



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD PRESENCIAL

Informe de Graduación previo a la obtención del Título de Psicólogo Industrial.

Tema:

“Las políticas de comunicación en el departamento de talento humano y su influencia en el desempeño laboral en el gobierno autónomo descentralizado del cantón Patate .”

Autor: Jorge Enrique Villafuerte Soria

Tutor: Psic.Idn. Freddy Jarrin

AMBATO – ECUADOR

2016- 2017

**APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O
TITULACIÓN**

CERTIFICA:

CERTIFICA:

Yo, **Psic Mg Freddy Alcivar Jarrin Chavez**; CC.:180361471-6, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“LAS POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PATATE ”**, desarrollado por el estudiante: **Jorge Enrique Villafuerte Soria**, alumno de la carrera de **PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**, de la facultad de **CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN** considero que dicho informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.



Psic Mg Freddy Alcivar Jarrin Chavez

CI: 1803614716

Tutor

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Jorge Enrique Villafuerte Soria portador de la C.I. N° 180414972-0, dejo constancia de que el presente trabajo investigativo previo a la obtención del título de Psicólogo Industrial es el resultado de la investigación del autor, quien basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.



Jorge Enrique Villafuerte Soria

C.I. N° 18041497-0

AUTOR

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Jorge Enrique Villafuerte Soria cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Proyecto de Investigación sobre el tema: **“LAS POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PATATE”**, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.



Jorge Enrique Villafuerte Soria
C.I 180414972-0

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

La Comisión de Estudio y Calificación del informe del trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “LAS POLITICAS DE COMUNICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTON PATATE ”, presentado por Jorge Enrique Villafuerte Soria , egresado de la Carrera de Psicología Industrial promoción: Abril – Septiembre 2016, investigación previamente revisada y calificada, se APRUEBA por razón que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por lo tanto, autorizo la presentación ante los organismos pertinentes.



Ing. Mg. Oscar Patricio López Solís
C.I. 1803605086
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Psc . Ind . Veronica Alexandra Mayorga Toro
C.I. 1803419637
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación, fruto de mucho esfuerzo se lo dedico a mi madre en donde quiera que se encuentre su recuerdo sigue presente y a mi abuelita, quien con el ejemplo han sembrado en mí las bases de responsabilidad y deseo de superación.

A mis amigos quienes a pesar de todo me apoyan y apoyaran en mis decisiones

A mi familia en general por brindarme sus palabras de apoyo y por compartir conmigo los buenos y malos momentos.

Villafuerte Soria Jorge Enrique

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Técnica De Ambato por todos los esfuerzos y la sabiduría brindada en el transcurso de mi carrera universitaria.

A mis profesores quienes ha sido un pilar fundamental en este proceso y me ha brindado su valiosa ayuda de forma desinteresada, por ser quienes me extendieron su mano cuando lo necesité, por aportar al desarrollo de este trabajo

Al Psic Mg Freddy Jarrin , tutor del proyecto, quién ha sido el eje fundamental para el correcto encausamiento y desarrollo del mismo.

Villafuerte Soria Jorge Enrique

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	iv
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO	xii
EXECUTIVE SUMMARY	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPITULO 1	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.2.1 Contextualización:.....	1
1.2.2 Análisis crítico	5
1.2.3 Prognosis	6
1.2.4 Formulación del problema	6
1.2.6 Delimitación del problema	7
1.3 Justificación	7
1.4 Objetivos	8
1.4.1 Generales.....	8
1.4.2 Específicos	8
CAPITULO II	9
MARCO TEÓRICO:.....	9
2.1 Antecedentes investigativos	9
2.2 Fundamentación filosófica	11
2.3 Fundamentación Epistemológica	12
2.4 Fundamentación Ontología	12
2.5 Fundamentación Axiológica	13
2.6 Fundamentación legal	13
2.7 Gráfico 2 Categorías Fundamentales	15
2.7.2: Gráfico 2.3“Subordinación Conceptual: Variable Dependiente”	17
2.8 Variable independiente.....	18

2.9 Variable dependiente.....	33
2.10 Hipótesis.....	43
2.11 Señalamiento de variables de hipótesis.....	43
CAPITULO III.....	44
METODOLOGÍA.....	44
3.2 Modalidad o tipo de investigación.....	44
3.3 Población y muestra.....	45
3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	49
3.6 Plan de Recolección de Información.....	51
3.6.1 Técnicas.....	51
3.6.2 Encuesta.....	51
CAPITULO IV.....	54
4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	54
4.2 VERIFICACION DE LAS HIPOTESIS.....	65
4.2.1 Hipótesis Nula (Ho).....	65
4.2.2 Hipótesis Alternativa (H1).....	65
4.2.3 Cálculo de Chi - Cuadrado.....	65
CAPÍTULO V.....	68
Conclusiones y Recomendaciones.....	68
BIBLIOGRAFÍA.....	70
ANEXOS.....	90

ÍNDICE DE GRÁFICOS.

Gráfico 1 Árbol de problemas.....	4
Gráfico 2 Categorías Fundamentales	15
Gráfico 2.1 “Subordinación Conceptual: Variable Independiente”	16
Gráfico 2.2 “Subordinación Conceptual: Variable Dependiente”	17
Gráfico 4.1 Comunicación interna	54
Gráfico 4.2 Organización en el GAD Patate	58
Gráfico 4.3 Herramientas de Comunicación	57
Gráfico 4.4 Agenda de Comunicación Interna	61
Gráfico 4.5 Comunicación Entre Servidores Publicos	62
Gráfico 4.6 Politicas Institucionales	63
Gráfico 4.7 Toma de decisiones GAD	64
Gráfico 4.8 Acuerdos Institucionales	62
Gráfico 4.9 Guia Institucional	66
Gráfico 4.10 Capacitaciones para los servidores publicos.....	67

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 3 Cuadro de género	46
Tabla 3.1 Operalización de variables ;variable dependiente.....	49
Tabla 3.2 Operalización de variables ;variable independiente.....	50
Tabla 3.3 Preguntas básicas	52
Tabla 4.1 Comunicación interna	54
Tabla 4.2 Organización en el GAD Patate	58
Tabla 4.3 Herramientas de Comunicación	59
Tabla 4.4 Agenda de Comunicación Interna	60
Tabla 4.5 Comunicación Entre Servidores Públicos	61
Tabla 4.6 Políticas Institucionales	63
Tabla 4.7 Toma de decisiones GAD	64
Tabla 4.8 Acuerdos Institucionales	65
Tabla 4.9 Guía Institucional	66
Tabla 4.10 Capacitaciones para los servidores públicos.....	67
Tabla 4.11 grados de libertad	65
Tabla 4.12 Cálculo del CHI Cuadrado.....	66

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.

Ilustración 1 GAD patate	93
Ilustración 2 Oficina rrhh	94
Ilustración 3 Auditoría interna	95
Ilustración 4 Departamento de catastros.....	96
Ilustración 5 Departamento hse.....	97

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

Tema: “las políticas de comunicación en el departamento de talento humano y su influencia en el desempeño laboral en el gobierno autónomo descentralizado del cantón patate”

Autor: Jorge Enrique Villafuerte Soria

Tutora: Psic Mg Freddy Jarrin

RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo de investigación fue desarrollado en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Patate provincia de Tungurahua, durante el periodo septiembre – febrero de 2017. Se aborda de manera específica los Factores de políticas de comunicación y el Desempeño Laboral, del total de 33 personas de la organización tomando en cuenta que se enfoco en el departamento de recursos humanos .

La valoración del Desempeño laboral y las políticas de comunicación mediante la aplicación de un cuestionario estructurado, los datos obtenidos fueron analizados de manera crítica e interpretados. Se pudo apreciar que el 60% de la población en estudio ha tenido consecuencias a la salud psico emocional y en su desempeño laboral.

Se utilizo como método estadístico el chi cuadrado ya que la población escogida es factible para el uso de dicho método estadístico .

A lo largo de la investigación surgieron resultados que indican que en el GAD Patate que la comunicación es una parte vital de el desarrollo de la institución ya que influye directamente en su desempeño laboral

Descriptor: Políticas de comunicación, Desempeño laboral, Talento humano, Comunicación interna, salud psico emocional

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION
CAREER OF INDUSTRIAL PSYCHOLOGY
PRESENT MODE

Topic: "Communication policies in the department of human resources and their influence on the performance of labor in the Gobierno autonomo descentralizado del canton Patate"

Author: Jorge Enrique Villafuerte Soria

Tutor: Psic Mg Freddy Jarrin

EXECUTIVE SUMMARY

The research work was carried out in the Gobierno Autonomo Decentralizado del canton Patate province of Tungurahua, during the period September - February 2017. Specifically, the Communication Policy Factors and the Work Performance of the total of 33 people of the Organization taking into account that it focused on the human resources department.

The evaluation of work performance and communication policies through the application of a structured questionnaire, the data obtained were analyzed critically and interpreted. It was observed that 60% of the population under study had consequences for psycho emotional health and their work performance.

The chi square was used as statistical method since the chosen population is feasible for the use of said statistical method.

Throughout the research came results indicating that in the GAD Patate that communication is a vital part of the institution's development since it directly influences its work performance

Descriptors: Communication policies, Job performance, Human talent, Internal communication, emotional psycho health

INTRODUCCIÓN

En una organización el recurso más valioso e importante es el talento humano, motivo por el cual es necesario atraer, motivar y retener al capital humano más eficiente, sin embargo existen políticas de comunicación las cuales se puede emplear para mantener un mejor el desempeño laboral por parte de los funcionarios.

Crear nuevas políticas de comunicación que ayudan al mejor desempeño y organización del departamento de recursos humanos favorece al resto de la institución que desde ahí se empieza con una comunicación acertada en forma ascendente o descendente

La investigación cuenta de cinco capítulos desarrollados de acuerdo a la norma establecida en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato para la modalidad de tesis.

CAPÍTULO I. Conocido como El Problema, en él se realizan contextualizaciones de tipo macro, meso y micro. Se define las delimitaciones del problema, así como también la justificación, prognosis, interrogantes, formulación del problema y objetivos planteados para la investigación.

CAPÍTULO II. Denominado Marco Teórico, en este capítulo se encuentran los antecedentes investigativos del problema, fundamentaciones, categorías fundamentales, definición teórica de la variable dependiente e independiente, hipótesis y señalamiento de variables.

CAPÍTULO III. Llamado Metodología de la investigación, contiene información acerca de los enfoques de la investigación, modalidad básica de la investigación, tipo o niveles de la investigación, población y muestra, operacionalización de variables, plan de recolección de la información y finalmente el plan de procesamiento de información.

CAPÍTULO IV. Conocido como Análisis e Interpretación de Resultados, en este capítulo se puede apreciar los datos obtenidos de la aplicación del cuestionario estructurado aplicado a los miembros del Gad Patate. Contiene gráficos, tablas, cuadros, además del análisis e interpretación de cada pregunta, verificación de la hipótesis mediante el método de comprobación de hipótesis Chi – cuadrado y decisión que se acepta de acuerdo con el método aplicado.

CAPÍTULO V. Se encuentra en este capítulo las Conclusiones y Recomendaciones del trabajo investigativo a las cuales se pudo llegar gracias al análisis crítico e interpretación de resultados.

ARTÍCULO CIENTÍFICO. Se discute los hallazgos más importantes de la investigación. Contiene: Resumen, introducción, materiales y métodos, resultados, discusión, conclusiones y bibliografía. Además este artículo contribuirá con información relevante para futuras investigaciones en el campo de la psicología industrial.

Finalmente se concluye con la bibliografía de la investigación y anexos.

CAPITULO 1

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.2 Tema de investigación

“Las Políticas de Comunicación en el Departamento de Talento Humano y su Influencia en el Desempeño Laboral “.

1.2.1 Contextualización:

Gran parte de los problemas internos de las organizaciones pueden relacionarse con gestión de su comunicación interna entre varias situaciones .

En el Ecuador las instituciones públicas están muy poco relacionadas con estrategias de comunicación interna es por ello que se originan diferentes problemáticas en el entorno laboral siendo la base primordial para la sociedad.

Por eso, detectar los principales problemas de comunicación interna en las empresas es fundamental para evitar que proliferen.

Según Lennon y Piñero (2009): “Hay que ubicar a las comunicaciones internas en el lugar que les corresponde, un escalón más arriba que las comunicaciones externas”. (p.107)

Capriotti (2009) afirma en su libro Branding Corporativo, presenta el concepto de comunicación interna como el conjunto de mensajes y acciones de comunicación elaboradas de forma consciente y voluntaria para relacionarse con los públicos de la organización, con el fin de comunicar con ellos de forma creativa y diferenciada sobre las características de la organización, sobre sus productos y/o servicios y sobre sus actividades. (p.39)

La comunicación interna y las políticas institucionales en el Ecuador son la base primordial para el desenvolvimiento laboral en las instituciones y empresas, de esta depende el ambiente y la importancia que se le da al trabajador como a la institución, ya que el desarrollo de los integrantes beneficiará al desarrollo humano y profesional. Es evidente que la comunicación interna tiene un rol proactivo dentro de las labores, creciendo, en busca de su propio entorno, un lugar que en definitiva ayudará considerablemente a cumplir y a transmitir la filosofía y la cultura de una institución.

En Tungurahua muy pocas instituciones concientizan el valor de la comunicación entre los miembros de un mismo equipo lo cual es primordial para realizar las diversas actividades que se les presenta en su medio laboral es importante conocer las necesidades, ideas que tengan los servidores públicos para de esta manera afianzar los lazos de colaboración, cooperación para un mejor desenvolvimiento en la institución. Además la Comunicación Interna no solo sirve para alinear la visión-misión de la institución sino que ayuda a mejorar los estilos comunicativos con los trabajadores.

Solo se podrá contar con una verdadera comunicación interna y las políticas institucionales siempre y cuando exista un verdadero compromiso de parte del personal cuando se sientan vinculados, y además comprometidos con los objetivos de la institución.

Según González (2016) “Contar con un plan estratégico de comunicación interna es fundamental para que todas las acciones de comunicación estén vinculadas, tengan una lógica común y respondan a los intereses detectados en el público interno (Recursos Humanos) a partir de una auditoria de comunicación interna”.

En el GAD. Patate, reconocen la necesidad de implementar y elaborar materiales destinados a informar, orientar, crear herramientas comunicacionales de acuerdo a los requerimientos de los miembros del departamento de talento humano para de esta manera crear vínculos intrapersonales y responsabilidad con la institución

Al no existir un manual de funciones de cada departamento, no hay motivación para que los funcionarios fortalezcan su actividad, algunos servidores públicos no se apropian de su trabajo, solo lo hacen por dinero no convicción, no existen objetivos firmes generales y específicos en cada departamento, no hay capacitaciones.

“La necesidad de tener herramientas de comunicación dentro del GAD es de manera prioritaria ya que esto afectado en muchas ocasiones las relaciones entre miembros de dicha organización” Juan Guevara (concejal del GAD PATATE 2017)

GRÁFICO 1 ÁRBOL DE PROBLEMAS



Elaborado por : Jorge Villafuerte

1.2.2 Análisis crítico

El presente análisis crítico se fundamenta en la investigación realizada previamente a los temas de comunicación laboral, que existen en las instituciones públicas o privadas; por esta razón, es importante estudiar cuales son los indicadores constantes que repercuten en el desarrollo comunicativo en la sociedad.

Uno de los factores más importantes y que se encuentran en carestía, es la comunicación interna, porque no está ligada a las instituciones, ni a las actividades laborales, solo se preocupan por la comunicación externa tratando así de incorporar nuevos modelos organizacionales y de gestión para el público externo.

Algunas entidades públicas aún no le otorgan la importancia que merece a la comunicación interna, siendo esta un instrumento de planificación estratégica destinado a la implementación de políticas comunicacionales.

El objetivo de este análisis también es investigar cuales son los efectos que produce la escasa comunicación interna en el GAD PATATE, siendo un eje primordial el servidor público, quien presta servicios a la colectividad.

La mala comunicación interna y la falta de políticas institucionales perjudican el trabajo diario, se demoran, duplican o se pierde calidad en las tareas, baja la productividad, crece la desmotivación, la inseguridad e indecisión.

Es por ello que es importante tomar estrategias comunicativas internas que despierte en los en los servidores públicos un nivel de fluidez y un buen ambiente en el momento de trabajar, dejando de lado los pretextos y las excusas, que son las causas más frecuentes, para no cumplir satisfactoriamente con sus labores

Una buena comunicación implica que, a la hora de dar a conocer, las necesidades, dudas, aspiraciones, de cada servidor público, tengan la decisión y fluidez para expresar todo lo requieren, de esta manera no solo se aporta al trabajo, sino también al desarrollo personal y laboral

1.2.3 Prognosis

En el GAD Patate actualmente tiene una escasa comunicación interna dentro de la jornada laboral, por lo tanto no se han creado estrategias para desarrollarla. En tal efecto el inadecuado manejo de los canales de comunicación interna podría ocasionar que el sector disminuya sus dinámicas de gestión participativa, lo que provocará la reducción de la satisfacción de sus clientes internos, haciéndose menos competitiva frente a otras entidades.

Si no existe comunicación interna y canales de difusión o éstos son inadecuados, el personal no sabrá a donde se dirige.

Por consiguiente esta situación, normalmente dificultará los planes y los objetivos, desprestigiando la credibilidad de sus autoridades y produciendo un desinterés en la ciudadanía en las obras planificadas.

1.2.4 Formulación del problema

¿De qué manera las políticas de Comunicación Interna inciden en el departamento de recursos humanos del GAD Patate?

1.2.5 Interrogantes

1. ¿Qué es la comunicación interna dentro de la organización ?
2. ¿Cuáles serían las estrategias adecuadas de comunicación obrero – patronal que mejoren el desempeño en la compañía?
3. ¿Cómo fortalecer la comunicación interna en el departamento de recursos humanos del GAD Patate?

1.2.6 Delimitación del problema

Delimitar

Campo: Psicología Organizacional

Área de Investigación: Departamento de recursos humanos

Aspecto: Las políticas de comunicación en el departamento de recursos humanos y su influencia en el desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Patate “.

Temporal: Septiembre 2016- Marzo 2017

Sujeto de Investigación: Adultos 25 – 60 años

Espacial: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Patate

1.3 Justificación

La comunicación interna tiene una gran **importancia** en las políticas institucionales en el departamento de talento humano , considerando un tema muy importante para el desarrollo de la institución, y los servidor.

La presente investigación brinda un gran **Interés** para su estudio ya que según la Organización Internacional de Trabajo demuestra según sus datos recopilados del año anterior , la falta de comunicación dentro del área de trabajo afecta a la organización desde el mas mínimo núcleo hasta la cúspide de la organización

Se sabe que es **Beneficioso** que un ser humano tenga una comunicación amplia con sus habilidades, pero se debe tener en cuenta que cada persona tiene diferente asimilación y una diferente forma de comunicación por lo que se requiere una guía acorde a las capacidades del trabajador nos puede brindar el crecimiento de nuestro personal.

Este es un tema **Factible** de estudio ya que en el GAD Patate se me brindo apertura para realizar esta investigación , también por la cercanía de la organización y los recursos a mi alcance se me facilito realizar el programa establecido para concluir con la investigación

1.4 Objetivos

1.4.1 Generales

Determinar cómo se maneja la comunicación interna afecta al desempeño laboral de los miembros del GAD Patate

1.4.2 Específicos

- Identificar la situación actual de la comunicación interna y las políticas institucionales en el departamento de recursos humanos
- Analizar de qué manera las políticas institucionales repercuten en el entorno laboral del departamento de talento humano.
- Diseñar un artículo académico con el cual se logre fortalecer la comunicación interna en el departamento de talento humano

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO:

2.1 Antecedentes investigativos

En el Ecuador existen escasos planteamientos dispuestos a las políticas de comunicación en las entidades públicas una investigación al respecto del tema.

En Tungurahua son escasos estos estudios acerca de la comunicación interna y las políticas institucionales , sin embargo existen temas similares planteados :

Tema: INFLUENCIA DEL DESARROLLO LINGÜÍSTICO EN LA COMUNICACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA LUIS MONSALVE POZO DE LA COMUNIDAD DE CALEDONIAS PROVINCIA AZUAY

Autor: Narváez Méndez Nelly Fabiola

Tutor: Víctor Alfredo Pantoja Mera

Página: 101 (capítulo quinto)

Lugar y año: Ambato - 2012

La misma que llegó a las siguientes conclusiones

- Hace falta fortalecer el desarrollo lingüístico con el objeto de influir positivamente en la creatividad de los educandos, ya que en todas las actividades humanas y específicamente en la educativa necesitan buenas dosis de creatividad

- Los maestros necesitan interpretar significativamente tanto en los conceptos de desarrollo lingüístico como el de la creatividad para que puedan orientar de manera segura en estos importantes procesos, necesarios para la formación integral de los estudiantes.

Es fundamental el desarrollo de la inteligencia lingüística dentro del ámbito educativo y empresarial , ya que hay un nexo con el desarrollo de ciertas destrezas, habilidades y aptitudes, lo cual en procesos educativos acorde a la necesidad actual de saber aprender, saber conocer y saber interpretar.

Tema :“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU EFECTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA INSTITUCIÓN SECAP DE AMBATO.” FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”

Autor : Fiallos Núñez Leonardo Alejandro.

Lugar y año Ambato FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

- las condiciones actuales de los mecanismos de comunicación interna existentes en la Institución.
- la mala gestión del sistema de comunicación influye en el desempeño laboral de los servidores públicos del SECAP de Ambato.

Proponer un plan de comunicación interna apropiado para mejorar el desempeño laboral de los funcionarios de la institución SECAP de Ambato. El cual ayude a mejorar la calidad de servicio de dicha institución

TÍTULO Plan de Comunicación para el Municipio del Cantón Rumiñahui,

Año :2012,

Autor :Mireya C. Zambrano

Lugar : Universidad Salesiana

Su objetivo es el diseño de un plan de comunicación para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui –GADMUR-, que permita el fortalecimiento de la gestión de comunicación y mejora de procesos, servicios y actividades que cumple el Municipio, concluyendo que en el Municipio no existe una planificación de actividades, no existe una base informativa de las instituciones con las que el Municipio gestiona sus relaciones públicas, como también no identifica audiencias o públicos.

Tema: El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria.

Autor: Queipo Beatriz; Useche María Cristina

Año: 2002

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo central explorar los factores que influyen en el desempeño del personal del departamento de mantenimiento en el Ambulatorio Urbano III La Victoria durante el periodo 1998-1999, ubicado en la parroquia Carracciolo Parra Pérez, urbanización La Victoria, situado en la zona nor-este en el Municipio Maracaibo,

Estado Zulia-Venezuela, esta zona cuenta con una superficie aproximadamente de 123 Km² y representa el 22,8% del territorio de dicho municipio, conformada por 50 barrios, donde habitan aproximadamente 200.000 habitantes, según proyección del censo poblacional de 1990.

La investigación desarrollada fue de carácter exploratorio y descriptivo , utilizando el estudio de caso como estrategia metodológica. Los resultados indican que el desempeño del personal en el área de mantenimiento es deficiente, debido a que el recurso humano no cuenta con los materiales y herramienta de manera oportuna para realizar sus labores, por lo que las tareas asignadas no pueden llevarse a cabo de manera eficaz. Así mismo se encontró que, el entrenamiento que reciben es insuficiente para ejecutar las actividades asignadas y formarse para ascender dentro de la organización de salud.

2.2 Fundamentación filosófica

La base teórica del Proyecto de Investigación presentado es la Teoría Normativa del Servicio Público, desarrollada por Platón que se refiere a cómo deberían actuar los diversos elementos de una sociedad, de acuerdo a la filosofía y valores, razón principal por la que contribuye con una dimensión ética. Surge cuando en Europa y en EE.UU. se estaba formando las naciones modernas.

Tomando en cuenta las diversas variaciones de la empresa y de sus empleados dandodeles un lugar a participar de manera activa dentro de las tomas de decisiones

Según esta teoría, el ente de servicio público debe tener un documento constitutivo, que defina sus derechos, pero también sus deberes con la ciudadanía y la nación. Esto se logrará, a través de herramientas comunicacionales, con ello, la colectividad podrá confiar en los funcionarios públicos y de esta manera los medios ayudarán a unificar a país.

2.3 Fundamentación Epistemológica

Sostiene que el conocimiento va más allá de la información porque busca transformar sujetos y objetos.

Se aspira a que el sujeto se caracterice por ser proactivo, participando activamente, fortaleciendo su personalidad y su futura actitud creadora.

Esto le llevara hacia una positiva asimilación proyectiva de la identidad nacional. En este trabajo las ciencias se definen como un conjunto de conocimientos ordenados y dirigidos hacia la transformación tanto social como empresarial no solo para empresas privada también aplicando a empresas publicas .

2.4 Fundamentación Ontología

Este trabajo se fundamenta en que la realidad está en continuo cambio por lo que la comunicación con sus verdades científicas tienen un carácter perfectible.

Entre los seres vivos, el humano para sobrevivir necesita aprender a adaptarse al los cambios dentro de las maneras de comunicarse

El tipo de persona que se pretende formar debe ser un ser sensible ante los valores humanos. Tener una actitud de afirmación ante la existencia y el sentido de la vida; esta base anímica psicológica, espiritual, hace posible y asegura la comunicación oportuna .

La familia, la escuela, la sociedad, tienen el deber de crear condiciones cada vez mejores para que cada cual pueda descubrir y realizar sus actividades.

2.5 Fundamentación Axiológica

El desarrollo integral del ser humano, basado en la práctica de valores como la responsabilidad, la honestidad, la honradez, la solidaridad y el sentido de equidad; sin descuidar el desarrollo de la inteligencia emocional, con el fin de que formen su carácter y personalidad y estén en capacidad de administrar su vida acertadamente.

El secreto de la comunicación radica en lograr que la persona perciba los canales de comunicación como respuesta a sus dudas y logre expresar, a sus ansias de vida, de verdad, de bien y de belleza, como camino para su inquietud de llegar a ser.

2.6 Fundamentación legal

En base a la Constitución de la República del Ecuador del año 2009, en el Título II referente a Derechos, en el Capítulo Segundo de los Derechos del buen vivir, en la Sección tercera de la Comunicación e Información, señala:

Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.
2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.
3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.
4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.
5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación.

Art. 17.- El Estado fomentará la pluralidad y la diversidad en la comunicación, y al efecto:

1. Garantizará la asignación, a través de métodos transparentes y en igualdad de condiciones, de las frecuencias del espectro radioeléctrico, para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, así como el acceso a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas, y precautelará que en su utilización prevalezca el interés colectivo.

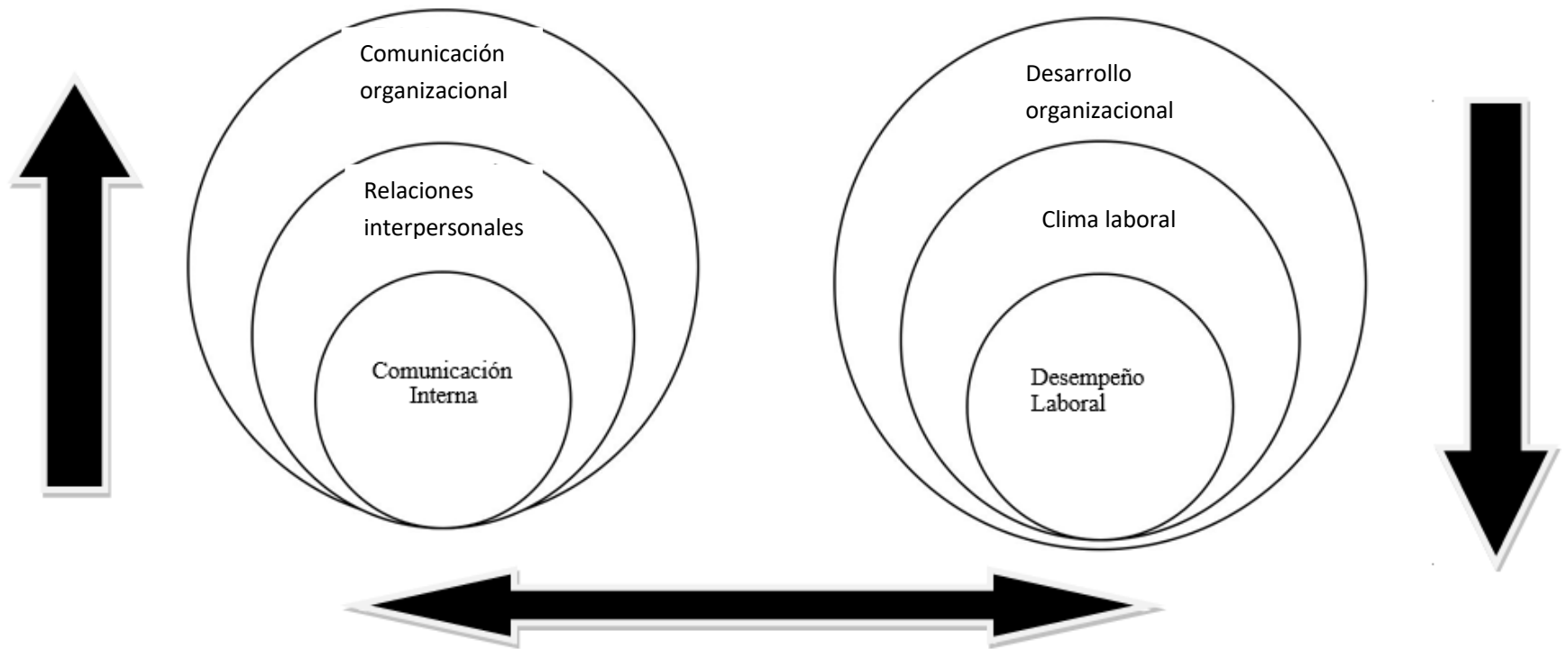
El sistema se conformará por las instituciones y actores de carácter público, las políticas y la normativa; y los actores privados, ciudadanos y comunitarios que se integren voluntariamente a él. El Estado formulará la política pública de comunicación, con respeto irrestricto de la libertad de expresión y de los derechos de la comunicación consagrados en la Constitución y los instrumentos internacionales de derechos humanos. La ley definirá su organización, funcionamiento y las formas de participación ciudadana. Sobre la Comunicación e información en la Constitución del Ecuador

En base a la Constitución de la República del Ecuador del año 2009, en el Título II referente a Derechos, en el Capítulo Segundo de los Derechos del buen vivir, en la Sección tercera de la Comunicación e Información, se señala:

Art. 79.- Empresas públicas de comunicación.- Si dos o más medios públicos se agrupan por razones estratégicas, de optimización de costos o para facilitar su gestión, éstos se constituirán en una empresa pública de comunicación al tenor de lo establecido en la Ley Orgánica de Empresas Públicas.

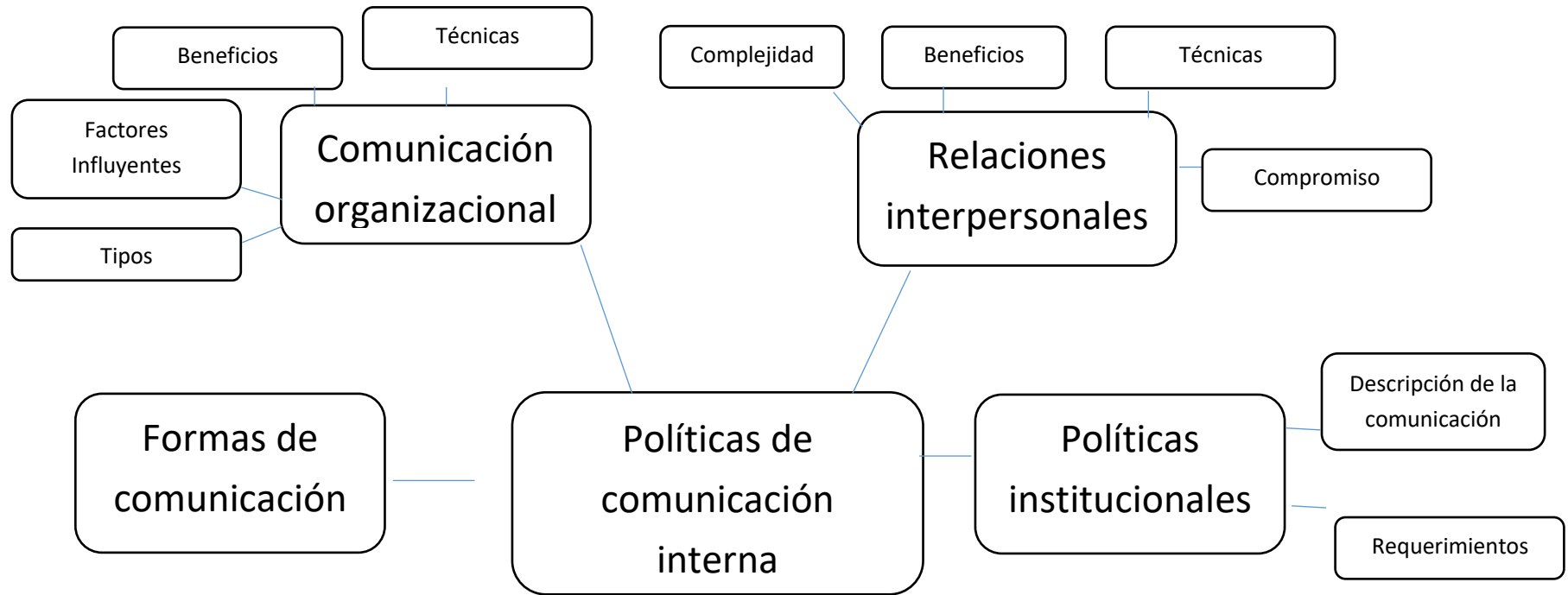
Art. 47.- Consejo de Regulación y Desarrollo de la Información y Comunicación.- El Consejo de Regulación y Desarrollo de la Información y Comunicación es un cuerpo colegiado con personalidad jurídica, autonomía funcional, administrativa y financiera, cuyo presidente ejercerá la representación legal, judicial y extrajudicial de esta entidad.

2.7 Gráfico 2 Categorías Fundamentales



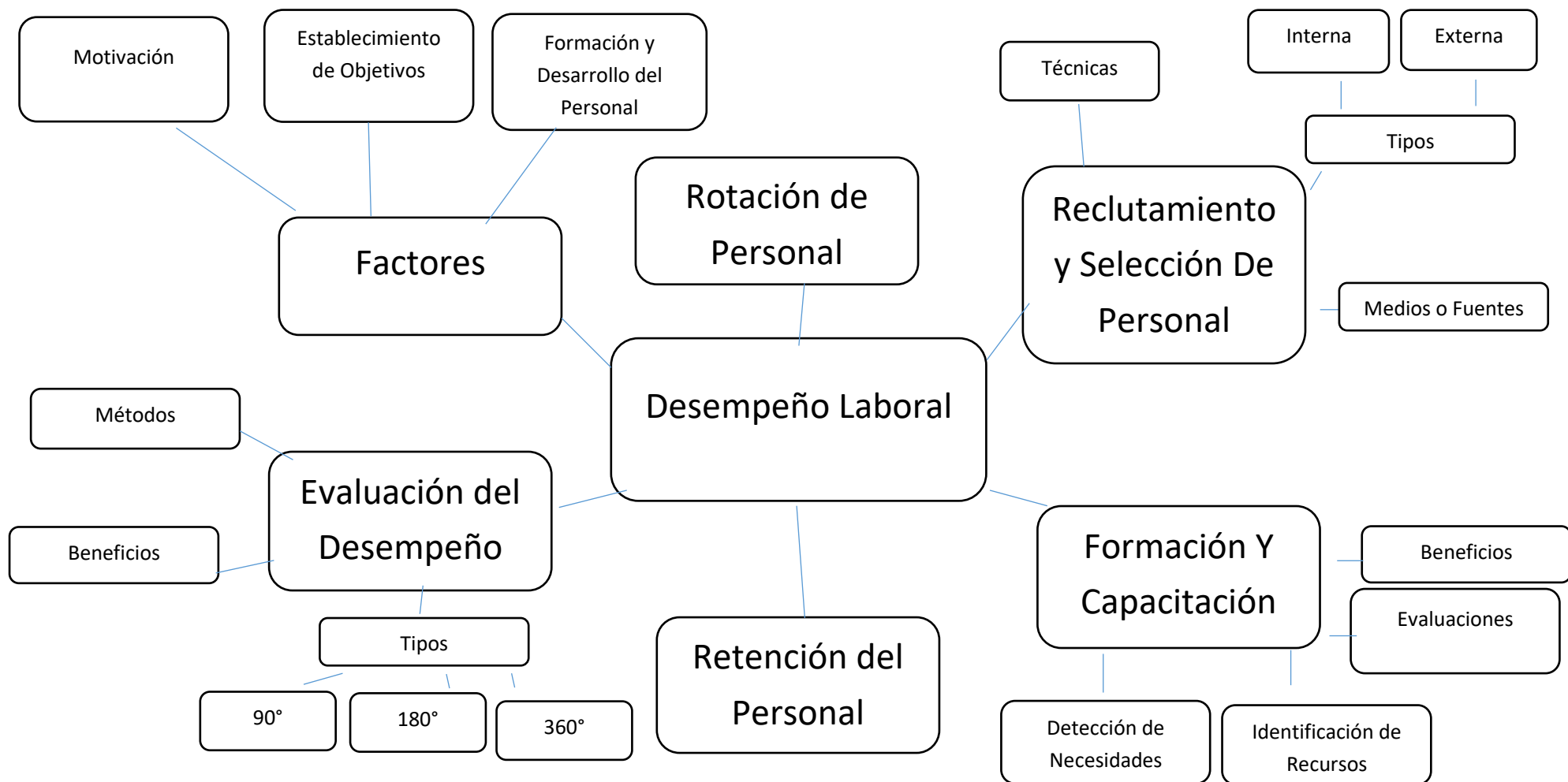
Elaborado por : Jorge Villafuerte

2.7. 1: GRÁFICO 2.1 “SUBORDINACIÓN CONCEPTUAL: VARIABLE INDEPENDIENTE”



Elaborado por: Jorge Villafuerte

2.7.2: Gráfico 2.3 “Subordinación Conceptual: Variable Dependiente”



Elaborado por : Jorge Villafuerte

2.8 Variable independiente

Comunicación interna

Comunicación Interna Elaborado por. Francisco Penalba Fuente. www.mirelacion.es (Guilén, 2012), Según Guillén antes de tratar el tema de la comunicación interna, conviene tener claro que es lo q se entiende por comunicación y analizar el proceso de comunicación interpersonal, para definir el concepto de comunicación hay q diferenciar el concepto de información. La confusión ente comunicación e información es una constante, sin embargo, existe una diferencia clara entre ambos términos.

(Gonzalez, 2008), Para González y Martínez la comunicación es el proceso a través del cual se le otorga sentido a la realidad. Comprende desde la etapa en que los mensajes fueron emitidos y recibidos hasta que alcanzaron a ser comprendidos y reinterpretados por el destinatario.

(Josè, 2011), Mientras que Bolaños menciona que se denomina Comunicación Interna todo aquel tipo de información que se tramita dentro de las oficinas de una organización, ya sea para solicitar, pedir, presentar, dar a conocer situaciones y procesos y productos originados de ella y para ella. En otras palabras es la actualización informativa de las acciones realizadas dentro de la organización. Con los criterios antes mencionados se podría decir que la Comunicación interna es un recurso de la empresa y para la empresa que busca alcanzar los objetivos de la misma.

Comunicación organizacional

Comunicación Organizacional Elaborado por. Dircom Fuente. www.sergiobernues.com (Andrade, 2005), Para Andrade la Comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de la organización, y entre esta y sus diferentes públicos externos.

(Rodríguez Rowe, 2008) Verónica Rodríguez menciona que la Comunicación Organizacional es una herramienta útil para empresarios y ejecutivos; útil para favorecer la integración de los públicos internos generando ambientes de trabajo propicios para el desarrollo del individuo y el de la organización.

(John, 2004), Señala que la comunicación organizacional es el específico por medio del cual la información avanza y se intercambia a través de toda la organización. La información fluye a través de las estructuras formales e informales, y lo hace hacia arriba, hacia abajo y lateralmente.

Gestión de recursos humanos Gestión De Recursos Humanos Elaborado por. J. García del Junco Fuente. www.monografias.com (Puchol, 2007), Menciona que la Gestión de Recursos humanos es aquella que tiene como objetivo suministrar en la Organización en cada momento, las personas necesarias en cantidad y calidad para desarrollar óptimamente los procesos de producción y /o servicios y esto con un criterio de rentabilidad económica.

(Caballano, 2013), Para Caballano la gestión de los recursos humanos se encarga de obtener y coordinar a las personas de una organización, de forma que consigan las metas establecidas. Para ello es muy importante cuidar las relaciones humanas.

(Magliocchini, 2012), Mientras que para Magliocchini la gestión de Recursos Humanos es la que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización. La Gestión de Recursos Humanos es la que suministra los mejores elementos para que laboren en la entidad y así lleven a la empresa a desarrollarse óptimamente y se cumplan todos los objetivos.

Elementos de la comunicación :

Elementos De La Comunicación Bullying Fuente. www.modulooperaciones.es (Berlo, 2005) Afirma que, al comunicarnos, tratamos de alcanzar objetivos relacionados con nuestra intención básica de influir en nuestro medio ambiente y en nosotros mismos; sin embargo, la comunicación puede ser invariablemente

reducida al cumplimiento de un conjunto de conductas, a la transmisión o recepción de mensajes, el proceso de comunicación es bidireccional,

es decir, hay dos partes que están involucradas, un emisor y un receptor, construyendo un mensaje y enviándolo a un receptor, éste a su vez analiza la información y reconstruye el mensaje a la luz de sus propios antecedentes y experiencias, los cuales le servirán para sintetizar la información recibida. El receptor analiza y reconstruye los significados del mensaje, sintetiza y construye significados y se convierte en un emisor al responder al mensaje que le fue enviado.

Según (Susana Espinosa P, 2006, pág. 178) menciona que transmite un mensaje a un receptor mediante un código a través de un canal. En el proceso de la comunicación intervienen varios elementos; tres de ellos son básicos, el emisor: el receptor y el mensaje que se transmite a través de un código, hay otros elementos que participan en este proceso, como la fuente, el destino, el ruido y entre otros

Comunicación fluida

Comunicación Fluida Elaborado por. J Fuente. www.liderazgoydireccion.com (Antonio Sanjuan Perez, pág. 168) Menciona que para Antonio Sanjuan Perez la comunicación fluida al igual que sucede con los medios de comunicación, la base de una buena gestión de crisis a nivel interno es partir de una buena comunicación interna, disponer de canales fluidos de comunicación vertical y vertical contribuirá enormemente al éxito de la gestión de crisis. Será mucho más ágil informar a nuestros empleados, mucho más eficaz y controlado.

Según (Calonje, 2004) Esta obra trata de reflejar la importancia del saber comunicarse bien, de llegar a tener una comunicación fluida con todos, para un buen funcionamiento de las empresas. Para ello su autora ha querido hacerlo precisamente comunicándose con directivos y profesionales de muy distintos perfiles profesionales y poder identificar más claramente los modelos de cultura

dirección y comunicación para así llegar a una buena relación entre individuos y poder tener una excelente comunicación.

Tipos de comunicación y herramientas Tipos De Comunicación Y Herramientas
Elaborado por. Cctc sitio web Fuente. www.wikispaces.com (Muñiz, 2001-2013),
Para Muñiz los tipos de comunicación se puede dividir en dos tipos: Comunicación ascendente: es aquella que se realiza desde abajo hacia arriba en la jerarquía, comunicación descendente: es aquella que se realiza desde arriba hacia abajo en la jerarquía.

Los diferentes estudios realizados respecto a la comunicación interna coinciden en que la mejor forma de comunicación descendente es la entrevista, programa de sugerencias, buzón de sugerencias e intranet. Si esta filosofía no está implantada, las herramientas más eficaces no servirán y lo único que se habrá conseguido es perder tiempo y dinero. Como podemos comprobar, la empresa dispone de un amplio repertorio de herramientas de comunicación que le permite acercarse de la mejor manera posible al público al que se dirige, moderar el carácter informativo/afectivo de los mensajes, así como el grado de formalidad conseguido es perder tiempo y dinero. En el transcurso de los años veremos incrementare el protagonismo de esta actividad

(Escobar, 2000) Indica que la interrelación personal puede ser catalogada de acuerdo a su tipología en: Formal es aquella comunicación cuyo contenido está referido a aspectos laborales.

En general, ésta comunicación utiliza la escritura como medio (Comunicados, memoranda, etc. La velocidad es lenta debido a que tiene que cumplir todas las formalidades burocráticas. Informal es aquel tipo de comunicación cuyo contenido, a pesar de ser de aspectos laborales, utiliza canales no oficiales. (Reunión alrededor del botellón de agua, encuentros en los pasillos, etc.). Es más veloz que la formal. Vertical: es aquella comunicación que se genera en las áreas directivas de la empresa y desciende utilizando los canales oficiales.

En una comunicación corporativa óptima, debería existir la comunicación vertical ascendente. Horizontal se desarrolla entre los empleados de un mismo nivel corporativo. Muy pocas veces utiliza los canales oficiales y es totalmente informal. También es conocida como comunicación plana. Rumore es la comunicación informal que recorre la institución sin respetar canales y a la velocidad de la luz. Se le llama también bolas o "radio bamba".

(Candanedo, 2008), Candadeno menciona que existe Comunicación formal e informal. Todas las organizaciones cuentan con comunicación formal e informal, derivada de la propia integración de la unidad de trabajo y atendiendo a la naturaleza propiamente dicha de la comunicación, tipo de comunicación por: Boletines, Cartas, Oficios, Memorandos, Publicaciones internas, Circulares La comunicación informal, por el contrario, está directamente vinculada a la organización informal de la empresa, comprendiendo las interrelaciones sociales de los diversos elementos que forman parte de la organización, son ejemplos de comunicación informal, la trayectoria de la comunicación en una empresa debe establecer canales de información hacia arriba, hacia abajo y hacia los lados, así tenemos que la comunicación, atendiendo a la trayectoria que sigue, puede ser: Vertical ascendente, vertical descendente, horizontal y global. Se encuentran referidas a todas aquellas comunicaciones que "descienden" en la empresa, tomando como base el organigrama de tipo vertical.

Procesos de comunicación

Proceso De Comunicación Elaborado por. Lucia Vázquez Fuente. www.diseñográfico.com (Román, 2005 pag. 13) Para Carlos J. van der Hofstadt Román el proceso de comunicación supone la intervención activa, de forma dinámica, de todos los elementos, creando una secuencia organizada en la que

intervienen en el proceso de comunicación que son el emisor, receptor, mensaje, código, canal, contexto, ruido, filtros y feedback .

(Mascarò, 2009) Para Mascaró menciona que desde el punto de partida del proceso de comunicación es un propósito, que se convierte en un mensaje que será transmitido y que sigue un flujo que va de una fuente (el emisor) a un receptor. Para ello el mensaje es codificado (convertido a un formato de símbolos) y transmitido a través de un medio (canal) hasta el receptor, quien traduce (decodifica) el mensaje. El resultado es la transferencia de significados de una persona a otra.

(Gómez Luis, 2008) Los adelantos de las comunicaciones electrónicas han hecho posible la comunicación interactiva incluso si el emisor y el receptor están separados por la distancia física y por agendas apretadas. El buzón de voz es una forma de comunicación electrónica que permite que el emisor deje un mensaje de voz para el receptor.

Estrategias de comunicación

Estrategias De La Comunicación Elaborado por. Escat Fuente. www.circuloestrategico.com Según (Escat, 2008), Lo primero que hay que señalar es que para poder llevar a cabo unas estrategias que mejoren la comunicación interna se deben disponer de los resultados de una evaluación de clima laboral, es uno de los elementos más importantes que tiene una empresa. Buen clima laboral integración de los miembros de la organización mayor productividad Tres componentes para las ventajas que debe contener la estrategia de la comunicación

(Paul Capriotti): Se recomienda que sea el dircom (director de comunicación) quien la ejerza cuando la empresa sea grande, sin embargo en las medianas y pequeñas debe asumirla un ejecutivo cuya vinculación sea bien a la dirección de personal, bien a la dirección de comunicación, aunque dichas alternativas presenten ventajas e inconvenientes como vemos a continuación. Responsable ligado a la Dirección de Personal, la función principal de este responsable es la de fomentar la

participación de las personas con mayor prescripción dentro de la empresa en los procesos comunicativos.

(Patrick, 2013), Todos los que están insertos en el mundo de los negocios deben enfrentar una premisa cruda, inevitable, a veces injusta, pero constante: percepción es realidad. En otras palabras, lo que realmente importa es cómo el cliente interpreta el servicio ofrecido, gran parte de los proveedores de servicio creen que el principio y el final de un encuentro son igualmente importantes para el consumidor. Están equivocados.

En la industria aérea, el servicio al cliente no termina cuando éste se baja del avión; concluye en la zona de recogida de equipajes. Una aerolínea que decide ayudar a sus pasajeros en esta última etapa de servicio demuestra preocupación. Un pequeño detalle como éste, puede llegar a ser determinante en la percepción final del cliente.

(Arellano, citado por López Viera, 2003: 214). La palabra "estrategia" proviene del vocablo griego "estratego" que significa general. Sus orígenes se revelan en el campo militar, transfiriéndose con gran acierto a la esfera económica y, a su vez, ha encontrado propiedad en las diferentes esferas de la sociedad. Muchas son las definiciones que podemos encontrar en la literatura tratando de conceptualizar el término de referencia y su diversidad se expresa en correspondencia con la esfera en que se emplee, estrategia de comunicación es una serie de acciones programadas y planificadas que se implementan a partir de ciertos intereses y necesidades, en un espacio de interacción humana, en una gran variedad de tiempos. La estrategia lleva un principio de orden, de selección, de intervención sobre una situación establecida. Lo cierto es que la acción comunicativa exige de un proceso de planeación previa que contribuya de alguna manera a garantizar la eficacia del esfuerzo y para ello es necesario hablar entonces de estrategias de comunicación que constituyen el conjunto de formas y modos comunicativos que tienen como objetivo establecer una comunicación eficaz de ideas, productos o servicios con un compromiso implícito de recursos y que ayuden a la toma de decisiones.

Impacto de la comunicación

Impacto De La Comunicación Elaborado por. Lorena Yuranis Fuente. www.senavirtual.com Criterio de (Enrique A, 2011, pág. 78) cuando se habla de comunicación en la organización, se hace referencia a un sistema complejo compuesto por significación, información y relación, este no se trata solamente de emitir o impartir mensajes a través de cualquier medio, sino que se trata de saber conjugar las variables necesarias para que la comunicación tenga su impacto y produzca los resultados perseguidos tanto por la organización, como por cada individuo al interior de esta y que sirva como mecanismo social para el fortalecimiento de relaciones tanto a nivel interno como externo. Lo anterior acentúa la importancia de estas relaciones sociales, pues de su claridad, transparencia y solidez, dependen en buena medida las fortalezas y productividad buscadas por la organización y el desarrollo social en cada una de las personas que la conforman.

(Dominguz D, 2011, pág. 54) Los estudios organizacionales se han vuelto de un interés especial para aquellos que pretenden entender el interior de las empresas, la cual requiere de un conjunto de factores que le permiten a la misma el éxito, dentro de estos factores de interés se encuentra la comunicación organizacional, ya que mediante ésta se genera un sistema por el cual se hará llegar la información a los miembros de la empresa.

El autor (Joan E, 2011, pág. 165) mención que los procesos comunicacionales se vuelven parte fundamental del éxito de una empresa, si se cuenta con un sistema de comunicación que genere confianza, baja incertidumbre, participación, así como una serie de sentimientos positivos, los empleados trabajarán en armonía. Sin comunicación no existe organización y la comunicación interpersonal es la esencia de la organización porque ésta crea estructuras que afectan lo que se dice, se hace y por quien se hace.

(Sara Díez Freijeiro 2010) Las comunicaciones integradas conducen a la creación de valor. Tratan de dar el uso correcto, ético y efectivo en la oportunidad justa al conjunto de instrumentos y ejecutantes disponibles. Buscan la repercusión social. No olvidan que hasta el debate puede ser considerado una herramienta de gran utilidad, un espacio para el conflicto constructiva y la retroalimentación, esto no significa que para comunicar emprendimientos de manera eficiente y tener éxito debamos pertenecer a una misteriosa congregación o fundarla más un buen consejo basado en el conocimiento profesional .

La investigación, la experiencia –nada insubstantial–, el estudio de casos y una que otra metida de pata, así como el funcionar en equipo e interactuar en red, siempre resultará de enorme ayuda. Comparto el convencimiento de que el éxito de los emprendimientos, de manera similar como sucede con la innovación, no surge de la genialidad de unos pocos, ni tampoco es el resultado de hechos fortuitos, más bien, es el producto de un proceso colectivo que puede ser estimulado, gerenciado y potenciado.

Comunicación

(COSTUMERO, 2007: 287) manifiesta que la comunicación es un proceso mediante el cual dos o más interlocutores realizan un intercambio de informaciones en un contexto determinado.

Para (CHIAVENATO, 2009: 249)la comunicación es un proceso de interacción social a través de signos y sistemas de signos que surgen como producto de la actividad humana. Los hombres en el proceso de comunicación expresan sus necesidades, aspiraciones, criterios, emociones.

Según (DALTON, 2007: 486)la importancia de la comunicación radica en que el mundo moderno es la sociedad de la información y todos los avances tecnológicos parecen ponernos en contacto con un número mayor de personas. Pasamos la mayor parte de tiempo comunicándonos de una otra manera.

Las habilidades comunicativas eficaces se han convertido en una ventaja en todos los aspectos de la vida. Por ser la comunicación el elemento más importante de las relaciones humanas, la capacidad de interactuar eficazmente con quienes trabajan con nosotros mejora nuestra experiencia laboral. Cuanto más se conozca la comunicación y cuanto más sensible sea a ella, más sólidas serán sus relaciones humanas.

Comunicación organizacional :

(GONZALES, 2005: 97) manifiesta en su libro Comportamiento Organizacional que la comunicación interna es la mira hacia sus clientes internos, es decir, cara a sus empleados que, animados por políticas de comunicación interna, se sentirán más vinculados con la empresa evitando el abandono de la misma.

Para (DASI, F. y MARTÍNEZ, R., 2005: 103) la comunicación interna es el flujo de información creado para transmitir aspectos generales de la empresa y que normalmente están relacionados con la misión, sus objetivos generales y sus principales mensajes en torno a los que se quiere integrar a las personas de la organización. El objetivo principal de este tipo de comunicación es crear una alta motivación entre el personal de la empresa, así como conseguir que durante su vida laboral exista una buena relación entre ellas.

Elementos y contexto de la comunicación

Elementos y contexto de la comunicación Elaborado por :Marcia Guato Rojas Gráfica tomada del libro de DALTON, M. DAWN, H. y WATTS, M. (2007). Relaciones Humanas. Chile: International Thomson Editores, S.A, de C.V. Pag, 89.

- Emisor: Es quien emite el mensaje, puede ser o no una persona.
- Mensaje: Es todo aquel conjunto de significados y símbolos que adecuadamente codificados utilizamos para transmitir la información.

- Receptor: Es el sujeto al cual se dirige el mensaje. Es el destinatario final de la comunicación.

EMISOR MENSAJE RECEPTOR RETRO- ALIMENTACIÓN MARCO PERSONAL DE REFERENCIA Que incluye valores, opiniones, experiencias, otras relaciones, necesidades, actitudes, conocimiento, nivel de comprensión, metas, situaciones, entrenamiento, interese... MEDIOS Claridad Conveniencia Impacto 24 Retroalimentación: Es la línea final del proceso de comunicación, es la respuesta que el receptor ofrece ante el mensaje. Esa respuesta puede ser enviada como un gesto, un silencio o una pregunta indicando que no se ha entendido o recibido el mensaje. Por lo mismo, se dice que la comunicación eficaz es la que funciona en una doble vía, es decir, del emisor al receptor y de regreso para confirmar la recepción y el significado del mismo. El emisor debe tratar de elaborar un segundo mensaje más completo y así se completa el proceso comunicativo.

Funciones de la comunicación :

(CHIAVENATO, Comportamiento Organizacional, 2009: 308) manifiesta que la comunicacin es vital e imprescindible para e comportamiento de las organizaciones, los grupos y las personas. En general, la comunicación cumple cuatro funciones basicas. Gráfico 6: Funciones de la comunicación Elaborado por: Marcia Guato Rojas Fuente: CHIAVENATO, I. (2009). Comportamiento Organizacional. México: Interamericana de Editores, S.A. de C.V. Pag, 309.

1. Control: cuando los individuos siguen normas y procedimientos de trabajo, o cuando comunican un problema laboral a su superior inmediato, provocan que la comunicación tenga una función de control. Deben respetar la jerarquía y las normas formales, y la comunicación sirve para comprobar si esto efectivamente ocurre, la comunicación informal también controla el comportamiento cuando un grupo hostiga a otro o cuando alguien produce más o menos que la media del grupo.
2. Motivación: la comunicación propia la motivación cuando se define lo que debe hacer una persona, se evalúa su desempeño y se le orienta sobre las metas y

resultados que debe alcanzar. La definición de objetivos, la realimentación sobre el avance alcanzado y el refuerzo del comportamiento deseable estimulan la motivación y requieren de comunicación.

3. Expresión de emociones: la comunicación en un grupo representa la alternativa para que las personas expresen sus sentimientos de satisfacción o insatisfacción. La comunicación casi siempre es un medio para la expresión emocional de sentimientos y satisfacción de ciertas necesidades sociales.

4. Información: la comunicación facilita la toma de decisiones individuales y grupales al transmitir datos que identifican y evalúan cursos de acción alternativos.

Comunicación formal e informal :

La empresa tienen dos tipos de estructuras que se complementan y se dan a la par, son la estructura formal y la estructura informal. De cada una de ellas surge un tipo de comunicación. Comunicación formal: La estructura formal es la que surge de los canales formales de la empresa y es la creada para conseguir sus objetivos y desarrollar su actividad como tal. Surge desde la dirección, está sujeta a redes de comunicación y es creada para transmitir órdenes, procedimientos y métodos de trabajo. En esta comunicación los sujetos desempeñan un rol dentro de la organización.

Comunicación informal: La estructura informal es la que surge sin intencionalidad, entre los grupos que se pueden formar en la empresa y basada en un mayor grado de afinidad entre determinadas personas. Fomenta las relaciones sociales en la empresa y complementa y es necesaria para que la anterior sea eficaz, esta aporta datos a la comunicación de tipo formal y fomenta la satisfacción en el trabajo.

Comunicación oral y escrita : Dependiendo del canal de transmisión de nuestro mensaje podemos diferenciar entre: Comunicación oral: Es la que realizamos utilizando como canal el aire y consiste en transmitir nuestras ideas mediante la voz. Este lenguaje que utilizamos debe ser un lenguaje cuidado, formal, que se adapte a la situación en la que nos encontremos, evitando ser vulgares y no abusar de las jergas, modismos o frases malsonantes.

Comunicación Escrita: Es la que realizamos utilizando un soporte físico que es el papel y un código que es la palabra escrita. La ventaja que tiene la comunicación escrita sobre la oral es que esta perdura en el tiempo y podemos acudir a ella tanto como sea necesario, cuidando la ortografía, caligrafía, etc...cuidando lo que realmente necesitamos decir.

Comunicación vertical a sedente y descendente :.

Si partimos de la estructura y sus distintos niveles encontramos: Comunicación vertical ascendente: Es la comunicación que se da normalmente desde la base de la empresa y normalmente va asociada a la toma de decisiones por parte de la dirección. Mediante esta comunicación los empleados transmiten datos sobre los procesos que se llevan a cabo y los posibles problemas que se presentan, pero siempre es transmitida de manera original e íntegra, sino que se somete a filtros que la matizan y distorsionan. Es una comunicación que escasa en la empresa y suele ir marcada por la cultura de la organización.

Comunicación vertical descendente: Es la comunicación relacionada con la transmisión de órdenes, reglas, políticas, estrategias, procedimientos de trabajo, control de desempeño y tareas. Sirve para dirigir, coordinar, controlar y evaluar a los empleados. Se da más frecuente en la empresa y si es escasa genera malestar.

Comunicación horizontal: Es la comunicación que se da en el mismo nivel o incluso en niveles distintos, pero cercanos y directos. Suele ser la que se da entre departamentos, es una comunicación que evita mucha pérdida de tiempo, fomenta el trabajo en equipo, el compañerismo, coordina a los empleados y hace que en ocasiones se den malentendidos por el rumor.

Comunicación verbal y no verbal : Comunicación verbal: En este tipo de comunicación se utiliza palabras habladas o escritas para compartir información con otros.

El idioma es fundamental para este tipo de comunicación. Comunicación no verbal: Este tipo de comunicación consiste en compartir información sin utilizar palabras

para codificar los pensamientos. Los elementos utilizados comúnmente para codificar pensamientos en este tipo de comunicación son los gestos, los tonos de voz, las expresiones faciales o corporales. La comprensión del mensaje por parte del destinatario se basa no solo en las palabras, sino también en las imágenes, los gestos y las expresiones faciales y corporales.

Funciones de la comunicación organizacional

Según (ADLER, R. y MARQUARDT, J., 2005: 180) la comunicación organizacional tiene dos ramas o funciones:

Informativa: Responder cuestiones como: ¿Hacia dónde vamos? , ¿Qué es lo que perseguimos?, ¿Qué hacemos? , ¿En qué estamos?, misión y visión de la organización. **Crear cultura organizacional:** compromiso, identidad, esfuerzo común, involucrar al personal, hacerlo parte de un proyecto, que se sienta que forman parte de la institución.

Operativa: Está relacionada con la gestión y administración institucional, el trabajo, la planificación y proyección organizacional. A veces, el público externo se entera de los nuevos proyectos de la institución, y los miembros de la empresa, no se han enterado de estos proyectos. Esto perjudica la imagen corporativa y el clima organizacional.

Sistemas de información : (ASÍN, E. y COHEN, D. , 2007: 203) en su libro *Sistemas de Información para los Negocios* manifiesta que un sistema de información es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio.

Según(LAUDON, K.y LAUDON, J., 2005: 175)un sistema de información se puede definir técnicamente como un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan, procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar la toma de decisiones, la coordinación y el control, estos ayudan a los gerentes y

trabajadores a analizar problemas, visualizar asuntos complejos y crear productos nuevos en una organización.

- Entrada: Captura o recolecta datos en bruto tanto del interior de la organización como de su entorno externo.
- Procesamiento: Convierte esta entrada de datos en una forma más significativa.
- Salida: transfiere la información procesada a la gente que la usara o a las actividades para la que se utilizara.
- Retroalimentación: los sistemas de información también requieren de retroalimentación, que es la salida que se devuelve al personal adecuado

2.9 Variable dependiente

Desempeño laboral

Desempeño Laboral Elaborado por. Tomás Gómez Delgado Fuente. kurtlewin.wordpress.com (Bastidas, 2009), Se define desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

(Ortiz, 2012), Se puede definir como la capacidad de un individuo para efectuar acciones, deberes y obligaciones propias de su conducta para solucionar los problemas o conflictos originados en la organización para que se pueda lograr los objetivos.

(Barrios, 2009), El desempeño es el esfuerzo de una persona poniendo en práctica sus habilidades, rasgos, oportunidades físicas o mentales obteniendo un rendimiento profesional. El desempeño laboral son todas las acciones, capacidades y esfuerzos de cada uno de los empleados lo cual general en rendimiento de la empresa.

Clima Laboral

Elaborado por. Payrolling Fuente. www.avasc.com.mx (Rubio, 2013), El "clima laboral" es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad. Es la alta dirección, con su cultura y con sus sistemas de gestión, la que proporciona -o no- el terreno adecuado para un buen clima laboral, y forma parte de las políticas de personal y de recursos humanos la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas. (Navarro, 2007), Menciona que Forehand y Von Gilmer (1997) definen al clima laboral "como el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente

perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización”.

Tagiuri (1999) Como “una cualidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros e influyen en su comportamiento, y se puede describir en términos de los valores de un conjunto específico de características o atributos de la organización”.

(Tarantino, 2012), El clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él. Se puede definir como el medio en donde se realiza las labores cotidianas de la organización lo cual influye en gran manera el comportamiento de los empleados. Para las empresas resulta importante medir y conocer el clima organizacional, ya que este puede impactar significativamente los resultados. Numerosos estudios han indicado que el clima organizacional puede hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de bajo desempeño, la medición del clima organizacional se suele hacer mediante encuestas aplicadas a los trabajadores de una organización, o de algún área dentro de ella que se quiera medir. Aunque existen distintos instrumentos, metodologías y encuestas para medir el clima organizacional, casi todos coinciden en la necesidad de medir las propiedades o variables en dos partes: una, el clima organizacional existente en la actualidad, y otra, el clima organizacional como debería ser.

(Gonçalves, 2000). De todos los enfoques sobre el concepto de Clima laboral, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral, la especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen de buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el Clima Organizacional refleje la interacción entre características personales y organizacionales y los factores y

estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros

Motivación laboral

Motivación Laboral Elaborado por. Maslow: Fuente. www.luismiguelmanene.com (Barrios, 2009), La motivación busca el aumento y seguridad de producción en una empresa es el manejo adecuado del recurso humano ya que impulsa al ser humano ser más competitivo, lograr los objetivos propuestos y alcanzar el éxito. Este factor busca en si resaltar lo mejor de cada ser humano mostrando así sus logros, recompensas abarcando todas sus necesidades.

(Herrera F. , 2012), Motivación se define como la acción de estimular a los empleados con el objetivo de que obtengan un mejor rendimiento en el logro de los objetivos de la empresa. Por medio de la motivación obtendremos mejores niveles de desempeño, productividad, eficiencia, creatividad, responsabilidad y compromiso de parte de los empleados, pero el principal fin es lograr trabajadores satisfechos y por ende motivados.

(Aubert, 2012), Motivación es tener pasión por vivir, es nuestra propia recompensa por nuestro buen desempeño. Con motivación estaremos dispuestos a correr riesgos y tomar decisiones que la mayoría de personas no harían por miedo. También nos da compromiso que es la clave para convertirse en una persona de alto desempeño. La 36 motivación laboral puedo decir que es la estimulación que se le da al empleado para que realice su trabajo de la mejor manera reconociendo su esfuerzo y sacrificio por la organización.

Evaluación Del Desempeño Laboral Elaborado por. MSc. María Antonieta

(Gil, 2009), Se puede hablar de la evaluación del desempeño como un proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades, cometidos y responsabilidades de los puestos que desempeñan, realizado mediante una serie de instrumentos. Consiste en identificar qué áreas de trabajo debe analizar el directivo para medir el

rendimiento, teniendo en cuenta que el sistema de evaluación tiene que referirse a aquellas actividades que están relacionadas directamente con el éxito de la empresa.

(Ayala, 2004), La evaluación del rendimiento laboral de los colaboradores es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua realizada por parte de los jefes inmediatos; se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del colaborador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos.

La evaluación de los recursos humanos, es un proceso destinado a determinar y comunicar a los colaboradores, la forma en que están desempeñando su trabajo y, en principio, a elaborar planes de mejora .

Cuando se realiza adecuadamente la evaluación de personal no solo hacen saber a los colaboradores cuál es su nivel de cumplimiento, sino que influyen en su nivel futuro de esfuerzo y en el desempeño correcto de sus tareas.

El procedimiento para evaluar el recurso humano se denomina comúnmente evaluación de desempeño, y generalmente se elabora a partir de programas formales de evaluación, basados en una razonable cantidad de información respecto de los empleados y de su desempeño en el cargo.

(Riquelme, 2011), La finalidad del sistema de evaluación de desempeño es orientar la actuación profesional con el objetivo de conseguir la mayor adecuación posible de las personas en sus puestos de trabajo, como medio para obtener su óptimo rendimiento y satisfacción. La mayor parte de los empleados procura obtener retroalimentación sobre la manera en que se cumple sus actividades, y las personas que tienen a su cargo la dirección de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar. Las evaluaciones informales basadas en el trabajo diario son necesarias pero insuficientes.

Proceso Del Desempeño Laboral Elaborado

por. Giovanni A. Magaña Cortez Fuente. <http://www.monografias.com> (Morales, 2012) Indica la Evaluación de Desempeño en ocasiones genera estrés y malestar entre los trabajadores, con efectos negativos para las empresas.

Pero los expertos seguimos recomendando estas evaluaciones, ¿a qué se debe? La razón de porqué expertos recomiendan evaluar el desempeño es que, cuando el diseño es el correcto, se transforma en una potente herramienta para alinear a los trabajadores en cómo conseguir los objetivos que persigue la empresa. Más aún, permite mejorar las condiciones de trabajo, detectar necesidades de capacitación y fortalecer las conductas positivas del personal.

Sánchez Augier (2008) y Alles (2003) en cuanto a clasificar los factores del desempeño laboral en inhibidores o potenciadores atendiendo a los relacionados con el saber, el querer y el tener, complementado éste con el análisis de la naturaleza del factor y los métodos de influencia

Gárciga Marrero (1996), sobre ésta base, se definen a los efectos del presente procedimiento como criterio de clasificación de los factores a los siguientes grupos: para las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes, 39 entendido los conocimientos como lo que debe conocer) la orientación al trabajo (administrativos, económicos y socio psicológicos) y los medios para el trabajo (insumos, equipamiento y estructurales) . Clasificándose los factores potenciadores o limitantes del desempeño.

(Hernandez, 2011), Menciona que se debe tomar en cuenta las siguientes etapas: Determinación de los objetivos metas de la organización, discusión y conocimientos de las mismas por todo el personal, establecimiento de las normas o compromisos, tanto colectivo, por niveles de dirección, como individual de cada trabajador, evaluación del desempeño real de los trabajadores con las normas o compromisos establecidos, análisis y comunicación de los resultados de la evaluación y acciones para el mejoramiento del desempeño.

(Condiciones de trabajo, clima laboral, organización del trabajo, sistema de estimulación y remuneración, métodos y estilos de dirección). Se puede mencionar que el proceso de evaluación del desempeño tiene seis etapas que son: Preparación, análisis de la Estrategia Organizacional, determinación de factores, implantación de mejores, implementación y Evaluación. Con lo que podremos verificar los inconvenientes presentados y dar la correspondiente solución.

(Zuaznabar, 2001) El proceso del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados (lo que las personas son, hacen y logran), es útil para determinar la existencia de problemas en cuanto se refiere a la integración de un empleado/a en la organización. Identifica los tipos de insuficiencias y problemas del personal evaluado, sus fortalezas, posibilidades. Competencia Laboral Elaborado por. MSc. María Antonieta Fuente. www.eumed.net

(Chávez, 2002, pág. 23) Para Chávez la competencias laboral es un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que son aplicadas al desempeño de una función productiva a partir de los requerimientos de calidad esperados por el sector productivo la cual está la evaluación al desempeño de una persona en una función productiva refleja lo que una persona tiene que hacer y como lo debe hacer.

(Martínez, 2008) Para Martínez “las competencias laborales pueden ser definidas como el conjunto identificable y evaluable de capacidades que permiten desempeños satisfactorios en situaciones reales de trabajo de acuerdo a los estándares históricos y tecnológicos vigentes”.

Ciclo de la motivación laboral

Elaborado por. Salvador Fuente. socratesescueladecoaching.es (Luis, 2011), Si enfocamos la motivación como proceso para satisfacer necesidades, surge lo que se denomina al ciclo motivacional, cuyas etapas son: Homeostasis. En cierto momento el organismo humano permanece en estado de equilibrio, Estimulo: es aquel que genera una necesidad, Necesidad: insatisfacción que genera una tensión, Estado de

tensión: produce un impulso que da lugar a un comportamiento o acción, Comportamiento: al activarse se dirige a satisfacer dicha necesidad, alcanza satisfactoriamente el objetivo y Satisfacción: el organismo retorna su estado de equilibrio, Hasta que otro estímulo se presente

(Vasquez, 2010), Según lo planteado la motivación se puede describir a través de un ciclo ya que cada vez que se cumple una meta nuestra personalidad crea una nueva necesidad, Personalidad del individuo, Deseos y necesidades, Motivación obtenida y Objetivos y meta.

(Yomras, 2011), El comportamiento está impulsado por la motivación, que sirve para la satisfacción de necesidades de la persona. El ciclo motivacional se reproduce en todas las personas por igual. El ciclo motivacional comienza cuando surge una necesidad, ésta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce insatisfacción, inconformismo y desequilibrio y que lleva a la persona a desarrollar un comportamiento afín para restaurar el equilibrio. A medida que el ciclo se repite con el aprendizaje y la repetición, los comportamientos se vuelven gradualmente más eficaces en la satisfacción de ciertas necesidades.

MELLO, D. F. (2010). Una vez satisfecha la necesidad, deja de ser motivadora de comportamiento. A veces, dentro del ciclo motivacional se presenta la frustración o la necesidad. Al no satisfacerse la necesidad, la tensión represada en el organismo busca una vía indirecta de salida mediante lo psicológico (agresividad, descontento, apatía) o mediante lo fisiológico (tensión nerviosa, insomnio, repercusiones cardíacas...) Hay veces en que la necesidad no se satisface pero no existe frustración porque se ha compensado. Esto ocurre cuando la satisfacción de otra necesidad calma la intensidad de la necesidad que no puede satisfacerse, la motivación humana es cíclica porque la satisfacción de las necesidades es transitoria. Siempre hay nuevas necesidades y el ciclo comienza una y otra vez. El comportamiento de las personas es casi un proceso continuo de solución de problemas y satisfacción de necesidades a medida que van apareciendo.

Recursos humanos

Suena bastante simple, pero cubrir las necesidades de integración de personal de una organización requiere de la planeación estratégica de recursos humanos. Una actividad con un propósito estratégico derivado de los planes de los planes de la organización” BATEMAN, Thomas S. (2004 p. 356). “Es el responsable de la excelencia de las organizaciones exitosas del aporte del capital intelectual que simboliza la importancia del factor humano en plena era de la información

“VALLE Ramón, Jackson Susan (2004, p.4). “El recurso humano es consustancial al elemento de integración principal de la sociedad actual: la organización está conformada por personas, las mismas que son la parte fundamental de organización, quienes permiten el desarrollo continuo para lograr los objetivos organizativos propuestos, que ayudaran a la consecución de las metas planteadas

“LÓPEZ Javier (2005, p. 21). Capacitación y desarrollo “En la literatura especializada se puede encontrar diferentes definiciones del término de capacitación y desarrollo: “

Capacitación

Es un proceso intermedio que, en la forma más o menos directa, apunta a lograr a que quienes trabajan con la excelencia que el sistema requiere; es un servicio interno de la organización que se cumplirá bajo cualquier forma cada vez que alguien deba conocer una tarea, desarrollar una habilidad o asumir una actitud.

Es una necesidad, porque las personas aprenden de todos modos en el ejercicio de sus funciones, la capacitación es una guía o ayuda. Es el conjunto de acciones de preparación que desarrollan las entidades laborales dirigidas a mejorar las competencias, calificaciones y recalificaciones para cumplir con calidad las funciones del puesto de trabajo y alcanzar los máximos resultado productivos o de servicio.

Este conjunto de acciones permite crear, mantener y elevar los conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores para asegurar su desempeño exitoso. Conjunto de acciones de preparación, continuas y planificadas, concebido como

una inversión, que desarrollan las organizaciones dirigidas a mejorar las competencias y calificaciones de los trabajadores, para cumplir con calidad las funciones del cargo, asegurar su desempeño exitoso y alcanzar los máximos resultados productivos o de servicios.

Desarrollo Proceso continuo y simultáneo a la capacitación dirigido a alcanzar multihabilidades, destrezas y valores en los trabajadores, que le permiten desempeñar puestos de perfil amplio con las competencias necesarias para su desempeño satisfactorio.

Este proceso asegura la formación de los trabajadores durante toda su vida laboral y que estos pueden ir promoviendo a cargos de categoría superior; así como estar preparado para asumir los cambios y transformaciones que se produzcan en la entidad. Se diferencia del de capacitación por los efectos buscados en la acción propiamente dicha.

Cuando se hace capacitación se ejerce una acción para el aquí y ahora; mientras que cuando el desarrollo, conlleva una idea de futuro, de planificación a largo plazo, la capacitación prepara para el puesto actual, el desarrollo prepara para el puesto proyectado a mediano y/o largo plazo” Jorge Aquino (1999, p 85)

Capacitación “La capacitación en la actualidad representa para las unidades productivas uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de sus recursos humanos respecto a las funciones laborales que y deben desempeñar en el puesto de trabajo que ocupan. Si bien es cierto que la capacitación no es el único camino por medio del cual se garantiza el correcto cumplimiento de tareas y actividades, si se manifiesta como un instrumento que enseña, desarrolla sistemáticamente y coloca en circunstancias de competencia a cualquier persona. Bajo este marco, la capacitación busca básicamente:

- Promover el desarrollo integral del personal, y como consecuencia el desarrollo de la organización.

- Propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborales. Con la finalidad de que los centros de trabajo identifiquen y apliquen los aspectos mínimos necesarios que deben ser considerados para emprender un proceso de capacitación organizado, que involucre como actividad natural del mismo el dar cumplimiento a las disposiciones legales que se establecen en la materia, las fases sugeridas son las siguientes: Beneficios de la capacitación para las organizaciones Entre los beneficios que tiene la empresa con la capacitación se pueden enumerar los siguientes:

- Crear mejor imagen de la empresa

- Mejora la relación jefe subordinado

- Eleva la moral de la fuerza de trabajo

- Incrementa la productividad y la calidad en el trabajo. Beneficios de la capacitación para los trabajadores Entre los beneficios que obtienen los colaboradores con la capacitación están:

- Elimina los temores de incompetencia

- Sube el nivel de satisfacción con el puesto

- Desarrolla un sentido de progreso” (internet) Autoestima En ocasiones nos ponemos a pensar en lo que la gente opina de nosotros, cómo nos ve, cómo somos percibidos por los demás, y la mayoría de las veces descubrimos que el concepto que nosotros tenemos de nosotros mismos no se corresponde con la imagen que damos a los demás. La autoestima es: - Suma de la confianza y el respeto por sí mismo.

- Auto concepto que tengo de mí.

- Aceptación de mí mismo, cómo soy con aciertos y errores.

- Sentir agrado por mí mismo, definiéndome con objetividad.

- La solidez contra los ataques del medio. Manejo adecuado de la crítica.

2.10 Hipótesis

Las políticas de comunicación interna incide en el desempeño laboral en el GAD PATATE

2.11 Señalamiento de variables de hipótesis

Variable Independiente: Políticas de comunicación Interna

Variable Dependiente: Desempeño laboral

Hipótesis Nula (H₀)

Las políticas de comunicación incide en el desempeño laboral del GAD Patate

Hipótesis Alterna (H₁)

Las políticas de comunicación NO incide en el desempeño laboral del GAD Patate

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque de la investigación

El presente estudio se va a realizar bajo un enfoque de investigación mixta, es decir cualitativa y cuantitativa con respecto a las variables de investigación.

De la variable comunicación interna, que actúa como independiente, se va a analizar e identificar el trabajo de los servidores públicos de la GAD Patate De la Políticas institucionales, que actúa como dependiente se va a analizar que cual la influencia así a los servidores públicos en el GAD Patate

Dentro del presente estudio, el enfoque cualitativo se va a utilizar primero para analizar y refinar las preguntas de investigación, a través de métodos de recolección de datos sin medición numérica, como la observación y entrevista del objeto de estudio, que son los/as funcionarios públicos de la GAD Patate El enfoque de investigación cuantitativo va a ser utilizado durante la recolección de información a través de la encuesta y durante el análisis de los datos estadísticos, para establecer con exactitud el contorno laboral donde se desarrollan los funcionarios públicos de la GAD Patate .

Con los resultados obtenidos se va a contestar a las preguntas de investigación y a probar la hipótesis establecida.

3.2 Modalidad o tipo de investigación

En el presente estudio se va a utilizar la Modalidad de Investigación de Campo, porque constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la realidad.

La investigación de campo tiene varias técnicas en las que se va a apoyar, entre ellas:

- La observación
- La entrevista
- Encuesta

El estudio planteado se va a apoyar en esta modalidad de investigación para poder determinar la incidencia de la Comunicación Interna en la política institucional

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

Institución Pública determinada para la investigación GAD Patate. Total a encuestar 33 servidores públicos ya que estos conforman la totalidad del grupo de talento humano a quienes va dirigido la investigación

3.3.2 Datos Personales:

TABLA CAP 3 CUADRO DE GÉNERO

Alternativas	Frecuencia	%
Femenino	13	39%
Masculino	20	61%
Total	33	100%

Elaborado por: Jorge villafuerte

Una población está determinada por sus características definitorias. Por lo tanto, el conjunto de elementos que posea esta característica se denomina población o universo.

Población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común, la que se estudia y da origen a los datos de investigación.

Es por ello que en la presente investigación se determinó que la población que debe ser estudiada para analizar el fenómeno que producen la comunicación interna los y las funcionarios públicos.

Con estos antecedentes en este estudio la población que se va a investigar son los funcionarios públicos del GAD Patate debido a que según los estudios realizados se ven la necesidad de intervenir en el GAD.

La comunicación interna debe ser el elemento dinamizador que integre a los funcionarios públicos, para de esta manera crear vínculos de trabajo, acuerdos, planificación, que beneficiaran a la sociedad. El cambio en el GAD Patate se caracterizará por el crecimiento, dinamismo que se vive en el ambiente de trabajo mediante el uso de estrategias comunicacionales.

Para Holtz (2004) "La comunicación con los empleados tiene como objetivo influir en la búsqueda del fin común. La organización tiene un objetivo, y los directivos necesitan que los empleados enfoquen su energía y sus esfuerzos en esa parte del trabajo que ayuda a la empresa para cumplir estos objetivos".(p.12)

Según el teórico Pjetursson (2006) "La habilidad más importante que puede tener un mando intermedio es la comunicación. La comunicación es esencial en cualquier nivel de la organización donde se encuentra la gestión" (p.67)

3.4 Población

El muestreo aleatorio simple es el que se va a utilizar en la presente investigación, de tal manera que cada muestra posible del mismo tamaño tenga igual probabilidad de ser seleccionada.

Población:

33 servidores públicos

Una población está determinada por sus características definitorias. Por lo tanto, el conjunto de elementos que posea esta característica se denomina población o universo.

Población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común, la que se estudia y da origen a los datos de investigación

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

CUADRO 3.1 OPERALIZACION DE VARIABLES ;VARIABLE DEPENDIENTE

Conceptualización	Dimensiones	Indicador	Pregunta	Técnica	Instrumento
<p>Es el Conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la Creación y mantenimiento De buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para Contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales". (Collado, 1997).</p>	Organización	Clima Laboral	¿Sabe ud que es la comunicación interna?	Encuesta	Cuestionario
	Relaciones interpersonales	Comunicación efectiva	¿En comunicación interna se percibe organización en el GAD Patate?		
	Comunicación e	Interrelacion	¿Considera ud que la creación de herramientas comunicativas fortalecerá la relación entre los servidores públicos?		
	Información		¿Debería existir una agenda de comunicación interna entre autoridad y servidor público?		
			¿Cree que se deberían implementar actividades para mejorar la comunicación interna entre servidores públicos?	Observación	Guía de preguntas semiestructurad

Elaborado por : Jorge Villafuerte

3.6 Plan de Recolección de Información

Para la recolección de información se aplicaron técnicas de investigación e instrumentos de recolección de datos, los mismos que sirvieron para tomar decisiones e interpretar los resultados.

El Método analítico fue uno de los utilizados para el presente proyecto porque el estudio implica la separación de un todo en sus partes o elementos constitutivos, para poder llegar a las causas y efectos del fenómeno a investigarse

Este método nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede explicar y realizar comparaciones para comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías.

3.6.1 Técnicas

Las técnicas que fue empleada para recolectar información en este trabajo investigativo son: la encuesta, la observación y la entrevista semiestructurada

3.6.2 Encuesta

El investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no modifica el ambiente de estudio.

3.6.3 Observación

Mediante esta técnica se puede obtener información de primera mano, porque consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para el análisis.

3.6.4 Entrevista-semiestructurada

Es una técnica de investigación que obtendrá información mediante un sistema de preguntas ya formuladas a través de la interrelación verbal entre el encuestado y encuestador, a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto.

CUADRO 3.3 PREGUNTAS BÁSICAS

PREGUNTAS BASICAS	EXPLICACION
¿Para que ?	Para alcanzar los objetivos de la investigación sobre políticas de comunicación
¿De que personas?	De los miembros del departamento de recursos humanos del GAD Patate
¿Sobre que aspectos?	Las políticas de comunicación en el departamento de recursos humanos y su influencia en el desempeño laboral
¿Quién?	Investigador: Jorge Enrique Villafuerte Soria
¿Cuándo?	Junio 2016
¿Dónde?	Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Patate
¿Cuántas veces?	Una vez
¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta
¿Con que?	Cuestionario estructurado
¿En que situación?	En el departamento de recursos humanos del GAD Patate

Elaborado por : Jorge villafuerte

3.6.5 Plan de Procesamiento de la Información

La información recopilada a través de las encuestas, fichas de observación y entrevistas –semiestructurada, va a ser analizada siguiendo el siguiente proceso:

Revisión crítica de la información recogida Selección de la información

Ordenamiento de datos. Tabulación

Análisis

3.6.6 Elaboración matrices

Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

La información analizada y estructurada será presentada en representación tabular y gráfica.

Después de presentar la información tabulada y en gráficos, se procederá al análisis e interpretación de los resultados estadísticos destacando las relaciones fundamentales de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteada en la presente investigación. La interpretación de los resultados también se la realizará de acuerdo al Marco Teórico, en el que se planteó los antecedentes investigativos, la fundamentación teórica, filosófica y legal.

De esta manera se va conocer si los resultados obtenidos van de acuerdo a las variables de la investigación y a la hipótesis planteada. Posteriormente se procederá a escribir las conclusiones y recomendaciones, según los resultados obtenidos en la investigación

CAPITULO IV

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para el presente estudio se utilizó el método cuali-cuantitativo, por lo que la técnica de la encuesta fue una herramienta importante para la recolección de información. El total de la muestra fue de 33 servidores públicos, entre hombres y mujeres que pertenecen al GAD Patate . A continuación se detallan los resultados obtenidos

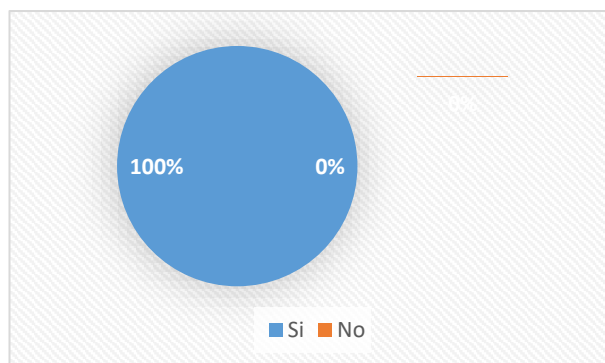
Pregunta N° 1.- ¿Sabe usted que es la comunicación interna?

TABLA 4.1 COMUNICACIÓN INTERNA

Alternativas	frecuencia	%
Si	33	100%
No	0	0%
Total	33	100%

Elaborado por: Jorge Villafuerte

GRÁFICO 4.1 COMUNICACION INTERNA



Elaborado por : Jorge Villafuerte

Análisis

De los encuestados, el 100 %, es decir el total de la población que son 33 personas expresan conocer de lo que se trata la comunicación interna.

Interpretación

En el Gad patate todos los funcionarios conocen o tienen noción de lo q se refiere en cuanto a políticas de comunicación interna y como es que estas se desarrollan dentro del establecimiento

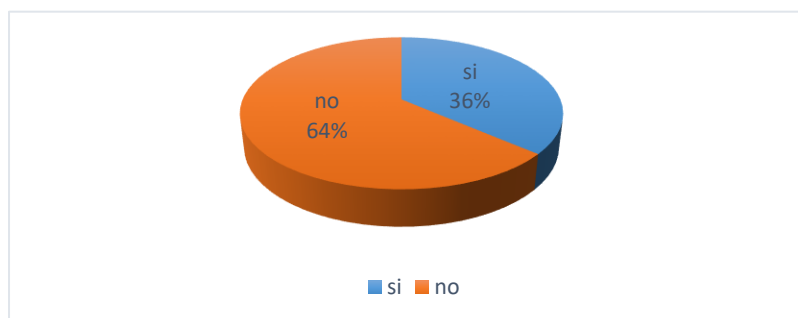
Pregunta N° 2.- ¿En comunicación interna se percibe organización en el GAD Patate?

Tabla 4.2 Organización en el GAD Patate

Alternativas	Frecuencias	%
Si	12	36%
No	21	64%
Total	33	100%

Elaborado por: Jorge Villafuerte

Gráfico 4.2 Organización en el GAD Patate



Elaborado por: Jorge Villafuerte

Análisis

Según los funcionarios públicos, el 64 %, de la población es decir 21 personas perciben que no hay organización, mientras que el 36 % es decir 12 personas dicen que sí existe algún tipo de organización y comunicación interna.

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, la mayoría de los funcionarios públicos, no perciben organización en la comunicación interna en el GAD Patate

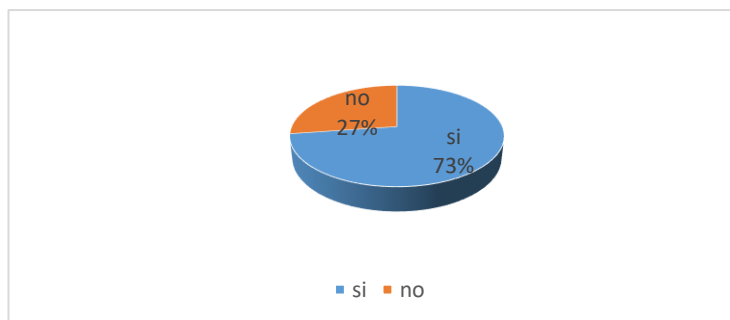
Pregunta N° 3.- ¿Considera usted que la creación de herramientas de comunicación fortalecerían la relación entre los servidores públicos?

Tabla 4.3 Herramientas de Comunicación

Alternativa	Frecuencia	%
Si	24	73%
No	9	27%
Total	33	100%

Elaborado por: Jorge Villafuerte

Gráfico 4.3 Herramientas de Comunicación



Elaborado por : Jorge Villafuerte

Análisis

El 73 % de los encuestados, los 24 funcionarios del GAD si consideran necesario la creación de herramientas de comunicación, mientras que el 27% es decir 9 personas no consideran .

Interpretación

En su mayoría, los funcionarios públicos si aceptarían la creación de herramientas de comunicación que de esta manera fortalecer la relación entre los servidores públicos

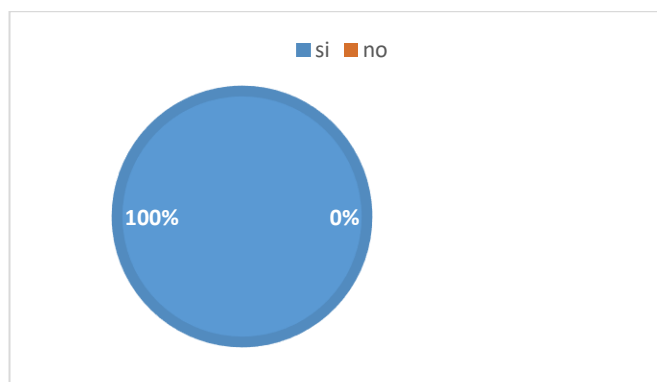
Pregunta N° 4.- ¿Debería existir una agenda de comunicación interna entre autoridad y servidor público?

Tabla 4.4 Agenda de Comunicación Interna

Alternativas	frecuencia	%
Si	33	100%
No	0	0%
Total	33	100%

Elaborado por: Jorge Villafuerte

Gráfico 4.4 Agenda de Comunicación Interna



Elaborado por : Jorge Villafuerte

Análisis e Interpretación

Del total de los encuestados, el 100%, muestran que los 33 servidores públicos encuestados consideran que debe haber una agenda de comunicación entre la autoridad y servidores públicos para fortalecer la interrelación de los miembros

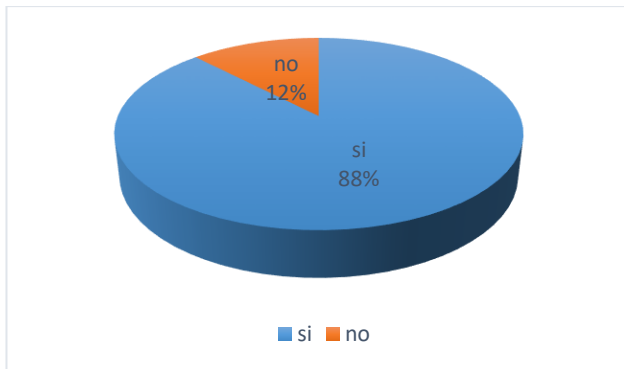
Pregunta N° 5: ¿Cree que se deberían implementar actividades para mejorar la comunicación entre servidores públicos?

Tabla 4.5 Comunicación Entre Servidores Publicos

Alternativa	Frecuencia	%
Si	23	88%
No	10	12%
Total	33	100%

Elaborado por: Jorge Villafuerte

Gráfico 4.5 Herramientas de



Elaborado por : Jorge Villafuerte

Análisis

El 88 % de los encuestados, los 23 funcionarios del GAD Patate si consideran necesario la creación de herramientas de comunicación, mientras que el 12% no considera necesario las herramientas de comunicación

Interpretación

En su mayoría, los funcionarios públicos si aceptarían la creación de herramientas de comunicación que de esta manera fortalecer la relación entre los servidores públicos

Pregunta N° 6. -¿Conoce de la existencia de políticas institucionales en el GAD Patate?

Tabla 4.6 Políticas Institucionales

Alternativas	frecuencia	%
Si	33	100%
No	0	0%
Total	33	100%

Elaborado por: Jorge Villafuerte

Gráfico 4.6 Políticas Institucionales



Elaborado por : Jorge Villafuerte

Análisis

Es evidente que el 100% de los encuestado, afirman 33 personas, conocen de la existencia de políticas institucionales en el GAD Patate

Interpretación

Los funcionarios públicos indican que sí existen políticas institucionales dentro de el GAD.

Pregunta N° 7.- ¿Consideran su criterio en la toma de decisiones, respecto a las políticas institucionales, en el GAD Patate?

Tabla 4.7 Toma de decisiones GAD

Alternativas	Frecuencias	%
Si	6	18%
No	27	82%
Total	33	100%

Elaborado por: Jorge Villafuerte

Gráfico 4.7 Toma de decisiones GAD



Elaborado por : Jorge Villafuerte

Análisis

El 82% exponen que no consideran su criterio y el 18% piensan que si toman en cuenta sus manifestaciones.

Interpretación

De los encuestados consideran que a veces es tomado su criterio en cuenta al momento de tomar decisiones en las políticas de la institución

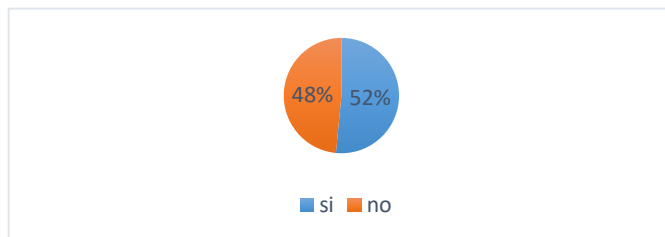
Pregunta N° 8. ¿Las políticas institucionales obedecen a los acuerdos establecidos de desempeño dentro de la institución ?

Tabla 4.8 Acuerdos institucionales

Alternativas	Frecuencias	%
Si	17	52%
No	16	48%
Total	33	100%

Elaborado por: Jorge Villafuerte

Grafico 4.8 Acuerdos institucionales



Elaborado por : Jorge Villafuerte

Análisis

El 52% de los servidores públicos, cabe indicar 17 personas, opinan que a veces se cumple los acuerdos establecidos, mientras que el 48% de la encuestados, dicen que si se cumple los acuerdos

Interpretación

Muchas veces los acuerdos institucionales se pasan por alto los acuerdos que establece la institución con los empleados, siendo estos vulnerados y causando incomodidad dentro de la institución

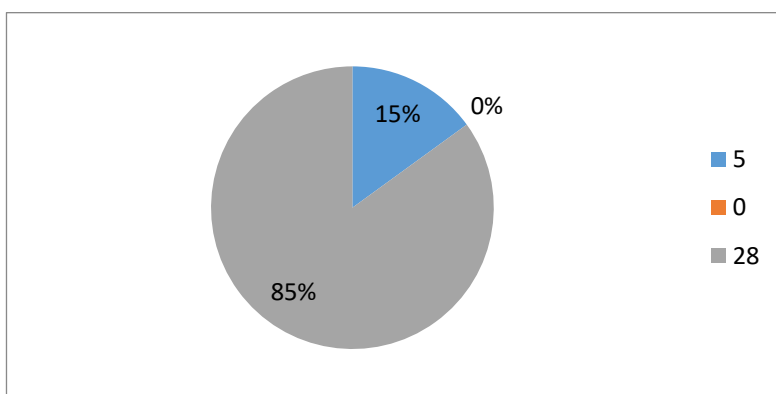
Pregunta N° 9.- ¿La disponibilidad de una guía con las políticas institucionales mejoraría el desenvolvimiento laboral?

Tabla 4.9 Guía Institucional

Alternativa	Frecuencia	%
Si	5	15%
No	28	85%
Total	33	100%

Elaborado por: Jorge Villafuerte

Gráfico 4.9 Guía Institucional



Elaborado por : Jorge Villafuerte

Análisis

Se demuestra que el 85% de los servidores públicos, 28 encuestados de la Gobernación de Tungurahua requiere de una guía de políticas institucionales mientras que el 15% manifiesta estar dudoso en solicitar la guía.

Interpretación

El resultado demuestra que se debería obtener una guía práctica de las políticas institucionales para el excelente desenvolvimiento laboral de los servidores públicos

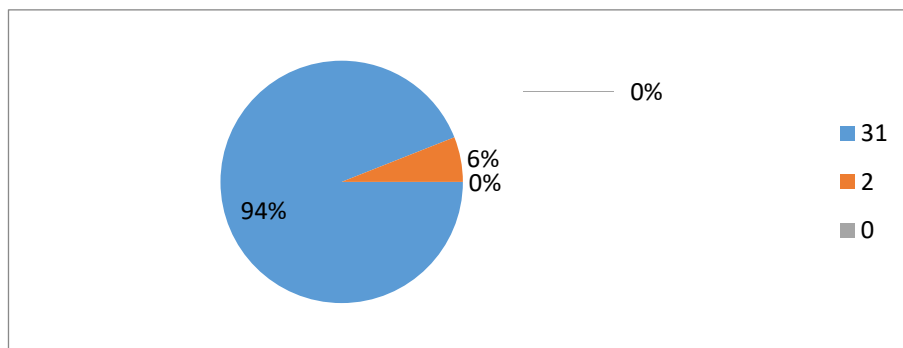
Pregunta N° 10.- ¿Cree usted que se debería brindar capacitación para mejorar el ambiente laboral?

Tabla 4.10 Capacitaciones para los servidores públicos

Alternativa	Frecuencia	%
Si	31	94%
No	2	6%
Total	33	100%

Elaborado por: Jorge Villafuerte

Gráfico 4.10 Capacitaciones para los servidores públicos



Elaborado por : Jorge Villafuerte

Análisis

De 33 las personas, menciona que el 94% de personas encuestadas demuestra que están acuerdo en que se les brinden cursos de capacitación para mejorar el desempeño profesional, en un ambiente laboral amigable, mientras tanto el 6% se encuentra inseguros por propuestas de la temática en los cursos de capacitaciones.

Interpretación

Por lo tanto se demuestra que la mayoría de servidores públicos están prestos a seguir cursos de capacitación que permita superar su desempeño profesional

4.2 VERIFICACION DE LAS HIPOTESIS

4.2.1 Hipótesis Nula (Ho)

La comunicación en el departamento de recursos humanos NO influye en el desempeño laboral de GAD MUNICIPAL PATATE.

4.2.2 Hipótesis Alterna (H1)

La comunicación en el departamento de recursos humanos SI influye en el desempeño laboral del GAD MUNICIPAL PATATE.

4.2.3 Cálculo de Chi - Cuadrado

GL = (Renglones 3) (Columna 2)

GL= Grados de libertad.

GL= (3-1) (2-1)

GL = (2) (1) =2

TABLA 4.11 GRADOS DE LIBERTAD

g	p										
	0.001	0.025	0.05	0.1	0.25	0.5	0.75	0.9	0.95	0.975	0.999
1	10.827	5.024	3.841	2.706	1.323	0.455	0.102	0.016	0.004	0.001	0
2	13.815	7.378	5.991	4.605	2.773	1.386	0.575	0.211	0.103	0.051	0.002
3	16.266	9.348	7.815	6.251	4.108	2.366	1.213	0.584	0.352	0.216	0.024
4	18.466	11.143	9.488	7.779	5.385	3.357	1.923	1.064	0.711	0.484	0.091
5	20.515	12.832	11.07	9.236	6.626	4.351	2.675	1.61	1.145	0.831	0.21
6	22.457	14.449	12.592	10.645	7.841	5.348	3.455	2.204	1.635	1.237	0.381
7	24.321	16.013	14.067	12.017	9.037	6.346	4.255	2.833	2.167	1.69	0.599
8	26.124	17.535	15.507	13.362	10.219	7.344	5.071	3.49	2.733	2.18	0.857
9	27.877	19.023	16.919	14.684	11.389	8.343	5.899	4.168	3.325	2.7	1.152
10	29.588	20.483	18.307	15.987	12.549	9.342	6.737	4.865	3.94	3.247	1.479
11	31.264	21.92	19.675	17.275	13.701	10.341	7.584	5.578	4.575	3.816	1.834
12	32.909	23.337	21.026	18.549	14.845	11.34	8.438	6.304	5.226	4.404	2.214
13	34.527	24.736	22.362	19.812	15.984	12.34	9.299	7.041	5.892	5.009	2.617
14	36.124	26.119	23.685	21.064	17.117	13.339	10.165	7.79	6.571	5.629	3.041
15	37.698	27.488	24.996	22.307	18.245	14.339	11.037	8.547	7.261	6.262	3.483

Elaborado por : Jorge Villafuerte.

Entonces tenemos que GL=3, y el nivel de significación =0.05, en la tabla H e distribución Chi cuadrado que equivale a 5,991

Calcularemos las frecuencias observadas en un cuadro en el cual demuestra que se trabaja con 3 filas y 3 columnas tal y como se empresa en la formula anterior.

Cuadro de Frecuencia Observada

	SI	NO	TOTAL
¿Sabe usted que es la comunicación interna?	33	0	33
¿En comunicación interna se percibe organización en el GAD Patate?	12	21	33
¿Considera usted que la creación de herramientas de comunicación fortalecerían la relación entre los servidores públicos?	24	9	33
TOTAL	69	30	99

Cuadro de Frecuencia Esperada

	SI	NO	TOTAL
¿Sabe usted que es la comunicación interna?	23	10	33
¿En comunicación interna se percibe organización en el GAD Patate?	23	10	33
¿Considera usted que la creación de herramientas de comunicación fortalecerían la relación entre los servidores públicos?	23	10	33
TOTAL	69	30	99

De los datos obtenidos tanto de frecuencias observadas como de frecuencias esperadas se obtuvo la siguiente tabla:

Tabla 4.12 Cálculo del CHI Cuadrado

O	E	O-E	(O-E) ^2	(O-E)^2/E
33	23	10	100	4,3478
0	10	-10	100	10
12	23	-11	121	5,2609
21	10	11	121	12,1
24	23	1	1	0,0434
9	10	-1	1	0,1
99	99			31,8521

Elaborado por : Jorge Villafuerte.

Como el Valor calculado en el cálculo de Chi cuadrado es **31,8521** y es mayor al valor calculado por la fórmula estadística con $GL=2$, y el nivel de significación $=0.05$ es igual a **5,911**. Por lo cual se procede a rechazar la hipótesis nula y se

toma la hipótesis alternativa “La comunicación en el departamento de recursos humanos SI influye en el desempeño laboral del GAD MUNICIPAL PATATE.”

CAPÍTULO V

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- En el Gad Patate se percibe poca organización debido a la escasa predisposición y comunicación por parte de los funcionarios públicos, debilitando así procesos para el desarrollo de la institución.
- La mayoría de servidores públicos creen que una agenda de comunicación interna, entre la autoridad y servidor público, ayudaría a relacionarse mejor, para de esta manera lograr una relación eficaz y rápida.
- Las herramientas de comunicación como WhatsApp o Skype permiten establecer vías fáciles e instantáneas que facilitarían rápidamente al momento de tomar decisiones inaplazables para el Gad.
- Los funcionarios públicos del Gad Patate creen que las actividades sociales se deberían efectuar a menudo para así poder socializar ideas, pensamientos, que beneficien a la institución.
- Una guía práctica de políticas institucionales facilitaría el desarrollo laboral, de esta manera se generaría un mejor desenvolvimiento en los trabajadores públicos del Gad

Recomendaciones

- En el Gad se percibe poca organización, por ello es indispensable que la organización debe estar encaminada a proyectos permanentes, para de esta manera cubrir con las necesidades del Gad Patate para cumplir con las competencias requeridas para la ciudadanía.
- Es necesario que los servidores públicos obtengan una agenda de comunicación esta se encargaría de suministrar la comunicación interna para así priorizar los recursos que permitan al personal entender su accionar laboral diaria dentro de la institución
- La creación de herramientas comunicacionales, como el uso de tecnología, permitirá obtener un estrecho lazo laborable, de esta manera se podrá desarrollar diálogos permanentes, que permitan una interacción entre los servidores públicos.
- Es relevante considerar que las actividades sociales ayudan a mejorar la comunicación interna , mediante esta iniciativa se pueden expresar informalmente las necesidades o demandas que se requiera dentro de la institución
- La creación de una guía práctica sobre políticas institucionales ya que es un instrumento de apoyo que facilitara el desenvolvimiento en el trabajo de actitudes y destrezas de los servidores públicos, para facilitar rápidamente a los requerimientos internos

BIBLIOGRAFÍA

- Acevedo G, Sánchez J, Farías M, Fernández A. (2013). *Riesgos Psicosociales en el Equipo de Salud de Hospitales Públicos de la Provincia de Córdoba, Argentina*. Tomado de Scielo: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492013000300006
- Arnías, N. (2009). *Presión laboral tendenciosa y desarrollo organizacional en las universidades*, CICAG, Volumen 6 -Edición 2. Zulia, Venezuela.
- Asamblea Nacional (2008) *Constitución de la República Del Ecuador*. Editora Nacional Única edición Montecristi – Ecuador.
- Baguer, Á. (2012). *El entorno y el clima laboral en el cumplimiento de actividades*. Santiago: Ediciones Kenko.
- Beltrán C, Moreno M, López T, Estrada J & Torres J. (2011). *Factores psicosociales y patologías laborales en trabajadores de un sistema de transporte público urbano, México*. Obtenido de Scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v40n2/v40n2a07.pdf>
- Berenson M., Levine D., Krehbiel T. (2000) *Estadística para administración*. Segunda edición. Prentice Hall.
- Bilbao, M. (1997). *Factores Psicosociales: Metodología de Evaluación*. Ministerio de Trabajo Y asuntos Sociales En España, 5.
- Chiavenato, I. (2000) *Administración de Recursos Humanos*. 5ta edición. Editorial McGraw-Hill, Bogotá - Colombia.
- Chiavenato, I (2002), *Administración en los Nuevos Tiempos*. Editorial McGraw Hill. Primera Edición, Bogotá - Colombia,
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana. Novena edición. 439 paginas.

- Código Orgánico Integral Penal del Ecuador. (2014) *Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos*, editora nacional, Quito – Ecuador.
- Congreso Nacional (2013). *Código de Trabajo del Ecuador*, Editora Nacional, Quito - Ecuador
- Díaz, D, (2011). *Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial*. Obtenido de Scielo:<http://search.proquest.com/openview/01e9f535db053c4dcafef6e9dc163e98/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2037661>
- Fernández, R. (2010). *Los riesgos psicosociales en la organización laboral*. Ediciones Consultas Profesionales. Bogotá – Colombia.
- Gómez, I. (2007). *Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo*. Recuperado el 02 de junio de 2016, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672007000100011&lng=pt&tlng=es.
- Gualli, P. (2015) *Factores psicosociales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores y servidores públicos de la empresa pública municipal mercado mayorista de Ambato*. Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Ambato: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13035/1/FCHE-PSIP-121.pdf>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene Laboral. (2000). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Monterrey: Ediciones Profesionales.
- Martínez, A. (2010). *El síndrome de Burnout: evolución conceptual y estado actual de la cuestión*, Research Gate. Vivat Academia, Puerto Cabello - Venezuela
- Martínez, J. (2012). *Capacitación y desarrollo, Administración de personal y recursos humanos (2000)*. - William B. Wrther, Jr. y Heith Davis - Editorial. Mc. Graw Hill
- Martínez, M. (2013). *La evaluación del desempeño*. Editorial Uribe. Caracas – Venezuela.

- Morales, L. (2016) *Los riesgos psicosociales en las enfermedades profesionales de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Cristóbal de Patate, provincia de Tungurahua*. Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Ambato <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20317/1/Luis%20Alejandro%20Morales%20Perrazo.pdf>
- Moreno, B. (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Medicina y Seguridad del Trabajo*. Tomado de: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Moreno, B, & Baez C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. En colaboración con Universidad Autónoma de Madrid – Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo – Ministerio de Trabajo e Inmigración de España. Obtenido de Scielo.: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Naranjo, J. (2015) *Los riesgos psicosociales y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Centralcar S.A. en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*. Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Ambato: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13038/1/FCHE-PSIP-124.pdf>
- Observatorio permanente de Riesgos Psicosociales. (2006). *Guía sobre Factores de Riesgo Psicosociales*. Impresión Digital Da Vinci. Madrid – España.
- Organización Internacional del Trabajo (1998) *La violencia en el trabajo: un problema mundial*. Obtenido de: http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008502/lang--es/index.htm

- Osorio M. (2011). *El trabajo y los riesgos psicosociales: Qué son y cómo se evalúan*. Obtenido de: <file:///C:/Users/Joseph/Downloads/Dialnet-ElTrabajoYLosFactoresDeRiesgoPsicosocialesQueSonYC-3677224.pdf>
- Solanes Á, del Río B & Molier C. (2013). *Aportaciones destinadas a la evaluación de las condiciones de trabajo (factores de riesgos psicosociales) y su relación con la ansiedad y la tensión laboral de las mujeres y los hombres*. Obtenido de <http://ve.umh.es/sieg.1/docs/icongresointernacional/comunicaciones/sciv20.pdf>
- Taylor, F. (1953). *Principios de administración científica*. Editorial El Ateneo. Buenos Aires - Argentina
- Vallejos, J. (2013). *Factores de riesgos psicosociales que afectan al rendimiento del personal de producción de la empresa Javier Diez Comunicación Visual Cia Ltda en Quito durante el año 2011*. Obtenido de Repositorio Universidad Central del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1057/1/T-UCE-0013-TS1.pdf>
- Velásquez, A. (2015). *Factores de riesgo psicosociales y el desempeño laboral del personal en la empresa Imporcalza S.A.* Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Ambato: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13031/1/FCHE-PSIP-116.pdf>
- Acevedo G, Sánchez J, Farías M, Fernández A. (2013). *Riesgos Psicosociales en el Equipo de Salud de Hospitales Públicos de la Provincia de Córdoba, Argentina*. Tomado de Scielo: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492013000300006

- Arnías, N. (2009). *Presión laboral tendenciosa y desarrollo organizacional en las universidades*, CICAG, Volumen 6 -Edición 2. Zulia, Venezuela.
- Asamblea Nacional (2008) *Constitución de la República Del Ecuador*. Editora Nacional Única edición Montecristi – Ecuador.
- Baguer, Á. (2012). *El entorno y el clima laboral en el cumplimiento de actividades*. Santiago: Ediciones Kenko.
- Beltrán C, Moreno M, López T, Estrada J & Torres J. (2011). *Factores psicosociales y patologías laborales en trabajadores de un sistema de transporte público urbano, México*. Obtenido de Scielo: <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v40n2/v40n2a07.pdf>
- Berenson M., Levine D., Krehbiel T. (2000) *Estadística para administración*. Segunda edición. Prentice Hall.
- Bilbao, M. (1997). *Factores Psicosociales: Metodología de Evaluación*. Ministerio de Trabajo Y asuntos Sociales En España, 5.
- Chiavenato, I. (2000) *Administración de Recursos Humanos*. 5ta edición. Editorial McGraw-Hill, Bogotá - Colombia.
- Chiavenato, I (2002), *Administración en los Nuevos Tiempos*. Editorial McGraw Hill. Primera Edición, Bogotá - Colombia,
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana. Novena edición. 439 paginas.
- Código Orgánico Integral Penal del Ecuador. (2014) *Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos*, editora nacional, Quito – Ecuador.
- Congreso Nacional (2013). *Código de Trabajo del Ecuador*, Editora Nacional, Quito - Ecuador
- Díaz, D, (2011). *Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial*. Obtenido de Scielo:[ghttp://search.proquest.com/openview/01e9f535db053c4dcafef6e9dc163e98/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2037661](http://search.proquest.com/openview/01e9f535db053c4dcafef6e9dc163e98/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2037661)

- Fernández, R. (2010). *Los riesgos psicosociales en la organización laboral*. Ediciones Consultas Profesionales. Bogotá – Colombia.
- Gómez, I. (2007). *Salud laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo*. Recuperado el 02 de junio de 2016, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-92672007000100011&lng=pt&tlng=es.
- Gualli, P. (2015) Factores psicosociales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores y servidores públicos de la empresa pública municipal mercado mayorista de Ambato. Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Ambato: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13035/1/FCHE-PSIP-121.pdf>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene Laboral. (2000). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Monterrey: Ediciones Profesionales.
- Martínez, A. (2010). *El síndrome de Burnout: evolución conceptual y estado actual de la cuestión*, Research Gate. Vivat Academia, Puerto Cabello - Venezuela
- Martínez, J. (2012). *Capacitación y desarrollo, Administración de personal y recursos humanos (2000)*. - William B. Wrther, Jr. y Heith Davis - Editorial. Mc. Graw Hill
- Martínez, M. (2013). *La evaluación del desempeño*. Editorial Uribe. Caracas – Venezuela.
- Morales, L. (2016) *Los riesgos psicosociales en las enfermedades profesionales de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Cristóbal de Patate, provincia de Tungurahua*. Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Ambato: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20317/1/Luis%20Alejandro%20Morales%20Perrazo.pdf>
- Moreno, B. (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Medicina y Seguridad del Trabajo*. Tomado de:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Moreno, B, & Baez C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. En colaboración con Universidad Autónoma de Madrid – Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo – Ministerio de Trabajo e Inmigración de España. Obtenido de Scielo.:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Naranjo, J. (2015) *Los riesgos psicosociales y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Centralcar S.A. en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*. Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Ambato
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13038/1/FCHE-PSIP-124.pdf>

Observatorio permanente de Riesgos Psicosociales. (2006). *Guía sobre Factores de Riesgo Psicosociales*. Impresión Digital Da Vinci. Madrid – España.

Organización Internacional del Trabajo (1998) *La violencia en el trabajo: un problema mundial*. Obtenido de: http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008502/lang--es/index.htm

Osorio M. (2011). *El trabajo y los riesgos psicosociales: Qué son y cómo se evalúan*. Obtenido de: <file:///C:/Users/Joseph/Downloads/Dialnet-ElTrabajoYLosFactoresDeRiesgoPsicosocialesQueSonYC-3677224.pdf>

Solanes Á, del Río B & Molier C. (2013). *Aportaciones destinadas a la evaluación de las condiciones de trabajo (factores de riesgos psicosociales) y su relación con la ansiedad y la tensión laboral de las mujeres y los hombres*. Obtenido de Scielo: <http://ve.umh.es/sieg.1/docs/icongresointernacional/comunicaciones/sciv20.pdf>

Taylor, F. (1953). *Principios de administración científica*. Editorial El Ateneo. Buenos Aires - Argentina

Sales, M. (2010). El desempeño laboral. México.: Pearson.

Sandoval Caraveo, M. D. (2004). Concepto y Dimensiones deL Clima Organizacional. Administración.

Schein, E. (1992). Psicología de la Organización. México.: Prentice-Hall. .

Schein, E. H. (1998). La Cultura Empresarial y el Liderazgo. Una Visión Dinámica. Plaza y Janes Editores S.A.

Schermerhorn, J. (2001). Administración. (1ª Edición. ed.). México: Editorial Limusa.

Segredo , A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Revista Cubana de Salud Pública.

Soto, B. (2013). Cómo Goolge motiva a sus empleados. Revista Gestión.Org.

Vera, M., & Cuello, C. (2012). Prácticas de gestión humana en la República Dominicana. República Dominicana: Intec.

Vielmetter, G. (2011). El estilo de vida mediterráneo no se refleja en el clima laboral. Hay Group, empresa internacional de consultor

Robles, Miguel Ángel (2001): La comunicación interna en las entidades financieras andaluzas. El ejemplo de El Monte y CajaSur (tesina). Facultad de Comunicación,

POLITICAS DE COMUNICACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORARL

Communication policies and their labor performance

Jorge Enrique Villafuerte Soria

Jorgewow_1992@hotmail.com C.: 1804149720

Estudiante de Psicología Industrial, Universidad Técnica de Ambato

RESUMEN

En la actualidad la comunicación es una de las partes más importantes dentro de una empresa ya que influye de manera directa en el desempeño laboral de todos los trabajadores y funcionarios de dicha institución .Desafortunadamente la mayoría de empresas no usa la comunicación de una manera adecuado y la cual pueda servir como motivación a sus empleados por ende mientras menor comunicación exista entre las personas que conforman la institución mas probabilidades habrá de q la motivación y el desempeño de los empleados se vea afectado si bien, hay algunos “afortunados” que han logrado posicionarse en puestos en compañías que mantienen una comunicación muy abierta y fluida, la realidad es que gran porcentaje de las empresas sufren las consecuencias de la falta de diálogo.

La mala comunicación puede ser un problema realmente grave para cualquier tipo de empresa y se puede presentar en diferentes formas y niveles, desde pequeños malentendidos con el director hasta pérdida de clientes o monetarios.

Como resultado de lo anterior, tus empleados pueden perder intereses e incluso llevar a tu compañía al fracaso.

Por ello te invito a que reflexiones los siguientes puntos acerca de las afectaciones que provoca el hecho de no comunicarse correctamente con tu equipo de trabajo

Poca motivación y baja moral: La mala comunicación provoca resentimiento, frustración, enojo y todo esto se contagia. Además de propagarse como un virus, la desmotivación afecta la productividad y es uno de los principales motivos de renuncia en las compañías. La situación monetaria no es el único elemento por el cual las personas deciden permanecer en un empleo, también lo hacen porque les agrada sentirse recompensados, exitosos y primordialmente, escuchados.

Disminución del rendimiento: Cuando las instrucciones son poco claras o precisas la productividad disminuye y se generan pérdidas de tiempo. Igualmente, cuando el lenguaje no es el apropiado y el personal al mando no sabe cómo dirigirse a su personal (o simplemente no lo hace), se propicia confusión y malestar lo que deriva en falta de entendimiento y finalmente en que las personas no han lo que necesitan hacer o bien que no sepan cómo hacerlo.

Palabras clave : Políticas de comunicación ,desempeño laboral , poca motivación mala comunicación , Toma de decisiones

COMMUNICATION POLICIES AND THEIR LABOR PERFORMANCE

Jorge Enrique Villafuerte Soria
Jorgewow_1992@hotmail.com C.: 1804149720

Student of Industrial Psychology, Technical University of Ambato

ABSTRACT

At present, communication is one of the most important parts of a company since it directly influences the work performance of all workers and employees of that institution. Unfortunately, most companies do not use communication in an adequate way and Which can serve as motivation to their employees therefore, the less communication between the people that make up the institution, the more likely there will be the motivation and the performance of the employees will be affected, although there are some "fortunate" who have managed to position themselves In positions in companies that maintain a very open and fluid communication, the reality is that a large percentage of companies suffer the consequences of lack of dialogue.

Bad communication can be a really serious problem for any type of company and can be presented in different forms and levels, from small misunderstandings with the director to loss of customers or money.

As a result of this, your employees may lose interest and even lead your company to failure.

So I invite you to reflect on the following points about the effects caused by not communicating correctly with your work team

Poor motivation and low morale: Bad communication causes resentment, frustration, anger and all this is contagious. In addition to spreading as a virus, demotivation affects productivity and is one of the main reasons for companies to resign. The monetary situation is not the only element by which people decide to stay in a job, they also do it because they like to feel rewarded, successful and primarily heard.

Decreased performance: When the instructions are unclear or precise, productivity decreases and time wasted. Similarly, when language is not appropriate and the commanding staff do not know how to address their staff (or simply do not do it), confusion and discomfort stem from lack of understanding and finally people have not They need to do or do not know how to do it.

Key words: Communication policies, job performance, poor motivation, poor communication, Decision making

INTRODUCCIÓN

Gran parte de los problemas internos de las organizaciones están directamente relacionados con una mala gestión de su comunicación interna. No resolverlos a tiempo termina por afectar a otras áreas de la organización y puede acabar enrareciendo el ambiente y debilitando las relaciones entre tus empleados. Por eso, detectar los principales problemas de comunicación interna en las empresas es fundamental para evitar que crezcan.

Las políticas de comunicación ayudan a que los miembros de la empresa apliquen una adecuada comunicación entre si lo que ayuda a su desenvolvimiento y su mejor desempeño la toma de decisiones es una parte importa de la comunicación empresarial las cuales se deben dar a conocer a los miembros de la mismas para tener en cuenta el camino que esta tomando la empresa

la Comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de la organización, y entre esta y sus diferentes públicos externos.

(Rodriguez Rowe, 2012)Verónica Rodríguez menciona que la Comunicación Organizacional es una herramienta útil para empresarios y ejecutivos; útil para favorecer la integración de los públicos internos generando ambientes de trabajo propicios para el desarrollo del individuo y el de la organización.

(John, 2011), Señala que la comunicación organizacional es el específico por medio del cual la información avanza y se intercambia a través de toda la organización. La información fluye a través de las estructuras formales e informales, y lo hace hacia arriba, hacia abajo y lateralmente.

(Caballano, 2013), Para Caballano la gestión de los recursos humanos se encarga de obtener y coordinar a las personas de una organización, de forma que consigan las metas establecidas. Para ello es muy importante cuidar las relaciones humanas.

(Magliocchini, 2012), Mientras que para Magliocchini la gestión de Recursos Humanos es la que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización. La Gestión de Recursos Humanos es la que

suministra los mejores elementos para que laboren en la entidad y así lleven a la empresa a desarrollarme óptimamente y se cumplan todos los objetivos.

Estos trabajos sobre comunicación revelan las formas y maneras que la comunicación puede ser tomando y empleada para un mejor desenvolvimiento y como influyen en el desempeño laboral de las personas de manera positiva ya que una buena comunicación organizacional ayuda aun mejor desenvolvimiento empresarial

En la institución objetivo de estudio no existe una política de comunicación por lo tanto muchas cosas se ven afectadas dentro del ámbito laboral una de ella el desempeño de muchos empleados que al no saber el rumbo y las decisiones q son tomadas se siente excluidos y no se sienten como parte de la institución.

Gran parte de los problemas internos de las organizaciones están directamente relacionados con una deficiente gestión de su comunicación interna.

En el Ecuador las instituciones públicas no cuentan con estrategias de comunicación interna es por ello que se originan diferentes problemáticas en el entorno laboral siendo la base primordial para la sociedad.

Por eso, detectar los principales problemas de comunicación interna en las empresas es fundamental para evitar que proliferen

La comunicación interna y las políticas institucionales en el Ecuador son la base primordial para el desenvolvimiento laboral en las instituciones y empresas, de esta depende el ambiente y la importancia que se le da al trabajador como a la institución, ya que el desarrollo de los integrantes beneficiará al desarrollo humano y profesional. Es evidente que la comunicación interna tiene un rol proactivo dentro de las labores, creciendo, en busca de su propio lugar, un lugar que en definitiva ayudará considerablemente a cumplir y a transmitir la filosofía y la cultura de una institución.

Métodología

El presente artículo se alinea con el paradigma denominado crítico propositivo con un enfoque, cualitativo ya que la información recolectada es analizada e interpretada, proceso mediante el cual se facilita la comprensión del problema además es cuantitativo debido a que existe información numérica, que ha pasado por un correcto proceso de tabulación de datos estadísticos.

Al mismo tiempo se maneja el nivel descriptivo, puesto que se describe eventos y situaciones de manera ordenada y sistemática, mismos que permiten un análisis de forma crítica de las diferentes causas y consecuencias del problema. Lo cual ayuda a establecer comparaciones y relaciones. De igual manera se desarrolla de acuerdo con el nivel exploratorio ya que permite conocer las consecuencias del problema, al cual no se le ha prestado la debida atención hasta el día de hoy, a causa del desconocimiento de políticas de comunicación y las consecuencias negativas en el desempeño laboral de los miembros de la organización

La investigación se ha realizado con personas de un mismo grupo de trabajo, con los mismos superiores, las mismas políticas internas, igual horario de trabajo, la misma cultura y clima organizacional, sin embargo se los ha dividido en un grupo de personas casadas y otro de personas solteras para cumplir con los objetivos de la investigación.

La población en estudio fue de 33 personas 20 hombres y 13 mujeres . Para garantizar resultados verídicos no se considera la necesidad de extraer una muestra.

Para la recolección de información acerca de las políticas de comunicación y su influencia en el desempeño laboral, se utiliza el instrumento de evaluación propuesto por el investigador encargado. Esta herramienta de evaluación pretende brindar información que ayude a determinar cuáles y como se aplicaran las políticas de comunicación y su influencia en el desempeño laboral en una determinada situación, facilitando así, el análisis psicosocial de una organización completa o de ciertas áreas de la misma, mediante los cuestionarios de aplicación individual

Los datos obtenidos de la población son examinados y tabulados para de esta manera realizar una valoración específica , facilitando así la identificación de los diversos problemas de comunicación que existen dentro de la institución, además mediante la aplicación de una encuesta con un cuestionario estructurado se recoge información de primera mano que posteriormente es analizada en forma crítica e interpretada a fin de verificar o contrastar los resultados.

Análisis y Discusión de resultados

Los resultados obtenidos son los siguientes: se obtuvo un 100% en el estudio, De los colaboradores que respondieron el cuestionario de la encuesta el grupo de edad más numeroso es de 27 a 30 años de edad (27.4%).

en las instalaciones de la organización se procedió a aplicar el cuestionario estructurado de la encuesta. De los resultados más interesantes se puede mencionar que: al menos el 60% de organización no se preocupa por su comunicación y por su talento humano a fin de mejorar el rendimiento laboral.

La información plasmada en el párrafo anterior es contrastada y comprobada mediante el informe general del instrumento de evaluación de riesgos en su desempeño laboral al no aplicar una adecuada comunicación

La información recolectada será parte de procesos de tabulación, análisis crítico e interpretación. Procesos que contribuyen a la adecuada identificación de las causas y consecuencias del problema generado por la ausencia de políticas de comunicación.

La administración de recursos humanos constituye un sistema, cuya premisa fundamental es concebir al hombre como el elemento fundamental de toda organización, el único capaz de innovar y revolucionar los procesos del trabajo en salud, a partir de una visión perspectiva, para enfrentar con creatividad y realismo los principales retos de la humanidad. La fuerza de trabajo en salud pública es diversa, multiprofesional y multisectorial.

Tiene como objetivo organizar a los trabajadores de una entidad dada, para alcanzar los objetivos y metas de la organización. Está dirigido a obtener mayores resultados en términos de rendimiento, el aprovechamiento del tiempo de trabajo, la salud del trabajador y a conservar los mejores valores, tradiciones, experiencias y prácticas de los miembros de la organización, en beneficio del país, la institución y de sí mismos.

La administración de recursos humanos recluta, selecciona, ubica, mantiene y desarrolla en las personas la motivación y competencias adecuadas para el lugar y momento precisos.

La gestión de recursos humanos incluye la teoría, las decisiones e intervenciones sobre los procesos inherentes al desempeño del recurso humano de salud, en su contribución a la atención de la salud de la población, en una institución especializada (servicio de salud), que es el lugar donde el trabajador de la salud actúa técnica y profesionalmente, y hace efectivo su convenio de trabajo.

Ello indica la estrecha vinculación entre el desarrollo personal y social, así como los otros desarrollos tradicionalmente asociados a una buena educación formal y la preparación general para el trabajo. Cualitativamente hablando, ha surgido un elemento de alta valoración en el trabajo: el conocimiento. Este ha pasado a ser la base del trabajo humano, a tal punto que la actual ha sido llamada la "sociedad del conocimiento".

Justamente este hecho ha cambiado cualitativamente la reflexión sobre el trabajo, que actualmente está centrando su definición en torno a factores asociados al conocimiento y a la capacidad de aplicarlo ante situaciones imprevistas que se presentan día a día. Son estos cambios los que anteceden a la aparición del concepto de competencia laboral y de trabajador competente.

El ser humano constituye el nervio motor de toda organización. Por ello en el concepto actual de recurso humano, no solo queda comprendida la actividad humana, sino también los factores que la modelan: conocimientos, habilidades,

experiencias, motivaciones, intereses, vocación, valores, actitudes, potencialidades y su estado de salud, entre otros).

La gestión de recursos humanos se encarga por tanto de la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también del control de las técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal.

Las evaluaciones realizadas hasta hoy día han sido útiles, pero sus resultados se orientan a analizar el pasado; hoy más que nunca se hace necesaria una orientación de los procesos evaluativos de los trabajadores hacia el futuro

La calificación profesional ya no es concebida solo como la acumulación de saberes o habilidades, sino como la capacidad de actuar, intervenir y decidir en situaciones no siempre previstas, así, el foco de atención se ha desplazado de las calificaciones a las competencias laborales. El desempeño y la productividad global dependen mucho de su capacidad y agilidad para resolver problemas. Por tanto, se establece una nueva relación entre competencia y formación profesional, y se van creando nuevas dimensiones en el desarrollo del capital humano.

El interés por las competencias laborales en salud surge como consecuencia de la complejidad del mundo del trabajo, el contexto de las reformas y los cambios rápidos de las tecnologías y los mercados. Hoy las instituciones de salud requieren personal con competencias para trabajar en escenarios y situaciones cambiantes, que demandan no solamente la aplicación de conocimientos, sino además la combinación de otras capacidades para producir respuestas significativas que sobrepasen los aspectos puramente instrumentales.

Las competencias permiten articular todos los subsistemas de la gestión de recursos humanos a resultados globales, conservando cada uno de sus componentes sus dinámicas y características internas propias: selección, formación, evaluación, ascenso, reconocimiento y certificación.

Es importante significar que las competencias no son patrimonio de un puesto de trabajo, sino que son atributos del trabajador e incorporan elementos individuales y sociales en una trayectoria que en cada caso es única.

Una práctica laboral efectiva requiere, por tanto, de un enfoque de competencia. Es una nueva visión de las relaciones entre aprendizaje y trabajo.

Hoy día, las competencias laborales se han convertido en un instrumento para el diálogo y la negociación entre la educación y el trabajo, de ahí la necesidad de vincular la educación con el desempeño, de forma que conduzca a que los individuos encuentren en ella una formación propiciadora para su desarrollo integral y que se traduzca en una posibilidad real de incorporación a la sociedad contemporánea donde viven.

Múltiples han sido las definiciones publicadas sobre la competencia laboral. Desde cualquier perspectiva, se pueden identificar ideas que se repiten en las definiciones tales como:

La combinación de conocimientos, habilidades y actitudes.

La idea de poner en juego, movilizar, capacidades diversas para actuar logrando un desempeño.

La idea de que este desempeño puede darse en diversos contextos cuyos significados la persona debe ser capaz de comprender para que la actuación sea ad hoc.

Si consideramos los elementos comunes extraídos de las definiciones publicadas, así como los últimos criterios aceptados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y a partir de lo establecido por la Oficina Nacional de Normalización de Cuba y las experiencias desarrolladas por el MINSAP se establece la siguiente definición:

"La competencia laboral es la capacidad del trabajador para utilizar el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores, -desarrollados a través de los procesos educacionales y la experiencia laboral-, para la identificación y solución de los problemas que enfrenta en su desempeño en un área determinada de trabajo".

Las competencias identifican ante todo, resultados laborales concretos que comprenden las diferentes funciones que desarrolla el trabajador, tales como: asistenciales, educacionales, investigativas y de gestión, en un área de trabajo específica.

Por tanto, el poseer capacidades no significa ser competente. La competencia no reside en las capacidades que una persona posee, sino en su movilización para resolver problemas. "Saber", además no es poseer, sino utilizar; al poner en práctica una acción es que se llega a ser competente. Por otra parte, el "saber hacer" no es aplicar rutinariamente los saberes del individuo, sino es un "saber actuar".

El "saber actuar" conlleva un conjunto de acciones, donde la ejecución de cada uno es dependiente del cumplimiento del todo. La competencia exige saber encadenar y desencadenar diferentes actuaciones y no solo aplicarlas aisladamente.

Las competencias van a ser adquiridas a lo largo de toda la vida laboral activa, y no pueden entenderse al margen del contexto particular donde se ponen en juego, o sea, no pueden separarse de las condiciones específicas del escenario laboral donde se evidencian. Las competencias van más allá de la mera especialización técnica, para incluir dimensiones relacionales y sociopolíticas. El comportamiento técnico y metodológico ha de completarse con el comportamiento personal, político y social. Por otra parte, tal como se sabe que el conocimiento científico es perecedero; por lo tanto toda competencia y calificación son también perecederas en el tiempo y el espacio.

Las competencias también son denominadas "unidades de competencias". Y revisten un significado claro y concreto en el proceso de trabajo, y por tanto, tienen valor en el ejercicio de sus actividades laborales e incluye también cualquier requerimiento relacionado con la salud, seguridad, calidad y relaciones de trabajo, entre otros.

Con el paso del tiempo se ha tomado en cuenta el aspecto mental del trabajador como parte del área de la salud ocupacional. Lo que ha obligado a trabajadores y

empleadores al cumplimiento de leyes y políticas internas de seguridad e higiene en el trabajo.

Se recuerda que solamente significa riesgo para la persona cuando esta lo percibe como tal. Lo que da a entender que el estado civil de un trabajador implica ciertos cambios en la forma de percibir riesgos, respecto a varias acciones y situaciones diarias en el trabajo, que posiblemente antes no eran consideradas como riesgo, pues la evaluación dirigida específicamente a las personas solteras muestra un colectivo humano de trabajo bastante sano respecto a riesgos psicosociales.

El factor de comunicación Autonomía se mantuvo en la totalidad de la población en una situación adecuada en todas las valoraciones realizadas según el método utilizado para la evaluación de riesgos. Entendiéndose así que las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo son las adecuadas.

Sin embargo el factor Participación y Supervisión fue un factor constante con niveles de riesgo elevados en todos los informes realizados. Por lo cual se puede interpretar que el control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres no es percibida como adecuada por los trabajadores.

Como el Valor calculado en el cálculo de Chi cuadrado es **31,8521** y es mayor al valor calculado por la formula estadística con $GL=2$, y el nivel de significación $=0.05$ es igual a **5,911**. Por lo cual se procede a rechazar la hipótesis nula y se toma la hipótesis alternativa “La comunicación en el departamento de recursos humanos SI influye en el desempeño laboral

Conclusiones

- ◆ La población en estudio de esta investigación en su totalidad es de género masculino, por lo cual se concluye que para los colaboradores varones, el estar casados implica tener una mayor probabilidad de padecer los efectos negativos de los riesgos psicosociales.
- ◆ Se necesita lo más pronto posible la gestión de Riesgos Psicosociales en la institución, a fin de reducir los niveles de impacto que tienen sobre los colaboradores, con lo cual se cuida de la salud del capital humano y se asegura un correcto desempeño laboral.
- ◆ Los datos presentados corresponden a personas casadas y solteras, mismas que reportan una diferente forma de percibir los riesgos de tipo psicosocial. La población divorciada es de apenas 2 personas por lo cual no se constituye en una muestra significativa para realizar conclusiones.
- ◆ Es necesario mejorar los procesos de control por parte de los organismos encargados de velar por la seguridad del trabajador y de esta manera prevenir enfermedades al colaborador a causa de la realización de sus actividades laborales.

ANEXOS



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

**Encuesta Dirigida al personal de recursos humanos del gobierno autónomo
descentralizado del cantón Patate**

OBJETIVO:

Investigar la Relación que existe entre las Políticas de comunicación y el desempeño Laboral en el Personal de recursos humanos del GAD Patate

-Indicaciones:

- La encuesta es anónima.
- Se le solicita de la manera más comedida que responda con total sinceridad.
- Marcar con una X con la respuesta que corresponda.

1-¿Sabe ud que es la comunicación interna?

SI

NO

2-¿En comunicación interna se percibe organización en el GAD Patate?

SI

NO

3-¿Considera usted que la creación de herramientas comunicativas fortalecerá la relación entre los servidores públicos?

SI

NO

4-¿ Debería existir una agenda de comunicación entre autoridad y servidor publico?

SI

NO

5-¿Cree que se deberían implementar actividades para mejorar la comunicación entre servidores públicos?

SI

NO

6-¿Conoce de la existencia de políticas institucionales en el GAD Patate?

SI

NO

7-¿Consideran su criterio para la toma de decisiones en el GAD Patate?

SI

NO

8-¿Las políticas institucionales obedecen a los acuerdos establecidos de desempeño dentro de la institución ?

SI

NO

9-¿La disponibilidad de una guía con las políticas institucionales mejoraría el desenvolvimiento laboral ?

SI

NO

10-¿Cree usted que se deberían brindar capacitaciones para mejorar el ambiente laboral

SI

NO



ILUSTRACIÓN 13 GAD PATATE

Elaborado por : Jorge Villafuerte . (15/01/2017).



ILUSTRACIÓN 15 OFICINA RRHH

Elaborado por : Jorge Villafuerte . (15/01/2017).



ILUSTRACIÓN 16 AUDITORIA INTERNA

Elaborado por : Jorge Villafuerte . (15/01/2017).

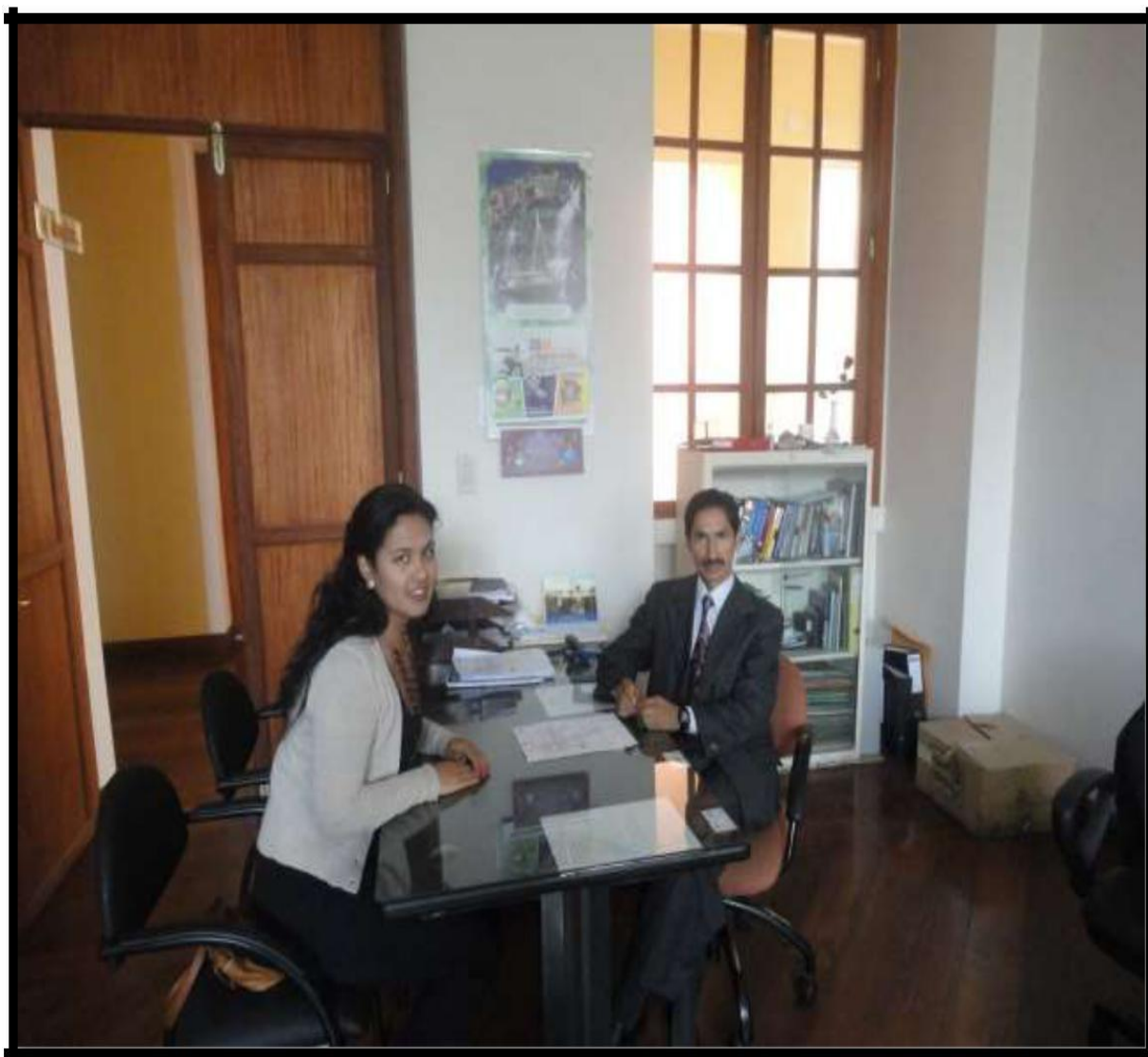


ILUSTRACIÓN 17 DEPARTAMENTO DE CATASTROS.

Elaborado por : Jorge Villafuerte . (15/01/2017).



ILUSTRACIÓN DEPARTAMENTO HSE

Elaborado por : Jorge Villafuerte . (15/01/2017).