

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

COHORTE 2019

TEMA: “Análisis de la comunicación organizacional y su impacto en la prevención de riesgos laborales del asilo de Ancianos Sagrado Corazón de Jesús”

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas mención Sistemas Integrados de Gestión, Calidad Seguridad y Ambiente

AUTORA: Ingeniera Alexandra del Pilar Rodríguez Murillo

DIRECTORA: Ingeniera Amparito Cecilia León Satos, MBA

Ambato – Ecuador

2022

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el *Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*, e integrado por los señores *Ingeniero Elias David Caisa Yucailla, Magíster.*, e *Ingeniera María Dolores Guamán Guevara, Magíster*, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe Investigación con el tema: “*Análisis de la comunicación organizacional y su impacto en la prevención de riesgos laborales del Asilo de Ancianos Sagrado Corazón de Jesús*” elaborado y presentado por la señorita *Ingeniera Alexandra del Pilar Rodríguez Murillo* para optar por el Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.
Presidente y Miembro del Tribunal

Ing. Elías David Caisa Yucailla, Mg.
Miembro del Tribunal

Ing. María Dolores Guamán Guevara, Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “Análisis de la comunicación organizacional y su impacto en la prevención de riesgos laborales del Asilo de Ancianos Sagrado Corazón de Jesús” le corresponde exclusivamente a la Ingeniera Alexandra del Pilar Rodríguez Murillo, Autora bajo la Dirección de la Ingeniera Amparito Cecilia León Satos, MBA. Directora del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Ingeniera Alexandra del Pilar Rodríguez Murillo
Ci: 1803600640
AUTORA

Ingeniera Amparito Cecilia León Satos, MBA
c.c.: 1707931976
DIRECTORA

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Ingeniera Alexandra del Pilar Rodríguez Murillo
c.c.: 1803600640

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.....	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS	v
INDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS	ix
ÍNDICE DE ANEXOS	x
DEDICATORIA	xi
AGRADECIMIENTO	xii
RESÚMEN EJECUTIVO	xiii
EXECUTIVE SUMMARY.....	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
1.1. Justificación.....	3
1.2. Objetivos	3
Objetivo general	3
Objetivos específicos	4
CAPÍTULO II	5
ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	5
2.1 Comunicación organizacional.....	5
2.1.1 Concepto de comunicación organizacional (CO)	5
2.1.2. Factores de la comunicación	6
2.1.3. Tipos de comunicación.	7
2.1.4. Barreras de la comunicación organizacional.....	8
2.1.5. Estrategias de la comunicación organizacional.....	9
2.1.6. Sistemas de la organización	10
2.1.7. La coordinación en la organización	13

2.2 Riesgos laborales.....	15
2.2.1 Causas de los accidentes	17
2.2.2 Derechos.....	19
2.2.3 Obligaciones.....	20
CAPÍTULO III.....	24
MARCO METODOLÓGICO	24
3.2. Enfoque	24
3.2.1. Bibliografía – documental.....	24
3.2.2. De campo	25
3.2.3. Tipos de investigación.....	25
3.2.4. Técnicas e instrumentos	25
3.2.4. Población y muestra	26
3.3 Recolección de la información.....	27
3.4 Procesamiento de la información	27
CAPÍTULO IV	29
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	29
4.1 Datos sociodemográficos	29
4.2 Análisis descriptivo	30
4.3 Verificación de hipótesis.....	50
4.4 Pruebas estadísticas	50
CAPÍTULO V.....	61
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
Bibliografía	64
Anexos	68

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Datos generales	29
Tabla 2. Spearman.....	51
Tabla 3. Spearman.....	51
Tabla 4. Spearman.....	52
Tabla 5. Spearman.....	53
Tabla 6. Spearman.....	54
Tabla 7. Spearman.....	55
Tabla 8. Spearman.....	56
Tabla 9. Spearman.....	57
Tabla 10. Spearman.....	58
Tabla 11. Spearman.....	59

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Construcción de un clima organizacional	6
Gráfico 2. Elementos de una organización	11
Gráfico 3. Riesgos laborales	21
Gráfico 4. Pregunta 1	30
Gráfico 5. Pregunta 2	31
Gráfico 6. Pregunta 3	32
Gráfico 7. Pregunta 4	33
Gráfico 8. Pregunta 5	34
Gráfico 9 Pregunta 6	35
Gráfico 10. Pregunta 7	36
Gráfico 11. Pregunta 8	37
Gráfico 12. Pregunta 9	38
Gráfico 13. Pregunta 10	39
Gráfico 14. Pregunta 11	40
Gráfico 15. Pregunta 12	41
Gráfico 16. Pregunta 13	42
Gráfico 17. Pregunta 14	43
Gráfico 18. Pregunta 15	44
Gráfico 19. Pregunta 16	45
Gráfico 20. Pregunta 17	46
Gráfico 21. Pregunta 18	47
Gráfico 22. Pregunta 19	48
Gráfico 23. Pregunta 20	49

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Factores de la comunicación organizacional.....	6
Cuadro 2. Tipos de comunicación.....	7
Cuadro 3. Estrategias de la comunicación organizacional.....	9
Cuadro 4. Dirección de cargas de trabajo	12
Cuadro 5. Coordinación de sistemas	13
Cuadro 6. Dimensiones de normalización	14
Cuadro 7. Causas de los accidentes.....	17
Cuadro 8. Actividades para la valoración	18
Cuadro 9. Derecho de los trabajadores	19
Cuadro 10. Obligaciones del trabajador.....	20
Cuadro 12. Elementos que causan incendios	22

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Encuesta.....	69
Anexo 2. Experto interno 1	72
Anexo 3. Experto interno 2	73
Anexo 4. Experto externo 3	74
Anexo 5. Experta 4.....	75

DEDICATORIA

*A mi hijo Toñito, porque tu sonrisa ha sido
el motor que impulsa todos mis días.*

*A mis padres Sandra y Vicente, gracias por
su apoyo incondicional en cada etapa de mi
vida profesional.*

*A mis hermanas, primos y tías, por siempre
estar presente en cada etapa de mi vida.*

*Para ustedes mi dedicatoria porque su
afecto y cariño han sido detonantes de mi
felicidad, de mi esfuerzo y de mis ganas de
salir adelante, gracias a cada uno de
ustedes por enseñarme los caminos de la
vida que han permitido que hoy culmine
con éxito este sueño.*

Pilar

AGRADECIMIENTO

A Dios, porque gracias a Él, a su poder y su bendición hoy puedo culminar este sueño.

A mis docentes, en especial a la Dra. Amparito León por su apoyo, conocimiento, paciencia y dedicación en este proceso.

A todas las personas que me apoyaron durante mi trayectoria como maestrante compañeros y amigas, Mónica e Irene; por el empeño, las fuerzas y las ganas que juntos pusimos en este camino.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
COHORTE 2019

TEMA:

“ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DEL ASILO DE ANCIANOS SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS”

AUTORA: *Ingeniera Alexandra del Pilar Rodríguez Murillo*

DIRECTORA: *Ingeniera Amparito Cecilia León Satos, MBA*

FECHA: *10 de agosto del 2022*

RESÚMEN EJECUTIVO

Este trabajo de investigación se realizó con el propósito de analizar la comunicación organizacional y su impacto en la prevención de riesgos laborales del Asilo de Ancianos “Sagrado Corazón de Jesús”. Para lo cual se realizó el primer objetivo en el que se distinguió estrategias de comunicación organizacional para la transmisión de mensajes acerca de riesgos laborales entre las principales se encuentran la creación de informativos y cómo manejar la línea directa al ingreso del contrato de los trabajadores, la comunicación en cualquier institución para evitar conflictos que hagan que una empresa pueda fracasar. El segundo objetivo fue identificar que los riesgos laborales no afectan solo al área industrial sino también a la parte organizacional, por lo que para la prevención de riesgos laborales los adultos mayores deben estar alejados de áreas inseguras como las gradas o cerca de maquinarias para evitar accidentes, además en el área de enfermería es primordial que todos los instrumentos de riesgo sean guardados y manipulados solo por los expertos, y que todo el personal médico y de limpieza tenga en claro que hacer en caso de accidentes. La metodología que se utilizó fue de enfoque cuantitativo, con modalidad bibliográfica documental y de campo, los tipos de investigación fue descriptiva y correlacional la técnica fue un cuestionario que se validó por cuatro expertos dos internos y dos externos, finalmente

el tercer objetivo fue el de estructurar un modelo de comunicación organizacional para la prevención de riesgos laborales del ASILO DE ANCIANOS “SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS” Entre grupos ,104, con un nivel de significancia de 0,064, es necesario arreglar el inconveniente con la información informal que se maneja internamente con un valor ,006, toda esta información debe ser dirigida para todos los empleados del Asilo y así que se conozca de los riesgos laborales que se pueden prevenir.

DESCRIPTORES: *COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL, FORMAL, INFORMATIVOS, INFORMAL, INSEGURIDAD, LÍNEA DIRECTA, MENSAJE, MODELO, PREVENCIÓN, RIESGOS LABORALES.*

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
COHORTE 2019

THEME:

"ANALYSIS OF THE ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND ITS IMPACT ON THE PREVENTION OF OCCUPATIONAL RISKS OF THE ELDERLY HOME SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS"

AUTHOR: *Ingeniera Alexandra del Pilar Rodríguez Murillo*

DIRECTED BY: *Ingeniera Amparito Cecilia León Saltos, Magíster*

DATE: *10 de agosto del 2022*

EXECUTIVE SUMMARY

This research work was carried out with the purpose of analyzing organizational communication and its impact on the prevention of occupational risks at the "Sagrado Corazon de Jesús" Nursing Home. For which the first objective was carried out in which organizational communication strategies were distinguished for the transmission of messages about occupational hazards, among the main ones are the creation of information and how to manage the direct line at the entry of the workers' contract, the communication in any institution to avoid conflicts that could cause a company to fail. The second objective was to identify those occupational risks do not affect only the industrial area but also the organizational part, so for the prevention of occupational risks, older adults should be away from unsafe areas as such as the stands or more near machinery to avoid accidents. In addition, in the nursing area it is essential that all risk instruments are stored and handled only by experts, and that all medical and cleaning staff have a clear idea of what to do in case of accidents. The methodology that was used was a quantitative approach, with a documentary and field bibliographical modality, the types of research were descriptive and correlational, the technique was a questionnaire that was validated by four experts, two internal and two external, finally , in the third objective was to structuring an organizational

communication model for the prevention of occupational risks of the “SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS” HOME FOR THE ELDERLY Between groups ,104, with a significance level of 0.064, it is necessary to fix the inconvenience with the informal information that is handled internally with a value .006, all this information must be addressed to all the employees of the Nursing Home so that they are aware of the occupational risks that can be prevented.

KEYWORDS: *ORGANIZATIONAL COMMUNICATION, FORMAL, INFORMATIVE, INFORMAL, INSECURITY, HOTLINE, MESSAGE, MODEL, PREVENTION, OCCUPATIONAL RISKS.*

INTRODUCCIÓN

La comunicación organizacional (CO) se enfrenta a los retos de obtener una visión integral, sistémica o global, por lo que se analiza diferentes definiciones y práctica académica en el campo. Según Segredo, Pérez, Guzmán et al.(2017), la CO ocurre dentro de una cultura organizacional; constituye el sistema de vías a través del cual fluyen los mensajes y se establecen los patrones de interacción entre los miembros de la organización; puede ser formal o informal, aunque en la realidad ambas estructuras se entretrejen de tal modo que es muy difícil establecer fronteras.

Se analizó este tema que surgió por algunas observaciones sobre la seguridad del “ASILO DE ANCIANOS DEL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS”, este es un centro que abarca aproximadamente a 60 adultos mayores, el lugar cuenta con espacios físicos como: salas de terapia, dormitorios, enfermería, patios y también una iglesia, la directora del centro en su preocupación por mantener seguros tanto a los adultos mayores, como al personal que labora en el centro, ha permitido que se ingrese para realizar más inspecciones como profesionales para conocer los problemas y buscar solución a los mismos. La complejidad que se encontró en el ASILO DE ANCIANOS DEL “SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS” es el tema de comunicación organizacional esto engloba factores como el proceso del mensaje a la hora de transmitir y recibir información, el déficit de estrategias de desarrollo que permitan incorporar a todos los servidores y pacientes para las relaciones internas como parte de recursos humanos, y así mejorar la productividad en casos de algún percance.

Existen varios centros a nivel mundial preocupados por el cuidado y bienestar de los adultos mayores en Europa los asilos son conocidos como residencias para los adultos mayores los más conocidos cuentan con una organización enfocada en ser centros especializados que mejore la calidad de vida de los mismos. Por tanto, se han basado en teorías como la de Goldhaber & Gerald M., (1986): en la que manifiestan que la comunicación organizacional consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja. De esta forma, el proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de los equipos de trabajo o externa en conjunto ya con los clientes.

Cuando existe una buena comunicación organizacional las empresas tienden a tener éxito, sin embargo, cuando esto no ocurre existen una serie de dificultades que limitan a la empresa en este caso son los accidentes laborales, cuando no se transmiten mensajes o alertas sobre el tipo de accidentes o los posibles riesgos es cuando el personal se ve más afectado y busca afectar a la empresa también. Finalmente, Analizar la comunicación organizacional desde la parte interna permitirá evitar accidentes laborales y eso mejorará la productividad.

CAPÍTULO I

1.1. Justificación

Este proyecto resulta factible en primer lugar y en si el más importante es el apoyo de centro de “ASILO DE ANCIANOS SAGRADO CORAZÓN DE JESUS”, puesto que la directora es parte fundamental para conocer el problema y sobre todo quien podrá hacer uso del análisis que se plantea hacer para conocer las necesidades internas y los beneficios que se pueden utilizar o necesitan ser cambiados.

Como segundo punto las teorías que se encontraron referente a la variable independiente que es de la comunicación organizacional, referente a los procesos y requerimientos que permitirán conocer como puede ser el comportamiento al incluir los factores de esta variable, y por otra parte teorías de la variable dependiente que son los riesgos laborales y saber puntos estratégicos que permitan evitar los accidentes y sobre todo tener un conocimiento adecuado de la prevención de los riesgos laborales.

Finalmente, este trabajo tiene como beneficiarios directos al centro del “ASILO DE ANCIANOS SAGRADO CORAZÓN DE JESUS” y a sus colaboradores, como beneficiarios indirectos estas los adultos mayores y sus familias quienes podrán tener más seguridad de sus familiares y también es un apoyo para las instituciones públicas reguladoras de la salud, de tal forma, que este proyecto tendrá un impacto de crecimiento empresarial y de carácter social para la ciudad de Ambato y por qué no ser ejemplo para la provincia y sus alrededores así que se pueda duplicar estos proyectos en otros centros.

1.2 Objetivos

Objetivo general

- Analizar la comunicación organizacional y su impacto en la prevención de riesgos laborales del “ASILO DE ANCIANOS SAGRADO CORAZÓN DE JESUS”

Objetivos específicos

- Distinguir estrategias de comunicación organizacional para la transmisión de mensajes acerca de riesgos laborales del centro de capacitación “ASILO DE ANCIANOS SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS”.
- Identificar el tipo de riesgos laborales que afectarían a los colaboradores del “ASILO DE ANCIANOS SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS”.
- Estructurar un modelo de comunicación organizacional para la prevención de riesgos laborales del “ASILO DE ANCIANOS SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS”.

CAPÍTULO II

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1 Comunicación organizacional

2.1.1 Concepto de comunicación organizacional (CO)

Se denomina comunicación organizacional, “a la comunicación institucional o corporativa al envío y recepción de información entre individuos interrelacionados o que forman parte de algún tipo de organización (una empresa, una institución, etc.) con el objetivo de alcanzar un objetivo determinado” (García et al., 2018). La comunicación juega el rol principal en la organización para lograr el éxito de esta, puesto que todos los departamentos y áreas deben tener una conexión.

Acota Baquero & Cárdenas (2019) la comunicación organizacional es mucho más que un simple intercambio de datos porque contempla también el establecimiento de las dinámicas de cooperación, de coordinación y de avance conjunto hacia los objetivos, o sea, sirve en gran medida para la gestión de la organización y la integración de sus distintos elementos, teniendo así un impacto en la productividad y la calidad.

También se la puede ver como una disciplina, cuyo objeto de estudio es precisamente, la forma en que se da el fenómeno de la comunicación dentro de las organizaciones, y entre éstas y su medio (Gonzalo et al., 2017). Por último, la CO se entiende como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido sus objetivos. Este tercer enfoque lo divide en dos grandes partes la comunicación interna y externa (Claro, 2019).

La comunicación organizacional es el eje primordial en la construcción de un clima organizacional en la constitución del flujo interno y externo de la información, lo cual implica:

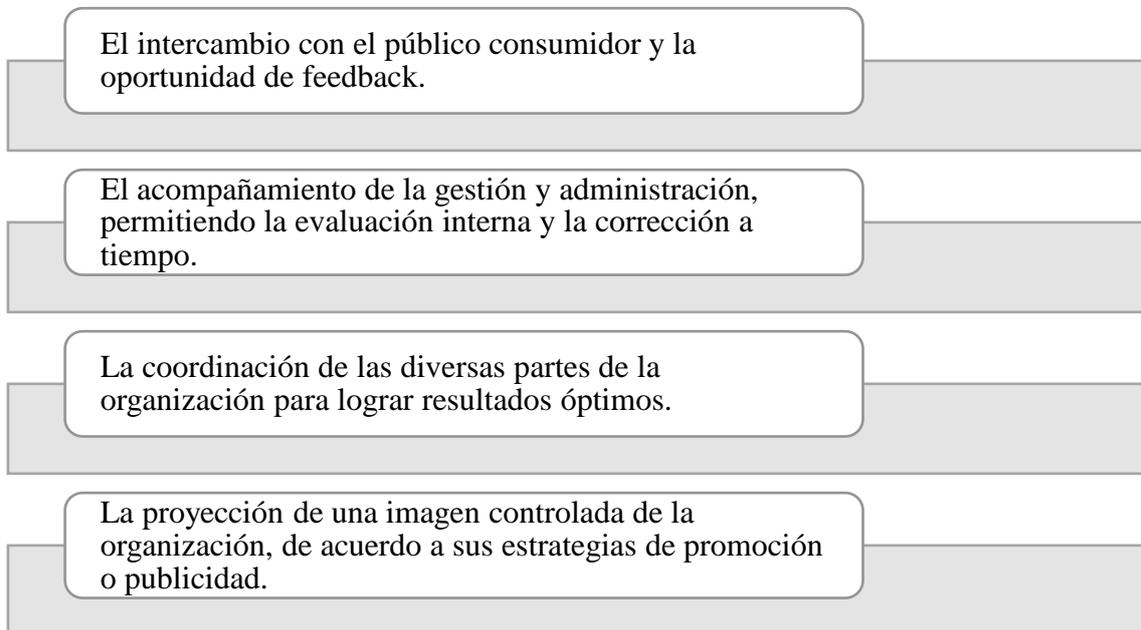


Gráfico 1. Construcción de un clima organizacional

Fuente: (Helena et al., 2018)

2.1.2. Factores de la comunicación

Cuadro 1. Factores de la comunicación organizacional

Factor	Concepto
Su carácter social.	Tiene que ver con individuos en diversos cargos dentro de una organización, por lo que posee un carácter cultural.
Su carácter disciplinario.	Es también un área del saber administrativo que intenta aplicar criterios científicos sociales al modo en que se dan las comunicaciones intra y extra corporativas.
Su carácter técnico y de actividades.	Su cometido es desarrollar una estrategia que facilite y agilice el flujo de información entre la organización y su público, o entre sus diversas partes.

Fuente: Bouzon, (2021)

Los factores de la comunicación organizacional permiten conocer los individuos internos y externos de la organización es importante saber a quien o quienes se transmite información de esta forma, la parte externa de la organización podrá mejorar y también estar informada, para desarrollar estrategias que generen viabilidad a nivel económico y administrativo.

2.1.3. Tipos de comunicación.

Existen diversas formas de clasificar la comunicación organizacional, en base a criterios diferentes, como son:

Cuadro 2. Tipos de comunicación

Tipo	Concepto
Comunicación interna y externa.	Se entiende como comunicación interna a la comunicación y entre las instancias que conforman la organización (departamentos, coordinaciones, etc.) y la externa la que media entre la organización y el mundo exterior (clientes, anunciantes, etc.).
Comunicación formal e informal.	La comunicación formal es la que deja constancia escrita de lo dicho e involucra los recursos oficiales de la organización (memorandos, notificaciones oficiales, etc.), mientras que la informal es aquella que se da oralmente, a través de llamadas o cualquier otro acto comunicativo efímero y personal entre los individuos que hacen vida en la organización.
Comunicación ascendente, descendente y horizontal.	Esta clasificación tiene que ver con la jerarquía dentro de la organización. La ascendente y la descendente tienen lugar entre jefes y subordinados, subiendo cuando va de estos últimos a los primeros, y viceversa. En cambio, la horizontal es aquella que se da entre individuos del mismo eslabón jerárquico, o sea, entre pares

Fuente: Calle & Badía (2019)

Para Calle & Badía (2019) la comunicación interna es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes modelos de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. Además, concibe la comunicación externa como el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos (accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc.) (Segredo Pérez et al., 2017).

Para mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios. En este punto resulta claro identificar que, en el concepto de CO, como ya lo han hecho los autores mencionados, se incluye tanto la comunicación interna como externa con flujos continuos dada la interdependencia entre los integrantes de la organización, lo cual debiera crear un sentido de identidad o pertenencia auxiliada por la labor del profesional de la comunicación. Por un lado, a la organización le conviene utilizar los medios a favor de lograr sus objetivos en principio debe conseguir clientes quienes demanden sus productos o servicios, es decir comunicación externa, y por otro parte, pensar en sus necesidades básicas comunicación para producir, a través del contacto con proveedores y personal responsable de dicha actividad, comunicación interna y externa. Con esta breve reflexión se plantea que la comunicación no debe detenerse o dejarse de gestionar o la organización también lo hará, tendrá problemas internos o externos no sólo de comunicación, puede provocar una reducción en sus productos o uso de sus servicios y por ende en sus utilidades.

2.1.4. Barreras de la comunicación organizacional

Las barreras comunicativas, según varios expertos consideran que son obstáculos que impiden o reducen la efectividad de la comunicación (Baldissera, 2020; Raquel & Padoveze, 2016). En el caso de la comunicación organizacional, estos impedimentos tienen que ver con dinámicas propias del flujo informativo de la organización, tales como:

Falta de planificación: A priori la deficiencia de previsión de los mecanismos de comunicación, deja todo al libre albedrío de los individuos sin que exista un protocolo

oficial o formal (Antequera, 2018). Además, se lo considera al analizar una mala jerarquización, en la que la comunicación puede entregarse a unos u otros y depende del criterio del personal de la empresa.

Deficiencias en la selección o formación del personal: Las personas que hacen carrera en la empresa deben cumplir ciertos requerimientos mínimos en materia organizacional y también comunicativa (Rubiano & Gómez, 2018) y, en caso de que no se lo realice, deberán recibir instrucción o calificación, en forma de ciertos cursos de escritura, orientación comunicacional, cursos de idiomas, etc. Que les permita mejorar.

Pérdida de información por retención limitada: Es una barrera concurrente en las organizaciones en las que la información debe viajar de un departamento a otro y así consecutivamente hasta alcanzar luego el destino, perdiendo precisión y detalles necesarios en el camino (Salas, 2018).

Barreras internacionales: Diferencias significativas en el tema de idiomas, la metodología de trabajo, la concepción cultural del trabajo y otros factores que puedan entorpecer la recepción de la información y requieren de un mínimo de conceptualización del mensaje.

2.1.5. Estrategias de la comunicación organizacional

Para tener una comunicación efectiva es importante que exista un dialogo que permita el contacto oportuno entre todos los miembros de la organización entre las diferentes jerarquías que se pueden dar. Para esto se plantea una serie de estrategias.

Cuadro 3. Estrategias de la comunicación organizacional

Estrategia	Concepto
Auditar la comunicación.	Cada cierto tiempo es conveniente realizar una auditoría para evaluar el desempeño comunicativo de la organización y realizar los diagnósticos pertinentes que conduzcan a medidas de mejoramiento. Esto puede hacerse mediante una contratación

outsourcing o tercerizada, o bien puede dedicarse algún tiempo del departamento de comunicaciones.

Reforzar la comunicación informal. Si bien una organización tiene sus canales regulares de comunicación, también es cierto que somos seres humanos y nos gusta lidiar con los demás a partir del entendido de que tenemos cosas en común. Actividades lúdicas y trabajos en equipo en los que la gente pueda conocerse y aprender a comunicarse en persona, servirán de base para la comunicación "de trabajo" posterior.

Limitar el tiempo perdido. Las organizaciones suelen ser propensas a las reuniones largas y extensas en las que se pierde el tiempo y la comunicación se estanca. Este tipo de actividades deben mantenerse al mínimo, propiciando en su lugar dinámicas de comunicación más fluida, más inmediata y más acorde a los tiempos. Algunas empresas, incluso, replican esquemas tecnológicos extraídos de Facebook y otras redes sociales.

Invertir en la proyección externa. La organización puede manejarse con esquemas internos de comunicación particulares, pero de cara al público o a sus clientes debe poder brindar información de manera expedita, responsable y puntual, por lo que es clave manejar un criterio unificado de comunicación externa.

Fuente: Miranda (2019)

2.1.6. Sistemas de la organización

La palabra organización tiene varias acepciones, para el caso va a quedar definida como “asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines” (Lilia et al., 2019). Por otra parte, Arnold et al., (2019) definen a las organizaciones como “grupos humanos estructurados, permanentes y orientados a unos objetivos”

(pág.5). Los elementos determinantes de cualquier tipo de organización serían los siguientes:

1. Un grupo humano.
2. Que tenga una permanencia en el tiempo.
3. Que presente características comunes, según sea el tipo de sociedad en la que se encuadra.
4. Orientada a un fin o meta definida.
5. Que existan tareas y actividades diferenciadas entre sus miembros.
6. Dotado de una jerarquía de autoridad y responsabilidad.
7. Que requiere una coordinación racional e inteligente.
8. Interacción con el ambiente externo.

Gráfico 2. Elementos de una organización

Fuente: Miranda, (2019)

Las organizaciones son sistemas abiertos, que sostienen intercambios con el entorno, del cual reciben determinados insumos y al cual ofrecen sus productos, interactuando de manera externa con los clientes (Tamayo & Andino, 2020). El establecimiento de una estructura organizativa parte del hecho inicial de que es necesario realizar una gran cantidad y diversidad de tareas, para lo cual, el conjunto del trabajo total se divide en actividades, que se asignan a diferentes órganos, unidades, departamentos, secciones y personas.

La función de organización comprende el establecimiento de una estructura intencional de roles para las personas de una empresa o de una institución, en el sentido de asegurar

que se identifican todas las tareas necesarias para lograr los objetivos y que éstas se ordenan y asignan de la forma adecuada para realizarlas. Tal y como indican Blasco, (2016) cuando se habla de organización se refiere a la “función que se ocupa de proveer de un armazón material a la organización”.

La organización requiere de la dirección que especifique cada una de las cargas de trabajo a efectuar en la empresa y las relaciones de todo tipo que se van a mantener entre los diversos puestos de trabajo. Para llevar a cabo esta función se deben tener en cuenta varias cuestiones:

Cuadro 4. Dirección de cargas de trabajo

Tipo	Concepto
Especialización.	A partir de la Revolución Industrial es cuando se impone la división del trabajo en la actividad económica. La división del trabajo es la descomposición de una actividad completa en elementos o partes más pequeñas, que son ejecutados por dos o más personas.
Amplitud de dirección.	Se entiende por amplitud de dirección el número de subordinados que se pueden supervisar eficiente y eficazmente. Así cuantas más personas puedan supervisar directamente un directivo, menos gestores serán precisos para el global de la organización. Igualmente, el número de gestores determinará la estructura de la empresa.
Departamentalización.	Según qué criterios agrupar las tareas en departamentos
Jerarquía.	Cómo distribuir la autoridad para ejecutar las tareas a través de los distintos niveles de la organización
Delegación.	Quién será el responsable de la ejecución de las tareas.
Centralización.	Cómo controlaremos las acciones de las personas.
Coordinación	De qué manera garantizaremos la unidad de actuaciones de las unidades y departamentos.
Grupos.	Se estimulará el afán individual o el espíritu de equipo.

Formalización.	En qué se basarán las actuaciones y evaluaciones, en el apego a normas y procedimientos o en los resultados. De la conjunción de todos estos elementos surgirá un tipo de estructura y organización diferente.
-----------------------	--

Fuente: Briancon, (2020)

Elaborado por: Ing. Alexandra Rodríguez

Cuando una empresa o institución es pequeña, puede no requerir prácticamente el establecimiento de una estructura formalizada. Sin embargo, a medida que su actividad se vuelve más amplia y compleja, se hace necesario racionalizar la distribución de tareas y eso es, precisamente, la finalidad de la función administrativa de organización.

2.1.7. La coordinación en la organización

Para que exista una buena coordinación en el trabajo es importante dividirlo, por lo tanto, es necesario armonizar las actuaciones de los diferentes elementos de la empresa para que contribuyan a la consecución de los objetivos generales de la organización. De esta forma, la organización es el resultado de dividir el trabajo de la empresa, en conjuntos de tareas, pero manteniendo al mismo tiempo la coordinación de las mismas (Gómez & Prowesk, 2019). Entre los sistemas para lograr una actuación armónica de las distintas partes de una organización.

Cuadro 5. Coordinación de sistemas

Coordinación	Concepto
Adaptación mutua:	Es el mecanismo de coordinación más sencillo y el más eficaz. Logra la coordinación del trabajo mediante la comunicación informal y directa entre los sujetos. Se suele aplicar en las organizaciones que presentan una estructura más simple, así como en las no permanentes. Aunque su uso está extendido a todo tipo de organizaciones.

Supervisión directa: Se aplica en las empresas en las que su organización se hace más compleja. Consiste en coordinar a través de una jerarquía, haciéndose una persona responsable del trabajo de otras. Esta persona es la encargada de programar, distribuir y regular el plan de trabajo de sus subordinados.

Normalización: Consiste en ajustar el trabajo a una norma, patrón o estándar. El uso de este mecanismo reduce la necesidad tanto de comunicación continuada supervisión directa, ya que implica una ordenación y racionalización previa del trabajo.

Fuente: Briancon, (2020)

Elaborado por: Ing. Alexandra Rodríguez

La normalización puede aplicarse en tres dimensiones:

Cuadro 6. Dimensiones de normalización

Dimensión	Concepto
Normalización de métodos de trabajo:	Se asigna a cada individuo una tarea perfectamente descrita, definida en todos sus detalles y con una secuencia espacial y temporal claramente establecida.
Normalización de productos:	Esta normalización indica cuál debe ser el resultado de las tareas. Se especifica el resultado requerido, pero no el cómo alcanzarlo. Puede darse de forma simultánea con la normalización de métodos de trabajo.
Normalización de habilidades:	En aquellos casos en los que la naturaleza de la tarea es compleja, incierta y variable, la coordinación se busca mediante el entrenamiento previo de los individuos en el manejo de situaciones complejas.

Fuente: Briancon, (2020)

La normalización depende de la mayor o menor intensidad con que se empleen los distintos mecanismos de coordinación en la estructuración de las organizaciones sugiere

rápidamente la idea de las estructuras resultantes y el funcionamiento serán distintos: los sistemas de organización se diferencian en muchos aspectos, como el grado de formalización de la estructura, la flexibilidad, la longitud de la cadena de autoridad, el sistema de comunicación, la forma en que se sanciona el desempeño, etc. (Godoi & Ribeiro, 2017). En un extremo y otro de los sistemas de organización encontramos: el sistema altamente formalizado, que se resume en el concepto de burocracia y el sistema flexible, adhocracia.

2.2 Riesgos laborales

Para las organizaciones el estudio del tema sobre riesgos ha sido considerado durante mucho tiempo principalmente en los países más desarrollados y recientemente en los menos desarrollados, en estos últimos años, se ha legislado al respecto con la finalidad de darle más importancia y legalidad para el cumplimiento (Vega-monsalve, 2017).

Sin embargo, el estudio de la gestión de riesgo es de gran relevancia desde la primera década de este siglo XXI, porque son varios los desafíos y problemas de las organizaciones tanto públicas como privadas, han enfrentado al dialogo a diferentes especialistas de la gerencia de recursos humanos a darle un mayor interés e impulso en este nobel campo.

Esto solo estaba reservado estrictamente a la Ingeniería Industrial, Seguridad Industrial, Protección Civil, Cuerpos de Bomberos entre otras, dedicadas a los aspectos rigurosamente técnicos los cuales ameritan integrarlos a los procesos generales de la gerencia dentro de las organizaciones (Llorca Rubio & Gil-Monte, 2018).

Las organizaciones han evolucionado a nivel mundial a lo largo de la historia, y a más de las ingenierías que se habló anteriormente se han incorporado las ciencias sociales, obligando a la gerencia a adoptar nuevos roles y desafíos para hacerlas más eficientes, competitivas y productivas (María & Sánchez, 2017).

La gerencia en el presente siglo debe centrar su atención en lo que suceda tanto dentro como fuera de la organización, con la finalidad de poder competir en entornos cada vez

más cambiantes, y sobre todo mejorar las condiciones laborales y de seguridad de su talento humano (Cuervo-Díaz & Moreno-Angarita, 2017).

De tal forma, que las empresas ya no están solo dedicadas a actividades técnicas si no sociales buscan reducir riesgos laborales, como clínicas, hospitales, guarderías, asilos, centro de atención de personas y otras en las que si bien los riesgos no son de carácter de maquinaria pesada puede hoy en día traer conflictos empresariales para las marcas esto especialmente en los servicios, por tanto, es importante que exista cuidados para empleados como clientes de los riesgos laborales.

La crisis económica mundial que se ha presentado en estos últimos años ha tenido sin dudas varias repercusiones en el mundo del trabajo. Estos cambios tendrán un impacto notable para la seguridad, salud, y de las personas en los puestos de trabajo de las organizaciones. Para las mismas involucra reducir costos, externalizar y subcontratar tareas incrementando el trabajo a tiempo parcial, con los posibles recortes presupuestarios en seguridad y salud ocupacional, así como en gastos públicos (Castejón & Benavides, 2021; Quintero, 2017).

El decrecimiento de recursos podría originar en el puesto de trabajo un mayor número de accidentes, enfermedades, víctimas mortales y mala salud a causa del desempleo, con consecuencias serias en los gastos de la seguridad social y en la productividad (Nursing & Health, 2021). Por eso, actualmente es más significativo y prioritario apoyar los esfuerzos que puedan realizar las organizaciones para fomentar la seguridad y los riesgos laborales, para lograr garantizar la implementación adecuada de estándares de seguridad y salud ocupacional.

Los riesgos labores son considerados por diversos teóricos “como un concepto fundamental en la relación hombre – organización” (Salas, 2018, pág 5), desde la perspectiva del desarrollo de las actividades y los peligros presentes en su lugar de trabajo, en este sentido, existen diversas acepciones.

Blasco, (2016) quien considera que “es toda posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño a su salud, como consecuencia del trabajo realizado” (pág. 13). Cuando

esta posibilidad se materialice en un futuro inmediato y suponga un daño grave para la salud de los trabajadores, hablaremos de un riesgo grave e inminente.

2.2.1 Causas de los accidentes

Los accidentes no surgen por casualidad, sino que son consecuencia de una serie de causas encadenadas que acaban desembocando en un accidente y esto genera problemas para las organizaciones, existen causas básicas e inmediatas.

Cuadro 7. Causas de los accidentes

Causas básicas	
Factores personales	Factores del trabajo
Ausencia de formación e información	Hábitos de trabajo incorrectos
Tratar de ahorrar tiempo o esfuerzo	Mantenimiento inadecuado de las máquinas
Falta de motivación	Uso incorrecto de equipos y herramientas
Causas inmediatas	
Actos inseguros	Condiciones inseguras
Realizar trabajos sin estar cualificado	Falta de protecciones y resguardos en máquinas
Anular/Modificar los dispositivos	Falta de señalización en zonas peligrosas de seguridad
Utilizar herramientas en mal estado	Falta de orden y limpieza en el trabajo

Fuente: Mu et al., (2019)

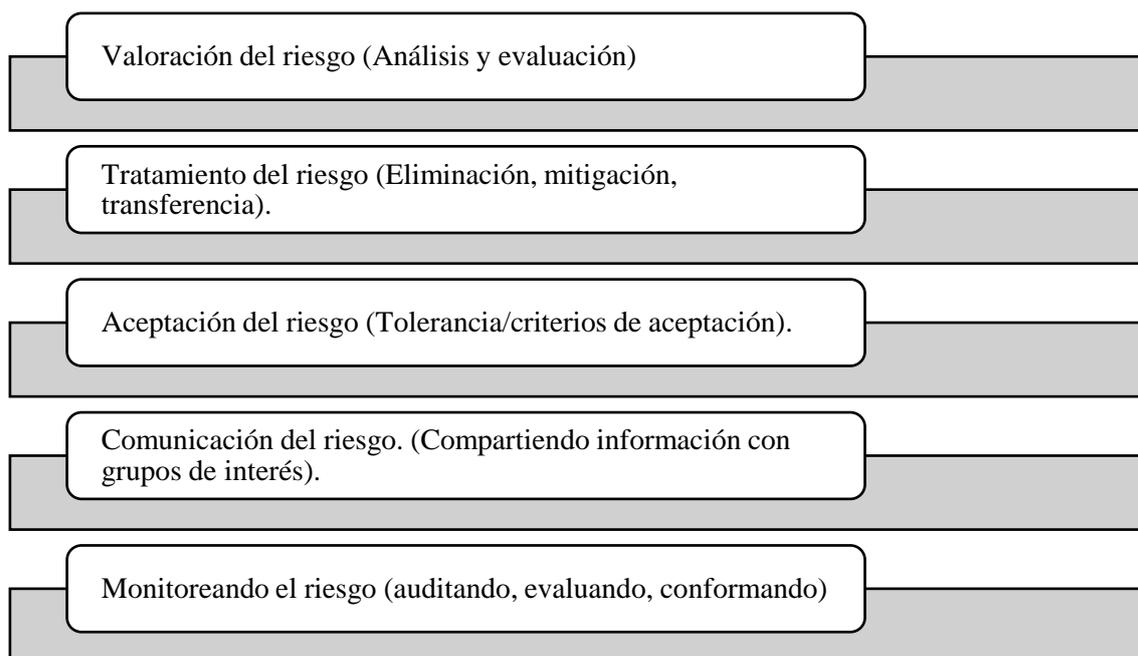
“Un trabajo bien hecho es el reflejo de un trabajo seguro” (Aramburo, 2018, pág 22). Es así que, realizar un trabajo bajo los criterios de calidad, consiste en desarrollarlo en unas adecuadas condiciones de seguridad y salud para el trabajador. Trabajar sin seguridad implica un riesgo para el trabajador, incluso potencialmente para las personas próximas a él. Los actos inseguros y los accidentes laborales desembocan en una serie de costes adicionales innecesarios y no deseados, siendo un reflejo de no calidad para la empresa.

Para trabajar con calidad hay que evitar o reducir en lo posible los accidentes, teniendo como objetivo la meta “cero accidentes”, mediante el cumplimiento de las normas de prevención (Tamayo & Andino, 2020). También es importante integrar la prevención a todos los niveles de la empresa. Dichos niveles son eslabones de una cadena y todos están implicados a la hora de adoptar actitudes preventivas con el propósito de conseguir la deseada seguridad integral.

La calidad total es un concepto del todo incompatible con los accidentes; ya que éstos por el sólo hecho de existir, provocan unas pérdidas importantes en forma de: gastos directos derivados del accidente, tiempo perdido, disminución de la producción, etc. (Diego et al., 2017). Asimismo, se optará por la seguridad como la herramienta más eficiente para conseguirla.

La seguridad es el factor clave para poder prestar un servicio de calidad y a la vez muestra la importancia e interés que la prevención de riesgos laborales tiene en el trabajo diario. Sobre este particular (Quintero, 2017) que gestión de riesgos es la coordinación y control conjunto de las actividades en una organización, con respecto al riesgo. Esto incluye un rango de actividades y otras tareas que comprende al menos:

Cuadro 8. Actividades para la valoración



Fuente: Serrano, (2019)

La administración y los empleados deben participar en el desarrollo de un plan de salud y seguridad. Sobre este aspecto señalan que si ningún grupo puede ver la utilidad y los beneficios que el plan proporciona, aun sea el mejor, fracasará, por lo tanto, la participación a todos los niveles de la organización contribuirá a mejorar la gestión de riesgos.

2.2.2 Derechos

Según se indica en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales:

Cuadro 9. Derecho de los trabajadores

N	Derechos
1	• Los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.
2	• El trabajador deberá ser informado para poderse desenvolver en su ámbito laboral de forma segura.
3	• El trabajador deberá ser formado a nivel teórico y práctico, de manera que se garantice un adecuado nivel de conocimiento de los equipos de trabajo, de los sistemas de seguridad y en general de las nuevas tecnologías aplicadas.
4	• El trabajador tiene derecho a ser consultado y a participar en el marco de todas las cuestiones que afecten a la seguridad y a la salud en el trabajo.
5	• El trabajador tiene derecho a interrumpir la actividad en caso de riesgo grave e inminente para su salud e integridad física. La seguridad personal y colectiva debe anteponerse al proceso productivo de la empresa.
6	• El trabajador tiene derecho a recibir vigilancia de su estado de salud. Los reconocimientos médicos permiten detectar y diagnosticar la salud laboral de los trabajadores.

Fuente: Serrano, (2019)

Elaborado por: Ing. Alexandra Rodríguez

2.2.3 Obligaciones

Los trabajadores con arreglo a su formación y siguiendo las instrucciones del empresario, deberán en particular:

Cuadro 10. Obligaciones del trabajador

N	Obligaciones
1	• Usar adecuadamente las máquinas, aparatos, herramientas, sustancias peligrosas, equipos de transporte y, en general, cualesquiera otros medios con los que desarrollen la actividad
2	• Utilizar correctamente los medios y equipos de protección facilitados por el empresario, de acuerdo con las instrucciones recibidas de éste.
3	• No poner fuera de funcionamiento y utilizar correctamente los dispositivos de seguridad existentes o que se instalen en los medios relacionadas con la actividad o en los lugares de trabajo en los que ésta tenga lugar.
4	• Informar de inmediato a su superior jerárquico directo, y a los trabajadores designados para realizar actividades de protección y de prevención o, en su caso, al servicio de prevención, acerca de cualquier situación que entrañe a su juicio un riesgo para la seguridad y la salud de los trabajadores.
5	• Contribuir al cumplimiento de las obligaciones establecidas por la autoridad competente con el fin de proteger la seguridad y la salud de los trabajadores en el trabajo.
6	• Cooperar con el empresario para que éste pueda garantizar unas condiciones de trabajo que sean seguras y no entrañen riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores.
7	• Velar tanto por su seguridad y salud, como por la de su/s compañeros y/o personas a las que pueda afectar su actividad profesional. Lugares de trabajo. Orden y limpieza

Fuente: Serrano, (2019)

Además, se entiende como lugar de trabajo las áreas del centro de trabajo, edificadas o no, en las que los trabajadores deban permanecer o a las que puedan acceder por motivos laborales. Se consideran incluidas las áreas destinadas para el descanso, los primeros

auxilios, los servicios higiénicos y los comedores. Los riesgos laborales pueden surgir directamente para los trabajadores como para los usuarios de las organizaciones.

Por lo tanto, existen riesgos en el puesto de trabajo pueden ser múltiples y diversos, entre los más comunes se destaca:

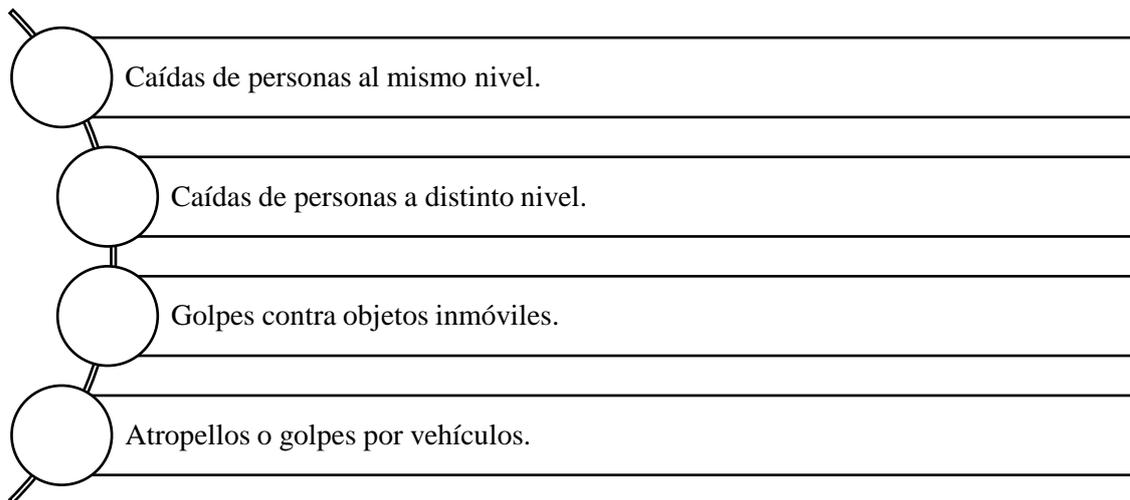


Gráfico 3. Riesgos laborales

Fuente: (A. M. García et al., 2018)

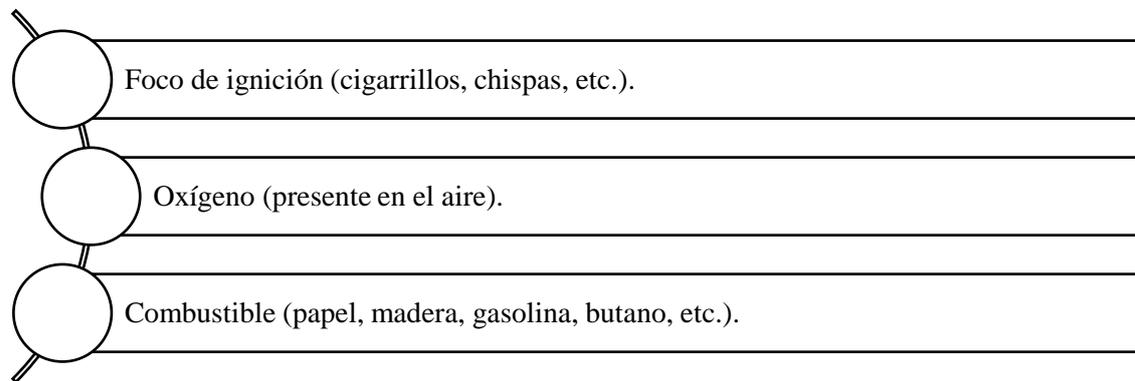
Medidas preventivas

- El espacio y lugar de trabajo debe mantenerse limpio y ordenado.
- Los pasillos, escaleras, vías de circulación y salidas deberán permanecer libres de obstáculos, con óptimas condiciones lumínicas, y a su vez exentos de fluidos (agua, grasa.) en el suelo, para que su utilización esté libre de riesgos en todo momento.
- Los desperdicios, manchas de grasa y residuos de sustancias peligrosas que puedan originar accidentes (provocar caídas) o contaminar el ambiente de trabajo. Se han de eliminar inmediatamente depositándolos en los recipientes de material desechable.
- Recuerda que en el puesto de trabajo debe cumplirse: “Un sitio para cada cosa y cada cosa en su sitio”.
- El Orden y la Limpieza, son tarea de todos, y son absolutamente necesarios para prevenir los accidentes.

- Las herramientas de mano, matrices, moldes, útiles, etc., deben mantenerse perfectamente ordenados en soportes, estanterías, etc.
- Las tablas con clavos y recortes de chapa, pueden provocar cortes y punzadas si se dejan por el suelo.

Otro riesgo son los incendios que pueden causar explosión, quemaduras, asfixia para que se produzca uno es necesaria la presencia simultánea de tres elementos:

Cuadro 11. Elementos que causan incendios



Fuente: (A. M. García et al., 2018)

Elaborado por: Ing. Alexandra Rodríguez

Medidas preventivas

- No fumar donde existan sustancias combustibles. • Confirmar siempre que los cigarrillos u otros focos de ignición se han apagado completamente.
- No sobrecargar la instalación eléctrica conectando varios aparatos a una misma toma.
- No depositar materiales combustibles cerca de focos de ignición (calefactores portátiles, hornos, etc.).
- Mantener siempre el orden y la limpieza en los centros de trabajo.

Para que se pueda extinguir el juego es necesario utilizar medios de extinción los cuales están diseñados para combatir un incendio, siendo el extintor el más conocido.

Finalmente, es importante crear planes de emergencia para todo el equipo de las organizaciones, y así evitar accidentes, la comunicación para que todos se encuentren enterados es indispensable.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.2. Enfoque

La presente investigación, se realizó con el enfoque **cuantitativo** que usa la recolección de datos para probar una o varias hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer posibles patrones de comportamiento o comprobación de hipótesis (Hernández et al., 2014), Por lo tanto, mediante este enfoque cuantitativo se recolectó datos numéricos sobre la variable independiente que es la comunicación organizacional y la variable dependiente que es la prevención de riesgos laborales para la correlación de las variables y realizar la estructuración de un modelo de comunicación organizacional para la prevención de riesgos laborales del ASILO DE ANCIANOS “SAGRADO CORAZÓN DE JESUS”.

También se trabajó bajo las siguientes modalidades de investigación:

3.2.1. Bibliografía – documental

La investigación bibliográfica se caracteriza por la utilización de los datos secundarios como fuente de información, esta investigación permitió encontrar soluciones a problemas planteados por una relación de datos ya existentes que proceden de distintas fuentes y la proporción de una visión panorámica y sistemática de una determinada cuestión elaborada en múltiples fuentes dispersas (Bueno de Mata, 2016)

Se recurrió a fuentes bibliográficas para el análisis de teorías que explicaron el comportamiento de las variables de la comunicación organizacional y los riesgos laborales.

3.2.2. De campo

La investigación de campo se presentó mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, y se describió las causas del porque se produce una situación o acontecimiento particular (Mom et al., 2009)

Para este trabajo se eligió un cuestionario el cual se encuentra validado por otros autores y también mediante expertos y se ingresó la información en una base de datos en el programa estadístico SPSS.(*statical package for Social Science*) .

3.2.3. Tipos de investigación

Investigación descriptiva: es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera (Martínez, 2013).

En la investigación se describió el comportamiento de las dos variables a través del tiempo de esta forma se obtuvo información que permitió tener un conocimiento más específico de los factores que intervienen en la comunicación para la prevención de riesgos en el ASILO DE ANCIANOS “SAGRADO CORAZÓN DE JESUS”

Investigación correlacional: tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, en un contexto en particular (Alvarado, 2013).

Para el caso de estudio la investigación correlacional permitió medir que subvariables influyen sobre la variable dependiente de esta forma el análisis tiene datos más veraces sobre la información a recalcar en esta investigación.

3.2.4. Técnicas e instrumentos

Técnicas

El trabajo de investigación se basó en el enfoque cuantitativo a los resultados de la investigación, por lo tanto, se utilizó como técnica la encuesta.

Instrumento

Se realizó un cuestionario que es un procedimiento que exploró cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información para evitar riesgos laborales en el ASILO DE ANCIANOS “SAGRADO CORAZON JESÙS”.

3.2.4. Población y muestra

La población es el conjunto total de estudio de un tema dentro del área de investigación (Lucio & Collado, 2018), por lo que en este proyecto se trabajó con los empleados del ASILO DE ANCIANOS “SAGRADO CORAZON JESÙS. Que consta del siguiente personal:

TABLA 1. UNIDAD DE ANÁLISIS

Unidad de análisis	N
Directora	1
Subdirectora	1
Doctor	1
Enfermeras	8
Psicóloga	1
Fisioterapeuta	1
Limpieza	3
Total	16

Elaborado por: Ing. Alexandra Rodríguez

El total de la población es de 16 personas que trabajan, al tener una población pequeña, se trabajó con todos, por lo tanto, no se realizó prueba de muestra, puesto que la muestra es una parte de la población de estudio que facilita trabajar con el experimento de investigación (Ramírez Atehortúa & Zwerg-Villegas, 2017).

3.3 Recolección de la información

Para la recolección de la información se aplicó una prueba piloto del test para saber si se comprendía la información, esto pensado en las variables de la comunicación y riesgos laborales. Este test tuvo las siguientes subvariables:

TABLA 2. UNIDAD DE ANÁLISIS

Subvariables
Funciones
Herramientas de comunicación
Mensajes de comunicación
Canales de comunicación
Información de riesgos laborales
Conocimiento de información de riesgo
Registro de riesgos laborales
Gestión de riesgos a prever
Mando directivo

Elaborado por: Ing. Ing. Alexandra Rodríguez

3.4 Procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información se utilizó el programa de SPSS que es un programa estadístico que sirve para el manejo de información, una vez que se creó la base de datos de 20 preguntas se obtuvo el alfa de Cronbach que da validez al cuestionario.

TABLA 3. Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	16	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	16	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Elaborado por: Ing. Ing. Alexandra Rodríguez

TABLA 4. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,989	16

Elaborado por: Ing. Ing. Alexandra Rodríguez

Este estadístico de fiabilidad muestra que mientras se encuentra más cercano a uno tiene mayor confiabilidad, es decir que, todas las preguntas aportan al proyecto de investigación, en este caso se obtuvo 0,989 lo que demuestra que si se puede aplicar el cuestionario.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se realizaron los resultados con la base de datos de la encuesta de los trabajadores del Asilo de ancianos “Sagrado Corazón de Jesús” para conocer cómo se maneja la comunicación organizacional y la prevención de riesgos laborales.

4.1 Datos sociodemográficos

Tabla 5. Datos generales

Variables	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Género	Mujer	14	87,5	87,5
	Hombre	2	12,5	100,0
	Total	16	100,0	100,0
Edad	Entre 18 a 27 años	3	18,8	18,8
	Entre 28 a 37 años	6	37,5	56,3
	Entre 38 a 47 años	7	43,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0
Nivel de estudios	Primarios	3	18,8	18,8
	Secundarios	10	62,5	81,3
	Tercer nivel	3	18,8	100,0
	Total	16	100,0	100,0

Elaborado por: Ing. Alexandra Rodríguez

Análisis e interpretación

Se realizó un test para evaluar las variables del análisis de la comunicación y riesgos laborales, en el que se conoció primero los datos generales en el que se investigó a 16 trabajadores del Hogar Sagrado Corazón de Jesús, en el cual trabajan 14 mujeres y 2 hombres, se encuentran en edades de 28 a 38 años y solo 3 personas de 18 a 27 años, esto se debe a que se necesita personas jóvenes para que trabajen con los adultos mayores, finalmente el 63% cuenta con estudios secundarios y 18% respectivamente para estudios primarios y de tercer nivel, es importante que existan personas que tengan estudios para que la comunicación pueda ser más efectiva debido a la necesidad de comprensión de los riesgos laborales que se pueden dar dentro del Asilo.

4.2 Análisis descriptivo

Ha entendido claramente las funciones del puesto y los límites de responsabilidades.

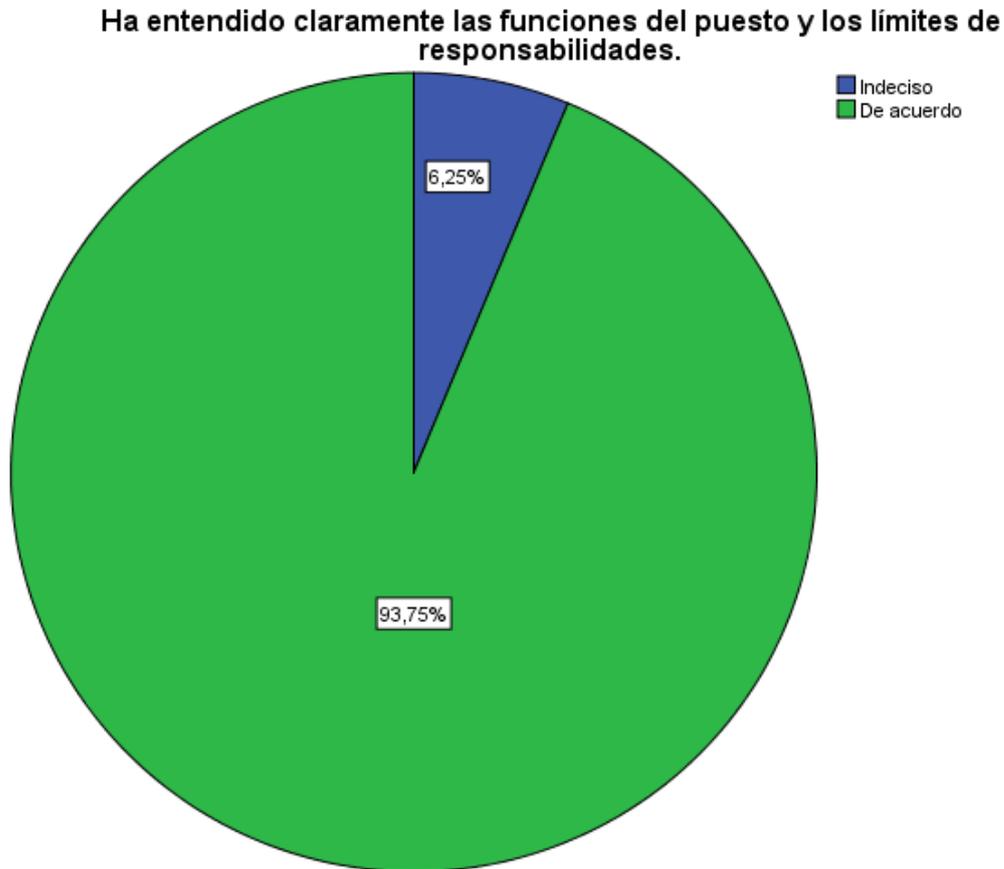


Gráfico 4. Pregunta 1

Elaborado por: Ing. Alexandra Rodríguez

Análisis e interpretación

De las 16 personas que trabajan en el Asilo Sagrado Corazón de Jesús el 94% es de acuerdo con que ha entendido las funciones a realizar en el puesto y los límites de responsabilidades solo el 6% no tiene claras las funciones del puesto ni con quien se tiene que dirigir directamente, la comunicación que se crea al momento de ingresar a los puestos de trabajo es fundamental tener en consideración quienes son los mandos superiores y con quien se tienen que dirigir en casos de emergencia o de algún inconveniente que se presente.

Usted tiene conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro del área de trabajo.

Ud. Tiene conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro del área de trabajo.

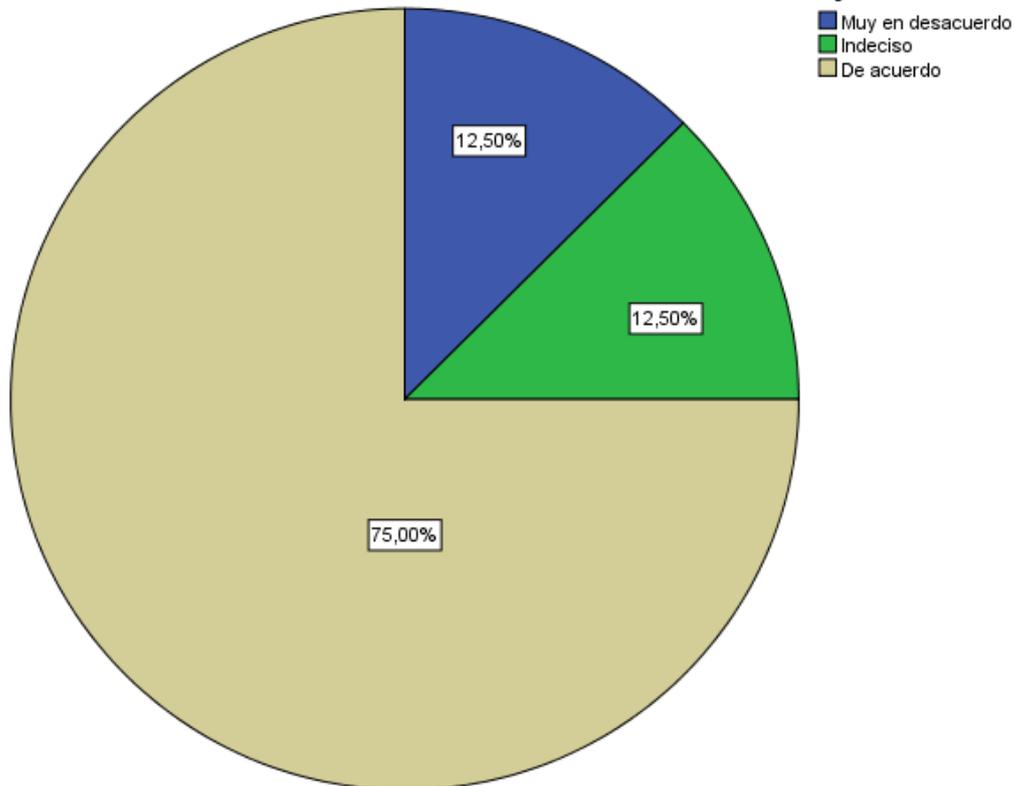


Gráfico 5. Pregunta 2

Elaborado por: Ing. Alexandra Rodríguez

Análisis e interpretación

Del total del personal que trabaja en el Asilo Sagrado Corazón de Jesús el 75% tiene conocimiento claro del uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro del área de trabajo y el 12,5% respectivamente no tiene claro y otras se encuentran indecisas, es necesario que el personal conozca de herramientas tecnológicas que les permita tener una comunicación más asertiva y de respuesta rápidas, esto les permitirá interactuar de manera eficiente.

Considera que la forma de comunicación a través de mail es efectiva.

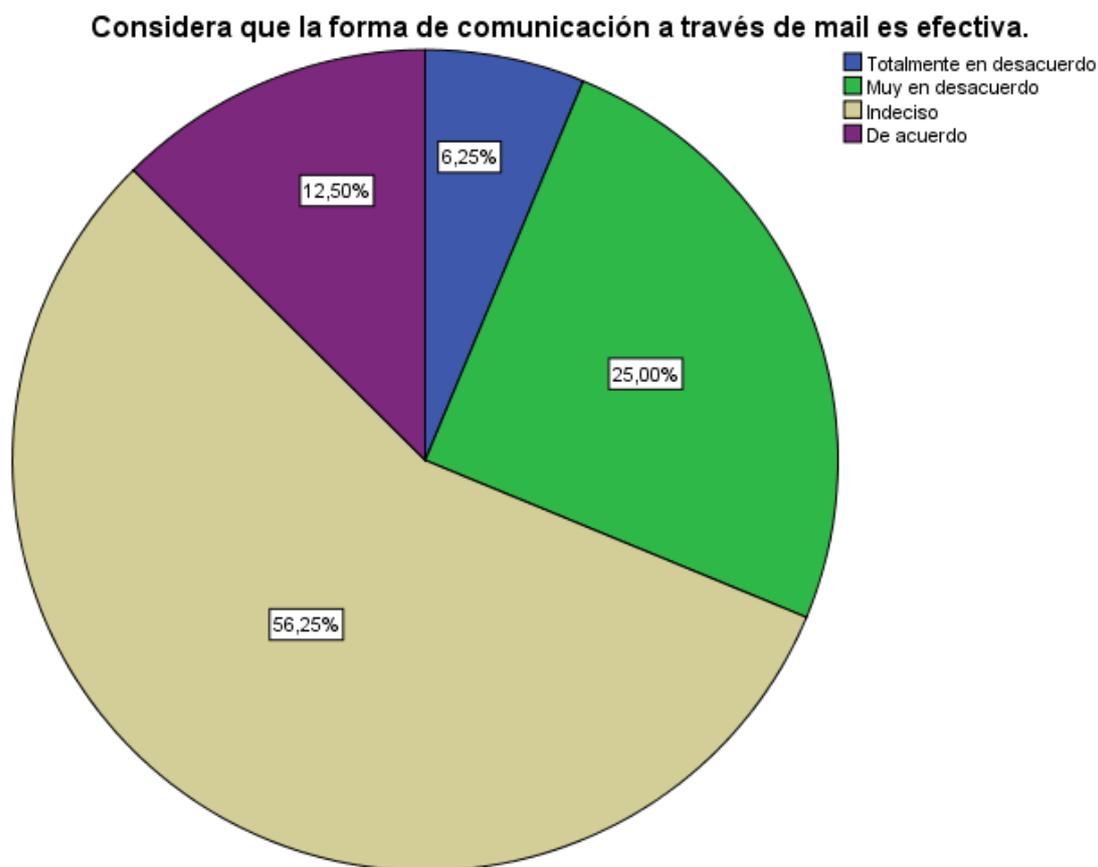


Gráfico 6. Pregunta 3

Elaborado por: Ing. Alexandra Rodríguez

Análisis e interpretación

Del 100% de los trabajadores el 56% se encuentra indeciso con la forma de comunicación que se maneja a través de mail, el 25% está muy en desacuerdo, el 6% totalmente en desacuerdo y solo el 12% está de acuerdo con la comunicación, es decir que no es efectivo el manejo de correos o mail dentro del Asilo Sagrado Corazón de Jesús, es importante mejorar esta herramienta de comunicación puesto que dentro de las empresas permite que quede todo registrado de manera oficial y práctica.

La información que recibe siempre es a través de rumores o canales informales de comunicación.

La información que recibe siempre es a través de rumores o canales informales de comunicación

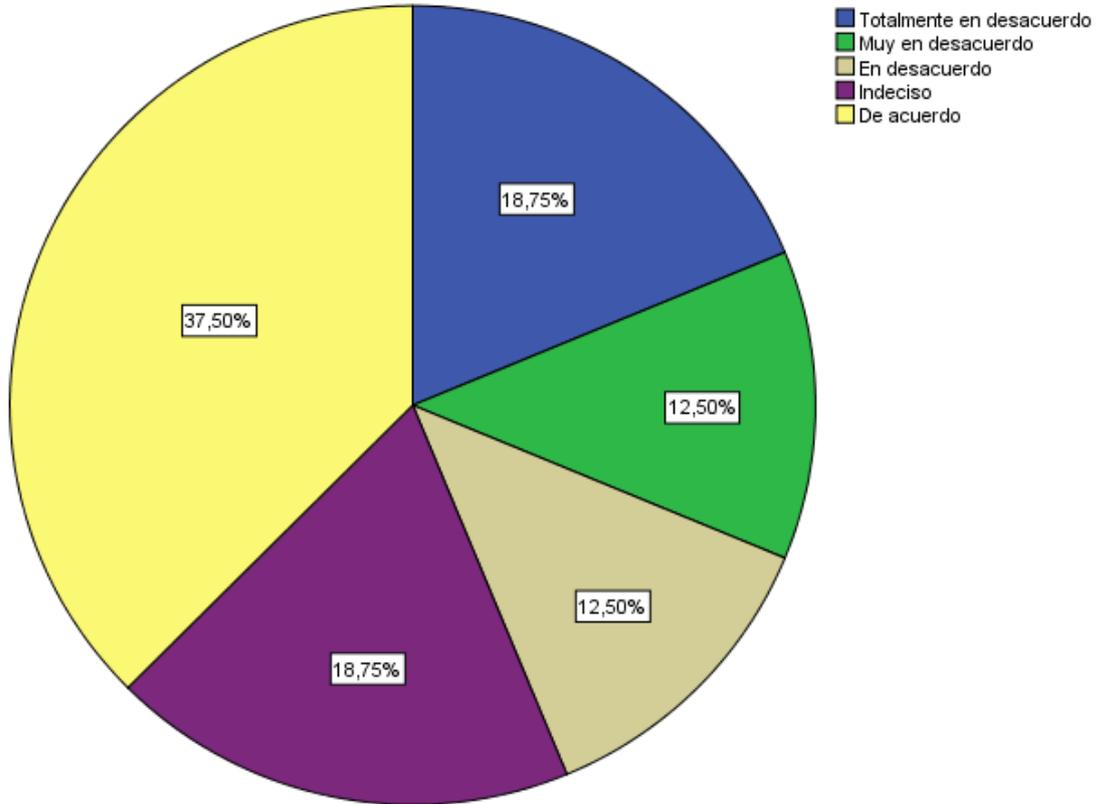


Gráfico 7. Pregunta 4

Elaborado por: Ing. Alexandra Rodríguez

Análisis e interpretación

Del 100% del personal que trabaja en el Asilo Sagrado Corazón de Jesús, el 37,5% está de acuerdo con que recibe la información siempre a través de rumores o canales informales, esto dificulta los canales de comunicación porque tanto el trabajador como el empleador pueden alegar que no se informó o que no llegó algún mensaje de importancia y por lo tanto, no consta como informativo aplicable dentro del área laboral, el 18,75% está indeciso y en totalmente en desacuerdo y con otro empate que encuentra en desacuerdo y muy en desacuerdo.

Recibe “en forma oportuna” la información que requiere para el trabajo.

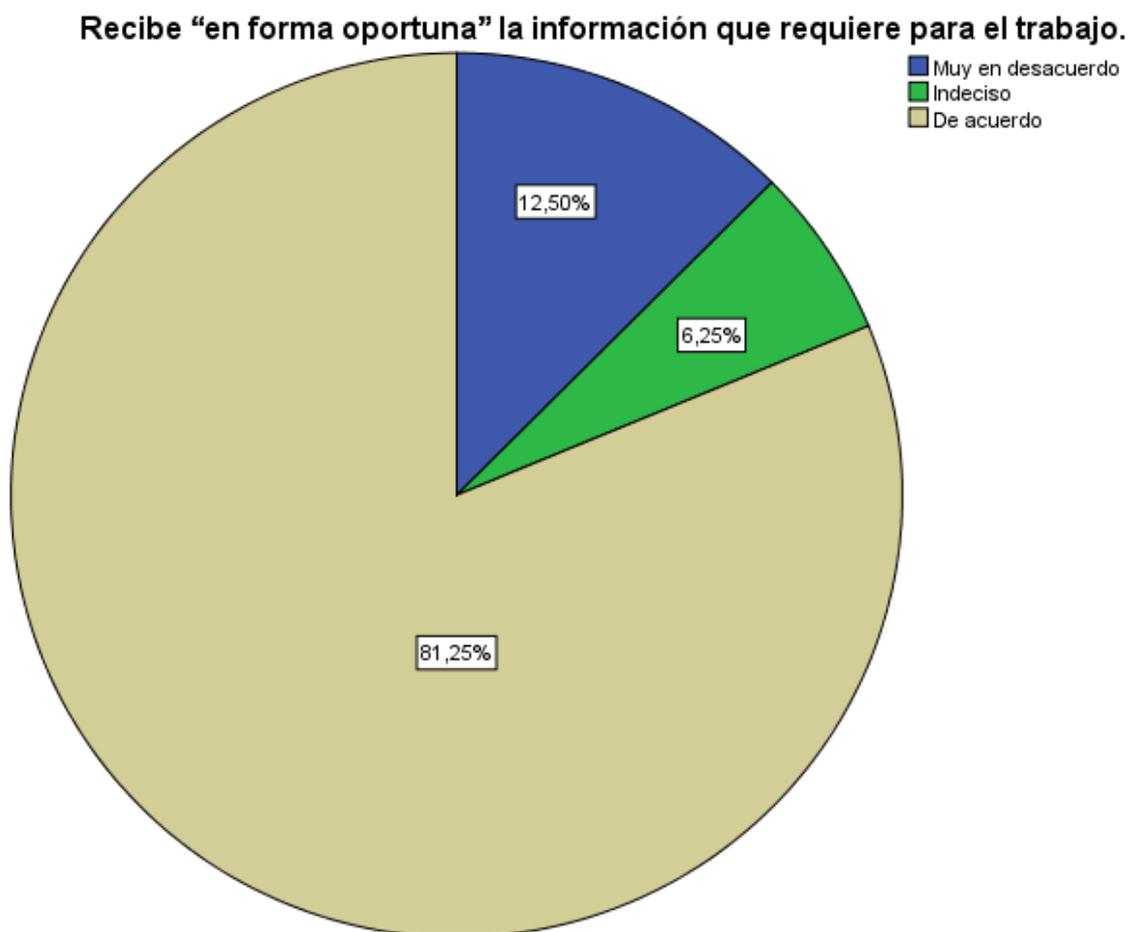


Gráfico 8. Pregunta 5

Elaborado por: Ing. Alexandra Rodríguez

Análisis e interpretación

Del total de los trabajadores del Asilo Sagrado Corazón de Jesús el 81% está de acuerdo con que recibe de forma oportuna la información que requiere para el trabajo, el personal manifestó que la información la recibe de manera directa bajo la madre superiora de todas las obligaciones que deben cumplir como personal, sin embargo, no cuentan con un respaldo de la información que reciben, el 12,5% muy en desacuerdo y el 6% indeciso, si bien es cierto menos del 50% considera que no es oportuna la información que recibe, esto debe tener un cambio para que todo el personal sepa que realizar en su función y que todo quede bajo registros que les permita una retroalimentación de las actividades.

La información que recibe es útil e importante para el desarrollo de sus actividades.



Gráfico 9 Pregunta 6

Elaborado por: Ing. Alexandra Rodríguez

Análisis e interpretación

Del total del personal que trabaja en el Asilo Sagrado Corazón de Jesús el 75% está de acuerdo con que la información que recibe es útil e importante para el desarrollo de las actividades a realizar, dentro del personal se encuentran enfermeras, doctor, y psicóloga para que el funcionamiento en el área de salud se maneje de manera adecuada, también se cuenta con el personal administrativo y de limpieza quienes deben ser tomados en cuenta para la ayuda y funcionamiento adecuado puesto que el 12,% se encuentra indeciso y en muy en desacuerdo respectivamente con la utilidad de la información.

Sus compañeros y usted saben quién es el jefe directo.

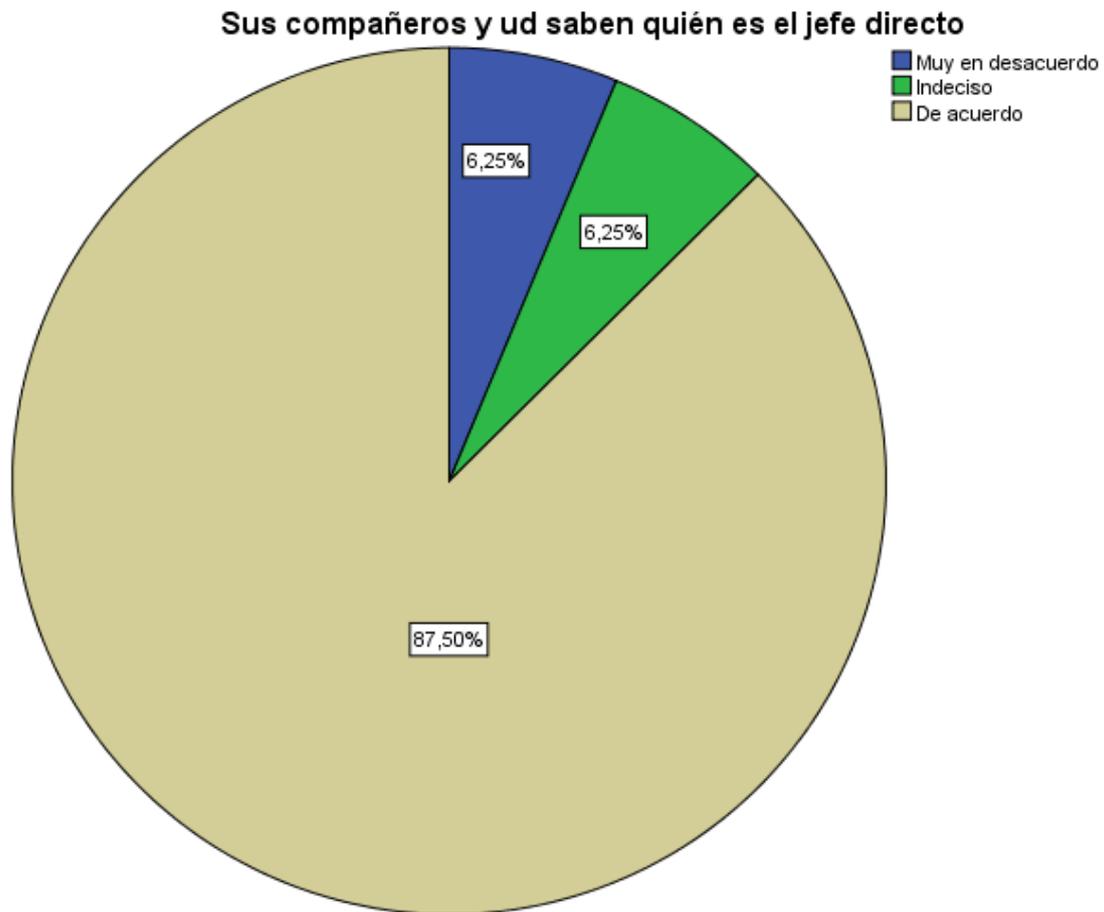


Gráfico 10. Pregunta 7

Elaborado por: Ing. Alexandra Rodríguez

Análisis e interpretación

Del 100% de los trabajadores del Asilo Sagrado Corazón de Jesús el 87,5% están de acuerdo con conocer a su jefe directo, sin embargo, el 6,25% está en desacuerdo lo que significa que hay desconcierto en los roles y que existen otras personas que también dan órdenes y, por lo tanto, surge la confusión en el mando de poderes de los directivos más altos.

Existen oportunidades para dar a conocer sus ideas y compartir las mejores prácticas de conocimientos dentro del área de trabajo.

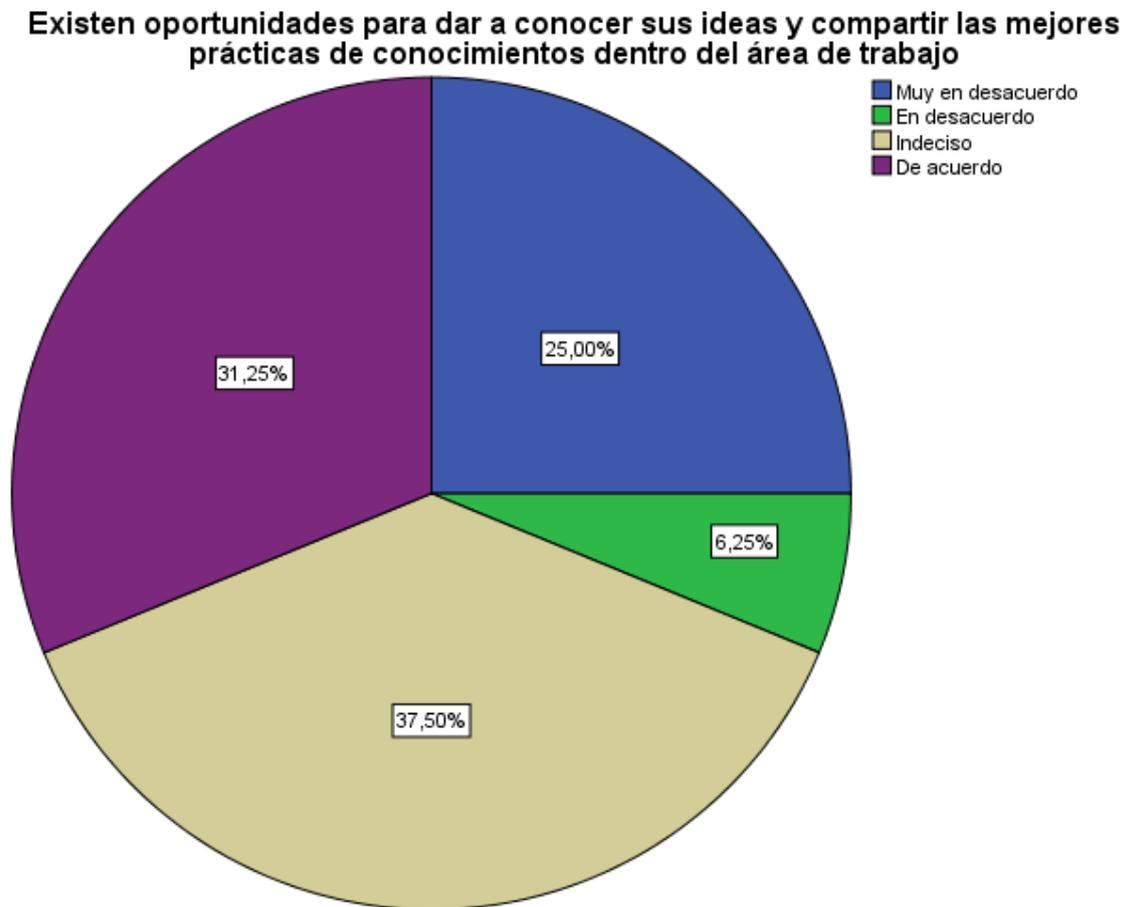


Gráfico 11. Pregunta 8

Elaborado por: Ing. Alexandra Rodríguez

Análisis e interpretación

Del total de los trabajadores del Asilo Sagrado Corazón de Jesús el 37,5% se encuentra indeciso con que Existen oportunidades para dar a conocer sus ideas y compartir las mejores prácticas de conocimientos dentro del área de trabajo. El 31% está de acuerdo con que pueden compartir el conocimiento de ideas, el 25% está muy en desacuerdo y el 6% en desacuerdo es dos últimos datos son menor al 50% sin embargo, para que exista una excelente comunicación y ambiente laboral es importante que el 100% este de acuerdo y todos estén abiertos a dar y compartir ideas que mejore al conocimiento.

Existe comunicación entre sus compañeros de trabajo que le permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales.

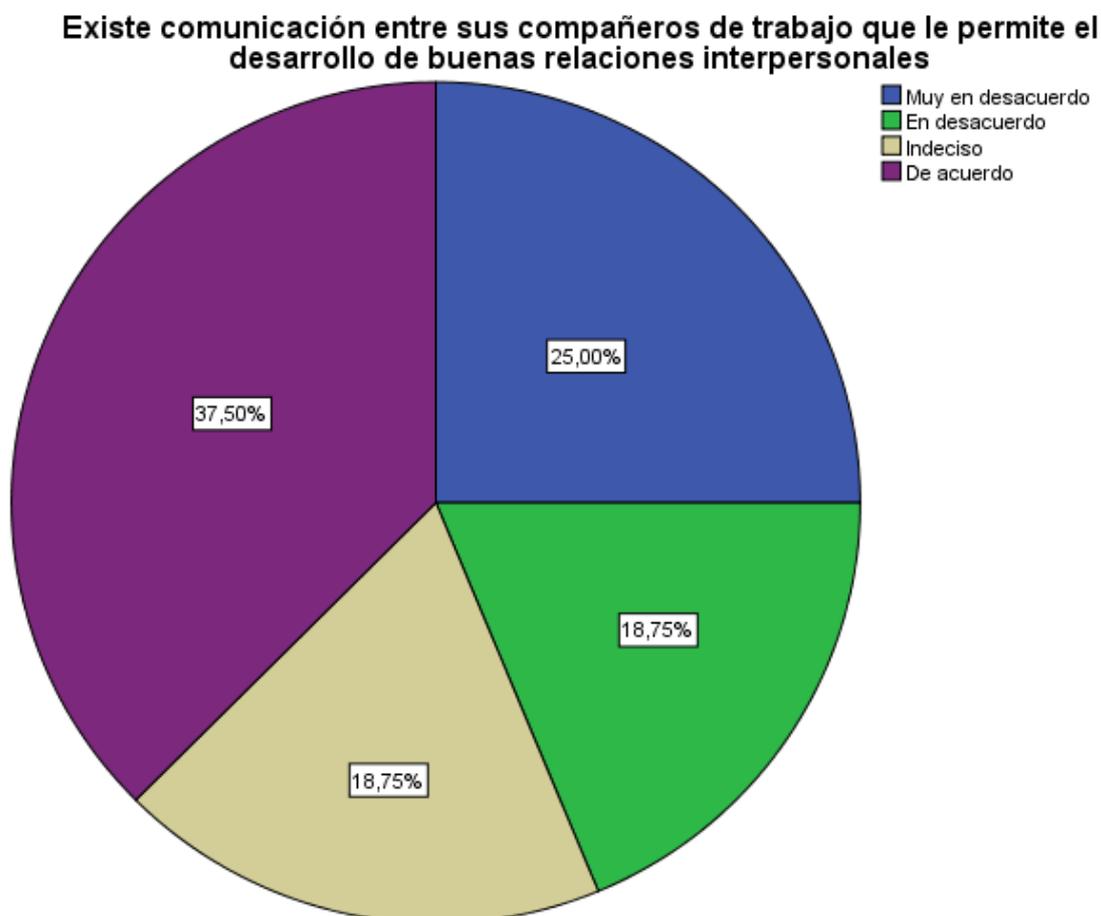


Gráfico 12. Pregunta 9

Elaborado por: Ing. Alexandra Rodríguez

Análisis e interpretación

Del 100% de los trabajadores del Asilo Sagrado Corazón de Jesús el 37,5% está de acuerdo en que existe comunicación entre sus compañeros de trabajo que le permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales. Por otra parte, el 25% está en desacuerdo con la existencia de la comunicación son dos valores que están en los extremos de la escala de Likert, pero que se inclina a que no exista comunicación porque hay un empate del 18,75% que va por indeciso y en desacuerdo, lo que significa que no existe una comunicación que permita el desarrollo de las relaciones interpersonales, y esto dificulta en el trabajo.

Para tomar decisiones importantes se ha tomado en cuenta su opinión, ideas o sugerencias.

Para tomar decisiones importantes se ha tomado en cuenta su opinión, ideas o sugerencias

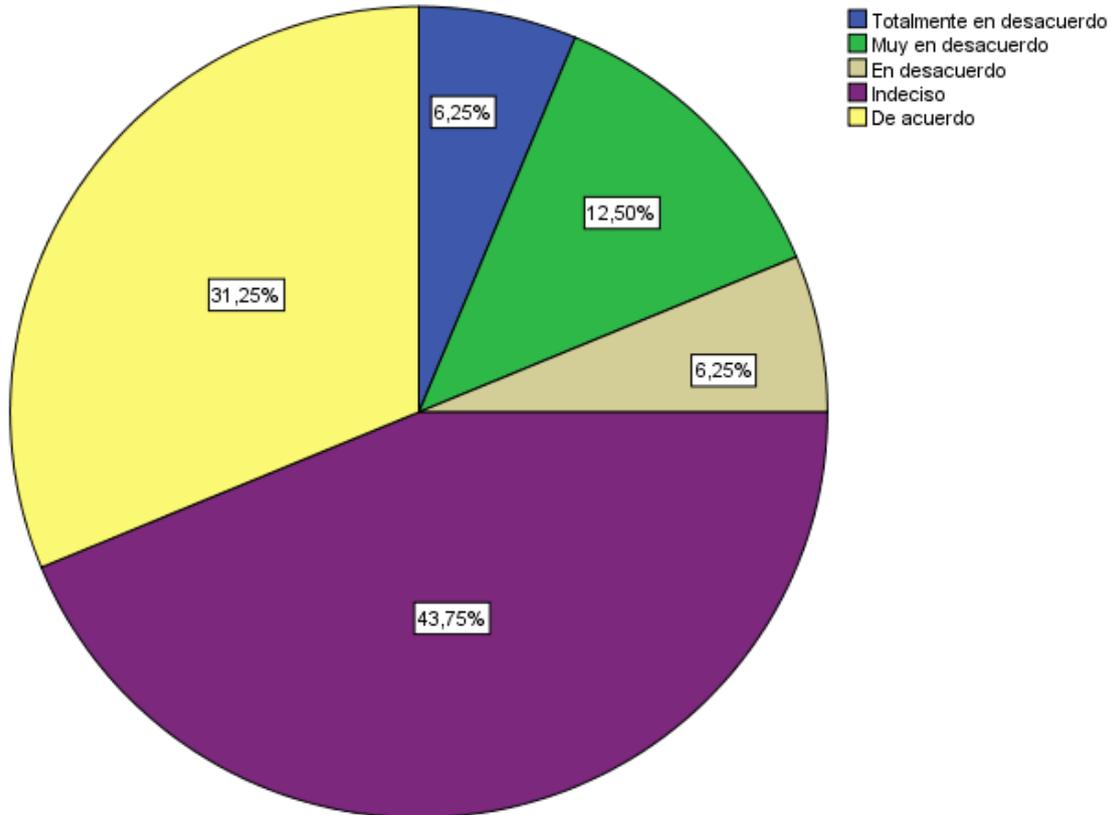


Gráfico 13. Pregunta 10

Elaborado por: Ing. Alexandra Rodríguez

Análisis e interpretación

Del total de los trabajadores que se encuentran en el Asilo Sagrado Corazón de Jesús el 43,75% está indeciso en que consideren la opinión para la toma de decisiones, el 31% de acuerdo, el 12,5% muy en desacuerdo y el 6,25% respectivamente totalmente de acuerdo y en muy desacuerdo, la toma de decisiones se da por los altos directivos, sin embargo los que más conocen sobre los pacientes son las enfermeras y los médicos es por eso que la opinión de ellos si se debería considerar en pro de mejorar.

Existe un sistema de comunicación de doble vía dentro de la organización (jefe-colaborador, colaborador-jefe).

Existe un sistema de comunicación de doble vía dentro de la organización (jefe-colaborador, colaborador-jefe)

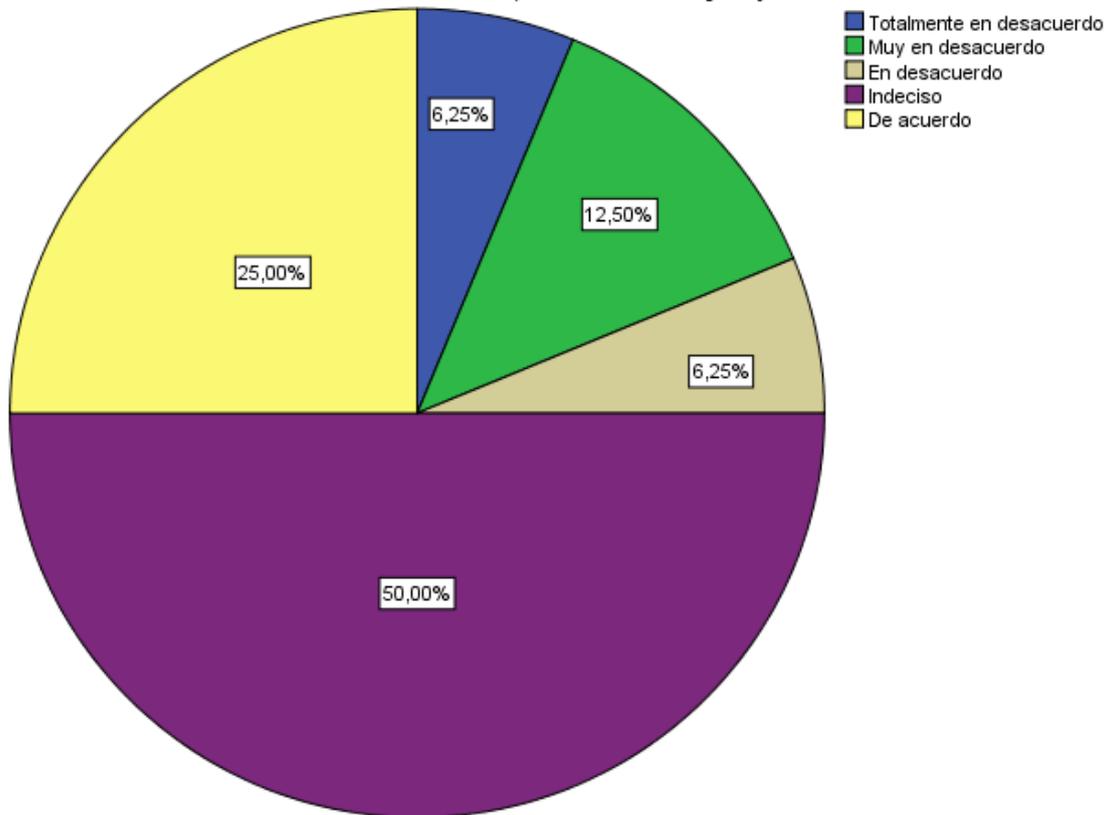


Gráfico 14. Preguntar 11

Elaborado por: Ing. Alexandra Rodríguez

Análisis e interpretación

Del 100% del total de los trabajadores del Asilo Sagrado Corazón de Jesús el 50% está indeciso, con que existe un sistema de comunicación de doble vía dentro de la organización (jefe-colaborador, colaborador-jefe). El 25% está de acuerdo, el 12,5% muy en desacuerdo y el 6,25% respectivamente está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo estos datos señalan que no existe un sistema de comunicación de doble vía esto disminuye la eficiencia en los trabajadores puesto que no conocen los procedimientos y sistema claro de quien y cuando debe ordenar.

La Dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros.

La Dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros.

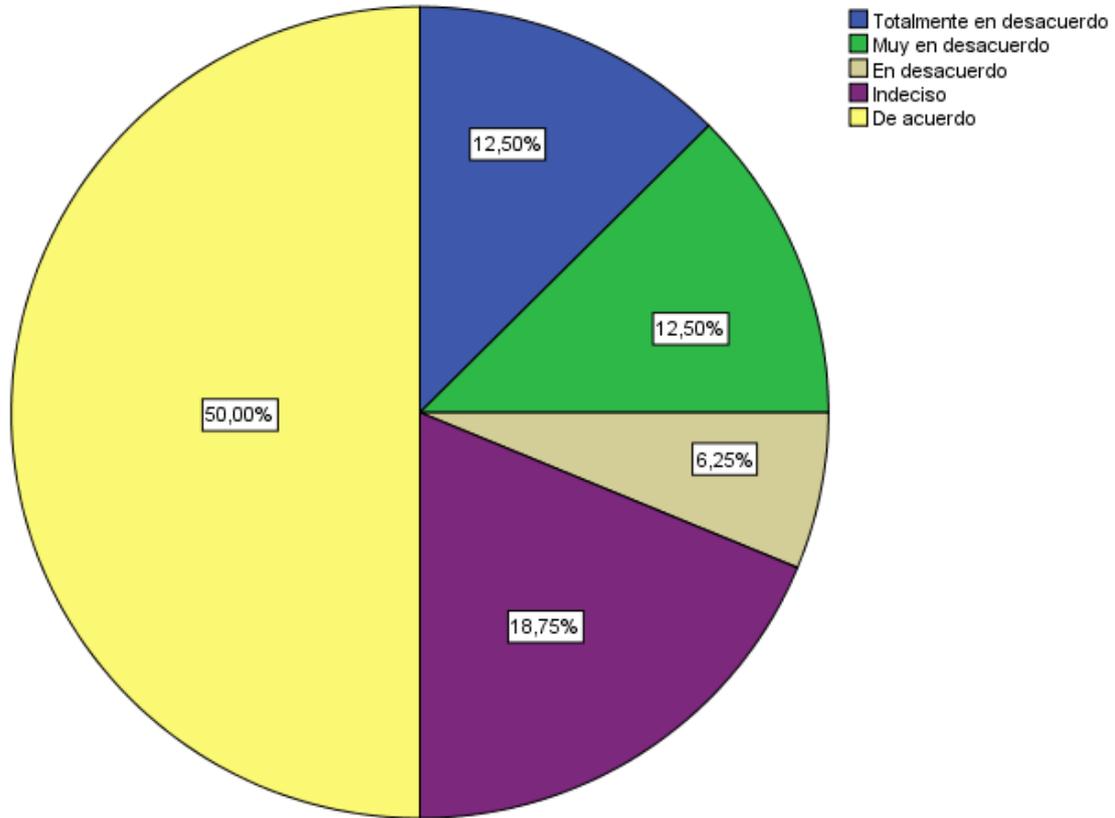


Gráfico 15. Pregunta 12

Elaborado por: Ing. Alexandra Rodríguez

Análisis e interpretación

Del 100% de los trabajadores del Asilo Sagrado Corazón de Jesús el 50% está de acuerdo que la Dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros. En la dirección se encuentra la madre superiora quien es la persona encargada de manejar a todo el personal. El 18% indeciso, el 12,5% totalmente desacuerdo y muy en desacuerdo con la dirección y el 6% en desacuerdo, es necesario considerar si es solo la madre superiora quien se encarga de direccionar las obligaciones de los trabajadores para que tengan una mejor comunicación.

¿Se les ha explicado las responsabilidades y consecuencias que podrían incurrir en caso de sufrir accidente laboral que le supusiese un daño significativo con secuelas incapacitantes?

¿Se les ha explicado las responsabilidades y consecuencias que podrían incurrir en caso de sufrir accidente laboral que le supusiese un daño significativo con secuelas incapacitantes?

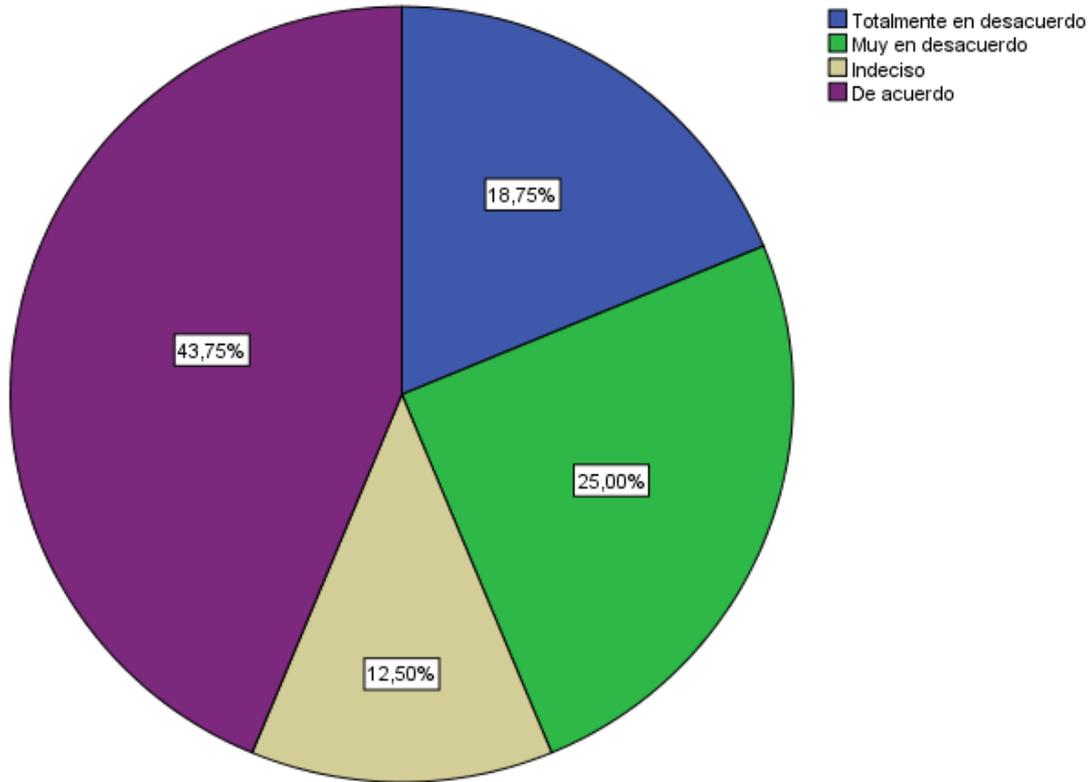


Gráfico 16. Preguntas 13

Elaborado por: Ing. Alexandra Rodríguez

Análisis e interpretación

Del total de los trabajadores del Asilo Sagrado Corazón de Jesús el 43,75% está de acuerdo con que se ha explicado las responsabilidades y consecuencias que podrían incurrir en caso de sufrir accidente laboral que le supusiese un daño significativo con secuelas incapacitantes, el 25% muy en desacuerdo, el 18,75% totalmente en desacuerdo y el 12,5% indeciso. Es importante que cada trabajador sepa las responsabilidades y obligaciones del puesto para que no exista conflictos tanto en la retención de información y procedimientos a realizar como en el poder de mando de directivos a trabajadores.

¿Se les ha entregado, explicado y cuentan con un recibo y compromiso de los riesgos laborales?

¿Se les ha entregado, explicado y tienes registro escrito de recibo y compromiso de los riesgos laborales?

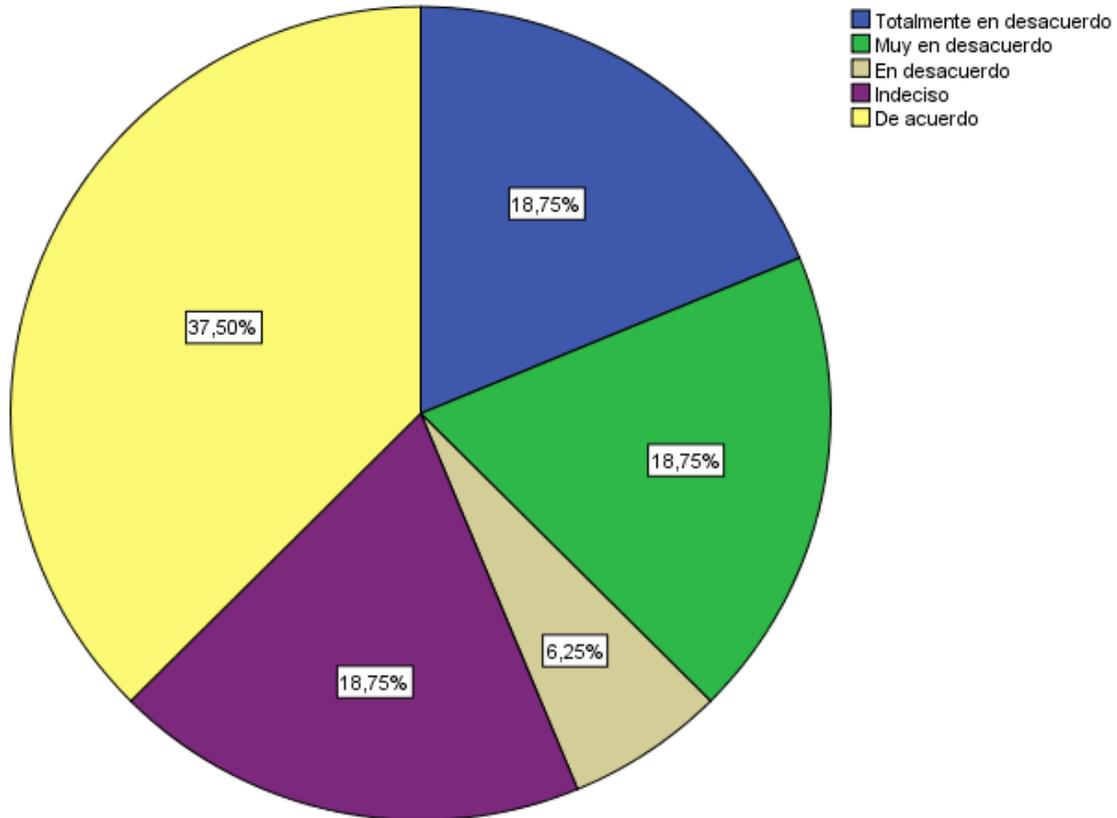


Gráfico 17. Pregunta 14

Elaborado por: Ing. Alexandra Rodríguez

Análisis e interpretación

Del total de los trabajadores el 37,5% está de acuerdo con que se ha entregado, explicado y se tiene registro escrito de recibo con compromiso de los riesgos laborales, el 18,75% indeciso esto se puede dar porque no se leyó o no se explicó de manera clara las funciones a realizarse al principio del ingreso, por más del 50% en desacuerdo es decir que la mayoría está inconforme y no tiene registros de haber recibido información que les permita conocer sobre los riesgos laborales.

¿ha realizado cursos formativos de prevención de riesgos laborales?

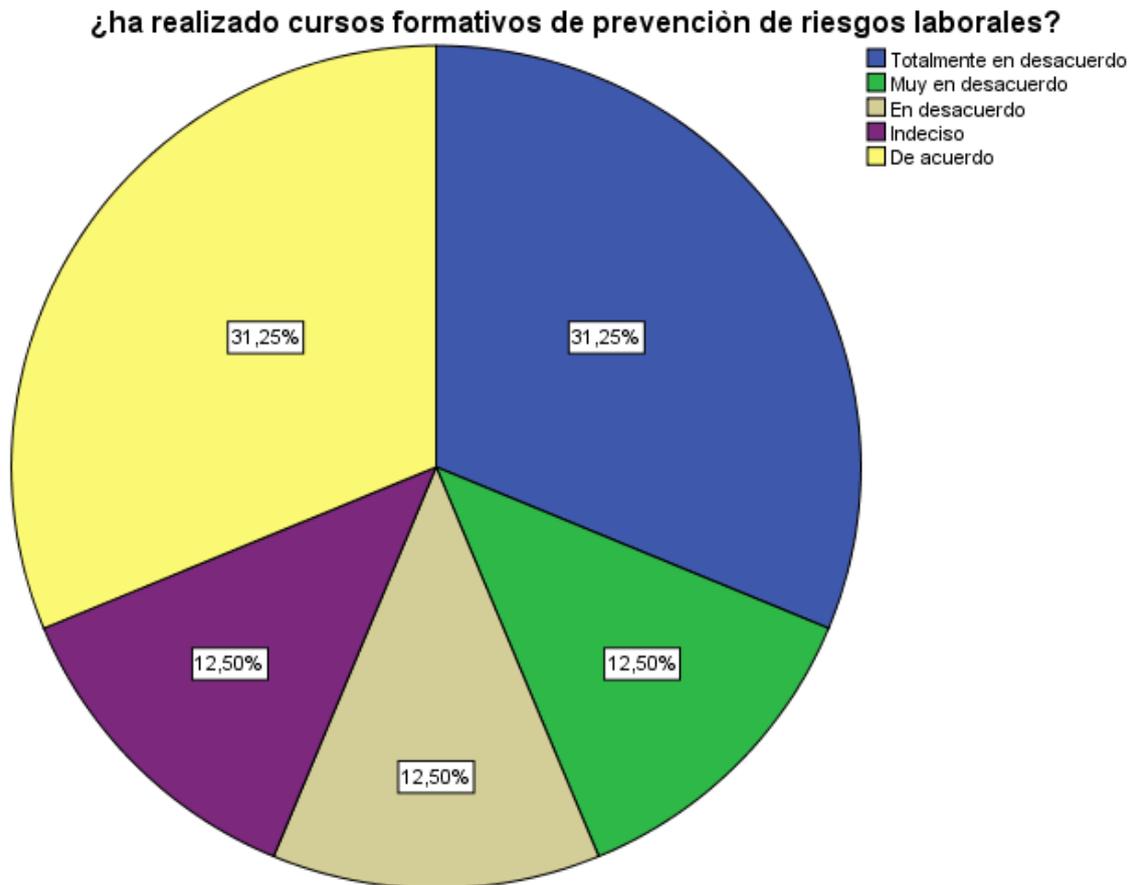


Gráfico 18. Pregunta 15

Elaborado por: Ing. Alexandra Rodríguez

Análisis e interpretación

Del total de los trabajadores del Asilo Sagrado Corazón de Jesús con un empate en del 31% está totalmente de acuerdo y con el extremo totalmente desacuerdo se divide la opinión de que el personal ha seguido cursos formativos de prevención de riesgos laborales porque el 12,5% respectivamente se encuentra indeciso, de acuerdo y en desacuerdo por lo que, se considera necesario que todo el personal debe seguir cursos puesto que están a cargo de adultos mayores y necesitan de cuidados.

¿Existe un criterio definido (escrito) en su empresa entre lo que es importante y lo que es prioritario?

¿Existe un criterio definido (escrito) en su empresa entre lo que es importante y lo que es prioritario?

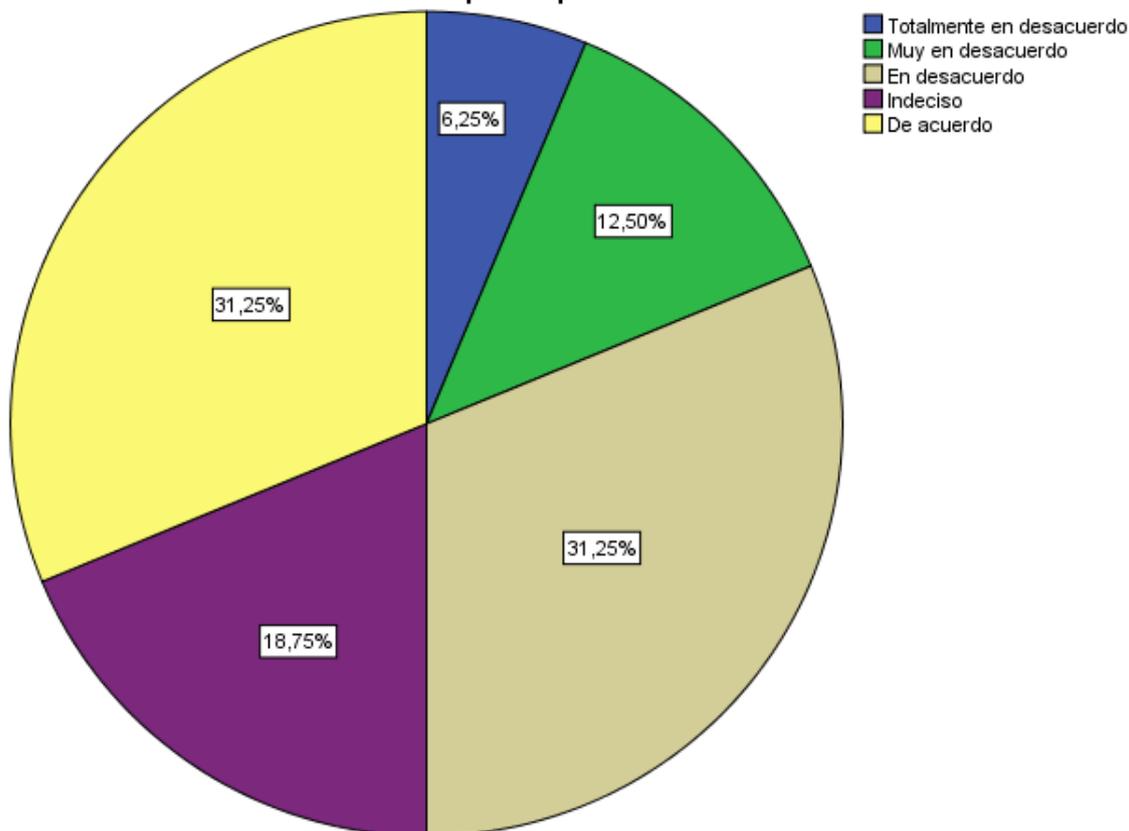


Gráfico 19. Pregunta 16

Elaborado por: Ing. Alexandra Rodríguez

Análisis e interpretación

Del total de los trabajadores el 31,25% está de acuerdo y con el extremo en desacuerdo sobre la existencia de un criterio definido (escrito) en su empresa entre lo que es importante y lo que es prioritario, se considera que no está bien dirigida la prioridad al cuidado de los abuelos en caso de accidentes laborales que se pueden dar en el Asilo, el 18% indeciso por lo que se puede decir, que más del 50% no considera que existe medios escritos definidos para el cuidado de los Adultos mayores.

Todo lo que se gestiona desde la urgencia, ¿es realmente una urgencia y no se podía prever?

Todo lo que se gestiona desde la urgencia, ¿es realmente una urgencia y no se podía prever?

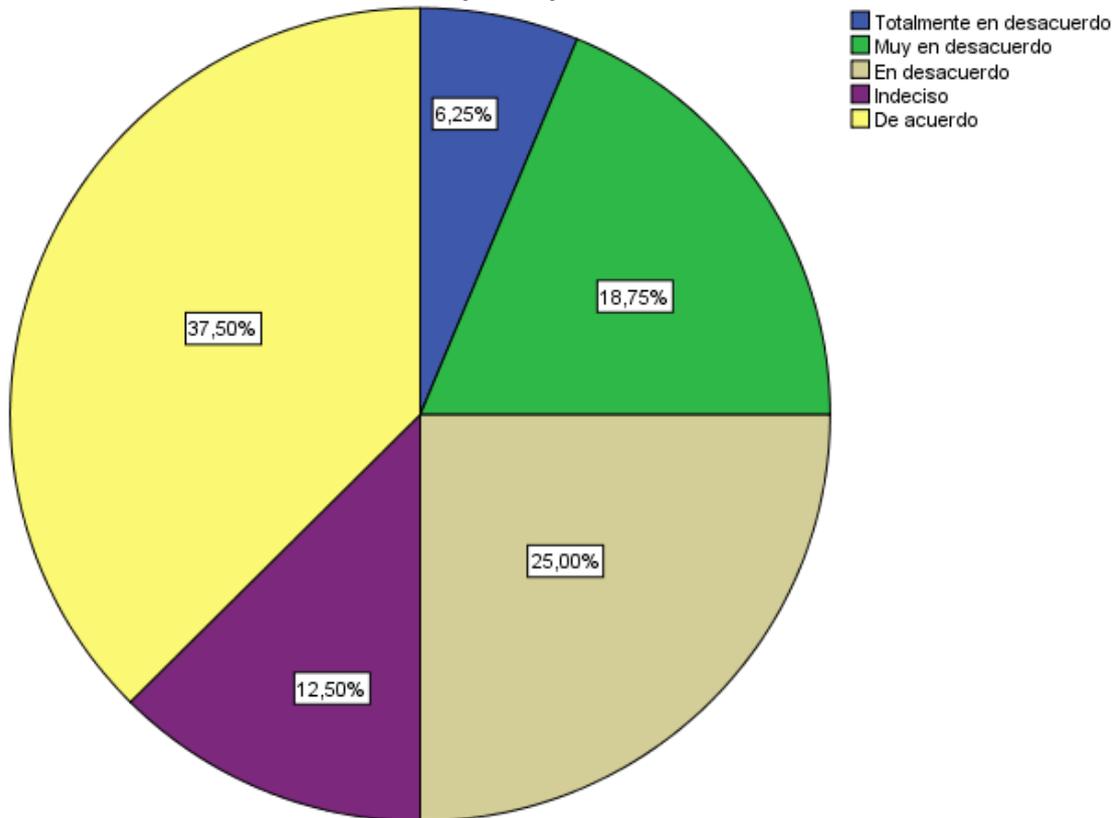


Gráfico 20. Preguntar 17

Elaborado por: Ing. Alexandra Rodríguez

Análisis e interpretación

Del total de los trabajadores del Asilo Sagrado Corazón de Jesús el 37,5% está de acuerdo con que todo se gestiona desde la urgencia y no se ha podido prever, el 25% en desacuerdo, el 18,75% muy en desacuerdo y el 6% totalmente en desacuerdo es decir más del 50% considera que no se reconoce urgencias y todo es gestionado como urgente y esto dificulta la comunicación y aumenta los riesgos laborales que hará que el personal no pueda realizar de manera eficiente sus labores.

¿Incurren los mandos intermedios y trabajadores (aunque sea ocasionalmente) en exceso de confianza al ejecutar sus tareas?

¿Incurren los mandos intermedios y trabajadores (aunque sea ocasionalmente) en exceso de confianza al ejecutar sus tareas?

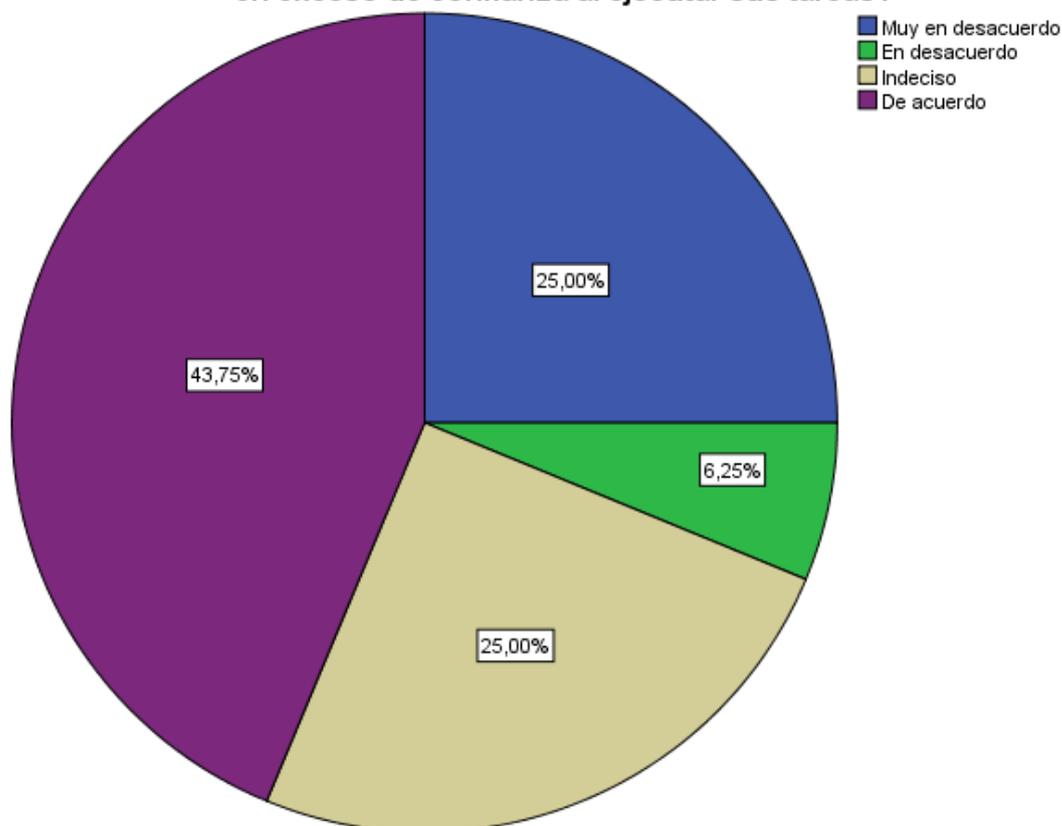


Gráfico 21. Pregunta 18

Elaborado por: Ing. Alexandra Rodríguez

Análisis e interpretación

Del 100% de los trabajadores del Asilo Sagrado Corazón de Jesús, el 43,75% está de acuerdo con que los mandos intermedios y trabajadores incurran, aunque sea ocasionalmente en exceso de confianza al ejecutar sus tareas, esto pasa por el tiempo de trabajo que tienen algunos empleados o por la confianza que dan altos mandos a y eso disminuye la seguridad al trabajar, el 25% muy en desacuerdo e indeciso con que sucede esto, y el 6% en desacuerdo es decir que si existe exceso de confianza.

¿Se tienen definidos métodos y procedimientos preventivos específicos para todas y cada una de las tareas que se ejecutan en la empresa?

¿Se tienen definidos métodos y procedimientos preventivos específicos para todas y cada una de las tareas que se ejecutan en la empresa?

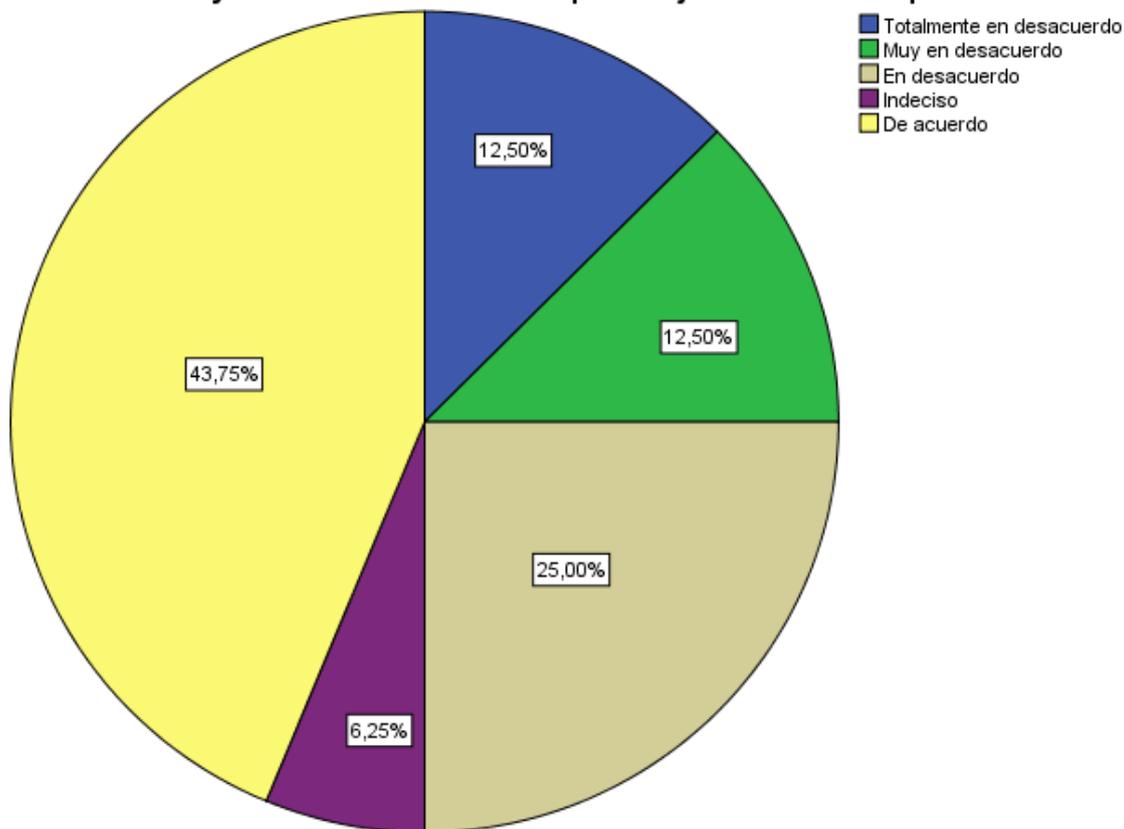


Gráfico 22. Pregunta 19

Elaborado por: Ing. Alexandra Rodríguez

Análisis e interpretación

Del total de los trabajadores del Asilo Sagrado Corazón de Jesús el 43,75% está de acuerdo con que si se tienen definidos métodos y procedimientos preventivos específicos para todas y cada una de las tareas que se ejecutan en la empresa, el 25% en desacuerdo, el 12,5% en totalmente en desacuerdo y muy en desacuerdo, mientras solo un 6,% está indeciso la mayoría de los trabajadores considera que si están definidos las tareas, según los altos mandos si existe las tareas que se van registrando diariamente por parte de todos los trabajadores.

¿Se ha trabajado con todos y cada uno de los mandos y trabajadores en la mejora de su percepción del riesgo, más allá de las formaciones normativas?

Se ha trabajado con todos y cada uno de los mandos y trabajadores en la mejora de su percepción del riesgo, más allá de las formaciones normativas?

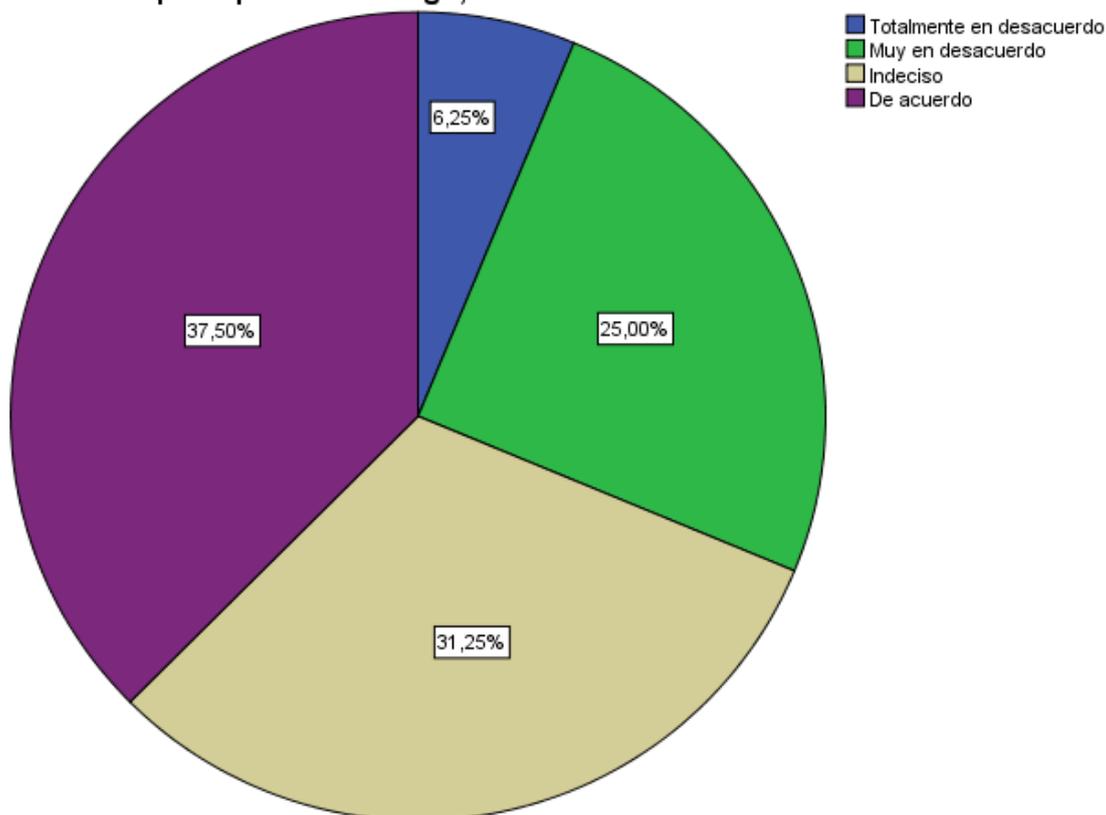


Gráfico 23. Pregunta 20

Elaborado por: Ing. Alexandra Rodríguez

Análisis e interpretación

Del total de los trabajadores del Asilo Sagrado Corazón de Jesús el 37,5% está de acuerdo mientras que el 31% se encuentra indeciso y por lo tanto más del 50% se encuentra de acuerdo con que Se ha trabajado con todos y cada uno de los mandos y trabajadores en la mejora de su percepción del riesgo, más allá de las formaciones normativas, es importante que siempre se verifique las normas dentro del Asilo para lograr que todo el personal este al tanto de los riesgos laborales y sobre todo que sepan cómo actuar ante un accidente.

4.3 Verificación de hipótesis

Se planteó la hipótesis que permitió conocer el grado de relación de la variable independiente y dependiente a continuación se mencionan:

H₀: La comunicación organizacional tiene impacto negativo en la prevención de riesgos laborales del ASILO DE ANCIANOS “SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS”

H₁: La comunicación organizacional tiene impacto positivo en la prevención de riesgos laborales del ASILO DE ANCIANOS “SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS”

4.4 Pruebas estadísticas

El coeficiente de correlación de Spearman se utiliza en estadística como una medida no paramétrica de la correlación de rango que es la dependencia estadística del ranking entre dos variables (Morillas, 2016). La fórmula es:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

En donde d & i son las variables de x & y, esto significa que realiza la correlación de la variable independiente con la variable dependiente (Morillas, 2016).

Tabla 1. Interpretación del coeficiente de correlación

0	Sin Correlación
± 0.20	Correlación débil
± 0.50	Correlación moderada
± 0.80	Correlación buena
± 1	Correlación perfecta

Fuente: (Roy, Rivas, Pérez, y Palacios, 2019)

Elaborado por: Ing. Alexandra Rodríguez

Tabla 6. Spearman

			Correlaciones	
			Comunicación organizacional	Prevención de riesgos
Rho de Spearman	Comunicación organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,776**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	16	16
	Prevención de riesgos	Coeficiente de correlación	,776**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	16	16

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Ing. Alexandra Rodríguez

Se realizó la prueba de correlación de Spearman en el que se observa que existe una asociación fuerte entre las variables de comunicación organizacional, frente a la prevención de riesgos con relación positiva de ($r^2=0,776$; $p=,000$).

Tabla 7. Spearman

			Correlaciones	
			Ha entendido claramente las funciones del puesto y los límites de responsabilidades.	Ud. Tiene conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro del área de trabajo.
Rho de Spearman	Ha entendido claramente las funciones del puesto y los límites de responsabilidades.	Coeficiente de correlación	1,000	-,148
		Sig. (bilateral)	.	,586
		N	16	16

Ud. Tiene conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro del área de trabajo.	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	- ,148 ,586 16	1,000 . 16
--	---	----------------------	------------------

Elaborado por: Ing. Alexandra Rodríguez

Análisis e interpretación

En esta tabla se puede observar los resultados de correlación en donde determinamos que existe relación de ($r^2=0,148$; $p=,586$). Entre las funciones del puesto, y las herramientas tecnológicas de la comunicación que le permite conocer información relevante y sobre todo entender quien o quienes están a cargo de esta difusión.

Tabla 8. Spearman

		Correlaciones		
		Considera que la forma de comunicación a través de mail es efectiva.	La información que recibe siempre es a través de rumores o canales informales de comunicación	
Rho de Spearman	Considera que la forma de comunicación a través de mail es efectiva.	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 16	,115 ,671 16
	La información que recibe siempre es a través de rumores o canales informales de comunicación	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,115 ,671 16	1,000 . 16

Elaborado por: Ing. Alexandra Rodríguez

Análisis e interpretación

En esta tabla se puede observar los resultados de la correlación entre la forma de comunicación que, si es efectiva, frente a la información que se recibe por medios de canales informales con un valor de ($r^2=0,115$; $p=,671$).

Tabla 9. Spearman

Correlaciones				La información que recibe es útil e importante para el desarrollo de sus actividades
	Recibe "en forma oportuna" la información que requiere para el trabajo.	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 16	,598* ,014 16
	La información que recibe es útil e importante para el desarrollo de sus actividades	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,598* ,014 16	1,000 . 16

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Elaborado por: Ing. Alexandra Rodríguez

Análisis e interpretación

En esta tabla se puede observar los resultados de correlación acotando que existe relación entre la información oportuna con la información útil e importante para el desarrollo de actividades con un valor ($r^2=0,598$; $p=,014$).

Tabla 10. Spearman

		Correlaciones	
		Sus compañeros y ud saben quién es el jefe directo	Existen oportunidades para dar a conocer sus ideas y compartir las mejores prácticas de conocimientos dentro del área de trabajo
Rho de Spearman	Sus compañeros y ud saben quién es el jefe directo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 16
	Existen oportunidades para dar a conocer sus ideas y compartir las mejores prácticas de conocimientos dentro del área de trabajo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,415 ,110 16
			,415 1,000 . 16

Elaborado por: Ing. Alexandra Rodríguez

Análisis e interpretación

En esta tabla se puede observar los resultados donde se demuestra que existe relación con los compañeros que si conocen quien es el jefe directo frente a la oportunidad de compartir las ideas y practicas sobre conocimientos de trabajo ($r^2=0,415$; $p=,110$). Esto demuestra la relevancia en compartir y conocer quiénes son los jefes directos y a quienes podemos acudir para un excelente clima laboral.

Tabla 11. Spearman

Correlaciones			Existe comunicación entre sus compañeros de trabajo que le permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales	Para tomar decisiones importantes se ha tomado en cuenta su opinión, ideas o sugerencias
Rho de Spearman	Existe comunicación entre sus compañeros de trabajo que le permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 16	,540* ,031 16
	Para tomar decisiones importantes se ha tomado en cuenta su opinión, ideas o sugerencias	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,540* ,031 16	1,000 . 16

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Elaborado por: Ing. Alexandra Rodríguez

Análisis e interpretación

En esta tabla observamos que existe una relación de ($r^2=0,540$; $p=,031$) entre la comunicación de los compañeros de trabajo para que permite el desarrollo de buenas relaciones teniendo en cuenta la opinión, ideas y sugerencias, puesto que, al no existir una comunicación de información eficiente, los riesgos laborales aumentan porque no se tiene alguien al mando, existe confusión de información, y no se toma en cuenta la emergencia a tiempo.

Tabla 12. Spearman

			Correlaciones	
			¿Se les ha explicado las responsabilidades y consecuencias que podrían incurrir en caso de sufrir accidente laboral que le supusiese un daño significativo con secuelas incapacitantes?	¿Se les ha entregado, explicado y tienes registro escrito de recibo y compromiso de los riesgos laborales?
Rho de Spearman	¿Se les ha explicado las responsabilidades y consecuencias que podrían incurrir en caso de sufrir accidente laboral que le supusiese un daño significativo con secuelas incapacitantes?	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 16	,755** ,001 16
	¿Se les ha entregado, explicado y tienes registro escrito de recibo y compromiso de los riesgos laborales?	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,755** ,001 16	1,000 . 16

** . La correlación es significativa en el nivel 0,001 (bilateral).

Elaborado por: Ing. Alexandra Rodríguez

Análisis e interpretación

En esta tabla se puede observar los resultados de relación de ($r^2=0,755$; $p=,001$), en la relación de la comunicación para explicar las responsabilidades y consecuencias de los accidentes laborales frente a los registros explicativos sobre dónde y cómo actuar.

Tabla 13. Spearman

Correlaciones			
			¿Existe un criterio definido (escrito) en su empresa entre lo que es importante y lo que es prioritario?
	¿ha realizado cursos formativos de prevención de riesgos laborales?		¿ha realizado cursos formativos de prevención de riesgos laborales?
Rho de Spearman	¿ha realizado cursos formativos de prevención de riesgos laborales?	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,098
		N	,717
			16
	¿Existe un criterio definido (escrito) en su empresa entre lo que es importante y lo que es prioritario?	Coeficiente de correlación	,098
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,717
			16

Elaborado por: Ing. Alexandra Rodríguez

Análisis e interpretación

En esta tabla se puede observar los resultados de la relación que existe de ($r^2=0,098$; $p=,717$), en donde los cursos de prevención laboral tienen relación con establecer los criterios de comunicación como importantes.

Tabla 14. Spearman

		Correlaciones		
			Todo lo que se gestiona desde la urgencia, ¿es realmente una urgencia y no se podía prever?	¿Incurren los mandos intermedios y trabajadores (aunque sea ocasionalmente) en exceso de confianza al ejecutar sus tareas?
Rho de Spearman	Todo lo que se gestiona desde la urgencia, ¿es realmente una urgencia y no se podía prever?	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 16	,116 ,669 16
	¿Incurren los mandos intermedios y trabajadores (aunque sea ocasionalmente) en exceso de confianza al ejecutar sus tareas?	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,116 ,669 16	1,000 . 16

Elaborado por: Ing. Alexandra Rodríguez

Análisis e interpretación

En esta tabla se puede observar los resultados donde se muestra la relación con un valor de ($r^2=0,116$; $p=,669$) de la gestión desde la urgencia para que se pueda prever riesgos al momento de los mandos superiores o intermedios para ejecutar las tareas.

Tabla 15. Spearman

Correlaciones				¿Se ha trabajado con todos y cada uno de los mandos y trabajadores en la mejora de su percepción del riesgo, más allá de las formaciones normativas?
	¿Se tienen definidos métodos y procedimientos preventivos específicos para todas y cada una de las tareas que se ejecutan en la empresa?		¿Se tienen definidos métodos y procedimientos preventivos específicos para todas y cada una de las tareas que se ejecutan en la empresa?	
Rho de Spearman	¿Se tienen definidos métodos y procedimientos preventivos específicos para todas y cada una de las tareas que se ejecutan en la empresa?	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 16	,217 ,420 16
	¿Se ha trabajado con todos y cada uno de los mandos y trabajadores en la mejora de su percepción del riesgo, más allá de las formaciones normativas?	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,217 ,420 16	1,000 . 16

Elaborado por: Ing. Alexandra Rodríguez

Análisis e interpretación

En esta tabla se puede observar los resultados en el que existe relación de ($r^2=0,217$; $p=,420$), con que es importante que estén los métodos y procedimientos que establece una comunicación efectiva para las tareas frente a la percepción de riesgos de formación normativa para evitar accidentes.

Análisis e Interpretación Final

De acuerdo a los valores calculados mediante Rho de Spearman podemos concluir que existe correlación entre las variables de estudio, por lo tanto, se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, la cual se planteó así: La comunicación organizacional tiene impacto positivo en la prevención de riesgos laborales del ASILO DE ANCIANOS “SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS”.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Se distinguió estrategias de comunicación organizacional para la transmisión de mensajes acerca de riesgos laborales del centro de capacitación ASILO DE ANCIANOS “SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS” entre las principales estrategias se encuentran la creación de informativos, manejar línea directa al ingreso del contrato de los trabajadores, además que todos deben seguir cursos frecuentemente para saber que hacer en caso de emergencia aplicar medios de comunicación escritos vía mail y documentación por actas para que todo tenga una secuencia.
- Se identificó que los riesgos laborales hoy en día no afectan solo al área industrial sino también a la parte organizacional, cuando se trabaja con grupos de alta responsabilidad como niños o adultos mayores es necesario e indispensable que mediante la comunicación sea directa y clara para evitar o reducir los riesgos laborales, los Adultos mayores deben estar alejados de áreas inseguras como las gradas o cerca de maquinarias para evitar accidentes, además en el área de enfermería es primordial que todos los instrumentos de riesgo sean guardados y manipulados solo por los expertos, en caso de accidentes todos deben tener claro que se realizará para la ayuda inmediata.
- Se estructuró un modelo de comunicación organizacional para la prevención de riesgos laborales del ASILO DE ANCIANOS “SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS” que se basó en una encuesta validada por 4 expertos dos internos a la Universidad Técnica de Ambato y dos externos el primero un comunicador y la segunda en investigación en donde los indicadores más relevantes para prestar atención fueron: las funciones del puesto y los límites de responsabilidades. La comunicación está relacionada con sobre todo conocer sus ideas y compartir las mejores prácticas de conocimientos dentro del área de trabajo de nivel de confiabilidad de 0.989 y seguido de esto se realizó la prueba de Rho Spearman para relacionar las variables en las que la comunicación con los riesgos laborales

están altamente relacionados con un valor de ($r^2=0,776$; $p=,000$), y que demuestra que establecer una comunicación efectiva, las herramientas digitales de comunicación es importante para prever riesgos laborales.

5.2 Recomendaciones

- Tener en consideración que la comunicación organizacional se debe tratar también dentro de las empresas para la transmisión de mensajes acerca de riesgos laborales y así tener mejoras dentro de las organizaciones.
- Se recomienda tener clara las funciones de cada puesto de trabajo para evitar conflictos internos que generen percances en el área laboral y en el cuidado de los adultos mayores dentro del ASILO DE ANCIANOS “SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS”.
- Finalmente, se recomienda ampliar la muestra para todos los centros geriátricos para que se conozca acerca de la comunicación organizacional para la prevención de riesgos laborales.

Bibliografía

- Alvarado L., R. Y. (2013). Universidad privada anterior orrego facultad de ciencias de la salud. Tesis pregrado. *Tesis de Pregrado, Nivel De Conocimiento Y Práctica De Conductas Promotoras En Docentes De Nivel Inicial Para La Prevención De Parasitosis Intestinal. Distrito Florencia De Mora, 2013.*, 1–61.
- Antequera, F. V. (2018). *Comunicación Organizacional y su influencia en la empresa.* 28–35.
- Aramburo, S. A. (2018). *Análisis sistémico de la operación de Administradoras de Riesgos Profesionales en Systemic analysis of the operations of professional risk management organizations in Colombia* *Análise sistêmica do funcionamento dos gestores de riscos profissionais na Colô.* 8(17), 155–172.
- Arnold, E., Silva, N., Federal, U., & Catarina, D. S. (2019). *Perceptions of organizational communication processes in quality management Language is a psychological phenomenon , essential to any human in society . For this reason , it is common that people have the illusion that they know this phenomenon without th.* 29(1).
- Baldissera, R. (2020). *Organizational communication and public interest : strategies of (in) visibility in social media.* 157–173.
- Baquero, D., & Cárdenas, S. (2019). *Comunicación No Verbal En La Gestión Organizacional, ¿Cómo Optimi- Zar El Tiempo En Las Relaciones Empresariales?*
- Blasco, J. M. (2016). 20 years since the Occupational Risks Prevention Law: Progress and challenges in occupational health professions. *Med Segur Trab (Internet)*, 62(244), 175–177. <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v62n244/editorial.pdf>
- Bouzon, A. (2021). *Scientific journals on Organizational Communication and their epistemological markings : a comparative study between France and Brazil.* 129–149. <https://doi.org/10.1590/1809-5844201516>
- Briancon, M. (2020). *Un soporte teórico para la comunicación integrada.* 23–32.
- Bueno de Mata, F. (2016). Ley Orgánica 13/2015, de 5 de octubre, de modificación de la Ley de Enjuiciamiento Criminal para el fortalecimiento de las garantías procesales y la regulación de las medidas de investigación tecnológica [BOE n.º 239, 6-X-2015]. *Ars Iuris Salmanticensis: AIS : Revista Europea e Iberoamericana de Pensamiento y Análisis de Derecho, Ciencia Política y Criminología.*
- Calle, S. C., & Badía, A. T. (2019). *Comunicación Estratégica, clave para un Buen*

- Gobierno Strategic Communication as key factor for Good Government*. 9, 78–94.
- Castejón, E., & Benavides, F. G. (2021). De la seguridad e higiene a la seguridad y salud: 50 años de prevención de riesgos laborales en España. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 24(2), 12–16.
<https://doi.org/10.12961/aprl.2021.24.02.02>
- Claro M., C. (2019). La escucha organizacional: una propuesta conceptual. *Anagramas - Rumbos y Sentidos de La Comunicación*, 17(34), 239–253.
<https://doi.org/10.22395/angr.v17n34a12>
- Cuervo-Díaz, D. E., & Moreno-Angarita, M. (2017). Análisis de la siniestralidad en el sistema de riesgos laborales colombiano: Reflexiones desde la academia. *Vniversitas*, 66(135), 131–164. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.vj135.assr>
- Diego, J., Ascue, R., & Quispe, W. B. (2017). *Análisis de riesgos de la seguridad e higiene ocupacional durante el manejo de residuos sólidos y reciclaje de plástico polietileno I*. 12(1), 0–3. <https://doi.org/10.22507/pml.v12n1a6>
- García, A., Declos, J., & Fontcuberta, L. (2018). *Carta a la dirección*. 87–89.
- García, A. M., Delclós, J., Domínguez, G., Fontcuberta, L., Mira, M., Benavides, F. G., España, D., & América, E. U. De. (2018). *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales en MEDLINE / PubMed*. 15(4), 169–171.
- Godoi, E., & Ribeiro, A. (2017). *Comunicación , lenguaje y comunicación organizacional. I*.
- Goldhaber, & M., G. (1986). Comunicación organizacional. In *Administrative Sciences*.
<https://doi.org/10.1787/c90b0305-en>
- Gómez, D. M., & Prowesk, K. S. (2019). Características de la cultura organizacional y comunicación interna en una comercializadora de lácteos de Cali. *Pensamiento Psicológico*, 9(17), 57–67. <https://doi.org/10.11144/156>
- Gonzalo, S., Ramos, P., Virginia, E., Paredes, P., & Ortiz, R. (2017). Características de la comunicación en empresas ecuatorianas : una primera aproximación Features of communication in Ecuadorian companies : A first approximation. *Acta de Investigación Psicológica*, 7(2), 2704–2716.
<https://doi.org/10.1016/j.aiprr.2017.03.006>
- Helena, M., Marziale, P., Ludmilla, F., Rocha, R., & Cenzi, C. M. (2018). *Organizational influence on the occurrence of work accidents involving exposure to biological material I Work in the health sector is carried out in places*. 21, 199–206.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Lilia, A., Aguilar, S., Valles, A., Cristina, L., & Howlet, P. (2019). *Modelo estratégico de comunicación para el posicionamiento de Universidades Tecnológicas Strategic communication model for the positioning of Technolo-. 18(1), 113–126.* <https://doi.org/10.21703/rexe.20191838sapien7>
- Llorca Rubio, J. L., & Gil-Monte, P. R. (2018). Prevención de riesgos laborales y su relación con el género de los trabajadores. *Saude e Sociedade, 22(3), 727–735.* <https://doi.org/10.1590/S0104-12902013000300007>
- Lucio, P. H. S. R. B., & Collado, C. F. (2018). Metodología de la Investigación. *McGraw-Hill Interamericana.*
- María, A., & Sánchez, S. (2017). *Riesgos laborales en las empresas de residuos sólidos en Andalucía : una perspectiva de género Labour risks in solid waste companies in Andalusia : a gender perspective. 798–810.* <https://doi.org/10.1590/S0104-12902017162878>
- Martínez Rodríguez, L. J. (2013). Cómo buscar y usar información científica: guía para estudiantes universitarios. *Core.Kmi.Open.Ac.Uk, 180.*
- Miranda, H. V. B. (2019). Indicators of the perception of residential environments: A tool for urban planning. case study of flores, costa rica¹ | Indicadores de percepción de calidad del entorno residencial: Una herramienta para la planificación urbana. caso de estudio. *Revista INVI, 34(95), 101–132.*
- Mom, T. J. M., van den Bosch, F. A. J., & Volberda, H. W. (2009). Understanding variation in managers' ambidexterity: Investigating direct and interaction effects of formal structural and personal coordination mechanisms. *Organization Science, 20(4), 812–828.* <https://doi.org/10.1287/orsc.1090.0427>
- Morillas, A. (2016). Muestreo En Poblaciones Finitas. *Revista Da Sociedade Brasileira de Medicina Tropical.*
- Mu, A., Chois-lenis, P. M., & Sociales, D. (2019). *Riesgos laborales en trabajadores del sector informal del. 62(3), 379–385.*
- Nursing, P., & Health, M. (2021). *Psychosocial factors in nursing work and occupational risks : a systematic review. 74(Suppl 3), 1–7.*
- Quintero, Y. R. (2017). Adults lose lean mass, gain fat is they age. *Geriatrics, 62(4), 7.*
- Ramírez Atehortúa, F., & Zwerg-Villegas, A. (2017). Metodología de la investigación:

- más que una receta. *AD-Minister*.
- Raquel, T., & Padoveze, M. C. (2016). *Indicators to assess the quality of programs to prevent occupational risk for tuberculosis : are they feasible ?*
<https://doi.org/10.1590/1518-8345.0591.2695>
- Rubiano, M. G., & Gómez, P. (2018). *Relación entre comunicación y cambio organizacional en trabajadores de una empresa del sector terciario * Relationship between Communication and Organizational Change in a Third Sector Organization Resumen*. 9(1), 81–95.
- Salas, C. (2018). *Estado del arte de la nueva comunicación estratégica en Iberoamérica y Colombia*.
- Segredo Pérez, A. M., Garcia Milian, A. J., López Puig, P. L., León Cabrera, P., & Perdomo Victoria, I. (2017). Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública. *Horizonte Sanitario*, 16(1), 28. <https://doi.org/10.19136/hs.v16i1.1256>
- Serrano, M. S. (2019). *Impacto de una campaña escolar de prevención de riesgos Assessment of a school campaign on risk prevention*. 24.
- Tamayo, G. N., & Andino, B. A. (2020). *Inconvenientes en la organización por seguridad*. 1, 73–85.
- Universidad de Medellín. Facultad de Comunicación, J. L. (2019). El diseño y uso de indicadores de comunicación en las organizaciones antioqueñas José Luis Vahos Montoya* Recibido: 3 de abril de 2009 Aprobado: 27 de abril de 2009 RESUMEN Este artículo presenta resultados de la investigación Diseño de sistema de indicad. *Anagramas -Rumbos y Sentidos de La Comunicación-*, 7(14), 81–92.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-25222009000100006&lng=es&nrm=iso
- Vega-monsalve, N. D. C. (2017). *Nivel de implementación del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo en empresas de Colombia del territorio Antioqueño Level of implementation of the Program for Safety and Health at Work in Antioquia , Colombia* *Nível de implementação do Programa de Se*. 33(6).
<https://doi.org/10.1590/0102-311X00062516>

Anexos

Anexo 1. Encuesta

Universidad Técnica de Ambato
Facultad de Ciencias Administrativas



Encuesta dirigida al personal del Asilo del Anciano “Sagrado corazón de Jesús”

Objetivo: Analizar la comunicación organizacional que existe para la prevención de riesgos laborales

Instrucciones: para las preguntas generales marque una cruz en el cuadro del número que coincide con su respuesta.

1. GÉNERO

1. Mujer	<input type="checkbox"/>
2. Hombre	<input type="checkbox"/>

2. EDAD DEL USUARIO: _____ AÑOS.

3. NIVEL DE ESTUDIOS.

1. Sin estudios	<input type="checkbox"/>
2. Primarios	<input type="checkbox"/>
3. Secundarios	<input type="checkbox"/>
4. Titulado universitario	<input type="checkbox"/>

Instrucciones: El propósito de este Cuestionario es encontrar áreas de oportunidad que nos permitan mejorar la comunicación para la prevención de riesgos laborales dentro de centro Sagrado corazón de Jesús. Recuerda que las respuestas son opiniones basadas en TU experiencia de trabajo, por lo tanto, no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa tu opinión.

La escala utilizada es del 1 (totalmente en desacuerdo) al 5 (totalmente de acuerdo).

N	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Ha entendido claramente las funciones del puesto y los límites de responsabilidades.					
2	Ud. Tiene conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro del área de trabajo.					
3	Considera que la forma de comunicación a través de mail es efectiva.					
4	La información que recibe siempre es a través de rumores o canales informales de comunicación					
5	Recibe “en forma oportuna” la información que requiere para el trabajo.					
6	La información que recibe es útil e importante para el desarrollo de sus actividades					
7	Sus compañeros y ud saben quién es el jefe directo					
8	Existen oportunidades para dar a conocer sus ideas y compartir las mejores prácticas de conocimientos dentro del área de trabajo					
9	Existe comunicación entre sus compañeros de trabajo que le permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales					
10	Para tomar decisiones importantes se ha tomado en cuenta su opinión, ideas o sugerencias					
11	Existe un sistema de comunicación de doble vía dentro de la organización (jefe-colaborador, colaborador-jefe)					
12	La Dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros.					
13	¿Se les ha explicado las responsabilidades y consecuencias que podrían incurrir en caso de sufrir accidente laboral que le supusiese un daño significativo con secuelas incapacitantes?					
14	¿Se les ha entregado, explicado y tienes registro escrito de recibo y compromiso de los riesgos laborales?					
15	¿ha realizado cursos formativos de prevención de riesgos laborales?					
16	¿Existe un criterio definido (escrito) en su empresa entre lo que es importante y lo que es prioritario?					
17	Todo lo que se gestiona desde la urgencia, ¿es realmente una urgencia y no se podía prever?					
18	¿Incurren los mandos intermedios y trabajadores (aunque sea ocasionalmente) en exceso de confianza al ejecutar sus tareas?					

19	¿Se tienen definidos métodos y procedimientos preventivos específicos para todas y cada una de las tareas que se ejecutan en la empresa?					
20	Se ha trabajado con todos y cada uno de los mandos y trabajadores en la mejora de su percepción del riesgo, más allá de las formaciones normativas?					

Agradecemos por su atención.

Anexo 2. Experto interno 1

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	X			
Calidad de la redacción		X		
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación		X		

Apreciación cualitativa: si

Observaciones: mejorar la redacción

Validado por: Ing. David Caisa/DOCENTE

Firma:



Lugar y fecha: Ambato 30 de marzo de 2022

Anexo 3. Experto interno 2

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	x			
Calidad de la redacción		x		
Relevancia del contenido	x			
Factibilidad de aplicación	x			

Apreciación cualitativa:

Observaciones:

Validado por:

Firma: 

Mg. María Dolores Guamán

Anexo 4. Experto externo 3

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	x			
Calidad de la redacción		x		
Relevancia del contenido	x			
Factibilidad de aplicación	x			

Apreciación cualitativa:

Fundamental el llegar al entrevistado de una manera clara, para permitirle desarrollar la encuesta y facilitar su participación.

Observaciones:

Siempre será importante no quedarnos ahí e ir más allá de la investigación y fortalecer el trabajo en la práctica. Éxitos.

Validado por:

Firma:



Diego M. Gamboa M.

Analista de Comunicación

Anexo 5. Experta 4

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

Criterios	Apreciación Cualitativa			
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento		x		
Calidad de la redacción	x			
Relevancia del contenido	x			
Factibilidad de aplicación	x			

Apreciación cualitativa:

Considerar la comunicación organizacional como constructo.

Observaciones:

Realizar revisiones periódicamente y herramientas tecnológicas

Validado por:

Firma:

BRENDA
CAROLINA
TUFINO MURILLO

Firmado digitalmente por
BRENDA CAROLINA
TUFINO MURILLO
Fecha: 2022.12.05

Master en investigación de empresas y marketing (IDEMCON)