



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

TEMA

La Cultura Organizacional en el proceso de la Comunicación Interna en el Distrito de Salud 13D02 Jaramijò - Manta – Montecristi. En el año 2019.

Autora

Zambrano Zambrano Jessica Jarely

Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo

Carrea de Secretariado Ejecutivo

Manta, 14 de agosto de 2019

TEMA

La Cultura Organizacional en el proceso de la Comunicación Interna en el Distrito de Salud 13D02 Jaramijò - Manta – Montecristi. En el año 2019.

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de docente tutora de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 80 horas, bajo la modalidad de trabajo de investigación, cuyo tema del proyecto es “**La cultura organizacional en el proceso de comunicación interna en el Distrito de Salud 13D02 Jaramijò, Manta, Montecristi, año 2019**”, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la señorita, **Jessica Jarely Zambrano Zambrano**, estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo, período académico 2018-2019, quien se encuentra apta para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 12 agosto de 2019

Lo certifico,

Dra. Digna Quijije Zambrano, PhD

Docente Tutor(a)

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado principalmente a Dios por estar siempre presente en mi corazón, por darme la fuerza y valentía de no desistir y así continuar en el proceso de obtener lo anhelado, que es convertirme en una profesional eficaz.

A mi Hijo Jeremy Jesús, quien ha sido mi mayor motivación y me ha dado la fortaleza de luchar por mis sueños, a mis padres Policarpo Zambrano y Marilyn Zambrano, por ser mi pilar fundamental y apoyarme en todo momento e inculcarme valores, por depositar su confianza en mí dándome consejos y brindándome su amor y apoyo incondicional a diario; tanto financiera como moralmente.

A mis hermanos Yandry, Jeniffer y Yaritza por el apoyo moral en todo momento del proceso tanto de mi Vida personal como universitaria.

A mi sobrina Melany Maholy, a quien considero como una hija, por brindarme sus sonrisas y alegrarme la Vida.

Jessica Jarely Zambrano Zambrano

RECONOCIMIENTO

A Dios por guiarme siempre por el camino correcto, y no dejarme decaer ante las adversidades más difíciles en mi vida, por permitirme llegar hasta donde he llegado, y lograr llegar cumplir la meta propuesta que ha sido convertirme en una profesional.

A la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, por haberme acogido permitiéndome instruirme en el mundo del aprendizaje obteniendo resultados satisfactorios y lograr mi meta de Vida, unos de mis sueños como lo es obtener mi título de tercer nivel como profesional en Secretariado Ejecutivo.

A la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo “FAGEDECE” Por impartirme sus enseñanzas a través de los docentes, quienes se convirtieron en una ayuda fundamental en el proceso de aprendizaje, y a la vez por involucrarme en actividades que fortalecieron la astucia en el ámbito laboral.

Al Lic. Pedro Idrovo, por el apoyo incondicional, la impartición de saberes, y por estar siempre presto a cualquier inquietud y/o duda que se me presentase en el desarrollo de este trabajo.

A la Decana de la “FAGEDECE” Lic. Magdalena Bermúdez Villacreces, y a la Dra. Digna Quijije, tutora asignada por la comisión académica por su apoyo e impartición de saberes a lo largo de esta investigación.

Jessica Jarely Zambrano Zambrano

ÍNDICE GENERAL

TEMA	II
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	III
DEDICATORIA	IV
RECONOCIMIENTO.....	V
ÍNDICE GENERAL.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS	VIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I:	8
ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIONES	8
1.1. Antecedentes Investigativos	8
1.2. Fundamentación Legal	9
1.3. Fundamentación Filosófica	11
1.4. Fundamentación Social	13
CAPÍTULO II	14
MARCO TEÒRICO	14
GENERALIDADES DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL	14
2.1. Definición de cultura.....	14
2.2. Definición de organizacional	14
2.3. ¿Qué es Cultura Organizacional?.....	14
2.4. Importancia de la cultura organizacional	16
2.5. Clasificación de la cultura organizacional.....	17
2.7. Características de cultura organizacional.....	19
2.8. Elementos de la cultura organizacional	20
CAPITULO III	21
3.1. Definición de comunicación	21
3.2. Definición de comunicación interna.....	21
3.3. Importancia de la comunicación interna	22

3.4. Tipos de comunicación	23
3.5. Características de comunicación interna.....	24
3.6. Elementos de comunicación interna.....	25
3.7. Procesos de comunicación interna.....	26
DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO	28
ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA.....	36
DISCUSIÓN	38
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	40
Conclusiones.....	40
Recomendaciones.....	41
BIBLIOGRAFÍA.....	42
Anexo 1: Formato de Encuesta.....	44
Anexo 2: Formato de Entrevista.....	46
Anexo 3: Fotografías de las encuestas aplicadas al personal del Distrito de Salud 13D02 Jaramijó- Manta- Montecristi	47
Anexo 4: Fotografías de las tutorías con la Dra. Digna Quijije, tutora asignada por la comisión académica	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: ¿Conoce usted qué es la cultura organizacional?.....	28
Tabla 2: ¿Según los tipos de cultura organizacional, cuál considera usted que se maneja en la organización que usted labora?	29
Tabla 3: ¿Están los valores de la organización alineados con los que usted considera importante en su vida?	30
Tabla 4: ¿Considera usted que en el ambiente de trabajo se refleja la cultura organizacional que se predica?	31
Tabla 5: ¿Con qué frecuencia la información relevante le llega por medios “informales”, en lugar de medios (formales)?	32
Tabla 6: ¿La organización realiza diferentes capacitaciones de diferentes temáticas, con el objetivo de incursionar a que se genere una comunicación interna eficaz?	33
Tabla 7: ¿Cree usted que una buena comunicación interna ayuda a obtener mayormente resultados positivos en la organización?.....	34

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: ¿Conoce usted qué es la cultura organizacional?	28
Gráfico 2: ¿Según los tipos de cultura organizacional, cuál considera usted que se maneja en la organización que usted labora?	29
Gráfico 3: ¿Están los valores de la organización alineados con los que usted considera importante en su vida?	30
Gráfico 4: ¿Considera usted que en el ambiente de trabajo se refleja la cultura organizacional que se predica?	31
Gráfico 5: ¿Con qué frecuencia la información relevante le llega por medios “informales”, en lugar de medios (formales)?	32
Gráfico 6: ¿La organización realiza la capacitaciones de diferentes temáticas, con el objetivo de incursionar a que se genere una comunicación interna eficaz?.....	33
Gráfico 7: ¿Cree usted que una buena comunicación interna ayuda a obtener mayormente resultados positivos en la organización, por qué?.....	34

RESUMEN

La cultura organizacional es un factor imprescindible para las organizaciones que pretenden alcanzar el éxito, sin embargo es un problema para los directivos que no saben cómo lidiar con esta, ni como plantear estrategias para su adecuada funcionalidad, debido a ello, este proyecto estuvo enfocado en el contexto laboral, acotando como principal objetivo Analizar conceptualmente las variables de la Cultura Organizacional en el proceso de Comunicación Interna en el Distrito de Salud 13D02 Jaramijó – Manta - Montecristi. En el año 2019.

Cabe mencionar que este estudio se basó en la adecuada revisión de literatura y selección de información en diversas fuentes de consulta, las cuales presentan en su contenido a la cultura organizacional como una problemática social muy poco atendida en el entorno organizacional, pues el interés por su indagación se ha centrado en el personal del Distrito de salud 13D02 Jaramijó – Manta – Montecristi, donde, desde esta perspectiva se hace notable la importancia de su estudio para ampliar los conocimientos sobre el fenómeno en el ámbito laboral.

La investigación partió de un enfoque descriptivo al detallar de forma específica los aspectos con más relevancia sobre las variables en estudio; además, la muestra seleccionada estuvo formada por 24 colaboradores de la dependencia antes mencionada. Los resultados obtenidos a través de la encuesta y entrevista fue lo que posibilitó a la obtención de resultados, e identificar problemas claramente vinculados con la falta de valores, moralidad, padecidos por los empleados.

Palabras claves: Cultura Organizacional, Valores institucionales, Comunicación Interna, Ámbito laboral.

ABSTRACT

The organizational culture is an essential factor for organizations that intend to achieve success, however it is a problem for managers who do not know how to deal with it, or how to propose strategies for its proper functionality, because of this, this project was focused on The labor context, with the main objective Conceptually analyze the variables of Organizational Culture in the Internal Communication process in the Health District 13D02 Jaramijò - Manta - Montecristi. In the year 2019.

It is worth mentioning that this study was based on the adequate review of literature and selection of information in various sources of research, which present in their content to the organizational culture as a social problem very little attended in the organizational environment, because the interest in its inquiry has focused on the staff of the Health District 13D02 Jaramijò - Manta - Montecristi, where, from this perspective, the importance of their study to expand knowledge about the phenomenon in the workplace is remarkable.

The research was based on a descriptive approach to detail in a specific way the most relevant aspects of the variables under study; In addition, the selected sample was included by 24 collaborators of the aforementioned unit. The results obtained through the survey and the interview were what allowed to obtain results, and identify problems clearly linked to the lack of values, morality, suffered by employees.

Keywords: Organizational Culture, Institutional Values, Internal Communication, Labor scope.

INTRODUCCIÓN

La cultura organizacional, surge a partir de los años 80 y puede ser definida como un sistema de significado compartido entre los miembros de una organización, por esto, es importante resaltar que esta ha cambiado considerablemente en el modo de sobrevivir y mantenerse en la excelencia, mismo que le permite alcanzar niveles altos de productividad para llegar al éxito, puesto que el desarrollo organizacional es un esfuerzo que debe ser asumido por los administrativos donde se involucren los recursos humanos de la organización y permita lograr los objetivos y metas planteados por la misma.

La cultura organizacional es una temática que ha tenido gran relevancia e importancia aún desde los años 70 u 80; es necesario que la cultura organizacional esté presente en cada organización, ya que ésta es la encargada de medir el rendimiento tanto individual como colectivo de los trabajadores Miquilena y Paz como se citó en (Robbins, 2005).

Actualmente, en las organizaciones se están efectuando sistemas que hagan posible la interacción de todos los elementos, como su misión, visión y valores, los cuales están basados en principios corporativos que identifican y diferencian a una institución de otra, con un conjunto de claves que proporciona sus mejores resultados.

No obstante, en varias organizaciones aún no se ve reflejado el interés y dedicación por parte de directivos como de empleados, esto genera controversia y conlleva a una cultura organizacional débil, en la cual los objetivos no están claros, la visión y misión mucho menos, todos ven a la empresa de una manera distinta y cada persona busca de manera individual lograr sus objetivos por caminos diferentes, lo cual genera mal ambiente laboral, gente desmotivada y poca productividad. En base a lo expuesto, (Sampieri, Valencia, & Soto, 2014) definen a la cultura organizacional como un recurso estratégico que posee el valor de asegurar la continuidad y permanencia de las organizaciones.

En base a lo expuesto se puede decir que la cultura organizacional en términos generales, es descrita como el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, y valores dentro de una organización.

Desde esta perspectiva, se hace necesario comprender el significado de la comunicación interna, la misma que es definida por (Pizzolante, 2004) como una serie de situaciones en donde dos o más personas intercambian, comulgan o comparten principios, ideas o sentimientos de la empresa con visión global. Por otro lado, las organizaciones requieren que se desarrollen estrategias de comunicación interna para todo el personal, pues esto permite mayor confianza, empatía y sobre todo conocer los aspectos emocionales y mentales que experimenta el personal en sus áreas de trabajo.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, se puede asumir que la comunicación interna en las organizaciones es muy importante, debido a que es considerada una variable estratégica, que permite obtener informaciones claras mediante el uso de algunos medios de comunicación y a la vez implementar ideas, en donde se pueda cumplir a cabalidad con los objetivos establecidos en una entidad y así poder transmitir el conjunto de valores compartidos por los miembros de la organización de manera exitosa.

Dentro del ámbito organizacional la comunicación es fundamental porque permite la interacción con distintas clases de personas, dándoles a conocer criterios propios, aclarándoles dudas empresariales. Por tanto, es necesario conocer la manera en que la Organización maneja la comunicación y conviene establecer estrategias que permitan el uso adecuado de información ante la sociedad.

A nivel mundial, las investigaciones realizadas en países como Colombia y Argentina y Estados Unidos, han revelado a través de sus resultados que; los empleados no siempre tienen deseo de un crecimiento organizacional, si no personal, lo cual genera controversia y da paso a una cultura organizacional inadecuada, que no sigue los valores institucionales.

En Ecuador se evidencia que la mala gestión comunicativa trae consigo consecuencias negativas; pues, la comunicación en las organizaciones en su mayoría es una debilidad y no es empleada satisfactoriamente, para ello es necesario implementar estrategias comunicativas que permitan cubrir las acciones de una empresa, además, es necesario que los objetivos empleados en la organización sean cumplidos a cabalidad y así poder cubrir las acciones de una Institución.

Así mismo, muchas empresas ignoran este factor tan importante debido al desconocimiento sobre la naturaleza del problema en las organizaciones en cuanto a la cultura organizacional, es por esto que existe un déficit considerable en la organización, que se caracteriza por una identidad, por sus particularidades, y su quehacer organizacional. También, la cultura de la sociedad en la que se inserta, debido a que permitirá o impedirá modos concretos de relación organizacional.

En el contexto latinoamericano, se evidencia la problemática existente en cuanto a las variables en estudio, puesto que; en el proyecto se encontraron investigaciones previas sobre la cultura organizacional con un enfoque en el entorno laboral, donde refleja la carencia de valores, que existe actualmente en las Instituciones tanto públicas como privadas. Por otro lado, es enfático destacar la importancia de la existencia de trabajos científicos en relación a la comunicación interna, partiendo desde que es inevitable relacionarnos entre sí, y que es considerada una herramienta eficaz para el buen desenvolvimiento de los empleados, que guie a lograr un clima laboral propicio en las organizaciones e indicando el interés por su desarrollo y fortalecimiento por la plena autorrealización de su personal.

En este sentido, al relacionar el objeto y campo, se puede manifestar que; no todo profesional actúa de igual manera ante situaciones conflictivas generadas por las distintas creencias, hábitos, y valores, que posea cada persona, por ende, la influencia que provoca la cultura organizacional en el trabajo puede dar paso a que el personal actúe objetivamente y emplee el control de sus emociones

como una forma de prevenir el problema o por otro lado, que tienda a sumergirse en condiciones laborales inestables que lo conlleven a un grado de empelar rumores, falta de motivación, disminución en productividad, y hasta ausentismo laboral.

En el Distrito de Salud 13D02 Jaramijò – Manta – Montecristi, cada uno de los departamentos que lo integran manejan la cultura organizacional como estrategia para realizar gestiones relacionadas con los procedimientos internos y administrativos de la institución, además, para poder interactuar laboral y socialmente entre jefe – subordinados; situación que puede conllevar a determinados problemas puesto que cada persona maneja una cultura diferente y provocan consecuencias en el entorno laboral.

En concordancia con lo anterior, se planteó la necesidad de efectuar esta investigación para dar un conocimiento más amplio en cuanto a los niveles de conocimiento relacionado con la temática en estudio, para esto se tomó como referencia una muestra de 20 colaboradores que representan el todo organizacional en el Distrito de salud 13D02, con el fin de responder a la siguiente interrogante:

¿Cuál es el efecto de la cultura organizacional en la comunicación interna en el personal del Distrito de salud 13D02 Jaramijó – ¿Manta –Montecristi, interrogante que dio paso a plantear las siguientes tareas científicas que orientaron el desenlace de la investigación?

1. ¿Cuál es la definición de las variables cultura organizacional y comunicación interna?
2. ¿Cuáles son los tipos de cultura organizacional y comunicación interna?
3. ¿Cuáles son las características de la cultura organizacional y de comunicación interna?
4. ¿Qué elementos intervienen en cultura organizacional y en comunicación interna?

5. ¿Cuál es el proceso de la cultura organizacional y la comunicación Interna?

Esto conllevó a formular el siguiente problema de investigación: ¿Cómo la Cultura Organizacional aporta al proceso de comunicación interna en el Distrito de Salud 13D02 Jaramijó – Manta – Montecristi? En el año 2019. Del mismo modo, se determinó como objeto de estudio la cultura organizacional y como campo proceso de la comunicación interna.

Para lograr cumplir con la expectativa final del trabajo de investigación se formuló el siguiente objetivo general: Analizar conceptualmente las variables de la Cultura Organizacional en el proceso de Comunicación Interna en el Distrito de Salud 13D02 Jaramijó – Manta - Montecristi. En el año 2019.

Por tanto, desde este enfoque, se determinó cuatro objetivos específicos:

1. Definir conceptualmente las variables cultura organizacional y comunicación interna.
2. Identificar los tipos de cultura organizacional y comunicación interna.
3. Establecer características en la cultura organizacional y en comunicación interna.
4. Describir los elementos de cultura organizacional y comunicación interna.
5. Determinar los procesos de la cultura organizacional en la comunicación Interna.

Así mismo, cabe indicar que, la investigación fue netamente básica tipo descriptiva, por motivo de detallar las principales características de las variables en estudio, con el propósito de plasmar sustentos teóricos fiables, para que a la vez sirvan como un sustento de apoyo para futuros proyectos investigativos que tengan una cercana relación con el tema propuesto.

Para la elaboración de este trabajo de investigación se utilizaron los siguientes métodos y técnicas:

Método de análisis-síntesis: Este método se utilizó para la selección de la información necesaria, y que aportó de manera significativa al tratamiento de las variables 'planteadas.

Método documental-bibliográfico: Se recopiló la información necesaria a través de libros, folletos, ensayos, y demás artículos científicos, empleado para garantizar la calidad de las investigaciones previa al objeto y campo del proyecto.

Método inductivo-deductivo: Facilitó la resolución del problema mediante una visión crítica y coherente de la problemática, donde se partió de lo general a lo particular para llegar a las conclusiones pertinentes.

Método científico: Se utilizó en el trayecto de la investigación, donde se planteó la estrategia que dio paso a descubrir las propiedades y características varias, del objeto de estudio.

Método estadístico: Se utilizó este método para tabular y graficar los resultados obtenidos en las dos variables de estudio.

Las técnicas de recolección de información, giraron en entorno a:

Encuestas dirigidas al personal del Distrito de salud 13D02 Jaramijó- Manta – Montecristi, con la finalidad de dar una perspectiva más amplia en cuanto a las variables en estudio, según los datos de la investigación donde se emplea el método estadístico para el análisis, representación gráfica e interpretación de resultados y Entrevista al personal administrativo de las diferentes áreas, al Dr. Nakín Veliz Mero, Director Distrital, para obtener respuestas concretas que orienten al resultado efectuado.

Esta investigación se destacó gracias al grado de importancia que cumple en las variables en las organizaciones, que permitió a través de la muestra seleccionada determinar la forma en que se manifiesta el fenómeno cultura organizacional en el Distrito de salud 13D02 y el proceso de comunicación

interna en el personal de dicha entidad, proporcionado la presencia de consecuencias como conflictos, mal clima laboral, y déficit en el control de situaciones de planeación en cuanto a comunicación interna.

CAPÍTULO I:

ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIONES

1.1. Antecedentes Investigativos

En este estudio de trabajo de investigación es necesario indagar referencias retrospectivas, de quienes han realizado investigaciones sobre las variables “Cultura Organizacional” como variable independiente; y, “comunicación Interna” siendo esta la variable dependiente, del cual se realizará un análisis en relación a sus objetivos específicos como también de las conclusiones. Por tanto, Se han considerado los siguientes estudios:

La investigación realizada por (Franco, 2017) en la empresa MEGAROK S.A Montecristi” de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, de la Facultad de Ciencias Administrativas en la carrera de Ingeniera Comercial, se planteó como objetivo específico: delinear estrategias orientadas al mejoramiento de la comunicación interna de la empresa MEGAROK S.A., por consiguiente concluye en que: la comunicación organizacional de la empresa MEGAROK S.A. no son las más favorables en relación a las funciones distribuidas entre empleados; como tampoco se fortalece las relaciones interpersonales entre los colaboradores.

Por su parte (Carvajal, 2015) efectuó un estudio sobre “Plan de Comunicación Interna, para fortalecer la cultura organizacional del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), de la Universidad Católica del Ecuador”, en el cual plantea como uno de los objetivo específico el de Implementar canales y herramientas de comunicación interna eficientes que faciliten los flujos de información organizacional, para tratar de fomentar nuevas estrategias que permita mejorar la cultura organizacional en la Institución y a la vez consolidar un sistema de comunicación interna que sea eficaz, para así cubrir las necesidades de la entidad debido a que sería en beneficio no solo de la organización, sino también de la sociedad ecuatoriana que es a quien brinda el servicio como tal.

De igual manera (Valencia, 2018) en su tesis “cultura organizacional de la defensoría pública del Ecuador y su incidencia en la calidad de los servicios del centro de mediación en el distrito metropolitano de Quito” donde la investigación tuvo como propósito determinar el tipo de cultura organizacional que existe en la Defensoría Pública del Ecuador, y por tanto se llegó a la conclusión que se debían efectuar estrategias para mejorar en cuanto a organización debido a que dentro de este estudio se determinó que en la institución predomina una cultura organizacional de tipo jerárquica.

1.2. Fundamentación Legal

Para fortalecer deontológicamente el proceso de la investigación, es importante describir la legalidad que conlleva la celeridad del trabajo; por tanto, las variables de estudio están amparado mediante los siguientes artículos:

La (Con08) en el Título II, capítulo segundo, de los derechos del Buen Vivir, sesión tercera Comunicación e información: señala en su **Art. 16**: Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

Literal 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. Mientras que en el *Literal 5 señala*: integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación.

Según lo establecido en la constitución 2008, en el Art. 16. Se puede interpretar que; en todas las organizaciones debe existir una comunicación veraz, oportuna, efectiva, y a la vez intercultural, misma que facilite el proceso para que la información sea transmitida de manera precisa y contundente, que darán resultados satisfactorios.

Así mismo, en la constitución, en el Título VII (Régimen del Buen Vivir), capítulo primero (Inclusión y equidad), sesión séptima (comunicación social), nos indica en el:

Art. 384: El sistema de comunicación social asegurará el ejercicio de los derechos de la comunicación, la información y la libertad de expresión, y fortalecerá la participación ciudadana.

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.

De igual manera, en la misma constitución, en el Art. 384. Se interpreta que; en toda organización ya sea pública o privada deberá existir el libre uso de la libertad de expresión, misma que será acatada como fortalecimiento en el ámbito laboral debido a que la comunicación influye de manera significativa en los procesos que se ejecuten en la misma, y darán como resultado una interacción positiva.

Relacionado a la variable cultura organizacional, se manifiesta que en:

El (Reglamento General de la Ley Orgánica del Servidor Público , 2011) en el Capítulo VIII sobre Salud Ocupacional refleja:

Art. 228. – De la prestación de servicios. – Las instituciones asegurarán a las y los servidores públicos el derecho a prestar sus servicios en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud ocupacional, comprendida ésta como la protección y el mejoramiento de la salud física, mental, social y espiritual, para lo cual el Estado a través de las máximas autoridades de las instituciones estatales, desarrollarán programas integrales.

Las instituciones deben velar por el desarrollo y aplicación de medidas orientadas hacia un disfrute propicio de las actividades laborales, que repercutan positivamente en la salud del personal y favorezcan la obtención de un equilibrio emocional en los mismos.

1.3. Fundamentación Filosófica

El termino cultura organizacional inicia en la década de los 80, donde varios autores empezaron a interesarse en esta temática y a realizar investigaciones para determinar su incidencia, importancia, su función dentro de las empresas, y el respectivo interés que los administradores de empresas mostraron en ella.

Desde este punto de vista, se puede decir que; el término cultura en un sentido literal, significa trabajar la tierra: cultivo, en su sentido metafórico, se utiliza para formar o refinar la mente: civilización, sin embargo, en las últimas décadas se ha popularizado un significado metafórico más amplio, derivado de la antropología: maneras colectivas de actuar, pensar y sentir.

Para una mayor ampliación de la variable, es procedente destacar definiciones que permitan tener claro su significado; por tanto, se destaca lo siguiente.

Cultura organizacional como un modelo de presunciones básicas-inventadas, descubiertas o desarrolladas por un grupo dado al ir descubriendo sus problemas de adaptación interna e integración externa, que hayan ejercido la suficiente influencia como para ser consideradas como el modo correcto de percibir, pensar y sentir esos problemas. Según (Schein, 1998)

Según lo expuesto por (Schein, 1998), se interpreta a la cultura organizacional, como; una conjunción de hechos circunstanciales compartidos por una colectividad que en medida de la importancia o huella son considerados como los lineamientos que regirán a la organización. Es decir, que la cultura organizacional está conformada de experiencias comunes al grupo y que se valían a través del aprendizaje.

Así mismo, la comunicación interna es de vital importancia en toda organización ya sea de carácter público o privado, y se considera que los líderes de estas organizaciones deben prestar más atención de cómo se está llevando la comunicación interna , puesto que; ésta es de gran influencia en el desempeño laboral, y no solo de esta manera sino que también afecta de manera congruente viéndose reflejada en la imagen institucional y causando conflictos a largo plazo, mismos que pueden ser evitados manteniendo una comunicación interna veraz,

oportuna y efectiva que a la vez que refleje una armonía total, que garantice la eliminación de situaciones de tensión y malos entendidos que conllevan al desgaste de un proceso más acertado en cuanto a la comunicación interna.

Partiendo desde la misma caracterización podemos decir que el término comunicación es considerado polisémico debido a que hace referencia al uso común y a la vez al uso especializado. Así, la palabra comunicación, etimológicamente proviene de la raíz latina “communis” que significa común y, a su vez, significa poner a la luz de todos.

Por esto es importante tener como referente el criterio de autores que despliegan desde su definición hasta la importancia que radica la comunicación interna en las organizaciones.

La Comunicación Interna concierne a todos los componentes de la empresa desde la dirección general, pasando por los cuadros, directivos y empleados. Es decir, todos los trabajadores que forman parte de la organización deben remar en la misma dirección, los esfuerzos individuales deben sumarse para alcanzar una meta colectiva previamente señalada por la dirección de la empresa, cumpliendo con los valores que caracterizan a la organización. Morales (2012)

La comunicación es la base clave del éxito en todo lugar, actualmente en las organizaciones se generan varios problemas y conllevan a indiferencias entre los integrantes que laboran internamente en ella, dando como resultado un clima nada apropiado todo por no tomar acción y generar estrategias que ayuden a tener una buena comunicación interna, de tal manera que; tomando como referente el párrafo anterior se puede deducir que la comunicación interna es un conjunto de mensajes y a la vez acciones que se generan de forma consistente y voluntaria dentro de una organización mediante los grupos de trabajo que normalmente son quienes deben mantener una comunicación acertada por el bienestar de la organización. Y a la vez determinar procesos para la efectividad de la misma con el fin de comunicar de forma creativa, y contundente.

1.4. Fundamentación Social

La fundamentación social en este trabajo investigativo esta direccionada de manera directa a conocer la incidencia de los fenómenos que actualmente están afectando a las organizaciones, como lo es la cultura organizacional debido a que tiene un gran impacto en el ámbito laboral, y si en toda organización no existe una cultura organizacional propicia a un mal funcionamiento de la misma, debido a que los empleados no conllevan una buena relación de trabajo y más aún afecta cuando no existe una comunicación veraz en el ámbito institucional. Por tanto, se entiende por cultura organizacional el conjunto de valores y creencias compartidas por los miembros de una organización determinada.

La cultura organizacional es el conjunto de valores, normas, creencias orientadoras y entendimientos que sirven de guía y que comparten los miembros de una organización y se enseña a los nuevos miembros como la manera correcta de pensar, sentir y comportarse. Es decir, la interacción del conjunto de valores influye en la adaptación del grupo de personas. (Castro & María, 2005)

CAPÍTULO II

MARCO TEÒRICO

GENERALIDADES DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

2.1. Definición de cultura

Según (Robbins & Judge, 2017) denominan a la cultura como: Sistema de significado compartido por los miembros., asimismo, la cultura ayuda a la organización a distinguirse de otra; implementa el sentido de identidad y unidad; enfoca el interés en la mayoría más que en el interés propio; fortalece la estabilidad del sistema social como un pegante social que mantiene a la organización unida; sirve como mecanismo de control y moldea las actitudes y el comportamiento de los empleados.

Como se puede apreciar en lo expuesto por (Griffin & Moorhead, 2010), es congruente decir que se está de acuerdo con lo planteado, pues en toda organización más haya de ser importante, es necesaria tener una cultura definida, donde los posibles llamados empleados y directivos determinen sus valores individuales para formar parte de los valores institucionales que es lo que se pretende en realidad, en tener una actitud propicia que direcciona a un mejor funcionamiento interno con el objetivo de mantener la organización unida y facilite los resultados de manera positiva en la sociedad.

2.2. Definición de organizacional

Para comprender de una forma clara y contundente, es necesario definir que es organización, por tanto, es:

Una organización sólo existe cuando dos o más personas se juntan para cooperar entre sí y alcanzar objetivos comunes. El logro de esos objetivos comunes solo puede concretarse si las personas que interactúan en las organizaciones establecen un contrato psicológico lo suficientemente fuerte que permita desenvolverse en la misma, actuando de manera armónica con las normas, valores, estilos de comunicación, comportamientos, y creencias de la organización. (Aburto & Bonales, 2011)

2.3. ¿Qué es Cultura Organizacional?

Es importante señalar varias definiciones de cultura organizacional que permita conceptualizar de una manera precisa sobre esta arista.

Según (Robbins & Judge, 2017) consideran a “la cultura organizacional como un sistema de significados compartidos entre los miembros además permite distinguir entre organizaciones”.

De la misma manera Robbins, 2009 como se citó en (Becker, 1998) la cultura organizacional se refiere a un sistema de significados compartidos por parte de los miembros de una organización y que distingue a una organización de otra. Por lo cual, la cultura organizacional será la integración entre la suma de las culturas individuales y las grupales al interior de esta. Por lo tanto, la cultura organizacional debe ser lo suficientemente fuerte e influyente para integrar y resaltar sobre las anteriores, de tal forma que todo el personal se alinee y se apropie de la cultura organizacional haciéndola suya.

En base a las definiciones mencionadas, se entiende que la cultura, es el conjunto de sentimientos, valores, creencias, actitudes, hábitos, tradiciones y formas de interacción dentro de grupos en las organizaciones, debido a que toda organización está constituida por personas, y se forman valores individuales que hacen un todo organizacional.

Así mismo, cabe indicar que los empleados aprenden una cultura organizacional de distintas maneras, entre las más comunes están las anécdotas, los rituales, los símbolos materiales y el lenguaje. Lo que expresa que cultura organizacional suele describirse en términos de valores, principios y a la vez tradiciones, que forman parte de los miembros de una organización, donde influye la manera en que estos actúan y distinguen de la organización entre todas las demás.

En el Distrito de Salud 13D02 Jaramijó – Manta - Montecristi, la cultura organizacional implica tres cosas: en primer lugar, que la cultura es una percepción, invisible e intangible para los miembros de la organización, mismos que empiezan a percibirla en cuanto conviven a diario en el trabajo; luego la cultura organizacional es descriptiva, puesto que tiene que ver con todo aquello que los miembros perciben, y por ultima todos los integrantes de la organización

tienden a describir la cultura de la empresa en términos generales, a veces sin ni siquiera entenderlo que sea así esto, sencillamente sucede.

Y a la vez radica en que cada organización es diferente, cada una tiene sus propios conceptos, estructura, construcción, estrategias, metas, etcétera, lo mismo ocurre con la cultura que la incluye, esta es concebida con una idea propia y particular que se argumenta a través de los valores y principios.

De la misma manera, se puede decir que la Cultura Organizacional constituye un complejo intercambio entre formación e identidad que genera dudas y rigidez dentro de los miembros en la organización, debido a que es el personal administrativo son los llamados a determinar las conductas, el vínculo y la solución a las controversias.

2.4. Importancia de la cultura organizacional

Para (Robbins, Importancia de la cultura organizacional, 2018) la cultura en la organización empresarial es fundamental. Puesto que si las compañías tienen una cultura organizacional fuerte se caracterizarán por tener unos valores muy firmes y aceptados por todos sus integrantes, lo cual se traduce en una alta implicación de los trabajadores por la consecución de la misión y los objetivos empresariales marcados por la compañía.

Según el concepto establecido, se puede decir que la cultura organizacional es importante porque ayuda a mantener el orden, cordura, y buen juicio en la organización, y a la vez permite detectar problemas en los grupos de trabajo, o formar equipos con una ideología positiva y clara para el buen funcionamiento de la organización.

Entonces, se puede decir que en el Distrito de Salud 13D02 Jaramijó-Manta-Montecristi, mantiene una cultura en un nivel bajo, pues no hay rigidez en el liderazgo que en muchas ocasiones es necesario siempre y cuando sea para mantener en orden el todo organizacional.

Es por ello que (Griffin & Moorhead, 2010) consideran que “los valores culturales son esenciales para que todo empleado pueda conducirse adecuadamente y poder actuar”. En concordancia con lo expuesto, se puede decir que la cultura organizacional es el valor fundamental en el cual los empleados aprecian su labor generando un impacto en la moral, la motivación, satisfacción y productividad en la organización.

Es por esto, que se ha tomado como referencia al Distrito de salud 13D02 donde deben realizar programas de desarrollo para sus empleados lo cual generara una mayor posibilidad a mejorar las habilidades de los integrantes que laboran en dicha entidad, y a la vez para aumentar su fortaleciendo, sus valores y aumentando la retención de los buenos empleados.

2.5. Clasificación de la cultura organizacional

La cultura organizacional dentro de una institución es muy importante, debido a que; determina la forma como funciona una empresa, ésta se refleja en las estrategias, estructuras y sistemas. Es la fuente invisible donde la visión adquiere su guía de acción. Es por esto que (Robbins & Judge, 2017) presentan la siguiente clasificación:

Cultura fuerte: se caracteriza porque los valores centrales de la organización se sostienen con intensidad y están muy difundidos. Al respecto, los autores citan a Wiener (1998), quien nos manifiesta que entre más miembros los acepten y mayor sea su compromiso con ellos, más fuerte es la cultura. Es así en cuanto más fuerte es la cultura organizacional no necesita de establecer reglas y normas formales que están internalizadas cuando aceptan la cultura de la empresa.

Cultura débil: es cuando no se toma el tiempo adecuado, los empleados no saben cómo empezar, siendo necesario emplear reglamentos y reglas que orienten la conducta de los empleados.

Según lo expuesto por Robbins & Judge, se puede interpretar que; la cultura que se implementa en las instituciones, no es más que un reglamento que muchas veces no es seguido adecuadamente por el personal que la conforma, puesto que; son los empleados quienes hacen posible la factibilidad de esta, y si existe una buena interacción por parte de los directivos donde incentiven a los empleados a trabajar de manera oportuna, puede hasta no ser necesaria una política rigurosa que imponga responsabilidades en la organización.

2.6. Tipos de cultura organizacional: En muchas organizaciones no se toma en cuenta este factor tan importante, como lo es la cultura organizacional, y es que desde años anteriores ha venido siendo la clave del éxito; por tanto, en toda organización se debe tener definida su cultura organizacional y sentirse en complemento de la misma, la justicia, la equidad, el crecimiento personal, laboral y los buenos líderes son los principales valores que buscan los empleados en el ámbito laboral, y si bien es cierto mientras más armonía haya más satisfactorios serán los resultados.

Por tal razón, para dar una perspectiva más amplia de la variable en estudio se describen los siguientes tipos de cultura organizacional:

Cultura responsable: Se entiende por cultura responsable toda gestión ética que se genera en la organización, puesto que; cuando se habla de cultura responsable no solo se está refiriendo de manera interna, si no también externamente, dando como resultado principios y valores que se verán reflejados para así aumentar la moral de la organización.

Cultura humanista: Por otro lado, la cultura humanista promueve buenas relaciones y garantiza una comunicación efectiva debido a como su palabra lo indica, "humanista" normalmente en el Distrito de salud 13D02 Jaramijò-Manta-Montecristi, se debe mantener el mejor talento en la organización que es el buen trato para el logro de sus metas.

Cultura competitiva: En las organizaciones es importante acotar que esta cultura es buena, siempre y cuando se sepa manifestar dentro de la organización. Por otro lado, mantiene en equilibrio la innovación y la efectividad

de sus procesos promoviendo conductas orientadas al logro de la organización con un alto nivel de desempeño.

2.7. Características de cultura organizacional

La cultura organizacional es una forma de vida, que actualmente muchos directivos la aplican como estrategia interna para generar mayor impacto positivo en la sociedad, para dar mayor potencia al desarrollo de la organización.

Para esto se debe tomar en cuenta aspectos que son prescindibles en toda organización, desde sus características hasta cómo mantenerlas para dar un buen funcionamiento interno, lo cual caracteriza a una organización de otra. Por consiguiente, entre las características de la cultura organizacional se puede decir que contribuyen al mejor funcionamiento de las organizaciones, y la hacen muy interesante.

Una de ellas es que determina la forma en que los miembros de la organización se relacionan entre sí, y está caracterizada de tal forma por ser la identidad de la misma, y ayuda a mantener un mejor control, debido a que posee los reglamentos de comportamiento de los empleados, mismo que da paso a aprender y transmitir mediante la interacción lo cual fomenta la productividad en el trabajo.

Cabe mencionar que también es importante tener en cuenta características como, **la Innovación** que es parte del mundo laboral al cual se enfrentan las organizaciones hoy en día, sin olvidar los valores éticos y ciertos atributos culturales que sean desarrollados en beneficio de la organización.

En base a las características mencionadas, se puede indicar que; en el Distrito de Salud 13D02 Jaramijó-Manta-Montecristi se debe más que acotar, en tratar de mantener estas características de manera rígida para su mejora continua lo cual conlleva a un mejor funcionamiento como organización para un servicio más rentable.

2.8. Elementos de la cultura organizacional

Dentro de la cultura organizacional, existen diferentes elementos que la constituyen, entre estas están:

Identidad de la organización: Aquí se describe el tipo de empresa que es, como funciona, a que se dedica, cuáles son sus valores, que metas tiene determinada la organización y a la vez su misión.

Sistemas de control: Toda organización que tenga una cultura organización adecuada, debe tener sistemas de control, que no es más que procesos que vigilan todo lo que sucede internamente con los directivos y empleados.

Estructuras de poder: Determina quienes serán los encargados de la toma de decisiones en la organización.

Símbolos: Para una mejor imagen corporativa se incluye los logotipos más allá de ser necesarios para identificar a una organización de otra, esto da mayor realce, también incluye lo que son estacionamientos o baños exclusivos para las personas que laboran en la entidad.

Rituales y rutinas: En toda organización se generan reuniones por miles de razones, y en miles de circunstancias, las cuales son llamadas rituales o rutinas, estas pueden ser de carácter formal e informal.

Historias, mitos y anécdotas: Las historias residen en el nacimiento de las organizaciones, el crecimiento que han obtenido, y el impacto que esto ha generado en el mercado actual, así mismo, las anécdotas son casos reales que han ocurrido a empleados o directivos de la organización, donde los pasados relatan a los actuales empleados para así mejorar sus procesos. Esto depende del valor que se le dé al mensaje dentro de la cultura organizacional de cada organización. Sin embargo, cada elemento de la cultura organizacional se relaciona uno con otro, para un resultado mayormente positivo.

CAPITULO III

3.1. Definición de comunicación

Para comprender con exactitud el término comunicación es necesario identificar su significado de manera individual. En este sentido, comunicación puede conceptualizarse como la acción de transmitir una idea, donde el emisor informa al receptor por medio de un canal la información u opciones distintas de acuerdo a su necesidad, por tanto; puede considerarse como la acción que se genera entre dos o más personas con el fin de crear un entendimiento o informar una determinada idea.

Para mayor entendimiento de lo expuesto, Se ha tomado como referencia al siguiente autor donde expresa lo siguiente.

La comunicación se utiliza un código para la transmisión de un mensaje de una determinada experiencia, con el objeto de permitir a los hombres relacionarse entre sí. (Moreno, 2013). Tal como señala Moreno, la comunicación es un medio de conexión o unión que tiene todo ser humano para transmitir y/o intercambiar mensajes, ideas, sentimientos entre otros. Es decir, cada vez que una persona se comunica con familiares, amigos, compañeros de trabajo, o socios lo que realmente se hace es establecer una conexión con el fin de dar o recibir información.

3.2. Definición de comunicación interna

Son actividades que se realizan dentro de una organización para mantener las buenas relaciones entre los miembros de la empresa por medio de la circulación de mensajes que se originan a través de los diversos medios de comunicación empleados por ella, con el objetivo de proveer comunicación, unión y motivación para así alcanzar las metas establecidas por la organización.

En el mismo marco, y para dar una perspectiva más amplia, se puede interpretar que; la comunicación interna está dispuesta en tres formas: descendente, ascendente y horizontal cada una de ellas obedece a una razón de ser; la

comunicación da las disposiciones de la gerencia, la participación en las decisiones y el flujo de información entre las unidades de la organización respectivamente.

Comunicación descendente: Este tipo de comunicación se ocupa de comunicar el orden establecido para el desarrollo de funciones, tareas, roles, entrenamiento, capacitación, directrices, políticas, entre otros.

Comunicación ascendente: Esta regula e clima organizacional de la empresa, la participación en las decisiones y los asuntos propios de la organización por parte de los empleados son los resultados explícitos de la comunicación ascendente.

Las acciones comunicativas que se desprende de allí deben dar origen a una estructura sólida de mecanismos sostenibles que garanticen un clima favorable de la organización.

Comunicación horizontal: Está conformada por las columnas de la organización y sostiene la estructura interna de la comunicación, es allí donde se respira la vida y la dinámica de la empresa.

3.3. Importancia de la comunicación interna

Las comunicaciones son siempre una forma de relación social, y es necesario, por consiguientes, pensar, tanto en términos generales, como de forma precisa, y es que la comunicación interna más allá de ser importante en toda organización, es esencial, debido a que es una herramienta estratégica corporativa, que permite transmitir de manera eficaz a todo el personal partiendo desde cuales son los valores estratégicos, los objetivos, y hacia donde esta direccionada la empresa, lo cual permite un ambiente propicio que a la vez genera la creación de una cultura apropiada.

Por tanto, se puede expresar que la comunicación dentro de las empresas puede llegar a ser buena, siempre y cuando exista la colaboración de todo el personal, es por esto, que se ha tomado como referencia al Distrito de Salud 13D02 Jaramijo-Manta-Montecristi, donde la información circula de forma deficiente, con rumores que solo afectan de manera indirecta a la empresa no solo interna sino también externamente.

Por la misma razón, el primer paso para mejorar este factor es aceptar que existe la deficiencia en cuanto a una comunicación interna efectiva, e implantar una política sólida, que permita el mejoramiento en la organización y el de sus empleados.

3.4. Tipos de comunicación

Comunicación es la acción de poder transmitir información, ya sea de manera verbal o escrita, directa o indirecta, entre dos o más personas, en base a esto se puede decir que; la comunicación trasciende de manera natural en las personas, más aún en las organizaciones, sin poder evitarlo.

Donde el emisor emite un mensaje por medio de un canal que llega de manera directa al receptor. De tal manera, se puede decir que los buenos comunicadores se caracterizan por dominar estas habilidades:

- Escucha activa
- Empatía
- Validación emocional
- Lenguaje no verbal
- Resolución de conflictos
- Negociación
- Lenguaje verbal
- Leer
- Escribir
- Respeto
- Capacidad de persuasión

- Credibilidad

En el mismo marco, se expresan dos tipos de comunicación, que son la comunicación verbal y la no verbal, esta clasificación se refiere precisamente a si el mensaje es verbalizado o no, donde para un mayor entendimiento en el siguiente párrafo se describirá cada una de ellas.

a) Comunicación Verbal

Este tipo de comunicación comúnmente se caracteriza por el uso de palabras que se da en medio de la interacción entre el emisor y el receptor, Donde existen dos formas es decir que el lenguaje puede ser expresado de manera escrita o hablada.

b) Comunicación Oral: Se efectúa por medio de signos orales o palabras, también los gritos, risas, llanto son considerados como comunicación oral.

c) Comunicación escrita: Se realiza por medio de códigos escritos, los alfabetos o logotipos también son considerados como comunicación escrita.

d) Comunicación no verbal: Se refiere precisamente a un tipo de lenguaje el cual no tiene la necesidad de usar palabras, que en ciertas ocasiones se generan de manera inconsciente, uno de estos es la mirada, los movimientos corporales, las posturas entre otros.

3.5. Características de comunicación interna

En las organizaciones es importante tener en cuenta las características de la comunicación, para gestionar de manera correcta los procesos en la misma, dentro de esta se encontraron los siguientes:

Dos o más personas: Donde debe de haber por lo menos un número mínimo de dos personas, debido a que; para intercambiar ideas y datos se necesita un emisor y receptor.

Intercambio de ideas: La comunicación se basa principalmente en el intercambio de ideas, mismas que se pueden expresar por medio de sentimientos, datos objetivos, también por medio de gestos, que vendría a ser parte de la comunicación no verbal.

La comprensión mutua: Esta característica se basa en que el receptor debe recibir la información dentro del mismo contexto con el que el emisor la está dando. Es decir, dentro de un proceso de comunicación.

Comunicación directa e indirecta: En esta característica no es necesario que el receptor y emisor se sitúe cerca uno del otro, cuando se habla de comunicación directa se refiere cuando es cara a cara la comunicación y la comunicación indirecta viene a ser cuando se realiza a través de otros medios, como internet, correo y/o otras personas.

Proceso continuó: La comunicación es un proceso continuo, es decir que no tiene fin, en referencia se puede decir que; en las organizaciones comunicarse es esencial e inevitable.

Uso de palabras o símbolos: Existen muchos medios de comunicación. Quizás los más extendidos sean los que se usan palabras, como es el caso de la comunicación escrita y oral, pero también podemos hacer uso de los símbolos para expresarnos.

3.6. Elementos de comunicación interna

En las organizaciones comúnmente casi siempre se pretende tener una comunicación, que sea armónica, que no conlleve a conflictos, sino más bien que prolongue un buen ambiente laboral y al mejor desempeño de cada empleado. Para esto, en el siguiente párrafo se describirán los elementos que forman parte del proceso de comunicación.

Emisor: Es la fuente del mensaje, y está representado por la persona o grupo de personas que emiten la comunicación, el emisor es un elemento muy importante debido a que forma consciente o inconsciente puede alterar el contenido de la comunicación.

Receptor: Es el destino al cual debe llegar la información que está representado por la persona o grupo de personas que reciben el mensaje, donde es oído, descifrado según los medios con los que cuente el receptor.

Mensaje: Es el contenido de la comunicación que se pretende transmitir y consta de ideas, hechos, órdenes, sentimientos entre otros.

Código: Es la forma de expresar el mensaje con palabras, señales, símbolos, que se utilizan para manifestar una idea por medio de un mensaje.

Canal: Es el conjunto utilizado a la hora de transmitir el mensaje, el medio físico que hace llegar el mensaje desde el origen al destino.

Soporte: Es el elemento material o medio mecánico que contiene la información.

Retroalimentación: Esta aparece cuando el receptor devuelve información luego que recibió el mensaje al emisor, hace referencia a la interpretación que le haya dado el receptor bajo todos los elementos nombrados anteriormente que afectan a esa transmisión, como el código, canal, entre otros.

3.7. Procesos de comunicación interna

La comunicación se refiere a un proceso de interacción mediante el cual las personas intercambian información, donde la correspondencia entre dos o más personas y la transmisión de señales se encarga de transmitir mediante un código

común entre emisores, perceptores y viceversa. Esa comunicación se traslada a las organizaciones en donde se convierte en un elemento transversal en el que participa y se entrelazan cada uno de los miembros.

Para esto, es necesario seguir procesos; mismos que son esenciales al momento de cada individuo comunicarse dentro de una organización, es por esto que en el Distrito de Salud 13D02 Jaramijo- Manta-Montecristi, se generan conflictos diariamente, pues no existe una comunicación acertada, no siguen procesos que ayuden y fortalezcan la convivencia laboral, cabe recalcar que es los últimos meses se han creado políticas institucional que aporten al funcionamiento efectivo de la organización; sin embargo, no se han notado cambios favorables para dicha entidad.

DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

¿CONOCE USTED QUÉ ES LA CULTURA ORGANIZACIONAL?

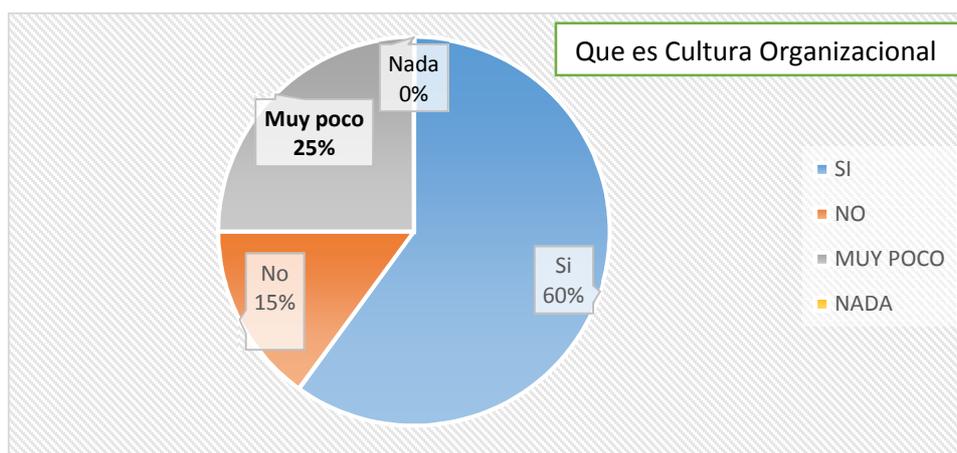
TABLA 1

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	60%
No	3	15%
Muy poco	5	25%
Nada	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Personal de Distrito del salud 13D02 Jaramijò – Manta – Montecristi

Elaborado por: Jessica Jarely Zambrano Zambrano

GRÁFICO 1



Fuente: Personal del Distrito de salud 13D02 Jaramijò – Manta – Montecristi

Elaborado por: Jessica Jarely Zambrano Zambrano

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Como se puede evidenciar, el 60% de colaboradores encuestados correspondientes a 12 personas, indica que si tiene conocimiento sobre que es la cultura organizacional, misma que es capaz de facilitar la implementación de estrategias existentes, además, de fortalecer su funcionamiento de manera oportuna, no obstante un 25% que corresponde a 5 personas, reflejaron a través de los resultados tener muy poco conocimiento, y un 15% correspondiente a 3

personas, indicaron no tener ningún tipo de entendimiento, lo cual, genera inquietud en concordancia a los resultados.

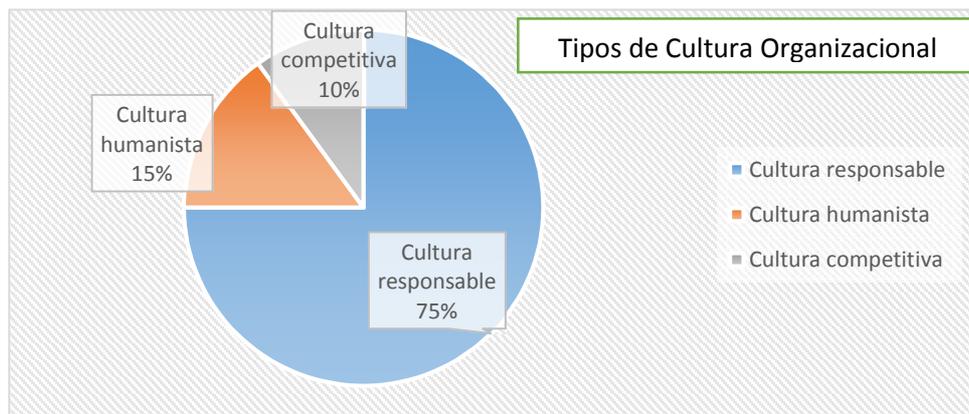
¿SEGÚN LOS TIPOS DE CULTURA ORGANIZACIONAL, CUÁL CONSIDERA USTED QUE SE MANEJA EN LA ORGANIZACIÓN QUE USTED LABORA?

TABLA 2

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cultura responsable	15	75%
Cultura humanista	3	15%
Cultura competitiva	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: Personal del Distrito del salud 13D02 Jaramijò – Manta – Montecristi
Elaborado por: Jessica Jarely Zambrano Zambrano

GRÁFICO 2:



Fuente: Personal del Distrito de salud 13D02 Jaramijò – Manta – Montecristi
Elaborado por: Jessica Jarely Zambrano Zambrano

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Se evidencia que el 75% de los encuestados aseguran que en la entidad se maneja una cultura responsable, misma que hace referencia a la integridad, lealtad y compromiso por parte de los miembros de la organización, mientras que 3 empleados correspondientes al (15%) indican que en la institución existe una cultura humanista, donde la flexibilidad, y comprensión acompañado del buen accionar proporciona no solo un marco de política corporativa, sino en un constante dinamismo en el que se construya día a día un clima organizacional

propicio. Por ultimo 2 colaboradores (10%) conceden mayor relevancia a la cultura competitiva debido a las oportunidades que se presentan en la organización, donde los empleados se rigen por valores individuales más no instituciones.

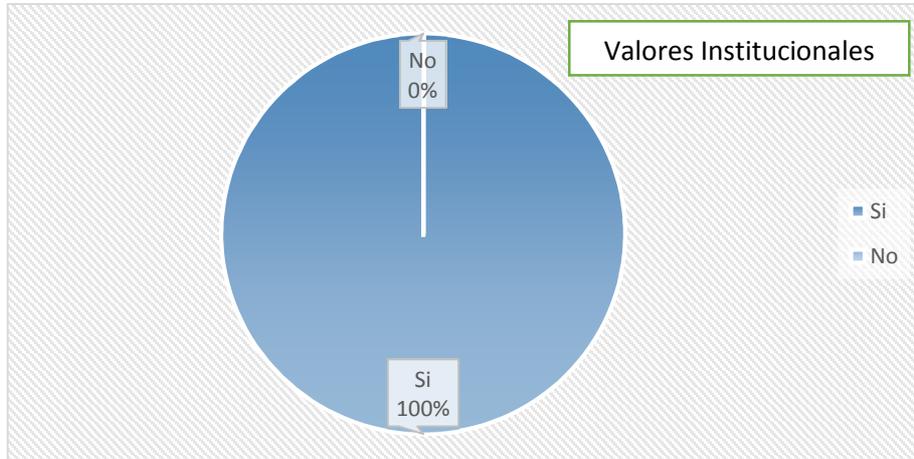
¿ESTÁN LOS VALORES DE LA ORGANIZACIÓN ALINEADOS CON LOS QUE USTED CONSIDERA IMPORTANTE EN SU VIDA?

TABLA 1:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Personal del Distrito de salud 13D02 Jaramijò – Manta – Montecristi
Elaborado por: Jessica Jarely Zambrano Zambrano

GRÁFICO 3



Fuente: Personal del Distrito de salud 13D02 Jaramijò – Manta – Montecristi
Elaborado por: Jessica Jarely Zambrano Zambrano

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

De 20 colaboradores encuestados el 100% correspondiente a toda la muestra respondió afirmativamente al señalar que los valores de la organización si están alineados con los valores individuales del personal de la entidad. En este contexto, la estructura de la pregunta planteada dio como resultado una

concordancia total, debido que si consideran que la organización ha planteado de manera oportuna sus valores institucionales, tanto así, que son aceptados y a la vez compartidos con los demás directivos, y el personal en general; por esto, cabe destacar que es de suma importancia para los directivos conocer que piensan sus empleados, y si están de acuerdo con los valores, creencias, entre otras políticas corporativas, debido a que esto ayuda a mejorar los procesos.

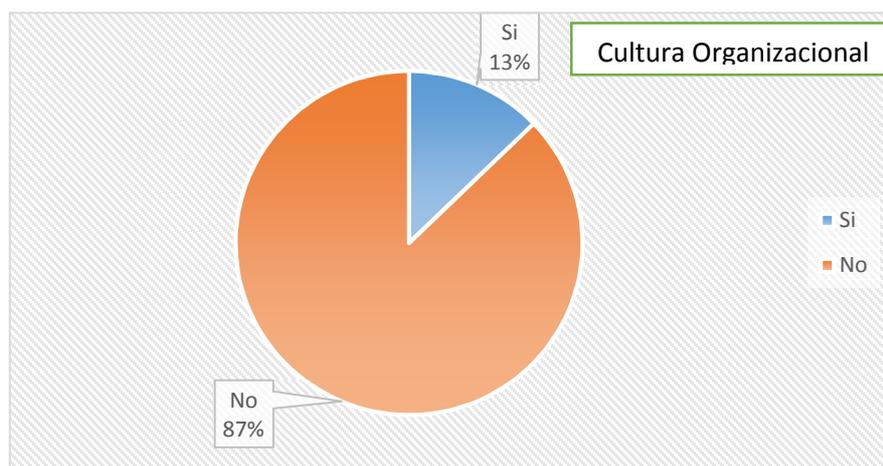
¿CONSIDERA USTED QUE EN EL AMBIENTE DE TRABAJO SE REFLEJA LA CULTURA ORGANIZACIONAL QUE SE PREDICA?

TABLA 2:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	6	13%
No	14	87%
TOTAL	20	100%

Fuente: Personal del Distrito de salud 13D02 Jaramijò – Manta – Montecristi
Elaborado por: Jessica Jarely Zambrano Zambrano

GRÁFICO 4



Fuente: Personal del Distrito de salud 13D02 Jaramijò – Manta – Montecristi
Elaborado por: Jessica Jarely Zambrano Zambrano

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

El 87% de los colaboradores encuestados, correspondientes a 14 personas consideran que no se reflejada la cultura organizacional que se predica en la

empresa, Por tanto, se puede expresar que es inquietante los resultados, puesto que es un aspecto importante en los empleados que se cumpla con lo estipulado, tanto en reglas como políticas corporativas, debido a que origina un clima organizacional adecuado y conlleva a realizar sus actividades de manera más eficiente y oportuna.

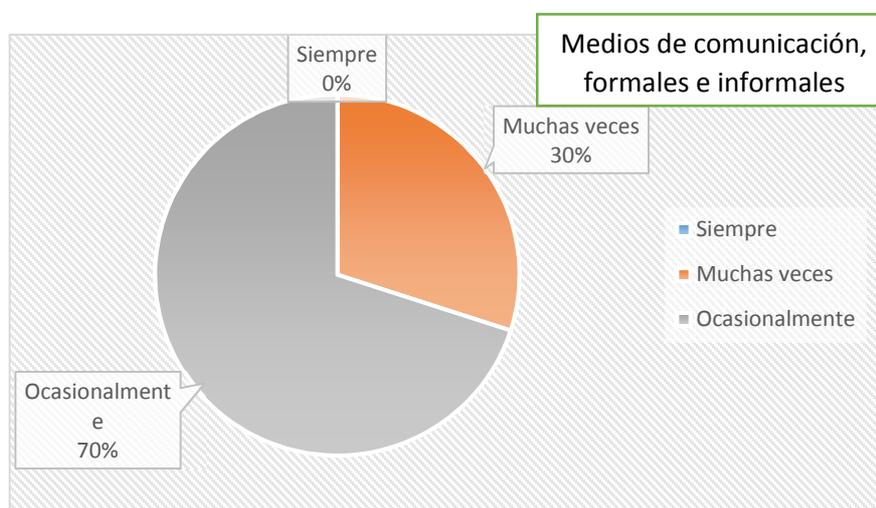
¿CON QUÉ FRECUENCIA LA INFORMACIÓN RELEVANTE LE LLEGA POR MEDIOS “INFORMALES”, EN LUGAR DE MEDIOS (FORMALES)?

TABLA 3

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Muchas veces	6	30%
Ocasionalmente	14	70%
TOTAL	20	100%

Fuente: Personal del Distrito de salud 13D02 Jaramijò – Manta – Montecristi
Elaborado por: Jessica Jarely Zambrano Zambrano

GRÁFICO 5



Fuente: Personal del Distrito de salud 13D02 Jaramijò – Manta – Montecristi
Elaborado por: Jessica Jarely Zambrano Zambrano

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Según los resultados obtenidos, el 70% correspondiente a 14 personas que aseguran que ocasionalmente les llega la información por medios informales, lo

cual causa conflictos en mucho de sus casos, debido a que es espontánea y surge siempre que un individuo necesita comunicarse con otro, y no existe un canal formal para ello. Por otro lado, el 30% correspondiente a 6 personas aseguraron que la información por medios informales, les llega muchas veces, como el rumor, sin que existan verdaderas evidencias de su veracidad o falsedad.

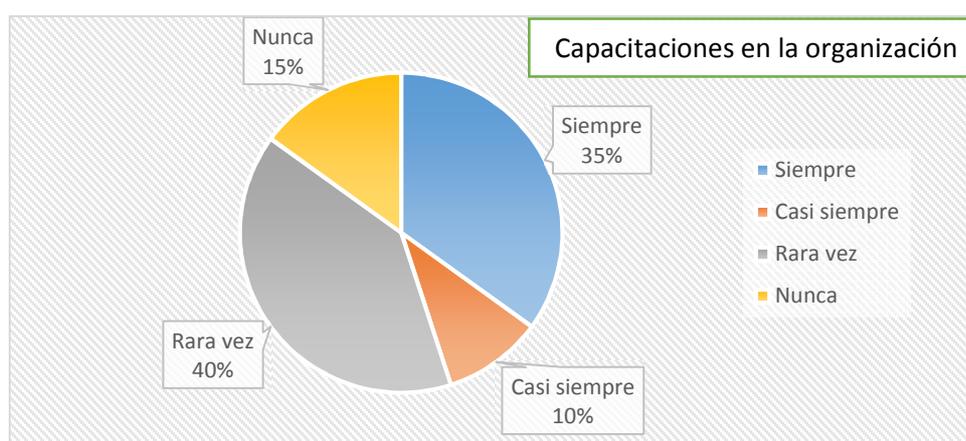
¿LA ORGANIZACIÓN REALIZA DIFERENTES CAPACITACIONES DE DIFERENTES TEMÁTICAS, CON EL OBJETIVO DE INCURSIONAR A QUE SE GENERE UNA COMUNICACIÓN INTERNA EFICAZ?

TABLA 4

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	7	35%
Casi siempre	2	10%
Rara vez	8	40%
Nunca	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: Personal del Distrito de salud 13D02 Jaramijò – Manta – Montecristi
Elaborado por: Jessica Jarely Zambrano Zambrano

GRÁFICO 6



Fuente: Personal del Distrito de salud 13D02 Jaramijò – Manta – Montecristi
Elaborado por: Jessica Jarely Zambrano Zambrano

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

De los 20 colaboradores encuestados el 40% correspondiente a 8 personas afirmaron que rara vez la organización realiza capacitaciones de diferentes temáticas, con el objetivo de incursionar a que se genere una comunicación interna eficaz, lo cual, es inquietante puesto que, la mejor forma de seguir procesos para mejorar en cualquier aspecto organizacional es mediante capacitaciones para guiar y fortalecer a la organización, no obstante, el 35% correspondiente a 7 personas manifiestan que si se desarrollan capacitaciones en la organización, lo cual genera inquietud debido a que no existe una concordancia en cuanto a la información, por otro lado 3 personas (15%) aseguraron que nunca se realizan actividades donde el personal se pueda capacitar para adquirir nuevos conocimientos y brindar un mejor servicio, por último el 10% correspondiente a 2 personas afirmaron que casi siempre se realizan capacitaciones. De esta manera se determina que los directivos deben prestar especial atención a fomentar más capacitaciones que le permitan al personal adquirir nuevas habilidades y cualidades seleccionadas con mayor frecuencia y de esta manera promover su desarrollo.

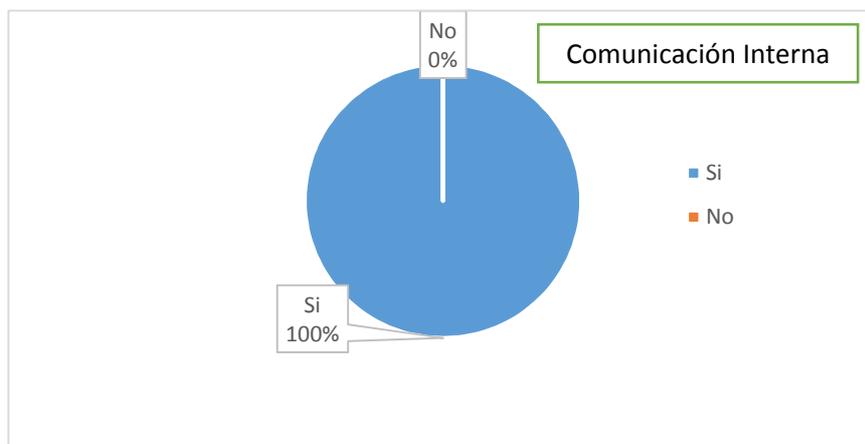
¿CREE USTED QUE UNA BUENA COMUNICACIÓN INTERNA AYUDA A OBTENER MAYORMENTE RESULTADOS POSITIVOS EN LA ORGANIZACIÓN?

TABLA 5

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Personal del Distrito de salud 13D02 Jaramijò – Manta – Montecristi
Elaborado por: Jessica Jarely Zambrano Zambrano

GRÁFICO 7:



Fuente: Personal del Distrito de salud 13D02 Jaramijò – Manta – Montecristi
Elaborado por: Jessica Jarely Zambrano Zambrano

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS

Según los resultados obtenidos en la encuesta realizada al personal del Distrito de salud 13D02, consideran que una buena comunicación interna ayuda a obtener mayormente resultados positivos en la organización, debido a que posibilita a mantener a todo el personal informado de las decisiones y actos que se efectúen en la institución, lo cual, generará en ellos un sentido de pertenencia y colaboración que repercutirá en múltiples beneficios para trabajadores y la organización en general.

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

La entrevista estuvo estructurada por siete preguntas abiertas y fue realizada al Dr. Nakin Alberto Veliz Mero, Director del Distrito de salud 13D02 Jaramijo – Manta – Montecristi, donde se obtuvieron las siguientes respuestas:

1. ¿Qué entiende usted por Cultura Organizacional?

Cultura organizacional, es un conjunto de hábitos, valores y actitudes que afectan de manera positiva o negativa a la organización, y a la vez, son políticas corporativas que impone la entidad con el fin de mantener un ambiente armónico, así mismo, permite elaborar estrategias para mejorar la calidad y servicio que se presta.

2. ¿Considera usted que la cultura organizacional que se maneja en la organización es la adecuada, explique por qué?

Sí, es la adecuada porque mediante esta no solo se busca el bienestar interno, sino también externamente, a la vez., se plantean estrategias que rigen de manera oportuna la organización.

3. ¿Qué aspectos en su Organización se pueden corregir para fortalecer la comunicación en el lugar de trabajo?

Para lograr una comunicación efectiva en la organización, es necesario seguir procesos para lograr un mejoramiento continuo, puesto que, la comunicación es una competencia clave, donde se debe aprender a escuchar antes de hablar.

4. ¿De qué manera afecta o ayuda la cultura organizacional en el proceso de la comunicación interna en la organización?

La cultura organizacional se caracteriza por los valores de la organización, mismos que son firmes y aceptados por todos los que integran, por lo tanto, la cultura organizacional ayuda para que exista cohesión y alineamiento entre los empleados y directivos de la institución, donde es necesario fomentar el establecimiento de una cultura organizacional adecuada.

5. ¿Qué procesos sigue la Organización para mejorar la comunicación interna?

La organización realiza varias actividades, con el objetivo de incursionar a que se mejore la comunicación interna entre directivos y subordinados mediante reuniones, capacitaciones, rituales, charlas, para fortalecer conexiones, debido a que no solo se debe mejorar la comunicación entre los miembros del equipo que trabajan juntos, sino también entre estos y sus directivos.

6. ¿Según la empresa en la que usted labora, que tipo de cultura Organizacional, asume que posee la Organización: ¿una cultura fuerte o débil, explique por qué?

Considero que existe una cultura fuerte, porque todo va de la mano en mejorar el servicio y calidad de en cuanto a salud, misma que está definida por los miembros de la organización, de esta manera se puede crear cohesión y sentimiento de pertinencia que a la vez mejora la comunicación interna dando paso a seguir los valores institucionales.

7. ¿Cuál cree usted, que es el tipo de comunicación existente en la organización donde usted labora?

Tomando como referencia que la comunicación es la acción de intercambiar información entre dos o más personas, en el Distrito de salud 13D02 se maneja una comunicación verbal, la cual se caracteriza por el uso de palabras en la interacción entre emisor y receptor, donde existen dos tipos de comunicación ya sea hablado o escrita.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la investigación efectuada en el Distrito de salud 13D02 Jaramijo – Manta – Montecristi, contemplando las variables Cultura organizacional e comunicación interna, muestran la deficiencia en cuanto a cultura organizacional misma que es un problema más común de lo que a simple vista se evidencia dentro de las instituciones, pues el personal a menudo se ven inmersos en situaciones de tensión que giran en torno a este fenómeno y son producto de la inadecuada utilización de los valores corporativos.

Desde esta perspectiva, más de la mitad del personal de esta dependencia afirmó tener un arduo conocimiento y aceptación acerca de la cultura organizacional que se predica en la institución, el tipo de cultura que se maneja, los valores institucionales, los medios de comunicación formales e informales, capacitaciones entre otros. Mientras que otro grupo correspondiente a la minoría de encuestados, hizo referencia a ciertos actos hostiles relacionados de manera individual generando acciones de críticas negativas, rumores, chismes, manipulación de datos confidenciales, cuando el objetivo de la organización es específicamente ser un todo organizacional.

La muestra en estudio estuvo integrada en su mayoría por el personal de las distintas áreas del lugar de investigación, no obstante, cada una de las respuestas otorgadas por el grupo total de participantes permitió determinar que la cultura organizacional tiene un impacto considerable en la comunicación interna de los colaboradores.

Por tanto, Siendo las creencias y los valores las consecuencias más relevantes a esto, puesto que se le suma el hecho de la poca aplicación de estrategias para una comunicación interna efectiva, no les permite enfrentarse con éxito a este tipo de problemas, exponiéndose a que sus efectos se multipliquen al no buscar soluciones oportunas.

En cuanto a las limitaciones de este proyecto, al estar enfocado en un grupo no muy extenso de trabajadores, se plantea la necesidad de que futuros

investigaciones engloben en sus estudios una muestra representada por colaboradores de varias instituciones o departamentos, para establecer comparaciones entre efectos padecidos a casusa del fenómeno y elaborar conclusiones más generalizadas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- A partir del análisis teórico realizado, se determina que la cultura organización sí influye en la comunicación interna del personal del Distrito de salud 13D02 Jaramijò – Manta – Montecristi, sobre todo, cuando existe un nivel bajo de desarrollo y aplicación de esta habilidad por parte de los colaboradores.
- Más de la mitad del personal del Distrito de salud 13D02 (60%) tiene noción del significado del término cultura organizacional, relacionando sus efectos con las emociones y situaciones experimentadas en su rutina laboral diaria.
- La clasificación de la cultura organizacional, reportadas con mayor frecuencia por el personal del Distrito de salud 13D02 fueron aquellas relacionadas con culturas fuertes, débil, las mismas que ocasionaron problemas asociados con la mala comunicación interna, conflictos y falta de valores.
- El nivel de aplicación de la cultura organizacional en el personal de Distrito de salud 13D02 se encuentra en un nivel medio, dado que, existe un grupo de colaboradores que encuentran en una cultura fuerte, las pautas para superar dificultades, mientras que, otro colectivo tiene problemas al enfrentarse a situaciones conflictivas, puesto que no cuentan con un plan de contingencia.
- No obstante, el Distrito de salud 13D02 mantiene un personal conformista, puesto que no exigen la implementación de estrategias que mejoren al ambiente laboral, en cuanto a cultura organizacional que es de suma importancia en las organizaciones, debido a que aportan a la armonía institucional siempre acompañado de una buena comunicación interna que fortalezca a la organización.

Recomendaciones

- Realizar capacitaciones al personal del Distrito de salud 13D02 Jaramijò – Manta – Montecristi, sobre la cultura organizacional, debido a que está demostrado que la cultura organizacional influye en las acciones, desempeño, y relaciones de los empleados con el fin de orientar su accionar hacia la prevención del fenómeno en el trabajo.
- Elaborar y socializar una guía sobre la correcta gestión e implementación de la cultura organizacional, resolución de problemas y toma de decisiones que deben poner en práctica cada uno de los miembros del Distrito de salud 13D02, para reducir al máximo las probabilidades de padecer de un mal funcionamiento por los valores individuales a los cuales cada individuo se rige en la organización.
- Promover talleres o actividades encaminadas al desarrollo y fortalecimiento de la cultura organizacional del personal del Distrito de salud 13D02, especialmente sobre los valores, y políticas corporativas con la finalidad de impulsarlos a mantener un rendimiento saludable y eficiente.
- Revisar y actualizar los factores de: cultura organizacional, valores corporativos, innovación, comunicación interna, y otros necesarios para la mejora continua del personal del Distrito de salud 13D02, con el objetivo de brindar un servicio de calidad a los usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

- Aburto, H., & Bonales, J. (enero - abril de 2011). *Investigacion y Ciencia*. Obtenido de Investigacion y Ciencia: <https://www.redalyc.org/pdf/674/67418397006.pdf>
- Becker. (1998). *Cultura organizacional*.
- Carvajal, K. (2015). *Plan de comunicacion interna para fortalecer la cultura organizacional del Instituto Nacional de Estadisticas y Censos INEC*. Quito.
- Castro, A., & María, L. (2005). *Diferencias individuales en las teorías implícitas del liderazgo y la cultura organizacional percibida*. Buenos Aires.
- Franco, E. (2017). *Incidencia de la deficiente comunicación interna sobre el estudio organizacional de la empresa MEGAROK S.A. - Montecristi*. Manta.
- Griffin, R., & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Cengage Learning Editores S.A. de C.V.
- Moreno, V. (2013). *Técnicas de Comunicación con personas dependientes en instituciones*. IC Editorial.
- Pizzolante. (2004). *Comunicacion interna*.
- Reglamento General de la Ley Orgánica del Servidor Público . (24 de Marzo de 2011). *Ministerio de Finanzas del Ecuador*. Obtenido de Ministerio de Finanzas del Ecuador: https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/REGLAMENTO_LEY_SERVICIO_PUBLICO.pdf
- Robbins. (2005). *Revista Clio America*, 9.
- Robbins. (2018). *Importancia de la cultura organizacional*.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). Mexico: Pearson Educacion.
- Sampieri, Valencia, & Soto. (2014). *Cultura organizacional*.
- Schein, E. (1998). *Cultura organizacional*. En E. Schein, *Cultura Empresarial y El Liderazgo* (pág. 163). Plaza y Janes editores, S.A.
- Valencia, J. (2018). *Cultura organizacional de la defensoria pública del ecuador y su incidencia en la calidad de los servicios del centro de mediación en el Distrito Metropolitano*. Sangolquí.
- Aloy, J. A., Delgado, M. R., & Pérez, X. R. (2014). *Comunicación interna en la empresa*. Editorial UOC.
- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. Netbiblo.
- Gastélum, R. G. (2000). *Comunicación y cultura organizacional en empresas chinas y japonesas*. Juan Carlos Martínez Coll.
- WILLIAMS, R. A. Y. M. O. N. (1992). *Historia de la comunicación* (Vol. 2). Bosch.

Serrano, M. J. E. (2012). *Comunicación y atención al cliente*. Editorial Paraninfo.

López, (2011). *Comunicación empresarial: plan estratégico como herramienta gerencial y nuevos retos del comunicador en las organizaciones*, Bogotá Ecoe Ediciones

Diez, (2011). *Técnicas de comunicación* – Bogotá: Ediciones de la U

Fernández, (2013), *Como gestionar la comunicación interna y externa*.

Valls, (1982) *Comunicación interna*, Editorial Limusa S.A.

Hoyos, (2013), *Usos y prácticas de comunicación estratégica en las organizaciones*, Ecoe Ediciones, 312 p.; 16,5 22,5 cm. – (colección investigación comunicación)

Robbins, Stephen P. y Coulter, (2014), *Comunicación interna y externa*, México.

Anexo 1: Formato de Encuesta

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL DISTRITO DE SALUD 13D02 JARAMIJO – MANTA – MONTECRISTI EN EL AO 2019.

La siguiente encuesta contiene una serie de preguntas vinculadas con la Cultura Organizacional en el proceso de la comunicación interna, la información requerida es de carácter confidencial, por ello, para el éxito de esta investigación se solicita de la manera más atenta responder correctamente cada una de las interrogantes.

TEMA DEL PROYECTO:

“La Cultura Organizacional en el proceso de la Comunicación Interna en el Distrito de Salud 13D02 Jaramijó - Manta – Montecristi. En el año 2019.”

INSTRUCCIÓN:

Seguidamente se encuentran una serie de ítems para que sean respondidos por usted, lea detenidamente cada pregunta y marque con una X la casilla correspondiente al literal que se adapte a su respuesta, según corresponda en cada caso.

1. ¿Conoce usted qué es la cultura organizacional?

- Si
- No
- Muy poco
- Nada

2. ¿Según los tipos de cultura organizacional, cuál considera usted que se maneja en la organización que usted labora?

- Cultura Responsable
- Cultura Humanista
- Cultura Competitiva

3. ¿Están los valores de la organización alineados con los que usted considera importante en su vida?

- Si
- No

¿Porque?.....
.....

4. **¿Considera usted que en el ambiente de trabajo se refleja la cultura organizacional que se predica?**

- () Si
- () No

5. **¿Con qué frecuencia la información relevante le llega por medios “informales”, en lugar de medios (formales)?**

- () Siempre
- () Muchas veces
- () Ocasionalmente

6. **¿La organización realiza capacitaciones de diferentes temáticas, con el objetivo de incursionar a que se genere una comunicación interna eficaz?**

- () Siempre
- () Casi siempre
- () Rara vez
- () Nunca

7. **¿Cree usted que una buena comunicación interna ayuda a obtener mayormente resultados positivos en la organización?**

- () Si
- () No

¿Porque?.....
.....

¡GRACIAS POR SU GENTIL COLABORACION!

Anexo 2: Formato de Entrevista

ENTREVISTA

Tema: “La Cultura Organización en el Proceso de la Comunicación Interna en el Distrito de Salud 13D02 Jaramijò-Manta-Montecristi. En el año 20119.”

Objetivo: “La Cultura Organizacional en el proceso de la Comunicación Interna en el Distrito de Salud 13D02 Jaramijò - Manta – Montecristi.

Entrevistado:

Responsable:

Fecha:

1. ¿Qué entiende usted por Cultura Organizacional?
2. ¿Considera usted que la cultura organizacional que se maneja en la organización es la adecuada, explique por qué?
3. ¿Qué aspectos en su Organización se pueden corregir para fortalecer la comunicación en el lugar de trabajo?
4. ¿De qué manera afecta o ayuda la cultura organizacional en el proceso de la comunicación interna en la organización?
5. ¿Qué procesos sigue la Organización para mejorar la comunicación interna?
6. ¿Según la empresa en la que usted labora, que tipo de cultura Organizacional, asume que posee la Organización: ¿una cultura fuerte o débil, explique por qué?
7. ¿Cuál cree usted, que es el tipo de comunicación existente en la organización donde usted labora?

Anexo 3: Fotografías de las encuestas aplicadas al personal del Distrito de Salud 13D02 Jaramijó- Manta- Montecristi



Anexo 4: Fotografías de las tutorías con la Dra. Digna Quijije, tutora asignada por la comisión académica

