



**UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPIRITU
SANTO**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

TÍTULO:

**INCIDENCIA DE UNA BUENA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL
CLIMA LABORAL EN EMPRESAS DE SALUD. CASO FARMADIAL.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE SE PRESENTA COMO
REQUISITO PREVIO A OPTAR EL GRADO DE LICENCIADA
EN RELACIONES PÚBLICAS Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS**

AUTORA:

MARÍA AUXILIADORA NAVARRETE SALGUERO

TUTORA:

SYLVIA POVEDA BENÍTEZ

SAMBORONDÓN, ABRIL DE 2016

Incidencia de una buena comunicación interna en el clima laboral en empresas de Salud. Caso Farmadial.

Dedicatoria

A mi familia, por confiar en mí y apoyarme en mi trayecto profesional.

A mis profesores por compartir sus conocimientos y por su dedicación a nosotros sus estudiantes.

A mis compañeros con los cuales compartí horas de clases y hoy nos estamos graduando.

Incidencia de una buena comunicación interna en el clima laboral en empresas de Salud. Caso Farmadial.

Incidencia de una buena Comunicación Interna en el clima laboral en empresas de Salud. Caso Farmadial.

Incidence of good internal communication in the labor climate in health companies. Farmadial Case.

María Auxiliadora Navarrete Salguero.

Universidad de Especialidades Espíritu Santo – Ecuador

Facultad de Ciencias de la Comunicación

Universidad Espíritu Santo, Km. 2.5 Vía Puntilla Samborondón

Resumen

Esta investigación se centró en el análisis de la incidencia de una buena comunicación interna en el clima laboral en las empresas del área de salud, de manera en particular se estudió a la empresa Farmadial. En este caso, se tomó como referencia dicho tema de estudio debido a que el clima laboral en la actualidad se ha constituido como uno de los elementos fundamentales, puesto que de esto depende en gran medida los niveles de productividad y satisfacción del empleado. No obstante, existen factores que inciden de forma directa o indirecta en el clima laboral que se crea en una empresa, como es el caso de la comunicación interna. Partiendo de este hecho, en la investigación se analizó de forma individual y correlacionada ambas variables de estudio, para lo cual se realizó una revisión bibliográfica que sirve como sustento de la información expuesta. Así mismo, para obtener datos específicos relacionados con Farmadial, se aplicó una metodología de investigación descriptiva basada en un método deductivo, considerando como población de estudio a los empleados de la

Incidencia de una buena comunicación interna en el clima laboral en empresas de Salud. Caso Farmadial.

empresa y a un representante del área administrativa, a quienes se les realizó encuestas y una entrevista respectivamente. Los resultados obtenidos de la investigación de campo demostraron que la incidencia de una buena comunicación interna en el clima laboral de la empresa es significativa, puesto que a partir de un adecuado flujo de información interna se contribuye a detectar el nivel emotivo de identificación, integración, interacción, aceptación, conocimiento, actitud, motivación y efectividad dentro del talento humano, es decir, factores que inciden en el clima laboral.

Palabras claves: *Comunicación Interna, la comunicación interna en la empresas de salud, clima laboral, satisfacción laboral, empresa Farmadial.*

Abstract

The present study focused on the analysis of the incidence of good internal communication in the labor climate in enterprises in the area of health, so in particular study the case of the company Farmadial. In this case, was taken as reference the topic of study due to the labor climate in the present it has become one of the fundamental elements in a company, since this depends to a large extent the levels of productivity and employee satisfaction. However, there are factors that affect directly or indirectly in the labor climate that is created in a company, as is the case of the internal communication. On the basis of this fact, in research was analyzed individually and correlated both variables of study, for which it was made a bibliographic review that serves as the foundation for the information exposed. Likewise, for specific data with regard to the case of the company Farmadial, it was applied a methodology of descriptive research based on a deductive method, considering as study population to employees of the

Incidencia de una buena comunicación interna en el clima laboral en empresas de Salud. Caso Farmadial.

company and a representative of the administrative area, who have conducted surveys and an interview respectively. The results of the field investigation showed that the incidence of good internal communication in the working environment of the company is significant, since from an adequate flow of internal information helps to detect the emotional level of identification, integration, interaction, acceptance, knowledge, attitude, motivation and effectiveness within the human talent, i.e. the factors that affect the labor climate.

Keywords: *Internal communication, internal communication in the health enterprises, labor climate, job satisfaction, company Farmadial.*

Introducción

Actualmente se ha identificado que un alto porcentaje de los problemas que se dan en una empresa están vinculados a la falta de una efectiva comunicación interna. Muchas veces pasa a un segundo plano y se la desarrolla de manera ocasional, o incluso no se da correctamente entre los colaboradores. Siendo esto un aspecto negativo, debido a que influye en el correcto desarrollo de las actividades e incurriendo al incumplimiento de los procesos y tareas operacionales.

Algo importante de mencionar, es que la comunicación no debe ser vista como un soporte para llevar a cabo las tareas de una empresa, es más bien el recurso con el cual se gestionan las tareas específicas (Rodríguez, 2013).

Como problema se identificó que la carencia de una adecuada comunicación interna índice en un clima laboral poco favorable en los trabajadores de una empresa, afectando su desarrollo. Por ello se ha planteado como hipótesis que el fortalecimiento de la comunicación interna puede mejorar el clima laboral de los colaboradores.

No obstante, en los últimos años el área de salud ha experimentado avances significativos gracias la gestión realizada del Ministerio de Salud Pública. Esta gestión ha garantizado el acceso a una atención gratuita, inversión en el mejoramiento de infraestructura y adquisición de equipos con tecnología de punta, medicamentos, e insumos necesarios para proporcionar a la ciudadanía un servicio de calidad (Ministerio de Salud Pública, 2013).

Incidencia de una buena comunicación interna en el clima laboral en empresas de Salud. Caso Farmadial.

Se tomó como objeto de estudio a Farmadial, puesto que se requiere una reflexión a nivel corporativo, esto quiere decir que la cultura organizacional será reconocida desde los cargos más altos para poder descender a los demás colaboradores. Las empresas de salud al igual que las demás del sector, cumplen procesos específicos para lograr objetivos y metas, recalcando que estas metas por tratarse de áreas de salud, deban ser cumplidas en tiempos menores.

Consecuentemente, el objetivo general de este estudio es identificar las acciones que le permiten a una empresa mantener una comunicación interna efectiva. A su vez, como objetivos específicos se plantea reconocer los efectos que produce una inadecuada comunicación interna la cual conlleva a un mal clima laboral, analizar los tópicos expuestos en fuentes secundarias de información sobre comunicación interna y clima laboral, y determinar la situación real de la empresa Farmadial con respecto a la relación existente entre la comunicación interna y el clima laboral.

Fundamentación teórica

La Comunicación Interna en la empresas

La comunicación interna como teoría hace referencia a la actividad comunicativa que se genera alrededor de los colaboradores que forman parte de una organización en los diferentes departamentos, es decir, entre los accionistas, trabajadores, supervisores, etc. Consecuentemente, se puede decir que es la acción en que existe la difusión de requerimientos y tareas a ser cumplidas por parte de los colaboradores o empleados, a fin de lograr un objetivo en común y previamente planteado por los altos mandos (Rodríguez, 2013).

Incidencia de una buena comunicación interna en el clima laboral en empresas de Salud. Caso Farmadial.

Para identificar cual es la naturaleza de un entorno específico, existen ciertos pasos a considerar, entre los que destacan la identificación y la capacidad de distinguir los objetivos, la identificación de falencias, la forma de tratarlos, así como la forma de contrarrestar las acciones de la competencia (García, 2010).

En este contexto, es importante mencionar que el desarrollo de la comunicación dentro de una empresa se condiciona actualmente por requerimientos contemporáneos con base a varios aspectos que dan lugar al pronóstico de nuevas circunstancias y condiciones de eficacia. Esto es esencial, especialmente en mercados donde es evidente la creciente competencia y se requiere demostrar que existen consolidados para enfrentar diversas situaciones comerciales y estratégicas (Martha, 2013).

Así mismo, tiene como principal objetivo, la creación de acciones dentro de la empresa para que se desarrollen buenas relaciones entre todos y cada uno de los miembros de dicha organización. Para alcanzar este objetivo es necesario emplear diversas herramientas comunicacionales que permitan mantener informados y motivados a la vez a los colaboradores, sobre los objetivos y metas que se desean alcanza. Por lo tanto, la comunicación interna, permite que las empresas logren desarrollar eficientes relaciones con los clientes, de los cuales se depende para mantenerse en el mercado posicionados y vigentes (Andrade, 2013).

La conexión entre el compromiso del empleado y la eficacia de la empresa debe ser analizada, puesto que un número creciente de académicos y profesionales han sugerido varios controladores para determinar la relación entre la comunicación interna, el clima laboral y compromiso de los colaboradores. Tales

Incidencia de una buena comunicación interna en el clima laboral en empresas de Salud. Caso Farmadial.

controladores están relacionados a la dirección que siga la compañía, la comunicación que se genera internamente, y el medio ambiente del trabajo que depende en gran medida de las características antes mencionadas (Cardona, 2012).

Por lo tanto, es necesario destacar que la comunicación interna permite que se logren objetivos empresariales así como culturales, estratégicos y actitudinales en una organización. Por ende, se la considera como una herramienta indispensable para impulsar las competencias de los colaboradores, por ello, a su vez supone la realización de un contrato nuevo con la finalidad de vincular a los trabajadores con las empresas (García, 2010).

Para finalizar, será necesario también fomentar la participación de todos los integrantes de una institución con el fin de lograr un adecuado clima laboral, para esto el departamento de Talento Humano y líderes de la organización deben 1) entrenar a sus clientes internos y gerentes a relacionarse eficazmente con los empleados; 2) utilizar la comunicación cara a cara y las interacciones personales con los seguidores y empleados; 3) la práctica de transparencia a través de la comunicación para fomentar la confianza de los colaboradores y el sentido de pertenencia, que finalmente conduce a la fidelización a la empresa. (Cardona, 2012).

La Comunicación Interna en la empresas de salud

El clima organizacional dentro de empresas de salud es considerado como el aglomerado de cualidades y comportamientos, donde se muestran una suma de percepciones sobre un conjunto estable de valores de la organización como uno solo (Uribe, 2012).

Incidencia de una buena comunicación interna en el clima laboral en empresas de Salud. Caso Farmadial.

En este contexto, las empresas de salud funcionan de manera similar a las empresas que se encuentran en el sector de servicios, sin embargo, el desarrollo de sus actividades se torna mucho más exigente, debido a que se procura preservar y mantener la vida de las personas. Por ello el clima organizacional en empresas de salud debe desarrollarse de forma eficiente, lo que incidirá en la satisfacción individual de quienes forma parte.

Consecuentemente se puede decir que el término “clima organizacional” está claramente relacionado a la complacencia que una persona individualmente pueda percibir dentro de su ambiente de trabajo, el cual puede ser el determinante de la satisfacción laboral que los colaboradores de una organización perciben dentro un entorno de trabajo (Chiang, 2011).

Por lo tanto, en las empresas de salud, el control y el resguardo de la calidad se llevan a cabo de forma estricta, por ello es necesario el cumplimiento de metas u objetivos en un tiempo establecido. La planeación así como la preparación del personal y los demás recursos de la organización de salud con los cuales se pretenden cumplir con lo estimado son importantes para que se logre garantizar que las acciones diseñadas en bien de la ciudadanía funcionaran perfectamente (Sánchez, 2012).

Por otro lado hay que mencionar que un adecuado clima organizacional en empresas de salud puede derivarse de la definición y entendimiento de metas que se busca alcanzar , así como los requerimientos que deben cumplir los colaboradores para un correcto desenvolvimiento, es decir donde exista una retroalimentación constante, se logrará obtener beneficios redituales (Chiang, 2011).

Incidencia de una buena comunicación interna en el clima laboral en empresas de Salud. Caso Farmadial.

Clima laboral

Se entiende por clima laboral al entorno en el que se da lugar a una actividad de trabajo diario. Es importante acotar, que depende mucho de la forma en como es percibido por el equipo de colaboradores, lo que determinará su satisfacción, por lo tanto esto desencadenará un alta, media o baja productividad, de acuerdo al entorno o clima laboral percibido (Chiang, 2011).

En este caso, se lo considera adecuado cuando está orientado a influir entre los colaboradores de una organización, a la consecución de objetivos que permitan el crecimiento de la institución, por el contrario, el clima laboral negativo, y que no evidencia mejoría constante lo que generará será la destrucción del ambiente de trabajo, teniendo como efectos conflictos, malestares y baja productividad por parte de los colaboradores (Gan & Triginé, 2013).

Así mismo, vale destacar que el clima laboral también está relacionado a la forma en como los directivos de una empresa manejan las relaciones con sus colaboradores como gestionan los comportamientos negativos, así como se determina como manejan las retribuciones o los premios que se merecen los colaboradores de una determinada organización.

Consecuentemente, el que se proporcione un clima laboral adecuado, es directa responsabilidad de los altos mandos, debido a que ellos imponen los objetivos, la cultura, y la forma en que se debe trabajar para lograr un fin común, es decir, que los altos mandos diseñan y preparan el entorno idóneo para que los colaboradores se desempeñen en sus actividades (EmprendePyme, 2013).

Satisfacción laboral

Incidencia de una buena comunicación interna en el clima laboral en empresas de Salud. Caso Farmadial.

De acuerdo a lo expresado por Robbins, “La satisfacción laboral es el conjunto de las actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho muestra en cambio actitudes negativas” (2010).

Partiendo desde esta perspectiva, se puede decir que la satisfacción laboral representa la actitud del personal como respuesta a una serie de factores y estímulos provenientes del entorno en el que se desempeñan, donde la motivación puede ser percibida como un elemento clave en los niveles de complacencia por parte del trabajador (Alles, 2010).

Así mismo, es posible mencionar que la satisfacción laboral se encuentra estrechamente ligada con los índices de productividad de los integrantes de una empresa. La salud mental y física considera que la satisfacción está compuesta por ámbitos cognitivos y emocionales que se conjugan en un estado emocional del colaborador ya sea positivo o negativo (Sánchez, 2011).

Considerando que entre los principales factores que inciden en la satisfacción laboral se destacan los siguientes (Sánchez, 2011):

- Reconocimiento: En su mayoría el talento humano de una empresa busca reconocimiento por el buen trabajo realizado, esto involucra la motivación y la valorización del empleado.
- Buen Ambiente: El entorno de trabajo genera un efecto directo en los niveles de satisfacción del empleado, esto puede percibirse como el clima laboral de la empresa y consecuentemente podría incidir en los niveles de productividad.

Incidencia de una buena comunicación interna en el clima laboral en empresas de Salud. Caso Farmadial.

- Incentivos: En este caso si la dirección de la empresa de salud no proporciona los incentivos necesarios, difícilmente el personal se sentirá identificado con la organización y consecuentemente se sentirán menos motivados en desempeñar eficientemente sus actividades.
- Seguridad en el empleo: El nivel de satisfacción del empleado con respecto a la empresa donde labora, representará el sentimiento de pertenencia hacia la empresa, su nivel de participación y la percepción de que sus acciones pueden contribuir con el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Problemas recurrentes por carencia de comunicación interna

Según Asuero, expuso en su informe titulado *Los principales problemas de comunicación interna en las organizaciones y cómo solucionarlos con redes sociales corporativas* que, “Gran parte de los problemas en las organizaciones están directamente relacionados con una mala o no planificada gestión de esa comunicación interna. No resolver estos problemas a tiempo compromete a la organización y acabará teniendo consecuencias en sus resultados” (2013).

Es por eso que para las empresas resulta fundamental detectar los problemas recurrentes generados, de modo que a partir de la información que obtengan se facilite la toma de decisiones para establecer soluciones efectivas que les permitan evitar o eliminar los inconvenientes que se presenten (Asuero, 2013).

Desde esta perspectiva, si bien los problemas generados pueden variar dependiendo de la realidad de cada empresa y el tipo de colaboradores que la integran, con base a una serie de estudios previos se ha logrado identificar en casos generales

Incidencia de una buena comunicación interna en el clima laboral en empresas de Salud. Caso Farmadial.

un listado de dificultades recurrentes, para complementar esta idea, se toma como referencia a Ongallo (2011), quien en su libro *Manual de comunicación: guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones*, detalla lo siguiente:

Efecto	Causa
Desorientación y dificultades del talento humano para alinearse con las estrategias de la empresa	No se puede establecer metas claras, a su vez el objetivo de la aplicación de las estrategias se pierde y consecuentemente los resultados no serán los esperados. En este caso los colaboradores comprenderán la información de formas diferentes y la carencia de un mensaje común generará desorientación.
Bajo nivel de compromiso	Impide que se logre una integración eficiente de todos los colaboradores, su nivel de compromiso será muy bajo, consecuentemente sus acciones no estarán alineadas a alcanzar las metas previamente establecidas.
Desmotivación y bajo nivel de productividad	La falta de información necesaria y el sentido de no pertenencia, conlleva a una desmotivación en el colaborador demostrando poco interés en el desempeño de sus funciones, lo que mermará de forma paulatina los niveles de productividad.
Detrimento del clima laboral	Generando actitudes negativas entre colaboradores en los diferentes niveles de la organización.
Dificultades en el flujo de la información	Impide que la información se distribuya de forma adecuada, puesto que se carece de las herramientas necesarias para lograr un flujo adecuado en tiempo y forma.
Cultura organizacional basada en la desconfianza	Afecta la percepción de la realidad dentro de la empresa, lo que a su vez ocasionará desconfianza y poca credibilidad entre los empleados y hacia los niveles superiores.

Tabla # 1 Problemas recurrentes. Fuente: (Asuero, 2013).

En este caso, es posible que se consideren estos problemas recurrentes como oportunidades de mejora, puesto que a partir del análisis de las falencias existentes en la comunicación interna, se obtendrán las pautas para establecer los correctivos

Incidencia de una buena comunicación interna en el clima laboral en empresas de Salud. Caso Farmadial.

necesarios y acercar a la empresa hacia un nuevo modelo de organización (Tessi, 2012).

Acciones para alcanzar una efectiva Comunicación Interna

Para Arizcuren (2011), una comunicación interna bien planificada y gestionada no sólo obtendremos un funcionamiento adecuado, sino que aumentaremos el conocimiento compartido de todos los que componen la empresa, a la vez conseguiremos una organización más motivada y consecuentemente más participativa”.

Por lo tanto, la eficiencia de la comunicación interna además de la correcta planificación y gestión que requiere, depende también de una serie de factores que deben conjugarse para lograr los resultados deseados. Así mismo, es importante que participen todos quienes integran la empresa para lograr el mejoramiento que se espera conseguir.

En este caso, se toma como referencia lo expuesto por Manuel Tessi (2012), en su libro titulado “Comunicación interna en la práctica: Siete premisas para la comunicación en el trabajo”, quien menciona que la comunicación debe estar alineada a los objetivos de la empresa, así como también es importante que se encuentre parametrizada según el tipo de destinatarios y el tipo de mensaje que se suele manejar en la empresa. De esta manera, es posible señalar los siguientes factores y acciones generales que se pueden adoptar y adaptar a la situación real de la organización:

Incidencia de una buena comunicación interna en el clima laboral en empresas de Salud. Caso Farmadial.

Factores	Acciones
Modular el mensaje	La información que se trasmite a nivel interno deberá ser modulada en función de los diferentes tipos de destinatarios a la cual se remite; es decir, el mensaje que será enviado a los empleados no puede ser construido de la misma forma que los mensajes que se transmitirán a los socios o directivos. Además, se debe considerar el entorno, la cantidad de personas a las que se dirige el mensaje y lo que se comunica.
Utilización de herramientas de apoyo	Para lograr una comunicación interna eficaz, será importante utilizar herramientas de apoyo, las cuales deben ser acordes a la información que se desea transmitir.
Fluidez de la comunicación	La comunicación interna debe desarrollarse de forma fluida y cíclica, es decir será importante que dentro de la organización se transmita la información de manera periódica, ya sea a través de comunicados semanales, reuniones mensuales, entre otros.
Hacer uso de comunicación informal	Es posible implementar plataformas que faciliten la comunicación informal entre empleados, ya sea que pertenezcan al mismo departamento o a diferentes áreas. Esto facilitará la integración y mejorará el flujo de la información para asuntos que no requieran de formalidad en la transmisión de la información.
Evitar rumores	Uno de los aspectos fundamentales para desarrollar una comunicación interna adecuada se basa en evitar rumores o chismes sobre información no confirmada, esto podría generar un ambiente negativo y afectar significativamente las relaciones laborales.

Tabla # 2 Factores y aspectos para lograr una buena comunicación interna.

Fuente: (Tessi, 2012).

Empresa Farmadial

Según la información presentada en la página oficial de la empresa Farmadial (2016), ésta es un centro de diálisis ecuatoriano cuya matriz se encuentra ubicada en Guayaquil, y a su vez cuenta también con sucursales ubicadas en la Ciudad de Milagro y en Daule. Farmadial proporciona atención

Incidencia de una buena comunicación interna en el clima laboral en empresas de Salud. Caso Farmadial.

especializada a pacientes que presentan Insuficiencia Renal Crónica Terminal, además de ofrecer servicios de salud integral a quienes padecen de nefropatía.

En este caso, es importante destacar que la empresa Farmadial cuenta con personal especializado en las diferentes áreas como Enfermería, Nutrición, Nefrología, Psicología, Trabajador Social y personal administrativo, quienes se encargan de prestar los siguientes servicios complementarios (2016):

- Asesoría nutricional.
- Asesoría psicológica.
- Colocaciones individuales.
- Móviles de rescate sin costo.

Es importante destacar, que la empresa se preocupa por capacitar a su personal de manera constante a fin de mejorar el servicio que proporciona a sus pacientes, lo que le ha permitido adquirir reconocimiento a nivel nacional. Así como también desarrolla constantemente una serie de actividades para lograr una mayor integración de los empleados. Se busca optimizar la comunicación interna entre las diferentes sucursales, los departamentos y colaboradores; lo que incide de manera indirecta en el clima laboral y consecuentemente a el nivel de satisfacción de los colaboradores de la clínica.

Metodología

La metodología que se empleó en este trabajo es de carácter analítica, con un diseño de investigación cuantitativo y cualitativo; se empleó el método cuantitativo con un tipo de investigación descriptiva buscando información directamente de los colaboradores de la empresa Farmadial. En cuanto al método

Incidencia de una buena comunicación interna en el clima laboral en empresas de Salud. Caso Farmadial.

cualitativo utilizado, permitirá identificar la perspectiva u opinión de un experto sobre el tema analizado. (Galeano, 2013).

Para completar la investigación y en relación con las técnicas de investigación se empleó la encuesta y la entrevista; en el caso de la encuesta direccionada al personal de Farmadial (2016).

La empresa consta de un total de 55 empleados que integran todas las áreas, por lo tanto se trabajó con el cuestionario de preguntas como instrumento de estudio; mientras que en el caso de la entrevista, se consideró a la Administradora de la empresa, por lo tanto se trabajó con el guion de preguntas como instrumento de investigación. En este caso, fue necesario conocer y analizar la percepción tanto de directivos como de empleados, puesto que a partir de los resultados se obtuvo la información necesaria para desarrollar la discusión del caso y establecer las respectivas conclusiones.

Análisis de Resultados

Dentro de las empresas debe existir un plan de comunicación interna, que cuente con equipos para la solución de problemas, que incluyen a personal de las diferentes áreas para responder a las diferentes dificultades que se presenten en la organización. Para que la comunicación interna sea efectiva y asertiva al mismo tiempo, no podemos olvidar que se necesita ser empático y tener la destreza necesaria para saber manejar las situaciones que se presentan.

Así pues, es importante destacar que factores como los canales establecidos en la organización, la constante capacitación, la apertura al diálogo laboral y personal entre otros factores, permiten acercar a los colaboradores a identificarse con los valores y expectativas de la empresa.

Incidencia de una buena comunicación interna en el clima laboral en empresas de Salud. Caso Farmadial.

Con respecto a la investigación de campo, considerando tanto a los colaboradores de la empresa Farmadial a quienes se les aplicaron encuestas, así como a la Administradora de la empresa a la cual se le desarrolló una entrevista, los resultados obtenidos permiten, conocer cómo incide una buena comunicación interna en el clima laboral.

A continuación se presentan los gráficos de resultados obtenidos en la encuesta realizada:

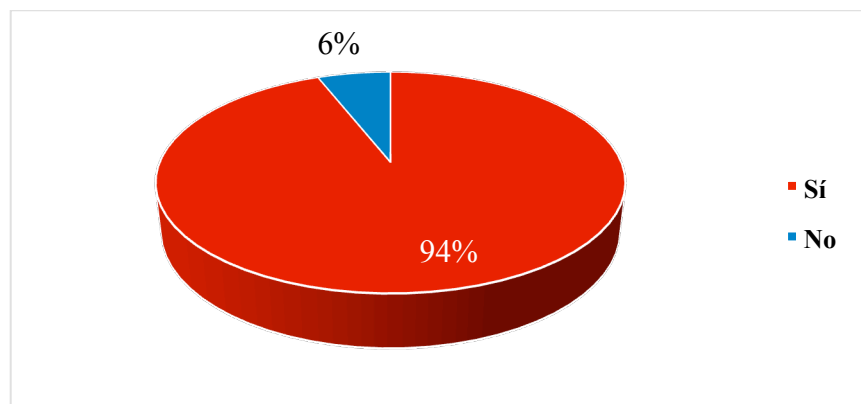


Figura 1. Conoce el termino de comunicación interna.

Fuente: Colaboradores de Farmadial.

El 94% de los encuestados respondió que sí conoce sobre lo que se refiere el término clima laboral por las investigaciones propias que han realizado. Apenas 6% de los encuestados respondieron que no conocen sobre el concepto claro sobre lo que se refiere clima laboral.

Incidencia de una buena comunicación interna en el clima laboral en empresas de Salud. Caso Farmadial.

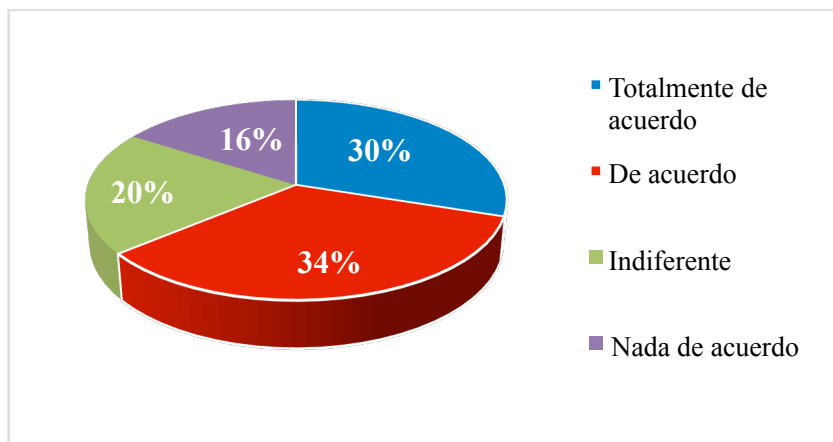


Figura 2. Prácticas de Comunicación Interna en la empresa.

Fuente: Colaboradores de Farmadial.

El 34% respondió estar de acuerdo, el 30% dijo estar totalmente de acuerdo con que en Farmadial existan medidas para promover la comunicación interna. Existe otro porcentaje aunque menor, que responde que se mantienen indiferentes y dicen no estar de acuerdo y satisfechos.

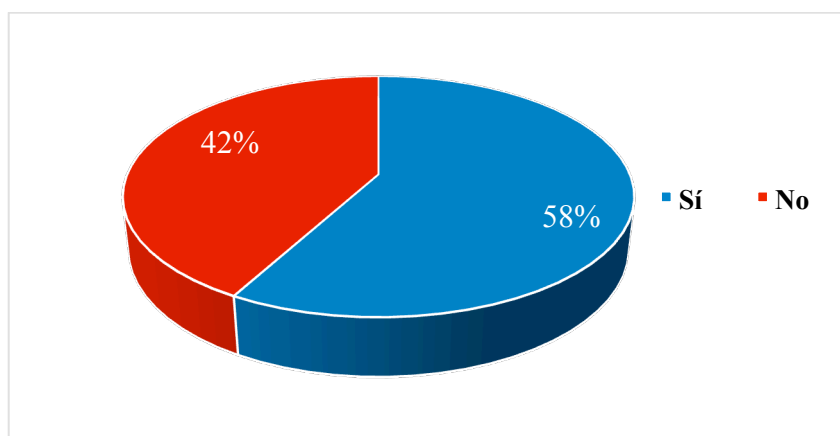


Figura 3. Efectividad de los canales oficiales establecidos.

Fuente: Colaboradores de Farmadial.

Incidencia de una buena comunicación interna en el clima laboral en empresas de Salud. Caso Farmadial.

El 58% se siente conforme y considera que los canales utilizados en Farmadial para comunicar son efectivos, llegando la información a tiempo de manera clara y precisa. Un 42% sostuvo que no son los adecuados o que se podrían implementar nuevos canales oficiales para el flujo de información.

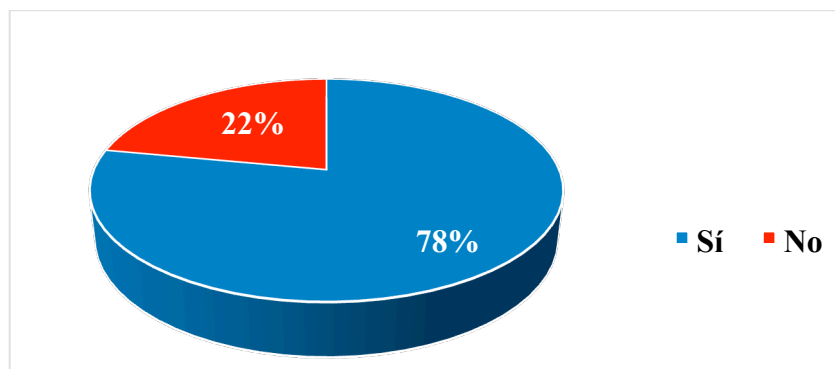


Figura 4. Capacitaciones al personal.

Fuente: Colaboradores de Farmadial.

El 78% de los colaboradores indicó que si se ejecutan capacitaciones cada cierto tiempo, con el fin de dotar de conocimientos importantes a todos quienes forman parte de la institución. Mientras que un 22% considera que no es suficiente.

Fue necesario conocer además sobre cómo perciben los colaboradores de Farmadial el clima laboral en el que se desempeñan, teniéndose los siguientes resultados:

Incidencia de una buena comunicación interna en el clima laboral en empresas de Salud. Caso Farmadial.

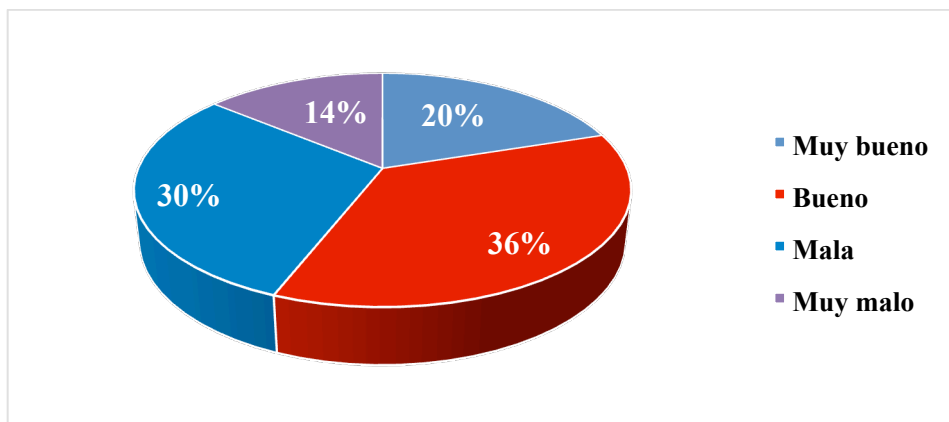


Figura 5. Calificación del clima laboral.

Fuente: Colaboradores de Farmadial.

El 36% de los encuestados respondió que percibe un ambiente bueno durante el desarrollo de sus actividades. También se identificó que un 14% de los trabajadores encuestados dijo que el clima laboral es muy malo, resultado atribuido a que hacen faltan incentivos como parte de su labor diaria, o tienen otras aspiraciones laborales.

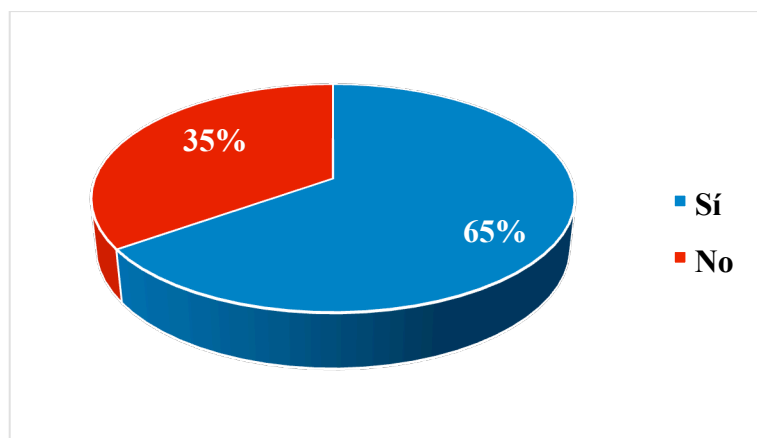


Figura 6. Se consideran las opiniones de los colaboradores.

Fuente: Colaboradores de Farmadial.

El 65% respondió que sí son tomadas en consideración las opiniones que vierten dentro de su campo laboral, con el objetivo de aportar con mejoras constantes para

Incidencia de una buena comunicación interna en el clima laboral en empresas de Salud. Caso Farmadial.

cada una de las áreas o departamentos de la empresa, dado a que son los trabajadores quiénes conforme a los requerimientos de los pacientes identifican factores de mejoras que probablemente la administradora y otros altos mandos no conozcan, por ello se torna necesaria la opinión de los trabajadores.

Mientras que un 35% considera que hace falta más apertura para emitir opiniones o sugerencias.

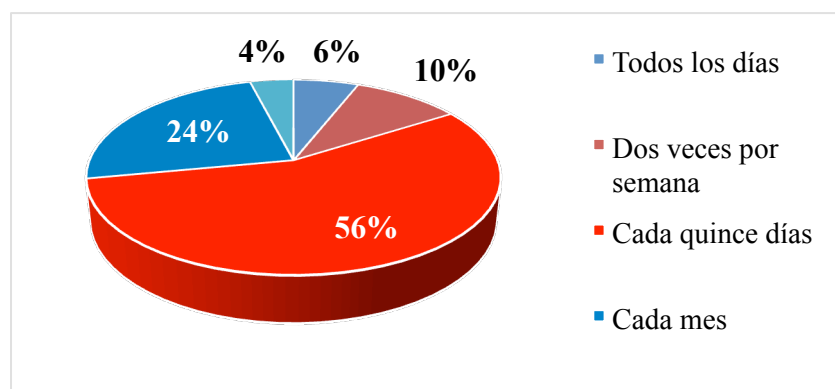


Figura 7. Comunicación con el jefe inmediato.

Fuente: Colaboradores de Farmadial.

El 56% de los encuestados respondió que la frecuencia con la que se logra comunicar con su jefe inmediato es cada quince días, debido a las obligaciones que este tiene sobre la empresa, lo que impide a que exista un encuentro diario o semanal para tratar diversos tipos de situaciones en torno a las gestiones de la empresa. Posteriormente fue importante plantear una pregunta direccionada ¿Qué temas trata en la comunicación o reunión con su jefe durante este acercamiento?, los resultados se presentan a continuación:

Incidencia de una buena comunicación interna en el clima laboral en empresas de Salud. Caso Farmadial.

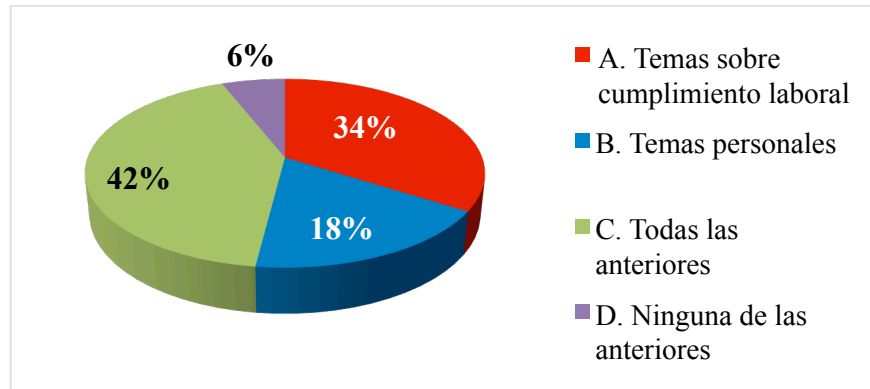


Figura 8. Temas que se tratan en la reunión con el jefe inmediato.

Fuente: Fuente: Colaboradores de Farmadial.

El 42% de los encuestados respondió que durante la reunión que tienen con su jefe inmediato se tratan principalmente temas tanto sobre las metas a cumplirse sin embargo también se tratan temas personales de los colaboradores. A fin de saber si están pasando por algún momento que pueda perjudicar su productividad u otra situación, por ello la importancia de conocer sobre aspectos de los también denominados clientes internos.

Incidencia de una buena comunicación interna en el clima laboral en empresas de Salud. Caso Farmadial.

Entrevista a uno de los Directivos de Farmadial S.A

Se realizó la siguiente entrevista al Gerente General de Farmadial con el objetivo de conocer un poco más a fondo la relación colaborador - jefes que mantienen dentro de la empresa.

De acuerdo a la información proporcionada, se obtuvieron los siguientes resultados:

Departamento de Comunicación Interna

Establecer al menos a una persona que se encargue directamente del manejo de la Comunicación Interna en la empresa, como es nuestro caso ya que no es una empresa muy grande.

Es importante tener las herramientas necesarias para llegar a nuestros colaboradores, como Farmadial contamos con boletines, carteleras y como acciones grupales realizamos capacitaciones, programas de coaching que nos permitan tener una mejor conexión con nuestros colaboradores.

Conflictos

Hemos tenido dificultades en la distribución de la información entre departamentos y entre las demás sucursales de la clínica. Se han presentado problemas como los rumores ya sean verdaderos o falsos pero desvían la atención del personal.

Tipo de Comunicación

Incidencia de una buena comunicación interna en el clima laboral en empresas de Salud. Caso Farmadial.

Procuramos llevar a cabo una comunicación horizontal, es decir que no existan tantas trabas cuando el personal busca establecer comunicación con los altos mandos de la empresa, es decir buscamos que exista una buena relación de confianza y respeto entre todos los niveles jerárquicos.

Un colaborador altamente motivado

Es importante el incentivo y la motivación que se le proporcione al empleado ya que todo eso incide en el clima laboral. La clave está en siempre inculcar el respeto como ser humano, brindarles nuevas oportunidades, reconocer el esfuerzo de su trabajo y además que exista preocupación constante por su bienestar personal.

Conclusiones

Dentro de los puntos a destacar, se debe mencionar que todas las empresas deben estar conscientes de la importancia de contar con un plan de comunicación interna, ya que constituyen un conjunto de acciones encaminadas hacia la obtención del éxito empresarial, la cual está ligada a beneficios económicos y bienestar de los integrantes de la organización.

Consecuentemente, tener un equipo identificado con los valores corporativos, fidelizado hacia la metas de su área, respondiendo a las necesidades que día a día se van presentando da como resultado un rendimiento positivo que contribuye al logro de las metas de la empresa, siendo la verdadera clave del éxito.

Incidencia de una buena comunicación interna en el clima laboral en empresas de Salud. Caso Farmadial.

El clima laboral representa uno de los aspectos más importantes dentro de una organización, dada su influencia en los niveles de productividad y la satisfacción de los empleados.

A partir de la información obtenida de la revisión bibliográfica y el estudio de campo, se identificó que el ejercicio y práctica de comunicación interna en la empresa Farmadial tiene una repercusión positiva, puesto que según la percepción de la mayor parte de empleados y de la Administrativa de la matriz en Guayaquil, actualmente la comunicación interna se desarrolla correctamente y existe apertura a la inversión, además de mantener un diálogo formal basado en el respeto, a fin de evitar cualquier tipo de percance que pudieran afectar el entorno laboral y la imagen que se proyecta de la clínica.

En este contexto, de la forma en que se lleve a cabo la comunicación interna dependerá la percepción de los empleados con respecto al entorno de trabajo, lo que a su vez tendrá repercusiones significativas en las relaciones interindividuales y la forma en que el talento humano trabaja de manera conjunta para la consecución de los objetivos en una empresa prestadora de servicios de salud.

También se destaca que Farmadial, así como otras empresas de salud deben establecer como uno de las bases de su cultura empresarial el desarrollar una comunicación interna que se ajuste a las necesidades y requerimientos del personal y todos los colaboradores de la organización, ya que esto tendrá repercusiones significativas en el funcionamiento interno de la empresa.

Incidencia de una buena comunicación interna en el clima laboral en empresas de Salud. Caso Farmadial.

Así pues, se ha logrado identificar según la información de las encuestas realizadas, que a pesar de encontrar ciertos puntos para reforzar, el resultado general índice en que la comunicación interna desarrolla ha dado respuestas positivas, logrando que en la empresa se eviten percances que puedan perjudicar tanto el entorno laboral así como la imagen que la empresa proyecta hacia el exterior. Por consiguiente si no hay una buena comunicación en una empresa, a pesar de que hayan objetivos o discursos establecidos, cada colaborador asumirá lo que entiende a su manera, generándose ambiente de desorientación.

Para concluir se destaca que todas las empresas deben establecer como una de las bases de su cultura empresarial el desarrollar una comunicación interna que se ajuste a las necesidades y requerimientos del personal y todos los colaboradores de la organización.

Referencias bibliográficas

Alles, M. (2010). *Conciliar vida profesional y personal*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.

Andrade, H. (2013). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. Barcelona: Netbiblo.

Asuero, A. (2013). *Los principales problemas de comunicación interna en las organizaciones y cómo solucionarlos con redes sociales corporativas*. Buenos Aires: Zyncro Tech; BW Comunicación Interna.

Cardona, K. (2012). *Gestión de la comunicación interna organizacional en la optimización del clima laboral y resolución de conflictos*. Quito: Universidad Tecnológica Equinoccial.

Chiang, M. (2011). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Comillas.

Incidencia de una buena comunicación interna en el clima laboral en empresas de Salud. Caso Farmadial.

EmprendePyme. (2013). *¿Qué es el clima laboral?* México: EmprendePyme.

Farmadial. (15 de Abril de 2016). *Farmadial S.A.* Recuperado el 15 de Abril de 2016, de La empresa: <http://www.farmadial.ec/>

Galeano, M. (2013). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa.* Medellín: Eafit.

Gan, F., & Triginé, J. (2013). *Clima laboral.* Madrid: Diaz de Santos.

García, J. (2010). *La comunicación interna.* Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Martha, A. (2013). *Comunicación interna en la empresa.* Barcelona: Editorial UOC.

Martínez, B. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral.* Madrid: Editorial UNED.

Ministerio de Salud Pública. (15 de Octubre de 2013). *Ministerio de Salud Pública.* Obtenido de Noticias: <http://www.salud.gob.ec/ministerio-de-salud-de-ecuador-expone-avances-significativos-en-acceso-universal-de-salud-en-asamblea-mundial/>

Ongallo, C. (2011). *Manual de comunicación: guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones.* Madrid: Librería - Editorial Dykinson.

Robbins, S. (2010). *Comportamiento organizacional.* Naucalpan de Juárez, Edo. de México: Pearson Educación.

Rodríguez, G. (2013). *Comunicación interna.* Málaga: Vértice.

Sánchez, J. (2012). *Clima Organizacional.* Barcelona: EAE.

Sánchez, S. (2011). *Satisfacción Laboral: causas, consecuencias y medición.* Barcelona: EAE.

Tessi, M. (2012). *Comunicación interna en la práctica: Siete premisas para la comunicación en el trabajo.* Buenos Aires: Ediciones Granica.

Uribe, J. (2012). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales.* México D.F.: Manual Moderno.