



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA

INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD

CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

TEMA:

**“LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL
COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS DEL
DISTRITO DE SALUD SALCEDO 05D06 SALCEDO”**

Trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Psicólogo General.

Autor

Chicaiza Pastuña Karina Lisbeth

Tutor

Ps. Cl. Vasco Álvarez Mónica Maribel, Mg.

Ambato – Ecuador

2020

AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Karina Lisbeth Chicaiza Pastuña, declaro ser autor del Proyecto de Tesis, titulado “La comunicación organizacional y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados del distrito de salud Salcedo 05D06 Salcedo”, como requisito para optar al grado de “Psicóloga General”, autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 08 días del mes de enero del 2020, firmo conforme:

Autor: Karina Lisbeth Chicaiza Pastuña
Firma:
Número de Cédula: 0550283840
Dirección: Cotopaxi, Latacunga,
Correo Electrónico: karinachicaiza0@gmail.com
Teléfono: 0962798716

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Mónica Maribel Vasco Álvarez 1804284675, en mi calidad de tutor del trabajo de titulación nombrado por el Comité Curricular de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica:

Certifico:

Que el Trabajo de Titulación **“LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS DEL DISTRITO DE SALUD SALCEDO 05D06 SALCEDO”**, desarrollado por Karina Lisbeth Chicaiza Pastuña, estudiante de la Carrera de Psicología para optar por el Título de Psicóloga General ha sido revisado en todas sus partes y considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, para ser sometido a sustentación pública y evaluación por parte del tribunal Examinador.

Ambato, 08 de enero de 2020

Ps. Cl. Mónica Maribel Vasco Álvarez Mg.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

El abajo firmante, en calidad de estudiante de la carrera de Ciencias Psicológicas, declara que los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de su persona como autor de este Trabajo de Titulación.

Ambato, 08 de enero de 2020

Karina Lisbeth Chicaiza Pastuña

C.C. 0550283840

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Investigación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: **“LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS DEL DISTRITO DE SALUD SALCEDO 05D06 SALCEDO”**, previo a la obtención del Título de Psicóloga General, reúne los méritos suficientes para ser sometido a disertación pública.

Para constancia firman:

.....

Psc. Ind. Luis Fernando Taruchaín Pozo, MSc
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....

Psc. Ind. Paúl Bladimir Acosta Pérez, Mg.
VOCAL

.....

Psc. Cl. Gabriela Lorena Abril Lucero, Mg.
VOCAL

Ambato, 08 de enero de 2020

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo está dedicado con mucho amor a mi familia Víctor, Adriana y Matías quienes han sido mi inspiración y guía a lo largo de mi carrera a mis abuelitos y tíos quienes con su comprensión y apoyo me han ayudado en mi formación académica.

Karina Lisbeth Chicaiza Pastuña

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios quien ha sido mi principal mentor en mis logros, a mis padres por su consideración y apoyo incondicional, a la Universidad Tecnológica Indoamerica por permitirme formar en ella y finalmente a mis maestros por compartirme sus conocimientos, ayudarme a formar como ser humano y como profesional.

Karina Lisbeth Chicaiza Pastuña

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Autorización por parte del autor	i
Aprobación del tutor del trabajo de titulación	ii
Declaración de autoría	iii
Aprobación tribunal	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenidos.....	vii
Índice de gráficos	ix
Resumen ejecutivo	x
Abstract	xi
Introducción	1

CAPÍTULO I

El problema	3
Antecedentes	6
Contribución teórica, científica y social	8
Fundamentaciones.....	8
Fundamentación Epistemológica	8
Fundamentación Psicológica.....	9
Justificación	10
Objetivos	11
Objetivo General	11
Objetivos Específicos.....	11
Marco conceptual.....	12

Comunicación organizacional.....	12
Compromiso organizacional	21

CAPÍTULO II

Metodología	29
Área de Estudio.....	30
Población y Muestra.....	30
Instrumentos de investigación.....	31
Test de Comunicación Organizacional de Portugal	31
Escala de Compromiso Organizacional	32
Procedimientos para obtención y análisis de datos	34

CAPÍTULO III

Análisis de resultados.....	35
Comprobación de la hipótesis	37
Hipótesis.....	37
Nivel de confianza	37
Grados de libertad	37
Datos obtenidos de la investigación.....	38
Decisión	39

CAPÍTULO IV

Conclusiones	40
Recomendaciones.....	41
Discusión.....	42

CAPÍTULO V

Propuesta	53
Bibliografía	68
Anexos	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1 Distribución de la población	30
Tabla N°2 Cuadro niveles de comunicación organizacional.....	31
Tabla N°3 Cuadro niveles de compromiso organizacional.	33
Tabla N°4 Cálculo de los niveles de comunicación organizacional.....	35
Tabla N°5 Cálculo de los niveles de compromiso organizacional	36
Tabla N°6 Frecuencia observada.....	38
Tabla N°7 Frecuencia esperada.....	38
Tabla N°8 Decisión del χ^2	38

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Distribución de la población.....	30
Gráfico N°2 Nivel de comunicación organizacional.....	35
Gráfico N°3 Cálculo de los niveles de compromiso organizacional.....	36

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Plan Operativo.....	57
Cuadro N° 2 Escucha Activa.....	58
Cuadro N° 3 Comunicación Asertiva.....	61
Cuadro N° 4 Comunicación Eficaz.....	64

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

TEMA: “LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS DEL DISTRITO DE SALUD SALCEDO 05D06 SALCEDO”

AUTOR: Karina Lisbeth Chicaiza Pastuña

TUTOR: Ps. Cl. Vasco Álvarez Mónica Maribel Mg

RESUMEN EJECUTIVO

Este trabajo tiene como objetivo general investigar la influencia de la comunicación organizacional en el compromiso organizacional de los empleados del Distrito de Salud Salcedo 05D06. Los objetivos específicos fueron el identificar el nivel de comunicación organizacional y determinar el nivel de compromiso organizacional que predomina en la población investigada. Para el desarrollo de la investigación se contó con 260 personas a quienes se aplicó dos instrumentos psicológicos, el primero, la escala de compromiso organizacional, consiguiendo como resultado que la mayor parte de la población posee un nivel promedio, mientras que para la segunda variable se manejó el test de comunicación organizacional de Portugal, obteniendo como resultados que la mayoría de los evaluados tiene un nivel bajo. El resultado del estadístico Chi X^2 es 0.711 por lo que se evidenció que no existe correlación entre variables y se acepta la hipótesis nula la cual menciona que la comunicación organizacional no influye en el compromiso organizacional. Debido a esto fue factible estructurar una propuesta, la cual tuvo por nombre “Talleres para el fortalecimiento de la comunicación organizacional de los trabajadores del Distrito de salud 05D06 Salcedo”.

DESCRIPTORES: compromiso, comunicación, organización

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

THEME: “ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND IT INFLUENCE ON THE STAFF’S ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN THE HEALTH DISTRICT 05D06 SALCEDO”

AUTOR: Chicaiza Pastuña Karina Lisbeth

TUTOR: Ps. Cl. Mónica Maribel Vasco Álvarez Mg

ABSTRACT

This work's is to investigate the influence of organizational communication on the organizational commitment of staff at the Salcedo Health District 05D06. The specific objectives were to identify the level of organizational communication and determine the level of organizational commitment that predominates in the investigated population. For the development of the research there were 260 people to whom two psychological instruments were applied, the first, the scale of organizational commitment, resulting in the majority of the population having an average level, while for the second variable it managed the organizational communication test of Portugal was used, obtaining as a result that the majority of those evaluated have a low level. The result of the Chi X² statistic is 0.711, so it was evidenced that there is no correlation between variables and the null hypothesis is accepted, which mentions that organizational communication does not influence organizational commitment. Due to this, it was feasible to structure a proposal, which was called “Workshops for strengthening the organizational communication of the workers of the Health District 05D06 Salcedo”.

KEYWORDS: Communication, commitment, organization.

INTRODUCCIÓN

Las variables planteadas en esta investigación han son a comunicación y el compromiso organizacional, estudiadas en los servidores del distrito de salud 05D06 Salcedo. Ferrer (2014) menciona al compromiso organizacional como una fase psicológica que fija un nivel de pertenencia hacia la institución e interfiere en el alto porcentaje de rotación de los colaboradores para Pérez (2015) la comunicación organizacional es un tema relevante dentro de los establecimientos laborales, ya que se crean medios y canales que facilitan la transmisión de mensajes entre emisor y receptor. A continuación, se presenta el contenido de la indagación distribuido en cinco capítulos:

En el capítulo I se describe la problemática de las dos variables, a continuación tenemos la contextualización en sus tres aéreas que son: macro, meso y micro, después nos encontramos con los antecedentes investigativos, la contribución teórica, económica, social y/o tecnológica, las fundamentaciones como son: epistemológica y psicológica, seguimos con la justificación, planteamiento de objetivo general y objetivos específicos y para finalizar tenemos el marco conceptual que contiene información de las dos variables de la investigación. En el Capítulo II, tenemos la descripción de la metodología utilizada para la obtención y análisis de los datos, teniendo en cuenta el tipo de enfoque, tipo de investigación, se describe al área de estudio, la población y muestra, se encuentra un breve resumen de cada uno de los instrumentos de investigación con sus respectivas tablas de interpretación por niveles, y para finalizar se realiza un breve descripción de los Procedimientos para obtención y análisis de datos y las actividades. En el Capítulo III, se muestra el análisis e interpretación de resultados, se realiza la comprobación de hipótesis, se presenta el nivel de confianza, grados de libertad y los demás datos obtenidos en la investigación y se termina con la decisión que es una descripción de aprobación o rechazo de hipótesis. El Capítulo IV contiene conclusiones y recomendaciones en respuesta a los

objetivos, se prosigue con la discusión. Para finalizar el Capítulo V se desarrolla la propuesta, aquí se describe el tema, justificación, objetivo general y específicos, se presenta la estructura técnica de la propuesta con su argumentación teórica y se procede al diseño técnico.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

La dirección Distrital de Salud 05D06 se encuentra situada en la provincia de Cotopaxi cantón Salcedo, encargada de emitir certificados médicos, permisos de funcionamiento, registros de títulos, supervisión y el control de los distintos Centros de Salud; con una población de 260 servidores distribuidos en las distintas unidades operativas situadas a lo largo del cantón.

Fajardo y Nivia (2016) refieren que la comunicación organizacional es un proceso de transmisión de información y es vista como un factor esencial dentro de los equipos de trabajo. La comunicación organizacional es muy significativa en una organización, a través de ésta generan relaciones, acuerdos y posibilidades para integrarse a los grupos, logrando sus objetivos por medio del trabajo. Averett y Green (2018) mencionan que dentro del compromiso organizacional se involucra la parte emocional e intelectual que origina a los trabajadores a manifestar su mejor esfuerzo, el nivel de compromiso que presenten los colaboradores interviene en la productividad.

En la institución eje de estudio se ha evidenciado mediante la observación por medio de las prácticas pre profesionales realizadas por el investigador que el mensaje que se envía desde la gerencia no es el mismo que se percibe o se comprende en los mandos medios, provocando una discrepancia de las disposiciones emitidas y las órdenes que deben de ejecutarse, incitando una comunicación deficiente; dentro de la institución se evidenció que existe falta de compromiso a causa de ello se origina rotación del personal provocando un bajo desempeño laboral, clima laboral inadecuado, desinterés en sus funciones, dañando la cultura organizacional y consecuentemente el compromiso.

La comunicación y el compromiso organizacional son dos variables que intervienen en el desarrollo de las actividades que los servidores públicos realizan dentro de su lugar de trabajo, progreso que ayude al trabajador a encontrarse comprometido y satisfecho en las actividades que debe cumplir ayudando así a mejorar su ámbito de trabajo.

Contextualización

La comunicación organizacional es tomada en cuenta como una estrategia corporativa debido que es la puerta directa para el dialogo entre colaboradores de una misma empresa generando una convivencia armónica así lo demuestran las estadísticas en países como India con 88%, Alemania con 74%, Reino Unido con 71% y Polonia con 70% de trabajadores que están satisfechos, se sienten cómodos en sus lugares de trabajo y no presentan ningún tipo de conflicto con el resto del personal (Escuela Internacional de Comunicación, 2015).

A nivel internacional, el principal motivo de absentismos se origina por no acudir o abandonar el trabajo, debido a la carencia de compromiso entre la organización y el trabajador, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) esto se evidencia más en mujeres que en hombres puesto que el 74,44% de mujeres de encuentran trabajando y asistiendo con regularidad a su lugar de trabajo frente a un 30,12% de hombre que se halla sin realizar ninguna labor, uno de los motivos por los que existe diferencia entre los porcentajes de los dos géneros se cree es la tasa de ofertas de trabajo existentes ya que para las mujeres se registra el 58% y para hombres el 20% siendo este un principal elemento para dar origen al desempleo en hombres. (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

La comunicación organizacional compuesta por medios y canales que agilitan procesos al momento de enviar o transmitir mensajes entre dos o más personas pertenecientes a una misma organización tienen como objetivo alcanzar un nivel alto

de desempeño y productividad, en la mayoría de organizaciones a nivel Latinoamericano se muestra un compromiso bajo, ya que el 28% de trabajadores está altamente comprometido con sus obligaciones laborales y el 72% asiste a su trabajo por obligación o porque esta es su única fuente de ingresos, por otro lado las empresas presentan programas ineficientes que no ayudan al mejoramiento de la comunicación y que solo han funcionado en un 22%, en México la comunicación dentro de las empresas no muestra relevancia ya que en 9 de cada 10 organizaciones ubicadas a lo largo del país no cuentan con un departamento de comunicación, dirigido por un administrador, no se lleva planes ni estrategias que ayuden en el progreso, orientación de la institución, correcta utilización de canales y sobre todo en la obtención de un ambiente de trabajo saludable (Asociación Latinoamericana de Comunicación, 2017).

En Latinoamérica, los trabajadores presentaron el 52,36% de compromiso organizacional estos resultados se vieron influidos por elementos como el salario, horarios, ambiente de trabajo, bonos, aguinaldos, popularidad de la empresa e innovación de maquinaria y equipos, dentro de estas estadísticas se encuentra el grupo llamado fuerza de trabajo potencial compuesto por 26,3% de personas que buscan empleo pero no están dispuestas a incorporarse a un empleo o a las personas que se encuentran desempleadas pero no buscan , el aumento de este grupo empeorara la situación ya que aumentara el desempleo y por ende el compromiso disminuirá (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

En el Ecuador se han realizado estudios minuciosos en cuanto al compromiso organizacional que cada uno de los trabajadores posee dentro de una organización de esta manera no se han obtenido muchos datos estadísticos como guía y aporte a la investigación. Debido a que en el país es una variable con escasos estudios dentro del ámbito laboral, exceptuando el desarrollo de talento en el cual se presenta un gran desenvolvimiento dentro de lo que es compromiso optimo y desempeño laboral siendo esto un aporte importante para la organización.

A nivel nacional, el Ministerio del Trabajo (2019) refiere que un trabajador desarrolla un grado de pertenencia y compromiso cuando se siente estimado, respetado, implicado, valorado, siendo parte del equipo; esto se verá reflejado en el rendimiento, servicio prestado o en la productividad, como es el caso de la Policía Nacional del Ecuador donde los servidores policiales fueron previamente evaluados con la finalidad de conocer su nivel de compromiso laboral arrojando como resultados el 59,6%, este resultado aumentó mediante la implementación de un proyecto para el mejoramiento de compromiso mismo que contenía actividades diarias, prácticas, ejercicios en el campo laboral y charlas, luego de ello evaluaron al personal obteniendo como resultado el 78,45% de esta manera garantizará bienestar laboral ambientes de trabajo saludables tanto para el personal policial como para la ciudadanía.

Debido a la importancia de la comunicación organizacional en el compromiso organizacional, se hace necesario un profundo estudio del impacto que produce en los funcionarios del Distrito 05D06 Salcedo que para su director Castellanos (2019) en una entrevista refiere que se ha evidenciado deficiencias en la forma de transmitir la información entre departamentos y con otras áreas, originando descoordinación en actividades, ya que las indicaciones no son clara para todos los participantes; produciendo un debilitamiento del trabajo en equipo, con la aparición de roces, malos entendidos y conflictos entre compañeros.

ANTECEDENTES

Antecedentes Investigativos

Para la realización de la presente investigación se ha tomado en cuenta aportes investigativos y antecedentes de acuerdo a las variables propuestas que se desarrollan tomando en consideración aportes que a continuación se da a conocer.

Hidalgo (2018) en su artículo Tendencias Globales de Compromiso de los Empleado publicado en Research Journal afirma: “El compromiso organizacional es el nivel de inversión psicológica del empleado en su organización” (p.2). En este estudio realizado a un grupo de trabajadores se encontró que el compromiso que los individuos presentó se centró en tres elementos, el primero es hablar refiriéndose a todo acto donde el trabajador respalda y defiende a su organización, el segundo elemento es permanecer este se centra en el tiempo de duración que el individuo se mantiene dentro del trabajo y el tercero contribuir donde los trabajadores demuestran su ayuda y esfuerzos para colaborar en el desarrollo de la empresa a la que pertenecen.

Así mismo en otro estudio en base a la comunicación organizacional y su influencia en el compromiso organizacional donde se indica que los bajo índices de comunicación organizacional fueron debido o a la mala utilización de canales y medios de transmisión del mensaje, por otro lado existe también distorsión al momento de receptar y devolver la información entre trabajadores, el compromiso organizacional mostro un sesgo puesto que se ve interferido por elementos como el pago, bonos, exclusión, aislamiento, trato igualitario y respeto mismos que afectan al momento de vincularse o sentirse parte del grupo de trabajo a demás se encontró que entre las dos variables no existe relación significativa (Cuenca, 2016).

Un estudio publicado en la revista Empower Results sobre compromiso organizacional en empresas constructora se tomo en cuenta el comportamiento en general evidenciando que mientras esta disminuye menor es el nivel de compromiso que presenta el trabajador esto significa que si los salarios se centran más en su grupo de trabajo que en ellos mismos se presentara un afinidad entre los objetivos individuales y empresariales al suceder este acontecimiento se determina que los individuos generan un vinculo afectivo y apego emocional del hacia la empresa generando gusto y felicidad por permanecer en una organización (Collado, 2014).

Contribución teórica, científica y social

La investigación aporta en el ámbito científico debido que el estudio de estas dos variables investigadas no son muy frecuentes en nuestro país de esta manera la investigación aporta y favorece al campo teórico, mientras que en el campo de social ayudaríamos al conocimiento tanto en gerentes como subordinados con la finalidad de mejorar no solo ambientes de trabajo dentro de las empresa sino también generar bienestar trabajadores como para pacientes.

Fundamentaciones

Fundamentación Epistemológica

El intelectualismo es una corriente filosófica del conocimiento que sostiene que la experiencia y el pensamiento, o la razón, son la base de todo conocimiento. El intelectualismo afirma que los conocimientos universalmente válidos y los juicios lógicamente necesarios derivan tanto de la razón como de la experiencia, porque por separado no conseguirían alcanzar ese tipo de conocimiento (Sánchez, 2014).

La teoría del conocimiento es un proceso continuo, desarrollado por el ser humano para formarse y realizarse como individuo. El intelectualismo sostiene la base del conocimiento, formando conjuntamente con la experiencia y el pensamiento. Sosteniendo que las experiencias son condiciones universales y necesarias para el individuo mientras que el pensamiento hace referencia a la capacidad de formar ideas y representaciones de la realidad en su mente. Teniendo en cuenta la postura epistemológica, se puede referir que el grupo de trabajo asimila de sus hábitos y métodos de meditación, con el fin de reconocer sus esfuerzos con la finalidad de crear satisfacción laboral (Quinato, 2018).

La comunicación y el compromiso organizacional se relacionan con el intelectualismo porque el ser humano posee conocimientos teniendo fuentes de aseveración, basados en la experiencia y la razón, el hombre ofrece presuntas soluciones a problemas cotidianos que se presentan a lo largo de la vida. Dentro de la

esfera organizacional se desarrollan actividades como gestión de conocimientos, alcanzar metas, desenvolverse, colaborar, manejar y mantener el conocimiento todo esto relacionando con el saber.

Fundamentación Psicológica

El humanismo nace de las relaciones humanas conociendo objetivos individuales y el impacto que estos ocasionan en el medio. Barboza (2016) concibe “al hombre como un ser social, cuya conducta individual es influida por las interacciones sociales que buscan los empleados dentro de su entorno laboral, para así satisfacer sus necesidades” (p.11). Determinando que los individuos no son personas independientes, al inverso forman parte de un grupo, que fortifica sus destrezas para perfeccionar el compromiso laboral de cada uno de los servidores, en su lugar de trabajo.

El humanismo se relaciona con la comunicación organizacional debido que en la empresa los colaboradores participan en grupos sociales y se conservan en una firme participación social haciendo sentir al mismo como parte de la institución y de su cultura organizacional, viéndolo como un ente de aporte y de ayuda en la productividad. Las relaciones humanas basadas en el contacto que se da entre personas, lo que significa que cada ser humano posee una personalidad diferente influyendo esta en el comportamiento, pertenencia y cualidades de los individuos con los que se conserva relación a la vez se acoge al dominio de sus similares.

JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto de investigación es importante ya que se realizó una exposición concerniente a variables organizacionales que ayudan tanto al desarrollo de la empresa como al trabajador, cabe mencionar que el estudio investigativo posibilita la generación de contenido científico apropiado para nuevos descubrimientos en el campo laboral ya que en la actualidad se han visto deteriorados la comunicación y el compromiso.

La investigación tiene varios beneficiarios, no solo dentro de la organización que se orienta a jefes y funcionarios, asimismo ayudara a usuarios que se encuentran favorecidos con el servicio brindado por la entidad, también se beneficiaran estudiantes y profesionales de la rama de psicología organizacional al encontrar información coherente y organizada.

La investigación es original porque son variables no estudiadas dentro del Distrito de Salud por este motivo no se han realizado sondeos en la institución objeto de estudio, sin embargo reconociendo el valor que posee la comunicación laboral en las instituciones a nivel nacional se creyó fundamental estudiar la posible relación con el compromiso organizacional, es por ello, que fue una exploración que permitió obtener información científica.

Es factible la realización del proyecto investigativo debido que se contó con los medios y recursos humanos, materiales, financieros, económicos y con la información necesaria, así como con la apertura y predisposición que brindaron las autoridades de la institución para su elaboración y ejecución.

.

OBJETIVOS

Objetivo General

Investigar la influencia de la Comunicación Organizacional en el Compromiso Organizacional de los empleados del Distrito de Salud 05D06 Salcedo.

Objetivos Específicos

1. Identificar el nivel de Comunicación Organizacional que predomina en los empleados del Distrito de Salud 05D06 de Salcedo.
2. Determinar el nivel de Compromiso Organizacional que predomina en los empleados del Distrito de Salud 05D06 de Salcedo.
3. Diseñar una propuesta de intervención frente a la problemática identificada de los empleados del Distrito de Salud 05D06 de Salcedo.

MARCO CONCEPTUAL

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Definición

La comunicación organizacional tiene gran relevancia dentro de una organización puesto que crea canales informativos los mismos que sirven para la transmisión de información y devolución del mensaje, a su vez permite formar una identidad corporativa, debido que se debe considerar la opinión del trabajador para la toma de decisiones como un aporte a la empresa. Al respecto Fernández (2015) menciona: “La comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y su entorno” (p.28). Debido a esto ayuda a la comprensión, al entendimiento convirtiéndose en un eje fundamental de órdenes emitidas para la realización de actividades coordinadas y planeadas desde los altos mandos hasta los mandos medios con la finalidad de que toda una organización pueda trabajar en función de la información semejante que es emitida.

Para Ongallo (2014) la comunicación se aplica como una estrategia general dentro de una organización así como lo hacen las aristas de producción, finanzas o el mercado siendo esta una estrategia que controla, regula así también aporta en el desenvolvimiento de los trabajadores de esta manera ayuda en el mejoramiento como en el perfeccionamiento de cada una de las falencias que el individuo puede estar presentando, la comunicación organizacional es reconocida como un factor de gran importancia para la interacción social como sucede en el ámbito laboral ya que es el responsable del cambio y por ende de la modificación del sistema organizacional, debido a que aporta a diferentes instancias ayudando con el traslado de información emitida, reforzando al entendimiento así como la perfecta ejecución de cada una de las actividades emitidas por los jefes o altos mandos.

Por otra parte para Barraza (2016) la comunicación influye en la autorrealización o fracaso que cada organización posea, cabe recalcar que para ello es importante que las vía de comunicación realicen una correcta emisión de información puesto que la distorsión del mensaje traería consecuencias dando como resultado un comunicación ineficiente y perjudicando no solo a la empresa, también crea conflictos entre empleados de la organización lo que genera un ambiente y clima laboral malo, es por ellos que los jefes o dueños de las empresas tienen la responsabilidad de fomentar, instaurar o desarrollar en los trabajadores las habilidades comunicacionales mismas que se consideran fundamentales dentro de una organización.

Dentro de esta variable existen tipos de comunicación que son de gran relevancia conocerlos debido que de una u otra manera interfieren al momento de la evocación de la información dentro de la organización, ayudan al receptor a comprender de una mejor manera el mensaje, del mismo modo que puede ser transmitido más adelante de diferentes formas, la inadecuada transmisión o emisión del mensaje provocara una distorsión de información que más adelante se presentaran como complicaciones que perjudicará en el resultado del mensaje.

Para Ponce (2017) define seis tipos de comunicación que son verbal, no verbal, informal, formal, horizontal por ultimo vertical, a continuación se describe cada una de ella en donde se menciona la definición y algunas características. Iniciaremos por el tipo de comunicación verbal entendido como todo acto o acción en donde intervienen signos en la evocación del mensaje los que se pueden ubicar de manera seguida o arbitrariamente de esta existen dos tipos de comunicación verbal que es oral y escrita la primera que se menciona se expresa mediante la evocación o palabras habladas y signos orales esta también puede ser expresada por llores, exclamaciones, risas, silbidos ya que su finalidad siempre será la misma dar a conocer, expresar un mensaje o alguna situación para comunicarse con los demás, la segunda se presenta mediante letras, signos, símbolos, silabas es decir todo tipo de grafico que exprese una comunicación puesto que estas fueron maneras más usuales de comunicación en la antigüedad. De lo mencionado anteriormente se infiere que la comunicación verbal

es fundamental en las relaciones humanas puesto que de esta manera se puede dar a conocer opiniones de los demás y sirve para comunicarse entre si. De la misma manera Ponce (2017) hace referencia a la comunicación no verbal desde un punto de vista diferente llamándolo lenguaje corporal, en donde manifiesta que, “El lenguaje corporal comunica las emociones y se expresa más rápido que la comunicación verbal, los gestos comunican sentimientos, emociones, intenciones unas fracciones de segundo antes de que la persona hable.” (p.7). El lenguaje corporal como denomina el autor es una expresión mediante gestos los mismos que sirven como apoyo, soporte, guía y brindan un refuerzo a todo lo transmitido en palabras por el emisor, el lenguaje corporal es expresado mediante movimientos, expresiones de tipo gestual y todo lo que tenga que ver con la movilidad del cuerpo estas manifestaciones se pueden mostrar dentro del dialogo al inicio, en el transcurso e incluso al final de esta manera se facilita un mejor entendimiento del mensaje que se quiere expresar para el receptor, esto se puede también determinar o reconocer situaciones que estén sucediendo en el entorno del emisor, este tipo de lenguaje se manifiesta incluso antes de que el emisor haya emitido palabras.

El lenguaje corporal en donde interviene la postura de cabeza, brazos, manos y la actividad que realiza el individuo de manera física mediante una conversación, puesto que el movimiento y posición adecuada apoyara a generar confianza a los demás debido que favorecerá al receptor que muestre una actitud amistosa, amigable, receptiva y facilitara un dialogo apropiado En cuanto al medio organizacional se debe tomar muy en cuenta que tipo de comunicación se está utilizando y si este es el adecuado en la organización ya que la detección de esto influirá a saber si existe un progreso o un retraso en el proceso de transmisión de información sin embargo la mala utilización de la comunicación generara conflictos en la organización ya que esta perspectiva ayudara a potenciar y cumplir los objetivos que tiene la empresa tanto a nivel individual como colectivo (Chiriboga, 2016). Continuamos con la comunicación formal misma que está regida por un modelo que se basa en patrones,

rutas y guías en donde se establece el proceso de cómo se debe desarrollar la comunicación dentro de la organización

Esta sistematización de los procesos comunicacionales dentro del área de trabajo beneficia a sus miembros, ya que regula el comportamiento de cada persona en su lugar de trabajo y los medios adecuados a utilizar para una correcta transmisión de la información. Del mismo modo, este tipo de comunicación enmarca claramente el orden jerárquico, en el cual, debe fluir la información para que sea captada de manera correcta por el receptor. (Ruiz, 2015, p.28)

De la misma manera para la transmisión de mensajes se encuentran guías de comunicación que están establecidas por la propia organización debido que siguen niveles jerárquicos los mismos que se emplean para la comunicación de situaciones relacionadas con el trabajo con la finalidad de transmitir órdenes e instrucciones. Esto depende de cómo se haya realizado o estructurado las vías de comunicación desde el inicio y creación de la empresa esta estructura también se la llama circuitos administrativos puesto que para Ruiz (2015) menciona que existen dos tipos de canales los verticales de modo descendentes que van en dirección a los mandos superiores siendo un puesto jerárquico superior quien asigne el cumplimiento de actividades a un subordinado, mediante la forma ascendente puede un supervisor requerir el apoyo para otorgar información a un operativo realizándose el proceso de retroalimentación para algún procedimiento o bien ayudando en el control el orden del personal.

El canal de tipo horizontal sirve para la interrelación entre departamento o unidades que se encuentren en un mismo nivel jerárquico con el propósito de aportar a la contribución de la coordinación estos ayudan, aportan y favorecen en la toma de decisiones, resolución de problemas y conflictos en los cuales interviene varias unidades esto hace referencia a las llamadas reuniones, notas y a comunicados internos evocados por los departamentos involucrados.

Seguimos con la comunicación informal siendo esta la que transmite mensajes sin ningún patrón ni guía establecida, los colaboradores traspasan el mensaje con espontaneidad pese a que no es una información correcta ni fundamentada posee un índice alto de credibilidad debido que no se tiene una estructura marcada y permite acelerar procesos y ayuda incluso en la obtención de información adicional, lastimosamente si este tipo de comunicación llega a predominar en el lugar de trabajo esta estaría generando problemas, perjudicando y provocando la distorsión de información convirtiéndose en chismes o rumores que mas adelante afectaran en las relaciones con los miembros de la misma entidad. Para el mismo autor la comunicación informal utilizada dentro de una empresa de manera excesiva no siempre es bien vista ya que crea un gran riesgo que puede inferir no solo en la des configuración de información o discrepancia entre funcionarios sino también que afectaría en la realización de actividades que se han otorgado a los trabajadores afectando más tarde al clima laboral y posteriormente en el compromiso organizacional de cada uno de los empleados de la organización.

Para Marín (2015) se encuentran tres formas de comunicación organizacional que son la horizontal, descendente y ascendente iniciaremos por la comunicación de tipo horizontal en la que participa una o más personas iguales en cuanto a jerarquía de este modo será más factible la coordinación, desarrollo de actividades, resolución de problemas e incluso facilitara la relación que existe entre colegas promoviendo de esta manera que el personal llegue a establecer una buena interacción entre los trabajadores siendo este un apoyo que influirá al momento de transmitir una información de manera correcta, menciona también acerca de la comunicación descendente y señala que este tipo de comunicación inicia desde la dirección o gerencia dirigiéndose hacia los demás miembros de la organización siguiendo siempre la línea de jerarquización y para finalizar se hace referencia a la comunicación de tipo ascendente en donde este modelo se inicio en cargos de subordinados o empleados con un nivel bajo y se dirige hasta los supervisores,

directores de área e incluso hasta la misma administración cabe recalcar que siempre se sigue la líneas de jerarquización.

Dentro de la comunicación organizacional existen elementos que intervienen en este proceso para transmitir un mensaje en donde participa el emisor, el receptor, el código, el canal y por último el mensaje, estos elementos forman parte de la fase para la transmisión de información. Para Berganza (2015) define los siguientes elementos de la comunicación, en primer lugar tenemos al emisor a una personas o grupo de personas que genera, evoca y transmiten ideas e información con la finalidad de emitir y comunicar a otras personas es decir un emisor es el inicio o el primer eslabón para este patrón, existe además el receptor entendido como una o varias personas que reciben el mensaje y se encargan de dar respuesta a lo recibido según lo entendido, código conocido como un sistema de signos utilizados por el emisor para la codificación del mensaje, también existe el canal que es un elemento físico que capta sentidos corporales y son percibidos a través del sentido de la audición , tacto, gustativo y olfativo para culminar el mensaje es la información que se quiere difundir.

Para Robbins y Judge (2014) complementa la información anterior determinando dos elementos adicionales mencionan que para establecer la comunicación, es necesario contar con un objetivo para el mensaje que se enviará, dentro de este proceso los participantes más importantes son el emisor, la codificación, el mensaje, el canal, la decodificación, el receptor, el ruido y la retroalimentación, siguiendo con el emisor denominado como la persona que inicia una idea o pensamiento, la codificación son aquellos símbolos que se transmiten a través del mensaje y mensaje es el resultado real de la codificación del emisor. El hablar y escribir también son conocidos como medios para la transmisión de mensajes al igual que gestos, movimientos corporales y las expresiones de la cara que forman parte del mensaje siguiendo con este proceso el canal es el medio por el cual el mensaje fluye, mientras que el emisor toma la decisión de escoger, seleccionar, y determinar si empleará canal formal o informal, para ello los canales formales se establecen por la organización y

difunden mensajes que guardan relación con las actividades de los miembros a nivel profesional. Por costumbre, se sigue la cadena de mando en la empresa.

Los mismo autores mencionan otros tipos de mensajes, como los personales o sociales, forman parte de los canales no formales, que son naturales y nacen como respuesta a las decisiones individuales o personales, el receptor es el individuo o conjunto de personas a quienes va dirigido el mensaje, y que deben descifrar los símbolos en un modo entendible y comprensible buscando interpretación o decodificación del mensaje por otro lado el ruido representa el principal obstáculo en el proceso de comunicación porque se distorsiona o altera la precisión del mensaje, como los problemas de percepción, la carga excesiva de información, los inconvenientes en el significado del mensaje a nivel cultural. El último nexo en el proceso comunicativo es el vínculo de la retroalimentación o feedback.

Existen distintos orígenes de comunicación en donde se puede brindar una información eficaz y oportuna dando a conocer como es el funcionamiento entre todos los integrantes de una misma organización. Dada esta situación existen dos procedimientos iniciales de comunicación dentro de las empresas, estos son los canales internos y externos en donde el primero hace referencia a una función de suma importancia al llevar a cabo un protocolo en donde se realiza una ejecución de asignaciones de manera formal medio por donde se da a conocer estas consignas de temas sobre captación y estimación acerca del trabajo que se va realizar (Larrea, 2016).

Para recapitular estas asignación se debe realizar una retroalimentación mismos que debe ser otorgada por trabajadores de altos niveles jerárquicos de esto nace la comunicación interna, esta se encarga de llevar mensajes con la función de mantener informados o comunicados a los miembros de la organización sobre las tareas, metas objetivos, asignaciones y también se da a conocer las problemáticas existentes dentro de la misma siento esto un medio de conocimiento a los individuos para que los

mismos puedan entender y comprender sobre los roles y estado actual que cada uno posee.

Para Coronado (2017) la comunicación externa vista como una ventaja que permite entablar y formar nuevos lazos en cuanto a relación de trabajo se trate puesto que los miembros pueden relacionarse con otros miembros fuera de la organización, mediante ellos se transmitirá información netamente de trabajo este medio también puede recopilar y ofrecer información de importancia para el medio organizacional si bien este medio puede servir como una ventaja para los trabajadores también puede ser un medio de doble filo puesto que la información o la relación que llevan los trabajadores puede ser la inadecuada generando esto problemáticas para la organización y afectando mas adelante al clima laboral.

Como seres humanos tenemos la necesidad de comunicarnos y transmitir todo lo que pensamos, sentimos o simplemente para informar a los demás individuos acerca de alguna situación que esté sucediendo, para esto es necesario varios elementos que ayudan a que el mensaje sea transmitido de manera entendible este proceso se verá reflejado en la devolución de información por parte del receptor de esta manera se verificará que se han utilizado los medios y que el mensaje fue recibido y comprendido de manera correcta.

Para Juárez (2015) afirma que “la comunicación es un proceso de transmisión por parte de un emisor, a través de un medio, de estímulos sensoriales con contenido explícito o implícito, a un receptor, con el fin de informar, motivar o influir sobre el mismo” (p.14). Actualmente, toda estructura organizacional que se encuentre conformada adecuadamente tiende a ser definida lo más flexible y dinámica, con la finalidad de adaptarse frente a los cambios permanentes del entorno de la mejor manera. La organización, para lograr un clima laboral saludable tiene que preocuparse en la comunicación no solo exista un mensaje y un medio adecuado, sino que también este mensaje se ha comprendido adecuadamente por el receptor en donde

se procure siempre el logro de una respuesta, con el fin de entender si en realidad se captó el mensaje y si este surtió el efecto deseado.

Tanto la comunicación organizacional, como la interpersonal, no son perfectas, sino que sufren transformaciones durante el proceso, generando que el receptor a menudo reciba el mensaje de modo distinto al transmitido inicialmente, pues el propósito va transformándose en el proceso de comunicación. El modelo teórico más empleado es el propuesto por Daft y Marcic (2016) quienes afirman que la comunicación se da a tres niveles comunicación descendente mensajes enviados por la alta administración a los niveles bajos de la organización, es la comunicación que surge de un gerente a un trabajador, es cualquier tipo de comunicación que fluye de las autoridades hacia los niveles más bajos de la organización, es empleada para mantener informado y coordinados a sus trabajadores, debido a que esta comunicación se origina desde los altos mandos, los mensajes van orientados a brindar instrucciones acerca del trabajo, los procesos y prácticas de la empresa, además de retroalimentar y adoctrinar al personal en función a los objetivos que se pretender conseguir, seguimos con la comunicación ascendente aquellos mensajes que se transmiten desde los grados más bajos hasta los grados más altos en la jerarquía de la organización, este tipo de comunicación se origina desde los trabajadores hacia los gerentes, por otro lado el mensaje que se envía entre trabajador y gerente permite conocer mayores datos acerca del clima al interior de la empresa, es por ello que se necesita que todos los canales comunicativos estén abiertos para poder facilitar la información en la organización.

A través de esta comunicación se pueden conocer tanto los éxitos como los fracasos de la empresa, permite la presencia de acontecimientos fuera de la rutina laboral, abriendo campo al aporte de sugerencias o quejas existente en la empresa, por último la comunicación horizontal es la llevada a cabo entre trabajadores que se encuentran en un mismo nivel organizacional. Toda organización anhela llegar a cumplir objetivos, pero para que estos se concreten es necesario la exigencia del

trabajo de manera conjunta, es decir con el apoyo de todos los trabajadores sin importar su procedencia.

Para Ruiz (2015) la comunicación horizontal “puede darse entre integrantes de un mismo grupo, integrantes de grupos distintos y personal de otras áreas departamentales” (p.27). El utilizar este patrón de comunicación afirma y asegura un trabajo de manera coordinada ayudando no solo a finiquitar sino también a desaparecer con las diferencias organizacionales que se pudieron haber generado dentro de la misma. En la actualidad, todo sistema organizacional que se haya creado de manera correcta se puede determinar como un sistema flexible y activo el mismo que tiene como finalidad que los empleados puedan adaptarse a los cambios transitorios y permanentes que se puedan dar en el entorno de trabajo. Para lograr un clima laboral sano y estable no solo se debe tomar en cuenta los medios o el mensaje que se vaya a transmitir sino que el mensaje sea emitido por el emisor y recibido de manera adecuada por el receptor la verificación de esto se puede identificar por medio de la respuesta que se originara y se detectara si en realidad se obtuvo el resultado deseado.

COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Definición

Muchas organizaciones han tomado el compromiso como el nivel de pertenencia e identificación que los trabajadores posee con su empresa es por ello que cada organización debe tomar en cuenta la relación existente entre estos dos, para Montoya (2014) menciona: “El compromiso organizacional como un estado psicológico que determina la relación entre una persona y una organización, que influyen la decisión de permanecer o dejar la organización” (p.18). Al compromiso organizacional se caracteriza como un efecto psicológico que posee un colaborador en la empresa mismo que juega un papel importante determinando si el trabajador se mantendrá en la organización o si desempeñara las funciones de manera adecuada para poder alcanzar los objetivos propuestos y que tiene en común con la compañía, mientras

para Andrade (2014) señala: “El compromiso organizacional presenta un concepto multidimensional que comprende tres tipos de compromiso organizacional el afectivo, el de continuidad y el normativo” (p.18). El compromiso organizacional es un compendio de varios aspectos que ayudan a cumplir con los objetivos no solo personales sino también de la empresa de esta manera el trabajador se involucra con la organización y asimismo con el equipo de trabajo que lo rodea.

Tipos de Compromiso Organizacional

Existen modelos de compromiso organizacional, cada uno determinan distintas acciones y situaciones que los asalariados desarrollan al cumplir con sus funciones determinadas, empezaremos por el modelo según Castro (2014) plantea tres tipos el primero es el afectivo refiriéndose al lazo emocional que un obrero desarrolla con la organización, las principales características dentro de este son el sentido de pertenencia y la identificación con la compañía, al poseer y desarrollar esto harán que el colaborador realice sus actividades de manera satisfactoria, el segundo tipo es el continuo considerado como una unidad de costos que la empresa otorga al funcionario entre ellos tenemos el salario, bonificaciones, oportunidades de capacitación y estudio, estos se desaprovecharían al instante que el trabajador abandone la industria ocasionándose un riesgo para el individuo, ya que existe la posibilidad que no vuelva a conseguir otro trabajo igual y el tercero es el normativo en donde los trabajadores generan obligación crean niveles de lealtad, deber y reciprocidad debido a los servicios que la firma les ha otorgado en algún momento.

El compromiso afectivo para Calderón y Laca (2015) mencionan: “Es la adhesión emocional del empleado hacia la empresa, adquirida como consecuencia de la satisfacción por parte de la organización de las necesidades y expectativas que el trabajador siente” (p.270). El reconocimiento y aprobación son componentes que desarrollan los individuos a lo largo de su vida laboral, hacen que se sientan conformes y orgullosos de su puesto de trabajo, por otro lado el comprometerse y tomar sobre si la responsabilidad de incluirse a una organización consta en aceptar

con las políticas, valores y principios plateados por la empresa, existen factores que pueden verse involucrados y por ende influir en el compromiso afectivo, Pérez (2014) así lo menciona “edad, tenencia, sexo y educación” (p.21). Un buen ambiente de trabajo, amabilidad, educación y respeto ayuda a fortalecer las relaciones entre trabajadores de manera positiva, este un principio que interviene en la duración y demostración del compromiso organizacional; por otro lado Balarezo (2016) afirma que el compromiso de continuidad se basa en la hipótesis del intercambio, donde la empresa invierte en el trabajador con la finalidad que este pueda sentirse cómodo y reponer todo lo otorgado a cambio de trabajo, la salida del empleado crea pérdidas de tipo económico y social para ambos.

Para Fidalgo (2017) menciona: “El compromiso de continuidad se refiere, a que el individuo es consciente de que existen unos costos asociados a dejar la organización en la que trabaja y comprensiblemente su elección que estará encaminada a evitar costos” (p.28). El compromiso de continuidad se puede determinar mediante la cultura organizacional, si el trabajador se encuentra con un buen ambiente de trabajo, una organización de tipo positiva y siente el apoyo de los demás empleados se obtiene un incremento del nivel de compromiso y permanencia en donde se determinan elementos organizacionales de importancia como la fidelidad, nobleza, cumplimiento de los trabajadores y la relación que existe entre ellos, cabe mencionar que estos factores son propios de la pertenencia, continuando con el compromiso normativa para el mismo autor Fidalgo (2017) afirma: “Esta perspectiva tiene que ver con el sentimiento de obligación que tiene el individuo a permanecer en la organización. Este sentimiento de lealtad del individuo con la organización puede deberse a presiones de tipo cultural o familiar” (p.29). Este tipo de compromiso no permite el desarrollo de los individuos en otras áreas laborales produciéndose un estancamiento en el lugar actual de trabajo, por ello se lo considera de modo negativo aunque el individuo adquiere un sentido de obligación con la organización esta puede decidir el tiempo adecuado para expresar lealtad, el compromiso normativo se deriva de la moral y de los valores que posee el trabajador.

Factores que influyen en el Compromiso Organizacional

Entre los factores que influyen el compromiso se presentan los de tipo personal, organizacional y situaciones que causan consecuencias, crean efectos positivos o negativos e interceden a nivel individual y de empresa, de esto modo para Álvarez (2019) hace referencia a los factores personales como la edad, estado civil, cultura que son componentes relevantes pero no son los únicos que intervienen en el factor personal, el liderazgo realizado por los jefes, la disponibilidad otorgada por los trabajadores y el diseño del trabajo juegan una función considerable al hablar de elementos organizacionales finalmente los factores situacionales que interviene al momento de plantear, desarrollar y ejecutar preguntas con la finalidad de determinar en cuál de los siguientes niveles de compromiso afectivo, continuo y normativo se encuentra vinculado el trabajador, otro factor es el liderazgo para Hutchinson (2016) menciona: “El conjunto de habilidades destrezas de manejo, que un individuo tiene para influir en la forma de actuar de las personas o en un grupo determinado logrando el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas” (p.29). Las Habilidades que posee cada individuo son esenciales al momento de integrarse a un grupo de trabajo puesto que estas ayudan al surgimiento tanto, individual, colectivo y organizacional.

El liderazgo empresarial denominado como una habilidad que lleva procesos donde el líder debe captar la atención de todos sus empleados con la finalidad de cumplir con los objetivos planteados, este es un rol que deben realizar los individuos que se encuentran frente o a cargo de un grupo de personas para crear un aprendizaje basado en experiencias del trabajador, mediante esto se podrá culminar y ejecutar de manera satisfactoria, eficaz y eficiente con las actividades asignadas; el siguiente factor que influye en el compromiso organizacional tenemos a la información de carácter técnico, la comunicación para Ruz (2015) afirma: “Proceso que suministra la información técnica, relacionada con la coordinación y la motivación de todas las partes de la organización” (18.p). La comunicación denominada como un componente de suma importancia que ayuda en el desarrollo de la satisfacción laboral, permite formar ambientes de trabajo de tipo positivo y es un elemento que

transmite información, mediante este se lleva a cabo funciones de manera correcta y favorable, sino se atribuye el verdadero valor a la comunicación como influencia dentro del compromiso se puede generar riesgos que traerán afecciones laborales, debido que es un canal que cumple con la obligación de controlar, motivar y observar las expresiones emocionales sirve como medio informativo en donde se busca crear intereses en los trabajadores.

La motivación es otro factor que influye en el compromiso organizacional, para Perret (2016) afirma: “Es la disposición a invertir recursos, que suelen ser limitados, para el logro de algo que, perceptualmente, te dará los mayores beneficios, deseados por tu consciente o por tu inconsciente” (p.16). En estos últimos tiempos se ha visto que las empresas hacen énfasis si de motivación se trata, debido que las gerencias son las más interesadas al momento de hablar de este tema, es tan fundamental hoy en día que muchas de las veces es la misma gerencia la que se encarga de motivar al personal, gracias a esto se podrá obtener resultados reflejados en una buena productividad o en un ambiente de trabajo cómodo para el empleado, siguiendo con la motivación Gamero (2016) afirma “La motivación es literalmente el deseo de hacer cosas” (p.39). El objetivo principal se centra en fijar y cumplir con las metas propuestas debido que puede influir en los niveles de motivación y autocontrol que esta variable presenta. Para terminar

Pérez (2014) afirma que la motivación dentro de la psicología se toma como un elemento primordial y se le presta la atención que esta requiere, lo que significa que los seres humanos estamos sujetos a cumplir metas, perseguir el éxito, recibir guía, deseamos ser tomados en cuenta y motivados en algún momento de nuestras vidas.

El último factor es la reciprocidad así menciona Asenjo (2016) es un componente que se desenvuelve tanto en la empresa y en el individuo, se considera un rasgo general en el espacio laboral donde un empleado toma en cuenta y se preocupa porque exista un trato igualitario con todos los trabajadores, a causa de esto se reciba un estímulo como recompensa de todo el esfuerzo y dedicación que este le ha puesto

al realizar sus actividades laborales, dentro de la motivación interfiere también la satisfacción laboral elemento clave al momento del desenvolvimiento del sujeto en su sitio de trabajo la insatisfacción desde el punto de vista personal y de trabajo se origina por el hecho de ubicar a un individuo en un lugar que no se siente a gusto, por ende no desarrolla el sentido de pertenencia en la organización misma que le da estabilidad laboral como emocional.

Factores que inhiben el compromiso organizacional

Existen diferentes factores de tipo personal u organizacional que inhiben el compromiso e impiden el desarrollo de un nivel alto por parte del trabajador hacia la empresa, Álvarez (2016) señala tres elementos que limitan el compromiso el primero se centra en las malas administraciones que realizan inversiones de manera incorrecta lo que provoca una inestabilidad de trabajo, a causa de esto no se provee de material suficiente y de buena calidad para que los trabajadores puedan desarrollar sus actividades asignadas, es así como se origina la insatisfacción provocada por una administración ineficiente, el segundo elemento es la comunicación busca generar relación con individuos cercanos mediante ideas y experiencias, con el propósito de conseguir un conocimiento diferente ya que el aprendizaje de hechos se da mediante la transmisión del mensaje, el problema se genera cuando no se realiza un correcto uso de este elemento y se lo utiliza con otros fines que no competen a la empresas y el tercer elemento inhibitorio es poseer poca convicción donde la persona no se siente segura.

Para Arnold (2018) no poseer de herramientas y medios necesarios es otro de los factores que no solo afecta al compromiso sino también al rendimiento, ocasionando que el colaborador no pueda realizar sus actividades de acuerdo a lo requerido por el puesto de trabajo a su vez se impide alcanzar con los objetivos planteados por la organización. Por este motivo es de gran importancia que las empresas otorguen la maquinaria, herramientas y medios necesarios a sus empleados para que se pueda desarrollar un buen trabajo, donde el individuo se sienta cómodo y satisfecho de esta

manera no solo se beneficiara la empresa sino también el trabajador y esto se verá reflejado en el nivel de compromiso que el trabajador presente.

Tipos de indicadores del compromiso

Los indicadores organizacionales son importantes dentro de una empresa, mediante ellos se puede medir el compromiso y productividad estos permanecerán durante un tiempo prolongado e intervendrán en las decisiones que ayudaran en el progreso de la misma, para Celpax (2016) presenta un modelo de cinco tipos de indicadores estos son el estado de ánimo, el absentismo, rotación y la satisfacción, cada de uno de estos elementos ayuda a determinar cuál es el nivel de compromiso que el individuo presenta con la firma;

Mientras que para Maldonado (2017) existe dos indicadores de compromiso el primer es el involucramiento e identificación que tiene el colaborador con la empresa denominado también como marca organizacional donde el individuo presenta un nivel alto de identificación y procura cumplir a cabalidad con los objetivos planteados para que de esta manera se pueda generar una evolución en la empresa, por otra parte la identificación presenta un lado interno y un externo, donde la faceta interna tiene que ver con la identificación de una empresa esta contiene misión, visión, reseña histórica, políticas y valores es decir toda la filosofía corporativa, la faceta externa es la presentación de la empresa al mercado mediante una imagen corporativa, esta abarca la faceta interna de esta manera se da a conocer a los consumidores del servicio o producto; el segundo indicador es las apreciación que tiene el trabajador de las inversiones de capacitación que esta ha realizado con el sujeto, permitiendo no solo un desarrollo individual sino también organizacional, a su vez este se ve comprometido con la firma y busca recompensar las facilidades proporcionadas con trabajo, este también consta de dos elementos el uno es la lealtad organizacional refiriéndose a la actitud o compromiso que presenta el individuo en donde rechazan situaciones que perjudiquen a la misma, por lo general los trabajadores leales son las personas que han trabajado durante muchos años en una sola organización y el otro es

el sentido de obligación se refiere a la actitud que un trabajador posee para el cumplimiento de los objetivos planteados por la agrupación

Niveles del compromiso

Para Montoya (2014) existen tres niveles de compromisos iniciaremos por el bajo en donde el trabajador no muestra satisfacción al momento de realizar sus actividades asignadas por el puesto de trabajo, no se siente identificado con su empresa, no muestra un apego emocional, el individuo siente que las necesidades y expectativas no son cubiertas por la empresa, el segundo nivel es el promedio en este la satisfacción al momento de realizar las actividades, afectividad, sentido de pertenencia y apego se muestran de manera moderada de la misma manera son atendidas las expectativas y necesidades psicológicas y para finalizar se presenta el nivel alto se muestra una excelente afectividad, identificación, apego, satisfacción al realizar su trabajo además la persona se muestra satisfecha porque la firma cubre con sus necesidades y expectativas psicológicas.

Para el desarrollo de un compromiso organizacional el individuo debe presentar apego emocional, responsabilidad, identificación y afectividad estos elementos ayudan a que el trabajador genere una actitud positiva hacia la organización, presentar un nivel alto de compromiso aportara en el desarrollo de manera individual y organizacional de esta manera los dos se centraran en el cumplimiento de objetivos, cuando un trabajador presenta un nivel bajo de compromiso puede producir un bajo desempeño laboral, mal clima laboral, falta de cooperación, malos entendidos, desinterés en sus funciones, baja productividad, incumplimiento de actividades e irresponsabilidad por parte de los colaboradores dañando la cultura organizacional y consecuentemente el compromiso.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

Diseño del trabajo

El trabajo investigativo tuvo un enfoque cuali cuantitativo, se consideró cualitativo porque se centro en la indagación de información por medio del argumento teórico practico lo que indica que permitió explicar las variables objeto de estudio, mediante el escudriño de diferentes textos y autores que aportaron a la exposición de contenido de acuerdo a la comunicación y compromiso establecidas en el estudio a su vez nos permitió incrementar datos o cualidades de las variables. Y fue cuantitativo ya que las cifras que se obtuvieron fueron tabuladas, sistematizadas e interpretadas, para después de una verificación estadística poder establecer conclusiones que tiendan al mejoramiento de la problemática.

Los tipos de investigación que fueron empleados son descriptivo que permitió describir circunstancias y eventos que sucedieron, explicar cómo fue y cómo se originó alguna circunstancia determinada también se pudo valorar distintos aspectos o elementos que actúan dentro de las dos variables, este tipo de indagación tiene como objetivo principal examinar causas y efectos de la problemática, el siguiente fue bibliográfico debido que se ejecutó una investigación meticulosa sobre cada una de las variables, se utilizó el tipo correlacional que permitió calcular la relación existente entre la comunicación y el compromiso organizacional de los salarados de la institución, para finalizar la modalidad de trabajo fue de campo ya que se obtuvo información directamente del personal que labora en el Distrito de Salud 05D06 lugar donde se inició el problema.

Área de Estudio

Campo: Organizacional

Área: Psicología.

Aspecto: La comunicación organizacional y el compromiso organizacional

Delimitación espacial: Distrito de Salud 05D06 Salcedo

Provincia: Cotopaxi

Población y Muestra

La presente investigación se llevó a cabo en el Distrito de Salud 05D06 Salcedo con un total de 260 funcionarios mismos que en su totalidad serán tomados en cuenta para la indagación y aplicación de reactivos mediante un estudio de campo.

Tabla 1. Distribución de la población

	Número	Porcentaje
Hombres	116	55 %
Mujeres	114	45 %
Total	260	100 %

Fuente: Investigación.

Elaborado por: La Investigadora

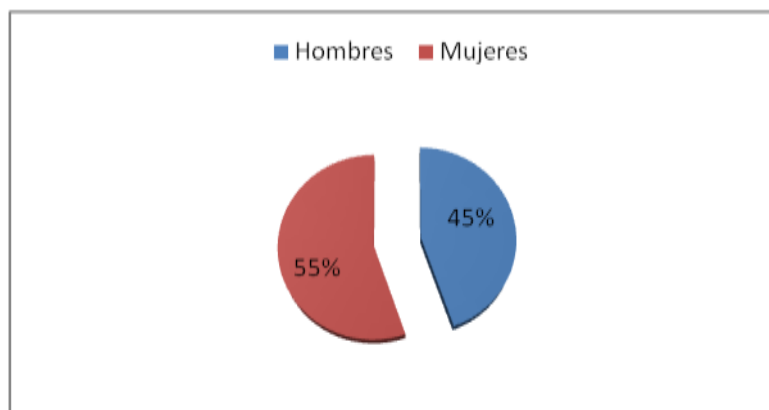


Gráfico N° 1. Distribución de la población

Fuente: Investigación.

Elaborado por: La Investigadora

Instrumentos de investigación

Se definieron instrumentos en donde se aplicaron test psicométrico como una técnica para el desarrollo de esta investigación mismo que detallamos a continuación:

Test de Comunicación Organizacional de Portugal

Ferreras (2018) menciona que el test se aplica en personas adultas que trabajen puesto que este mide el nivel de comunicación organizacional, la aplicación es de manera individual o colectiva, el tiempo de aplicación va desde los 10 minutos hasta los 15, está compuesto por 15 ítems, para las respuestas se utiliza una escala tipo Likert, los rangos de calificación son Alto, Medio y Bajo.

Validez y confiabilidad

Para la validación del Test de Comunicación Organizacional se identifico los siguientes resultados validez de contenido mediante un coeficiente de V de aiken fue de 1,00 por cada ítem, a través de la prueba binomial se hallan resultados por debajo a 0.05 esto muestra que hubo relación de los jueces en el transcurso de validación de la herramienta (Comunicación Organizacional), por lo que se establece que el elemento de 15 ítems cuenta con validez de contenido. Para la confiabilidad se utilizo el alfa de Cronbach en donde los resultados fueron 0.808 lo que significa que existe un nivel alto de consistencia interna.

Tabla 2. Cuadro niveles de comunicación organizacional.

PUNTAJE	NIVEL	INTERPRETACION
01 – 44	BAJA	El mensaje no es transmitido de manera correcta existiendo distorsión de información debida que no es la misma que se divulga desde los mandos altos, perjudicando a los

		trabajadores y convirtiéndose en aspectos negativos para lograr un buen desempeño.
45 – 59	MEDIO	Comunicación rutinaria sin retroalimentación provocando que la transmisión del mensaje llegue a los trabajadores con falencia, no se utilizan canales adecuados sin embargo la transmisión del mensaje no se encuentra deteriorado en su contexto.
60 – 75	ALTO	La comunicación está organizada, se utilizan los medio y canales adecuados para la transmisión de una información correcta mediante esto se logra que los trabajadores sepan cuáles son sus funciones y como cumplirlas.

Fuente: Test de Comunicación Organizacional

Elaborado por: La Investigadora

Escala de Compromiso Organizacional

Montoya (2014) refiere que la escala mide el nivel de compromiso que presenta cada individuo que labora en una organización, se aplica en trabajadores desde los 17 años en adelante, su aplicación es de manera individual o colectiva, su duración es de 15 a 20 minutos, consta de 18 ítems, la puntuación esta compuesta por una escala Likert que va del 1 al 6 finalmente para la calificación se invierten los ítems.

Validez y confiabilidad

Se ha realizado 155 investigaciones de muestras independientes en donde intervinieron 50,146 trabajadores evaluados con toda la información se efectuó un estudio promedio. Para Montoya (2014) menciona que la “confiabilidad, para el test global de .90. La Fiabilidad del compromiso organizacional se obtuvo un el alfa de Cronbach de 0.925, el cual representa una alta fiabilidad y consistencia interna”. (p.37)

Tabla 3. Cuadro niveles de compromiso organizacional.

PUNTAJE	NIVEL	INTERPRETACION
1 – 3	BAJO	Presentan una deficiente orientación afectiva, demostrando baja identificación y limitado apego emocional, no percibe la satisfacción de las necesidades psicológicas ni las expectativas de los trabajadores con la organización.
3,1 - 5,1	PROMEDIO	Presenta una moderada orientación afectiva, demostrando identificación y apego emocional, siente satisfacción y sus necesidades psicológicas y expectativas son atendidas por la organización
		Excelente orientación afectiva, demostrando una

5,2 – 7

ALTO

buena identificación y
apego emocional, además
se siente satisfecha con las
necesidades psicológicas y
expectativas que la
organización le otorga.

Fuente: Test de Compromiso Organizacional

Elaborado por: La Investigadora

Procedimientos para obtención y análisis de datos

Esta investigación se llevara a cabo mediante el desarrollo de pasos, en primero lugar se realizara un entrevista con las autoridades del distrito, posteriormente se presenta el planteamiento del tema a investigativo y se desarrollan objetivos continuando con este procedimiento se escogió los reactivos que más adelante serán aplicados al personal, el siguiente paso es el procesamiento de la información, calificación de los reactivos y análisis de resultados en base a este último paso se desarrollo las conclusiones y recomendaciones.

ACTIVIDADES

Para la ejecución de la investigación se realizaron distintitas actividades, inicialmente se realizo un acercamiento con el gerente del distrito con la finalidad de pedir autorización para que la investigación se lleve a cabo dentro de la organización, se realizo una segunda reunión con el gerente y jefa del departamento de talento humano en donde se identifico problemáticas mismas que más adelante sirvieron para la formulación del tema, en una tercera reunión se presento el tema y se procedió a la aprobación junto con la documentación solicitada por la entidad, más adelante se realizó una búsqueda de reactivos acorde a las variables una vez aprobados y verificado su pertinencia se procedió a la aplicación de los test, después se realizo la calificación y tabulación de datos continuando con las actividades se realizo el Chi cuadrado en donde se obtuvo como resultado que no existe correlación entre variables de esta manera se aprueba la hipótesis nula y se rechaza la alternativa de acuerdo a esto finalmente se realizo las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Tabla 4. Cálculo de los niveles de comunicación organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	155	60 %
Medio	95	36 %
Alto	10	4 %
Total	260	100 %

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Investigación de campo

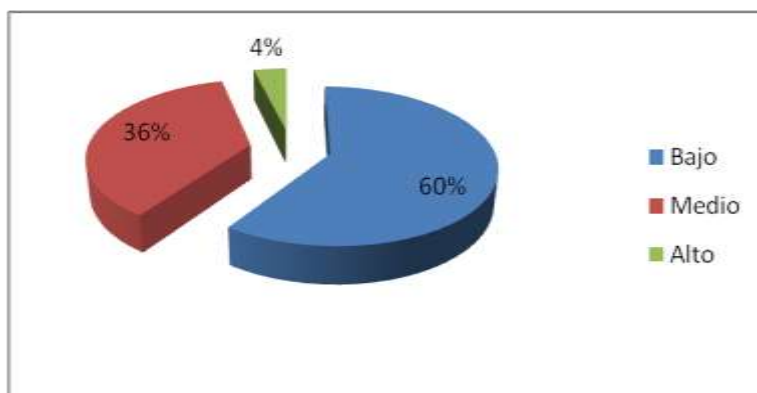


Gráfico N°2. Nivel de comunicación organizacional

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación

La minoría de la población evaluada presenta un nivel alto de comunicación organizacional lo que significa que la comunicación está organizada, se utilizan los medios y canales adecuados para la transmisión de una información correcta mediante esto se logra que los trabajadores sepan cuáles son sus funciones y como cumplirlas, por otro lado un poco más de la cuarta parte presenta un nivel medio de comunicación organizacional debido a esto la comunicación es rutinaria sin retroalimentación

provocando que la transmisión del mensaje llegue a los trabajadores con falencia, no se utilizan canales adecuados sin embargo la transmisión del mensaje no se encuentra deteriorado en su contexto, para finalizar un poco más de la mitad presenta un nivel bajo de comunicación organizacional el mensaje no es transmitido de manera correcta existiendo distorsión de información debida que no es la misma que se divulga desde los mandos altos, perjudicando a los trabajadores y convirtiéndose en aspectos negativos para lograr un buen desempeño.

Tabla 5. Cálculo de los niveles de compromiso organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	72	28 %
Promedio	188	72 %
Alto	0	0
Total	260	100 %

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Investigación de campo

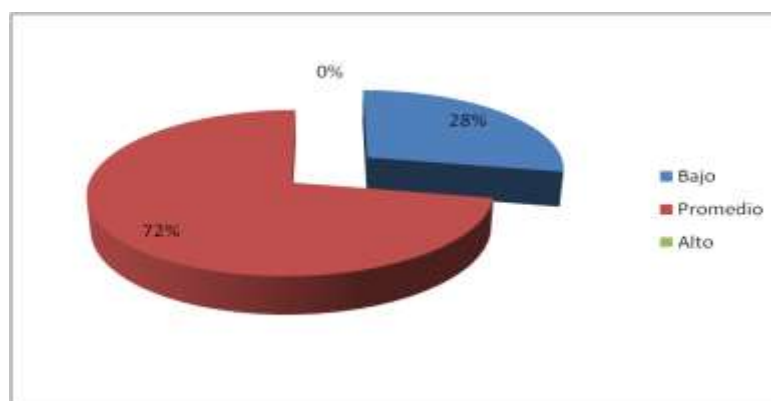


Gráfico N°3. Cálculo de los niveles de compromiso organizacional

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación

Un poco menos de las tres cuartas partes de la población presenta un compromiso organizacional promedio lo que significa que el trabajador presenta una moderada orientación afectiva, demostrando identificación y apego emocional, siente satisfacción y sus necesidades psicológicas y expectativas son atendidas por la

organización por otra parte un poco más de la cuarta parte de la población presentan un compromiso organizacional bajo lo que significa que los trabajadores presentan una deficiente orientación afectiva, demostrando baja identificación y limitado apego emocional, no percibe la satisfacción de las necesidades psicológicas ni las expectativas de los trabajadores con la organización . En este caso no se demuestra datos a nivel alto en cuanto al compromiso organizacional esto determina que la población objeto de estudio no presenta una excelente orientación afectiva, demostrando una buena identificación y apego emocional, además se siente satisfecha con las necesidades psicológicas y expectativas que la organización le otorga.

Comprobación de la hipótesis

Para la comprobación de la hipótesis se establece la hipótesis alterna y la hipótesis nula.

Hipótesis

H1 = Hipótesis alterna.

H0 = Hipótesis nula.

H1 = Los niveles de Comunicación Organizacional influye en el compromiso organizacional en los empleados del Distrito de salud 05D06 Salcedo.

H0 = Los niveles de Comunicación Organizacional no influye en el compromiso organizacional en los empleados del Distrito de salud 05D06 Salcedo.

Nivel de confianza

El nivel de confianza es del 95% = 95

Con un error del 5% = 0,05

Grados de libertad

Para calcular los grados de libertad se incluye la siguiente fórmula°:

Grado de libertad (gl) = (Filas – 1) (Columnas - 1)

gl = (3 – 1) (4 – 1)

gl = (2) (3)

gl = 6

Datos obtenidos de la investigación

Tabla 6. Frecuencia observada

Compromiso Organizacional			
Comunicación Organizacional	Bajo	Promedio	Total
Bajo	40	115	155
Medio	29	66	95
Alto	3	7	10
Total	72	188	260

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Sistema Estadístico SPSS

Tabla 7. Frecuencia esperada

Compromiso Organizacional			
Comunicación Organizacional	Bajo	Promedio	Total
Bajo	42,9	112,1	155,0
Medio	26,3	68,7	95,0
Alto	2,8	7,2	10,0
Total	72,0	188,0	260,0

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Sistema Estadístico SPSS

Tabla 8. Decisión del chi2

	Valor	gl	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	,683 ^a	2	,711
Razón de verosimilitud	,679	2	,712
Asociación lineal por lineal	,588	1	,443

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Sistema Estadístico SPSS

Decisión

De acuerdo a los resultados obtenidos por la fuente estadística Chi Cuadrado es 0,711 de acuerdo a este resultado se acepta la Hipótesis Nula (H_0) y se rechaza la Hipótesis Alterna (H_1). De esta manera, se concluye que la comunicación organizacional no influye en el compromiso organizacional en los empleados del Distrito de salud 05D06 Salcedo.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los resultados obtenidos por la fuente estadística Chi Cuadrado es 0,711 de acuerdo a este resultado se acepta la Hipótesis Nula (H_0) y se rechaza la Hipótesis Alternativa (H_1). De esta manera, la comunicación organizacional no influye en el compromiso organizacional en los empleados del Distrito de salud 05D06 Salcedo. (Tabla, 8)
2. Mediante los resultados se determinó que la minoría de la población evaluada presenta un nivel alto de comunicación organizacional lo que significa que la comunicación está organizada, se utilizan los medios y canales adecuados para la transmisión de una información correcta mediante esto se logra que los trabajadores sepan cuáles son sus funciones y cómo cumplirlas, por otro lado un poco más de la cuarta parte presenta un nivel medio de comunicación organizacional debido a esto la comunicación es rutinaria sin retroalimentación provocando que la transmisión del mensaje llegue a los trabajadores con falencia, no se utilizan canales adecuados sin embargo la transmisión del mensaje no se encuentra deteriorado en su contexto, para finalizar un poco más de la mitad presenta un nivel bajo de comunicación organizacional el mensaje no es transmitido de manera correcta existiendo distorsión de información debida que no es la misma que se divulga desde los mandos altos, perjudicando a los trabajadores y convirtiéndose en aspectos negativos para lograr un buen desempeño. (Tabla, 4)

3. En cuanto al compromiso organizacional poco menos de las tres cuartas partes de la población presenta un compromiso organizacional promedio lo que significa que el trabajador presenta una moderada orientación afectiva, demostrando identificación y apego emocional, siente satisfacción y sus necesidades psicológicas y expectativas son atendidas por la organización por otra parte un poco más de la cuarta parte de la población presentan un compromiso organizacional bajo lo que significa que los trabajadores presentan una deficiente orientación afectiva, demostrando baja identificación y limitado apego emocional, no percibe la satisfacción de las necesidades psicológicas ni las expectativas de los trabajadores con la organización . En este caso no se demuestra datos a nivel alto en cuanto al compromiso organizacional esto determina que la población objeto de estudio no presenta una excelente orientación afectiva, demostrando una buena identificación y apego emocional, además se siente satisfecha con las necesidades psicológicas y expectativas que la organización le otorga. (Tabla, 5)
4. Debido a los datos obtenidos se determino que en el Distrito de salud 05D06 Salcedo no existe correlación entre las variables, y la problemática más significativa se considera la comunicación organizacional en vista de que existe más de la mitad de la población que presenta una baja comunicación organizacional ocasionando que el mensaje no sea transmitido de manera correcta, existiendo distorsión de información debida que no es la misma que se divulga desde los mandos altos, perjudicando a los trabajadores y convirtiéndose en aspectos negativos para lograr un buen desempeño.

RECOMENDACIONES

1. Basándonos en los resultados obtenidos y determinando que no existe correlación entre las variables se recomienda que se pueda replicar esta investigación en otras áreas o bien en una población más amplia con la

finalidad de que se obtenga más fiabilidad de información puesto que puede existir variantes de tipo culturales y emocionales que fuesen importante considerar para afianzar aun mas los resultados.

2. Considerando que dentro de los resultados se encontró que un poco más de la mitad presenta un nivel bajo de comunicación organizacional se recomienda que es importante trabajar con este grupo sería adecuado desarrollar medios y canales adecuados para la transmisión de la información correcta esto se ayuda que los trabajadores sepan cuáles son sus funciones y como cumplirlas.
3. Mediante los resultados obtenidos en cuanto al compromiso organizacional se determino que poco menos de las tres cuartas partes de la población presenta un compromiso organizacional promedio para esto se recomienda fortalecer el mismo, mediante estrategias de “Emotional management” misma que sirven para un correcto manejo y control de las emociones dentro del ambiente laboral y organizacional.
4. Elaborar “Talleres para mejorar la comunicación organizacional de los trabajadores del Distrito de salud 05D06 Salcedo” con los cuales se podrá mejorar la comunicación organizacional mediante la ejecución de lo antes mencionado se obtendrá una modificación del compromiso organizacional.

DISCUSIÓN

Una vez obtenidos los resultados se pudo determinar que la comunicación organizacional no influye en el compromiso organizacional de los trabajadores del Distrito de salud 05D06 Salcedo, de la provincia de Cotopaxi, cantón Salcedo. Para la comprobación de los resultados se utilizo el test de Comunicación Organizacional que mide los niveles de comunicación en la organización mediante la aplicación se obtuvo los siguientes resultados la minoría de la población evaluada presenta un nivel

alto de comunicación, por otro lado un poco más de la cuarta parte presenta un nivel medio de comunicación organizacional y para finalizar un poco más de la mitad presenta un nivel bajo de comunicación organizacional y para la medición de la siguiente variable compromiso organización se utilizó la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen que tiene por objetivo conocer el nivel de compromiso que cada persona tiene con su organización siendo los resultados que un poco menos de las tres cuartas partes de la población presenta un compromiso organizacional promedio, por otra parte un poco más de la cuarta parte de la población presentan un compromiso organizacional bajo. En este caso no se demuestran datos a nivel alto en cuanto al compromiso organizacional, al aplicar el estadístico correspondiente se determinó que no existe correlación entre las variables debido a que el valor del Chi cuadrado es 0,711 aprobándose de esta manera Hipótesis Nula (H_0) y se rechaza la Hipótesis Alternativa (H_1).

Céspedes (2017) mediante un estudio realizado en una población de docentes se obtuvo que el nivel de Comunicación Organizacional es promedio ya que la comunicación entre ellos es de manera formal y se encuentran en un nivel medio de buena y mala comunicación. Por otro lado el Compromiso Organizacional se encontró en un nivel promedio, de acuerdo a esto los docentes mencionan que su primordial motor para dirigirse a las unidades educativas es el conocimiento que ellos imparten a sus alumnos pero mencionan que esto se ve afectado por un manejo inadecuado de parte de la administración de las escuelas.

Se determinó que las dos variables presentadas en la muestra de investigación estudio no presentan una relación significativa, la explicación a este resultado es que cada variable funciona de manera independiente por otro lado se menciona que los resultados no son los mismos si el estudio se aplicaría en una unidad educativa de tipo particular debido a esto se determina que el estudio independiente de variables aportará en otras investigaciones más adelante.

En el estudio realizado por Céspedes (2017) se determino que la comunicación organizacional se presenta en un nivel promedio al igual que el compromiso organizacional tomando en cuenta que pese a que la población y el número de personas son totalmente distintas se observa que existe similitud entre las investigaciones considerando que la comunicación organizacional es un medio que se debe utilizar de manera correcta con la finalidad de que pueda llegar a ser un apoyo en cuanto a las funciones que cada uno de los empleados debe cumplir por otro lado estas investigaciones favorecen, fortalecen y ayudan acrecentar la fiabilidad de nuestros resultados investigativos.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

TEMA DE LA PROPUESTA

Talleres para el fortalecimiento de la comunicación organizacional de los trabajadores del Distrito de salud 05D06 Salcedo.

JUSTIFICACIÓN

Es importante desarrollar talleres sobre comunicación organizacional para establecer un ambiente laboral saludable, llevar a cabo una comunicación organizada, utilizar medios y canales adecuados para la transmisión de información, mediante esto se logra que los trabajadores sepan cuáles son sus funciones y como cumplirlas, se promueve el bienestar de las personas a nivel individual, social y familiar de esta manera se evitara riesgos que afecten el desenvolvimiento de los empleados en su puesto de trabajado.

La realización y desarrollo de los talleres son originales debido que en la institución no se han realizado intervenciones similares, dentro de los talleres se ofrecerá apoyo psicológico mediante técnicas que se desarrollaran con el personal del Distrito de Salud.

Resulta factible debido que se conto con los datos y la información necesaria y apoyo de los altos mandos de la institución para el desarrollo de actividades planteadas en cada una de los talleres.

Los beneficiarios de los talleres para el fortalecimiento de la comunicación organizacional directamente son los trabajadores incluyendo autoridades ya que la transmisión de información entre el personal se llevara de manera eficaz utilizando medios y canales de forma adecuada.

OBJETIVOS

Objetivo general

Diseñar talleres para el fortalecimiento de la comunicación organizacional de los trabajadores del Distrito de salud 05D06 Salcedo.

Objetivos específicos

- Proponer técnicas para fortalecer la escucha activa de los trabajadores del Distrito de salud 05D06 Salcedo.
- Formular técnicas que desarrolle la comunicación asertiva en los trabajadores del Distrito de salud 05D06 Salcedo.
- Plantear técnicas para la comunicación eficaz de los trabajadores del Distrito de salud 05D06 Salcedo.

ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA

La elaboración de los talleres ayudan al personal a fortalecer la comunicación organizacional, el desarrollo de esta se dará por medio de un proceso constituido por actividades donde se busca fomentar técnicas de utilidad para mejorar la comunicación, evitar malos entendidos entre los compañeros y que se pueda crear un conocimiento más amplio acerca de la comunicación, las técnicas que se utilizan en los talleres son de la Corriente Humanista puesto que esta centra al individuo como un ser condescendiente es decir trabaja en conjunto más no como ser individual.

Para Aragón (2015) hace referencia la principal característica de la psicología humanista en la que refiere que “El ser humano es un todo, sabiendo que existen múltiples factores que intervienen en la salud mental. Entre ellas se encuentran emociones, sentimientos, conducta pensamientos, entre otras” (p. 3).

ARGUMENTACIÓN TEÓRICA

Tomando en cuenta que los talleres se basan en el fortalecimiento de la comunicación organizacional es de gran importancia mencionar la definición para ello al respecto Fernández (2015) manifiesta que “la comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y su entorno” (p.28). Debido a esto ayuda a la comprensión, al entendimiento convirtiéndose en un eje fundamental de órdenes emitidas para la realización de actividades coordinadas y planeadas desde los altos mandos hasta los mandos medios con la finalidad de que toda una organización pueda trabajar en función de la información semejante que es emitida.

Las técnicas empleadas dentro de los talleres son de la Corriente Humanista donde indica que el individuo es un ser absoluto en su totalidad mas no un ser individual potenciando a la persona en respuesta a eventos como el desarrollo personal y la realidad consiente. Dentro de la psicología humanista en la Gestalt se encuentra uno de los aportes más importantes puesto que hace énfasis en situaciones positivas pero a la vez subjetivas de los individuos trabajando con el pensamiento de los mismos para que este pueda desarrollarse de forma libre y autónoma.

Vega (2015) afirma “el humanismo, significa valorar al ser humano y la condición humana. En este sentido, está relacionado con la generosidad, la compasión y la preocupación por la valoración de los atributos y las relaciones humanas” (p.12). El humanismo se relaciona con la comunicación organizacional debido que en la organización los individuos participan en grupos sociales y se mantienen en constante interacción social haciendo sentir al mismo como parte de la institución y de su cultura organizacional, viéndolo como un ente de aporte y de ayuda en la productividad.

Cuadro N° 1 Plan Operativo

FASE	ACTIVIDAD	OBJETIVOS	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABLE
I Logística	-Preparación de materiales y espacio adecuado para el desarrollo de los talleres.	-Generar un espacio adecuado y de confort para el desarrollo de los talleres	- Humanos - Bibliográficos - Tecnológicos - Mobiliarios	3 horas	Investigador
II Introducción	-Socializar la agenda -Presentación de los resultados obtenidos durante la investigación.	-Dar a conocer el contenido a trabajar -Sociabilizar los resultados.	- Humanos - Tecnológicos - Bibliográficos	1 hora	Investigador
III Procedimiento Taller I	- Escucha activa	- Fortalecer la escucha activa de los trabajadores.	- Humanos - Tecnológicos - Bibliográficos	2 horas	Investigador

Taller II	- Comunicación Asertiva	-Mejorar la comunicación asertiva dentro de la empresa.	- Humanos - Tecnológicos - Bibliográficos	2 horas	Investigador
Taller III	- Comunicación Eficaz	- Establecer técnicas que ayuden a fortalecer la comunicación eficaz	- Humanos - Tecnológicos - Bibliográficos	2 horas	Investigador

Fuente: Investigación Bibliográfica

Elaborado por: Investigadora

Cuadro N° 2 Escucha Activa

Taller I					
Tema: Escucha activa					
Objetivo: Identificar técnicas para fortalecer la escucha activa de los trabajadores del Distrito de Salud 05D06 Salcedo					
FASE	ASPECTO A TRABAJAR	TÉCNICA	METAS DE RESULTADOS ESPERADOS	TIEMPO	RESPONSABLE
Fase I Rapport	-Integración del grupo	Dinámica de grupo “La Tela Araña”	Fusionar de grupo	20 minutos	Investigador
Fase II Introducción	Presentación del taller y tema de trabajo	Exposición	Socialización del temario a llevarse a cabo.	30 minutos	Investigador
Fase III Procedimiento	Escucha Activa	Técnica de la escucha activa	Definir estrategias y habilidades para mejorar la escucha activa.	30 minutos	Investigador
Fase VI Cierre	Elaboración de un resumen	Retroalimentación	Verificar el conocimiento adquirido	20 minutos	Investigador

Fuente: Investigación Bibliográfica

Elaborado por: Investigadora

Desarrollo Taller N°1

Fase I – Rapport

1. Bienvenida

Se inicia con el saludo del psicólogo encargado a los trabajadores de la empresa para generar rapport entre los colaboradores y la investigadora se llevara a cabo una dinámica grupal llamada “La Tela Araña”.

2. Instrucciones de la dinámica

El objetivo de la dinámica grupal “La Tela Araña”, es aprender los nombres de todos los participantes del taller, el psicólogo encargado solicita realizar un círculo entre todos los partícipes, entrega una pelota de lana a uno de los trabajadores, el cual dice su nombre y se la lanza a otra persona sin soltar el extremo de la lana, el participante que reciba la lana tiene que decir su nombre y repetir el nombre de la persona que le aventó la pelota. Así se irán arrojando la lana entre todos hasta crear una tela araña y conocer el nombre de todos.

Fase II – Introducción

Para iniciar con la exposición se dará a conocer reglas de convivencia como respeto, participación, apagar los celulares, poner atención y manifestar las dudas que pueden presentarse, a continuación se da a conocer el tema del taller junto con los objetivos mediante la técnica de exposición a través de diapositivas dando a conocer la definición, características, importancia, ventajas, desventajas y como afecta en la organización, luego de la exposición el psicólogo pregunta a los participantes si existe alguna duda o inquietud en cuanto al contenido enseñado para de esta manera contribuir al aprendizaje de los trabajadores.

Fase III – Procedimiento

Técnica: Técnica de la escucha activa

Esta técnica se basa en entender las necesidades que muestra el emisor para que de esta manera sea percibido por el receptor del mensaje. Para llevar a cabo esta técnica el psicólogo encargado solicitará a un voluntario, para que pueda realizar un sociodrama junto con la investigadora, a continuación se especificará los roles y se le pedirá que imagine un conflicto que comúnmente genera malestar entre el personal de su sitio de trabajo.

Mientras esto se desarrolla los demás partícipes colaboraran como observadores prestando atención a la problemática planteada por su compañero ayudándonos a identificar emociones y posibles soluciones al problema, por otro lado la investigadora se encarga de proponer una solución al conflicto mediante la creación de la empatía, para finalizar se busca generar un punto de alivio, es decir se busca que la persona se sienta comprendida, para ello se identifica las emociones para proceder a dar la razón al sujeto sobre lo acontecido.

La finalidad de esta técnica es desarrollar la habilidad de escuchar, sin embargo puede ser complicada de dominar debido a que se requiere del tiempo necesario para desarrollarla correctamente.

Fase VI – Cierre

Para culminar con el taller se realiza un resumen de todo lo expuesto, para más adelante realizar una serie de preguntas estas se ejecutaran de forma indistinta con la finalidad de verificar el conocimiento adquirido por los participantes terminada esta actividad el moderador agradece a los trabajadores por su participación y predisposición.

Cuadro N° 3 Comunicación Asertiva

Taller II					
Tema: Comunicación Asertiva					
Objetivo: Identificar técnicas que ayuden a mejorar la comunicación asertiva dentro de la empresa.					
FASE	ASPECTO A TRABAJAR	TÉCNICA	METAS DE RESULTADOS ESPERADOS	TIEMPO	RESPONSABLE
Fase I Rapport	Bienvenida a los participantes	Dinámica Grupal “La canasta revuelta”	-Mejorar la interacción del grupo y generar rapport	20 minutos	Investigador
Fase II Introducción	Establecimiento de agenda de taller y Presentación del taller	- Plenaria - Exposición	-Socializar la agenda y -Socialización del temario a llevarse a cabo en el taller	20 minutos	Investigador
Fase III Procedimiento	Comunicación Asertiva	-Técnica del disco rayado.	-Presentar estrategias para mejorar la comunicación asertiva	1 hora	Investigador
Fase VI Cierre	Ronda de preguntas	- Feedback	Verificar el nivel de aprendizaje	15 minutos	Investigador

Fuente: Investigación Bibliográfica

Elaborado por: Investigadora

Desarrollo Taller N°2

Fase I – Rapport

1. Bienvenida

En la apertura del taller se realiza la bienvenida y agradecimiento a los participantes por su presencia luego de ello se da a conocer el tema y objetivos del taller, para genera rapport entre investigadora y participantes se realiza una dinámica grupal “La canasta revuelta”.

2. Instrucciones de la dinámica

La moderadora pide a los trabajadores que formen un circulo con sus sillas mientras ella permanece de pie en el centro, cuando la investigadora señale a una persona indistintamente diciéndole ¡banana!, la persona debe responder con el nombre de la persona que se encuentra a su derecha, si le dice ¡naranja! deber decir el nombre de la persona que se encuentra su izquierda, si tarda más de 3 minutos o se equivoca en responder pasa al centro y ocupa el lugar de la investigadora y ella el del participante, cuando se mencione ¡canasta revuelta! todos se cambian de lugar y la persona que esté en el centro debe aprovechar y tratar de ocupar un lugar para dejar a otro compañero en el centro.

Fase II – Introducción

Después de generar rapport se sigue con la exposición de la temática del taller, esto tendrá una duración de 20 minutos en donde se desarrollara la temática a manera de inducción para ello se utilizaran dos técnicas plenaria y la exposición para finalizar se realizaran preguntas con la finalidad que se pueda evidenciar el nivel de aprendizaje.

Fase III – Procedimiento

Técnica: Técnica del disco rayado.

Inicialmente el psicólogo inicia requiriendo a los colaboradores que realicen un círculo con todos los asistentes, el moderador dentro del círculo da a conocer la instrucción de repetir una y otra vez el argumento sin alzar la voz, de manera paciente y sin discutir, luego pide que se reúnan en parejas y apliquen esta técnica recordando algún acontecimiento que haya sucedido en el área de trabajo.

Luego de ello el moderador pide a las parejas que compartan su ejemplo con el grupo, mientras los demás compañeros opinan si se aplico bien o no la técnica, después que todos hayan participado en la exposición de los ejemplos es importante realizar una recopilación con la finalidad de aclarar alguna duda que se haya generado durante el ejercicio.

Fase VI – Cierre

Para culminar con el taller se realizara la técnica de Feedback en donde mediante pregunta de voluntario se lograra realizar una retroalimentación con la finalidad de generar un aporte más al conocimiento de los asistentes y verificar el nivel de aprendizaje adquirido, después de ello se realizara el respectivo agradecimiento por asistir al taller.

Cuadro N° 4 Comunicación Eficaz

Taller III					
Tema: Comunicación Eficaz					
Objetivo: Determinar técnicas que ayuden a fortalecer la comunicación eficaz.					
FASE	ASPECTO A TRABAJAR	TÉCNICA	METAS DE RESULTADOS ESPERADOS	TIEMPO	RESPONSABLE
Fase I Rapport	-Bienvenida	Dinámica Grupal “Baile de Presentación”	-Integración del grupo.	20 minutos	Investigador
Fase II Introducción	Establecimiento de agenda de taller y Presentación del taller	- Plenaria - Exposición	-Socializar la agenda y -Socialización del temario a llevarse a cabo en el taller	15 minutos	Investigador
Fase III Procedimiento	- Comunicación Eficaz	-Técnica del reflejo	- Ayudar a los empleados a reconocer los tres principios “donde estoy y desde donde vengo y hacia donde debo ir”.	1 hora	Investigador
Fase VI Cierre	Preguntas y elementos principales del taller.	-Feedback	Retroalimentación del taller	20 minutos	Investigador

Fuente: Investigación Bibliográfica

Elaborado por: Investigadora

Desarrollo Taller N°3

Fase I – Rapport

1. Bienvenida

El taller se iniciara con un saludo cordial a los asistentes de la empresa para generar rapport entre los colaboradores y la investigadora se llevara a cabo una dinámica grupal llamada “Baile de Presentación”.

2. Instrucciones de la dinámica

Al inicio de la dinámica la investigadora entrega de una hoja de papel, un lápiz y masking a cada uno de los participantes, luego de ello se plantea una pregunta específica cómo ¿Que hora es su preferida dentro del horario de trabajo? Cada uno escribe en la hoja su nombre y la respuesta se pega la hoja en el pecho y empieza a bailar al son de la música mientras busca entre sus compañeros una respuesta similar o igual a la que ellos escribieron, cuando se encuentra con esta persona se toman del brazo y van integrando a mas participantes al grupo, una vez que la mayoría haya encontrado su grupo se para la música y se da oportunidad a las personas que aun no han encontrado su grupo para que puedan integrarse a continuación se da unos minutos para que el grupo pueda conversar entre ellos determinen el ideal del grupo y puedan explicar a los demás el porqué de las respuestas escritas en sus hojas.

Fase II – Introducción

Para iniciar con la plenaria se proyectara un video motivacional con la finalidad de captar la atención de los participantes al finalizar el mismo se realizaran preguntas entre los trabajadores, luego de ellos se empezara con la exposición del tema por medio de diapositivas donde se dará a conocer la definición, importancia, ventajas y desventajas a continuación se presentara una técnica con la que se puede fortalecer la comunicación eficaz

Fase III – Procedimiento

Técnica: Técnica del Reflejo

La investigadora explicará la actividad a realizarse en donde se proyectará en la pantalla los seis elementos del saber escuchar, para que los tengan presentes durante el ejercicio el cual empieza por medio de la experiencia.

- a) ¿Cuáles son mis mejores cualidades para escuchar?
- b) ¿Cuáles son mis defectos para escuchar? El siguiente momento en el desarrollo de la intervención se basa en “Saber escuchar”.

Para un mejor entendimiento de la técnica la investigadora realizara un breve resumen antes de empezar con el desarrollo de la misma dará a conocer que en esta técnica no se utilizará la opinión personal sino que las personas darán una clarificación al discurso de los compañeros es decir repetir el discurso con otras palabras sin cambiar el sentido al comunicado Por ejemplo “me siento fatal, la vida es una tontera” y la otra persona puede responder “dices tú que, la vida no te trata bien, ¿verdad?”.

Seguidamente se pide a los participantes realizar la actividad, en donde los grupos ya formados, plantearán 3 problemas que usualmente suceden en las empresas o instituciones de trabajo. Los grupos harán una pequeña dramatización usando la técnica del reflejo, como responderían frente a ese problema, ¿cuál sería la reacción? y ¿cómo tratarían de entender a su compañero?. Posteriormente, cada grupo demostrará como aplicar la actividad en casos diferentes. Después de haber realizado la actividad la investigadora planteará a los participantes que individualmente elaboren un guión de respuestas a la siguiente expresión: “siento como si mi jefe siempre estuviera observándome y criticándome lo que hago, eso me retuerce por dentro. Trato de que no suceda, pero usted sabe, hay momentos en que siento sus ojos sobre mí de una manera que me hace enojar por dentro”

Se realizará una discusión en base a las representaciones grupales y se formularán 2 preguntas para analizar el tema expuesto, previamente la investigadora dará las respuestas correctas de cómo se respondería de mejor manera usando la técnica del reflejo a las expresiones planteadas. Las respuestas apropiadas serían:

1.- “a usted le molesta la crítica de su jefe” La investigadora menciona que esta respuesta es declarativa por tanto se convierte en una valoración, un juicio hecho por la persona que lo escucha, que ahora está diciendo a la persona que expresa cuáles son sus sentimientos.

2.- “si le comprendo correctamente, usted se siente muy molesto por la crítica de él ¿es cierto?” La investigadora menciona que esta respuesta es comprensiva y empática porque promueve una respuesta actitudinal a la persona. Posteriormente se pedirá a cada participante que en forma individual respondan a las siguientes preguntas; ¿Cómo se sintió al representar el papel?, ¿Qué habilidad comunicativa le gustaría mejorar en su trabajo?

Fase VI – Cierre

El cierre se terminara mediante la técnica del Feedback mediante preguntas y menciones por parte de los participantes del taller para esto se elegirán personas voluntarias, después se realiza un resumen de los más relevante dentro de la comunicación eficaz, se realizara un agradecimiento por la asistencia y atención prestada de este modo se culminara con el taller.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, M. (2016). El conocimiento de conocimiento: la obra de Edgar Morin y la problemática de la educación mexicana. SciELO.
- Arnold, R. (2018). Psicología del trabajo: Comportamiento humano en el ámbito laboral. Quinta edición. Editorial Pearson. México.
- Andrade, H. (2014). Comunicación interna: proceso, disciplina y técnica. Editorial Gesbiblo, S.L. España
- Álvarez, J. (2019). Manejo de la comunicación organizacional. Espacios, herramientas y tendencias en gestión de negocios. Ediciones Díaz de Santos.
- Asociación Latinoamericana de Comunicación. (2017). La comunicación organizacional en el mundo contemporáneo como diálogos de saberes y laboratorio. Recuperado de <https://www.alaic.org/site/>
- Asenjo, F. (2016). Cualificación y satisfacción laboral: un estudio sobre los empleos para los que hemos sido formados previamente. *ReiDoCrea, I*, 12-20.
- Averett, P., & Green, B. (2018). Engagement & Performance. AON. Obtenido de <https://radford.aon.com/talent/engagement-and-performance>
- Berganza, R. (2015). Investigar en comunicación: Guía práctica de métodos y técnicas de investigación social en comunicación. Madrid: Mc Graw Hill.
- Balarezo, B. (2016). La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador
- Barboza, O. (2016). Comunicación interna y cultura organizacional de la Institución Educativa Simón Bolívar N°2029 San Martín de Porres 2013 (tesis de maestría en Educación con mención en administración de la educación). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

- Barraza, A. (2016). Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa media superior. *Revista Innovación Educativa*, 8, (45), pp. 20- 35. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1794/179420818003.pdf>
- Castellón, S. (2016). *Comunicación Humana y Empresarial*. México: Pearson Educación
- Castro, P. (2014). Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación.
- Calderón, J., & Laca, F. (2015). Relación de la socialización organizacional y el compromiso organizacional en trabajadores Mexicanos. *Scielo*, 270.
- Castellanos Jorge, Director General Del Distrito de Salud 06D06 Salcedo entrevistado por Karina Chicaiza. Salcedo 15 de mayo del 2019.
- Cespedes, C. (2017). *Comunicación organizacional y compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres*, 2017. (Tesis de licenciatura), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú
- Celpax, C. (2016). *Indicadores de compromiso organizacional*. Obtenido de Celpax: <http://www.celpax.com/es/indicadores-del-compromiso/>
- Collado, C. (2014). El compromiso organizacional contemporáneo en México. *Empower Results*, 5, 35-37.
- Coronado, S. (2017). *La comunicación externa en organizaciones de Centro América. Universidad Rafael Landivar*.
- Cuenca, S. (2016). “La comunicación organizacional como apoyo a los procesos de comunicación interna dentro del despacho del concejal Eddy Sánchez del municipio del distrito metropolitano de Quito”, Tesis de Maestría, Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.

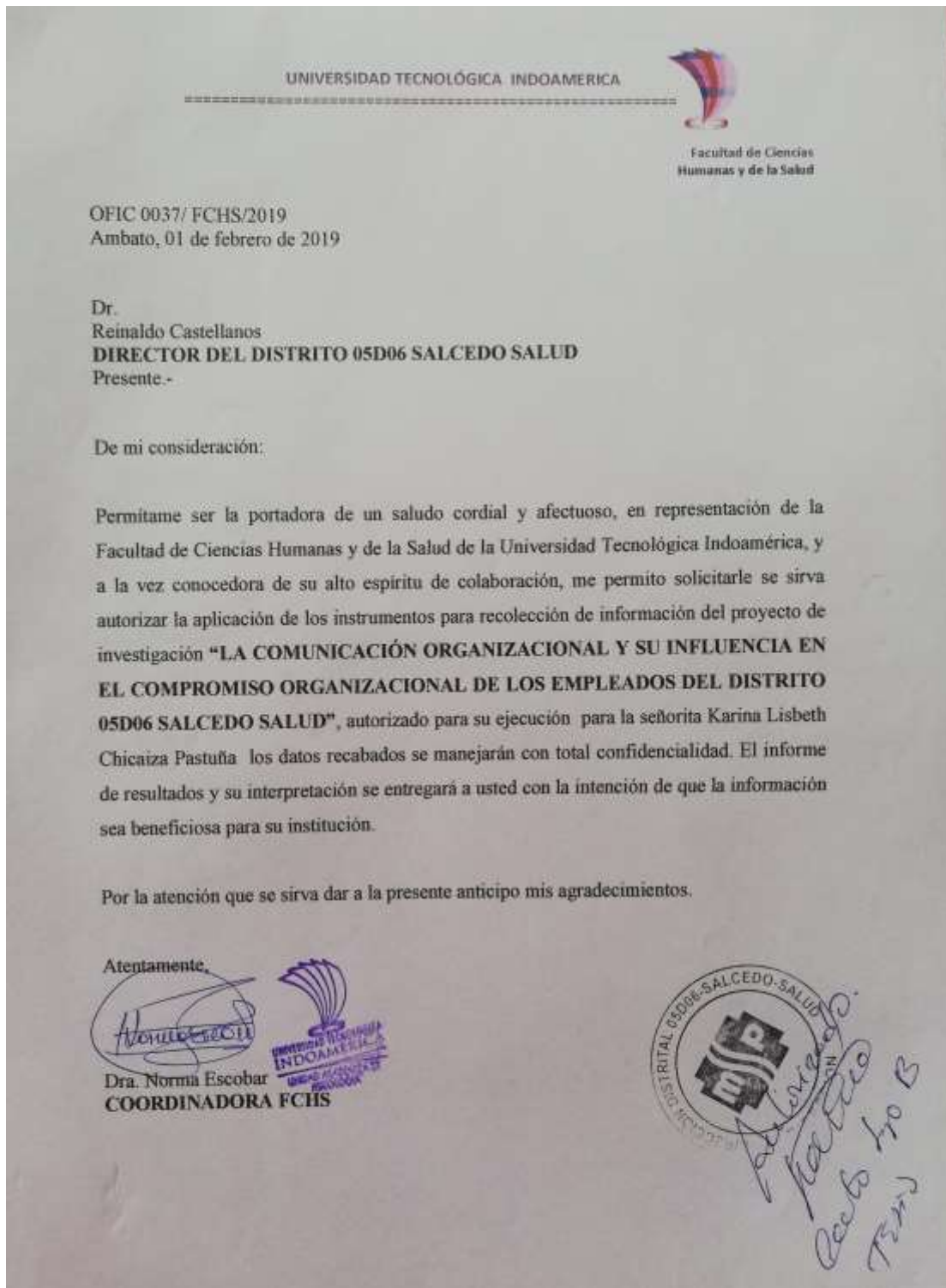
- Díaz, M. (2016). La Universidad: Una organización compleja. Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo Venezuela Fondo Editorial Biblioteca
- Gamero, H. (2016). La Satisfacción Laboral Como Dimensión de la Felicidad. Santiago.
- Chaupis, D. (2016). Comunicación interna y compromiso institucional en trabajadores del programa para la generación de empleo social inclusivo “Trabaja Perú”, 2015. Tesis de maestría en Gestión Pública. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Daft, R. y Marcic, D. (2016). Introducción a la Administración. 4a ed. México: Thomson Learning.
- Escuela Internacional de Comunicación. (2015). Tendencias Globales de la Comunicación Organizacional. Recuperado de <https://www.eicomunicacion.com/>
- Fajardo, G. & Nivia, A. (2016). Relaciones públicas y comunicación organizacional: ejes de la comunicación. Bogotá: Editorial Jorge Tadeo Lozano.
- Fernández, M. (2015). Comunicación Interna 2.0: un desafío cultural. Buenos Aires.
- Fidalgo, F. (2017). Compromiso y continuidad. Obtenido de El país: https://elpais.com/diario/1983/03/24/internacional/417308404_850215.html
- Ferrer, V. (2014). Comportamiento organizacional y comunicación gerencial en educación básica primaria.
- Gómez, M. (2016). Sobre la Psicología Organizacional y del Trabajo en Colombia. Volumen 7. Universidad Pontificia Bolivariana. Colombia.
- Hewitt, A. (2015). Tendencias Globales del Compromiso de los Empleados. Performance, Reward & Talet, 12.

- Hidalgo, M. (2018). Tendencias Globales de Compromiso de los Empleados. *Research Journal*, 12(2), 87.
- Hutchinson, S. (2016). El Liderazgo, un desempeño efectivo. *Liderazgo*, 29.
- Juárez, A. (2015). Comunicación y discurso. Barcelona: El Ciervo.
- Kreps, G. (2015). La comunicación en las organizaciones. Londres: Longman Publishing Group
- Ministerio del Trabajo. (2019). Ministerio del Trabajo apoyará a miembros de la Policía Nacional en medición de clima laboral y cultura organizacional. Recuperado de <http://www.trabajo.gob.ec/ministerio-del-trabajo-apoyara-a-miembros-de-la-policia-nacional-en-medicion-de-clima-laboral-y-cultura-organizacional/>
- Marín, A. L. (2015). La comunicación en la empresa y en las organizaciones. Barcelona: Bosch Casa Editorial.
- Maldonado, R. (2017). El Compromiso Organizacional del personal docente y administrativo de una Universidad Pública. *Revista Internacional de Administración y Finanzas*. 5, (4), pp. 135- 142.
- Moran, C. (2014). La Comunicación en las organizaciones Latinoamericana. México: Trillas. 250 p.
- Montoya, E. (2014). Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center. (Tesis inédita de licenciatura) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
- Ongallo, C. (2014). Manual de comunicación: Guía para gestionar el Conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones. Segunda edición. Editorial Dykinson. Madrid, España.

- Organización Internacional del Trabajo (2016). OIT en América Latina y el Caribe. Recuperado de <https://www.ilo.org/americas/lang--es/index.htm>
- Pérez, R. (2015). "El estado del arte de la comunicación estratégica". Mediaciones Sociales. Revista de las Ciencias Sociales y de la Comunicación.
- Pérez, R. (2014). Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas (tesis de licenciatura en Psicología con mención en Psicología Social). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Perret, R. (2016). El secreto de la motivación. Mexico: ISBN.
- Ponce, C. (2017). Identificación o branding empresarial. Obtenido de Promoción Web 2.0:
- Robbins, S. y Judge, T. (2014). Comportamiento Organizacional. 15a ed. México: Pearson.
- Ruiz, K. (2015). El clima Organizacional y su influencia en el desempeño laboral del recurso humano del area de infraestructura en el gobierno regional de cajamarca.
- Ruz, A. (2015). Incentivos al trabajo profesional docente y su relación con las políticas de evaluación e incentivo económico individual. Valdivia: Estudios pedagógicos.
- Sánchez, J. (2014). Cultura y desfases culturales de los equipos de trabajo: implicaciones para el compromiso organizacional. Psicothema, 19(2), 218-224.
- Vega, M. (2015). Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Horizontes Empresariales.

Zurita, M. (2015). Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en una muestra de trabajadores de los Juzgados de Granada. Obtenido de <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/31291/1/ReiDoCrea-Vol.3-Art.3-Zurita-Ramirez-Quesada-Quesada-Ruiz-Manzano.pdf>

ANEXOS



Anexo N°1.Oficio de la Decana



Elaborado por: La Investigadora
Fuente: Investigación de campo



Elaborado por: La Investigadora
Fuente: Investigación de campo



Elaborado por: La Investigadora
Fuente: Investigación de campo

Anexos N°2. Aplicación de reactivos



Elaborado por: La Investigadora
Fuente: Investigación de campo



Elaborado por: La Investigadora
Fuente: Investigación de campo

Anexos N°3. Aplicación de reactivos

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL (Portugal, 2005)

Edad: _____

Estado civil: _____

Tiempo de servicio: _____

Instrucciones: El presente cuestionario tiene una lista de preguntas, lea cuidadosamente cada una de ellas y elija la respuesta **que** mejor convenga. Por favor solo dé **una respuesta** a cada pregunta y **no deje ninguna en blanco**. Toda la información que se obtenga será manejada confidencialmente. **Gracias por su colaboración**. Marque la respuesta sólo una respuesta como el siguiente ejemplo:

N	PREGUNTA	5	4	3	2	1
1	¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?	x				

• Alternativas:

Siempre	5
Frecuentemente	4
Algunas veces	3
Ocasionalmente	2
Nunca	1

N	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
1	¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?					
2	¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta					
3	¿Sus superiores le brindan suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?					
4	¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?					

Anexos N°4. Instrumentos de evaluación

5	¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?						
6	¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?						
7	¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?						
8	¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?						
9	¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?						
10	¿Su jefe le da la información de manera oportuna?						
11	¿Existe un clima de confianza entre compañeros?						
12	¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?						
13	¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?						
14	¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?						
15	¿El lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro?						

Anexos N°5. Instrumentos de evaluación

ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL (Meyer y Allen, 1997)

Edad: _____

Estado civil: _____

Tiempo de servicio: _____

Instrucciones: A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con el compromiso organizacional. Cada una tiene siete opciones para responder. **Lea cuidadosamente cada proposición y coloque el número correspondiente a cada respuesta**, la que mejor refleje su punto de vista. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas. Toda la información que se obtenga será manejada confidencialmente. Gracias por su colaboración. **Marque la respuesta sólo una respuesta** como el siguiente ejemplo:

1) Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.	6
--	---

▪ Alternativas:

1= Totalmente en desacuerdo

2= Moderadamente en desacuerdo

3= Débilmente en desacuerdo

4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

5= Débilmente de acuerdo

6= Moderadamente de acuerdo

7= Totalmente de acuerdo

1) Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.	
--	--

Anexos N°6. Instrumentos de evaluación

2) Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.	
3) Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.	
4) Permanezco en ésta organización porque lo necesito y lo deseo.	
5) Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor.	
6) Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.	
7) Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.	
8) A esta organización le debo mi lealtad.	
9) Realmente siento los problemas de mi organización como propios.	
10) No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.	
11) No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.	
12) Esta organización significa mucho para mí.	
13) Le debo muchísimo a mi organización.	
14) No me siento como "parte de la familia" en mi organización.	
15) No me siento parte de mi organización.	
16) Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería no contar con alternativas de trabajo.	
17) Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.	
18) No me siento "emocionalmente vinculado" con esta organización	

Gracias por su colaboración

Anexos N°7. Instrumentos de evaluación