



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES DE LA EDUCACIÓN
CARRERA ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

**INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
EJECUTIVA.**

TEMA

**COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SU INCIDENCIA EN LA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PERSONAL DE
ESTADÍSTICAS DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD
SOCIAL CANTÓN BABAHOYO, PROVINCIA LOS RÍOS.**

AUTORA

CELINA SOLANDA IZURIETA FAJARDO

TUTOR

ING. DARLI GAROFALO VELASCO, MAE

LECTORA

DRA. VERONICA AYALA ESPARZA, MSC

BABAHOYO – NOVIEMBRE – 2016



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES DE LA EDUCACIÓN
CARRERA ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

DEDICATORIA

Dedico esta tesis en primer lugar a Dios Todopoderoso, por haberme dado las fuerzas necesarias, para poder terminar este ciclo de estudio con éxito.

A mis hijos, que son mis ganas de vivir la vida y mi motivación para ser una profesional.

A mis maestros de la Universidad Técnica de Babahoyo de quienes he aprendido mucho, así como también a mis compañeros con quienes compartí grandes momentos.

Celina Solanda Izurieta Fajardo.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES DE LA EDUCACIÓN
CARRERA ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Técnica de Babahoyo, a la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y al Sistema de Educación Continua y Estudios a Distancia por darme la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos que me permiten realizarme como ser humano.

A mis hijos por darme la alegría de mis días en todo tiempo, son ellos quienes me dan la fortaleza para alcanzar mis metas.

Mi agradecimiento especial a las personas que de una u otra forma apoyaron con un granito de arena a que sea posible la culminación exitosa de esta tesis.

Celina Solanda Izurieta Fajardo.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES DE LA EDUCACIÓN
CARRERA ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, **CELINA SOLANDA IZURIETA FAJARDO**, portador de la Cédula de Ciudadanía **0914378542**, estudiante de las tutorías del Informe Final, previo a la Obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Educación mención Administración Ejecutiva, declaro, que soy autora del presente trabajo de investigación, el mismo que es original auténtico y personal, con el tema:

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PERSONAL DE ESTADÍSTICAS DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL CANTÓN BABAHOYO, PROVINCIA LOS RÍOS.

Todos los efectos académicos ilegales que se desprenden del presente trabajo es responsabilidad exclusiva del autor.

CELINA SOLANDA IZURIETA FAJARDO
C.I. 1205771148



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES DE LA EDUCACIÓN
CARRERA ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME FINAL
DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA SUSTENTACIÓN**

Babahoyo, 26 de septiembre del 2016

En mi calidad del Tutor del Informe final del Proyecto de Investigación, designado por el Consejo Directivo con oficio, **0272, 14 de julio del 2016**, mediante resolución **CD- FAC.C.J.S.E – SO – 006- RES-002-2016** certifico que la Sra. **CELINA SOLANDA IZURIETA FAJARDO**, ha desarrollado el Informe final del Proyecto de Investigación:

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PERSONAL DE ESTADÍSTICAS DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL CANTÓN BABAHOYO, PROVINCIA LOS RÍOS.

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo a la egresada, reproduzca el documento definitivo del Informe final del Proyecto de Investigación y entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.

ING. DARLI GAROFALO VELASCO, MAE
C.I. 0200620136
DOCENTE DE LA FCJSE.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES DE LA EDUCACIÓN
CARRERA ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DE LA LECTORA DEL INFORME
FINAL DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA SUSTENTACIÓN**

Babahoyo, 28 de Septiembre 2016

En mi calidad de Lectora del Informe final del Proyecto de Investigación, designado por el Consejo Directivo con oficio **No 0272**, de fecha **14 de julio del 2016**, mediante resolución **CD- FAC.C.J.S.E – SO – 006- RES-002-2016**, certifico que la **Sra. CELINA SOLANDA IZURIETA FAJARDO**, ha desarrollado el Informe final del Proyecto de Investigación cumpliendo con la redacción gramatical, formatos, Normas A.P.A y demás disposiciones establecidas:

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PERSONAL DE ESTADÍSTICAS DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL CANTÓN BABAHOYO, PROVINCIA LOS RÍOS.

Por lo que autorizo a la egresada, reproduzca el documento definitivo del Informe final del Proyecto de Investigación y entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar el tribunal de sustentación designado para la defensa del mismo.

DRA. VERONICA AYALA ESPARZA, MSC
C.I. 1202597298
DOCENTE DE LA FCJSE



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES DE LA EDUCACIÓN
CARRERA ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

RESUMEN

La comunicación es el medio de expresión más importante con que cuenta el ser humano, se transmiten opiniones, emociones, actitudes etc, no es solo un medio con el que se demuestra agrado frente a situaciones, sino también se demuestran desacuerdos para hacer valer las opiniones de las personas, es decir la comunicación encierra un todo.

Puede decirse entonces que la comunicación gerencial es esencial para un buen directivo, la cual debe realizarse de manera pluridireccional, estableciendo un marco con el cual tiene lugar un proceso efectivo de envío y recepción de información en un acto donde se posibilita el intercambio de opiniones, sentimientos, creencias.

En la comunicación asertiva, las personas son capaces de intercambiar opiniones con facilidad y libertad ante un conocido o extraño; en todas sus acciones, verbalizaciones se respeta a sí mismo, acepta sus limitaciones, pero conoce sus propios valores, tanto intelectuales como sociales.

En ese sentido, se comprende la necesidad de la eficiencia comunicativa en una organización educativa, pues ésta resulta transcendental para mantener el grupo motivado hacia el desempeño de sus funciones cuando indican que “la importancia de la destreza para la comunicación entre ellas: colaborar en equipo, enseñar a otros, dirigir, negociar, escuchar y resolver conflictos”.

Palabras claves: medio de expresión, comunicación gerencial, comunicación asertiva.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES DE LA EDUCACIÓN
CARRERA ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

**RESULTADO DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE
INVESTIGACIÓN**

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE INFORME DE
INVESTIGACIÓN TITULADO:

**TEMA: COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SU INCIDENCIA DE LA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PERSONAL DE
ESTADÍSTICAS DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD
SOCIAL DEL CANTÓN BABAHOYO, PROVINCIA DE LOS RÍOS.**

DE LA SEÑORA: CELINA SOLANDA IZURIETA FAJARDO

LA CALIFICACION DE:

.....

EQUIVALENTE A:

.....

TRIBUNAL:

MSC. MARISOL CHÁVEZ JIMÉNEZ
DELEGADA DEL DECANO

DRA. VERONICA AYALA ESPARZA, MSC
PROFESORA ESPECIALIZADA

MSC. IRALDA ALEMAN FRANCO
DELEGADO H.
CONSEJO DIRECTIVO

AB. ISELA BERRUZ MOSQUERA
SECRETARIA (E)



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES DE LA EDUCACIÓN
CARRERA ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

INFORME FINAL DEL SISTEMA DE URKUND

En mi calidad de Tutor del Informe Final del Proyecto de Investigación de la **SRA.**

CELINA SOLANDA IZURIETA FAJARDO, cuyo tema es:

COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SU INCIDENCIA DE LA

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PERSONAL DE

ESTADÍSTICAS DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD

SOCIAL DEL CANTÓN BABAHOYO, PROVINCIA DE LOS RÍOS,

certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio

Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de **10%**, resultados que

evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser

citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la

institución.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10%

de similitud, queda aprobado para su publicación.

Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

ING. DARLI GAROFALO VELASCO, MAE
C.I. 0200620136
DOCENTE DE LA FCJSE.

ÍNDICE

Contenido

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL	iv
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA SUSTENTACIÓN	v
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DE LA LECTORA DEL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA SUSTENTACIÓN	vi
RESUMEN.....	vii
RESULTADO DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	viii
INFORME FINAL DEL SISTEMA DE URKUND.....	ix
ÍNDICE	x
Contenido	x
ÍNDICE DE CUADRO	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICO	xv
1. Introducción	1
CAPÍTULO I.- DEL PROBLEMA.....	3
1.1. Tema de investigación.....	3

1.2. Marco contextual.....	3
1.2.1. Contexto Internacional	3
1.2.2. Contexto Nacional.....	4
1.2.3. Contexto local	4
1.2.4. Contexto Institucional	5
1.3. Situación problemática.....	6
1.4. Planteamiento del problema.....	8
1.4.1. Problema general o básico.	8
1.4.2. Subproblemas o derivados.	8
1.5. Delimitación de la investigación.....	9
1.6. Justificación.....	9
1.7. Objetivos de la investigación.....	11
1.7.1. Objetivo general.....	11
1.7.2. Objetivos específicos.	11
CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL.....	13
2.1. Marco teórico.....	13
2.1.1. Marco conceptual.	13
2.1.2. Marco Referencial sobre la problemática de investigación.....	16
2.1.2.1. Antecedentes Investigativo	28
2.1.2.2. Categorías de análisis	31

2.1.3. Postura teórica.....	36
2.2. Hipótesis.....	37
2.2.1. Hipótesis general o básica.....	37
2.2.2. Sub – hipótesis o derivadas.....	37
2.2.3. Variables.....	38
CAPÍTULO III.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
3.1. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
3.1.1. Pruebas estadísticas aplicadas en la verificación de las hipótesis.....	39
3.1.2. Analisis e interpretacion de datos.....	42
3.2. Conclusiones generales y específicas.....	44
3.2.1. General.....	44
3.2.2. Específicas.....	44
3.3. Conclusiones generales y específicas.....	46
3.3.1. General.....	46
3.3.2. Específicas.....	46
CAPÍTULO IV.- PROPUESTA TEORICA DE APLICACIÓN.....	48
4.1. Propuesta de aplicación de resultados.....	48
4.1.1. Alternativa obtenida.....	48
4.1.2. Alcance de la alternativa.....	48

4.1.3. Aspectos básicos de la alternativa.....	48
4.1.3.1. Antecedentes de la propuesta	49
4.1.3.2. Justificación.....	51
4.2. Objetivos	52
4.2.1. Objetivo general	52
4.2.2. Objetivos específicos	52
4.3.. Estructura general de la propuesta	53
4.3.1. Título	53
4.3.2. Componentes.....	53
4.4. Resultados esperados de la alternativa.....	69
Bibliografía	70
Anexo	106

ÍNDICE DE CUADRO

Cuadro N° 1 Chi cuadrado	40
Cuadro N° 2 Desarrollo de actividades diarias	42
Cuadro N° 3 Desarrollo de actividades diarias	43

ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfico N° 1 Desarrollo de actividades diarias	42
Gráfico N° 2 Desarrollo de actividades diarias	43

1. Introducción

Generalmente las personas tienden a considerar que oír y escuchar es lo mismo, sin embargo existe una gran diferencia entre estas palabras, oír es distinguir sonidos, una persona puede oír un avión, en cambio, no siempre se escucha lo que se oye. Escuchar es percibir y más importante aún comprender las palabras.

La comunicación es el medio de expresión más importante con que cuenta el ser humano, se transmiten opiniones, emociones, actitudes etc... no es solo un medio con el que se demuestra agrado frente a situaciones, sino también se demuestran desacuerdos para hacer valer las opiniones de las personas, es decir la comunicación encierra un todo. “Prácticamente todos nos comunicamos en el trabajo. Independientemente de cuál sea nuestro campo de acción o de cuanto sepamos sobre él, el conocimiento especializado no basta para garantizar el éxito; las habilidades para comunicarse también son relevantes” (Adler, 2005, p. 6).

La mayoría de las organizaciones piensan que la comunicación de y para su personal está perfectamente orientada y es asertiva, pero la realidad muestra un alto grado de ignorancia por parte de los altos mandos en cuanto a este tema, estos consideran que con medios como la intranet, reuniones grupales y periódicos, difícilmente podría existir un problema de comunicación dentro de su organización, adicionalmente los problemas por falta de coherencia llevan a tener vacíos de comunicación.

La presente investigación tiene como propósito el de realizar una investigación acerca de cómo se está llevando a cabo la comunicación dentro del departamento de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de seguridad social del cantón Babahoyo, y como esta comunicación del tipo asertiva está influyendo en el servicio de atención al cliente o usuario de este prestigioso hospital.

La comunicación difunde los aspectos más importantes de la cultura organizacional, por eso es tan importante que esta sea efectiva ya que ella transmite lo que la cultura organizacional es para labor empresarial y los empleados. La importancia que se le dé a la difusión de la cultura organizacional y a la comunicación de la misma, determinara la forma como los empleados entiendan los mensajes y los hagan propios (Montealegre, 2009).

Una de las políticas de calidad que tiene el hospital del IESS de la ciudad de Babahoyo es “Satisfacer las necesidades de nuestros clientes, con procesos estandarizados y cumpliendo sus requerimientos; orientados a exceder sus expectativas. Alineados a los conceptos de responsabilidad social, ambiental y mejoramiento continuo; con personal competente, formado e involucrado en la consecución de objetivos y comprometido con la sociedad en general”

CAPÍTULO I.- DEL PROBLEMA

1.1. Tema de investigación

“Comunicación asertiva y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del personal de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de seguridad social cantón Babahoyo, provincia Los Ríos”

1.2. Marco contextual

1.2.1. Contexto Internacional

A nivel mundial las organizaciones empresariales, determina que las relaciones interpersonales resultan imprescindibles para alcanzar los objetivos del grupo, y por tal motivo, se hace insoslayable que los directivos desarrollen las competencias que les permitan comunicarse de manera asertiva y eficaz con sus colaboradores.

Al interior de cualquier institución hospitalaria, el personal de estadísticas se constituye en el responsable directo de la atención a los usuarios; y por ende, la calidad en la prestación de los servicios en una institución depende en gran medida de la forma como este grupo de trabajo se desempeñe y logre interrelacionar su dimensión personal y la profesional de manera armónica.

1.2.2. Contexto Nacional

En el Ecuador, el Seguro Social Ecuatoriano, surgido en 1928, como parte del proceso de reforma del Estado, impulsado en esa época por el llamado régimen Juliano, ha tenido una compleja evolución institucional, simbolizada en la variedad de denominaciones que adoptaron, a lo largo del tiempo, las entidades encargadas de su ejecución: Caja de Pensiones, Caja del Seguro, Caja Nacional del Seguro Social, Instituto Nacional de Previsión e Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

El IESS, según lo determina la vigente Ley de Seguridad Social, se mantiene como entidad autónoma, con personería jurídica, recursos propios y distintos de los del Fisco. Así mismo se establecen modificaciones para separar el financiamiento y administración de las contingencias cubiertas por el Seguro General Obligatorio que administra el IESS. El IESS, según lo determina la Constitución de la República del Ecuador, expedida por la Asamblea Nacional Constituyente aprobada en referendo por el pueblo ecuatoriano el 28 de septiembre de 2008, se mantiene como entidad autónoma, con personería jurídica, recursos propios y con la misma estructura orgánica.

1.2.3. Contexto local

Los Ríos pertenece a la Región de Planificación # 5, y es una de las provincias de la región costera, es una provincia mediterránea porque no tiene salida al mar, e incluso en varias zonas tiene depresiones. Está bañado por numerosos ríos, de allí su nombre. Cuenta con una extensión de 7.100 Km² aproximadamente incluyendo la zona no delimitada llamada La Manga del Cura, lo que equivale al 22% de la Región

5 y el 3% del territorio nacional. Conforme a la división política actual ésta provincia, tiene 13 cantones y 27 parroquias.

Los servicios públicos son las actividades asumidas por órganos o entidades públicas o privadas, creados por la Constitución o por Ley para dar satisfacción en forma regular o continua a cierta categoría de necesidades de interés general, bien sea en forma directa, mediante concesionario o, a través de cualquier otro medio legal, con sujeción a un régimen de derecho público o privado, según corresponda.

1.2.4. Contexto Institucional

La provisión de salud dada en el cantón Babahoyo esta principalmente dada por el Ministerio de Salud Pública y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y en menor grado por los establecimientos médicos particulares y consultorios odontológicos privados.

El Hospital del IESS de Babahoyo, cumple con la Misión y Visión, de atender a la población de la ciudad de Babahoyo y sus alrededores, y por ser capital de la provincia de Los Ríos y encontrarse situada en la influencia de cinco provincias colindantes, Provincia de Bolívar, Azuay, El Oro, Guayas y los Ríos.

De acuerdo a la Tipología del Sistema Nacional de Salud, el hospital de Babahoyo se encuentra ubicado en el Segundo Nivel de Atención, con un Cuarto Nivel de Complejidad, categoría del establecimiento U-5, lo cual se determina como HOSPITAL GENERAL en la clasificación de unidades del IESS nos clasificamos como Hospital Docente con Segundo Nivel de Atención.

El Hospital de Babahoyo acorde a lo requerido en base al análisis de necesidades en el Plan Médico Funcional, va a mantener la tipología y se repotenciará con infraestructura (construcción de servicio de hemodiálisis, construcción del servicio de litotripcia, creación del área de bodega, repotenciación del área de Gastroenterología) para mejorar nuestra cartera de servicios actual y dar servicios integrales acordes al segundo nivel de atención.

1.3. Situación problemática.

La comunicación es una ciencia que nos brinda la oportunidad de interactuar mediante los diferentes lenguajes de comunicación asertiva, como uno de los ejes solucionadores de los conflictos existentes entre las familias y comunidades. ¿Quiénes deben participar en la comunicación?

Uno de los problemas que afecta a la comunicación dentro de las instituciones es la falta de recursos, esto es y ha sido un factor muy preponderante en la temática de la comunicación asertiva y a su desarrollo dentro de la empresa, debido a múltiples situaciones que no han sido solucionado a su debido momento, ya que deben ser los entes gubernamentales, seccionales y no gubernamentales los llamado a solucionar las situaciones que se suscitan en los diferentes ámbitos de interacción social en sus diversos contextos y como se dispone en la constitución de la República del Ecuador en su capítulo segundo derechos del buen vivir.

Entre las principales causas que se encuentran en la comunicación asertiva como influencia en la satisfacción de los usuarios del personal de estadísticas del

Instituto Ecuatoriano de seguridad social se encuentran la desinformación entre los empleados por la no comunicación, la mala interpretación de la información, los factores socioculturales (falta de cultura comunicativa), conflicto entre empleados/as por la mala organización, las discusiones que pudieran evitarse con una comunicación clara.

Todas estas causas a! interior del departamento de estadísticas crean los efectos siguientes, tales como el temor por el diálogo, se ejecutan estrategias equivocadas aplicadas en la empresa, se producen escasos ingresos económicos en lo referente a los servicios, aunque todos los servicios son gratuitos existe insatisfacción de este tipo, pues no se logra un ingreso adecuado dentro de la organización, se crea la existencia en la ausencia de valores de responsabilidad de las empleados/as, y al no haber una comunicación asertiva adecuada la comunicación entre el personal de estadísticas no es la adecuada.

En la sección motivo de estudio, los empleados no han adquirido la habilidad de expresar sus deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada; no logran decir lo que quieren y se está atentando contra la tranquilidad de los demás, no se emplea la asertividad, es decir en muchos de los casos los que atienden a los usuarios no han aprendido el saber pedir, saber negarse, negociar y ser flexible para poder conseguir lo que se quiere; en alguno de los casos no se está respetando los derechos del otro y las expresiones de los sentimientos no es de forma clara.

1.4. Planteamiento del problema.

1.4.1. Problema general o básico.

¿Cómo la comunicación asertiva influye en la satisfacción de los usuarios del personal de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de seguridad social cantón Babahoyo, provincia Los Ríos?

1.4.2. Subproblemas o derivados.

¿Cómo influye la comunicación asertiva del personal de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de seguridad social cantón Babahoyo, provincia Los Ríos?

¿Cuáles son los problemas que se relacionan con la comunicación asertiva en el personal de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de seguridad social cantón Babahoyo, provincia Los Ríos?

¿Qué factores determinan una excelente comunicación asertiva del personal de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de seguridad social cantón Babahoyo, provincia Los Ríos?

1.5. Delimitación de la investigación.

Área:	Administración Ejecutiva
Línea de investigación:	Tecnológica educativa
Línea de inv. de la Universidad	Educación y desarrollo social
Línea de Inv. de la Facultad	Talento humano, educación y docencia
Línea de Inv. de la Carrera	Atención educativa en capacidades diferentes
Sub-Línea de Investigación	Estrategias Metodológicas Innovadoras
Aspecto:	Comunicación asertiva
Unidad de observación:	La satisfacción de los usuarios del personal de estadística Se desarrollará en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en el cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos.
Delimitación espacial:	Lugar en donde está ubicado el objeto sujeto de la investigación
Delimitación temporal:	Durante el año 2016

1.6. Justificación.

Al considerar la importancia del presente proyecto, es de sumo interés que se dé a cabo la investigación, que permita la comunicación asertiva entre los usuarios y el personal de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de seguridad social cantón Babahoyo.

La República del Ecuador en su actual Constitución promulga el buen vivir, para lo cual todos los ecuatorianos estamos comprometidos para lograr dicho objetivo, siendo uno de los factores en el servicio público y privado una atención de calidad y calidez. Sería así que es trascendental y de suma importancia que el servicio de salud, y en especial el departamento de estadísticas del hospital de ÍESS, tenga una eficiencia en su atención para beneficio del demandante y el departamento en sí (Área de Estadística). Dando solución a la poca coordinación; a la desmotivación y a los conflictos interpersonales que se manifiestan entre los empleados mejorara el servicio que se tiene que brindar en esta dependencia de gran importancia.

El desarrollo de la presente investigación pretende ser un documento de consulta donde se permita la obtención de información confiable sobre lo que representa la comunicación asertiva y de esta manera proponer estrategias en base a las necesidades de las personas que concurran al departamento de estadísticas ofreciéndoles calidad en el servicio, calidez en la atención, motivación, participación comunitaria y valor auténtico, que sea entendible y aplicable tanto a los usuarios cuanto a los miembros de la Institución, con el fin de optimizar la productividad de la misma mediante la mejora de los procesos administrativos para ser adaptados a la realidad de la unidad; en otras palabras con la realización de este estudio se buscará incrementar la posibilidad de que los éxitos puedan ser replicados y las fallas evitadas en aplicaciones posteriores al estudio.

La comunicación asertiva es la habilidad social que indica la capacidad para poder expresarse socialmente de forma adecuada. Se puede decir que está entre pasividad y agresividad. La asertividad incluye todas las formas del lenguaje verbal

y no verbal, además de todas las señales que nos indican una buena relación entre emisor y receptor, como puede ser la mirada, las posturas, etc.

Es aquel estilo de comunicación abierta a las opiniones ajenas, dándoles la misma importancia que a las propias. Parte del respeto hacia los demás y hacia uno mismo, planteando con seguridad y confianza lo que se quiere, aceptando que la postura de los demás no tiene por qué coincidir con la propia y evitando los conflictos de forma directa, abierta y honesta. Pasividad o no asertividad.

1.7. Objetivos de la investigación.

1.7.1. Objetivo general.

Determinar la comunicación asertiva y sus incidencia en la satisfacción de los usuarios del personal de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de seguridad social cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.

1.7.2. Objetivos específicos.

Analizar cómo influye la comunicación asertiva del personal de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de seguridad social cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.

Determinar cuáles son los problemas que se relacionan con la comunicación asertiva en el personal de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de seguridad social cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.

Diseñar una guía de comunicación asertiva para que incida en la satisfacción de los usuarios del Instituto Ecuatoriano de seguridad social cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.

CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO.

2.1.1. Marco conceptual.

Comunicación asertiva.

La comunicación asertiva en el área laboral tiene que ver en la interpretación de la información, jefe subordinado en ocasiones cuando la comunicación no es clara y asertiva se llega a mal interpretar las indicaciones, por lo tanto las actividades que se hacen no llegan al enfoque esperado, dando como resultado un conflicto entre personas y organización, vienen las discusiones, que pudiesen evitarse con una comunicación clara que coadyuvara a que todas las estrategias que ha desarrollado la empresa se cumpla conforme a lo esperado (Guerrero_Bastidas.Y, 2013).

Para definir la comunicación asertiva es necesario partir del concepto general el cual consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño, por esto es fundamental para la vida de las organizaciones escolares, pues a través de ellas proyecta su imagen a la comunidad. En ese sentido, Vadillo (2008) señala: La comunicación es un factor básico y dinámico para cualquier organización y, si se sabe utilizar, la solución a una gran parte de sus problemas. Una buena comunicación facilita la

transmisión de aspectos generales de la organización misión, valores y normas), la coordinación de las actividades entre los departamentos, la toma de decisiones, dar instrucciones, recibir sugerencias, favorecer la participación e integración del personal, etc. Aspectos que están directamente relacionados con la mejora de la eficacia, seguridad y satisfacción personal, (p.148)

Puede decirse entonces que la comunicación gerencial es esencial para un buen directivo, la cual debe realizarse de manera pluridireccional, estableciendo un marco con el cual tiene lugar un proceso efectivo de envío y recepción de información en un acto donde se posibilita el intercambio de opiniones, sentimientos, creencias.

Ahora bien, la comunicación asertiva, según Latapi et al (2009:37), es aquella que, está fundamentada en la pluridireccionalidad por cuanto todos los miembros del factor humano pasan directamente en el proceso comunicacional, emitiendo y recibiendo de forma sistemática, continua, recíproca mensajes, los cuales se transforman en conducta.

Por ello, cuando en las organizaciones se producen los procesos de comunicación asertiva, los miembros de la administración no sólo son receptores o destinatarios de los mensajes emitidos desde la dirección, sino además, se constituyen de forma activa en emisores, productores de dichos mensajes.

Visto de esa forma, la comunicación asertiva es fundamental para el funcionamiento efectivo y eficaz de cualquier organización. Por ello, las

instituciones educativas, así como su factor humano, como cualquier ente organizacional debe cumplir una serie de requisitos que le permitan brindar información, tanto clara como precisa.

Satisfacción de los usuarios

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE): "Es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad", en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda.

Para Atalaya P. María C. (1995:23): "La satisfacción es un fenómeno que no se da en abstracto siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al usuario en su percepción".

Según Oliven Richard L. (2009:40) define: "Satisfacción es la respuesta de satisfacción del cliente". El concepto de satisfacción, se ha matizado a lo largo del tiempo según el avance de su investigación, enfatizando distintos aspectos y variando su concepto. Satisfacción, es la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio responde a sus necesidades y expectativas. La satisfacción del cliente es influida por las características específicas del producto o servicio y las percepciones de la calidad, también actúan sobre la satisfacción las respuestas emocionales. Es el juicio acerca de los rasgos del producto o servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero del consumo actuando también las emociones del cliente.

2.1.2. Marco Referencial sobre la problemática de investigación.

Elementos de la comunicación asertiva.

En la comunicación asertiva, las personas son capaces de intercambiar opiniones con facilidad y libertad ante un conocido o extraño; en todas sus acciones, verbalizaciones se respeta a sí mismo, acepta sus limitaciones, pero conoce sus propios valores, tanto intelectuales como sociales.

En ese sentido, se comprende la necesidad de la eficiencia comunicativa en una organización educativa, pues ésta resulta transcendental para mantener el grupo motivado hacia el desempeño de sus funciones, esto se sustenta en lo expresado por Adler et al (2009:5) cuando indican que “la importancia de la destreza para la comunicación entre ellas: colaborar en equipo, enseñar a otros, dirigir, negociar, escuchar y resolver conflictos”.

Todas las actividades mencionadas anteriormente conducen a pensar que el ser humano para ser asertivo debe poseer suficientes competencias comunicativas, recurriendo para ello a diversos elementos comunicacionales conducentes al mantenimiento de unas relaciones interpersonales adecuadas.

En ese sentido, Valle (2010:1) expresa “la comunicación asertiva se constituye en la esencia de los procesos de definición de las relaciones dentro de la organización”, por ello, su conocimiento es fundamental dado que es un proceso social por

excelencia, el cual juega un papel primordial en la construcción de nuevas relaciones entre los seres humanos.

Por esta razón, dentro de las instituciones educativas es indispensable que el personal pueda mantener una comunicación directa y asertiva, la cual permita comunicar, escuchar, responder asertivamente, por lo tanto, la comunicación como habilidad humana reviste utilidad en las frecuentes interacciones del personal.

Al respecto, Yagosesky (2009:81) expresa que la comunicación asertiva se trata de una categoría compleja vinculada con la autoestima y que puede aprenderse como parte de un proceso amplio de desarrollo emocional. Asimismo, la define como una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa, equilibrada, cuya finalidad es comunicar las ideas, sentimientos o defender los derechos legítimos sin la intención de herir, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia, por tanto los siguientes elementos: habilidades comunicativas, empatía, inteligencia emocional.

Calidad de servicio al cliente.

Calidad y servicio son dos conceptos indisolubles cuando se trata de la relación directa que establecen las organizaciones con los clientes, en algunos casos se le incluye dentro del género productos sin diferenciados de otras mercancías a las que acceden las personas.

Cuando lo que se ofrece a las personas es salud, la connotación de la calidad del servicio que se presta al cliente que acude para restablecer su estado de

salud, requiere de una serie de acciones que tiendan no tan solo a confortarlas y aliviarías físicamente, también incluye una serie de transacciones de emociones y necesidades importando mucho la atención del personal administrativo, el tratamiento especializado médico que el paciente requiere, la connotación integral de lo que es servir y tratar a las personas amablemente, con asertividad, responsabilidad, rapidez, oportunidad, higiene profesionalismo y tecnología adecuada, entre otros elementos a considerarse. Se proponen algunas definiciones relacionadas con la calidad de servicio paré finalmente construir la más pertinente para el presente estudio:

“La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios”. Domínguez C. Humberto (2006: 47)

“La calidad se configura como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes, así como una manera de ser y de vivir. La calidad entonces no es una serie de características que permanezcan fijas, es una cualidad mejorable. El término tiene su origen en la etimología latina Qualitas que quiere decir forma de ser con respecto a mis semejantes”. Martínez R. Armando (2005: 57)

“La calidad depende de un juicio que realiza el paciente, este puede ser un juicio del producto o del servicio, según las características de su uso y de la urgencia de poseerlo”. Álvarez H. Francisco (2007: 95).

“Los establecimientos, bienes y servicios de salud deberán ser apropiados desde el punto de vista científico y médico y ser de buena salud”. Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas, Agosto de 2007.

“(…) estrategia para elevar la calidad de vida de la población, citando como ejemplo el desarrollo de programas de capacitación y educación permanente (...)” La orientación de cuidado de enfermería para prestar ayuda eficiente y efectiva a la persona, a la familia y a la comunidad, fundamentada en los valores y estándares técnicos, científicos, sociales, humanos y éticos. La calidad se refleja en la satisfacción de la persona como usuario del servicio de enfermería y de salud, así como a través de la satisfacción del personal de enfermería que presta dicho servicio". OPS, FEPPEN, agosto 2001:18.

En consecuencia la calidad de servicio es un conjunto de elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía, que perciben los clientes en el hospital de IESS, en concordancia con el nivel de satisfacción de satisfacción que obtienen de todas sus expectativas.

Importancia de la comunicación asertiva.

La comunicación es tan importante que puede hacer romper una relación o mejorarla. Por eso es que cuando hablamos de la comunicación asertiva, nos referimos a aquella habilidad de expresar nuestras ideas, sentimientos y necesidades sin ofender ni provocar a otras personas.

Por lo tanto, la comunicación asertiva se puede decir que es respetuosa, directa, no es peligrosa ni ofensiva, no es exigente ni manipuladora, pero sobre todo tampoco es agresiva.

De ésta manera, al aprender comunicamos asertivamente, aumenta nuestra confianza y seguridad en nosotros mismos y mejora nuestras relaciones sociales y profesionales. Los elementos que se deben de tener en cuenta para una comunicación verdaderamente asertiva, pueden ser:

1. Pensar antes de hablar. La primera regla es tener bien claro lo que se va a decir y si está directamente relacionado con lo que realmente quieres decir.
2. Sé claro y conciso. Evita los titubeos por lo que es importante que seas directo en cuanto a lo que realmente quieres o necesitas.
3. Al preguntar ¿Quieres ir al cine? No estás aplicando la comunicación asertiva. Pero si dices "me gustaría ir al cine", estás expresando lo que quieres de forma clara y concisa.
4. Di lo que quieres decir. No tengas miedo de preguntar o decir algo. Si tienes un dolor en la espalda y necesitas un masaje pídelo. No vale con quejarte del dolor y no hacer nada para conseguir el objetivo de tener un masaje.
5. Habla con voz firme y tranquila. Esto dará la impresión de que tienes seguridad en ti mismo y de lo que hablas.
6. Mira siempre a los ojos de la persona con la que hablas. Para mostrar seguridad en ti mismo debes establecer siempre contacto visual. De ésta forma también tienes la seguridad de saber siempre lo que dice la otra persona.

Tú eres dueño y señor de tu propia opinión. Así que expresa tus sentimientos, deseos, inquietudes y necesidades siempre y cuando lo hagas de forma respetuosa y de la manera correcta. Ejemplo: Gracias por ofrecerme un café pero tomaré un té mejor. La comunicación asertiva requiere de práctica y espero que estos tips te sirvan de mucho para mejorar tus habilidades sociales y profesionales a partir de ahora

Relaciones interpersonales.

Las relaciones interpersonales se producen por las capacidades para discernir y responder adecuadamente a las motivaciones, así como los deseos de los demás. En ese sentido, Goleman (2006:32) las define como el arte de las relaciones, la habilidad de manejar las emociones de los demás, siendo una competencia social clave.

Visto de esa forma, las relaciones interpersonales consisten en la interacción recíproca entre dos o más personas, las cuales involucran aspectos como la habilidad para comunicarse efectivamente, escuchar, solucionar conflictos, es decir, la expresión auténtica entre dos o más personas. Desde esa perspectiva, Oblitas (2009) sostiene que: un componente fundamental de la calidad de vida de las personas es la capacidad de mantener relaciones positivas con los demás, el desarrollo de comportamientos característicos de las buenas relaciones interpersonales, como el fuerte sentimiento de empatía, afecto por los otros seres humanos y la asertividad. (p.331)

En opinión de la investigadora, las relaciones interpersonales armoniosas son imprescindibles para el mantenimiento de las condiciones de vida de los seres humanos, considerados como seres sociales quienes no pueden existir de manera

aislada, siendo esencial para ello, la empatía con sus compañeros, así como la asertividad en su comunicación.

Comunicación efectiva.

La comunicación se concibe, generalmente como la transferencia de información y comprensión de una persona a otra, es decir, es el intercambio de mensajes entre dos interlocutores, con la correspondiente percepción de su significado entre las personas involucradas. En ese sentido, Cassany (2008) señala:

La comunicación es la transferencia de información entre un emisor y un receptor, asegurándose el primero de que este último lo entienda. El emisor puede ser cualquier individuo interno o externo a la organización y ese éxito viene dado por las habilidades para hablar, escribir, escuchar o razonar. No se puede comunicar lo que no se sabe (p.58).

En otras palabras, la comunicación efectiva implica la transferencia de un significado, pues si no se transmite la información o las ideas, entonces no existe la misma. De esa manera, para que ésta tenga éxito, el significado no sólo debe ser impartido sino comprendido, por ello, es importante la efectividad del mensaje, es decir, su fluidez, con el fin de lograr su comprensión.

En ese orden de ideas, Davís et al (2009:82) definen la comunicación efectiva como "una transferencia de información y comprensión entre dos o más personas considerándola como un puente entre los hombres permitiéndose

compartir los sentimientos y conocimientos adquiridos". Esto implica un proceso continuo con un conjunto de actuaciones mediante las cuales los individuos estaban en contacto transfiriendo información.

De las definiciones anteriores se infiere que la comunicación efectiva es una habilidad, la cual puede llevar al éxito de un gestor, pues sus actividades implican compartir información con su personal, por lo cual las organizaciones no pueden existir sin ella, pues los directivos no pueden girar instrucciones, en consecuencia no se alcanzan los objetivos institucionales.

Factores que inciden en las relaciones interpersonales

De acuerdo con Adter et al (2009:135) las relaciones interpersonales implican "trabajar con otras personas, resolver problemas, negociar diferencias y manejar conflictos de tal forma que se puedan desempeñar las actividades con eficacia". En las instituciones son esenciales pues durante sus actividades se produce un proceso recíproco mediante el cual los empleados y trabajadores se ponen en contacto, valoran el comportamiento de otros, formándose opiniones acerca de ellos, lo cual en algunas oportunidades presentan sentimientos que influyen en el tipo de relaciones existentes.

Así mismo, puede señalarse que las organizaciones públicas y privadas están conformadas por personas donde se establecen relaciones personales, para llevar el trabajo coordinado a un mismo fin, compartiendo acciones, pensamientos, sentimientos con otros. Estas relaciones dan origen a complejos problemas de

cooperación, negociación, toma de decisiones, los cuales ocasionan conflictos a ser manejados inteligentemente por el colectivo de las instituciones.

Al respecto, Villalobos (2010:117) indica que las relaciones interpersonales “propician que las necesidades importantes de las personas se satisfagan de la mejor manera, tanto las físicas como las simbólicas, en tanto influyen en la creación de identidades y oportunidades de autorrealización”. Estas destrezas son sociales, necesarias en toda institución, por cuanto ofrecen al directivo, así como a los empleados y trabajadores seguridad en el trabajo, confianza, ganas de trabajar.

De allí que Robbins (2008:250) señala: “en las relaciones entre el gerente y sus subordinados debe prevalecer un alto grado de confianza y respeto”. Por tanto, pueden ser formales cuando se establecen entre las personas de distintos rangos, jerarquías, entre superiores o subalternos, según sea el caso, caracterizada por el respeto, disciplina, comprensión, con el propósito de obtener lo mejor del trabajo coordinado entre todos, buscando una empatía, aceptando las personas como son, tratando de estimularlas a participar en grupo para el logro de un fin común.

De acuerdo a lo expuesto por Blantner (2010:180), “los grupos operan como la suma de los individuos que los componen, pero también poseen una compleja dinámica propia, lo que implica una visión holística más que reduccionista”. Por tanto, las relaciones interpersonales entre directivos y profesores son fundamentales en toda institución educativa si se desea el cabal cumplimiento de fines, objetivos propuestos, por lo tanto se deben considerar una serie de factores incidentes en ellas, como: valores, cohesión grupal.

Asertividad

Los orígenes de la palabra “asertividad” se encuentran en el latín *asserere* o *assertum*, que significa "afirmar" o "defender" (Robredo, 1995). Es con base en esta concepción que el término adquiere un significado de afirmación de la propia personalidad, confianza en sí mismo, autoestima, aplomo y comunicación segura y eficiente (Rodríguez y Serralde, 1991).

Existen diversas aproximaciones teóricas que buscan definir esta variable. Desde el punto de vista conductual, la propuesta de un aprendizaje asertivo se fundamenta en los conocimientos generados por Iván Pavlov, quien estudió la adaptación al medio ambiente de personas y animales; en cuanto a las primeras, considera que si dominan las fuerzas excitatorias, se sentirán orientadas a la acción y emocionalmente libres, enfrentándose a la vida según sus propios términos; por el contrario, si dominan las fuerzas inhibitorias, se mostrarán desconcertadas y acobardadas, sufrirán la represión de sus emociones y a menudo harán lo que no quieren hacer (Casares y Silíceo, 1997; Robredo, 1995). Este equilibrio entre inhibición y excitación se traducirá más tarde como sumisión - o pasividad- y agresividad, respectivamente (Rodríguez y Serralde, 1991).

En el enfoque cognitivo, el comportamiento asertivo consiste en expresar lo que se cree, se siente y se desea de forma directa y honesta, haciendo valer los propios derechos y respetando los derechos de los demás. Estos autores sostienen la necesidad de incorporar cuatro procedimientos básicos en el adiestramiento asertivo: enseñar la diferencia entre asertividad y agresividad,

ayudar a identificar y aceptar los propios derechos y los derechos de los demás, reducir los obstáculos cognoscitivos y afectivos para actuar de manera asertiva, disminuyendo ideas irracionales, ansiedades y culpas, y desarrollar destrezas asertivas a través de la práctica de dichos métodos. Es así como la asertividad se fundamenta en la ausencia de ansiedad ante situaciones sociales, de manera que se hace viable manifestar sentimientos, pensamientos y acciones (Flores, 1994).

Pick y Vargas (1990) afirman que para ser asertivo se necesita aceptarse y valorarse, respetar a los demás, permanecer firmes en las propias opiniones, comunicar con claridad y directamente, en el lugar y momento adecuados y de forma apropiada, lo que se quiere o se necesita decir.

La cohesión

El concepto de cohesión es complejo, lo que no ha supuesto un impedimento para que haya sido y sea ser uno de los descriptores más universales de los grupos, cuya importancia ha sido destacada en especial por el Centro de Investigación sobre la Dinámica de los Grupos. Los estudios sobre la cohesión grupal suelen incluir referencias a:

- Determinados comportamientos y actitudes de los miembros del grupo: cercanía afectiva y muestras de afecto mutuo, proximidad física en el trabajo, focalización de la atención de unos en los otros, actuaciones coordinadas, baja tendencia al PWE, intercambios verbales frecuentes, baja conflictividad, objetivos comunes etc.

- Desarrollo y utilización de un argot común;
- Evaluación positiva por cada miembro del grupo de sus compañeros;
- Alto grado de compromiso con las tareas y metas del grupo

Una de las primeras definiciones de este rasgo que alcanzó mayor grado de generalización y aceptación, siendo todavía hoy una de las más utilizadas, es la que en el año 1950 propuso Festinger "La resultante de la composición de las fuerzas que actúan sobre los individuos y que los mantiene unidos formando un grupo".

- La cohesión social, al igual que los conceptos antes revisados, no posee una acepción única, ni es determinado por un solo factor.

Como se observará a continuación existen distintas concepciones de "cohesión social" en Europa y Estados Unidos, mientras que en América Latina la CEPAL se ha encargado de presentar lineamientos generales para su estudio, pero que aún se encuentran en sus cimientos.

Construir la cohesión interna requiere de conocimientos y recursos técnicos de lo que se conoce como una "Ingeniería grupal". No basta la buena voluntad y la inquietud de todos los miembros de un grupo por trabajar en equipo. Debe ser un proceso largo, planificado, que se va desarrollando temporada tras temporada.

La comunicación organizacional consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una compleja organización. Dicho proceso puede ser interno,

es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externo (por ejemplo, entre organizaciones). Si la organización se trata de una empresa, la comunicación distingue tres sistemas:

- Operacionales, se refiere a tareas u operaciones.
- Reglamentarios, órdenes e instrucciones.
- Mantenimiento, relaciones públicas, captación y publicidad.

Si ampliamos la concepción de comunicación, comunicación organizacional también puede ser entendida como el proceso de producción, circulación y consumo de significados entre una organización y sus públicos.

La comunicación dentro de una empresa adquiere un carácter jerárquico, basado en órdenes y mandatos, aceptación de políticas, etc. Es por ello que hay que destacar la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas y la cooperación entre directivos o altos mandos y trabajadores. La efectividad y buen rendimiento de una empresa depende plenamente de una buena comunicación organizacional. Así pues, la comunicación organizacional estudia las formas más eficientes dentro de una organización para alcanzar los objetivos esperados y proyectar una buena imagen empresarial al público externo.

2.1.2.1. Antecedentes Investigativos

1. Con la finalidad de precisar algunas investigaciones efectuadas que guardan relación con la comunicación asertiva, se realizó una revisión de bibliografías

que de allí son consideradas importantes como antecedentes para el fortalecimiento de este estudio, a continuación se exponen algunos de ellos:

2. En la investigación realizada por Cañarejo Andrango Andrea Estefanía, Pabón Jurado Paola Fernanda, realizada en el año 2013, la que se refería sobre la calidad de atención que presta el personal de enfermería hacia el usuario, al momento de ser atendido en el subcentro de salud de “San Pablo”, en la que su Objetivo general fue determinar la calidad de atención que presta el personal de enfermería del subcentro de salud San Pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2011-2012, el tipo de estudio fue descriptivo con un diseño transversal, es decir, los datos proporcionados por los usuarios, permitieron describir la situación actual de la atención de enfermería, tal y como aparece en la realidad en este caso, cómo se desarrolla en la actualidad.
3. En este estudio se utilizaron técnicas e instrumentos de recolección de información como es la encuesta que fue aplicada a los usuarios que acudieron al servicio de preparación, vacunación y post consulta, mayores de 15 años, cuya información se procedió a tabular para obtener los resultados para así llegar a las conclusiones y recomendaciones.
4. Una vez terminado el trabajo de investigación se llegó a la conclusión que la calidad de atención de enfermería hacia el usuario no se basa en la premisa de la simple mejora de los productos o servicios que se brinda en el subcentro de salud, sino en la adecuación de éstos a las necesidades del usuario, Es decir el trato adecuado y el tiempo de espera, por lo que se ve afectada la calidad de atención de enfermería hacia los usuarios.

5. Tiene relación con el tema que en la presente se trata puesto que en nuestro país, a partir de la creación del Sistema Único de Salud los principios que sustentan al mismo están dirigidos a lograr la satisfacción de los usuarios y familiares, por lo que ha sido una tarea sistemática el control de la calidad de los servicios, lo que a su vez ha permitido los cambios introducidos en los propios servicios, actividades educativas e investigativas.
6. En la tesis presentada en cumplimiento parcial de los requisitos para el grado de maestría en educación por ELSA RUTH ESCALANTE REYES, en agosto de 2010, denominada “Relación entre gestión del cuidado y atención de calidad percibida por los profesionales de enfermería en los módulos y servicios del hospital de alta especialidad Dr. Juan Graham Casasús, la que indicaba que se debía realizar un análisis de la relación que existe entre la gestión del cuidado y la atención de calidad que se ofrece en el hospital de Alta Especialidad Dr. Juan Graham Casasús de la ciudad de Villahermosa, Tabasco, México.
7. Esta investigación consideraba como objetivos de este estudio fueron los siguientes: Analizar la relación que existe entre la gestión del cuidado y la atención de calidad, brindada a los pacientes internados en los módulos del hospital de Alta Especialidad Dr. Juan Graham Casasús, en Villahermosa, Tabasco, México, e indagar si existen barreras que obstaculizan la atención de calidad a los pacientes en el hospital de alta especialidad “Dr. Juan Graham Casasús”.
8. Se realizó la investigación con una muestra de la población de profesionales de enfermería de varias categorías (generales, licenciados y especialistas)

en la cual se incluyeron como unidades de observación tanto a los de base, como eventuales que laboraron directamente con los pacientes internos en los módulos del hospital de Alta Especialidad “Dr. Juan Graham Casasús” en Villahermosa, Tabasco, México.

9. Otro estudio nos referente al nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda, realizado desde febrero a abril de 2009, estudio realizado por Cristhian Giovanni Morales González, su propósito consistía en determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, utilizó una metodología de estudio descriptivo transversal, la muestra estuvo constituida por 20 pacientes atendidos en el servicio de urgencias, el instrumento utilizado fue la escala CARE-Q diseñada por Patricia Larson, constituida por 46 preguntas cerradas. Este instrumento fue validado por estudiantes de la universidad del Bosque, con una confiabilidad del 0.88 a 0.97%. Los criterios de inclusión para el estudio fueron la permanencia mínima de 24 horas en el servicio de observación, pacientes mayores de 18 años de edad, que física y mentalmente pudieron dar su consentimiento informado verbal y pudieron responder las preguntas del cuestionario.

2.1.2.2. Categorías de análisis

- Calidad de servicio, el servicio al cliente se considera como un valor adicional

en el caso de productos tangibles y por supuesto, es la esencia en los casos de empresas de servicios.

- Atención al cliente, actualmente la clave para prestar un servicio excelente al cliente está en entender que el éxito no viene dado por el producto, o al menos no sólo por el producto, sino por el servicio que dicho producto lleva consigo. De poco, o muy poco nos servirá fabricar el mejor hormigón del mercado si a la hora de la verdad nuestro servicio va a fallar, si no somos capaces de ponerlo en la obra en el momento preciso, la calidad va a pasar a un segundo plano, docenas de obreros esperando a que nuestros camiones lleguen pueden costar a la empresa constructora miles de Euros. Conocimientos, son muy importantes, hay que conocer el producto, la competencia, el mercado, etc. Si no se conoce el producto que nuestra empresa está vendiendo el cliente en algún momento se dará cuenta de ello, y la imagen que daremos ante sus ojos es la de no ser un profesional y perderemos nuestra credibilidad.
- Profesionalidad, es muy importante. Hay que prepararse para ser un buen profesional de la atención al cliente, no existe ninguna universidad donde se enseñe esto, pero si hay empresas de formación que facilitan esta formación y deberíamos prepararnos en alguna de ellas para poder hacer mejor nuestro trabajo, no actuemos sólo por la experiencia aprovechemos también de la experiencia de otros profesionales. Personalidad, no todos servimos o sirven para atender a los clientes, se necesitan unas ciertas

características personales que no se requieren en otros trabajos. En primer lugar nos tiene que gustar relacionarnos con otras personas, ser comunicativo, extrovertido, amable, educado, etc. En segundo lugar, debemos tener una capacidad de autocontrol fuera de lo normal que nos ayuden a superar situaciones críticas, de reclamaciones y problemas con proveedores y clientes.

- Comunicación, en el mejor de los casos, cuando hemos conseguido una plantilla equilibrada, con una buena mezcla de profesionalidad, personalidad y conocimientos, el éxito debería estar garantizado, desgraciadamente no es así, ¿Qué otra cosa puede estar fallando? Lo que puede estar fallando es algo tan sencillo como el conocimiento exacto de las habilidades necesarias para desarrollar nuestro trabajo, y si nos estamos refiriendo a la atención a los clientes hay muchas posibilidades de que lo que esté fallando sean nuestras habilidades de comunicación.
- Habilidades de comunicación, las habilidades de comunicación son en gran parte innatas, hay personas que las tienen y las desarrollan desde su infancia, y otras que carecen prácticamente de ellas. La clave no está en implantarlas a la fuerza, ni en enseñarlas a toda costa.
- El proceso de comunicación, desde una óptica general, la comunicación consiste en el paso de una determinada información de unas personas o entidades a otras.

- La comunicación es una actividad de naturaleza compleja en la que existen un gran variado número de elementos que la condicionan, de forma que sólo a través de su conocimiento y análisis de sus interrelaciones podemos conseguir un cierto nivel de control sobre la misma.
- El emisor o fuente, es la persona o entidad que desea comunicar algo. La eficacia de la comunicación depende en gran medida de las características del emisor, es decir de su credibilidad.
- El mensaje, está constituido por las diferentes ideas que el emisor desea comunicar, la elección del mismo depende de: El objetivo del mensaje, La estructura del mensaje, La frecuencia del mensaje El medio, lo constituyen los diferentes canales a través de los cuales se puede transmitir un mensaje.
- El receptor, formado por las diferentes entidades o personas que pueden recibir el mensaje. Resulta claro que es fundamental el conocer perfectamente las características del receptor para lograr un proceso de comunicación eficaz.
- El feed-back, está claro que nos estamos centrando en un proceso de comunicación a través de canales directos y personales, donde, en la mayoría de las ocasiones, emisor y receptor se encuentran frente a frente; es por ello que debemos de observar una serie de reglas básicas que nos

ayudarán a establecer un buen proceso de comunicación. Comunicación oral, la base de la relación entre nosotros y el cliente está en la comunicación que debe de existir entre ambas partes, para obtener un resultado positivo.

- Los elementos de la comunicación, los tres factores más importantes que influyen en la comunicación son, los gestos, el tono, las palabras marketing e imagen. Es importante, cuando estamos trabajando presentar una imagen personal agradable, esmerada, pero sobre todo adecuada al ambiente en el que nos movemos y al tipo de público con que nos relacionamos.
- Símbolos, los logotipos de una empresa deben de reconocerse instantáneamente, pudiéndose escoger objetos (la manzana de Apple), un color, tal como el color azul de IBM, el rojo y amarillo de Iberia. La "actitud" a forma en que nos mostremos ante el cliente va a determinar el nivel de eficacia de nuestra acción de atención al cliente.
- Empatía, es la capacidad de ponerse en el lugar del otro, pero no hacer propios los problemas de los demás.
- Simpatía, modo de ser y carácter de una persona que la hacen atractiva o agradable a las demás.
- Antipatía, sentimiento de aversión que, en mayor o menor grado, se

experimenta hacia alguna persona, animal o cosa.

- Escuchar atentamente, dejar que el cliente exponga su punto de vista y los motivos que le inducen a quejarse.
- Respetar la opinión del cliente, anotar en un papel todos los datos aportados por el cliente (caso de ser necesario), mostrando interés por sus opiniones.

2.1.3. Postura teórica.

El presente estudio se sitúa dentro de teoría sobre el principio de semejanzas, la cual se refiere a la atracción que sienten las personas por aquellas que tienen actitudes, valores y rasgos semejantes estas similitudes pueden ser sociológicas tales como: religión, raza, clase social, idioma o bien pueden ser psicológicas como: comunicación, ideales e intereses.

Antes de convivir los miembros de la pareja es muy posible que sean semejantes en algunos aspectos y en otros es posible que se perciban iguales o bien se van haciendo iguales durante la convivencia diaria, en estos casos la similitud es la base del inicio de la relación. En diversos estudios se ha encontrado que las parejas buscan el mismo nivel de atraktividad.

Como complementos encontramos que la teoría de las necesidades complementarias se ajusta adecuadamente a la descripción de este estudio, puesto

que esta teoría fue propuesta por Robert F. Winch en 1958,⁵⁶ en la cual hace hincapié en que no es con base en las similitudes que se da la atracción en una diada sino que a partir de las diferencias que son complementarias. Por lo tanto la atracción entre dos personas surge a medida de que las necesidades de uno de los individuos satisface las necesidades del otro, además propone dos razones básicas por las cuales se atraen las personas: a) gratificación mutua de las necesidades, donde a cada miembro de la diada le resulta mutua o recompensante la atracción porque sus necesidades se expresan en un comportamiento que es recompensante para el otro miembro y la atracción hacia un yo ideal, debido a que las personas se sienten atraídas hacia otras.

2.2. Hipótesis.

2.2.1. Hipótesis general o básica.

Si se determina la comunicación asertiva y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del personal de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de seguridad social cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.

2.2.2. Sub – hipótesis o derivadas.

La realización de un diagnóstico en el departamento de estadísticas del hospital de IESS de Babahoyo, nos permitirá conocer a ciencia cierta la viabilidad de la comunicación asertiva para mejorar la satisfacción de los usuarios.

La capacitación al personal de estadísticas del hospital del Instituto Ecuatoriano de seguridad social cantón Babahoyo, permitirá llevar a cabo una excelente comunicación asertiva entre ellos.

Con la implementación de una guía de información para el personal de estadísticas del hospital del Instituto Ecuatoriano de seguridad social cantón Babahoyo, se mejorará la calidad de servicio al usuario.

2.2.3. Variables

Variable Independiente: Comunicación Asertiva

Variable dependiente: satisfacción de los usuarios

CAPÍTULO III.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1.1. Pruebas estadísticas aplicadas en la verificación de las hipótesis

Aplicación del Chi cuadrado.

$$\chi^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e}$$

χ^2 = Chi-cuadrado.

\sum = Sumatoria.

F_o = Frecuencia observada.

F_e = Frecuencia esperada.

$F_o - F_e$ = Frecuencias observadas – Frecuencias esperadas.

$(F_o - F_e)^2$ = Resultado de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado.

$(F_o - F_e)^2/F_e$ = Resultado de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado dividido para las frecuencias esperadas.

Prueba chi cuadrado.

H (1): Incidencia De la Comunicación asertiva y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del personal de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.

H (0): Incidencia De la Comunicación asertiva y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del personal de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.

Cuadro Nro. 1

	PREGUNTA 1 USUARIOS	PREGUNTA 1 PERSONAL DE ESTADISTICAS	
Muy de acuerdo	30	1	31
Algo de acuerdo	170	3	173
Algo en desacuerdo	53	4	57
Muy en desacuerdo	35	7	42
TOTAL	288	15	303
	0,95	0,05	1,00

	FRECUENCIA ESPERADA		
	PREGUNTA 1 USUARIOS	PREGUNTA 1 PERSONAL DE ESTADISTICAS	
Muy de acuerdo	29,47	1,53	31
Algo de acuerdo	164,44	8,56	173
Algo en desacuerdo	54,18	2,82	57
Muy en desacuerdo	39,92	2,08	42
TOTAL	288,00	15	303

	PREGUNTA 1 USUARIOS	PREGUNTA 1 PERSONAL DE ESTADISTICAS	TOTAL
Muy de acuerdo	0,01	0,19	
Algo de acuerdo	0,19	3,62	
Algo en desacuerdo	0,03	0,49	
Muy en desacuerdo	0,61	11,65	
TOTAL	0,83	15,94	16,77

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Elaborado por: Celina Solanda Izurieta Fajardo

Nivel de significación y regla de decisión

Grado de libertad.- Para aplicar el grado de libertad, utilizamos la siguiente fórmula.

$$GL = (f - 1) (c - 1)$$

$$GL = (4 - 1) (2 - 1)$$

$$GL = (3) (1)$$

$$GL = 3$$

Grado de significación

$\alpha = 0,05$ que corresponde al 95% de confiabilidad, valor de chi cuadrada teórica encontrado es de 7.85.

$$\begin{array}{l} X^2 \text{ calculada} \quad X^2 \text{ teórica} \\ 16,77 \quad \geq \quad 7,815 \end{array}$$

Conclusión: La CHI cuadrada calculada es 16,77 es un valor mayor que 7,815 que el de la chi cuadrada teórica, por lo que se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la nula porque las variables son dependientes entre ellas.

En relación con las bases de las hipótesis de trabajo planteada sea ha podido evidenciar que la comunicación asertiva y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del personal de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social cantón Babahoyo, provincia Los Ríos, es una hipótesis aceptable para poder continuar con el proceso de la investigación.

3.1.2. Análisis e interpretación de datos

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS USUARIOS DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

1.- La comunicación asertiva mejora el desarrollo de actividades diarias en las incidencias de los usuarios.

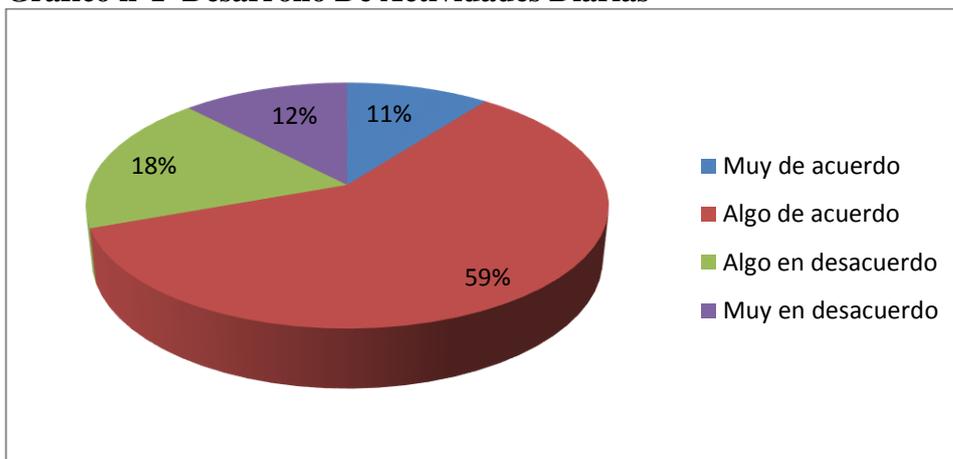
Cuadro n° 2 Desarrollo De Actividades Diarias

N°	DETALLE	FRECUENCIA	%
1	Muy de acuerdo	30	11%
2	Algo de acuerdo	170	59%
3	Algo en desacuerdo	53	18%
4	Muy en desacuerdo	35	12%
TOTAL		288	100%

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Elaborado por: Celina Solanda Izurieta Fajardo

Gráfico n°1 Desarrollo De Actividades Diarias



Análisis

Los encuestados opinan que 11% están muy de acuerdo, el 59% algo de acuerdo, 18% algo en desacuerdo y el 12% muy en desacuerdo.

Interpretación

Por lo tanto se debe mejorar cada una de las actividades asertivas durante el proceso de atención de los usuarios a través de un seminario de calidad humana.

**CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL DE ESTADISTICA DEL
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**

1.- La comunicación asertiva mejora el desarrollo de actividades diarias en la incidencia en el personal de estadística.

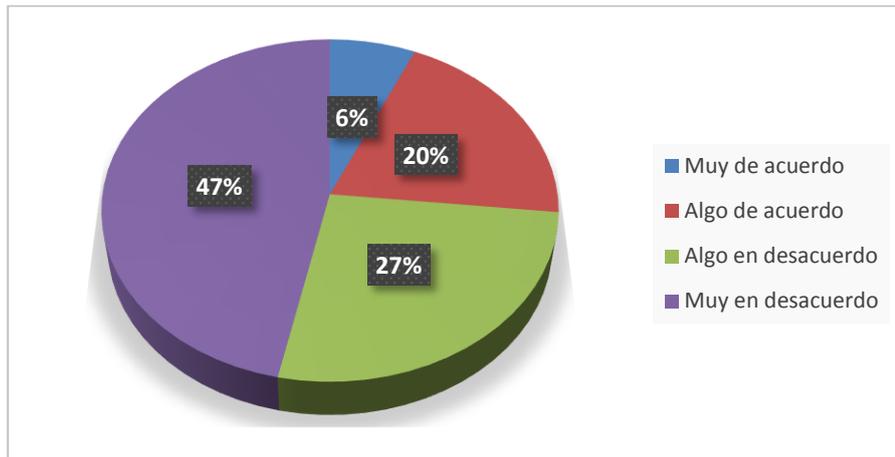
Cuadro n° 3 Desarrollo De Actividades Diarias

N°	DETALLE	FRECUENCIA	%
1	Muy de acuerdo	1	7%
2	Algo de acuerdo	3	20%
3	Algo en desacuerdo	4	27%
4	Muy en desacuerdo	7	47%
TOTAL		15	100%

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Elaborado por: Celina Solanda Izurieta Fajardo

Gráfico n° 2 Desarrollo De Actividades Diarias



Análisis

Los encuestados opinan que 7% están muy de acuerdo, el 20% algo de acuerdo, 27% algo en desacuerdo y el 47% muy en desacuerdo.

Interpretación

Por lo tanto se debe mejorar cada una de las actividades asertivas durante el proceso de comunicación por parte del personal de estadística a través de un seminario de calidad humana.

3.2. Conclusiones generales y específicas

3.2.1. General

- En este sentido y considerando los resultados obtenidos en esta investigación, las valoraciones positivas de los indicadores sobre la satisfacción de los ubicados en sus diferentes departamentos con el tiempo de espera para la toma de la muestra” e “Se dan instrucciones para la toma de muestra”); sin observarse diferencias significativas en los otros indicadores. Lo anterior con lleva a la necesidad de reformas gerenciales en ambos tipos de laboratorio, con el objeto de lograr una mayor satisfacción y, por ende, mayor apego de los pacientes a los servicios de salud, mejorando la calidad de los usuarios.

3.2.2. Específicas

- El trabajo de estudio teórico e investigación realizado permite describir observaciones obtenidas mediante el análisis de las teorías y técnicas correspondientes a la disciplina administrativa y las observaciones de la práctica empresarial.
- Sin embargo, cualquier transformación que genere cambios debe incorporar la decisiva participación y formación del personal, enfocándose primordialmente en el aspecto de las relaciones sociales, aspectos con valoraciones bajas en el estudio, y que deben ser considerados a profundidad

ya que la efectividad de los cambios son pocos probables si no es tomado en cuenta el personal responsable de la atención al paciente.

- Se concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos.
- Por medio de la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la Delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el Organismo Judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado.
- Se concluye que los empleados de la Delegación tienen alta la satisfacción laboral pero es conveniente que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma la Delegación de Recursos Humanos.
- Efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y que contribuyan a conocer cuáles son las necesidades del equipo que integra la Delegación de Recursos Humanos.

3.3. Recomendaciones generales y específicas

3.3.1. General

Las innovaciones individuales, el auto adaptaciones espontáneas o ilegalidades útiles que ensayan el personal de estadísticas para la solución más eficaz de problemas cotidianos se silencian, no se comunican; por lo que la organización no puede asimilar y gestionar un conocimiento de inestimable valor para ella.

3.3.2. Específicas

- Efectuar estudios anuales de clima organizacional por medio de la comunicación asertiva y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del personal de estadística para conocer las debilidades y en base a esto encontrar técnicas y soluciones para el mejoramiento.
- Para elevar la satisfacción laboral del personal de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del Cantón Babahoyo, se sugiere que se le reconozca el desempeño de sus funciones, que se trabaje en la motivación de cada colaborador por medio de charlas o capacitaciones y utilizar el reforzamiento positivo en la relación jefe colaborador.
- Que los jefes de cada unidad evalúen periódicamente el desempeño laboral y lleven a cabo una adecuada retroalimentación para mejorar el cumplimiento de las metas.

- Establecer estrategias de comunicación asertiva impartiendo el taller titulado. “Comunicación asertiva en el trabajo, estrategia para mejorar la Satisfacción laboral”
- Generar en la comunicación actitudes juiciosas, que den la confianza de los superiores hacia los trabajadores.
- Condicionar el contenido de las comunicaciones ascendentes.
- Cuando se incentivan las informaciones positivas sobre la labor realizada.
- La falta de comprensión de las instrucciones recibidas o las acciones que se desvían del curso prescrito; los mensajes ascendentes sufren un proceso de distorsión y embellecimiento.
- Llevar a cabo la capacitación como propuesta de solución del problema planteado en nuestro trabajo investigativo.

CAPÍTULO IV.- PROPUESTA TEORICA DE APLICACIÓN

4.1. Propuesta de aplicación de resultados

4.1.1. Alternativa obtenida

Es factible porque se cuenta con las herramientas tecnológicas para el diseño del plan, para la ejecución de las actividades sobre todo de los talleres de formación al personal, con un computador con la mejor tecnología, diapositivas, videos, que respalden el desarrollo de las acciones en todas sus etapas.

4.1.2. Alcance de la alternativa

Se cuenta con la información técnica para la elaboración del plan, en base a los datos de la revisión científica, además con el conocimiento para el diseño de 288 estrategias de comunicación interna para la mejora de la satisfacción laboral en el personal de estadística, según las necesidades del personal establecidas en el estudio ejecutado.

4.1.3. Aspectos básicos de la alternativa

Es factible porque la entidad cuenta con rubros económicos para la gestión administrativa interna, sobre todo si mejora las acciones para la dirección adecuado del talento humano, además la investigadora aportará con recursos económicos para el diseño de estrategias.

4.1.3.1. Antecedentes de la propuesta

La Comunicación Organizacional es una herramienta que hace algunos años se introdujo a las instituciones que prestan servicios en el territorio ecuatoriano, con buenos resultados. La comunicación se expresa de distintas maneras, que de una forma u otra son las responsables de la efectividad de la empresa, además de que es el futuro y el éxito de las mismas. Permitiendo que las personas que integran el medio ambiente de la empresa, conozcan adecuadamente todo sobre la misma de una forma eficaz y certera.

Una vez que se realiza la investigación a profundidad, se detecta que la comunicación organizacional no es la más adecuada dentro de la empresa por lo que los funcionarios no se sienten conformes con lo dicho anteriormente, además este factor interfiere en la satisfacción laboral de los mismos.

Además de facilitar y mejorar la comunicación organizacional favorece también a que surjan efectos positivos en la motivación, sentido de pertenencia y la actitud del capital humano frente a la empresa. Teniendo claro que una correcta comunicación organizacional lleva a los colaboradores a crear un vínculo, a sentirse identificado con la empresa.

Conocer y medir el grado de satisfacción de las personas usuarias de nuestros servicios, respecto a las prestaciones que reciben, recogiendo directamente sus opiniones, requiere, previamente, el diseño de una estrategia de intervención.

Podemos diseñar estudios muy completos y, al mismo tiempo complejo, que, sin duda, requerirán de una persona experta en la materia, tanto para su diseño como para su ejecución. Se trata de estudios muy interesantes, en los que de una manera exhaustiva, se recogen las opiniones y expectativas de las personas usuarias de los diferentes servicios, en todas sus dimensiones, para, posteriormente, diseñar planes de mejora de dichos servicios.

Aunque ese tipo de estudios son los más completos, tienen el inconveniente de tener que contar con la asistencia técnica de personas expertas. Podemos, sin embargo, realizar estudios más sencillos que puedan ser diseñados y desarrollados internamente. La información que obtendremos será muy valiosa y más sencilla de obtener.

El objetivo de esta Guía es ofrecer apoyo y dirección para la ejecución de estudios sencillos de medición de la satisfacción de las personas usuarias a través de encuestas periódicas.

Realizar un estudio para medir la satisfacción de las personas usuarias, a través de cuestionarios de opinión periódicos, nos va a permitir conocer “quién opina qué” es decir, cuántas personas están satisfechas y cuántas están insatisfechas con los diferentes aspectos de los servicios prestados, así como qué es lo que esperan del servicio. Por tanto, si establecemos un buen sistema de aplicación podremos llegar a obtener información muy clara de una gran cantidad de personas usuarias y con un esfuerzo y dedicación no excesivamente elevados

4.1.3.2. Justificación

La presente propuesta tiene como fin el diseño y la implementación de un plan de comunicación organizacional asertiva para mejorar la satisfacción de los usuarios del personal de estadísticas de la Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social cantón Babahoyo, provincia Los Ríos, para motivar e incentivar al personal, mejorando el clima empresarial y las relaciones interpersonales.

Es de interés su realización para desarrollar el clima laboral, mejorar las relaciones entre el personal, estableciendo estrategias para la resolución de conflictos, brindando un espacio para la comunicación.

Es de importancia para ejecutar actividades que ayuden a la motivación del personal, a sentirse satisfechos con su trabajo, reconociéndolos por su labor de manera pública, para se sientan valiosos y parte integral IESS.

Los beneficiarios de la propuesta es el personal del IESS quienes necesitan sentirse integrado y recursos humano esencial para el logro de metas de la empresa, eso se logrará revalorizando su trabajo, mejorando su formación, comprometiéndolo con los fines y objetivos.

La mejora de los servicios que prestamos debe plantearse siempre desde el punto de vista de las personas usuarias. Un “servicio de calidad” es aquel que satisface las expectativas de quienes lo utilizan. Es necesario, por tanto, conocer la opinión y el grado de satisfacción de estas personas.

El punto de partida de todo proceso de mejora, es conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias respecto a los diferentes factores o elementos que intervienen en la prestación de los servicios. Este conocimiento nos ayuda a determinar nuestros puntos fuertes y puntos débiles en la prestación del servicio. La mejora de los servicios debe basarse en el análisis de los puntos débiles identificados por las personas usuarias.

4.2. Objetivos

4.2.1. Objetivo general

Diseñar un plan de comunicación organizacional asertiva para mejorar la satisfacción de los usuarios del personal de estadísticas de la Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.

4.2.2. Objetivos Específicos

- Socializar a los directivos sobre la importancia de la implementación de un plan de satisfacción de los usuarios del personal de estadísticas de la Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.

- Ejecutar las estrategias y las acciones para la mejora de la satisfacción de los usuarios del personal de estadísticas de la Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.

- Evaluar las acciones para el control y seguimiento del plan, con la participación activa de los usuarios del personal de estadísticas de la Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.

4.3. Estructura general de la propuesta

4.3.1. Título

Guía de información para el personal de estadísticas del hospital del Instituto Ecuatoriano de seguridad social cantón Babahoyo, se mejorará la calidad de servicio al usuario.

4.3.2. Componentes

De acuerdo al análisis de los resultados obtenidos en el diagnóstico de la situación que se presenta en la institución estudiada, se reafirma la falta de estrategias comunicativas entre todo el personal de la institución, que promuevan en ella la participación y la integración donde se unifiquen esfuerzos hacia un solo objetivo.

Dentro de esta perspectiva, la planificación de estrategias está dirigida a fortalecer el proceso de comunicación de los docentes y el clima organizacional, permitiendo estimular las actividades de intercambio diario, trabajo en equipo, talleres de sensibilización y reflexión.

Las actividades que se plantean conllevaran a que cada uno de los integrantes del personal docente y directivo se motive a participar más activamente en el que hacer de la institución, aporten soluciones y el nivel de compromiso sea bastante elevado.

ACTIVIDADES N° 1	
TEMA:	ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO DE LA ATENCIÓN CIUDADANA
DURACIÓN	8 HORAS
OBJETIVO: DESARROLLO DE LA ATENCIÓN CIUDADANA	
Proyectar una adecuada imagen institucional con los públicos objetivos internos y externos, para mejorar el compromiso del personal con los objetivos empresariales.	
ACCION ESTRATEGICA UNIDAD EJECUTORA	
<ul style="list-style-type: none"> • 2 talleres sobre atención al cliente para el adiestramiento y formación del personal, ayudando a su crecimiento profesional y el mejoramiento de capacidades para interactuar entre clientes y personal. • Buzón de sugerencia para los clientes de la empresa. • Implementación de una encuesta de satisfacción de los servicios prestados por la empresa. 	
PROYECTO	
Capacitación continúa para el personal de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Babahoyo.	
OBJETIVO DEL PROYECTO	
Elaborar adecuadas estrategias de publicidad, alta inversión en fuerzas de ventas y la generación de ofertas focalizadas.	
COMPONENTES PRINCIPALES DEL PROYECTO	PRESUPUESTO
Capacitación al personal de estadística	\$ 1000.00
Capacitación fidelización de clientes.	\$ 500.00
TOTAL	\$ 1500.00

ACTIVIDADES N° 2	
TEMA:	ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL RECONOCIMIENTO
DURACION	8 HORAS
OBJETIVO: DESARROLLO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL RECONOCIMIENTO	
<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar las mejora de las relaciones interpersonales para una adecuada comunicación. • Implementar actividades que ayuden al reconocimiento del personal, mejorando la motivación y satisfacción de los empleados. 	
ACCION ESTRATEGICA UNIDAD EJECUTORA	
<ul style="list-style-type: none"> • Beneficios de la estrategia • Personal altamente motivado • Mejor desempeño laboral • Relaciones interpersonales afianzadas 	
PROYECTO	
Capacitación estructural para el personal de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Babahoyo.	
OBJETIVO DEL PROYECTO	
<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar un reglamento interno para la comunicación asertiva, las relaciones interpersonales, el cual se realizará con todo el personal de la empresa, con los jefes y directivos, posteriormente se firmará una carta compromiso. • Establecer un sistema de premios para el personal que ha tenido un mejor desempeño en su trabajo, en base a los siguientes parámetros. 	
COMPONENTES PRINCIPALES DEL PROYECTO	PRESUPUESTO
Capacitación al personal de estadística	\$ 1200.00
Capacitación fidelización de clientes.	\$ 800.00
TOTAL	\$ 2000.00

ACTIVIDADES N° 3	
TEMA:	MEJORAR NUESTRAS RELACIONES SOCIALES
DURACIÓN	8 HORAS
OBJETIVO: Determinar cómo mejorar nuestras relaciones sociales	
<ul style="list-style-type: none"> • La metodología será activa y participativa, con ejemplos prácticos y trabajos en grupo. Los alumnos contarán con material de trabajo, amplia bibliografía y enlaces Web de interés. 	
ACCION ESTRATEGICA UNIDAD EJECUTORA	
<ul style="list-style-type: none"> • La autoestima. • La asertividad. • Técnicas para ser más asertivo. • La asertividad de la práctica. 	
PROYECTO	
Capacitación estructural para el personal de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Babahoyo.	
OBJETIVO DEL PROYECTO	
<ul style="list-style-type: none"> • Qué son, cuáles son y la importancia que tienen las habilidades sociales para el éxito personal y profesional. • Que es la asertividad y cómo podemos identificar los patrones de comportamiento de las personas asertivas. • Cuáles son las variables que influyen a la hora de comportarnos de manera asertiva o no asertiva en diferentes situaciones. • Algunas técnicas útiles para mejorar la asertividad en nuestra vida diaria y en situaciones concretas. 	
COMPONENTES PRINCIPALES DEL PROYECTO	PRESUPUESTO
Capacitación al personal de estadística	\$ 800.00
Capacitación fidelización de clientes.	\$ 200.00
TOTAL	\$ 1000.00

ACTIVIDADES N° 4	
TEMA:	COMUNICACIÓN AUTÉNTICA Y ASERTIVA
DURACIÓN	8 HORAS
OBJETIVO: Analizar de qué manera influye la Comunicación Auténtica y Asertiva	
<ul style="list-style-type: none"> • Entender qué es la asertividad y cómo influye en tu vida. • Reconocer qué habilidades sociales te cuestan más (decir no, recibir críticas, expresar sentimientos, dar o recibir ayuda, etc.) y entrenar estrategias para hacerles frente. • Identificar tus patrones y el de las personas que te rodean. 	
ACCION ESTRATEGICA UNIDAD EJECUTORA	
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar qué habilidades sociales nos cuestan, entender estos patrones (con los diferentes modos de pensar, sentir y actuar) y entrar en contacto con nuestras corazas o miedos, nos ayudará a comunicarnos mejor y a acercarnos a nuestros objetivos. 	
PROYECTO	
Capacitación estructural para el personal de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Babahoyo.	
OBJETIVO DEL PROYECTO	
<ul style="list-style-type: none"> • Comprender tus derechos y entrenar el modo de llevarlos a cabo. • Gestionar el miedo o vergüenza ante ciertas situaciones sociales. • Entrenar en negociación y persuasión. • Conocer las estrategias agresivas de los otros y aprender a ponerles freno. 	
COMPONENTES PRINCIPALES DEL PROYECTO	PRESUPUESTO
Capacitación al personal de estadística	\$ 800.00
Capacitación fidelización de clientes.	\$ 200.00
TOTAL	\$ 1000.00

PARADOJA ENTRE LOS CONSTRUCTOS DE LA PERSONALIDAD EN LA SATISFACCIÓN Y LOS PROBLEMAS REVELADOS

Constructos	Significado	Problemas detectados/Motivo de Insatisfacción (menciones espontáneas)
Confianza	<ul style="list-style-type: none"> • Sensación, sentimiento de control y tranquilidad (propios o generados por terceros), estado de bienestar emocional. • Se percibe como que la otra parte actuará lo mejor posible en su relación con él generando un ambiente de seguridad y protección. • Se asocia al desempeño de quienes le atienden. Calidad de los profesionales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mala Atención, Mal trato. • Se pide Mejorar la atención de los funcionarios /mejorar la atención. • Mejorar la calidad de la atención. • Mejorar, la calidad de los médicos. • Mayor disponibilidad de especialistas. • No responden cuando pido las horas por teléfono. • Desinformación. <p>Sensación de desconfianza, inseguridad, desprotección y vulnerabilidad.</p>
Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> • Se relaciona con la sensación de estar contenido por otro, de contar con su respaldo y buscar en ese otro una guía. • El apoyo se experimenta como un lazo de unión y respaldo incondicional: “yo 	<ul style="list-style-type: none"> • No me explican lo que me está pasando (se refiere al médico). • Me atienden rápido como uno más. <p>Se altera la contención, el respaldo, en suma el apoyo.</p>

	estoy para ellos y ellos para mí”.	
Tranquilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Alude a las ideas de relajación, estabilidad y comodidad. • Sentirse en calma, sin presiones ni complicaciones, en equilibrio. • Estado opuesto a la ansiedad, la angustia y el temor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Prolongadas horas de espera para ser atendido. • Mejorar el servicio, los tiempos de atención/demora/”colas”. • Mejorar la limpieza, higiene • Tengo que volver a buscar mis remedios • Falta de horas para ser atendido. <p>Se percibe presión, ansiedad, impotencia, rabia, angustia, incomodidad.</p>
Cercanía	<ul style="list-style-type: none"> • Alude a las ideas, a la condición de ser considerado y respetado como persona... • También a sentir cariño y preocupación mutua... recíproca. • Se experimenta como un estado de proximidad y unión con otros, en un vínculo íntimo y personal. • Su personal hace todo por respetarme, permite que me sienta querido y me recibe con calidez 	<ul style="list-style-type: none"> • El médico no me escucha • No me escuchan, no me respetan • El personal administrativo me trata mal (horas, información) • No les importa lo que me pasa • “Es como si no valiera nada” • Falta de calidez • Atención fría y distante

		<ul style="list-style-type: none"> • Burocracia • Discriminación <p>Se percibe como una relación distante, poco cálida, no se siente respetado.</p>
Bienestar	<ul style="list-style-type: none"> • Alude a un estado de plenitud integral, de equilibrio mente-cuerpo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Si los cuatro constructos anteriores se encuentran alterados, difícilmente el usuario podrá experimentar bienestar y sentirse satisfecho. • Si la situación de insatisfacción se repite en múltiples eventos la calidad percibida de ese prestador disminuirá.
Auto cuidado	<ul style="list-style-type: none"> • Alude a la idea de ser responsable y disciplinado, de sentir que las propias acciones (voluntarias o involuntarias) pueden tener consecuencias negativas para sí mismo y también para otros, por lo tanto hay que prevenirlas o evitarlas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Este es un tema relevante que se asocia a protección de salud. Sin embargo, si bien existen algunos programas de auto cuidado en salud no es de difusión masiva y no es parte del accionar cotidiano de los usuarios del sistema de salud (por desinformación, formación educativa u otros medios).

Diez técnicas para una comunicación asertiva entre los usuarios y el personal de estadística.

Llevar una conversación **madura y respetuosa** sin perder el foco en nuestros intereses es complicado pero existen algunas **técnicas o trucos** que permiten salir de algunas situaciones donde mantener la calma puede ser complicado. Hay que evitar la pasividad y la agresividad.



Seguramente reconocerán algunas de ellas pues pueden surgir de manera espontánea cuando intentamos defendernos manteniendo la calma y el tipo:

- **Rendición simulada:** consiste en mostrarnos de acuerdo con los argumentos del interlocutor pero **sin cambiar la postura**. Puede parecer que cedemos pero solo cogemos impulso. Es útil en negociaciones de todo tipo. Ejemplo: “Entiendo lo que dices y puede que tengas razón pero deberíamos buscar otros enfoques”.

- **Ironía asertiva:** ante una crítica agresiva o fuera de tono no debemos igualar el nuestro al del emisor. En su lugar podemos buscar maneras de responder sin dejar nuestra **postura calmada**. Puede ser una salida asertiva a un conflicto en el que simplemente no queremos vernos involucrados. Ejemplo: “hombre, muchas gracias”.
- **Movimientos en la niebla:** tras escuchar los argumentos de la otra persona podemos buscar la **empatía** aceptándolos pero agregando lo que defendemos. Es parecido a la rendición simulada pero sin ceder terreno. Ejemplo: “Entiendo lo que dices pero así viene estipulado en el convenio”.
- **Pregunta asertiva:** en ocasiones es necesario iniciar una crítica para **lograr la información** que queremos obtener para luego utilizar la respuesta en nuestra argumentación. Ejemplo “dice que no le convence el producto pero ¿qué es lo que no le gusta exactamente?”



- **Acuerdo asertivo:** en ocasiones tenemos que admitir los errores pues hacer lo contrario solo empeoraría las cosas. En este caso se puede procurar alejar ese error de **nuestra personalidad**. Ejemplo: “sí, empecé la reunión algo tarde pero suelo ser bastante puntual”.
- **Ignorar:** al igual que la ironía asertiva, es una herramienta a utilizar en caso de interlocutores “violentos” o alterados. En este caso se procura **retrasar la conversación** para otro momento donde ambos estén en buena predisposición para el diálogo. Ejemplo: “creo que ahora estás un poco alterado. Lo mejor es que te tranquilices y hablemos cuando estés calmado”.
- **Romper el proceso de diálogo:** cuando se quiere cortar una conversación se puede utilizar la **comunicación breve** para mostrar desacuerdo, desinterés, etc... Como se suele decir: “a buen entendedor pocas palabras bastan”. La utilidad de esto radica en esos momentos en los que tenemos prioridades distintas y queremos expresar que no es el mejor momento para la conversación. Ejemplo: “no pinta mal”, “sí”, “quizás”, “si no te importa hablemos luego”.
- **Disco rayado:** no tiene por qué significar que tengamos que repetir la misma frase, lo cual es de poca educación. Me refiero a repetir nuestro argumento tranquilamente y **sin dejarnos despistar** por asuntos poco

relevantes. Ejemplo: “sí, pero lo que yo digo es...”, “entiendo, pero creo que lo que necesitamos es...”, “la idea está bien pero yo pienso que...”



- **Manteniendo espacios:** cuando uno da la mano no es raro que te cojan el brazo. En estos casos hay que delimitar muy claramente **hasta dónde** llega un punto negociado. Ejemplo: “sí, puedes utilizar la sala de reuniones pero para coger el proyector primero debes hablarlo con administración”.
- **Aplazamiento:** en una reunión es buena idea llevar un papel o cuaderno donde tomar notas. En este caso podremos anotar consultas o críticas para abordarlas **en otro momento** y así no alejarnos del objetivo del momento. Ejemplo “tomo nota para hablarlo en la próxima reunión”.

Para muchas personas es cuestión de aplicar el sentido común pero otras deben esforzarse en aplicar estas técnicas dadas las dificultades que se plantean en una negociación o simplemente en el día a día de un puesto de responsabilidad donde los problemas se presentan constantemente.

ESTRATEGIAS PARA LOGRAR UNA COMUNICACIÓN ASERTIVA

1. **Comunica en primera persona:** Di cosas como “Yo pienso que deberíamos...”, “Mi idea es que...”, “Creo que es viable por...”, “Me gustaría que...” con esto, a pesar de que indicas una acción concreta a tomar, das a entender, que es tu perspectiva y no algo obligatorio.
2. **Argumenta Siempre:** Si vas a ser asertivo, deberás contar con argumentos poderosos para efectivamente transmitir tus ideas y mensajes. Si no eres capaz de argumentar, no debes ser asertivo, porque pasarías por manipulador.
3. **Modestia y Respeto primero:** Te encontrarás en el camino con personas que simplemente no estarán de acuerdo con lo que digas. A pesar de que sepas que no tienen razón, respétalas y sé modesto, ten claro tus principios y conceptos, pero tolera a quienes no te entiendan.
4. **No te lo tomes personal:** Nunca seas asertivo, por hacer sentir mal a alguien, o por hacer quedar mal a otras personas. Sólo por convicción y moral. Si alguien está en contra de tus argumentos o tus ideas, no está en contra tuya. No personalices las argumentaciones racionales.

Así que, piensa en qué aspectos de tu vida estás siendo poco asertivo, y ocúpate de mejorar tu relación con los demás, dejando en claro lo que quieres y lo que crees.

Estrategias de las Tips para lograr una comunicación asertiva, eficaz y completa dentro de los usuarios y el personal de estadística

Teniendo en cuenta los tipos de modelos y algunas reglas de la buena comunicación, veamos de mostrar la información adecuándola al Interlocutor:

a) Con personas orientadas a la Acción:

- a. Utilicemos un ritmo rápido
- b. Presentemos la información desde los resultados
- c. Reforcemos las ideas desde la práctica
- d. Apoyemos la información con elementos visuales (gráficos, vídeos, fotos)

b) Con personas orientadas a los métodos:

- a. Organicemos la información de manera lógica
- b. Presentemos las cosas con detalles y precisión
- c. Hablemos de fundamentos
- d. Mostremos el status actual de las cosas y los resultados esperados.
- e. Incluyamos ventajas y desventajas de las opciones
- f. Pongamos tablas y diagramas tipo Ishikawa o Gantt.

c) Con personas de Ideas

- a. Respetar largos tiempos de debates
- b. Enfatizar los aspectos innovadores de las propuestas
- c. Presentar el tema conceptualmente
- d. Subrayar las recomendaciones
- e. Iniciar con una mirada global y luego ir a los detalles

d) Con personas orientadas a las Personas

- a. Debemos realizar una introducción breve e informal
- b. Mostrar la relación entre lo que proponemos y la gente
- c. Demostrar que nuestra propuesta antes funcionó
- d. Usar estilos de escritura y diálogo muy informales.

Sé que no es fácil, pero poniendo en práctica estos tips lograremos una comunicación, asertiva, eficaz y completa.

4.4. Resultados esperados de la alternativa

Por medio de la factibilidad operativa organizacional podemos brindar dentro de la entidad todo su apoyo a la ejecución de la propuesta, en base a un análisis de las ventajas e importancia del plan, también aporta con los recursos económicos, además cuenta con un área de talento humano que ayude a la planificación de actividades, los fines de la organización son mejorar la gestión administrativa haciendo énfasis en la satisfacción laboral del personal.

Bibliografía

- Cañarejo Andrango, A. F., & Pabón Jurado, P. (2012). *Calidad de atención que presta el personal de enfermería del subcentro de salud San Pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario*. Obtenido de Trabajo de grado, previo a la obtención del título de licenciada en enfermería.
- Gaeta González, L, & Gaivanovskis Kasparane, A. (2009,). ASERTIVIDAD: UN ANÁLISIS TEÓRICO-EMPÍRICO. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 403-425.
- Cultura de ediciones, S.A. auditoria Tomo I y II Editorial Didáctica Multimedia, Madrid- España 2000
- Diccionario de términos económicos, financieros y bursátiles, Noveno Semestre de Profesionalización de Ingeniería en Banca y finanzas- UNACH
- Dávila, Sergio. *Practica elemental de Auditoria*, Editorial ECASA, México, 1999
- Gómez Cejas, Guillermo. *SISTEMAS ADMINISTRATIVOS, Análisis y Diseños*. Editorial McGraw Gil. Año 1997
- Gordon Hill, Michael. *Sistemas de Control Interno* Mcgraw-Hill, México 1999
- Izquierdo Cabrera, A. E. (2014). *Programas multimedia interactivos educativos y su potenciación en el rendimiento académico de los estudiantes de la Unidad educativa anexa a la Facultad de Ciencias Jurídicas sociales y de la educación de la Universidad Técnica de Babahoyo*. Babahoyo, Los Ríos, Ecuador.

- Ministerio de Educación del Ecuador. (Febrero de 2011). Estándares de calidad educativa. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Organización para la cooperación y el desarrollo económicos. (2010). Habilidades y competencias del siglo XXI para los aprendices del nuevo milenio en los países de la OCDE. *EDU working paper No 41.*, 1-17.
- RODRÍGUEZ Ospina, Sarán. Sistema de Garantía de Calidad para los Servicios de Salud. Manual de Procedimientos de Rehabilitación. Santafé de Bogotá, 2000
- Rodríguez, Wílliam. Salud ¿Cómo garantizar la calidad? Ministerio de Trabajo Seguridad Social Instituto de Seguro Social, Colombia 1996.
- Sierra María Teresa, Cardona Liliana Patricia, Berna! segura María, Forero Rozo Ana Elizabeth. Percepción del cuidado de enfermería en diferentes instituciones hospitalarias de la ciudad de Bogotá,
- Satir, V. (1986) en Avala Maturano, A. L. (2006). Estilos de apego y estilos de comunicación en pareja. Tesis Licenciatura. Psicología. Departamento de Psicología, Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades, Universidad de las Américas Puebla.
- Satir, V. (1986) en CARRILLO MEDINA, L. Relación entre estilos de comunicación, manejo de conflicto y satisfacción en la relación de pareja. Tesis de Licenciatura en Psicología. Universidad de las Américas Puebla. Escuela de Ciencias Sociales. Departamento de Psicología.
- Torres Pique, Ana María y otras. Experiencia de Conceptualización en Enfermería. Ceja, noviembre, 2001
- Trower, P. (1980) en CABALLO, V. (2005). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Ed. Siglo Veintiuno de España

Editores. S.A. España, p. 75.

- Velásquez, C.; Montgomery, W.; Montero, V.; Pomalaya, R; Dioses, A.
- Velásquez, N.; Araki, R. Y Reynoso, D. (2008), Bienestar psicológico, asertividad y rendimiento académico en estudiantes universitarios sanmarquinos. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Publicado en la Revista de Investigación en Psicología, 2008,1(2), 139-152. ISSN: 1560-909. psicométricas de una versión breve de la Escala de Ajuste Diádico en muestras españolas. Int J Clin Health Psychol, Vof. 9. N° 3.
- Organización de empresas, análisis diseño y estructura, Franklin Fincowsky Benjamín, México, FCA-UNAM
- Walter, Frank. Auditoria Administrativa y la Dinámica del Control Interno, Editorial ECASA, México 2000.

ANEXOS



ANEXO N° 1



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**

Estimados usuarios: Durante el trabajo académico con el tema: **Comunicación asertiva y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del personal de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.** Solicito respetuosamente colaborar en las respuestas de la presente encuesta según el instructivo.

- Lea detenidamente cada pregunta
- Consigne su criterio
- Se mantendrá reserva sobre los resultados

Instructivo: Señale con una **X** la respuesta correcta.

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS USUARIOS DEL INSTITUTO
ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**

1.- La comunicación asertiva mejora el desarrollo de actividades diarias en las incidencias de los usuarios.

Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Muy en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

2.- La institución desarrolla capacitaciones con la finalidad de mejorar la atención de usuario.

Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Muy en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

3.- Mantiene usted una excelente comunicación con las autoridades del instituto ecuatoriano de seguridad social.

Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Muy en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

4.- Las relaciones interpersonales mejora la comunicación asertiva entre usuarios y el personal de estadística:

Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Muy en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

5.- Cuando el usuario se encuentra con dificultades, la institución les brinda apoyo.

Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Muy en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

6.- La institución les proporciona los recursos necesarios para desempeñar su trabajo.

Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Muy en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

7.- La institución evalúa constantemente la atención de los usuarios

Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Muy en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

8.- Cree usted que el personal del hospital les brinda todas las comunicaciones a los usuarios

Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Muy en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

9.- Considera usted que puede adaptarse con facilidad a los nuevo personal de estadística.

Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Muy en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

10.- Cuando se dirige a los usuarios, usted lo escucha con mucha atención:

Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Muy en desacuerdo	<input type="checkbox"/>



ANEXO N° 2



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**

Estimados Personal De Estadística: Durante el trabajo académico con el tema: **Comunicación asertiva y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del personal de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.** Solicito respetuosamente colaborar en las respuestas de la presente encuesta según el instructivo.

- Lea detenidamente cada pregunta
- Consigne su criterio
- Se mantendrá reserva sobre los resultados

Instructivo: Señale con una **X** la respuesta correcta.

**CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL DE ESTADISTICA DEL
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**

1.- La comunicación asertiva mejora el desarrollo de actividades diarias en la incidencia en el personal de estadística.

Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Muy en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

2.- La institución desarrolla capacitaciones con la finalidad de mejorar la atención del personal de estadística.

Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Muy en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

3.- Mantiene usted una excelente comunicación con las autoridades del instituto ecuatoriano de seguridad social.

Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Muy en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

4.- Las relaciones interpersonales mejora la comunicación asertiva entre el personal de estadística y los usuarios:

Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Muy en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

5.- Cuando el personal de estadística se encuentra con dificultades, la institución les brinda apoyo.

Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Muy en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

6.- La institución les proporciona los recursos necesarios para desempeñar su trabajo.

Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Muy en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

7.- La institución evalúa constantemente la atención del personal de estadística

Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Muy en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

8.- Cree usted que el personal del hospital les brinda todas las comunicaciones al personal de estadística.

Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Muy en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

9.- Considera usted que puede adaptarse con facilidad a los al temperamento de los usuarios.

Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Muy en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

10.- Cuando se dirige al personal de estadística, usted lo escucha con mucha atención:

Muy de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo de acuerdo	<input type="checkbox"/>
Algo en desacuerdo	<input type="checkbox"/>
Muy en desacuerdo	<input type="checkbox"/>

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS USUARIOS DEL INSTITUTO
ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**

1.- La comunicación asertiva mejora el desarrollo de actividades diarias en las incidencias de los usuarios.

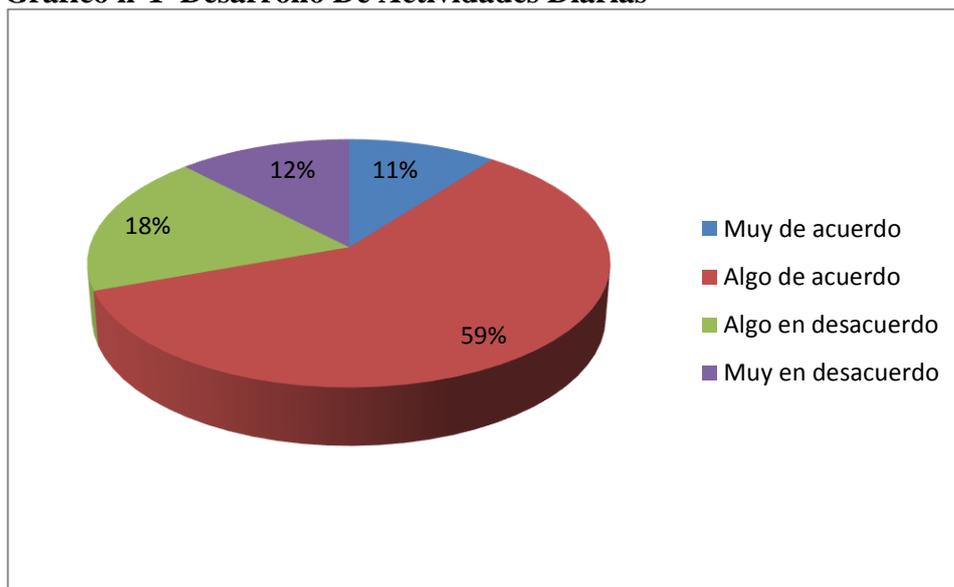
Cuadro n° 1 Desarrollo De Actividades Diarias

N°	DETALLE	FRECUENCIA	%
1	Muy de acuerdo	30	11%
2	Algo de acuerdo	170	59%
3	Algo en desacuerdo	53	18%
4	Muy en desacuerdo	35	12%
TOTAL		288	100%

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Elaborado por: Celina Solanda Izurieta Fajardo

Gráfico n°1 Desarrollo De Actividades Diarias



Análisis

Los encuestados opinan que 11% están muy de acuerdo, el 59% algo de acuerdo, 18% algo en desacuerdo y el 12% muy en desacuerdo.

Interpretación

Por lo tanto se debe mejorar cada una de las actividades asertivas durante el proceso de atención de los usuarios a través de un seminario de calidad humana.

2.- La institución desarrolla capacitaciones con la finalidad de mejorar la atención de usuario.

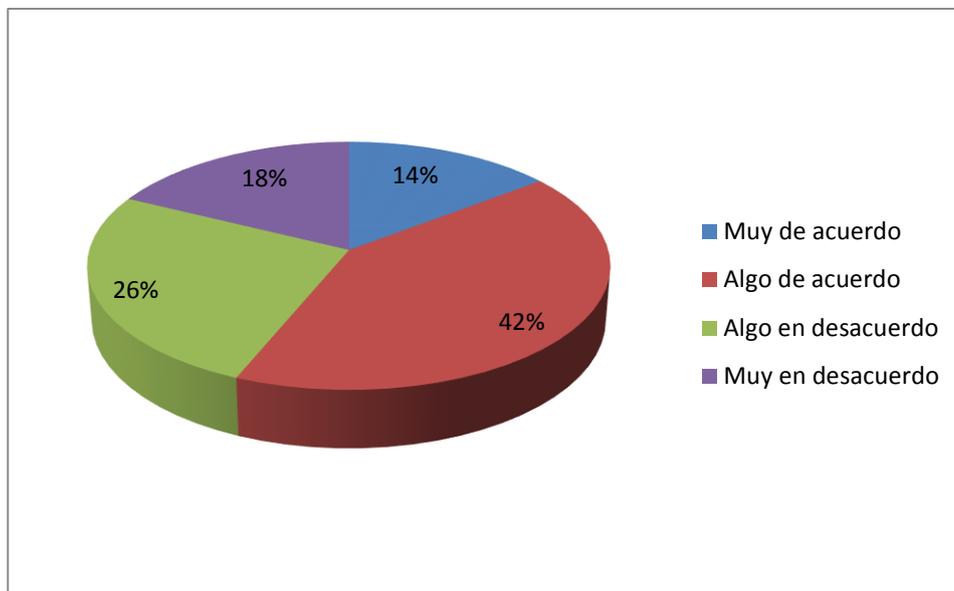
Cuadro n° 2. Desarrolla Capacitaciones

N°	DETALLE	FRECUENCIA	%
1	Muy de acuerdo	42	14%
2	Algo de acuerdo	120	42%
3	Algo en desacuerdo	75	26%
4	Muy en desacuerdo	51	18%
TOTAL		288	100%

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Elaborado por: Celina Solanda Izurieta Fajardo

Gráfico n° 2. Desarrolla Capacitaciones



Análisis

Los encuestados opinan que 14% están muy de acuerdo, el 42% algo de acuerdo, 26% algo en desacuerdo y el 18% muy en desacuerdo.

Interpretación

La atención dentro de la institución se debe mejorar para que el personal de estadística reciba un mejor trato por parte de los usuarios.

3.- Mantiene usted una excelente comunicación con las autoridades del instituto ecuatoriano de seguridad social.

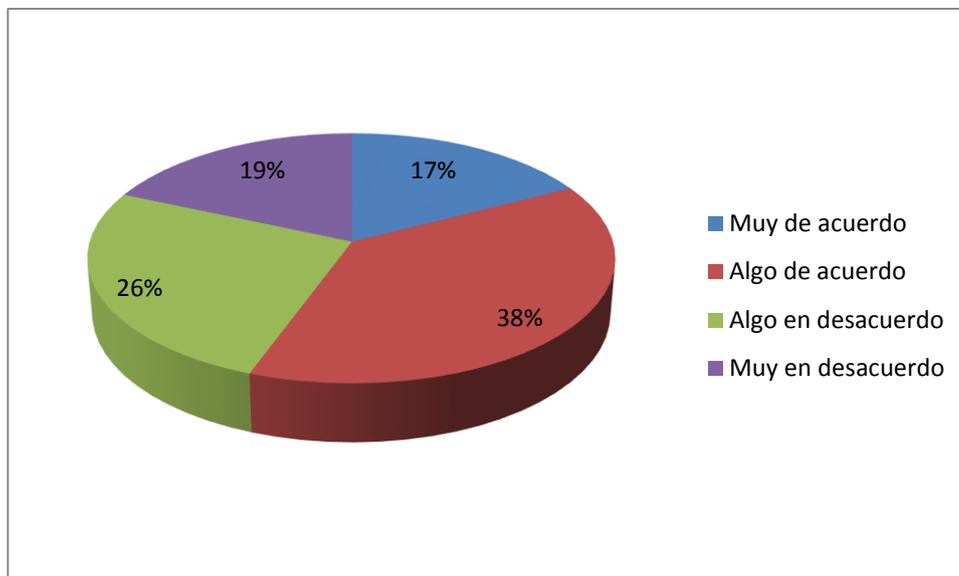
Cuadro n° 3. Comunicación Con Las Autoridades

N°	DETALLE	FRECUENCIA	%
1	Muy de acuerdo	50	17%
2	Algo de acuerdo	110	38%
3	Algo en desacuerdo	75	26%
4	Muy en desacuerdo	53	19%
TOTAL		288	100%

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Elaborado por: Celina Solanda Izurieta Fajardo

Gráfico n° 3. Comunicación Con Las Autoridades



Análisis

Los encuestados opinan que 17% están muy de acuerdo, el 38% algo de acuerdo, 26% algo en desacuerdo y el 19% muy en desacuerdo.

Interpretación

El usuario debe mantener su postura de cortes y amigable durante el proceso que se encuentre en conversación con las autoridades del IESS, para mejorar los servicios de sus usuarios.

4.- Las relaciones interpersonales mejora la comunicación asertiva entre usuarios y el personal de estadística:

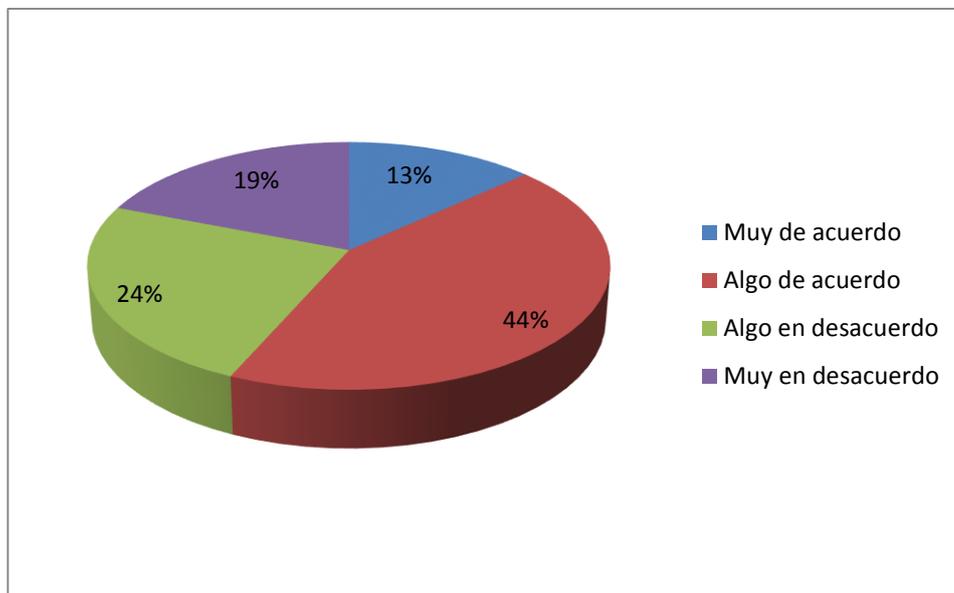
Cuadro n° 4. Comunicación Asertiva

N°	DETALLE	FRECUENCIA	%
1	Muy de acuerdo	38	13%
2	Algo de acuerdo	125	44%
3	Algo en desacuerdo	70	24%
4	Muy en desacuerdo	55	19%
TOTAL		288	100%

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Elaborado por: Celina Solanda Izurieta Fajardo

Gráfico n° 4. Comunicación Asertiva



Análisis

Los encuestados opinan que 13% están muy de acuerdo, el 44% algo de acuerdo, 24% algo en desacuerdo y el 19% muy en desacuerdo.

Interpretación

Mantener una buena relación interpersonal en el personal de estadística y los usuarios del IESS para mejorar la comunicación asertiva.

5.- Cuando el usuario se encuentra con dificultades, la institución les brinda apoyo.

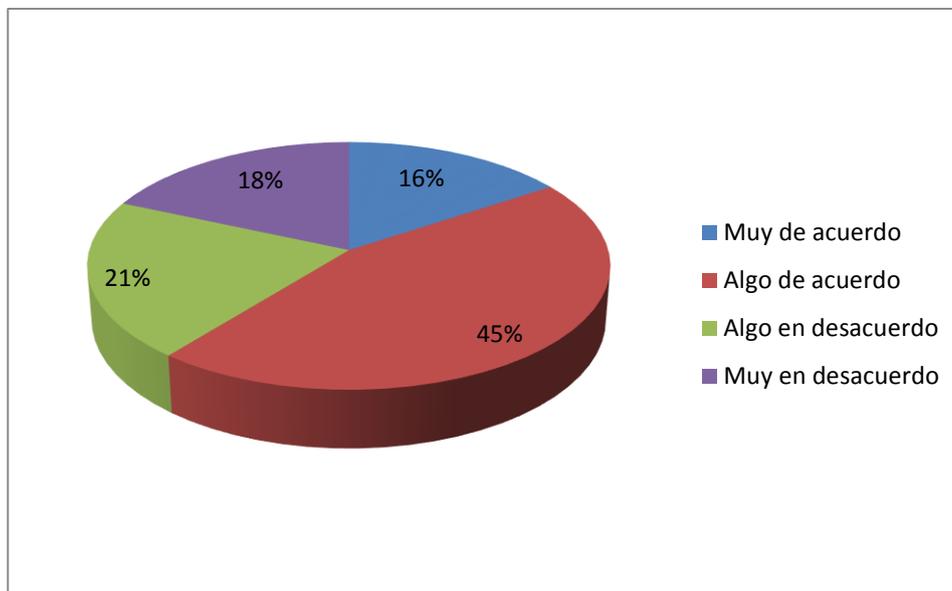
Cuadro n° 5. Usuario Se Encuentra Con Dificultades

N°	DETALLE	FRECUENCIA	%
1	Muy de acuerdo	45	16%
2	Algo de acuerdo	130	45%
3	Algo en desacuerdo	60	21%
4	Muy en desacuerdo	53	18%
TOTAL		288	100%

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Elaborado por: Celina Solanda Izurieta Fajardo

Gráfico n° 5. Usuario Se Encuentra Con Dificultades



Análisis

Los encuestados opinan que 16% están muy de acuerdo, el 45% algo de acuerdo, 21% algo en desacuerdo y el 18% muy en desacuerdo.

Interpretación

El personal debe ser más amigable al momento de brindar ayuda a los usuarios que asisten al IESS.

6.- La institución les proporciona los recursos necesarios para desempeñar su trabajo.

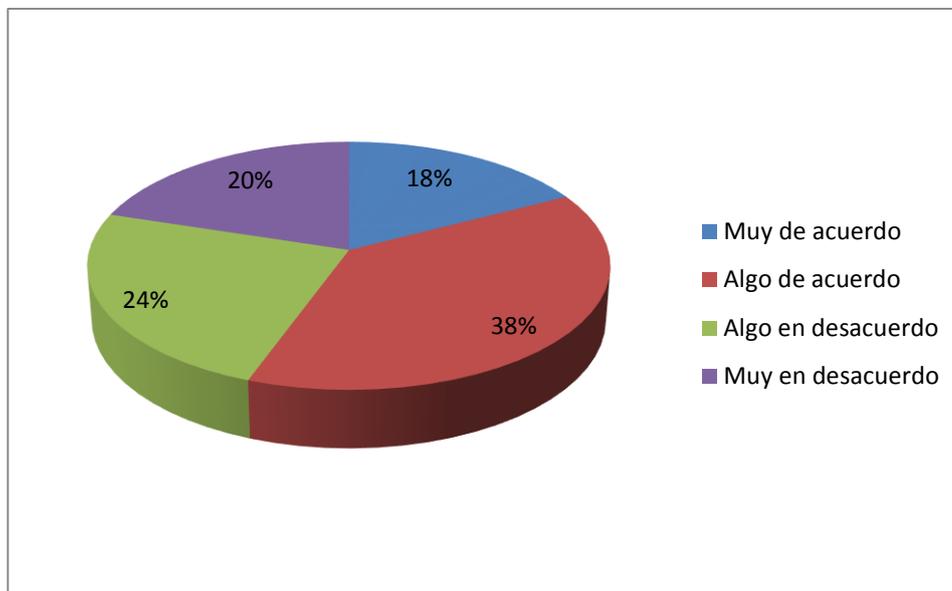
Cuadro n° 6. Recursos Necesarios

N°	DETALLE	FRECUENCIA	%
1	Muy de acuerdo	50	17%
2	Algo de acuerdo	110	38%
3	Algo en desacuerdo	70	24%
4	Muy en desacuerdo	58	20%
TOTAL		288	100%

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Elaborado por: Celina Solanda Izurieta Fajardo

Gráfico n° 6. Recursos Necesarios



Análisis

Los encuestados opinan que 11% están muy de acuerdo, el 59% algo de acuerdo, 18% algo en desacuerdo y el 12% muy en desacuerdo.

Interpretación

Dentro de la institución se proporciona los recursos necesarios en la atención dentro del IESS.

7.- La institución evalúa constantemente la atención de los usuarios

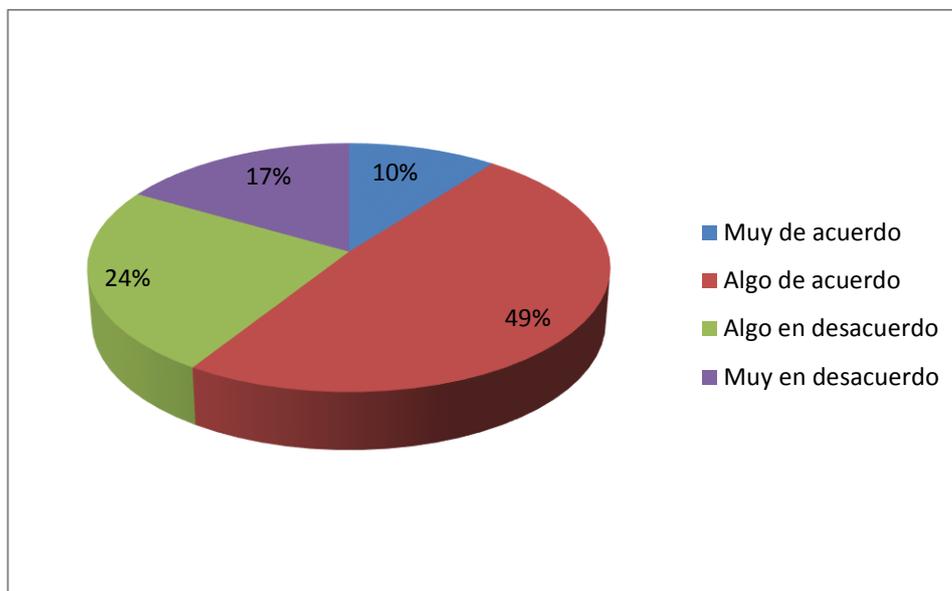
Cuadro n° 7. Atención De Los Usuarios

N°	DETALLE	FRECUENCIA	%
1	Muy de acuerdo	30	10%
2	Algo de acuerdo	140	49%
3	Algo en desacuerdo	70	24%
4	Muy en desacuerdo	48	17%
TOTAL		288	100%

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Elaborado por: Celina Solanda Izurieta Fajardo

Gráfico n° 7. Atención De Los Usuarios



Análisis

Los encuestados opinan que 10% están muy de acuerdo, el 49% algo de acuerdo, 24% algo en desacuerdo y el 17% muy en desacuerdo.

Interpretación

La institución debe mejorar la atención brindada a cada uno de los usuarios que asisten al IESS.

8.- Cree usted que el personal del hospital les brinda todas las comunicaciones a los usuarios

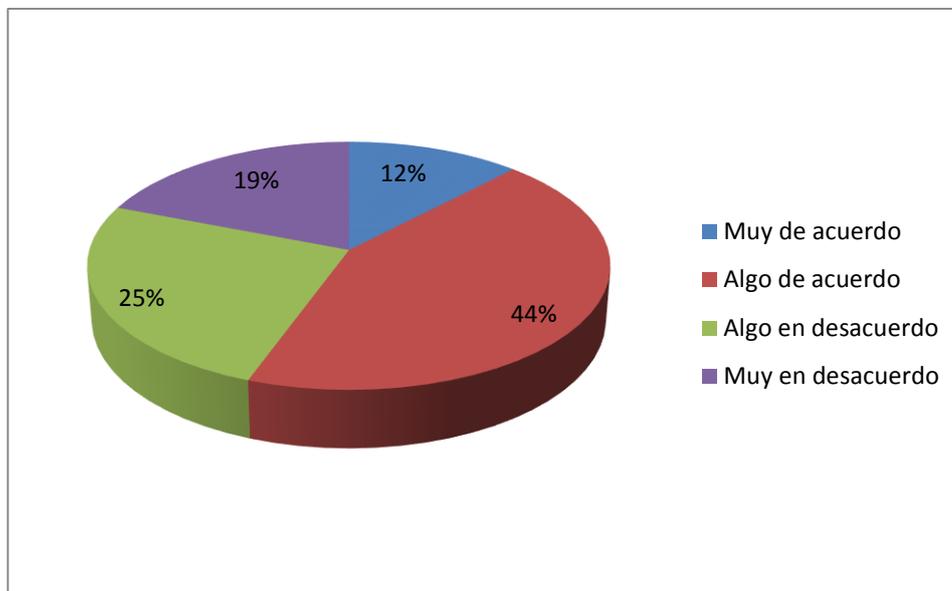
Cuadro n° 8. Comunicaciones A Los Usuarios

N°	DETALLE	FRECUENCIA	%
1	Muy de acuerdo	35	12%
2	Algo de acuerdo	125	44%
3	Algo en desacuerdo	73	25%
4	Muy en desacuerdo	55	19%
TOTAL		288	100%

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Elaborado por: Celina Solanda Izurieta Fajardo

Gráfico n° 8. Comunicaciones A Los Usuarios



Análisis

Los encuestados opinan que 12% están muy de acuerdo, el 44% algo de acuerdo, 25% algo en desacuerdo y el 19% muy en desacuerdo.

Interpretación

Se deben mejorar las alternativas de atención dentro de la Institución con la finalidad que el usuario se sienta contento al momento de llegar a solicitar sus servicios.

9.- Considera usted que puede adaptarse con facilidad a los nuevo personal de estadística.

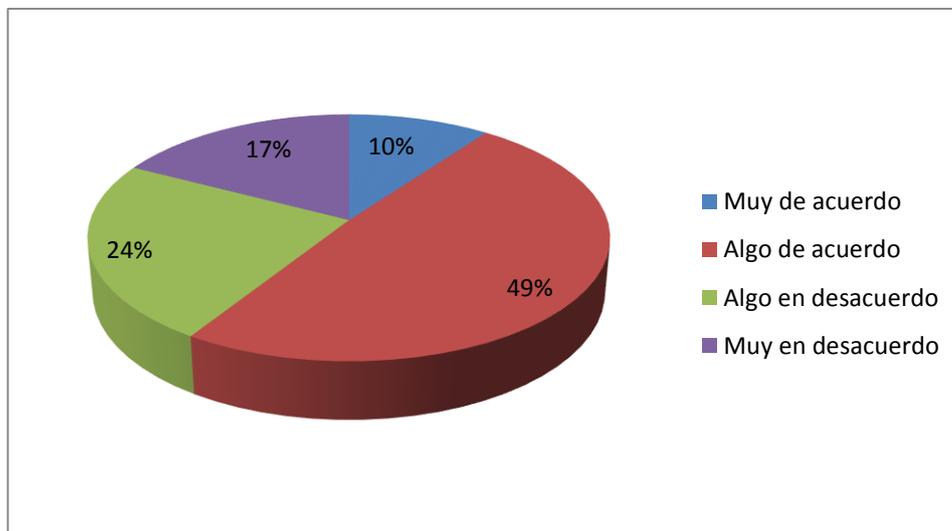
Cuadro n° 9. Adaptarse Con Facilidad

N°	DETALLE	FRECUENCIA	%
1	Muy de acuerdo	29	10%
2	Algo de acuerdo	141	49%
3	Algo en desacuerdo	68	24%
4	Muy en desacuerdo	50	17%
TOTAL		288	100%

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Elaborado por: Celina Solanda Izurieta Fajardo

Gráfico n° 9. Adaptarse Con Facilidad



Análisis

Los encuestados opinan que 10% están muy de acuerdo, el 49% algo de acuerdo, 24% algo en desacuerdo y el 17% muy en desacuerdo.

Interpretación

El nuevo personal de estadística debe presentar mejorar su atención para que los usuarios se sientan seguro al momento de ir a solicitar cualquier información.

10.- Cuando se dirige a los usuarios, usted lo escucha con mucha atención:

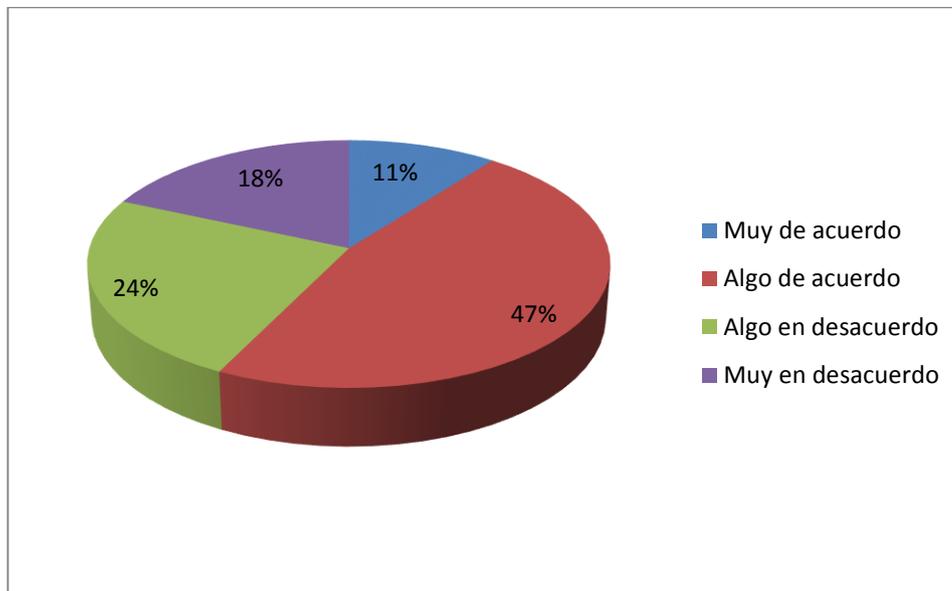
Cuadro n° 10. Escucha Con Mucha Atención

N°	DETALLE	FRECUENCIA	%
1	Muy de acuerdo	30	11%
2	Algo de acuerdo	135	47%
3	Algo en desacuerdo	70	24%
4	Muy en desacuerdo	53	18%
TOTAL		288	100%

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Elaborado por: Celina Solanda Izurieta Fajardo

Gráfico n° 10. Escucha Con Mucha Atención



Análisis

Los encuestados opinan que 11% están muy de acuerdo, el 47% algo de acuerdo, 24% algo en desacuerdo y el 18% muy en desacuerdo.

Interpretación

Cada uno del personal de estadística debe mejorar su audio al momento de prestar le atención a los usuarios del IESS.

**CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL DE ESTADISTICA DEL
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**

1.- La comunicación asertiva mejora el desarrollo de actividades diarias en la incidencia en el personal de estadística.

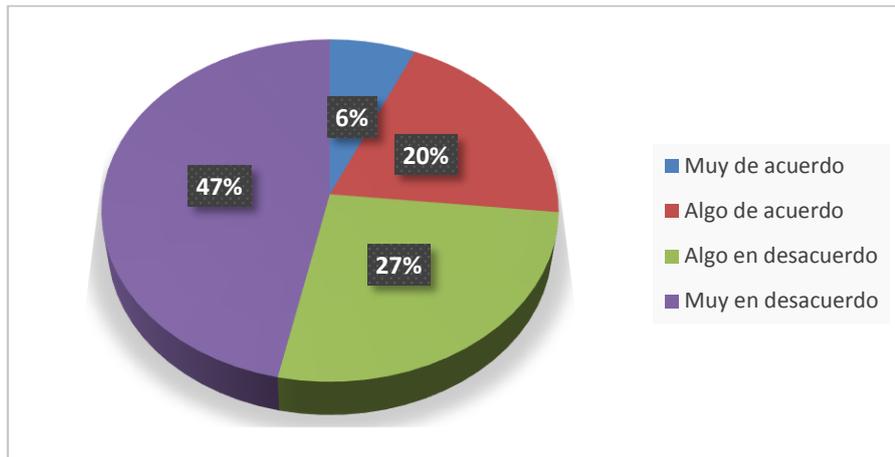
Cuadro n° 11. Desarrollo De Actividades Diarias

N°	DETALLE	FRECUENCIA	%
1	Muy de acuerdo	1	7%
2	Algo de acuerdo	3	20%
3	Algo en desacuerdo	4	27%
4	Muy en desacuerdo	7	47%
TOTAL		15	100%

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Elaborado por: Celina Solanda Izurieta Fajardo

Gráfico n° 11. Desarrollo De Actividades Diarias



Análisis

Los encuestados opinan que 7% están muy de acuerdo, el 20% algo de acuerdo, 27% algo en desacuerdo y el 47% muy en desacuerdo.

Interpretación

Por lo tanto se debe mejorar cada una de las actividades asertivas durante el proceso de comunicación por parte del personal de estadística a través de un seminario de calidad humana.

2.- La institución desarrolla capacitaciones con la finalidad de mejorar la atención del personal de estadística.

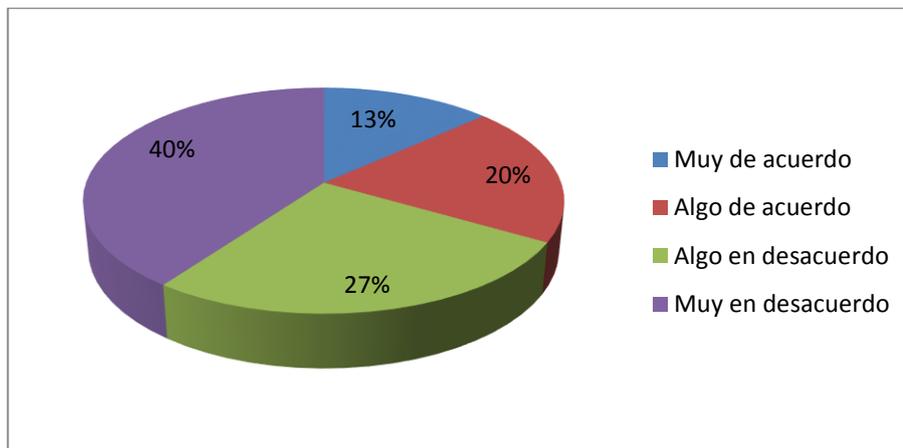
Cuadro n° 12. Desarrolla Capacitaciones

N°	DETALLE	FRECUENCIA	%
1	Muy de acuerdo	2	13%
2	Algo de acuerdo	3	20%
3	Algo en desacuerdo	4	27%
4	Muy en desacuerdo	6	40%
TOTAL		15	100%

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Elaborado por: Celina Solanda Izurieta Fajardo

Gráfico n° 12. Desarrolla Capacitaciones



Análisis

Los encuestados opinan que 13% están muy de acuerdo, el 20% algo de acuerdo, 27% algo en desacuerdo y el 40% muy en desacuerdo.

Interpretación

La atención dentro de la institución se debe mejorar para que el personal de estadística mejore su relación antes los usuarios de la institución.

3.- Mantiene usted una excelente comunicación con las autoridades del instituto ecuatoriano de seguridad social.

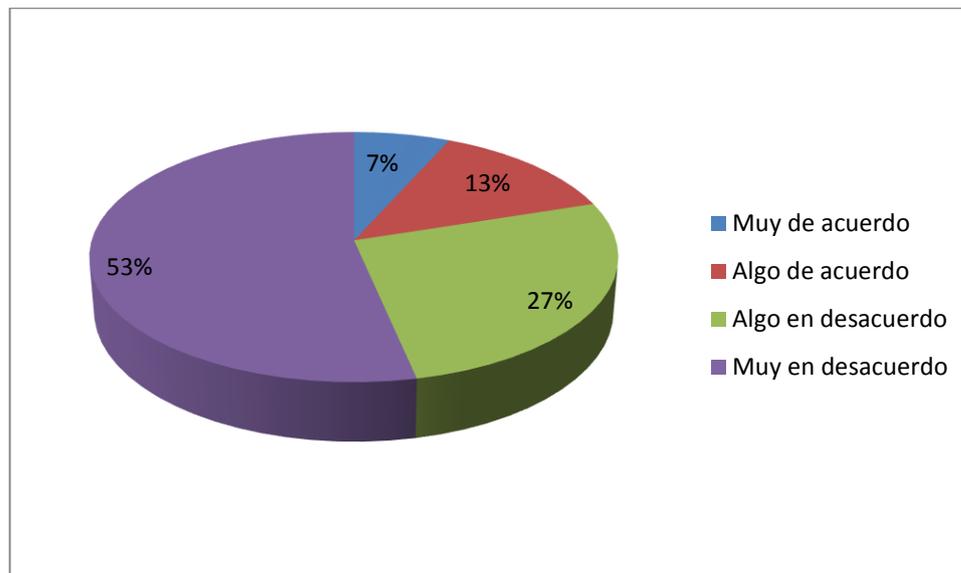
Cuadro n° 13. Comunicación Con Las Autoridades

N°	DETALLE	FRECUENCIA	%
1	Muy de acuerdo	1	7%
2	Algo de acuerdo	2	13%
3	Algo en desacuerdo	4	27%
4	Muy en desacuerdo	8	53%
TOTAL		15	100%

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Elaborado por: Celina Solanda Izurieta Fajardo

Gráfico n° 13. Comunicación Con Las Autoridades



Análisis

Los encuestados opinan que 7% están muy de acuerdo, el 13% algo de acuerdo, 27% algo en desacuerdo y el 53% muy en desacuerdo.

Interpretación

El personal de estadística debe mantener su postura de cortes y amigable durante el proceso que se encuentre en conversación con las autoridades del IESS, para mejorar los servicios de sus usuarios.

4.- Las relaciones interpersonales mejora la comunicación asertiva entre el personal de estadística y los usuarios:

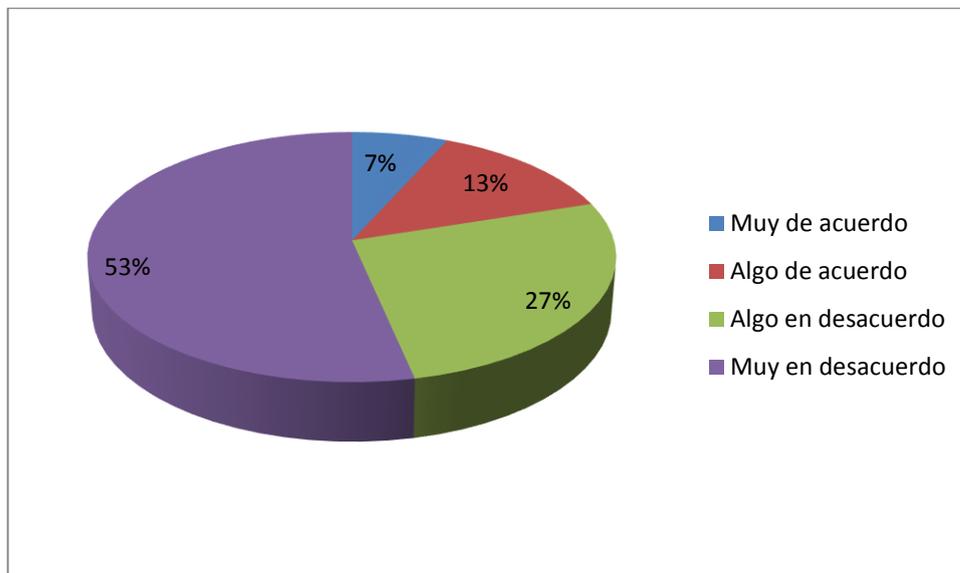
Cuadro n° 14. Relaciones Interpersonales

N°	DETALLE	FRECUENCIA	%
1	Muy de acuerdo	1	7%
2	Algo de acuerdo	2	13%
3	Algo en desacuerdo	4	27%
4	Muy en desacuerdo	8	53%
TOTAL		15	100%

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Elaborado por: Celina Solanda Izurieta Fajardo

Gráfico n° 14. Relaciones Interpersonales



Análisis

Los encuestados opinan que 7% están muy de acuerdo, el 13% algo de acuerdo, 27% algo en desacuerdo y el 53% muy en desacuerdo.

Interpretación

Se debe mantener una buena relación interpersonal con el personal de estadística y los usuarios del IESS para mejorar la comunicación asertiva.

5.- Cuando el personal de estadística se encuentra con dificultades, la institución les brinda apoyo.

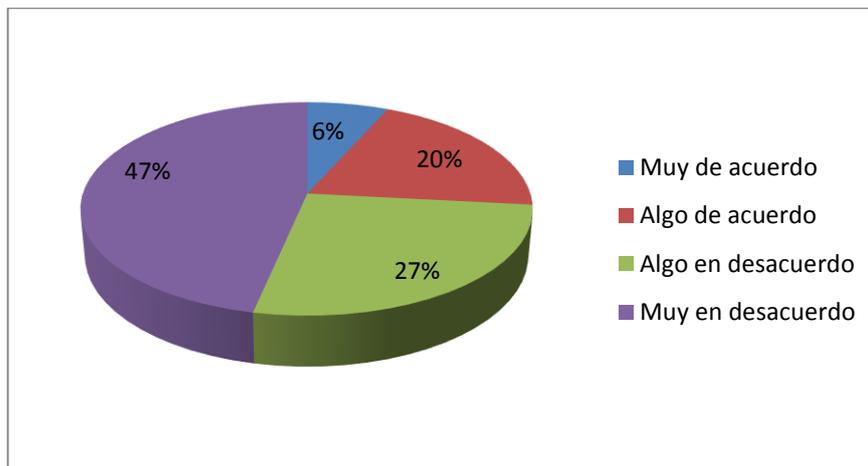
Cuadro n° 15. Personal De Estadística

N°	DETALLE	FRECUENCIA	%
1	Muy de acuerdo	1	7%
2	Algo de acuerdo	3	20%
3	Algo en desacuerdo	4	27%
4	Muy en desacuerdo	7	46%
TOTAL		15	100%

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Elaborado por: Celina Solanda Izurieta Fajardo

Gráfico n° 15. Personal De Estadística



Análisis

Los encuestados opinan que 7% están muy de acuerdo, el 20% algo de acuerdo, 27% algo en desacuerdo y el 46% muy en desacuerdo.

Interpretación

El personal debe ser más amigable al momento de brindar ayuda a los usuarios que asisten al IESS.

6.- La institución les proporciona los recursos necesarios para desempeñar su trabajo.

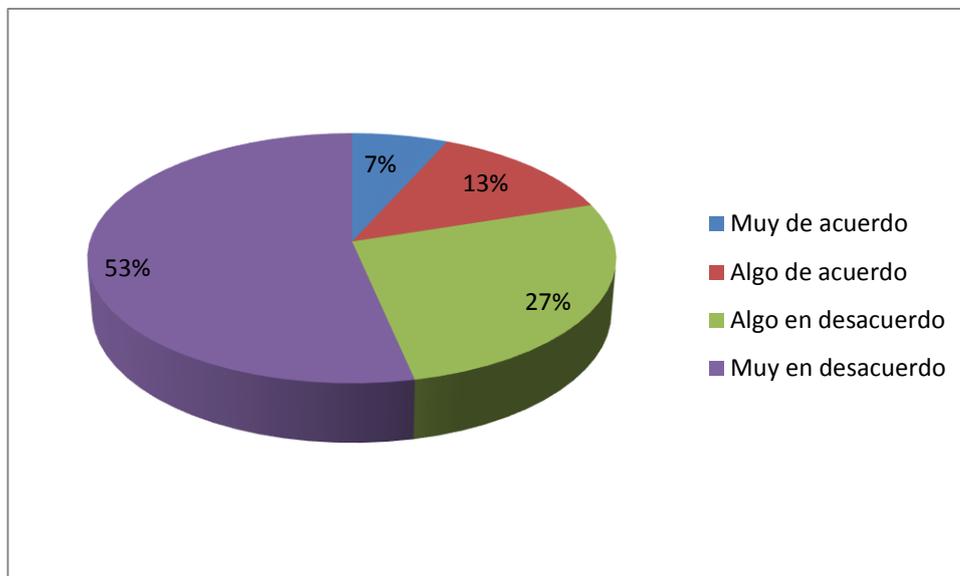
Cuadro n° 16. Recursos Necesarios

N°	DETALLE	FRECUENCIA	%
1	Muy de acuerdo	1	7%
2	Algo de acuerdo	2	13%
3	Algo en desacuerdo	4	27%
4	Muy en desacuerdo	8	53%
TOTAL		15	100%

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Elaborado por: Celina Solanda Izurieta Fajardo

Gráfico n° 16. Recursos Necesarios



Análisis

Los encuestados opinan que 7% están muy de acuerdo, el 13% algo de acuerdo, 27% algo en desacuerdo y el 53% muy en desacuerdo.

Interpretación

Dentro de la institución se proporciona los recursos necesarios en la atención dentro del IESS.

7.- La institución evalúa constantemente la atención del personal de estadística

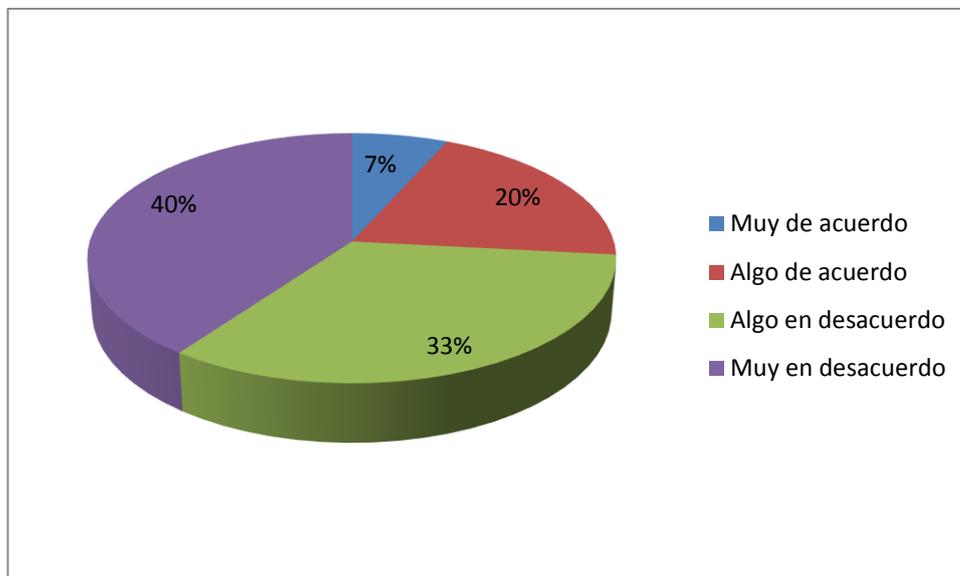
Cuadro n° 17. Atención Del Personal De Estadística

N°	DETALLE	FRECUENCIA	%
1	Muy de acuerdo	1	7%
2	Algo de acuerdo	3	20%
3	Algo en desacuerdo	5	33%
4	Muy en desacuerdo	6	40%
TOTAL		15	100%

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Elaborado por: Celina Solanda Izurieta Fajardo

Gráfico n° 17. Atención Del Personal De Estadística



Análisis

Los encuestados opinan que 7% están muy de acuerdo, el 20% algo de acuerdo, 33% algo en desacuerdo y el 40% muy en desacuerdo.

Interpretación

La institución debe mejorar la atención brindada por parte del personal que asiste al IESS.

8.- Cree usted que el personal del hospital les brinda todas las comunicaciones al personal de estadística.

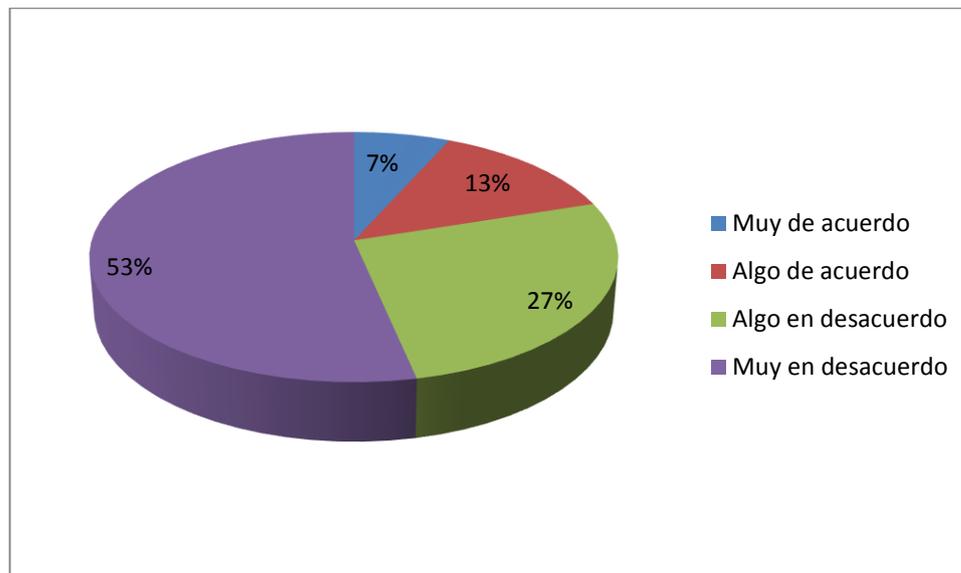
Cuadro n° 18. Comunicaciones Al Personal De Estadística

N°	DETALLE	FRECUENCIA	%
1	Muy de acuerdo	1	7%
2	Algo de acuerdo	2	13%
3	Algo en desacuerdo	4	27%
4	Muy en desacuerdo	8	53%
TOTAL		15	100%

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Elaborado por: Celina Solanda Izurieta Fajardo

Gráfico n° 18. Comunicaciones Al Personal De Estadística



Análisis

Los encuestados opinan que 7% están muy de acuerdo, el 13% algo de acuerdo, 27% algo en desacuerdo y el 53% muy en desacuerdo.

Interpretación

Se deben mejorar las alternativas de atención dentro de la Institución con la finalidad que el usuario se sienta contento al momento de llegar a solicitar sus servicios.

9.- Considera usted que puede adaptarse con facilidad a los al temperamento de los usuarios.

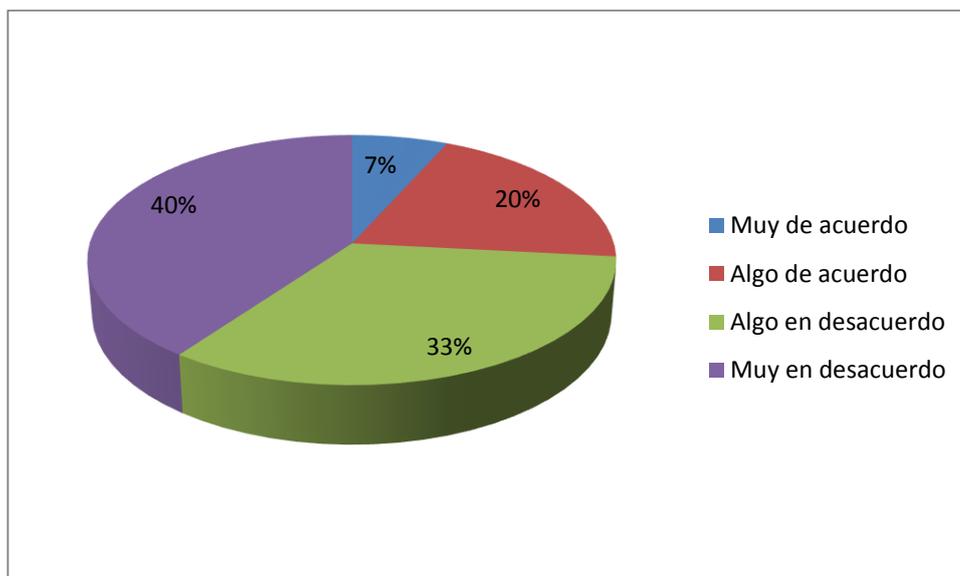
Cuadro n° 19. Adaptarse Con Facilidad

N°	DETALLE	FRECUENCIA	%
1	Muy de acuerdo	1	7%
2	Algo de acuerdo	3	20%
3	Algo en desacuerdo	5	33%
4	Muy en desacuerdo	6	40%
TOTAL		15	100%

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Elaborado por: Celina Solanda Izurieta Fajardo

Gráfico n° 19. Adaptarse Con Facilidad



Análisis

Los encuestados opinan que 7% están muy de acuerdo, el 20% algo de acuerdo, 33% algo en desacuerdo y el 40% muy en desacuerdo.

Interpretación

El nuevo personal de estadística debe mejorar su atención para que los usuarios se sientan seguro al momento de ir a solicitar cualquier información.

10.- Cuando se dirige al personal de estadística, usted lo escucha con mucha atención:

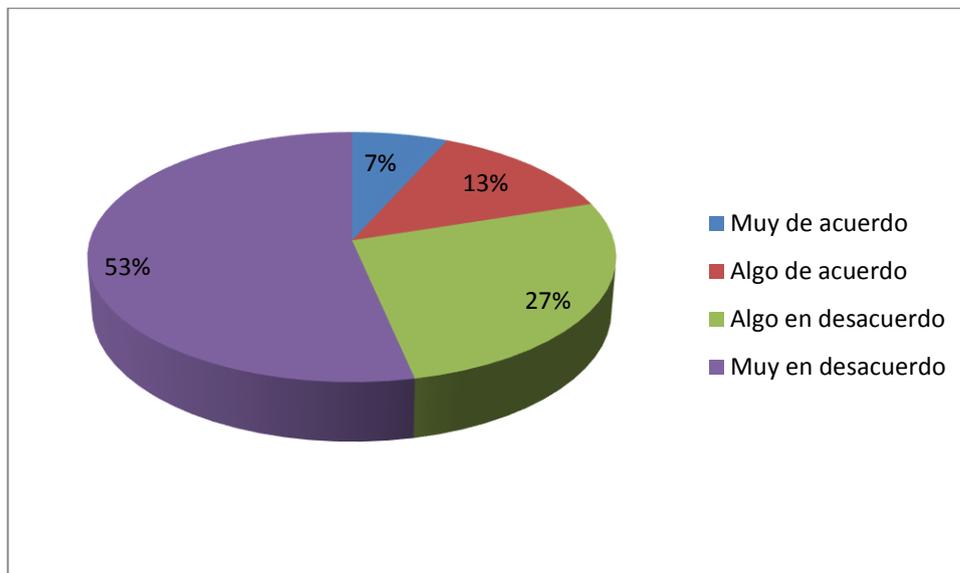
Cuadro n° 20. Escucha Con Mucha Atención

N°	DETALLE	FRECUENCIA	%
1	Muy de acuerdo	1	7%
2	Algo de acuerdo	2	13%
3	Algo en desacuerdo	4	27%
4	Muy en desacuerdo	8	53%
TOTAL		15	100%

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Elaborado por: Celina Solanda Izurieta Fajardo

Gráfico n° 20. Escucha Con Mucha Atención



Análisis

Los encuestados opinan que 7% están muy de acuerdo, el 13% algo de acuerdo, 27% algo en desacuerdo y el 53% muy en desacuerdo.

Interpretación

Cada uno del personal de estadística debe mejorar su audio al momento de prestar le atención a los usuarios del IESS.



ANEXO N° 3
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL



MATRIZ DE INTERRELACION PARA TUTORIA DE TRABAJO FINAL (TESIS)

TEMA	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES
COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PERSONAL DE ESTADÍSTICAS DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL CANTÓN BABAHOYO, PROVINCIA LOS RÍOS.	¿Cómo la comunicación asertiva influye en la satisfacción de los usuarios del personal de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de seguridad social cantón Babahoyo, provincia Los Ríos?	Determinar la calidad de comunicación asertiva que entre el personal del departamento de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de seguridad social cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.	Con una buena comunicación asertiva se mejorará la satisfacción de los usuarios del personal de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de seguridad social cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.	INDEPENDIENTE Comunicación asertiva
	SUB PROBLEMAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	DEPENDIENTE
	<p>¿Cómo influye la comunicación asertiva del personal de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de seguridad social cantón Babahoyo, provincia Los Ríos?</p> <p>¿Cuáles son los problemas que se relacionan con la comunicación asertiva en el personal de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de seguridad social cantón Babahoyo, provincia Los Ríos?</p> <p>¿Qué factores determinan una excelente comunicación asertiva del personal de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de seguridad social cantón Babahoyo, provincia Los Ríos?</p>	<p>Analizar cómo influye la comunicación asertiva del personal de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de seguridad social cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.</p> <p>Determinar cuáles son los problemas que se relacionan con la comunicación asertiva en el personal de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de seguridad social cantón Babahoyo, provincia Los Ríos</p> <p>Diseñar una guía de la comunicación asertiva para que incida en la satisfacción de los usuarios del Instituto Ecuatoriano de seguridad social cantón Babahoyo, provincia Los Ríos, para mejorar la comunicación dentro de la institución.</p>	<p>La realización de un diagnóstico en el departamento de estadísticas del hospital de IESS de Babahoyo, nos permitirá conocer a ciencia cierta la viabilidad de la comunicación asertiva para mejorar la satisfacción de los usuarios.</p> <p>La capacitación al personal de estadísticas del hospital del Instituto Ecuatoriano de seguridad social cantón Babahoyo, permitirá llevar a cabo una excelente comunicación asertiva entre ellos. Con la implementación de una guía de información para el personal de estadísticas del hospital del Instituto Ecuatoriano de seguridad social cantón Babahoyo, se mejorará la calidad de servicio al usuario.</p>	Satisfacción de los usuarios
MÉTODO	TÉCNICA	COMPONENTES QUE LE FALTAN	ESTUDIANTES:	
Método Inductivo Método Deductivo	La observación La encuesta	Antecedentes investigativos Categoría de Análisis	CARRERA: Administración Ejecutiva CELULAR: EMAIL:	



ANEXO N° 4
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
MATRIZ HABILITANTE PARA LA SUSTENTACIÓN
INFORME FINAL



Estudiante: GLADYS ANABEL ORTEGA MALAGON **Carrera:** Administración Ejecutiva **Fecha:** _____

Tema: COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PERSONAL DE ESTADÍSTICAS DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL CANTÓN BABAHOYO, PROVINCIA LOS RÍOS.

<i>HIPÓTESIS GENERAL</i>	<i>VARIABLES DE LA HIPÓTESIS</i>	<i>INDICADORES DE LAS VARIABLES</i>	<i>PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL INDICADOR</i>	<i>CONCLUSION GENERAL</i>
Con una buena comunicación asertiva se mejorará la satisfacción de los usuarios del personal de estadísticas del Instituto Ecuatoriano de seguridad social cantón Babahoyo, provincia Los Ríos.	VARIABLE INDEPENDIENTE COMUNICACIÓN ASERTIVA	Elementos de la comunicación asertiva Importancia de la comunicación asertiva. Comunicación efectiva. Asertividad La cohesión	1. La comunicación asertiva mejora el desarrollo de actividades diarias en las incidencias de los usuarios. 2. La institución desarrolla capacitaciones con la finalidad de mejorar la atención de usuario. 3. Mantiene usted una excelente comunicación con las autoridades del instituto ecuatoriano de seguridad social. 4. Las relaciones interpersonales mejora la comunicación asertiva entre usuarios y el personal de estadística 5. Cuando el usuario se encuentra con dificultades, la institución les brinda apoyo.	Las innovaciones individuales, el auto adaptaciones espontáneas o “ilegalidades útiles” que ensayan los trabajadores para la solución más eficaz de problemas cotidianos se silencian, no se comunican; por lo que la organización no puede asimilar y gestionar un conocimiento de inestimable valor para ella.
	VARIABLE DEPENDIENTE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Calidad de servicio al cliente. Relaciones interpersonales. Factores que inciden en las relaciones interpersonales	1. La institución les proporciona los recursos necesarios para desempeñar su trabajo. 2. La institución evalúa constantemente la atención de los usuarios 3. Cree usted que el personal del hospital les brinda todas las comunicaciones a los usuarios 4. Considera usted que puede adaptarse con facilidad a los nuevo personal de estadística. 5. Cuando se dirige a los usuarios, usted lo escucha con mucha atención.	

PROPUESTA: PLAN GERENCIAL EN COMUNICACIÓN EFECTIVA PARA EL FORTALECIMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS USUARIOS DEL PERSONAL DE ESTADÍSTICAS DE LA INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL CANTÓN BABAHOYO, PROVINCIA LOS RÍOS.

RESULTADO DE LA DEFENSA: _____

ESTUDIANTE

COORDINADORA DE LA CARRERA

DOCENTE ESPECIALISTA



ANEXO N° 5
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL



OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable independiente: comunicación asertiva

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICA /INSTRUMENTOS
La comunicación asertiva en el área laboral tiene que ver en la interpretación de la información, jefe subordinado en ocasiones cuando la comunicación no es clara y asertiva se llega a mal interpretar las indicaciones.	Elementos de la comunicación	Elementos de la comunicación asertiva Importancia de la comunicación asertiva. Comunicación efectiva. Asertividad La cohesión	Encuesta y cuestionario estructurado.

Variable dependiente: satisfacción de los usuarios

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICA /INSTRUMENTOS
Es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad", en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda.	Calidad del servicios	Calidad de servicio al cliente. Relaciones interpersonales. Factores que inciden en las relaciones interpersonales	Encuesta y cuestionario estructurado.



ANEXO N° 6



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**

POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN.

La población es de 1020, la que se encuentra integrada por los usuarios, el personal administrativo y de servicio que presta su labor no solo en el departamento de estadísticas, sino todos aquellos que por algún motivo se acercan a solicitar un servicio a esta sección, también dentro de este lote se encuentran los directivos, tanto de la sección como del hospital.

Para el diseño de la Muestra se utilizó la fórmula para una población finita determinándose de la siguiente manera:

CONTENIDO	población	MUESTRA
Usuarios	1020	288
Personal de estadística	15	15

Muestra

Es una parte o subconjunto de una población normalmente seleccionada de tal modo que ponga de manifiesto las propiedades de la población, la representatividad, es decir, que es una parte de la población más relevante para la investigación

Formula.

$$n = \frac{N}{E^2(n - 1) + 1}$$

Datos:

n= muestra.

N= población

E = margen de error (0.05)

Al personal de estadística no se le aplica fórmula por ser considera una muestra menor al 100%.

MUESTRA DE USUARIOS

$$n = \frac{1.020}{0.05^2(1.020 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{1.020}{0.0025(1.019) + 1}$$

$$n = \frac{1.020}{2.5475 + 1}$$

$$n = \frac{1.020}{3.5475}$$

n= 287.52

R// 288 USUARIOS



ANEXO N° 7



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**

ABSTRACT

Communication is the most important means of expression available to the human being, opinions, emotions, attitudes, etc., is not only a means with which demonstrated pleased to situations, but disagreements also demonstrate to enforce the views are transmitted people, ie communication contains a whole.

It can be said then that the managerial communication is essential for good management, which should be done in multidirectional way, establishing a framework with which an effective process of sending and receiving information at an event where the exchange of views possible takes place, feelings, beliefs.

In assertive communication, people are able to exchange views with ease and freedom from an acquaintance or a stranger; in all their actions, utterances respects itself accepts its limitations, but know their own values, both intellectual and social.

In that sense, we understand the need of communicative efficiency in an educational organization, because it is transcendental to keep motivated to perform their functions as indicated group "the importance of skills for communication including: team collaboration , teach others, lead, negotiate, listen and resolve conflicts. "

Keywords: means of expression, communication management, assertive communication.

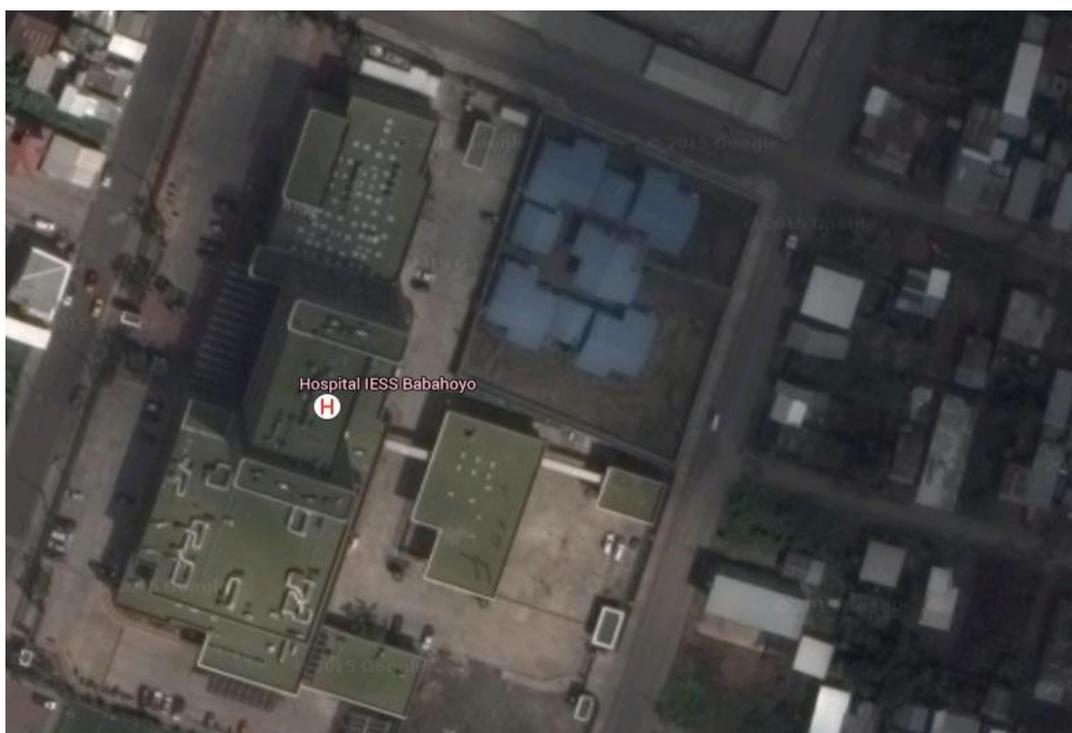
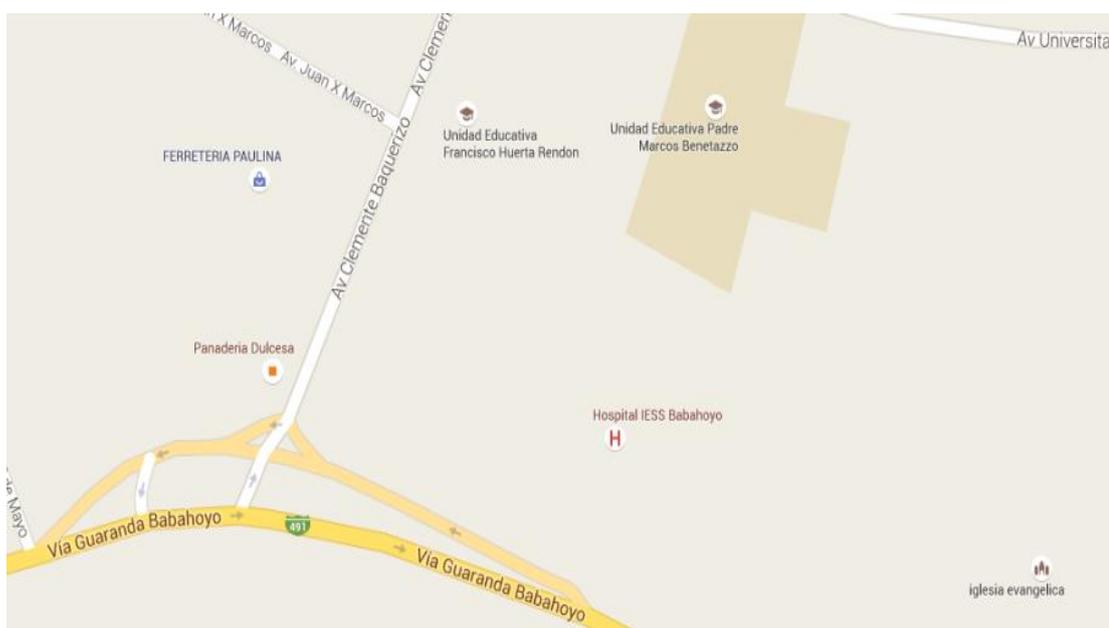


ANEXO N° 8



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

Anexo 1. Ubicación del hospital de IESS Babahoyo.

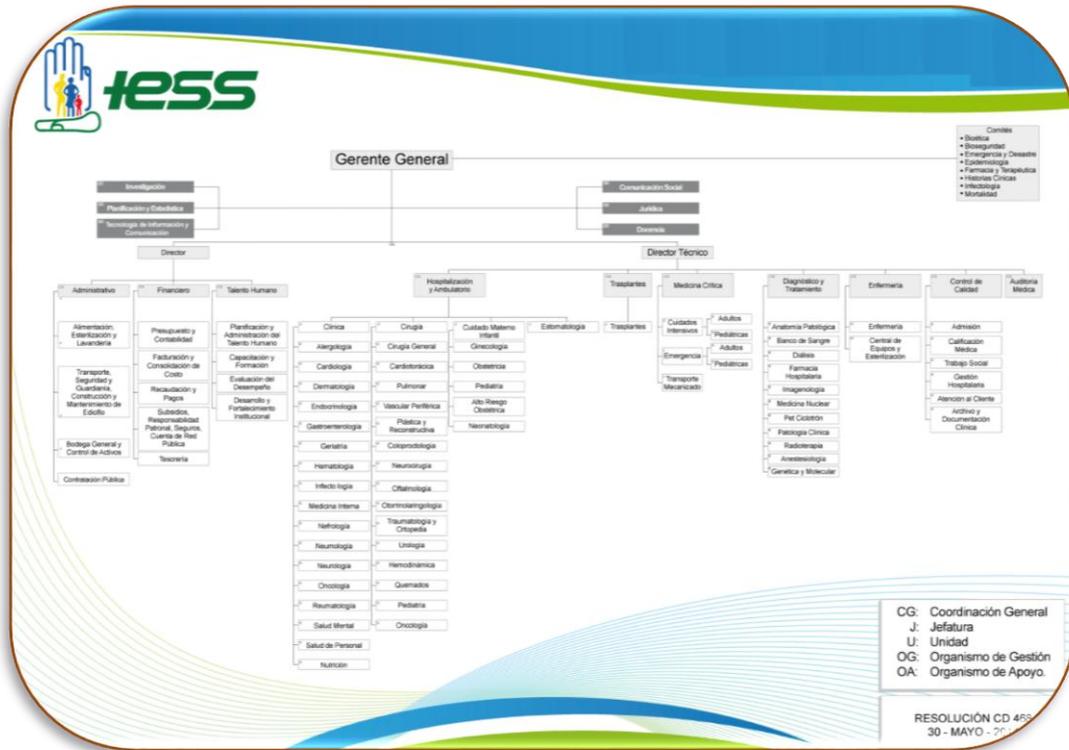




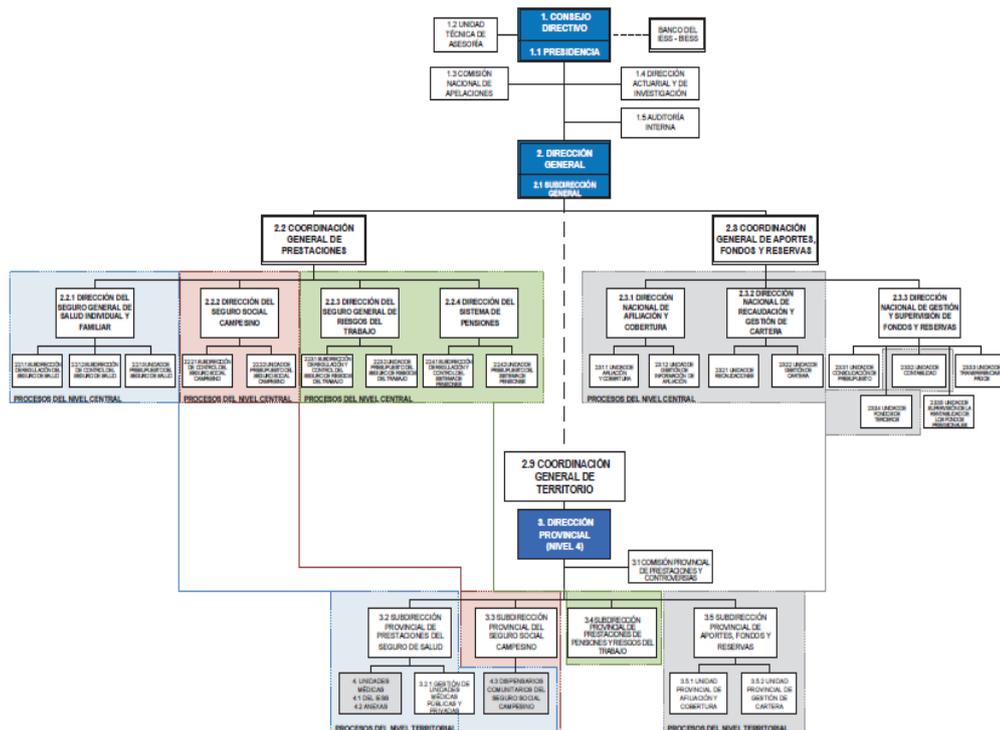
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL



Anexo 2. Organigrama Hospital IESS Babahoyo.



Anexo 3. Estructura organizativa.





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL



Anexo 4. Estructura orgánica de los procesos de apoyo.

Estructura Orgánica de los Procesos de Apoyo

