunicación facilita el control que debe realizarse hacia los trabajadores, lo que permite valorar su trabajo y corregir errores en sus actividades.

Comunicación Ascendente.

La comunicación ascendente es la que fluye desde los empleados hacia la gerencia. “Se emplea preferentemente para informar sobre los resultados o efectos de las tareas, las acciones ejecutadas, las opiniones sobre las prácticas y políticas de la organización, necesidades, sugerencias” (Sanz, 2011, p.58).

Este tipo de comunicación es la más eficaz y efectiva porque parte desde el subordinado hacia los altos rangos. Lo que significa tener información sobre el resultado final de los deberes y tareas, saber la opinión sobre las necesidades y opiniones de ese nivel organizacional.

Comunicación horizontal

La comunicación horizontal es aquella que se crea entre personas donde no existe la presencia de autoridades. “Se presenta entre niveles similares de jerarquía dentro de la organización y el conocido “flujo diagonal” (se presenta cuando las

partes que intervienen en el proceso de comunicación forman parte de niveles jerárquicos diferentes” (Sánchez, 2010, p.124).

La comunicación horizontal se da entre personas de igual o similar nivel organizacional, esta es efectiva en la interacción de personas de la misma jerarquía y que trabajan en equipo para obtener resultados idóneos

2.4.1.1.3. Elementos de la comunicación

Los elementos de la comunicación son indispensables en el proceso comunicativo. Debido a que no puede faltar ninguno, el emisor envía el mensaje ya que no puede faltar ninguno, porque si esto llega a pasar el proceso queda incompleto y la información no se realizará. “Se denomina comunicación organizacional al proceso por el cual se transmite una información entre un emisor y un receptor a fin a la empresa” (Berges, 2011, págs. 48-49).

Para que la comunicación se lleve a cabo de una manera eficaz se necesita de la participación de dos o más personas, que utilicen diversos signos y elementos para poder comunicarse y transmitir el mensaje. Entre estos elementos tenemos:

Emisor o fuente: sujeto del que parte la información. Es decir, quién o quiénes buscan comunicarse con otro u otros y desde quiénes inicia la transmisión de mensajes, con el propósito de comunicarse.

Encodificación: es traducir la idea a comunicar en un código, ya sean palabras orales, escritas o mímicas u otros símbolos que tengan un significado común, y que sea fácil de comprender para el otro. Es decir transmitir la idea en un lenguaje adecuado, tanto para quien lo envía y para quien lo recibe.

Mensaje: es la forma que se le da a una idea o pensamiento que el comunicador desea transmitir al receptor.

Medio o Canal: es el medio físico a través del cual se transmite el mensaje o el vehículo por el cual viaja el mensaje del emisor al receptor.

Decodificación: conjunto o sistema de signos, palabras, sonidos que se combinan entre sí. Es aquí cuando se observa si el código y el medio fueron los adecuados para que el receptor interpretara el mensaje de la manera que el emisor deseaba. Y es en este elemento en donde la retroalimentación es eficaz o errónea.

Receptor: individuo o persona que recibe una información o mensaje por el emisor, el mismo que debe interpretar y decodificar el mensaje enviado por el receptor.

Retroalimentación: es la respuesta que el receptor dará al emisor acerca de si recibió el mensaje y si lo interpreto de la manera adecuada.

2.4.1.1.4. Tipos de comunicación organizacional

Dentro de una empresa es fundamental que exista una diversidad de tipos de comunicación organizacional, tales como: formal, informal y gráfica, que ayudan a que el personal tenga mayor eficiencia al desempeñar sus actividades.

“Existen formas en las que se pueden comunicar los individuos. Puede ser de manera verbal, no verbal y gráfica. Es una herramienta de trabajo importante, por la cual se podrá entender su papel, y puede desempeñarse de una manera eficiente” (Ehb, 2010, p. 95).

A continuación describiremos los tipos de comunicación mencionados por Ehb, los cuales nos permitirán un mejor desempeño laboral. “La comunicación no verbal incluye expresiones faciales, tono de voz, patrones de contacto, movimientos, diferencias culturales” (Maldonado, 2010,p. 14).

Es necesario y fundamental que el personal de la organización la utilice adecuadamente, esta forma de comunicación nos demuestra que aparte del lenguaje, existen otros signos que pueden ser utilizados para transmitir mensajes

con eficiencia. Dentro de la organización, los colaboradores al momento de comunicarse, hacen uso de los signos no verbales mediante gestos, mímicas y movimientos del cuerpo.

La comunicación verbal es la principal forma de comunicación que se utiliza en las organizaciones, se da de una manera oral o escrita por medio de conversaciones, entrevistas, cartas, tableros, memorandos y correos electrónicos.

“La comunicación verbal está en constante dinamismo y alteración, está sujeta a los cambios de pensamiento, las modificaciones del lenguaje a través del tiempo y a los efectos que la misma dinámica del proceso va provocando en los individuos que interactúan” (Ferrer, 2002, p.25).

Este tipo de comunicación está sujeta a cambios en la forma de pensar de las personas, así como también modificaciones en lo referente al lenguaje, a través del tiempo, a los efectos que provoca este proceso entre los individuos o grupos que se relacionan.

La comunicación gráfica es el proceso de transmitir mensajes por medio de imágenes visuales, y para entender el funcionamiento del lenguaje se tienen que observar todos los recursos visuales como composición, forma y textura.

Combinar la comunicación con la creatividad, para que su mensaje sea estético, el objetivo es comunicar “el contenido puede dominar la forma, pero la forma nunca debe dominar al contenido” y “la impresión es por el que se producen las imágenes visuales. (Acaso, 2010, p.24).

Las organizaciones utilizan diagramas de avance, mapas, logotipos, íconos y otro tipo de gráficos para complementar la actividad de comunicación. Es importante combinar las ilustraciones con palabras bien seleccionadas para lograr el éxito en la comunicación.

2.4.1.2. Clima Laboral

El clima laboral es el conjunto de características que describen a una organización, mediante la percepción que el individuo tiene de su lugar de trabajo,

y la opinión que se haya formado en términos de cordialidad, recompensas y apoyo. “Es el resultado de los efectos percibidos del sistema formal, estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada” (Méndez 2010, p.28-29).

El clima organizacional es importante porque nos refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros de la organización, porque ayuda a que el personal a cargo pueda analizar y diagnosticar el clima de su organización, ya sea de una manera directa o indirecta.

“El clima organizacional se refiere a las características del medio ambiente laboral, estas son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en este medio, teniendo repercusiones sobre su comportamiento”(Chiang,2010, p.89).

El clima organizacional influye en la conducta de las personas y en el comportamiento de los miembros de la organización. Esto se da a través de percepciones que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y el rendimiento profesional. Afectando a las condiciones del medio laboral que son sistema de remuneración, transferencia de tecnología, servicios sociales y posibilidad de participación.

2.4.1.2.1. Procesos que Intervienen en el Clima Laboral

Los procesos del clima laboral se refieren al análisis del área de trabajo. El cual busca un continuo mejoramiento del ambiente en su organización mediante los agentes internos y externos. “Todas las audiencias tienen un papel fundamental y, no pueden faltar los agentes externos, cada vez más relevantes en un entorno en el que la información fluye con mayor rapidez y la vinculación profesional está, muy relacionada con el mercado” (Brunet,2010, p. 38).

Los agentes internos y externos son importantes en el medio en el que se desenvuelven los trabajadores, ya que la información fluye de una manera más rápida. Así tenemos dos tipos de agentes:

Agentes Internos: Son los que se dan en el interior de las organizaciones. Se basan en el análisis del comportamiento organizacional que pueden ser alternativas de solución, creando la necesidad de cambio de orden estructural; como puede ser: cambio de estrategia, cambio de directrices, etc.

Agentes Externos: Los agentes externos son todos aquellos que se encuentran fuera del grupo u organización y tienen un efecto dentro de la misma. Este efecto puede ser positivo o negativo; también puede afectar al cliente, quien es el que marca el ritmo del trabajo.

2.4.1.2.2. Factores que influyen en el clima laboral

El clima laboral es el medio ambiente que existe en la organización, es importante que existan factores que influyan en el clima laboral y con ellos mejorar las condiciones de trabajo y las interacciones del personal. Son siete factores del clima laboral que son: liderazgo, relaciones interpersonales, implicación, organización, remuneraciones, igualdad. (Blanch, 2010, p.30)

Los factores antes mencionados son importantes para cumplir con un buen desempeño laboral y mejorar las interacciones del personal, ya que aquí se refleja el medio ambiente que existe en la organización. Entre los cuales podemos mencionar:

Liderazgo

Es el vínculo que se crea entre las personas que tienen habilidades gerenciales para influir de una manera directa en sus trabajadores, para mejorar su desempeño laboral con la consecución de objetivos y conseguir las metas planteadas.

Relaciones interpersonales

Son el conjunto de interacciones recíprocas, que nos permiten alcanzar objetivos para nuestro desarrollo personal y laboral. Estas se crean entre trabajadores, directivos y miembros de la organización. Cada uno de los mismos desempeñan diferentes funciones por una remuneración salarial; sin embargo muchas de las veces el staff de la empresa no está muy a gusto con el puesto de trabajo asignado. Esto conlleva a que el personal se fije en los errores y en el desempeño laboral de los demás, ocasionando que se creen conflictos dentro de la organización y no exista un buen clima laboral.

Implicación

Es el grado en que los trabajadores se sienten parte de la empresa, esto dependerá mucho de la participación que la empresa da a cada uno de los mismos, para así crear un compromiso y satisfacción que ayuden y motiven a esa relación íntima con la empresa.

Organización

Es un sistema que nos permite alcanzar ciertas metas, objetivos y cumplir funciones específicas, la misma que está conformada por un grupo social, tareas y administración que interactúan para cumplir sus metas propuestas.

Reconocimiento

El reconocimiento es algo que se debería hacer en toda empresa, con la finalidad de expresar la gratitud, después de realizar un buen trabajo o tener un buen desempeño laboral. Existen estudios que revelan que un empleado cuando cree que es bueno en su trabajo disfruta realizando el mismo y cada vez lo hace mejor en menos tiempo, aumentando su productividad.

Remuneraciones

Las empresas que se manejan con remuneraciones estáticas son las que tienen mayor rotación y cambio de personal; por lo que, al tener la misma remuneración por un largo tiempo se denota que no importa el esfuerzo realizado por el trabajador. Los incentivos por buen rendimiento laboral se los puede aplicar en

todos los departamentos de la empresa, ya que cada uno es una pieza fundamental de la organización y esto permite que el personal se esfuerce más en su área de trabajo.

Igualdad

Se debe dar el mismo trato a cada empleado sin distinción de sexo raza o edad. Hay que dar las mismas oportunidades y estímulos a cada uno, dando igualdad de circunstancias, evitar el favoritismo para no crear envidias ni discordias entre el personal.

2.4.1.3. Cultura Organizacional

La cultura organizacional representa el conjunto de valores de la organización. Lleva generalmente la fuerte influencia de las creencias clave de la alta dirección. Implica un conjunto de creencias y supuestos básicos compartidos por el grupo humano de la organización y con mayor fuerza y compromiso por los integrantes de su dirección. (Sánchez, 2010, p. 242)

La cultura organizacional es un atributo o cualidad interna de la organización, es la fusión de normas, hábitos y valores que las personas practican en una organización e institución, los mismos que son capaces de controlar la forma en que interactúan entre ellos ya que es muy importante, porque ayuda a detectar problemas y encontrar soluciones posibles.

“La Cultura Organizacional está compuesta por las interpretaciones que un grupo o comunidad hace del mundo que lo rodea, por las actividades y artefactos que las reflejan. Estas interpretaciones se comparten de manera colectiva como resultado de un proceso social” (Franklin, 2011, p. 305).

Las organizaciones a lo largo de su vida han presentado éxitos y fracasos, lo cual ha provocado que las decisiones creen o eliminen cualquier comportamiento ya este favorable o desfavorable, ya que mediante esto se obtendrá un crecimiento continuo tanto personal como empresarial. Es fundamental que en la empresa existan valores y principios para construir bases sólidas, así como también adquirir un conjunto de procedimientos y conductas que sirvan como apoyo para estos principios.

La Cultura Organizacional es el conjunto de formas de actuar, de sentir y de pensar que se comparten entre los miembros de la organización y son los que identifican a la empresa ante los clientes, proveedores y todos los que conocen la existencia de la empresa, es decir, es el rasgo diferenciador de la competencia. (Granizo, 12 de Junio de 2010, p. 20).

Es primordial que la institución conozca el tipo de cultura con la que se está manejando ya que está relacionado con los valores y el comportamiento de los individuos en su ámbito laboral y en su actividad dentro de su área de trabajo, ya que mediante las costumbres, leyes, estrategias y formas de interactuar con los demás funcionarios y con el universo y esto ayuda para que el empleado se desarrolle de una manera eficiente tanto en el aspecto empresarial como personal.

2.4.1.3.1. Características de la Cultura Organizacional

La cultura organizacional es el ambiente que te rodea en el trabajo todo el tiempo, cuando el entorno es adecuado y satisfactorio está el personal se siente a gusto en sus relaciones y procesos de trabajo en los que se desempeña.

Para Chiavenato I. (2009, p. 456) las características principales son las siguientes:

Regularidad de los Comportamientos Observados: las relaciones entre los funcionarios de la organización se basan en un lenguaje común y conductas diferentes.

Normas: políticas de trabajo, reglamentos internos sobre cómo realizar las actividades encomendadas.

Valores Dominantes: son los principios que defiende la organización, inculcados a sus colaboradores para que los compartan.

Filosofía: cómo se maneja la organización al interactuar con los empleados y con los clientes.

Reglas: pautas establecidas para regir el comportamiento dentro de las organizaciones.

Clima Organizacional: la satisfacción en el trabajo, la forma de interactuar con los demás, el trato hacia los clientes.

2.4.1.3.2. Tipos de Cultura

Los tipos de Cultura Organización son útiles para encontrar soluciones a los problemas lo antes posible. Llegando a cumplir grupos de trabajo con aptitudes similares y con el fin de ofrecer un mejor rendimiento laboral. Para (Konopaske, 2011, p. 401) los tipos de Cultura Organizacional son:

Cultura Burocrática: es una organización en la que se pone énfasis en las reglas, políticas, procedimientos y toma de decisiones centralizada. El gobierno, las agencias gubernamentales y las empresas creadas y administradas por directores autocráticos son ejemplos de culturas burocráticas.

Cultura de Clan: ser parte de una familia trabajadora, seguir la tradición y los rituales, el trabajo en equipo y el espíritu. Los empleados están dispuestos a trabajar duro por una compensación y un paquete de prestaciones justo y equitativo.

Cultura Empresarial: la innovación, creatividad, toma de riesgos y la búsqueda agresiva de oportunidades ilustran una cultura empresarial. Los empleados entienden que el cambio dinámico, las iniciativas individuales y la autonomía son prácticas estándar.

Cultura de Mercado: un énfasis en el aumento de las ventas, el aumento en la participación de mercado, la estabilidad financiera y la rentabilidad son atributos de una cultura de mercado. Los empleados tienen una relación contractual con la empresa. Existe poco sentimiento de trabajo en equipo y cohesión en este tipo de cultura.

2.4.2. Descripción de la Variable Dependiente:

2.4.2.1. Administración de Recursos Humanos

La administración es la planificación, organización y la guía para las áreas de

trabajo. “El termino de administración se refiere al proceso de conseguir que se hagan las cosas con eficiencia y eficacia, mediante otras personas y junto con ellas” (Robbins y Cenzo, 2009.p, 06).

El personal de la organización debe cumplir con sus obligaciones y tareas de la mejor manera, para lograr un mejor desempeño y rendimiento laboral. Los colaboradores de cada departamento deben trabajar en equipo y de una manera ética y responsable, para cumplir con lo planificado.

Ser eficiente es cumplir una función o tarea de una manera responsable, idónea y correcta. “Ser eficiente significa alcanzar las metas con el menor desperdicio de recursos, es decir, emplear de la mejor forma el dinero, el tiempo, los materiales y a la gente” (Bateman y Snell, 2009, p.19).

Un personal eficiente es aquel que en situaciones complejas y competitivas sabe utilizar los recursos de una manera limitada como: humanos, financieros, físicos y tecnológicos con el propósito de alcanzar las metas y los objetivos propuestos, obteniendo resultados satisfactorios para la organización.

La eficacia es la habilidad de alcanzar el efecto deseado, después de haber realizado una tarea o trabajo. “Medida de la pertinencia de las metas que los gerentes decidieron que persiguiera la organización y del grado en que esa organización alcanza tales metas. Las organizaciones son eficaces cuando los gerentes escogen metas apropiadas y las consiguen” (Jones y George 2010, p. 06).

Al frente de una organización eficaz debe estar un gerente, con la capacidad de enfrentar los retos, tomar las decisiones correctas, utilizando los elementos que tiene a su disposición, con el fin de conseguir los beneficios y los resultados esperados, logrando un buen desenvolvimiento personal y organizacional.

La administración de recursos humanos es un proceso administrativo que ayuda a que los empleados alcancen un buen nivel de desempeño laboral. “Es básicamente

un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo” (Chiang y Pastor, 2010, p. 65).

Es el proceso de controlar, organizar, dirigir y evaluar el desempeño del personal, para determinar el grado de los objetivos y las metas planteadas. También ayuda a que los administradores de una organización puedan detectar y corregir los errores, con el fin de desarrollar planes más reales para el futuro, permitiendo a la empresa tener perspectiva más amplia en lo que compete a producción y prestación de servicios.

2.4.2.1.1 Objetivos de la ARH

Los objetivos de la administración de recursos humanos son las metas que tiene una organización, para un mejor desempeño. “Es la planeación, la organización el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal. Significa mantener personas en la organización, que trabajen y den el máximo de sí mismas con una actitud positiva (Chiavenato, 1999, p. 13).

Las metas de una organización se las cumple mediante los objetivos planteados por el departamento de recursos humanos, con el fin de promover el desempeño profesional y la eficiencia del personal, en donde cada uno da lo mejor de sí, y de una manera efectiva.

Chiavenato menciona que los objetivos de la ARH que son:

- Crear, mantener y desarrollar un conjunto de recursos humanos con habilidades y motivación suficientes para conseguir los objetivos de la organización.
- Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plena de los recursos humanos y el logro de los objetivos individuales.
- Alcanzar eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles. (1999, p.13)

La organización debe motivar e incentivar al personal, para promover un buen ambiente de trabajo y así poder alcanzar los objetivos y metas propuestas logrando así una satisfacción laboral y organizacional.

2.4.2.2. Teoría del Comportamiento

La teoría del comportamiento significa una nueva dirección y un nuevo enfoque dentro de la teoría administrativa: el enfoque de las ciencias del comportamiento, el abandono de las posiciones normativas y prescriptivas de las teorías anteriores (teoría clásica, de las relaciones humanas y de la burocracia) y la adopción de posiciones explicativas y descriptivas. (Amoros, 2011, p.43)

La organización es un sistema cooperativo racional, ya que solo puede alcanzar sus objetivos si las personas que la componen coordinan sus esfuerzos con el objetivo de lograr algo que individualmente jamás conseguirían. Por esa razón la organización se caracteriza por una división racional del trabajo y por una determinada jerarquía. Mediante el comportamiento de las personas y los grupos se puede estudiar el funcionamiento y la dinámica de las organizaciones que es una ciencia interdisciplinaria y casi independiente.

La teoría del comportamiento presenta debilidades, puntos críticos y aspectos bien característicos los cuales según (Ander-egg, 2011, p.32) son los siguientes:

- Marcado énfasis en las personas.
- Extremada preocupación por explicar y describir las características del comportamiento organizacional.
- Falta en la creación de modelos y principios de aplicación práctica

El Autor menciona que para la teoría del comportamiento los principales medios para crear condiciones de satisfacción son:

- Delegación real de responsabilidades para objetivos conjuntos.
- La utilización de grupos de trabajo semiautónomos.
- Ampliación del cargo,

- Retroacción (feedback) como elogios y críticas constructivas sobre el desempeño. Promociones escalonadas para el personal no gerencial.
- Entrenamiento más amplio para el cargo.
- Simplificación del cargo por el propio involucrado.

Esta teoría es la más general y más reducida de las teorías conductuales es resultado de la investigación iniciada en Ohio State University a fines de la década de 1940. En esos estudios se trató de identificar las dimensiones independientes del comportamiento del líder. Son dos categorías que aplicaban la mayor parte de la conducta del liderazgo descrita por los subordinados. A esas dimensiones las llamaron iniciación de estructura y consideración. (Fernández, 2010, p.27)

La iniciación de la estructura denota la medida en que el líder tiende a definir y estructural su rol y los de los subordinados en la obtención de las metas. Incluye la conducta tendiente a organizar el trabajo, las relaciones de trabajo y las metas.

El líder caracterizado como alto en esta variable puede describirse con aspectos como el hecho de que asigna determinadas tareas a los miembros del grupo, espera que mantengan niveles bien definidos de desempeño e insiste en cumplir con los plazos.

Es el grado en que una persona suele tener relaciones laborales que se caracteriza por confianza mutua, respeto por las ideas de los subordinados y aprecio por sus sentimientos. Muestra interés por el bienestar de sus seguidores, por su comodidad su estatus y su satisfacción. Un líder con alta puntuación en esta variable será descrito como una persona que ayuda a sus subordinados en sus problemas personales, que es amistoso y accesible y que trata igual a todos los subordinados

2.4.2.3. Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral influye en la actitud del trabajador y en las funciones que desempeña. “La satisfacción laboral es una actitud que se ve influenciada por la manera como las personas perciben su empleo en general y en cada uno de los aspectos particulares del mismo” (Romero, 2008, p. 45). La satisfacción laboral es la manera de actuar de las personas en su trabajo, basada en las creencias y valores que se desarrollan al momento de realizar sus funciones. Lo cual se ve

reflejado al momento de relacionarse con el resto de sus compañeros.

Es la actividad que muestra el colaborador en relación a su puesto de trabajo, y su actitud está basada en valores y creencias que desarrolla de su propio desempeño laboral y que influirá de manera significativa en los resultados obtenidos y el cumplimiento de objetivos. (Ortega, 2009, p. 98.)

La satisfacción está determinada por la actitud e interacción de los individuos y las características de su ambiente de trabajo. El reconocimiento, percepciones, oportunidades de ascenso, experiencias laborales todo esto hace que se genere un grado satisfactorio en el funcionario y así cumplir con sus deberes y obligaciones.

Los colaboradores satisfechos son más propensos a dialogar de manera positiva sobre la institución, a colaborar con los compañeros e ir más lejos de los objetivos reglamentarios en su lugar de trabajo, posiblemente porque anhelan ser solidarios en cuanto a sus experiencias positivas. (Robbins, 2013, p. 84)

Existen diversos factores motivacionales para el personal como: remuneración, distinciones y los reconocimientos a la labor bien hecha. Esto ayuda para que se sientan a gusto con su trabajo y que su comportamiento sea optimo, para que exista trabajo en equipo y un buen clima de trabajo.

Para una buena satisfacción laboral es fundamental algunos aspectos. “Las tres actitudes básicas del individuo en un entorno laboral son su grado de satisfacción con el trabajo, su nivel de implicación en el mismo y su mayor o menor grado de compromiso con la empresa” (Rubio, 2005, p. 646). Estos aspectos son fundamentales para los trabajadores, ya que si las condiciones de trabajo son adecuadas se originara el cumplimiento de las metas y expectativas.

2.4.2.3.1. Causas de Satisfacción Laboral

Existen varias causas que manifiestan la satisfacción laboral en los empleados. (Robbins, 2013, p. 95)

Ambiente adecuado de trabajo. Las condiciones de trabajo como: organización, trabajo en equipo, equidad, amabilidad, participación, colaboración, etc., son

fundamentales para lograr la satisfacción entre los funcionarios y alcanzar la productividad que la organización espera.

Competencia de la dirección. Al no sentirse incentivados por la dirección de la organización, los empleados tienden a desmotivarse, generando malestar, desfavoreciendo en el cumplimiento de las actividades, tareas y funciones encomendadas.

Seguridad en el trabajo. Es el sentimiento de pertenencia que los empleados encuentran en la empresa, identificándose con sus roles, generando satisfacción para realizar el trabajo en equipo, mejorando el desempeño, logrando alcanzar los objetivos empresariales y personales.

2.4.2.3.2. Factores de satisfacción Laboral

Los factores de la satisfacción laboral son fundamentales, porque los trabajadores demuestran el cambio de actitudes. “Existen cinco factores que se muestran determinantes en la satisfacción en el trabajo: logro, reconocimiento, el trabajo en sí, responsabilidad y progreso, siendo los tres últimos los que contienen mayor relación con el cambio de actitudes laborales” (Rodríguez, 2014, p.13).

Para lograr la satisfacción laboral se deben tomar en cuenta cinco factores que son determinantes como: logro, reconocimiento, el trabajo en sí, responsabilidad y progreso, los cuales tienen gran importancia en el cambio de actitudes para un mejor desempeño laboral. Los cuáles serán conceptualizados a continuación:

Logro: El logro es alcanzar una meta propuesta previamente por una persona o grupos de personas, ya que todos nos planteamos objetivos para alcanzar la superación que beneficiara a la persona o a la organización

Reconocimiento: El reconocimiento es la recompensa al esfuerzo, y al tiempo que el trabajador dedica a desarrollar sus labores. Este reconocimiento puede ser por el tiempo de trabajo y por destacarse en sus funciones .de una manera eficaz y

eficiente.

El trabajo en sí: El trabajo en sí es toda actividad que se desarrolla una persona en forma manual o intelectual a cambio de una remuneración o compensación económica por las labores realizadas. También es la dedicación y la actividad que requiere un esfuerzo de parte del trabajador.

Responsabilidad: Todo ser humano tiene valores como la responsabilidad que es una característica que tienen las personas para actuar de una forma moral y correcta en el cumplimiento de sus obligaciones.

Progreso: Es el avance o mejora que se va desarrollando ya sea de una persona o de la organización, el mismo que se alcanza mediante el esfuerzo y creatividad del grupo humano lo que conlleva al florecimiento tanto de la persona como de la institución.

Los factores antes mencionados hacen que una persona pueda alcanzar el liderazgo dentro de su lugar de trabajo. Considera al liderazgo como “la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo” (Alles, 2005, p.114).

El liderazgo es la habilidad que tiene una persona para manejar a un grupo y establecer objetivos, manteniendo una buena relación y dando seguimiento a los mismos y mediante esto impartir feedback. El líder debe inspirar confianza y motivar a sus seguidores, proveer coaching para el desarrollo de los colaboradores.

El coaching organizacional es el que tiene la capacidad para que los individuos o los equipos consigan alcanzar su máxima potencialidad y que todos trabajen en equipo. “Es un proceso de apoyo direccionado a obtener fines particulares, así como roles y metas que son por lo general formalmente establecidas. Tiene su origen en el presente pero fundamentalmente se enfoca en el futuro, en busca del

desarrollo del potencial humano” (Valera y Olea, 2011, p. 15).

El coaching es el desarrollo de habilidades que el individuo tiene para alcanzar sus objetivos y metas planteadas. Es una herramienta clave para alcanzar el desarrollo personal como organizacional, ya que ayuda a mejorar su desempeño y a crecer como profesional.

El ambiente de trabajo es el entorno en que las personas desempeñan sus habilidades y destrezas. “Es una manera muy práctica se puede definir ambiente de trabajo como las circunstancias que caracterizan el medio en donde se desempeña el trabajo” (Henao, 2009, p.1).

El ambiente de trabajo es un aspecto muy importante para la calidad de vida y la seguridad de los trabajadores., ya que el lugar donde realizan sus funciones debe ser agradable para que se sientan a gusto y felices. Otro aspecto es que exista una comunicación directa y sincera, ya que un ambiente de trabajo debe ser honesto y sincero entre compañeros y si existen críticas que sean hechas de una manera constructiva.

2.4.2.3.3. Evaluación del nivel de satisfacción laboral.

“Las tres actitudes básicas del individuo en un entorno laboral son su grado de satisfacción con el trabajo, su nivel de implicación en el mismo y su mayor o menor grado de compromiso con la misma empresa” (Rubio, 2005, p.646).

La evaluación consiste en elaborar cuestionarios o entrevistas, las cuales en su contexto lleven preguntas direccionadas a obtener información acerca de cuál es la percepción que tienen de sus empleos, ya que son considerados como factores determinantes en el colaborador y su desempeño y su calidad de vida dentro de la institución.

2.5. Hipótesis

La Comunicación Organizacional incide en la Satisfacción Laboral en el Área Administrativa del Hospital IESS.

2.6 Señalamiento de la variable de la hipótesis

Variable independiente:

Comunicación Organizacional

Variable dependiente:

Satisfacción Laboral

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3. METODOLOGÍA

En este capítulo se presenta la metodología aplicada en el desarrollo de la presente investigación. Se detallan aspectos relevantes como el enfoque de la investigación, modalidad básica de la investigación, nivel de investigación, operacionalización de variables, técnicas y procedimientos, etc.

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se basa en el enfoque: crítico- propositivo, de carácter cuantitativo - cualitativo.

3.1.1 Cualitativa

Porque se basa en conocimientos científicos que permitirán clasificar, describir, definir y determinar resultados de la investigación.

3.1.2 Cuantitativa

Porque determina datos matemáticos y estadísticos que permitirán obtener porcentajes para una mejor interpretación de las causas y efectos del problema.

3.2 Modalidad básica de la investigación

La investigación que se realizara es de tipo social, ya que su objetivo es ayudar a las personas implicadas de esta problemática.

3.2.1 Bibliográfica

Es bibliográfica porque la información requerida se obtuvo y amplió utilizando el criterio, las teorías, conceptualizaciones de diferentes autores, de fuentes documentales

3.2.2 De campo

La investigación será de campo porque el investigador acudirá al lugar de los hechos, es decir a la institución misma, la cual nos permitirá obtener la información que necesitemos para nuestro estudio.

3.2.3 Correlacional

Es una investigación correlacional porque busca medir el nivel de relación entre las variables propuestas que son la comunicación organizacional y la satisfacción laboral

3.3 Nivel de la investigación

Para la ejecución de la presente investigación se aplicara los siguientes tipos de investigación.

3.3.1 Exploratoria

A través de este tipo de investigación podemos reconocer el problema planteado, lo que permitirá identificar los factores que causan la inadecuada comunicación organizacional, permitiendo su identificación e indagación científica. Por lo cual se crea la necesidad de plantear soluciones a la problemática del tema, dirigiéndose a las partes más valiosas de una empresa que son los trabajadores.

3.3.2 Descriptiva

Es descriptiva porque se encarga de describir y medir con la mayor precisión posible la satisfacción laboral que proporciona trabajar en la empresa y así recopila información a través de encuestas previamente aplicadas al personal para poder clasificarla y procesarla de la mejor manera

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

Para el presente proyecto la población a estudiar es de 40 personas que se desempeñana en el área administrativa.

Tabla N.-3. 1 Población y Muestra

Población	Cantidad
Gerencia	5
Departamento de Recursos Humanos	9
Departamento Financiero	10
Departamento de Estadística	16
Total	40

Elaborado por: Oviedo Gabriela

Fuente: Investigación de campo

3.4.2 Muestra

Debido a que la población es pequeña no se ha tomado en consideración determinar una muestra por lo que se trabajará con la totalidad de la población.

3.5 Operacionalización de variables

3.5.1 Variable independiente: Comunicación Organizacional

Variable Independiente : Comunicación Organizacional				
Conceptualizar	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas de Instrumentos
<p>La comunicación es esencial para alcanzar la concordancia y la consistencia en el comportamiento de las personas. La comunicación organizacional es el proceso mediante el cual se puede transmitir información verbal, no verbal y gráfica dentro de la organización, así como fuera de ella. Algunas comunicaciones fluyen por la estructura formal y la informal; otras bajan o suben a lo largo de niveles jerárquicos, mientras algunas más se mueven en dirección lateral u horizontal.</p> <p>Chiavenato, I (2009)</p>	Comunicación Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Escrita • Oral • Visual 	<p>¿Cree usted que la comunicación organizacional con sus compañeros de trabajo es adecuada?</p> <p>¿Las palabras que utilizan sus compañeros para darte una orden son adecuadas?</p>	Técnica: Encuesta Entrevista
	No Verbal	<ul style="list-style-type: none"> • Gestual • Prosémica 	<p>¿Cree usted que las palabras que expresa su jefe o compañeros concuerdan con sus gestos?</p>	Instrumento: Cuestionario
	Gráfica	<ul style="list-style-type: none"> • Símbolos 	<p>¿En la empresa, la señalética cumple la función adecuada?</p> <p>¿La señalética que existe en la organización cumple con el propósito para la que fue creada?</p>	Personal Administrativo

Cuadro N.-3. 1 Operacionalización de la variable independiente

Elaborado por: Oviedo Gabriela

Fuente: Investigación de campo

3.5.2 Variable dependiente: Satisfacción Laboral

Variable Dependiente: Satisfacción Laboral				
Conceptualizar	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas de Instrumentos
<p>La satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores ya sea por medio de la motivación, recompensas, ascensos, supervisión y remuneración. También es el conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo o antecedentes personales. Chiang, (2010)</p>	<p>Motivación</p> <p>Recompensas</p> <p>Remuneración</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conducta • Relaciones interpersonales • Gratificación • Distinción • Homenaje 	<p>¿Las relaciones interpersonales que existen en su área de trabajo influyen en su satisfacción laboral?</p> <p>¿Se encuentra conforme con el salario que usted percibe?</p> <p>¿Cree usted que la empresa reconoce sus esfuerzos?</p> <p>¿Considera que es importante recibir reconocimientos por una labor bien hecha?</p> <p>¿Ha recibido alguna distinción por desempeñar bien sus funciones?</p>	<p>Técnica: Encuesta Entrevista</p> <p>Instrumento: Cuestionario Personal Administrativo</p>

Cuadro N.- 3.2 Operacionalización de la variable dependiente

Elaborado por: Oviedo Gabriela

Fuente: Investigación de campo

3.6 Técnicas de Instrumentos

Se utilizara como técnica la encuesta dirigida a los colaboradores como instrumento el cuestionario estructurado.

3.7 Recolección de la Información

Recolección de Información	
PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para recolectar información y determinar si la comunicación organizacional influye en la satisfacción laboral.
2. ¿A qué personas o sujetos?	Colaboradores del Hospital IESS del área Administrativa.
3. ¿Sobre qué aspectos?	Comunicación Organizacional en la Satisfacción laboral.
4. ¿Quién?	Investigador: Gabriela Oviedo.
5. ¿Cuándo?	Octubre 2015- Marzo 2016
6. ¿Lugar de la recolección de la información?	Empresa IESS
7. ¿Cuántas veces?	Se realizara por una ocasión a cada uno de los encuestados
8. ¿Qué técnica de recolección utilizara?	Encuestas
9. ¿Con qué instrumento?	Cuestionario
10. ¿En qué situación?	Se buscara el mejor momento para obtener resultados reales

Cuadro N.- 3.3 Recolección de la Información

Elaborado por: Oviedo Gabriela

Fuente: Investigación de campo

3.8 Procesamiento y Análisis

Recopilaremos la información a través de distintos procedimientos los cuales nos proporcionarán datos necesarios sobre la comunicación organizacional y la satisfacción, a través de los cuales cumpliremos los objetivos específicos planteados.

La investigación será aplicada a los 40 colaboradores del área administrativa de la institución, a través de las encuestas y otros instrumentos específicos; además, la información bibliográfica obtenida con la observación de campo se analizará para cumplir con nuestro objetivo planteado.

Los datos recogidos se procesarán siguiendo este ordenamiento

- Revisión de la información
- Tabulación de la información
- Representación de los resultados
- Análisis e interpretación de los resultados
- Se emitirá conclusiones

Para la tabulación de resultados aplicaremos el método estadístico del Chi Cuadrado, en relación a nuestra población que son de 40 personas para la correspondiente verificación de la hipótesis.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Pregunta 1: ¿Cree usted que la comunicación organizacional con sus compañeros de trabajo es adecuada?

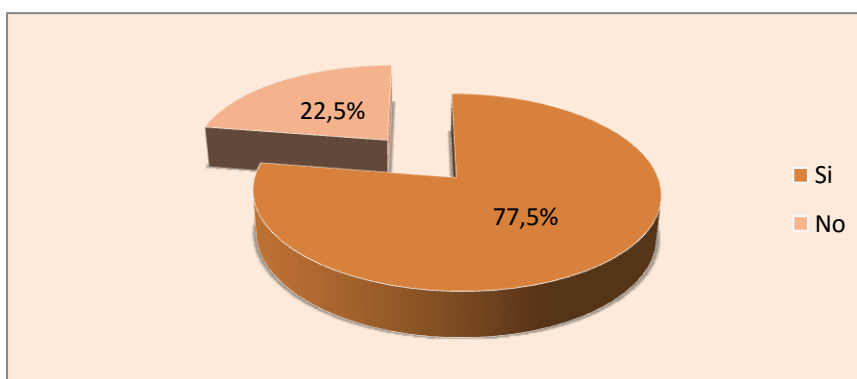
Tabla N.-4.1 Comunicación adecuada

Indicadores	Funcionarios	Porcentaje
Si	31	77,5%
No	9	22,5%
Total	40	100%

Elaborado por: Oviedo Gabriela

Fuente: Investigación de campo

Gráfico N.-4.1 Comunicación adecuada



Elaborado por: Oviedo Gabriela

Fuente: Investigación de campo

Análisis

Del total de funcionarios encuestados, el 72,5% cree que la comunicación organizacional con sus compañeros es adecuada, mientras que el 27,5 % manifiesta lo contrario.

Interpretación

La mayoría de funcionarios encuestados señala que la comunicación es eficaz y clara; esto es favorable para la organización, porque de esta manera se puede trabajar en equipo, dirigir y resolver conflictos. La información que se transmite es entendible y oportuna, lo que permite que el clima organizacional sea adecuado, ya que es el entorno en el que el trabajador se desenvuelve, para alcanzar nuevas metas y tener una excelente vinculación con los compañeros de

trabajo.

Pregunta 2: ¿Considera usted que la comunicación organizacional incide en la satisfacción laboral?

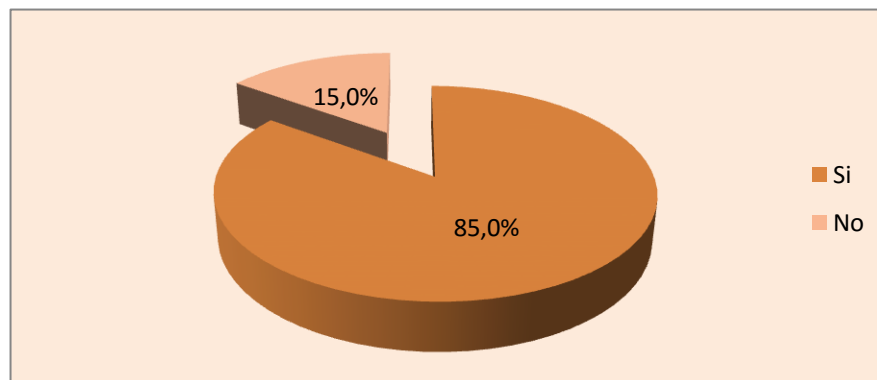
Tabla N.-4.2 Incidencia en la satisfacción laboral

Indicadores	Funcionarios	Porcentaje
Si	34	85%
No	6	15%
Total	40	100%

Elaborado por: Oviedo Gabriela

Fuente: Investigación de campo

Grafico N.-4.2 Incidencia en la satisfacción laboral



Elaborado por: Oviedo Gabriela

Fuente: Investigación de campo

Análisis

El 85,0% de funcionarios encuestados considera que la comunicación organizacional sí incide en la satisfacción laboral, y el 15% mencionan que no influye en el desempeño laboral.

Interpretación

Se puede observar, en un alto porcentaje, que los empleados del departamento administrativo del Hospital IESS Ambato consideran que una buena

comunicación organizacional es importante, ya que el ser humano por naturaleza, requiere relacionarse con otras personas para un mejor desempeño, y satisfacer sus necesidades de afecto y socialización. Creando en el personal confianza y motivación, consiguiendo de esta la satisfacción, tanto personal como laboral.

Pregunta 3: ¿Cree usted que las palabras que expresa su jefe o compañeros concuerdan con sus gestos?

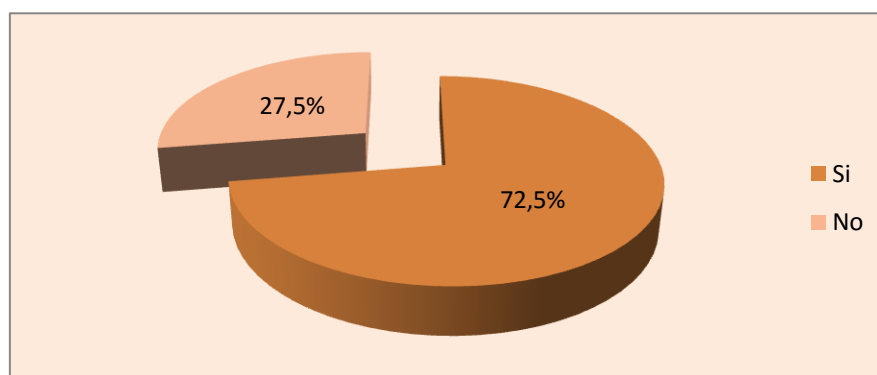
Indicadores	Funcionarios	Porcentaje
Si	29	72,5
No	11	27,5
Total	40	100%

Tabla N.-4.3 Palabras

Elaborado por: Oviedo Gabriela

Fuente: Investigación de campo

Grafico N.-4.3 Palabras



Elaborado por: Oviedo Gabriela

Fuente: Investigación de campo

Análisis

El 72,5% de funcionarios encuestados cree que los gestos que expresan sus

compañeros o jefes concuerdan con las órdenes expresadas, mientras que el 27,5% manifiestan que no coinciden con lo que desean expresar.

Interpretación

Los resultados muestran que los funcionarios creen que el lenguaje corporal o gestos son importantes, porque mediante la vista captamos un gran porcentaje de la información que se da en una comunicación. Para que el mensaje que se transmite sea captado de una forma pertinente y en el momento adecuado, las expresiones, movimientos, posturas o gestos que hagan deben ser claros, sin dar lugar a interpretaciones erróneas

Pregunta 4: En la empresa, ¿la señalética cumple la función adecuada?

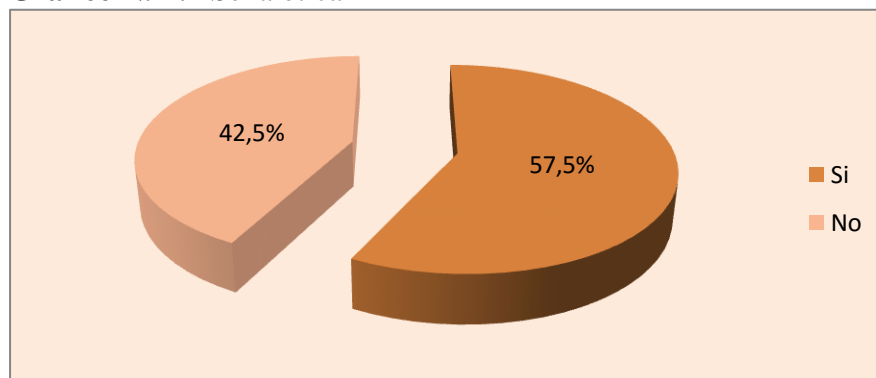
Indicadores	Funcionarios	Porcentaje
Si	23	57,5
No	17	42,5
Total	40	100%

Tabla N.-4.4 Señalética

Elaborado por: Oviedo Gabriela

Fuente: Investigación de campo

Grafico N.-4.4 Señalética



Elaborado por: Oviedo Gabriela

Elaborado por: Oviedo Gabriela

Fuente: Investigación de campo

Indicadores	Funcionarios	Porcentaje
Si	31	77,5
No	9	22,5
Total	40	100%

Análisis

Del total de funcionarios encuestados, el 77.5% indicó que sí existe una buena señalética en la empresa, mientras que el 22.5% manifestó que no cuentan con buena señalética.

Interpretación

Según los resultados obtenidos de la investigación, la mayoría de los funcionarios manifiesta que en la organización existe una adecuada señalética, la misma que debe ser creada para adaptarse a cada una de las necesidades y requerimientos de la institución. La señalética facilita el acceso a los diferentes servicios requeridos por las personas en determinado espacio.

Pregunta 5: En la empresa, ¿la señalética que existe cumple con el propósito para la que fue creada?

Tabla N.-4.5 Señalética propósito

Elaborado por: Oviedo Gabriela

Fuente: Investigación de campo

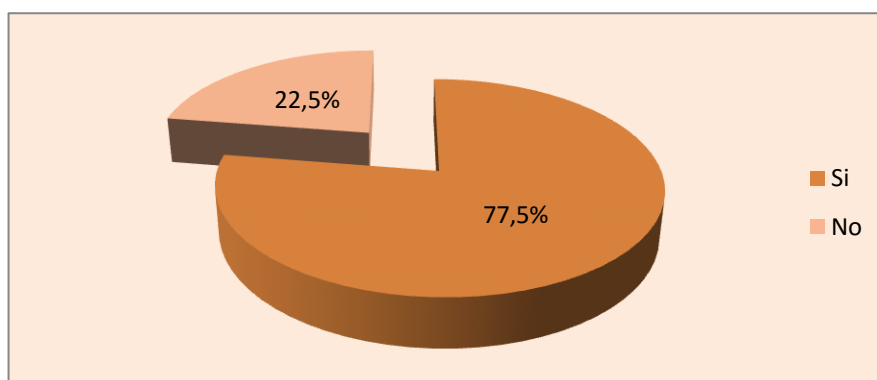


Grafico N.-4.5 Señalética propósito

Elaborado por: Oviedo Gabriela

Fuente: Investigación de campo

Análisis

El 77,5% de funcionarios encuestados afirmó que la señalética cumple con la función creada, mientras que el 22,5% comentan que no cumplen con dicha función.

Interpretación

Un alto porcentaje de funcionarios manifiesta que la señalética que existe en la organización sí cumple con el propósito establecido. Al utilizar este tipo de comunicación permite ahorrar tiempo y ayuda a direccionar a los funcionarios y al cliente externo. Una señalética adecuada protege a las personas del peligro y evitar que ocurran accidentes. Esto ayuda a una mejor funcionalidad y eficiencia tanto interna como externa.

Pregunta 6: ¿Las relaciones interpersonales que existen en su área de trabajo influyen en su satisfacción laboral?

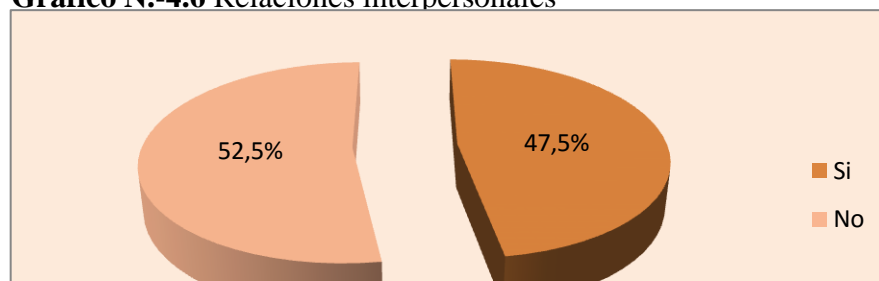
Indicadores	Funcionarios	Porcentaje
Si	19	47,5%
No	21	52,5%
Total	40	100%

Tabla N.-4.6 Relaciones interpersonales

Elaborado por: Oviedo Gabriela

Fuente: Investigación de campo

Grafico N.-4.6 Relaciones interpersonales



Indicadores	Funcionarios	Porcentaje
Si	18	45,0
No	22	55,0
Total	40	100%

Elaborado por: Oviedo Gabriela

Fuente: Investigación de campo

Análisis

El 52,5% de funcionarios encuestados considera que no influyen las relaciones interpersonales en su satisfacción laboral, y el 47,5% mencionan que sí influyen en lo laboral.

Interpretación

Un gran porcentaje de los empleados encuestados considera que las relaciones interpersonales no influyen en el desempeño de sus labores, ya que al no existir una buena relación con sus compañeros, cada uno de los colaboradores realiza su trabajo de una manera profesional. Lo ideal para un buen desempeño laboral es que el entorno donde se desenvuelve cada trabajador sea cordial y q exista una buena comunicación entre compañeros y así trabajar de una manera eficaz en equipo y alcanzar las metas propuestas.

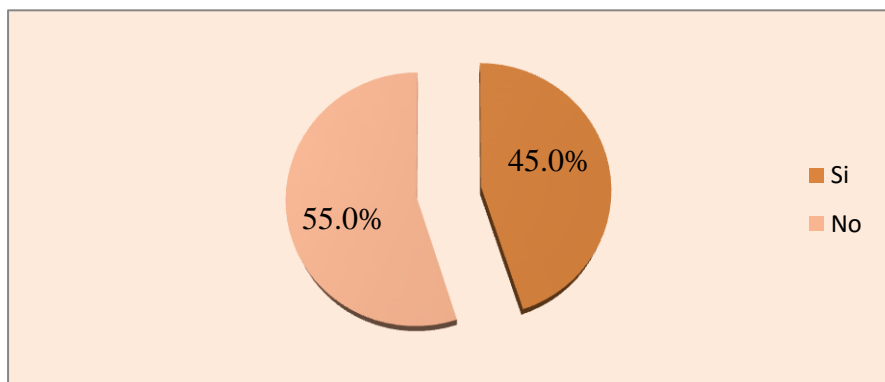
Pregunta 7: ¿Se encuentra conforme con el salario que usted percibe?

Tabla N.-4.7 Salario

Elaborado por: Oviedo Gabriela

Fuente: Investigación de campo

Grafico N.-4.7 Salario



Elaborado por: Oviedo Gabriela
Fuente: Investigación de campo

Análisis

El 55,0% de los encuestados no se encuentra conforme con el salario que percibe, mientras que el 45,0% indicaron que sí están conformes con su salario.

Interpretación

La mayoría de los funcionarios que no están de acuerdo con el salario que perciben por su desempeño. Lo que es contraproducente para la empresa, porque el personal no se siente satisfecho con su remuneración, lo que provoca inconformidad y un bajo rendimiento en sus funciones.

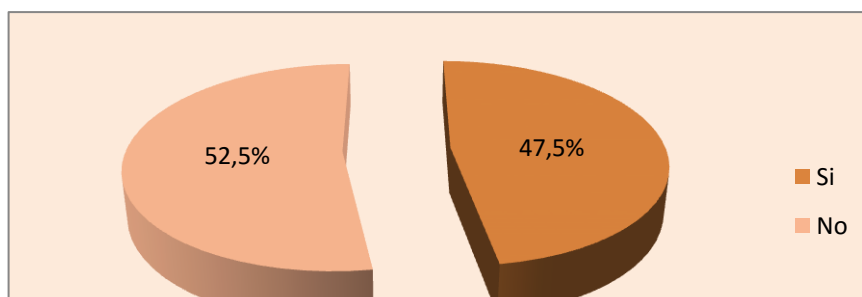
Pregunta 8: ¿Cree usted que la empresa reconoce sus esfuerzos?

Indicadores	Funcionarios	Porcentaje
Si	19	47,5
No	21	52,5
Total	40	100%

Tabla N.- 4.8 Esfuerzos

Elaborado por: Oviedo Gabriela
Fuente: Investigación de campo

Grafico N.-4.8 Esfuerzos



Indicadores	Funcionarios	Porcentaje
Si	30	75
No	10	25
Total	40	100%

Elaborado por: Oviedo Gabriela

Fuente: Investigación de campo

Análisis

El 52,5% de los funcionarios encuestados cree que la empresa no reconoce sus esfuerzos y el 47,5% indica que sus esfuerzos sí son reconocidos.

Interpretación

Es muy importante para los colaboradores que sus esfuerzos sean reconocidos. Para esto las organizaciones deben preocuparse por reconocer y motivar la labor diaria de cada uno de sus funcionarios, con el propósito que se sientan satisfechos en el desempeño de sus labores. Estas recompensas pueden ser económicas como: aumento en la remuneración o bonos salariales. Otro tipo de reconocimiento es el ascenso de puesto definitivo o temporal.

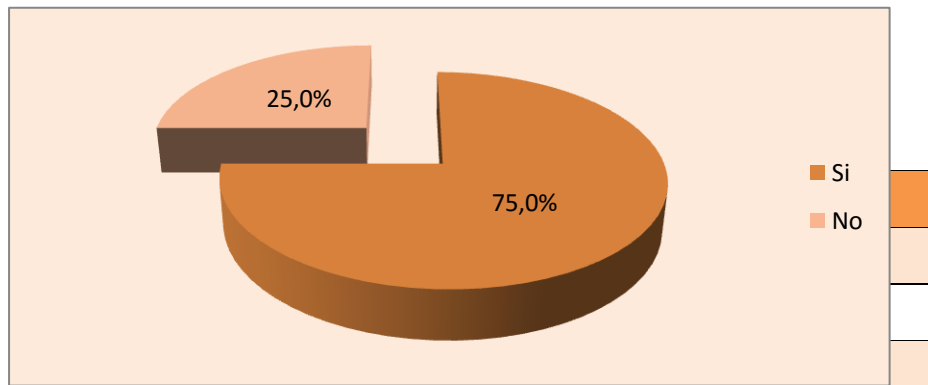
Pregunta 9: ¿Considera que es importante recibir reconocimientos por una labor bien hecha?

Tabla N.-4.9 Reconocimientos

Elaborado por: Oviedo Gabriela

Fuente: Investigación de campo

Grafico N.-4.9 Reconocimientos



Elaborado por: Oviedo Gabriela

Fuente: Investigación de campo

Análisis

Del total de funcionarios encuestados, el 75% considera que es importante recibir reconocimientos por su labor realizada, mientras que el 25,0% manifestó que su labor no ha sido reconocida.

Interpretación

La mayoría de funcionarios menciona que sí deberían recibir algún tipo de distinción por las labores realizadas. Y que las autoridades sepan reconocer el esfuerzo de una labor bien hecha por el trabajador, ya que el ser humano por naturaleza es ávido de un reconocimiento y motivación, lo cual ayudará a un mejor desempeño profesional y laboral.

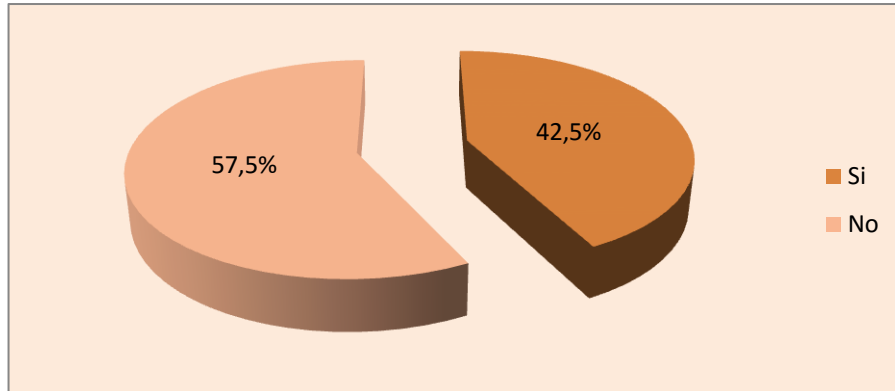
Pregunta 10: ¿Ha recibido alguna distinción por desempeñar bien sus funciones?

Tabla N.-4.10 Distinción

Elaborado por: Oviedo Gabriela

Fuente: Investigación de campo

Tabla N.-4.10 Distinción



Elaborado por: Oviedo Gabriela

Fuente: Investigación de campo

Análisis

El 57,5% de los funcionarios encuestados indicó que no han recibido distinciones en reconocimiento a sus labores, pero el 42,5% manifestó que sí recibieron el reconocimiento su desempeño laboral.

Interpretación

Es muy importante que en las organizaciones se creen formas de incentivar a sus colaboradores. Existen incentivos como: reconocimientos, aumentos de sueldo, homenajes y placas, con la finalidad de que el funcionario se sienta satisfecho y conforme con el trabajo que realiza. De esta manera se sentirá un ser activo en el crecimiento de la organización; lo que se traduce en un colaborador creativo y beneficioso para la institución.

4.1 Interpretación de datos

H_0 = La comunicación organizacional no incide en la satisfacción laboral

H_1 = La comunicación organizacional sí incide en la satisfacción laboral

Selección del nivel de significación

Para la verificación de la hipótesis se utilizará el nivel de significación de $\alpha = 0.05$

Descripción de la población

Se ha tomado como referencia para la investigación de campo, la población total de 40 trabajadores del departamento administrativo del Hospital IESS, del cantón Ambato.

4.2. Modelo Matemático

χ^2 = Chi cuadrado

Σ = Sumatoria.

O = Frecuencia observada.

E = Frecuencia esperada.

4.3. Modelo Estadístico

$$\text{Fórmula: } \chi^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

4.3.1. Nivel de Significación, grados de libertad, resta de decisión

El nivel a utilizar es de $\alpha = 0.05$, lo que significa que tendrá un margen de error de 95%

Los grados de libertad están determinados por el siguiente cálculo:

Grados de Libertad

$$Gl = (4-1) (2-1)$$

$$Gl = 3 \times 1$$

$$Gl = 3$$

$$Gl = \mathbf{7,81}$$

Por lo tanto con 2 grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05; se aceptará la hipótesis nula (H_0) si el valor de χ^2 teórico es menor o igual al valor de χ^2 calculado (X_{t2} , χ^2); se la rechazará la hipótesis nula (H_0) y se aceptará la hipótesis alterna (H_1) si el valor del χ^2 calculado es mayor al valor del χ^2 teórico ($\chi^2 > X_{t2}$).

Distribución chi cuadrado X

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,814	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,24491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446

Tabla N° 4.11: Tabla de Distribución Chi-Cuadrado (x2)

Elaborado por: Oviedo Gabriela

Fuente: www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachicuadrado.pdf

Tenemos, el valor tabulado de X₂ con 2 grados de libertad y un nivel de significación de 0,05 es de 7,81 valor encontrado en la tabla de puntos porcentuales de la distribución X₂

4.3.2 Frecuencia Observada

Tabla N.-4.12 Frecuencia Observada

Preguntas	SI	NO	TOTAL
¿Cree usted que la comunicación organizacional con sus compañeros de trabajo es adecuada?	31	9	40
¿Cree usted que las palabras que expresa su jefe	29	11	40

o compañeros concuerdan con sus gestos?			
Las relaciones interpersonales que existen en su área de trabajo influyen en su satisfacción laboral	19	21	40
¿Considera usted que la comunicación organizacional incide en la satisfacción laboral?	34	6	40
TOTAL	113	47	160

Elaborado por: Oviedo Gabriela

Fuente: Investigación de campo

4.3.3 Frecuencia Esperada

Tabla N.-4.13 Frecuencia Esperada

Preguntas	SI	NO	TOTAL
¿Cree usted que la comunicación organizacional con sus compañeros de trabajo es adecuada?	28,25	11,75	40
¿Cree usted que las palabras que expresa su jefe o compañeros concuerdan con sus gestos?	28,25	11,75	40
¿Las relaciones interpersonales que existen en su área de trabajo influyen en su satisfacción laboral?	28,25	11,75	40
¿Considera usted que la comunicación organizacional incide en la satisfacción laboral?	28,25	11,75	40
TOTAL	113	47	160

Elaborado por: Oviedo Gabriela

Fuente: Investigación de campo

4.3.4 Cálculo del Chi Cuadrado

Tabla N.-4.14 Cálculo del Chi Cuadrado

Elaborado por: Oviedo Gabriela

O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E ² /E)
31	28,25	2,75	7,56	0.26
9	11,75	-2,75	7,56	0.64
29	28,25	0,75	0,05	0.00
11	11,75	-0,75	0,05	0.00
19	28,25	-9,25	85.56	3.02
21	11,75	9,25	85.56	7.28
34	28,25	5,75	33,06	1.17
6	11,75	-5,75	33,06	2.81
120	120			15.18

Fuente: Investigación de campo

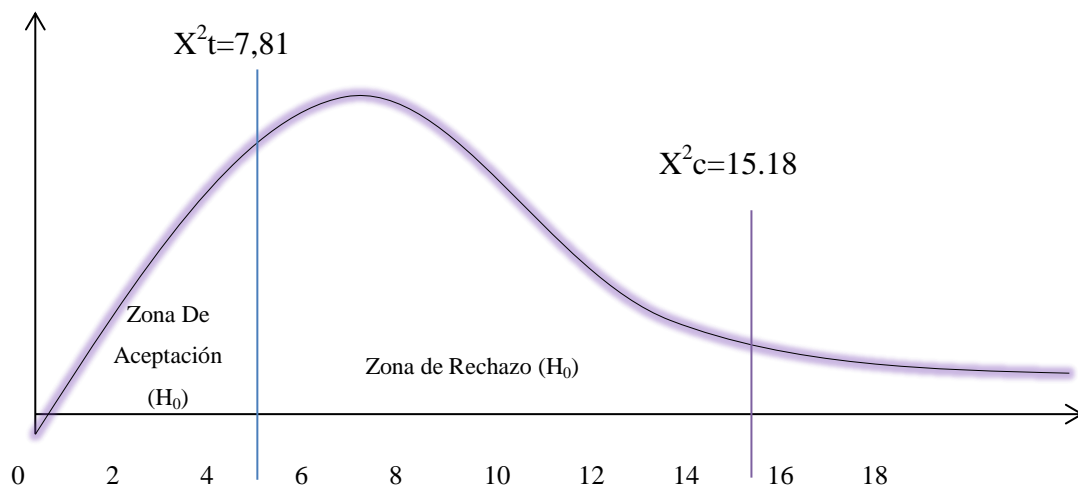
Comparar los valores

Valor calculado: **15,18**

Valor de la tabla: **7,81**

Campana de GAUSS

Grafico N.-4.11 Campana de GAUSS



20

Elaborado por: Oviedo Gabriela

Fuente: Investigación de campo

4.3.5 DECISIÓN

Con 3 grados de libertad, y una significancia del 0,5 el valor crítico es de 7,81, este valor cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula (H_0) por ser inferior a X_{c2} que es de 15,18; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna (H_1) que manifiesta que la comunicación organizacional sí incide en la satisfacción laboral de los funcionarios del área administrativa del Hospital IESS de la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

La comunicación organizacional en el área de administrativa del hospital IESS de Ambato, influye significativamente en la satisfacción laboral, por cuanto, mientras más adecuados sean los procesos de comunicación existentes, mejor fluidez de entendimiento prevalecerá entre los trabajadores, al ser la información eficaz y clara, sin pasar por procesos innecesarios que obstruyen y dilatan el tiempo de entrega de notificaciones, lo que es bueno para la Institución, reflejándose en la mejor atención a los asociados.

En el Área Administrativa existe un tipo de comunicación interpersonal y grupal, predominando la comunicación verbal, lo cual incide para que el rendimiento de los trabajadores sea óptimo, lo que permite mejorar el desempeño de las labores encomendadas a los funcionarios. Para así alcanzar las metas organizacionales y tener un buen vínculo con los compañeros de trabajo.

Se evidencia una falencia en cuanto a la satisfacción laboral, manteniendo los funcionarios posturas de insatisfacción, relacionadas con el tiempo, el esfuerzo, remuneración, reconocimientos y distinciones que reciben, provocando inconformidad y desmotivación, lo que influye en la escasa superación personal de los funcionarios.

Es necesario que en Área Administrativa del Hospital IESS, se estructure un documento que contenga los principales hallazgos de la presente investigación, para que la institución tome las decisiones y correctivos necesarios, que permita mantener y mejorar la comunicación organizacional y la satisfacción laboral.

5.2 RECOMENDACIONES

Diseñar un plan de comunicación interna, considerando las necesidades de la organización y del colaborador, para mejorar la motivación y satisfacción laboral, procesos que mejorarán la fluidez de entendimiento, al ser la información eficaz, clara y oportuna, lo que beneficiará a la Institución y la atención a los beneficiarios.

Se recomienda que el Jefe o los gerentes se comprometan con la comunicación vertical para que exista retroalimentación de jefe a empleados y de empleados a jefe, con el propósito de utilizar una adecuada comunicación en el momento oportuno, ya que es una parte esencial para lograr las metas necesarias de la organización y así mantener informados a los funcionarios de los diferentes cambios que se implemente en las diferentes áreas de trabajo.

Se recomienda otorgar capacitaciones periódicamente y reconocimientos al personal eficaz y eficiente, generando cambios positivos dentro de la organización ampliando la satisfacción de los trabajadores y a mejorando la productividad de la Institución.

Es necesario la elaboración de un documento técnico, por medio del cual, se evidencia los resultados de la investigación de la influencia del comunicación organizacional en la satisfacción laboral.

BIBLIOGRAFÍA

- Adler, R. B. (2011). Comunicación organizacional. México: mc Graw Hill interamericana. }
- Ander-Egg, E. (2011). El Trabajo en Equipo. México, México: Editorial Progreso.
- Andrade, H. (2010). Comunicación organizacional interna, proceso, disciplina, técnica .Madrid, España: Gesbiblo s.l.
- Alles, M. A. (2007). 5 pasos para transformar una oficina de personal en un área de recursos humanos. Buenos Aires: granica.
- Balarezo, Byron (2015) “La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE.”: Tesis Ingeniero de Empresas Ambato, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera Administración de empresas.
- Bateman, Thomas s. y Snell, Scott a. (2009) Administracion.liderazgo y colaboracion en un mundo competitivo, 8ed ,Mexico: mcgraw-hill
- Berges, L. (2011). Gestión de empresas de comunicación. Sevilla, España: comunicación social cs. 129
- Blanch, J. (2010). Teoría de las relaciones laborales. Cataluña, España: editorial uoc.
- Castro, J. (2012). Comunica, lecturas de comunicación organizacional. Madrid, España: Gesbiblo s.l.
- Castelo (2014). Satisfacción laboral y el rendimiento profesional
- Chiang, M. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid, España: r.b. servicios editoriales.
- Chiang, M, & Pastor. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: universidad pontificia comillas
- Idalberto Chiavenato “Administración de recursos humanos” quinta edición – noviembre de 1999 – editorial mc grawhill
- Chiavenato, I. (2009). Gestion del talento humano.México: mc graw-hill
- Chiavenato 2012/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf
- Contreras, H. (12 de 10 de 2012). RRPP Net Porat. Recuperado el 13 de 05 de 2013, de <http://rrppnet.com.ar/comorganizacional.htm>
- Ehb, e. h. (2010). Comunicación empresarial - una guía para directivos ocupados. Bilbao, España: Deusto.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. México: Editores S.A.
- Chiavenato 2012/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf
- Favaro, D. (s.f.). Creas. (D. Favaro, Ed.) Recuperado el 11 de 05 de 2013, de <http://www.creas.org/recursos/archivos/pubcreas/comorg.pdf>

- Fernández, D. (2010). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente*. Madrid, España: Paraninfo
- Fernández, E. (2010). *Administración de Empresas, un enfoque interdisciplinario*. Madrid, España: Paraninfo
- Ferrer, Argelia (2002). *Periodismo científico y desarrollo: una mirada desde américa latina*
- Floría, p., Gonzáles, a., & Gonzáles, d. (2006). *Manual para el técnico en prevención de riesgos laborales*. Madrid, España: fc editorial.
- Franklin, E. &. (2011). *Enfoque para América Latina*.
- Garay, Andrea (2013). “La comunicación organizacional y su incidencia en el clima laboral de la empresa “Comunikt” de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi”: Tesis Psicología Industrial Ambato, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. Carrera Psicología Industrial.
- Granizo, E. (12 de Junio de 2010). *El Ambiente Laboral es un factor determinante en la productividad del trabajador*. Gerencie.com.
- Greco, O. (2003). *Diccionario de sociología*. Buenos Aires: VALLETTA.
- Henao, F. (2009). *Condiciones de trabajo y salud*. Bogotá, Colombia: ecoe.
- Jones, Gareth r. y George ,Jennifer m. (2010): *administracion comtemporanea 6ta* , mexico: mcgraw-hill
- Konopaske, G. I. (2011). *Organizaciones, Comportamiento, Estructura y Procesos*. México: Editores S.A
- Méndez, c. (2010). *Clima organizacional en Colombia*. Bogotá: centro editorial “universidad del rosario”.
- Monroy, A. (2010). *Investigación histórica bibliográfica sobre la comunicación organizacional, relacionada con en el desarrollo organizacional*. Corporación instituto de administración y finanzas Pereira.
- Ortega, B. (2009). *Grado de Satisfacción Laboral y Condiciones*. México, México: Overall
- Ponce, Fabián (2015) “La comunicación organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito cámara de comercio de Ambato Ltda. De la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua”: Tesis Psicología Industrial Ambato, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. Carrera Psicología Industrial.
- Robbins, Stephen P.y Decenzo, David A. (2009) *fundamentos de la adminsitracion: conceptos esenciales y aolicaciones 6ta* ,mexico: pearson education

- Robbins, S. (2013). Comportamiento organizacional (Quinceava ed.). Juárez, México: Pearson.
- Romero Moncayo, m. (2008). Psicología institucional. Codeu
- Rodríguez, a., Díaz, f., fuertes, f., Martin, m., Montalbán, m., Sánchez, e., & zarco, v. (2014). Psicología de las organizaciones. Barcelona, España: uoc.
- Rubio Juan Carlos, (2005) “Manual para la formación de nivel superior en prevención de riesgos laborales” Ediciones Díaz de Santos. España.
- Sánchez, J. (2010). Eficacia Organizacional. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Sánchez, m. (2010). Comunicación empresarial y atención al cliente. Madrid, España: editex.
- Sanz, m. (2011). Identidad corporativa, claves de la comunicación empresarial. Madrid, España: esic.
- Varela, R., & Olea, P. (2011). El coaching organizacional y sus aplicaciones. México: Pearson educación.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
MODALIDAD PRESENCIAL
ARTÍCULO ACADÉMICO

TEMA:

**“LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
DEL HOSPITAL IESS DEL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE
TUNGURAHUA”**

AUTORA: Gabriela Estefanía Oviedo Altamirano

TUTOR: Psc. Ind. Leonardo Carvajal M.A

AMBATO – ECUADOR

2016

ARTÍCULO ACADÉMICO

*Universidad técnica de Ambato
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación
Carrera de Psicología Industrial*

“SISTEMAS DE RECOMPENZAS EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL IESS”

AUTORA: Gabriela Estefanía Oviedo Altamirano

TUTOR: Psc. Ind. Leonardo Carvajal M.A

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente trabajo de investigación se analizó el impacto de los sistemas de recompensas en el Hospital IESS Ambato, con el objeto de mejorar las relaciones personales entre los funcionarios. Resalta la importancia de obtener información sobre la calidad de vida de los colaboradores, así como sus reconocimientos e incentivos, los mismos que pueden ser económicos y de otra índole. Se considera de gran relevancia las remuneraciones, incentivos y los reconocimientos otorgados por la organización a los colaboradores por el desempeño y el trabajo independiente, así como en el trabajo en equipo que realizan, con la finalidad de lograr el beneficio y crecimiento tanto personal como empresarial. Así mismo, el factor humano es muy cambiante y se deben tener sistemas para identificar sus necesidades para poder fortalecerlo.

Palabras claves: Incentivos, salarios, reconocimientos, distinciones, servidores públicos.

ARTÍCULO ACADÉMICO

*Universidad técnica de Ambato
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación
Carrera de Psicología Industrial*

“SISTEMAS DE RECOMPENZAS EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL IESS”

AUTORA: Gabriela Estefanía Oviedo Altamirano

TUTOR: Psc. Ind. Leonardo Carvajal M.A

Abstract

In the present research the impact of systems of rewards in the Ambato Hospital IESS, was analyzed in order to improve personal relationships between officials. It highlights the importance of information on the quality of life of employees, as well as their recognition and incentives, which can be economic and otherwise. It is considered highly relevant remuneration, incentives and recognition by the Organization collaborators for independent work, and performance as well as in team work carried out, in order to achieve both personal and business growth and profit. Likewise, the human factor is very changeable and systems should be to identify your needs in order to strengthen it.

Keywords: Incentives, wage, awards, distinctions and public servants.

Introducción

En el Ecuador se han dado diferentes formas de recompensar el trabajo que desempeñan las personas. El apogeo de los sistemas de recompensas se da con el desarrollo de la administración científica. Ésta busca implementar métodos científicos como: seleccionar adecuadamente el personal, crear armonía, paz, cooperación, trabajo en equipo y un buen rendimiento laboral con el fin de evitar conflictos entre los trabajadores y así alcanzar los objetivos planteados y la eficiencia organizacional.(Chiavenato, 2009)

“En las organizaciones las, recompensas deben ser justas para satisfacer las necesidades del personal de no ser así, los empleados no estarán contentos ni satisfechos en la organización, ya que tienden a comparar los sistemas de recompensas con los de otras empresas” (Hernández, 2015).

Estas recompensas deben ser otorgadas de manera equitativa, de acuerdo a las necesidades de los individuos y permitirán mejorar aspectos de la eficacia organizacional y motivará al personal a comprometerse con la organización, para actuar de una manera eficaz.

Los sistemas de recompensas se originan en la investigación sobre la calidad de vida de los trabajadores, considerando a las recompensas como una parte integral de las organizaciones. El personal, al brindar sus servicios recibe pagos, promociones, incentivos y otros beneficios para mejorar la satisfacción y su desempeño, es por eso que los directivos se preocupan cada vez más por los sistemas de recompensas. Estos ayudan a mejorar la eficiencia de la organización.

“La remuneración y los incentivos contribuyen a la implantación de las estrategias como reconocimientos económicos, capacitaciones y recompensas, que dan forma a la conducta positiva de las personas y del grupo” (García, Posada y Hernández, 2012).

Los planes de recompensas, bien diseñados, deben ser congruentes con los objetivos y la estructura de la organización. Pueden ser incentivos monetarios y no monetarios que motivan a los empleados a cumplir con sus obligaciones y que su desempeño sea eficaz, para alcanzar las metas planteadas. (Sánchez, 2013)

Las organizaciones buscan desarrollar el compromiso entre el personal y la organización, integrando las necesidades individuales y organizacionales, con el objetivo de crecer y ser eficaces y eficientes.

Existen varios tipos de sistemas de recompensas, como son: extrínseca, intrínseca, formales, informales y por acciones y logros específicos. Se otorgan de acuerdo al rendimiento de una persona, con el objetivo de incentivar y mejorar su trabajo, para que actúen de una manera eficaz con el fin de alcanzar las metas de la organización trabajando en equipo, para el beneficio y crecimiento mutuo. (Newstron, 2013)

Extrínseca

La recompensa extrínseca es la que tiene relación con el exterior. Está motivada por recompensas externas, como por ejemplo dinero, ascensos e incentivos. En la motivación extrínseca, las personas realizan acciones ajenas a la propia acción con la finalidad de conseguir esos intereses y recompensas, y no por satisfacer necesariamente la propia acción en sí. (Salvatore, 2013)

Intrínseca

Hablamos de recompensa intrínseca cuando la persona realiza y desempeña acciones sin la necesidad de un incentivo externo. La persona se siente motivada porque nace de su interior, con el fin de satisfacer sus deseos de auto superación y crecimiento personal. Esta motivación no nace con el objetivo de obtener resultados, si no por el placer de realizar la tarea. (Manene, 2012)

Formales

Este tipo de recompensas formales se da por iniciativa propia de la organización, para mantener motivado al personal. Mediante una carta de agradecimiento o un elogio en público puede ser una manera significativa de reconocer los esfuerzos y logros de los empleados. Sin embargo, si esta es la única forma de reconocimiento que se utiliza en repetidas ocasiones, perderá muy pronto su eficacia.

“Darles el mismo premio a todos por igual resulta contraproducente, porque puede afectar el desempeño de los empleados que obtuvieron los más altos resultados, creando la ausencia de competitividad entre ellos” (Montenegro, 2013).

Informales

Son aquellas que se otorgan por iniciativa del directivo de la organización en base al desempeño laboral. Son formas espontáneas que se pueden poner en práctica con un mínimo de planificación y esfuerzo.

Pueden ser felicitaciones personal a los empleados que hayan realizado un buen trabajo; también, enviando notas personales de felicitación, y hacer público un reconocimiento del buen desempeño de los empleados mediante reuniones, que ayudan a que se eleve el autoestima de los empleados para celebrar sus triunfos. Las recompensas deben ser otorgadas tan pronto como se logra el desempeño o el resultado esperado. Las recompensas que se demoran semanas o meses no logran motivar a los empleados. (Palomo, 2010).

Para una mejor comprensión mencionaremos algunas de las diferencias que existen entre los sistemas de recompensas formales e informales. Las recompensas formales se dan por iniciativa propia de la organización mientras que en las recompensas informales se da por el directivo de la organización. En las formales estos reconocimientos se los hace en público y con previa planificación, mientras que en las informales se lo hace personalmente y de forma espontánea y sin planificación.

Acciones y logros específicos

Son aquellas en que las organizaciones reconocen, especialmente, las acciones que son importantes para toda la organización, tales como las ideas para ahorrar costos, el servicio excepcional al cliente y el logro de un objetivo determinado.

Una de las recompensas más frecuente en la mayoría de las organizaciones es la del “Empleado excepcional” o “Empleado del mes”. Este tipo de reconocimiento puede basarse en diversos criterios, formales o informales, y puede otorgarse tanto por realizaciones excepcionales como por muchas actividades dignas de elogio. El premio cobra más importancia si en la selección de candidatos intervienen los compañeros de trabajo y no solamente los directivos. (Newstron, 2011)

Para que el personal sea productivo y se sienta satisfecho y motivado, el desempeño eficiente debe ser altamente valorado y recompensado. Cuando un equipo de empleados obtiene un logro hay que recompensar a todo el equipo, si

sólo se expresa reconocimiento al líder o al integrante de mejor desempeño, el grupo tiende a perder motivación.

“Sin embargo, se encuentran lados negativos cuando no existen parámetros igualitarios. En las organizaciones, actualmente, sus funcionarios se encuentran descontentos por la remuneración que reciben, la falta de reconocimiento y distinción por el desempeño de sus funciones” (Vargas, 2011).

Lo que provoca malestar y desmotivación en su lugar de trabajo, lo cual afecta directamente a la eficiencia y eficacia de la institución.

Por la razón expuesta anteriormente, se hace necesaria la implementación de un plan de incentivos como: bonos salariales y reconocimientos, para que los funcionarios se sientan satisfechos y motivados con el objetivo de mejorar su desempeño en las actividades que realizan ya que es beneficioso para el personal y la organización.

Varios autores han investigado los beneficios de un buen sistema de recompensas en varias organizaciones. (Leal; Girardi; Vieira, 2012; Souto2015). Todos los autores concuerdan en que el sistema de recompensa es una herramienta importante en la organización, la motivación del personal en su área de trabajo debe ser tanto grupal como individual, para así obtener los mejores resultados de cada una de las personas que brindan y colaboran con sus servicios en la organización.

METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la presente investigación la población utilizada para la investigación fue de 40 funcionarios en su totalidad. Y esta forma parte del personal Administrativo del Hospital IESS Ambato.

Las herramientas o instrumentos que se utilizaron para la presente investigación son: una encuesta que consta de 10 preguntas enfocadas en la comunicación organizacional y la satisfacción laboral, aplicada a los funcionarios. De dicha encuesta se analiza 4 de las 10 preguntas que fueron las más relevantes en este estudio de investigación, basadas primordialmente a la remuneración que perciben

los funcionarios, el reconocimiento a sus esfuerzos, por su labor bien hecha y las distinciones por desempeñar bien sus funciones.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La opinión de la población nos permite conocer más a fondo la realidad institucional desde una fuente verídica y confiable, como es el personal que labora en el área administrativa del Hospital IESS de la ciudad de Ambato. Los resultados que se obtuvieron mediante las encuestas realizadas permiten sustentar la presente investigación científica que se enfoca en los sistemas de recompensas y su impacto en las relaciones personales de los funcionarios.

Salario

En el anexo 1, encontramos la pregunta 1 que dice ¿Se encuentra conforme con el salario que usted percibe? El 55% de encuestados no se encuentra conformes con el salario que perciben, mientras que el 45% indicaron que sí están conformes con su salario. Por lo que podemos deducir que la mayoría de los funcionarios no están de acuerdo con el salario que perciben por su desempeño. Lo que es contraproducente para la empresa, porque el personal no se siente satisfecho con su remuneración, lo que provoca inconformidad y un bajo rendimiento en sus funciones. Se puede considerar que esta inconformidad es por la falta de incentivos ya sean estos económicos o de reconocimientos. Cada vez que una persona realiza una determinada actividad lo hace con un fin que, de una forma u otra le brindará satisfacción, dicho fin es el incentivo que moviliza el accionar.

El incentivo es un estímulo que se ofrece a una persona o a una organización con el objetivo de incrementar la producción y mejorar el rendimiento. Este incentivo se lo otorga a un funcionario por su buen desempeño en su área de trabajo, cual impulsa a seguir adelante y mejorar el entorno y el rendimiento de una organización.

Reconocimiento

La pregunta 2 del anexo 1 la cual indaga si ¿Cree usted que la empresa reconoce sus esfuerzos? El 52.5% funcionarios encuestados creen que la empresa no reconoce sus esfuerzos y los 47.5% funcionarios indican que sus esfuerzos sí son reconocidos. Es muy importante para los colaboradores que su trabajo sea reconocido. Para esto las organizaciones deben preocuparse por reconocer y motivar la labor diaria de cada uno de sus funcionarios, con el propósito de que se sientan satisfechos en el desempeño de sus labores. Estas recompensas pueden ser económicas como: aumento en la remuneración o bonos salariales. Otro tipo de reconocimiento es el ascenso de puesto definitivo o temporal. (Sánchez, 2010)

A los seres humanos por naturaleza nos gusta el reconocimiento, que se nos tome en cuenta y que todos nuestros logros sean celebrados, esto no solo pasa en la vida personal sino también en la empresarial. En una organización un jefe de área o quien tenga a cargo equipos de trabajo y no posea habilidades de liderazgo se limita a dar órdenes y pedir resultados, por eso los empresario deben detectar las falencias en el manejo del personal mediante resultados de encuestas y a través de la comunicación interna entre el personal.

Todos los líderes de la organización deben tener habilidades para reconocer la buena labor de sus equipos de trabajo mediante estrategias para incentivar su labor como por ejemplo: un reconocimiento como el mejor empleado del mes, acompañado de frases de felicitación de sus directivos y compañeros, lo cual genera resultados muy positivos creando un ambiente laboral apropiado, y una mayor y mejor productividad.

Reconocimiento por una labor bien hecha

La pregunta 3 del anexo 1 referente a ¿Considera que es importante recibir reconocimientos por una labor bien hecha? El 75% consideran que es importante recibir reconocimientos por su labor realizada, mientras que 25% manifestaron que su labor no ha sido reconocida. La mayoría de funcionarios menciona que sí deberían recibir algún tipo de distinción por las labores realizadas. Y que las autoridades sepan reconocer el esfuerzo de una labor bien hecha por el trabajador, ya que el ser humano por naturaleza es ávido de un reconocimiento y motivación,

lo cual ayudará a un mejor desempeño profesional y laboral.

El reconocimiento y la motivación por una labor bien hecha es un aspecto determinante en el desempeño profesional y laboral. La motivación de trabajador es un importante indicador de su desempeño, que depende de numerosos factores entre los que se destacan: el compromiso con la organización, el estilo de liderazgo que existe en los equipos de trabajo las relaciones con sus compañeros, la compensación que se percibe, los objetivos que se plantean, el grado de responsabilidad y el reconociendo sobre el trabajo realizado

El reconocimiento es tratado generalmente como una forma de recompensa. Podríamos pensar en dos tipos básicos de recompensas que la organización puede utilizar para motivar a los trabajadores y generar un buen desempeño. El primero es el dinero, el segundo es el reconocimiento no económico. Varios estudios muestran que reconocer a los trabajadores por una labor bien hecha reporta algunos beneficios como: Crear un impacto en el significado que damos a nuestro trabajo. Juega un papel clave en el cambio organizacional. Impacta en la satisfacción del trabajador y ende, en la productividad y rendimiento en la organización.

Distinción

En Referente si ¿Ha recibido alguna distinción por desempeñar bien sus funciones?, pregunta 4 del anexo 1. El 57.5% de funcionarios encuestados indicaron que no han recibido distinciones en reconocimiento a sus labores, pero las 42.5% manifestaron que sí recibieron el reconocimiento su desempeño laboral. Es muy importante que en las organizaciones se creen formas de incentivar a sus colaboradores. Existen incentivos como: reconocimientos, aumentos de sueldo, homenajes y placas, con la finalidad de que el funcionario se sienta satisfecho y conforme con el trabajo que realiza.

De esta manera se sentirá un ser activo en el crecimiento de la organización; lo que se traduce en un colaborador creativo y beneficioso para la institución.

Es deber de todo directivo corresponder a este importante sentimiento humano,

porque es una responsabilidad fundamental el valorar y reconocer los buenos desempeños de quienes aportan con su tiempo, dedicación, conocimientos, que aportan al crecimiento de una organización, ya que deberían agradecer el trabajo bien hecho por un compañero y se debe hacer distinciones a la labor cumplida. Continuamente se debe hacer distinciones a los colaboradores, porque de lo contrario el entusiasmo disminuyen y desmotivan a sus integrantes y propician un bajo rendimiento y en ocasiones su retiro ya que el esfuerzo de un trabajador suma y enriquece el esfuerzo colectivo, y el mejor pago es exaltar a quien se lo merece, porque los trabajadores, como cualquier ser humano, necesitan reconocimientos.

CONCLUSIONES

El personal no está conforme con el salario que perciben, debido a que no cubren sus expectativas de vida, ya que creen que el esfuerzo, tiempo y el nivel de conocimiento que aportan para el bienestar de la institución debe ser mejor remunerado.

Con los datos de la encuesta se conoció que, los colaboradores no sienten que su esfuerzo se reconozca, lo cual implica que el personal se sienta desmotivado en el desempeño de sus funciones laborales. Las consecuencias de esta falta de reconocimiento son desmotivación, baja satisfacción laboral, entre otras. Para los colaboradores es muy importante que se reconozcan sus esfuerzos ya sea económicamente o de forma verbal lo que los motiva realizar un trabajo eficaz y eficiente.

Es necesario reconocer a los empleados que se han destacado en sus funciones labores y relaciones humanas, estableciendo un modelo a seguir que permite el crecimiento y desarrollo de esta. Es importante que los directivos o jefes de cada área reconozcan la labor bien por el trabajador, ya que el ser humano necesita sentirse motivado a diario ya que es un aspecto determinante para el desempeño profesional, lo que conlleva a una mejor organización.

En referencia a los resultados obtenidos en la encuesta en el ámbito de distinción se concluye que los encuestados manifestaron que no reciben ninguna distinción por desempeñar bien sus funciones provocando que el personal no aporte con ideas innovadoras restringiendo la creatividad al momento de desempeñar sus funciones. Por ende los individuos se mantienen conformes con sus funciones delegadas, sin aspirar a escalar en su carrera profesional.

En relación a los incentivos se concluye que se debe dar, capacitaciones, remuneraciones a sus colaboradores para evitar que la rutina diaria sea tensa en cuanto a las relaciones humanas tanto de tipo vertical como horizontal. Para optimizar un trabajo realizado bajo presión y de una manera trivial hacia uno satisfactorio y visionario, buscando el beneficio tanto personal como organizacional.

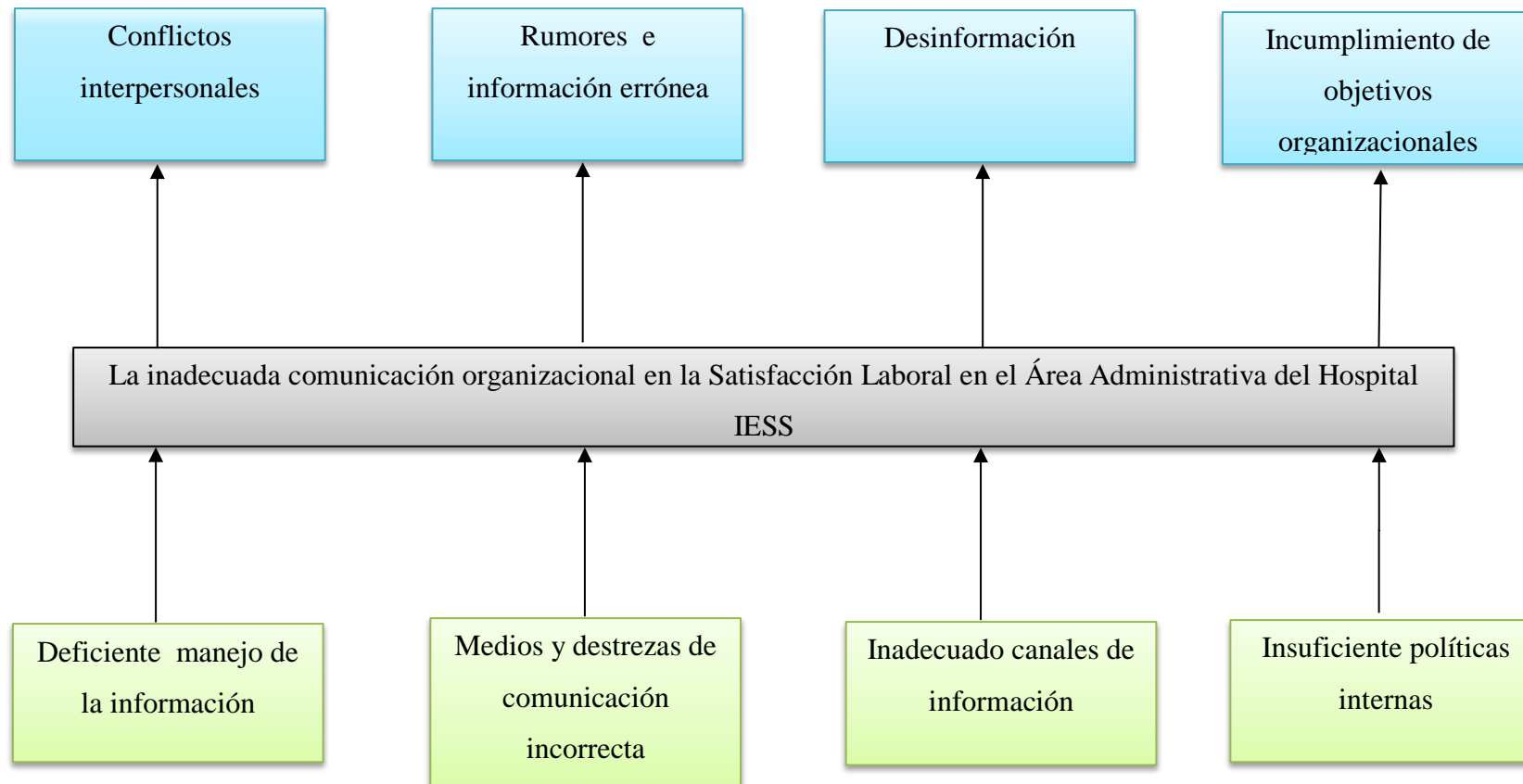
REFERENCIAS

- Chiavenato Idalberto. (2009). "Introducción A la Teoría General de la Administración"; Editorial McGraw-Hill.
- García Govea, Posada Vázquez y Hernández Rangel: "La motivación y los sistemas de recompensas y su impacto en la producción", en Contribuciones a la Economía, julio 2012
- Hernández Andrés. Sistemas-de-recompensas-y-planeación. (2015). <http://asdfghjldsas.blogspot.com/2015/10/sistemas-de-recompensas-y-planeacion-y.html>blogspot.com/
- Leal, Girardi, Vieira, (2012); Remuneración y productividad: Retrieved March 07, 2016, from http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1020-49891998000800007&lng=en&tlng=es
- Montenegro Romina. (2013, Junio 11). Recompensa y reconocimiento en los recursos humanos.
- Newstron, John, Comportamiento Humano, (México DF, Mc Graw Hill, 2011) pág. 100
- Palomo, María, Liderazgo y motivación de equipos de trabajo, ESIC, (España, 2010) pág. 102
- Sánchez Henríquez, Jorge. Auditoría a la etapa de planificación y diseño del proceso de compensación. *estud.gerenc.* [online]. 2013, vol.29, n.127, pp.139-150. ISSN 0123-5923.
- Souto, Jaime E. (2015). Gestión de una Cultura de Innovación Basada en las Personas. *Journal of technology management & innovation*, 10(3), 60-65. Recuperado en 07 de marzo de 2016, de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-27242015000300007&lng=es&tlng=pt.10.4067/S0718-27242015000300007.
- Tarantino Salvatore. (2013, Marzo 13). Compensación laboral y salario emocional. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/compensacion-laboral-salario-emocional/>
- Vargas, Y. (2011). La Motivación Laboral y su Relación con el Desempeño de los Trabajadores. Trabajo Especial de Grado. Universidad de Carabobo. Valencia

ANEXOS

Anexo N° 1: Árbol de problemas

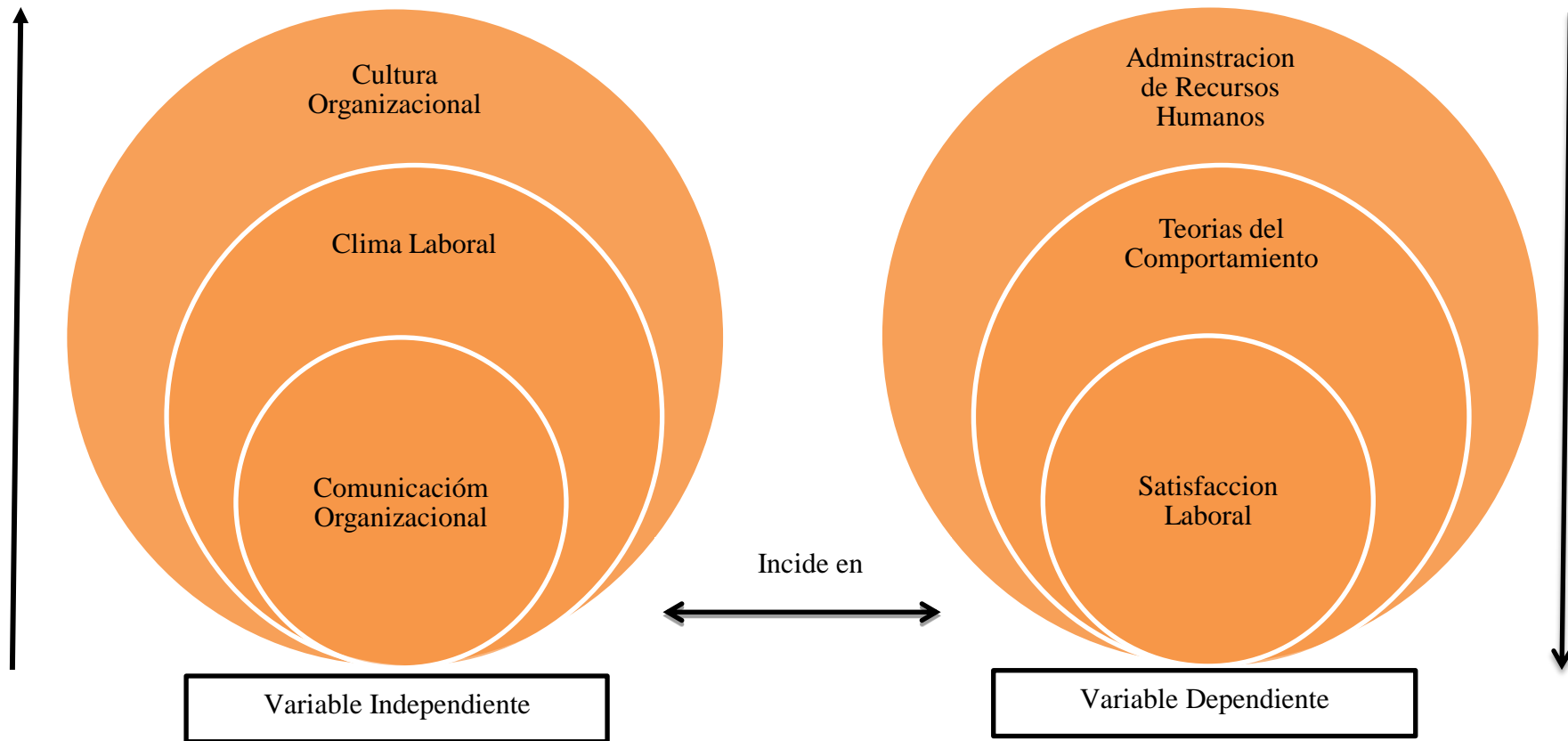
Grafico N.-1.1 Árbol de problemas



Elaborado por: Oviedo Gabriela
Fuente: Investigación de Campo

Anexo N° 2: Red de inclusiones Conceptuales

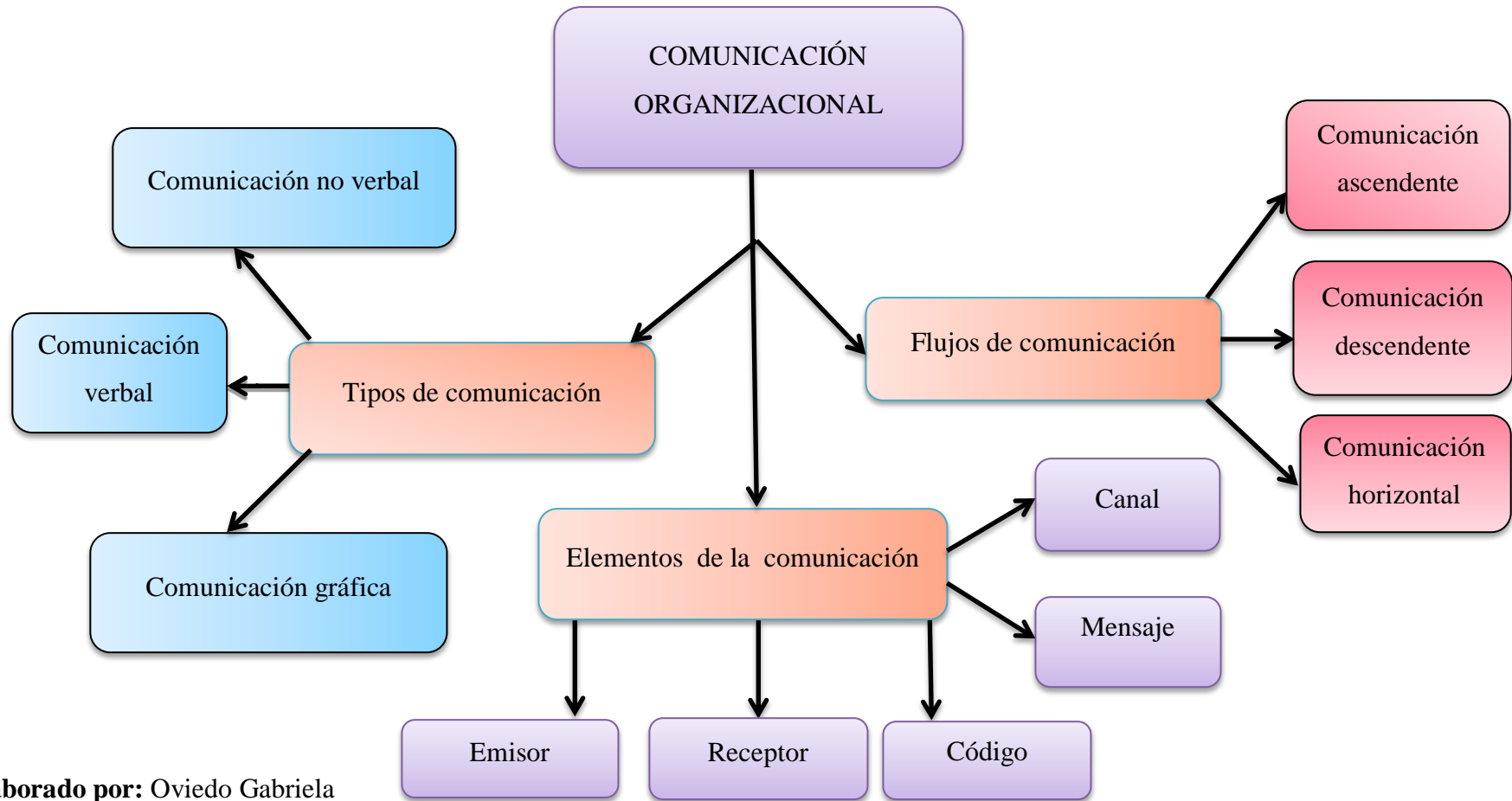
Grafico N.-2.1 Red de inclusiones Conceptuales



Elaborado por: Oviedo Gabriela

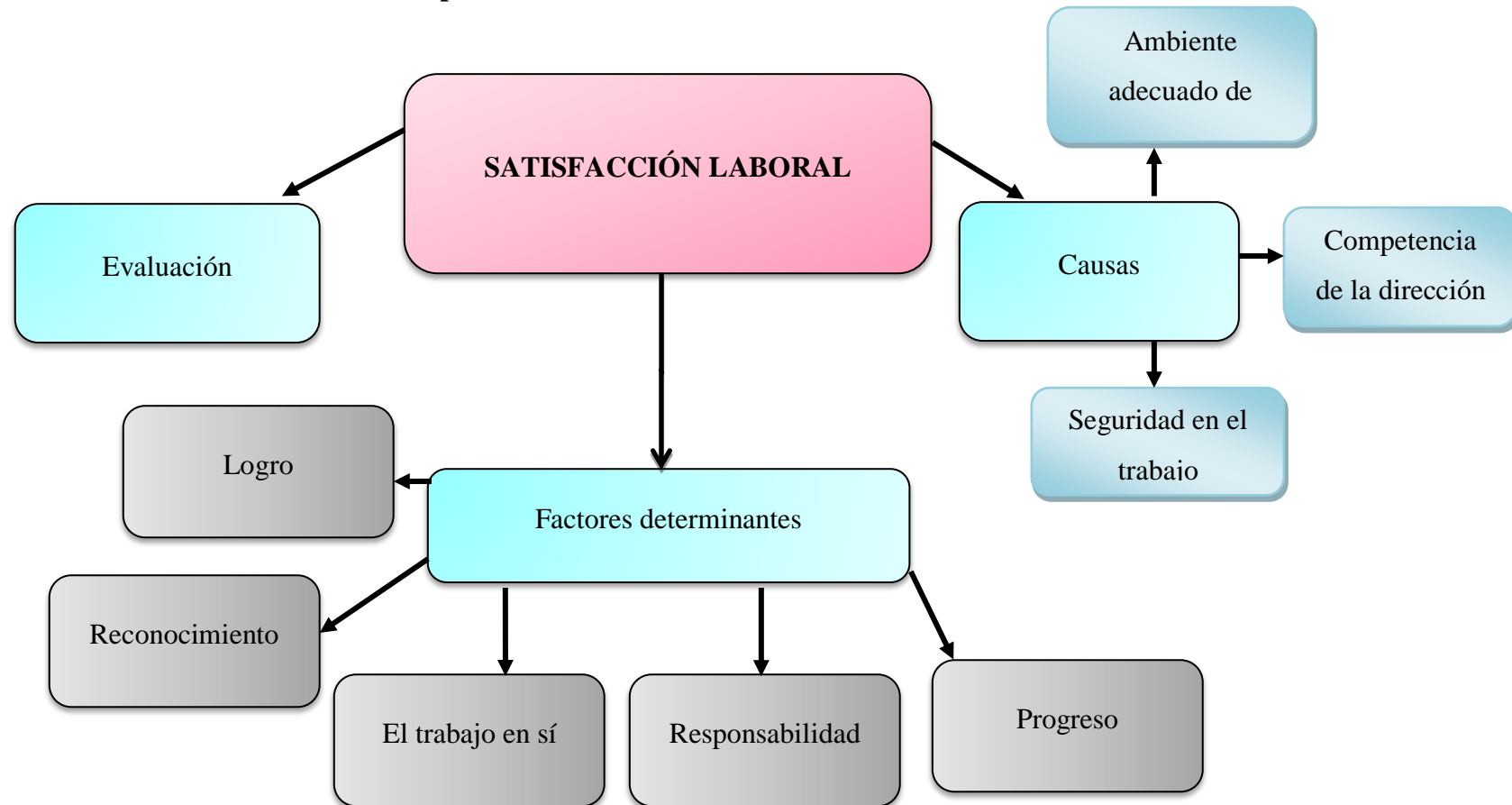
Fuente: Investigación de Campo

Anexo N° 3: Constelación de la variable Independiente



Elaborado por: Oviedo Gabriela
Fuente: Investigación de Campo

Anexo N° 4: Constelación de la Variable Dependiente



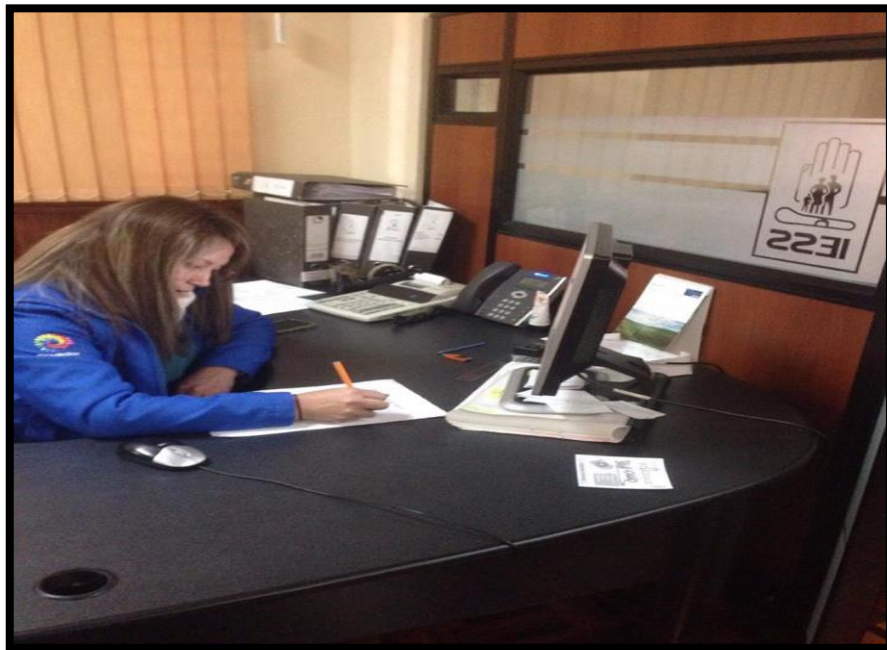
Elaborado por: Oviedo Gabriela
Fuente: Investigación de Campo

Anexo No.5. Edificio Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.



Edificio del Hospital IESS Ambato Provincia de Tungurahua en el cual se realizó la investigación sobre la comunicación organizacional en la satisfacción laboral.

Evidencia No.6. Evidencia Fotografica



Aplicación de las encuestas a los colaboradores del Área Administrativa del Hospital IESS Ambato “información utilizada para la verificación de la hipótesis”.

Evidencia No.7. Aplicación de Encuestas a Colaboradores



Real

ización de actividades cotidianas de los colaboradores del Área Administrativa.

Evidencia No.8. Colaboradores del Área Administrativa



Realización de actividades cotidianas de los colaboradores del Área Administrativa después de realizar el trabajo de investigación sobre Comunicación Organizacional en la Satisfacción Laboral.

Evidencia No.9. Encuesta

OBJETIVO

La presente encuesta va dirigida hacia los clientes internos del Hospital IESS y tiene como objetivo primordial recolectar información sobre la comunicación organización en la satisfacción laboral que servirá como base para el desarrollo de la presente investigación

INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador, valoramos mucho su aporte y opinión ya que nos permitirá obtener información sobre el manejo de la comunicación entre sus compañeros de trabajo.

MARQUE CON UNA X LA RESPUESTA CORRECTA

1. ¿Cree usted que la comunicación organizacional con sus compañeros de trabajo es adecuada?

Si ()

No ()

2. ¿Considera usted que la comunicación organizacional incide en la satisfacción laboral?

Si ()

No ()

3. ¿Cree usted que las palabras que expresa su jefe o compañeros concuerdan con sus gestos?

Si ()

No ()

4. En la empresa, ¿la señalética cumple la función adecuada?

Si ()

No ()

5. ¿En la empresa, la señalética que existe cumple con el propósito para la que fue creada?
- Si () No ()
6. ¿Las relaciones interpersonales que existen en su área de trabajo influyen en su satisfacción laboral?
- Si () No ()
7. ¿Se encuentra conforme con el salario que usted percibe?
- Si () No ()
8. ¿Cree usted que la empresa reconoce sus esfuerzos?
- Si () No ()
9. ¿Considera que es importante recibir reconocimientos por una labor bien hecha?
- Si () No ()
10. ¿Ha recibido alguna distinción por desempeñar bien sus funciones?
- Si () No ()

Evidencia No.10. Anexos

Preguntas	SI	NO	TOTAL
1. ¿Se encuentra conforme con el salario que usted percibe?	18	22	40
	45%	55%	100%
2. ¿Cree usted que la empresa reconoce sus esfuerzos?	19	21	40
	47.5%	52.5%	100%
3. ¿Considera que es importante recibir reconocimientos por una labor bien hecha?	30	10	40
	75%	25%	100%
4. ¿Ha recibido alguna distinción por desempeñar bien sus funciones?	17	23	40
	42.5%	7.5%	100%

Cuadro N.- 4: Preguntas relevantes de la encuesta

Elaborado por: Oviedo Gabriela

Fuente: Investigación de campo