



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS (UAECAC)**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TECNÓLOGO EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TEMA:
ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU
INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL
DE LA EMPRESA JORMIT S.A. DE LA
PARROQUIA POSORJA**

Autor:

Ponguillo Manzaba Isaac Benjamín

Tutor:

Simón Alberto Illesca Prieto

Guayaquil, Ecuador

2018



Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre Cinthia Manzaba por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones. A mi padre Cesar Ponguillo quien con sus consejos ha sabido guiarme para culminar mi carrera profesional. A mis profesores, gracias por su tiempo, por su apoyo así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

Isaac Benjamín Ponguillo Manzaba

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A mi querida esposa Mariuxi Macías por su apoyo incondicional, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

De igual manera quiero agradecer al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano por su visión, por su rectitud en su profesión y por la calidad de docentes que impartieron su sabiduría y nos ofrecieron herramientas útiles en nuestra carrera.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecer por su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Isaac Benjamín Ponguillo Manzaba

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA JORMIT S.A. DE LA PARROQUIA POSORJA”** y problema de investigación: **¿Cuál es el impacto de la falta de planificación de comunicación interna en el mejoramiento del clima organizacional de la empresa JORMIT S.A. ubicada en la Parroquia Posorja Provincia del Guayas, en el año 2018?**, presentado por ISAAC BENJAMIN PONGUILLO MANZABA como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Presentado por el egresado: **Isaac Benjamín Ponguillo Manzaba**

Tutor : **PhD Simón Alberto Illescas Prieto**



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, PONGUILLO MANZABA ISAAC BENJAMÍN en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA JORMIT S.A. DE LA PARROQUIA POSORJA, de la modalidad de SEMIPRESENCIAL realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de TECNOLOGIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

ISAAC BENJAMÍN PONGUILLO MANZABA

Nombre y Apellidos del Autor

Isaac Ponguillo M

Firma

No. de cedula: 0929341311



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Isaac Ponguillo M.

Número único de identificación: 0929341311

Nombres del ciudadano: PONGUILLO MANZABA ISAAC BENJAMIN

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/PLAYAS/GRAL
VILLAMIL/PLAYAS/

Fecha de nacimiento: 12 DE ABRIL DE 1992

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: MACIAS MITE MARIUXI ALEXANDRA

Fecha de Matrimonio: 19 DE DICIEMBRE DE 2017

Nombres del padre: PONGUILLO RAMIREZ CESAR

Nombres de la madre: MANZABA CINTHIA

Fecha de expedición: 19 DE DICIEMBRE DE 2017

Información certificada a la fecha: 20 DE AGOSTO DE 2018

Emisor: JORGE ALEXANDER MERA ORTIZ - GUAYAS-PLAYAS-NT 1 - GUAYAS - GENERAL VILLAMIL
(PLAYAS)



N° de certificado: 182-147-90469



182-147-90469

Ing. Jorge Troya Fuertes
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



La institución o persona ante quien se presente este certificado deberá validarlo en <https://virtual.registrocivil.gob.ec>, conforme a la LOGIDAC Art. 4, numeral 1 y a la LCE.
Vigencia del documento 1 validación o 1 mes desde el día de su emisión. En caso de presentar inconvenientes con este documento escriba a enlinea@registrocivil.gob.ec



Factura: 002-002-000009999



0180921000D00821

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180921000D00821

Ante mí, NOTARIO(A) ALFREDO PATRICIO SANCHEZ ANDRADE de la NOTARÍA ÚNICA, comparece(n) ISAAC BENJAMIN PONGUILLO MANZABA portador(a) de CÉDULA 0929341311 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaría, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. PLAYAS, a 20 DE AGOSTO DEL 2018, (16:18).

Isaac Pongullo M
ISAAC BENJAMIN PONGUILLO MANZABA
CÉDULA: 0929341311

Alfredo Patricio Sánchez Andrade

NOTARIO(A) ALFREDO PATRICIO SANCHEZ ANDRADE
NOTARÍA ÚNICA DEL CANTÓN PLAYAS

Ab. Patricio Sánchez Andrade
Notario Primera de Playas (Única)





CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN**

TEMA:

Análisis de la comunicación interna y su influencia en el clima organizacional de la empresa JORMIT S.A. de la Parroquia Posorja

Autor: Isaac Ponguillo Manzaba

Tutor: PhD Simón Alberto Illescas Prieto

Resumen

En el caso específico de la Empresa Jormit S.A. de la ciudad de Guayaquil, el 71 % de sus trabajadores afirmaron que existen problemas en la comunicación interna, esto se debe a varios factores, lo que tiene como resultado la afectación del clima laboral. Como una consecuencia, la empresa se retrasa en cumplir los compromisos con clientes, perjudicando su gestión y perdiendo vínculos comerciales. Ante esta situación la gerencia no ha considerado desarrollar un plan de mejoramiento de la comunicación interna, lo cual impide interiorizar una cultura organizacional que refleje productividad y eficiencia. En el marco teórico se revisó literatura especializada en relación a comunicación interna, gestión operativa, clima organizacional entre las características más importantes. La metodología empleada fue análisis inductivo – deductivo. El tipo de investigación que se realizó fue de campo, descriptivo, explicativo y bibliográfico. Las técnicas utilizadas en la investigación, fueron la entrevista que permitió conocer la opinión por parte de gerencia sobre los mecanismos de comunicación interna y la encuesta cuyo objetivo principal fue saber qué factores influyen en mantener un clima organizacional adecuado para el cumplimiento de las metas de la empresa Jormit S.A., los resultados se presentan mediante tablas de

Comunicación

Clima organizacional

Productividad

Eficiencia

datos y gráficos. Los beneficiarios del presente estudio, son los clientes, la gerencia y el personal de la empresa.



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN**

TEMA:

Análisis de la comunicación interna y su influencia en el clima organizacional de la empresa JORMIT S.A. de la Parroquia Posorja

Autor: Isaac Ponguillo Manzaba

Tutor: PhD Simón Alberto Illescas Prieto

Abstract

In the specific case of Jormit S.A. of the city of Guayaquil, 71% of its workers responded that there are problems in internal communication, this is due to several factors, which results in the impact of the work environment. As a consequence, the company delays in fulfilling its commitments with customers, damaging its management and losing commercial ties. Faced with this situation, management has not considered a plan to improve internal communication, which prevents the formation of an organizational culture that reflects productivity and efficiency. In the theoretical framework, literature specialized in internal communication, operational management, organizational climate among the most important characteristics was reviewed. The methodology used was inductive - deductive analysis. The type of research that was carried out was field, descriptive, explanatory and bibliographic. The techniques used in the research have been sent by email to the address found on the homepage Jormit S.A. Company, the results are presented through data tables and graphs. The beneficiaries of the present study, son of the clients, the management and the personnel of the company.

Communication

Organizational climate

Productivity

Efficiency

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Certificación del Tutor	iv
Cláusula de autorización.....	v
Certificado de aceptación.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice general.....	ix
Índice de gráficos.....	xii
Índice de Tablas.....	xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	1
Delimitación del problema.....	1
Campo, área, aspecto, tema.....	1
Formulación del problema	2
Variables de investigación.....	2
Evaluación del problema.....	2
Objetivos.....	2
Objetivos generales.....	2
Objetivos específicos.....	2
Justificación e importancia.....	2

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes Históricos.....	9
Antecedentes Referenciales.....	17
Fundamentación Legal.....	27
Variable de la investigación.....	29
Definiciones Conceptuales.....	30

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Datos de la empresa.....	32
Diseño de la investigación	35
Tipo y diseño de investigación.....	36
Población y muestra.....	38
Procedimientos de investigación.....	39
Métodos y técnicas de investigación.....	40

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación de las técnicas e instrumentos.....	43
Plan de mejoras.....	55
Conclusiones.....	62
Recomendaciones.....	63
Bibliografía.....	64
Anexos.....	66

Anexo 1. Manual de procedimientos de comunicación interna

Anexo 2. Instrumentos de investigación

Anexo 3. Carta de Autorización de la empresa

Anexo 4. Fotos

Anexo 5. Portafolio de servicios

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos:	Páginas:
Gráfico 1 Comunicación interna.....	43
Gráfico 2 Información.....	44
Gráfico 3 Medios de Comunicación.....	45
Gráfico 4 Esquema.....	46
Gráfico 5 Jerarquía.....	47
Gráfico 6 Comunicación departamento.....	48
Gráfico 7 Cambios interna.....	49
Gráfico 8 Comunicación interna.....	50
Gráfico 9 Clima organizacional.....	51
Gráfico 10 Estrategias.....	52

ÍNDICE TABLAS

Contenidos:	Páginas:
Tabla 1 Población de la investigación.....	39
Tabla 2 Comunicación interna.....	43
Tabla 3 Información.....	44
Tabla 4 Medios de Comunicación.....	45
Tabla 5 Esquema.....	46
Tabla 6 Jerarquía.....	47
Tabla 7 Comunicación departamento.....	48
Tabla 8 Cambios interna.....	49
Tabla 9 Comunicación interna.....	50
Tabla 10 Clima organizacional.....	51
Tabla 11 Estrategias.....	52
Tabla 12 Plan de mejoras.....	57
Tabla 13 Presupuesto.....	59

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

El clima organizacional representa un elemento fundamental en la optimización de las actividades administrativas, operativas y en responder de forma eficiente a las necesidades de los clientes. Cuando se presentan problemas en la comunicación interna, los procesos y funciones no se cumplen correctamente, conllevando a que surja un ambiente de incertidumbre, desorientación y bajo nivel de efectividad en la gestión empresarial. (Uribe, 2015)

En el contexto empresarial, la comunicación interna al no funcionar correctamente provoca que la empresa no llegue a ser competitiva y eficiente, debido a que se ignoran las planificaciones o mecanismos que ayuden a mantener un equipo humano motivado bajo un clima organizacional integral, donde se precise de herramientas que sean claves para potenciar el desempeño laboral, que sustancialmente representa un indicador para el cumplimiento de los objetivos corporativos y el empuje inexorable de la empresa en el mercado como factor para llegar al éxito.

Las condiciones actuales de la empresa Jormit S.A., han conllevado a que resulte necesario adentrarse a un análisis sobre la comunicación interna entre los diferentes departamentos y áreas operativas que resultan ser el eje central del problema, teniendo una incidencia en el clima organizacional. El giro inesperado de las actividades se da en torno a la falta de una planificación estratégica enfocada en mejorar los canales de

comunicación de forma funcional y adecuada.

Cada departamento de la empresa juega un papel preponderante para que las funciones y actividades internas fluyan de forma eficiente, permitiendo cumplir con los objetivos estratégico. Siendo trascendental que se reconozca por parte de la gerencia sobre la mala comunicación interna, que obstaculiza el balance de las funciones de los empleados y afecta el alcance al desarrollo del tejido empresarial.

Situación conflicto

La empresa Jormit S.A. actualmente enfrenta un problema que influye en el clima organizacional, debido a que no se establece un correcto canal de comunicación interna, donde fluyan las actividades y funciones de cada departamento de forma eficiente, lo que tiene un efecto en el desempeño laboral y el estado anímico de los trabajadores.

El existente clima organizacional muestra condiciones críticas en cuanto al desarrollo de las actividades que realizan los trabajadores, que no permite el cumplimiento de los procesos. A pesar de que la empresa cuenta con un manual de calidad y buenas prácticas, este no define claramente los principios éticos que se deben desenvolver internamente bajo un canal de comunicación que mejore el ambiente laboral.

Ante el problema que tiene la empresa Jormit S.A., la gerencia no ha considerado desarrollar un plan de mejoramiento de la comunicación interna, mediante un diagnóstico que ayude a recopilar información sobre el estado de ánimo de los trabajadores, las políticas y principios éticos con el fin de realizar los correctivos necesarios para que se evite que se den efectos a mediano o largo plazo que en virtud a lo anterior sea que los procesos y la respuesta en la gestión de servicio con los clientes sea deficiente.

La falta de charlas de sensibilización también son una causa de la deficiente comunicación interna, esto ha generado que no se tenga una visión integral acerca del entorno laboral, siendo innegable que no se mantenga una calidad de liderazgo y desempeño bajo el trabajo en equipo donde se mantenga un clima organizacional que dé apertura a las opiniones, autonomía y la motivación que permita fortalecer el eje competitivo y empresarial de Jormit S.A.

En este sentido, Reborio (2014) afirma que **“en las organizaciones la importancia de la comunicación interna forma parte de un factor inherente que corresponde a la necesidad de implementar mejoras que ayuden a mantener un flujo correcto de las funciones de directivos y trabajadores”**. (p. 34)

La problemática que enfrenta la empresa no solamente afecta las operaciones, sino que obstaculiza la comunicación en los diferentes departamentos, para que el equipo de trabajo esté informado sobre diferentes cambios, resoluciones, cronograma, entre otros, debido a la falta de réplica de información que no puede ser transmitido por el jefe del área por la carga de obligaciones que reduce el tiempo para divulgar algún tipo comunicado.

La lentitud de los procesos ha llevado que en la empresa se retrasen en cumplir con los compromisos con clientes, afectando su gestión y perdiendo vínculos comerciales, debido a la entropía en la comunicación interna entre las dependencias, para mantener un esquema de eficiente donde predomine la rapidez en la calidad del servicio.

Por estos factores el problema se agudiza de tal manera que de persistir puede llevar a que no se logre interiorizar una cultura organizacional a través de un buen clima laboral, donde se refleje la productividad y

eficiencia, sino más bien los constantes errores, la falta de compromiso, bajo nivel de fidelización de los clientes y las pérdidas económicas.

Delimitación del problema

- **Campo** : Administración
- **Área** : Comunicación
- **Aspectos** : Comunicación interna, clima organizacional
- **Tema** : Análisis de la comunicación interna y su influencia en el clima organizacional de la empresa Jormit S.A. de la Parroquia Posorja.

Formulación del problema

¿Cuál es el impacto de la falta de planificación de comunicación interna en el mejoramiento del clima organizacional de la empresa Jormit S.A. ubicada en la Parroquia Posorja, Provincia del Guayas, en el año 2018?

Variables de investigación

Variable independiente: Comunicación interna

Variable dependiente: Clima organizacional

Evaluación del problema

Delimitado.- El problema eje es la deficiente comunicación interna que influye en el clima organizacional de la empresa Jormit S.A., lo que permite establecer la importancia de la investigación delimitando el estudio en base a antecedentes dentro del periodo 2017, con el gerente y personal de recursos humanos para el desarrollo del trabajo durante un lapso de tres meses para el levantamiento de información.

Claro.- Al no definirse claramente políticas y principios de ética profesional se puede comprender los problemas que mantiene la empresa que afectan

el clima organizacional donde no se interioriza una cultura laboral que predomine la comunicación entre las dependencias de Jormit S.A.

Evidente.- Las causas del problema permiten esclarecer el problema que es observable a primera instancia debido a la inexistencia de planes para el mejoramiento del clima organizacional bajo la dependencia de herramientas de sensibilización y optimización de la gestión empresarial.

Concreto.- De forma directa y concreta se define bajo el análisis del problema que la inadecuada comunicación interna en Jormit S.A. tiene un efecto negativo en el clima organizacional, reduciendo la capacidad de responder a las exigencias de clientes, competir eficientemente y mantener a un equipo de trabajo motivado.

Relevante.- La investigación es importante para la gerencia ya que podrán tener una visión clara del problema que está provocando la inadecuada comunicación interna en el clima organizacional, por lo que se quiere resolver la problemática bajo una propuesta que tenga bases técnicas y empresariales.

Factible.- Con la propuesta basada en un plan de mejoramiento de la comunicación interna influirá de forma eficiente en mantener un clima organizacional donde trasciende la eficiencia y el desempeño laboral, siendo de tal manera una herramienta estratégica factible debido a su viabilidad e importancia en la actualidad, donde se destaca la necesidad de fortalecer el esquema organizacional de una empresa para que sea competitiva.

Interrogantes de la investigación

1. ¿Cuál es la relación de la planificación de comunicación interna con el clima organizacional?

2. ¿Qué motivos provocan problemas en la comunicación interna de la empresa Jormit S.A.?
3. ¿Qué beneficios tendrá la empresa Jormit S.A. a través de estrategias de comunicación interna para el fortalecimiento del clima organizacional?

OBJETIVOS

Objetivo General

Diagnosticar el proceso de comunicación interna actual de la empresa Jormit S.A. y su influencia, para el diseño de un plan de mejoramiento en los canales de comunicación interna, clima organizacional y ambiente laboral, mediante la recolección de información y el análisis cualitativo.

Objetivos específicos

- Fundamentar los aspectos teóricos y referenciales en relación a la comunicación interna y el clima organizacional.
- Identificar las causas del problema en la comunicación interna y su influencia en el clima organizacional de la empresa Jormit S.A.
- Elaborar un plan de mejoramiento de la comunicación interna y el clima organizacional de la empresa Jormit S.A.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Mediante la investigación se pretende aportar a la empresa Jormit S.A. con un medio de solución que ayude a mejorar el clima organizacional, haciendo esfuerzos en la correcta aplicación de la comunicación interna entre las diferentes dependencias. Siendo conveniente desarrollar un

estudio basado en la sistematización de los aspectos científicos y teóricos que tengan una base en la importancia de promover los medios estratégicos para el desarrollo organizacional como base para el fortalecimiento del tejido empresarial.

La comunicación interna en una empresa forma parte fundamental de los procesos que ayudan a potenciar el clima organizacional para mantener un equipo de trabajo motivado para responder satisfactoriamente a cada función y obligación de acuerdo con el puesto asignado. En este sentido la relevancia social del proyecto radica en las metas propuestas en base a destacar lo importante que resulta crear un ambiente propicio para el trabajo, siendo un ejemplo para las diferentes actividades que se realizan en la empresa donde se debe focalizar esfuerzos en el que se influya de forma positiva en la mentalidad de los trabajadores para que se desenvuelvan eficientemente.

A través de la investigación se busca darle un valor teórico a los diferentes referentes y conocimientos expuestos bajo un enfoque bibliográfico y científico donde se destaque la comunicación interna como sinónimo de un clima organizacional propicio y adecuado. Los aspectos fundamentales del estudio tendrán una base documental que permita a los beneficiarios que son la gerencia de la empresa Jormit S.A. reconocer lo fundamental que resulta mantener una cultura organizacional que potencie las actividades de servicio, venta, administrativas y operativas.

La finalidad de la investigación es obtener la suficiente información que permita mediante el análisis comprobar la viabilidad y factibilidad que tendrá la aplicación de mejoras en la comunicación interna de la empresa Jormit S.A. para cumplir el propósito de mantener un clima organizacional satisfactorio, mediante la fluidez en los canales de comunicación que sean de una firme adhesión de actividades que sean bajo principios de ética y responsabilidad profesional.

En vista de lo anterior, la utilidad metodológica del proyecto se da en base a la planificación de métodos y técnicas investigativas que tengan una base fundamentada por autores expertos en metodología y el conocimiento empírico de la autora para la estructuración de instrumentos que sirvan como herramientas para la recopilación de información concluyente y exploratoria a fin de reconocer los aspectos que se deben mejorar en la empresa Jormit S.A. como medio de solución al problema.

Por lo tanto, se justifica el desarrollo de la investigación, tomando como punto de partida dicha problemática que es reconocida bajo una explicación contextual que demuestra la importancia de la comunicación interna para una visión clara de la gerencia sobre la toma de decisiones que deben realizar a fin de lograr un clima organizacional donde se cumplan con los objetivos corporativos y se mantenga un ambiente satisfactorio donde el equipo de trabajo pueda laborar.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes Históricos

Históricamente la comunicación interna ha sido un contexto corporativo que está conformado por axiomas del lenguaje del ser humano para expresar ideas o intercambiar información. Surge a través de la interacción entre empresarios debido a su importancia para el éxito empresarial y funcionamiento de las actividades administrativas.

El origen de la comunicación interna comienza a partir de la gestión empresarial en el continente europeo y Estados Unidos. Este término tuvo fuerza a partir de los finales de la década de los 70. Donde se integraron múltiples mecanismos de manejo administrativo y función participativa de los trabajadores para el cumplimiento de objetivos corporativos, y; que responde a una filosofía de negocios basado en el término del management. (Arriaga, 2013)

El aval teórico de este término se incorporó a nivel académico para el estudio de las ciencias empresariales, con el fin de identificar las raíces y funciones de la comunicación interna como estrategia para el fortalecimiento del clima organizacional. Las bases contextuales y filosóficas reflejan un sistema de gestión donde se busca reconocer el comportamiento de los trabajadores bajo aspectos psicológicos y sociológicos.

Durante los noventas en las organizaciones se incorpora como elementos

de la comunicación interna el uso de herramientas tradicionales para difundir información e intercambiar datos entre los departamentos, siendo un medio de optimización de las funciones de gestión empresarial que se reemplazó el término a comunicación corporativa que se maneja a nivel interno y externo.

Con el pasar de los años se fueron estableciendo planes estratégicos que provocaron un cambio en el enfoque de la gestión comunicativa pasando a ser bidireccionalidad donde se toma vital importancia al feedback. Esto significó que la difusión de información no sólo pasó a ser de índole informativo para que los trabajadores conozcan de cambios internos, sino más bien de mantener comunicados a todos los departamentos durante la jornada laboral.

De acuerdo con García (2013) la evolución de la gestión empresarial **“trajo consigo muchos cambios en la comunicación interna, donde se adquirió un sentido de responsabilidad para dinamizar la gestión de trabajo de los trabajadores como clave de éxito de la empresa”**. (p. 4)

La comunicación interna permitió en las empresas dinamizar el proceso de desarrollo de las actividades y las labores de los empleados, motivando a mantener una responsabilidad social y una cultura de negocios donde se empleen planes estratégicos que ayuden a garantizar el cumplimiento de objetivos.

Con el inicio del Siglo XXI, la gestión empresarial integró en sus procesos el uso de herramientas tecnológicas y comunicacionales que permitieron consolidar la comunicación interna, especialmente en países de Europa, Estados Unidos y Latinoamérica. La influencia estratégica ayudo a evolucionar los canales de comunicación entre departamentos llegando a convertirse en una herramienta profesionalizada para la transmisión de información de negocio.

Empezando el año 2000 en las empresas la adaptación estratégica de la comunicación interna tuvo una visión integral con enfoque multipropósito. A través del uso de herramientas paso a ser un elemento clave en la segregación de funciones, cambios administrativos, desarrollo comercial, entre otros.

Es evidente que ha logrado dar un reforzamiento en las relaciones laborales con la búsqueda de fortalecer el ambiente organizacional donde están inmersos los empleados.

Las acciones dinámicas y múltiples logradas a través del método de planificación estratégica comunicacional, permitió a las empresas mejorar las actividades internas. Esto paso a ser un elemento de vanguardia que garantizó un desarrollo progresivo de la gestión comercial, administrativa, operativa y legal, mediante un estilo formal que mantiene diferentes formatos y direcciones.

De cara al futuro de las comunicaciones internas podemos señalar que su actual visión integral y estratégica debiera conducirla cada vez más a una posición de creciente privilegio e importancia dentro de la gestión empresarial. Desde esta perspectiva, la comunicación interna debiera avanzar en consolidar su utilidad transversal hacia toda la organización, eso sí siempre con dos aliados esenciales en la gestión: la dirección o gerencia general y el área de recursos humanos.

Por su parte, el estilo de la comunicación interna formal de hoy es multidireccional, (confluyen en forma simultánea y dinámica mensajes descendentes, ascendentes, horizontales y diagonales) y **multiformato** (escrita, cara a cara y no verbal). Todo esto con el fin de cubrir y hacer eficientes la mayor cantidad posible de flujos y redes comunicacionales, aminorando el impacto de la comunicación informal.

La comunicación interna en el Ecuador

En Ecuador se han presentado cambios emergentes en el sector privado y público, esto debido a las reformas y creación de leyes que han buscado mejorar la pertinencia social y la responsabilidad laboral, donde se promueva un ambiente organizacional donde los empleados gocen de derechos y beneficios que los mantengan motivados para el desempeño eficiente.

Antes del siglo XXI, las empresas ecuatorianas mantenían una gestión de empresas convencional y tradicional donde se limitaba la comunicación a los empleados, lo que reducía el proceso administrativo y requería de una transición mediante la innovación de las estructuras organizacionales para el fortalecimiento del contexto de negocios donde se proyecte a adaptar la comunicación interna de urgencia.

Con la innovación de la gestión empresarial en el Ecuador se reemplazó la burocracia conservadora, que mantenía un esquema tradicional y paso a desarrollar una comunicación interna bajo principios éticos que están sustentados de políticas internas y códigos legales. Estos paradigmas cambiaron y garantizaron un mejor desempeño laboral y clima organizacional.

Con el crecimiento de la competencia y las exigencias al sector empresarial, las empresas tuvieron que mantener estándares de calidad en todos los procesos administrativos para garantizar el éxito de la comunicación interna. Tuvo alcance en la eficacia para transmitir información para cada departamento y además de mantener contacto con los empleados para conocer su situación y buscar alternativas que ayuden a mantenerlos motivados.

La comunicación interna ha de servir para dar a conocer lo que pasa en la organización y lo que la organización hace, los cambios en el entorno que le afectan positiva y negativamente, las novedades laborales y salariales, los balances económicos o de gestión, la actividad de los dirigentes, los planes de vacaciones, las actividades de formación. Todo lo que está relacionado con la organización y con sus miembros debe ser transmitido internamente y, para generar más confianza, debe ser conocido por canales internos antes de ser divulgada al exterior. (Robbins, 2017)

La Gestión Operativa En La Empresa

Según en el libro “Derechos dentro de la economía y el trabajo”, indica que la gestión operativa de una empresa **“consiste en emplear una serie de lineamientos que permitan aumentar la capacidad y productividad dentro de una organización según las políticas laborales empleadas a nivel estructural y funcional”**. (Cajamarca, 2014, pág. 24)

La gestión operativa de una empresa se enfoca en sus necesidades y logros a través de la estructura de los roles y funciones que deben llevar a cabo cada uno de los empleadores. El fin de las diversificaciones en esta variable es aumentar el nivel de capacidad con fines de mejorar continuamente para obtener un desarrollo a nivel tecnológico, organizacional, administrativo, entre otros.

La gestión operativa se busca desplegar una serie de funciones y recursos que permitan optimizar las capacidades de los involucrados dentro de la organización. Además se evalúan los resultados obtenidos para acoplar los cambios requeridos según los fines de la entidad cuya responsabilidad es el desarrollo a gran escala.

A través del desarrollo de una gestión operativa se busca lograr lo siguiente:

- Aumentar la calidad de las actividades desarrolladas por todo el grupo involucrado de la empresa
- Reducir el costo de producción para obtener un mejor margen de ingresos
- Mejorar los procesos de respuesta ante las exigencias o demandas de un mercado
- Realizar los roles organizacionales de manera imparcial y subjetiva
- Incrementar la innovación en todas las áreas de trabajo para un mejor rendimiento
- Producir a gran escala productos o servicios acordes a las necesidades de un mercado
- Ajustar el sistema administrativo para un correcto control integral dentro de la institución
- Establecer alianzas que permitan fortalecer el sistema estratégico de la empresa.

Las actividades desarrolladas dentro de una empresa se deben apegar a los cambios a nivel global con el fin de mejorar las capacidades de los protagonistas dentro de la organización, pero debe considerarse el factor emocional que influye en el rendimiento, lo que se asocia a un equilibrio laboral y familiar.

La responsabilidad social en la empresa

Según en el libro “Psicología y Empresa” indica que el trabajador **“posee ciertas responsabilidades desde el momento que firman el contrato de trabajo, esto produce obligaciones a nivel laboral y social donde son requisitos primordiales cumplir con todo lo que le sea**

encomendado demostrando compromiso, ética y responsabilidad”.
(Nuñez, 2015, pág. 12)

El empleado al momento de entrar a trabajar adopta una serie de responsabilidades que fueron citadas formalmente dentro de su contrato laboral, donde determina la disposición de tiempo y los roles que debe cumplir para la entidad con fines de alcanzar metas establecidas a nivel personal y profesional.

Dentro del sector laboral el empleador debe enfocarse en lograr la satisfacción y confort del empleado para que pueda rendir de manera eficaz y eficiente. A continuación se puntualizan los derechos fundamentales para el trabajador, que son las siguientes:

- Tener un horario flexible que le permita conciliar en su vida personal y familiar
- Lograr ascensos como objetivos profesionales y personales del empleado
- Evitar la discriminación
- Imparcialidad para ostentar un puesto de trabajo
- Recibir las vacaciones acorde a las leyes pertinentes
- Precautelar por su integridad física
- Gozar de un seguro social
- Recibir una remuneración justa según su nivel de formación

Al analizar los puntos anteriores se evidencia que dentro de los derechos de los empleados consta el de gozar de horarios flexibles que permitan la conciliación de la vida personal y familiar, este punto es importante debido a que al encontrar un equilibrio dentro de estas dos variables se podrá estar conforme y dispuesto a rendir dentro del trabajo. Por lo que si en una entidad existen tiempos reforzados y extensos estos desencadenarán

problemas a nivel externo donde el afectado es el trabajador, por consecuencia de la presión laboral.

Responsabilidad social – empresarial

Según el libro **“Un entorno empresarial organizado”**, indica que la **responsabilidad social – empresarial** consiste en **“realizar una negociación basado en principios éticos, cumpliendo con las normas y políticas estipuladas dentro del marco legal, donde la empresa debe considerar su rol que desempeña en torno a las exigencias y fines”**. (Alvarez, 2015, pág. 1)

De acuerdo con lo descrito por Álvarez, la responsabilidad social – empresarial consiste en mantener una buena relación de trabajo con todos los miembros del espacio laboral en el que se encuentran garantizando el respeto de su identidad, cultura, condición social, sexualidad, entre otros aspectos que al ser violentados afecten la integridad moral de un individuo causando conflictos internos en la organización.

La Responsabilidad social es un método de gestión empresarial que en la actualidad varios países lo están aplicando para promover un ambiente laboral estable que permita un desarrollo sostenible de la economía con la obtención de resultados positivos mediante la aplicación de esta medida, siendo primordial respetar la integridad personal de los miembros de la empresa teniendo un impacto positivo también en beneficios de la economía de la misma.

En la actualidad a nivel mundial se está empleando este método con la finalidad de aumentar la rentabilidad laboral de sus empresas u organizaciones, por ejemplo: en Alemania hay un grupo mayoritario de

instituciones que están aplicando esta medida aumentando no sólo sus ingresos sino mejorando la calidad de vida de las personas, por tal motivo se busca en Ecuador dar mayor importancia al bienestar social.

Antecedentes Referenciales

Se procedió a revisar contenido bibliográfico y documental a través de la consulta de proyectos, artículos académicos, investigaciones, entre otros, con el fin de tomar referencias cuyos antecedentes teóricos, metodológicos y científicos aporten de forma integral al diseño y elaboración del proyecto conforme a los fines que son el análisis de la comunicación interna y su influencia en el clima organizacional de la empresa Jormit S.A.

De acuerdo con el proyecto de Quevedo y Riojas (2015) titulado “Propuesta de un plan para la mejora del clima organizacional de la empresa ACSL S.R.L. Corredores de Seguros, basada en la teoría antropológica de la motivación de Pérez López”, planteó como objetivo: analizar la situación de la empresa en relación a los mecanismos de comunicación interna para identificar los factores que afectan el proceso de mejoramiento para la implementación de una propuesta organizacional.

La investigación que se ha referenciado tiene una posición teórica basada en las ideas expresadas por Pérez López en cuanto a la teoría Antropológica con el fin de establecer las deficiencias de la empresa para el diseño de una propuesta enfocada en un plan de mejoramiento del clima organizacional. Esto en base a los problemas que enfrenta ACSL S.R.L. por el crecimiento de la competencia y las exigencias en la aplicación de una gestión empresarial innovadora y eficiente.

Se tomó en cuenta el trabajo debido al extenso aporte teórico que refleja a través de la revisión de teorías referentes al clima organizacional para el aporte de nuevos referentes de contexto empírico y técnico que reflejen

conocimientos previos del autor; y, que confronten las teorías citadas para que sirva como un material de apoyo para futuras investigaciones que requieran de un sustento actualizado.

En el proyecto realizado por Martínez (2013) titulado “Propuesta de un programa de comunicación interna en Pemex” plantea como objetivo diseñar un conjunto de estrategias que permitan mejorar la imagen de la empresa mediante la adaptación de mecanismos de comunicación que fortalezcan el desarrollo de las funciones y el servicio otorgado a los clientes.

A través del proyecto se abordó la problemática acerca sobre los limitantes que tiene la entidad ante una ineficaz comunicación interna, que afecta el bienestar de los trabajadores y no permite que se realicen adecuadamente las actividades administrativas. Mediante el alcance metodológico y teórico se busca garantizar una estrategia enfocada en un programa aplicado a mecanismos comunicacionales que garanticen un mejoramiento en los sistemas de difusión de información, velando porque los trabajadores logren mantener estabilidad y motivación en un clima organizacional.

Comunicación Interna

Según Chiavenato (2017) la empresa es un órgano de la sociedad **“que tiene por objetivo primario obtener beneficios. Lo logra gracias a la conjugación de tres elementos básicos: una organización, la combinación de una serie de factores productivos y, en fin, la existencia del mercado” (p. 34)**

En cuanto organización posee tres características: la complejidad, la estructura jerárquica y la tendencia a la especialización. Este sistema de interacción humana que es la empresa es, como lo es también el patrón organizador de esas interacciones: la comunicación. La comunicación hace

discernible el sistema empresa porque, pese a estar constituida por intercambio, muestra su faz visible (como sucede con la energía, siempre indefinible) a través de sus indicadores y de sus efectos: las conductas de tarea (redes de actividades) y las conductas de relación (redes de comunicación).

La importancia de un buen clima laboral, radica en que además de motivar a los colaboradores, orienta a la empresa hacia sus metas y objetivos, generando una cohesión no sólo entre los miembros de un mismo equipo, sino también entre jefes y subordinados, de tal manera que un mal clima, destruye el ambiente, dando paso a situaciones problemáticas y de bajo rendimiento entre los mismos profesionales.

Para De Castro (2017) la percepción de la complejidad y profundidad de **“las relaciones entre personas, comunidades, regiones y países en el mundo contemporáneo y la diseminación y acceso de formas alternativas de comunicación”**. (p. 44)

La comunicación en la empresa es un elemento indispensable en el mercadeo de productos y la estrategia empresarial constituyen partes de un sistema integral; y por esto, afirman estos autores que una organización que se quiera proyectar, debe tener un programa de comunicaciones acorde con su estrategia general, Además resaltan la importancia en la que el diálogo debe ser un programa efectivo de comunicación empresarial. Por lo tanto una empresa que escucha bien puede enfocar su programa también en su área, de tal manera que exista una excelente comunicación entre toda la organización.

Existe una gran necesidad, acerca del conocimiento de la coordinación e integración de la comunicación, Lo cual requiere una mejor comprensión de los procedimientos de la toma de decisiones eficientes y las estructuras

organizacionales relacionadas, esto para lograr una cohesión entre la estrategia y la estructura de un plan de comunicación global.

Clasificación De La Comunicación Interna De La Empresa

Según Bahillo (2017) que en una empresa coexisten diferentes niveles de comunicación y se desarrollan siguiendo canales formales. **“Cuando la política comunicacional es la adecuada hace que se integren los distintos niveles de la organización a través de un código común y se motiva a la participación del personal en todos sus niveles”**. (p. 44)

La comunicación interna en las empresas se clasifica de la siguiente manera:

- **Comunicación horizontal:** Este tipo de comunicación es de tipo formal o informal y permite la participación entre el personal, hace que los equipos de trabajo tengan un buen entendimiento y sean eficaces. La participación es un factor estimulante para la comunicación en este nivel, porque favorece la coordinación de diferentes actividades y el conocimiento de las actividades que se desarrollan.

Una de las principales barreras que puede provocar problemas en la comunicación horizontal es la competencia desleal. Este concepto se refiere a la competencia que se da cuando una persona oculta información a otra de su mismo nivel, para que la actuación de esta última sea menos eficiente. La competencia desleal se puede dar, por ejemplo, cuando dos funcionarios son candidatos a un mismo puesto superior que ha quedado vacante y se plantea entre ellos un dilema de cooperación.

- **Comunicación Descendente:** Es aquella comunicación que se da cuando los niveles superiores de la organización transmiten uno o

más mensajes a los niveles inferiores. Además es la comunicación que se genera en las áreas directivas de la empresa y desciende utilizando los canales oficiales, en forma de avisos, instrucciones, órdenes, políticas, reglas, entre otros.

En muchas de las ocasiones los esfuerzos más importantes de comunicación se dirigen a los empleados. Sin embargo, también existen razones por las que la comunicación entre los directivos hacia los gerentes tiene la misma importancia; entre otras, que los gerentes no pueden transmitir un mensaje con mayor claridad con la que ellos mismos lo entienden, y que una parte central de las actividades directivas son las actividades comunicativas.

Es relevante la revisión periódica de planes, metas y objetivos organizacionales desde los niveles más altos de cualquier institución. Esta revisión debe atender a los elementos tanto estratégicos como tácticos y operativos de todos los niveles de la organización. Si esta revisión no se efectúa, o bien si no se da a conocer de manera clara y directa a los niveles inferiores, la eficacia y la supervivencia de una institución puede verse amenazada.

- **Comunicación ascendente:** Informa que la comunicación en las organizaciones también debe de ir hacia arriba, incluso cuando ninguna información vaya en otra dirección. Este tipo de comunicación es la que va del personal hacia los directivos y generalmente, es bajo la forma de las quejas, sugerencias, encuestas, etc. La importancia de ello es que, sin mensajes que provengan de la base, sin conocer lo que opina y piensa el personal, nuestra manera de administrarlo y de obtener más resultados de éste será, a lo sumo parcial y limitada.

Objetivos de la comunicación interna

Para Sánchez y Pintado (2015) los objetivos de la comunicación interna **“son integrar en absoluto a todos los empleados a los objetivos de la empresa, es decir hacerles sentir como suyos los logros y éxitos de la compañía”**. (p. 83)

La comunicación interna hace posible la unidad, la participación y la lucha por un proyecto empresarial. Además permite conocer las necesidades de los trabajadores de la empresa. Es decir a través de una comunicación eficaz se puede construir, transmitir y preservar una clara visión compartida en cuanto a los valores, la misión y los objetivos de la empresa.

Recientemente se ha descubierto la importancia de la comunicación interna al considerarla como instrumento de gestión de los recursos humanos; pero, en realidad, su planteamiento siempre ha sido muy mecanicista e inconsistente. La comunicación interna ha actuado al servicio de la empresa, intentando crear estados de opinión irreales y, a la vez, interesados, lejos de la realidad cotidiana, tendentes a favorecer una sola perspectiva: la de la empresa.

Medios de comunicación interna

Para Carpintero (2015) uno de los puntos claves en el ambiente laboral es la comunicación interna. Que se informa que **“la motivación es lo que permite que la gente sienta que puede expresarse y que sus ideas serán escuchadas y sobre todo valoradas. Esto crea mayor fidelidad de los empleados hacia la empresa y un mayor compromiso”**. (p. 22)

Además, se refiere sobre los métodos más importantes para la difusión de información dentro de una empresa son los siguientes:

- **Manual del empleado:** En este manual se encuentra la información necesaria para que el empleado logre un excelente desempeño en sus funciones, como también las condiciones y reglamentos de la empresa.

Se encuentra la misión, visión, filosofía, cultura de la organización, así como los derechos y deberes que tiene cada empleado. Además, ayuda a informar a los supervisores la forma de evaluar e impedir que tomen decisiones arbitrarias hacia los empleados, por lo que nos ayuda a evitar o a solucionar problemas laborales.

- **Comunicaciones escritas:** Los memorandos son útiles para transmitir los cambios que se produzcan en las distintas políticas, y procedimientos de la empresa que no estén reflejados en el manual del empleado.
- **Boletín Informativo:** Se refiere a una pequeña publicación mensual o trimestral, en donde se puede encontrar información de acontecimientos importantes de reuniones, actividades, nuevos empleados, cumpleaños del mes o cualquier novedad de la organización. Entre estos también están el periódico y la revista.
- **Comunicación electrónica:** Es un sistema mediante el cual los distintos empleados de una empresa pueden comunicarse entre sí, por medio de la conexión de red en las computadoras. Este medio resulta rápido y con respuestas inmediatas, siendo el único inconveniente que exista un exceso de información.
- **Reuniones laborales:** Pueden ser en diferentes niveles y también por departamentos. Facilitan la comunicación y fomentan las relaciones personales, sobre todo entre empleados que no suelen interactuar entre sí frecuentemente por encontrarse separados.
- **Retiros:** Este consiste en llevar a un grupo de empleados a un lugar tranquilo. Por ejemplo, una granja en el interior donde se mezcla el trabajo con actividades recreativas tales como juegos al aire libre.

- **Comunicaciones informales:** Comúnmente llamados rumores, y consisten en intercambios de información que se producen de manera espontánea entre los empleados de la oficina. La información que se suele transmitir es sobre medidas tomadas por la empresa, ya sea a favor o en contra.
- **Premios de reconocimiento:** Estos consisten en agradecer públicamente a los empleados que hacen contribuciones notables a la empresa.

Factores que afectan la comunicación interna en la empresa

De acuerdo con Pérez (2013) entre los síntomas contamos con aumento **“de rumores y la circulación de chismes; incremento de los errores, como por ejemplo, material defectuoso o informes incorrectos; aplicación confusa de decisiones; una marcada apatía y retraimiento”**. (p. 21)

Los problemas en la comunicación interna se dan debido a un cambio en las pautas de comportamiento; aumento de la demanda de contacto personal, relaciones más horizontales; reclamo de reafirmación de valor personal; elevación del nivel general de ansiedad; necesidad de repetir la comunicación en una oportunidad ulterior.

La falta de información es la principal causa de los rumores debido al interés del trabajador sobre los asuntos de la empresa, ya que se crean especulaciones al no haber proporcionado los directivos la información necesaria. Otra causa es la inseguridad y falta de motivación de los trabajadores en el ámbito laboral, por lo que es necesario proporcionar al empleado salarios justos y estables, elevando el nivel de motivación de los trabajadores manteniendo canales y vías de comunicación abiertas.

Clima Organizacional

En efecto, toda situación de trabajo implica un conjunto de factores específicos en el individuo, tales como: actitudes, características físicas, psicológicas y, es decir que la forma de comportarse de una persona en su trabajo no depende solo de sus características personales, sino de la forma en que este percibe su clima de trabajo y los componentes de su organización.

Un clima es muy importante en el desarrollo de una organización, en su evolución y adaptación al medio exterior. Un clima demasiado rígido, una estructura organizacional mal definida y no evolutiva harán que una empresa se deje aventajar rápidamente por sus competidores y entre en una fase de decrecimiento incontrolable. (Uribe, Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales, 2015)

El clima organizacional está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. Cuando ésta es alta entre los miembros el clima organizacional sube y se traduce en relaciones de satisfacción, ánimo, interés, colaboración, etc. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea debido a la frustración o barreras a la satisfacción de las necesidades, el clima organizacional tiende a bajar, caracterizándose por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, etc., pudiendo llegar, en casos extremos a estados de agresividad, inconformidad.

Importancia

Un estudio de clima organizacional o laboral permite conocer el estado de la empresa en cuanto a aspectos organizacionales, ambiente de trabajo, la cultura, estado de ánimo, y factores similares que pueden influir en el desempeño de su personal. Resulta imperativo para el departamento de

recursos humanos a la hora de determinar si sus políticas y estrategias son realmente efectivas.

De acuerdo con Martin (2016) en este mismo orden de ideas **“es pertinente señalar que el clima determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, rendimiento, productividad y satisfacción en la labor que desempeña”**. (p. 33)

El término clima organizacional, se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. En tal sentido, se puede manifestar que el clima organizacional es el reflejo de la cultura más profunda de la organización.

El diagnóstico de clima organizacional es una evaluación integral que permite detectar las fortalezas y oportunidades de mejora dentro de la organización. El estudio inicia con un análisis de la situación actual lo cual permite desarrollar una herramienta de evaluación de acuerdo a las necesidades específicas detectadas en la organización.

Características Del Clima Organizacional

Para Gutiérrez (2016) las características del clima organizacional son las siguientes:

- El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

El clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, entre otros)

Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta. Una organización con un buen clima tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de éstos aspectos en sus miembros: en tanto, una organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación.

Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes. En otras palabras, un individuo puede ver cómo el clima de su organización es grato y sin darse cuenta contribuir con su propio comportamiento a que este clima sea agradable; en el caso contrario, a menudo sucede que personas pertenecientes a una organización hacen amargas críticas al clima de sus organizaciones.

Las características del sistema organizacional generan un determinado clima organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, entre otros.

Fundamentación Legal

Constitución De La República Del Ecuador

Sección Octava

Trabajo Y Seguridad Social

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Capítulo VI Derechos De Libertad

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

17. El derecho a la libertad de trabajo. Nadie será obligado a realizar un trabajo gratuito o forzoso, salvo los casos que determine la ley.

Capítulo VI Trabajo Y Producción Sección I

Formas de organización de la producción y su gestión

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

- 1.** El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo.
- 2.** Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.
- 3.** Al trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.
- 4.** Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

5. Se adoptará el dialogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.

Art. 328.- La remuneración será justa, cuando un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos.

Art. 331.- El Estado garantizará a las mujeres igualdad en el acceso al empleo, a la formación y promoción laboral y profesional, a la remuneración equitativa, y a la iniciativa de trabajo autónomo. Se adoptarán todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades.

Capítulo VI

Personas Con Discapacidad

Art. 47.- El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social.

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

2.- El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios.

Variables De La Investigación

Variable Independiente: Comunicación Interna

Comunicación interna

Acciones comunicativas entre la organización y sus miembros, y entre ellos mismos, a favor de las buenas relaciones (interacciones rentables para la organización) a través de medios específicos para ello.

Variable Dependiente: Clima organizacional

Clima organizacional

Resultado de la interacción del sujeto con el ambiente organizacional, que demuestra la influencia de la organización en el desempeño del individuo, tiene que ver con las experiencias individuales y colectivas de los miembros.

Definiciones Conceptuales

Ambiente organizacional : Serie de elementos culturales y de identidad de la organización, que hacen de ésta lo que es, con la voluntad de cumplir las expectativas de lo que debe ser. Se integra por cuestiones físicas como infraestructura, espacios, aspectos climáticos, mobiliario, así como por las normas, valores, cuestiones psicológicas y hasta místicas, que a la organización en su globalidad la caracterizan.

Aprendizaje organizacional: Capacidad de la organización de transformarse a la par del entorno, adaptarse a este con competencia, dinamismo y transformarse cuando las circunstancias lo exijan. Se basa en conocimiento que la organización tenga de ella misma, de los principios bajo los cuales se guíe y la manera en que los pone o ha puesto (en el pasado) en práctica.

Código : Clave con la que se estructura un mensaje, debe ser compartido por el emisor y el receptor para la comprensión del significado de la transmisión.

Comunicación externa : Transmisión de mensajes de la organización a públicos externos para mantener con estos una interacción con intenciones operativas, estratégicas, de difusión y de promoción de una buena imagen.

Comunicación organizacional: Comunicación que se gesta dentro de una organización. Sistema que constantemente sufre ajustes, complejo por sus relaciones con diversos públicos (tanto internos como externos). Procesos inherentes a la organización que no sólo tienen que ver con intercambio de información, sino también con los medios utilizados y los individuos (con su cultura, actitudes, sentimientos y capacidades).

Cultura corporativa : Conjunto de normas humanas y sociales que determinan comportamientos, y que diferencian a la organización de otras. Son sus valores, modelos de comportamiento, necesidades, expectativas, lenguaje, símbolos, señas, creencias, políticas, etc.

Estrategia de comunicación: Planificación de la gestión de flujos comunicativos de la organización, acorde a los objetivos y valores de la esta.

Flujos de información : Son la transmisión de datos entre los públicos de la organización (tanto internos como externos) y son el fomento de la comunicación para el desarrollo.

Organización : Coordinación e interrelación de actos y esfuerzos de individuos que por medio de la distribución de funciones buscan llegar a un fin compartido.

Plan estratégico : Planteamiento de cómo se conseguirá algo y la forma en que se capitalizará las oportunidades, planeación de algo con objetivos establecidos y medición de resultados

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Figura 1.

Logo de la empresa Jormit S.A.



Fuente : Empresa Jormit S.A., 2018

Responsable: Isaac Ponguillo Manzaba

La empresa Jormit S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil, en la Calle Novena entre la B y la C, se dedica a la fabricación de montaje y todo tipo de estructura industrial, empresarial y naval. También ofrece servicios de mantenimiento, reparación y recuperación de piezas que requieren los equipos o estructuras utilizadas en diferentes tipos de obras.

Jormit S.A. opera toda la semana las 24 horas del día a través de un equipo de trabajo especializado y profesional para ofrecer un servicio integral que cumpla con las expectativas de los clientes. La empresa cuenta con

permisos de la Fundación Ecuatoriana de Estudios Marítimos (FUNDEMAR), para optimizar los procedimientos y las operaciones en los trabajos industriales metalúrgicos.

Misión

Como empresa se busca la prestación de servicios bajo un esquema profesional de alto nivel para la fabricación, mantenimiento y reparación de equipos y obras estructurales bajo los estándares de calidad y requerimientos del sector empresarial, industrial y naval para el cumplimiento de las necesidades de los clientes.

Visión

Liderar el mercado a través de un servicio profesional de alta calidad que cumpla con los requerimientos industriales, navales y empresariales para satisfacer a los clientes mediante la fabricación, reparación y mantenimiento de equipos industriales.

Objetivos estratégicos

Consolidarse en el mercado como líderes a través de proyectos industriales y navales que ayuden a cumplir con los requerimientos de los clientes en el Ecuador.

Políticas de seguridad y salud

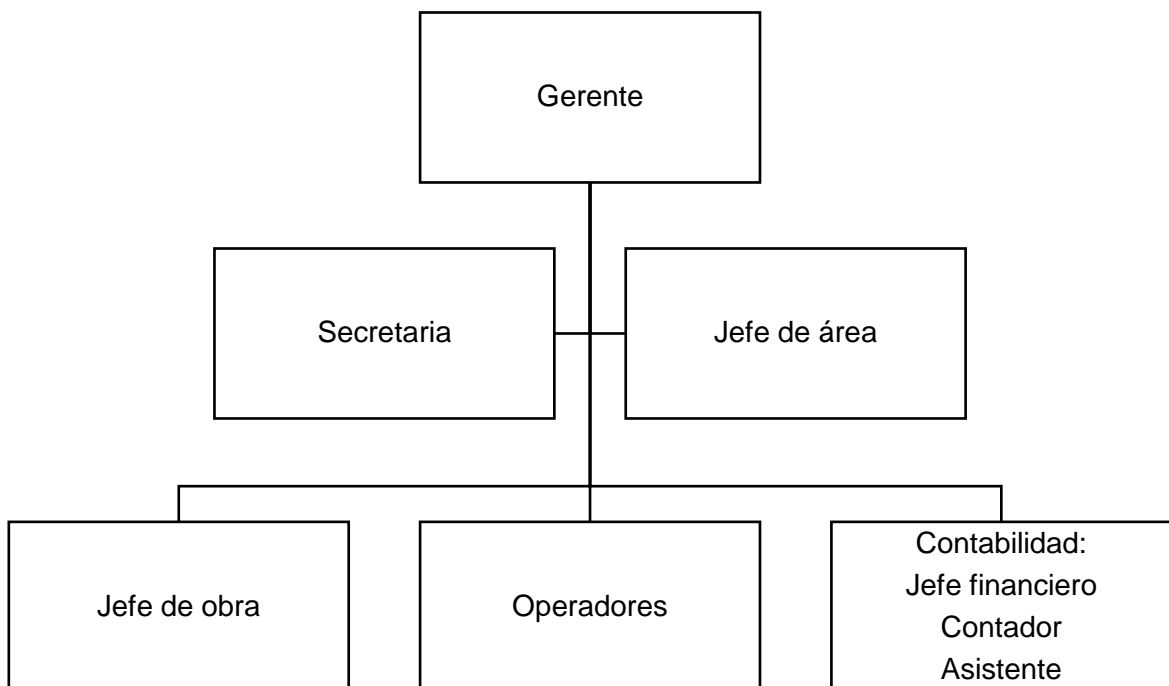
- Mantener un esquema de mejoramiento continuo en el desarrollo de procesos laborales y organizacionales.
- Gestionar con responsabilidad la supervisión y evaluación de la calidad de trabajo en la fabricación de estructuras industriales y navales.

- Recompensar el desempeño de los trabajadores de la organización de acuerdo a las leyes en el marco laboral.
- Precautelar la integridad física y mental de los trabajadores mediante un plan de seguridad laboral que se aplique como una cultura de cumplimiento.

Organigrama

Figura 2.

Organigrama de la empresa Jormit S.A.



Fuente : Empresa Jormit S.A., 2018

Responsable: Isaac Ponguillo

Personal técnico

- Soldadores universal
- Supervisor de montaje
- Maestros soldadores
- Supervisor de procesos
- Maestros armadores

Principales clientes

- Negocios Industriales Real “NIRSA” S.A.
- JANEK S.A.
- Astillero Maridueña S.A.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Con respecto a la investigación se diseñó una estructura enfocada en el levantamiento de información cualitativa y cuantitativa conforme a las cuestiones realizadas referente a los antecedentes del problema objeto de estudio. Esto constituye la formulación de mecanismos metodológicos, tecnicismos e instrumentos que son parte de los elementos para llegar a cumplir con los objetivos planteados.

También se consideró la obtención de información empírica mediante el desarrollo de entrevistas bajo el enfoque de profundidad, donde se logró comprender de manera más directa sobre la comunicación interna empleada en la empresa Jormit S.A. Esto constituyó un material esencial y fundamental en el cumplimiento de los objetivos de la investigación y fue parte vital para la metodología empleada en el análisis inductivo – deductivo de los resultados finales dentro del campo de estudio a nivel de gestión empresarial.

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

De campo

Según Aracil (2017) la finalidad de la investigación de campo **“es el estudio directo en el entorno donde se suscita el fenómeno o problemática para el despliegue de estrategias metódicas que permitan la recolección de datos para su análisis”**. (p. 214)

En el levantamiento de información fue necesario planificar el tiempo y tipo de información que se levantará en el campo de estudio que es en la empresa Jormit S.A. de la ciudad de Guayaquil, donde se requirió de un total de cinco días para el desarrollo de las respectivas solicitudes, encuestas y entrevistas a los involucrados en la investigación. Se dedicaron dos horas diarias para encuestar al total de trabajadores conforme a la nómina entregada por el departamento de Recursos Humanos.

La investigación de campo es parte esencial en el desarrollo de un proyecto de contexto social y empresarial, ya que se requiere de información real que sólo se puede obtener directamente en el lugar donde se da el problema. Ante la presencia y observación de casos se pueden obtener supuestos y premisas que luego son corroborarás o rechazadas a través de los datos levantados mediante instrumentos.

Descriptivo

Para Fernández (2014) la investigación descriptiva para el desarrollo metodológico tiene su importancia debido a que **“permite establecer las características esenciales de un entorno o individuo para la comprensión de las causas – efectos del problema y su influencia en la fenomenología de estudio”**. (p. 82)

Se aplicó la observación directa en la empresa Jormit S.A. con el fin de identificar los procesos empleados para la comunicación interna en los diferentes departamentos, para que a través de lo captado se describan los componentes que formaron parte del problema y que repercuten de manera directa a las dificultades para mantener un clima organizacional eficiente y eficaz.

Explicativo

Según Hernández (2014) la investigación explicativa **“se desarrolla como mecanismos que permite explicar de forma clara las causas del problema que se ha procedido a estudiar para comprender su impacto en un entorno”**. (p. 43)

En la investigación fue esencial explicar de forma clara las causas – efectos del problema que afecta el clima organizacional de la empresa. Debido al enfoque cuantitativo del trabajo se aplicó este tipo de análisis para descubrir de qué manera afectan los elementos del fenómeno a la concepción los procesos empleados en la comunicación interna y si de persistir puede provocar riesgos que repercutan en el desempeño laboral y cumplimiento de objetivos corporativos.

Bibliográfico

Para Hernández (2014) la investigación bibliográfica **“comprende el análisis de compendios e información documental como apoyo para el desarrollo investigativo”**. (p. 43)

La investigación bibliográfica permite al investigador respaldar su estudio bajo el sustento teórico obtenido de diferentes referencias escritas por autores que previamente han realizado estudios de diferentes contextos y bajo principios metodológicos que ayuden a comprender la realidad de un

problema que tiene un impacto en un universo o entorno social. Con toda la información recopilada de forma ordenada y sistemática se logra proponer nuevos conocimientos vitales para futuras investigaciones.

Se realizó una investigación bibliográfica con la finalidad de obtener suficiente información de fuentes secundarias como por ejemplo: libros, proyectos, artículos académicos, entre otros soportes documentales que ayudaron a elaborar las referencias teóricas propuestas por el autor para expandir el estudio relacionado a la comunicación interna en la empresa y su influencia en el clima organizacional.

Además mediante la aplicación investigativa bibliográfica se obtuvo información fundamental para concebir conocimientos sobre metodología de investigación, que permitió elaborar el plan investigativo para lograr proporcionar todas las herramientas y técnicas esenciales para llegar a los resultados esperados como parte de las metas del proyecto de investigación.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Según Hernández (2014) la población **“está conformada por un conjunto de elementos que son tomados en cuenta para una valoración de aspectos cualitativos y cuantitativos con el fin de comprender la naturaleza del problema”**. (p. 153)

En el desarrollo de la investigación se estableció una población debido a la importancia de recolectar datos que sean interpretados, analizados, categorizados y discutidos de manera que se establezcan los factores que inciden en el problema objeto de estudio. A continuación se detalla la fuerza laboral de la empresa Jormit S.A.:

Tabla 1.

Población de la investigación

Ítem	Categorías	Técnica	Población
1	Gerente	Entrevista	1
2	Jefe de área	Encuesta	1
3	Secretaria	Encuesta	1
4	Jefe de obra	Encuesta	1
5	Operadores	Encuesta	6
6	Jefe financiero	Encuesta	1
7	Contador	Encuesta	1
8	Asistente	Encuesta	2
9	Total		14

Fuente : Jormit S.A.

Elaborado por: Isaac Ponguillo

Muestra

La población que conforma la empresa Jormit S.A. es de un total de 14 trabajadores distribuidos en el área administrativa, área de proyectos y financiero. Debido a que no es una cantidad representativa no se requirió del desarrollo de una fórmula finita para obtener un muestreo, lo que significa que se tomó en su totalidad para realizar las encuestas y entrevistas, previo a una visita al lugar para solicitar los permisos respectivos.

Procedimiento de la investigación

Para el desarrollo de la investigación se definieron los tecnicismos que se iban a utilizar para la recolección de datos. Antes de visitar la empresa se envió vía electrónica una solicitud al área administrativa para una entrevista previa donde se expuso el cronograma de estudio que se deseaba realizar y con qué fines. Con la aprobación se procedió a llevar a cabo las encuestas

con los involucrados en las tres áreas que maneja Jormit S.A. durante dos días debido a la disponibilidad de tiempo de los jefes y supervisores.

Se dejó por último la entrevista al gerente de la empresa Jormit S.A. que fue durante 30 minutos con el fin de recopilar opiniones y perspectivas en relación a la comunicación interna. Todos los datos que se levantaron fueron analizados bajo el método analítico – síntesis e inductivo para que se emitan comentarios mediante un juicio profesional referente a los resultados de las encuestas presentadas en tablas estadísticas y gráficos tipo pastel.

Los resultados fueron analizados con el fin de identificar los factores que influyen en la problemática, y con respecto a ellos generar un conocimiento validado de forma empírica y metodológica, como parte de la verificación de las ideas planteadas de acuerdo con la naturaleza del objeto de estudio relacionado a la comunicación interna y el clima organizacional en la empresa Jormit S.A.

Los procedimientos empleados para el análisis de los resultados están íntimamente relacionados con la búsqueda de información que sea clara y pertinente para la discusión del tema y obtener un conocimiento general para inducir la metodología a una explicación concisa que confronte teorías expuestas por los involucrados para crear una nueva posición que sea relativa para la selección de los aspectos más importantes para el diseño del plan de mejora.

Técnicas de investigación

Entrevista

De acuerdo con Ortiz (2016) la entrevista **“es una técnica directa que tiene como fin obtener de parte de un entrevistado una opinión o**

argumento que es luego analizado con el fin de establecer una conclusión al respecto”. (p. 32)

Para la investigación fue fundamental realizar una entrevista al gerente de la empresa Jormit S.A., con el fin de conocer de parte de cada uno su punto de vista ante la postura que tiene sobre la comunicación interna y los procesos que realizan para mantener informado al personal sobre diferentes aspectos administrativos y operativos que se den internamente, así como también su perspectiva ante la propuesta como plan de mejoramiento del clima organizacional.

Encuesta

Ortiz (2016) indicó acerca de la encuesta que **“es una técnica que involucra a un conjunto de personas que responden abiertamente a un banco de preguntas con el fin de proporcionar información al investigador para su análisis”**. (p. 36)

La técnica de la encuesta se realizó como parte de la recopilación de datos cuantitativos, del que participaron los trabajadores de la empresa Jormit S.A., respondiendo a un total de diez preguntas que tuvieron como fin comprender los factores que influyen en el problema de investigación. Esto fue parte de los mecanismos de estudio ejecutados como parte de la modalidad de campo y que a través de la misma se llegó a generar un conocimiento ante la realidad palpable del problema que afecta la comunicación interna y el clima organizacional.

Instrumentos

Cuestionario

Según Hernández (2014) el cuestionario **“es un instrumento que abarca un conjunto de preguntas cuya estructura se elabora de acuerdo a**

parámetros cuantitativos y cualitativos con el fin de abordar el estudio mediante la recolección de información”. (p. 64)

Se diseñó un formato de cuestionario de encuesta y entrevista cuyo cuerpo constó de datos preliminares, instrucciones, banco de preguntas y agradecimiento. El enfoque de dichos instrumentos fue esencial para obtener la información con el fin de realizar un análisis descriptivo que permita llegar a conclusiones que fueron sintetizadas para una mejor comprensión de la naturaleza del problema.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

1.- ¿Existen problemas con la comunicación interna de la empresa?

Tabla 2.
Comunicación interna

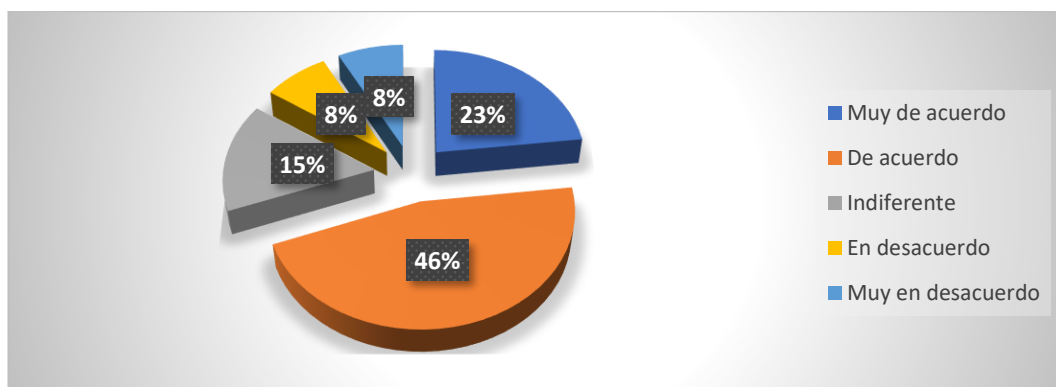
Ítem	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy de acuerdo	4	28%
	De acuerdo	6	43%
	Indiferente	2	15%
	En desacuerdo	1	7%
	Muy en desacuerdo	1	7%
	Total	14	100%

Fuente : Encuesta en empresa Jormit S.A.

Elaborado por: Isaac Ponguillo Manzaba

Gráfico 1.

Comunicación interna



Fuente : Encuesta en empresa Jormit S.A.

Elaborado por: Isaac Ponguillo

De acuerdo con la pregunta se puede comprobar que el 71% de los encuestados afirman que sí existen problemas en la comunicación interna, frente a un 29% que se mostró indiferente y rechaza dicha problemática. Es evidente que el personal se muestra preocupado ante la falta de herramientas que permitan mejorar el canal de comunicación entre

departamentos para mejorar el clima organizacional.

2.- ¿La información transmitida por alguna de las áreas de la empresa a veces no resulta ser clara y entendible?

Tabla 3.

Información

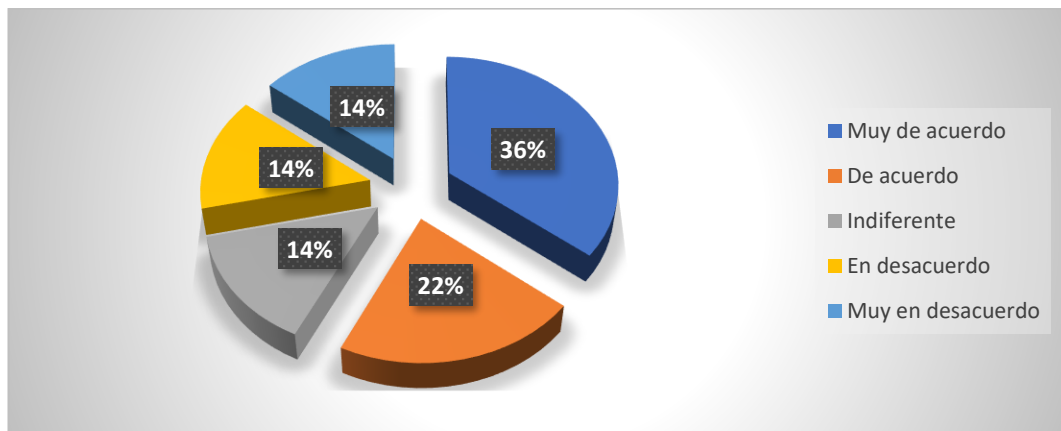
Ítem	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
2	Muy de acuerdo	5	36%
	De acuerdo	3	22%
	Indiferente	2	14%
	En desacuerdo	2	14%
	Muy en desacuerdo	2	14%
	Total	14	100%

Fuente : Encuesta en empresa Jormit S.A.

Elaborado por: Isaac Ponguillo Manzaba

Gráfico 2.

Información



Fuente : Encuesta en empresa Jormit S.A.

Elaborado por: Isaac Ponguillo Manzaba

El 56% de los empleados de Jormit S.A. afirma favorablemente que la transmisión de información de las diferentes áreas en algunos casos no es clara y entendible, dificultando el desarrollo de las funciones internas que conllevan a que se presenten problema en las actividades y el servicio al cliente. Además de afectar a nivel de clima organizacional donde aumenta la presión laboral debido a los retrasos.

3.- ¿Por qué tipo de medios se comunican internamente en la empresa?

Tabla 4.

Medios de comunicación

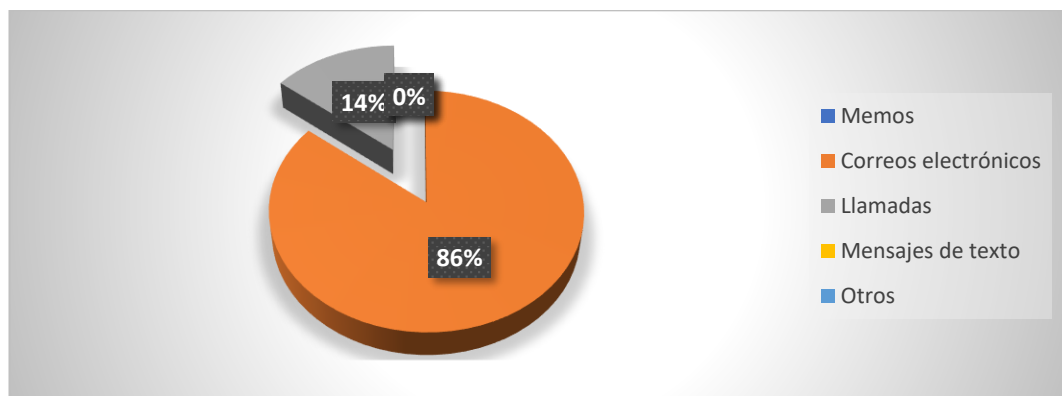
Ítem	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
3	Memos	0	0%
	Correos electrónicos	12	22%
	Llamadas	2	14%
	Mensajes de textos	0	0%
	Otros	0	0%
	Total	14	100%

Fuente : Encuesta en empresa Jormit S.A.

Elaborado por: Isaac Ponguillo Manzaba

Gráfico 3.

Medios de comunicación



Fuente : Encuesta en empresa Jormit S.A.

Elaborado por: Isaac Ponguillo Manzaba

El 86% de las comunicaciones internas realizadas en la empresa se realizan mediante el uso de correos electrónicos como parte de políticas de medio ambiente para el ahorro en el consumo de papelería, frente a un 14% que es realizado mediante memos. Es importante promover otros medios de comunicación como reuniones generales o charlas para que así el personal en general tenga conocimiento pleno de los cambios que se lleven internamente.

4.- ¿En la empresa se ha establecido formalmente un esquema de comunicación interna?

Tabla 5.

Esquema

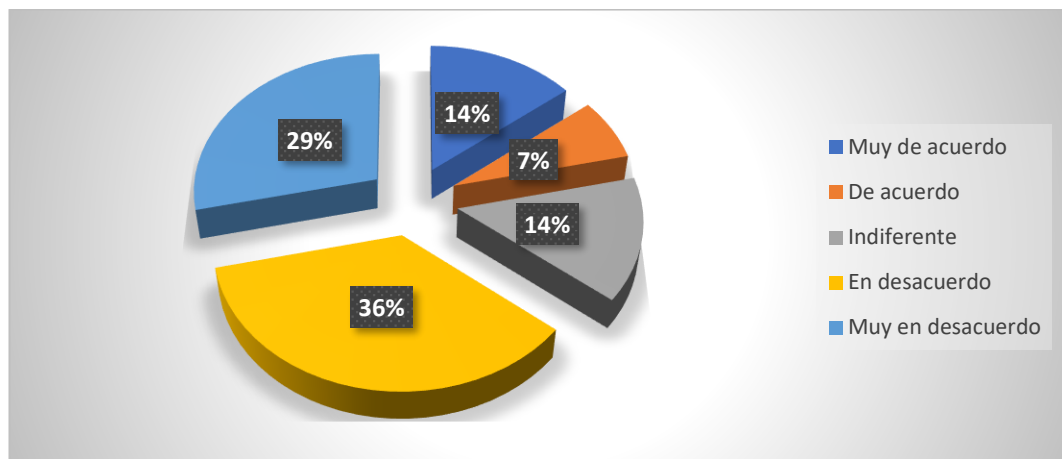
Ítem	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
4	Muy de acuerdo	2	14%
	De acuerdo	1	7%
	Indiferente	2	14%
	En desacuerdo	5	36%
	Muy en desacuerdo	4	29%
	Total	14	100%

Fuente : Encuesta en empresa Jormit S.A.

Elaborado por: Isaac Ponguillo Manzaba

Gráfico 4.

Esquema



Fuente : Encuesta en empresa Jormit S.A.

Elaborado por: Isaac Ponguillo Manzaba

De acuerdo a la encuesta el 65% de los encuestados indicaron que en la empresa no se ha formalizado un esquema de comunicación interna que se encuentre establecido en un manual de procedimientos o políticas por lo que no se realiza un protocolo ordenado y definido sobre las actividades de difusión de información, comunicación.

5.- ¿Se respeta la jerarquía en el proceso de comunicación de información?

Tabla 6.

Jerarquía

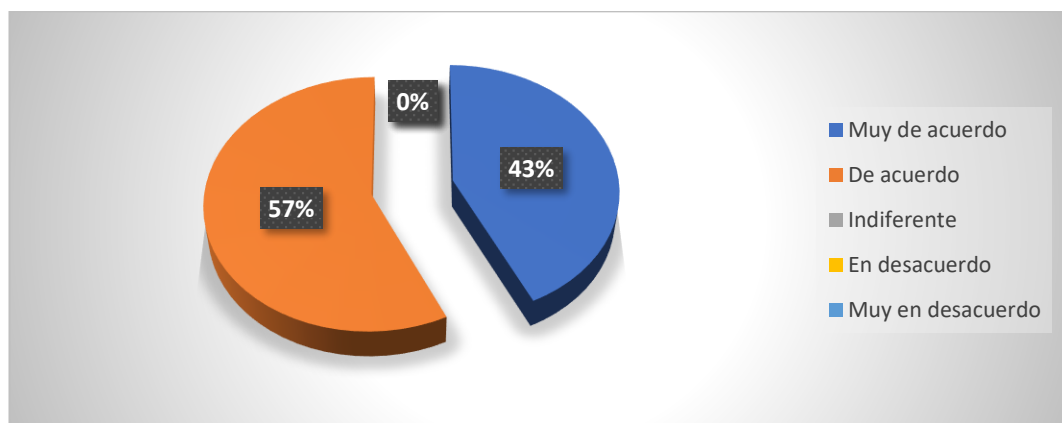
Ítem	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
5	Muy de acuerdo	6	43%
	De acuerdo	8	57%
	Indiferente	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	Total	14	100%

Fuente : Encuesta en empresa Jormit S.A.

Elaborado por: Isaac Ponguillo Manzaba

Gráfico 5.

Jerarquía



Fuente : Encuesta en empresa Jormit S.A.

Elaborado por: Isaac Ponguillo Manzaba

De acuerdo con la encuesta el 100% de los encuestados indicaron estar de acuerdo en que sí se respeta la jerarquía en la comunicación interna de la empresa, donde se mantiene una cadena de filtros para la transmisión de información para cada departamento, con el fin de evitar mal manejo de datos o documentación.

6.- ¿Con cuál de las siguientes áreas tiene problemas para percibir algún tipo de comunicación?

Tabla 7.

Comunicación departamento

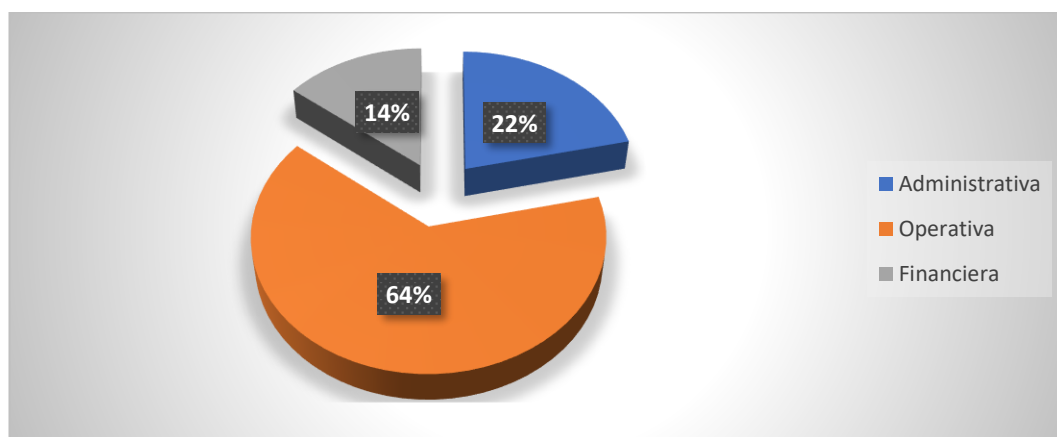
Ítem	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
6	Administrativa	3	22%
	Operativa	9	64%
	Financiera	2	14%
	Total	14	100%

Fuente : Encuesta en empresa Jormit S.A.

Elaborado por: Isaac Ponguillo Manzaba

Gráfico 6.

Comunicación departamento



Fuente : Encuesta en empresa Jormit S.A.

Elaborado por: Isaac Ponguillo Manzaba

De acuerdo con la encuesta para el 64% de los encuestados existen problemas de comunicación interna con el área operativa debido a que no se entrega a tiempo información respecto a la producción, inventario, cambios en las funciones, entre otros aspectos, según lo indicado por algunos trabajadores. El 22% establece que con el área administrativa existen problemas en la transmisión de información y el 14% con el área financiera.

7.- ¿Se comunican periódicamente los objetivos, políticas, estrategias o cambios que se realicen en la empresa?

Tabla 8.

Cambios internos

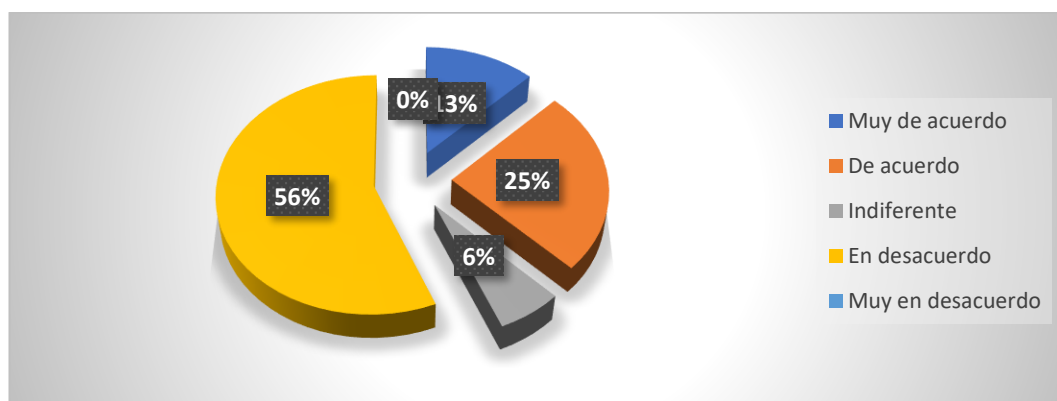
Ítem	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
7	Muy de acuerdo	2	14%
	De acuerdo	3	22%
	Indiferente	1	7%
	En desacuerdo	8	57%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	Total	14	100%

Fuente : Encuesta en empresa Jormit S.A.

Elaborado por: Isaac Ponguillo Manzaba

Gráfico 7.

Cambios internos



Fuente : Encuesta en empresa Jormit S.A.

Elaborado por: Isaac Ponguillo Manzaba

El 57% de los encuestados indicaron que no se realizan comunicados periódicos referentes a las operaciones internas o cambios que se realicen en los procesos, frente a un 36% que indicó que sí se toma en cuenta la transmisión de información con regularidad. Es evidente que existen problemas especialmente con el área operativa donde es el punto de mayor incidencia que dificulta la comunicación lo que ha afectado el clima organizacional.

8.- ¿Qué tipo de problemas o conflictos cree usted que ha provocado la ineficiente comunicación interna de la empresa?

Tabla 9.

Comunicación interna

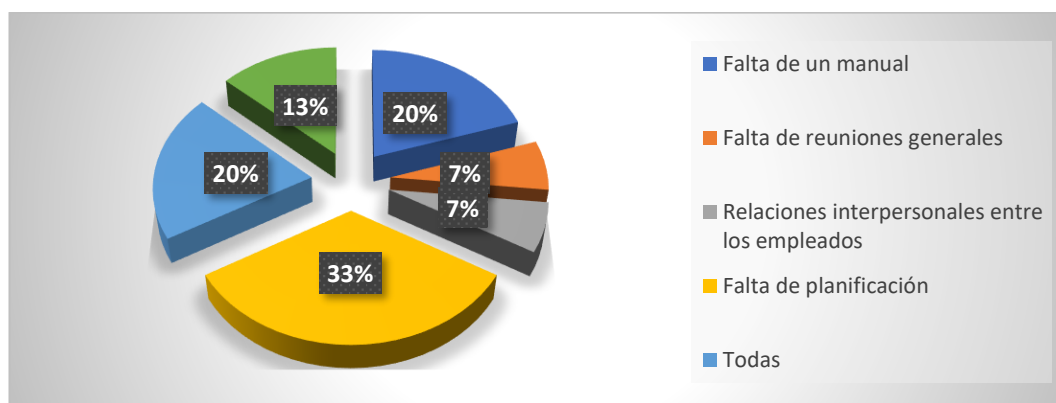
Ítem	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
8	Falta de un manual	3	22%
	Falta de reuniones generales	1	7%
	Relaciones interpersonales entre los empleados	1	7%
	Falta de planificación	5	35%
	Todas	3	22%
	Otras	1	7%
	Total	14	100%

Fuente : Encuesta en empresa Jormit S.A.

Elaborado por: Isaac Ponguillo Manzaba

Gráfico 8.

Comunicación interna



Fuente : Encuesta en empresa Jormit S.A.

Elaborado por: Isaac Ponguillo Manzaba

Los resultados de la pregunta demuestran diferentes puntos de vista entre los empleados, pero un 33% considera que los conflictos se generan por la falta de planificación en los procedimientos de comunicación interna, lo que dificulta el desarrollo de las actividades diarias y que han provocado un clima organizacional negativo. En cambio un 20% considera que es por falta de un manual.

9.- ¿Cree usted que los problemas en la comunicación interna de la empresa están afectando el clima organizacional?

Tabla 10.

Clima organizacional

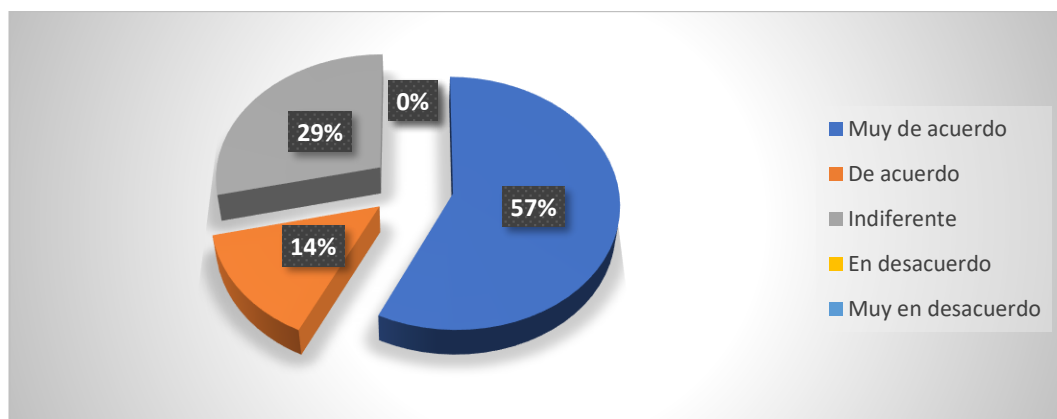
Ítem	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
9	Muy de acuerdo	8	57%
	De acuerdo	2	14%
	Indiferente	4	29%
	En desacuerdo	0	0%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	Total	14	100%

Fuente : Encuesta en empresa Jormit S.A.

Elaborado por: Isaac Ponguillo Manzaba

Gráfico 9.

Clima organizacional



Fuente : Encuesta en empresa Jormit S.A.

Elaborado por: Isaac Ponguillo Manzaba

Para el 57% de los encuestados los problemas en la comunicación interna de la empresa afectan el clima organizacional debido a que al no realizarse adecuadamente la transmisión de información administrativa a las diferentes áreas, se presentan dificultades en el desarrollo de las actividades, efectos negativos en la relación interpersonal entre los trabajadores y dificultades para planificar las operaciones.

10.- ¿Está de acuerdo en que es necesario desarrollar estrategias que influyan en el mejoramiento de la comunicación interna para el fortalecimiento del clima organizacional de la empresa?

Tabla 11.

Estrategias

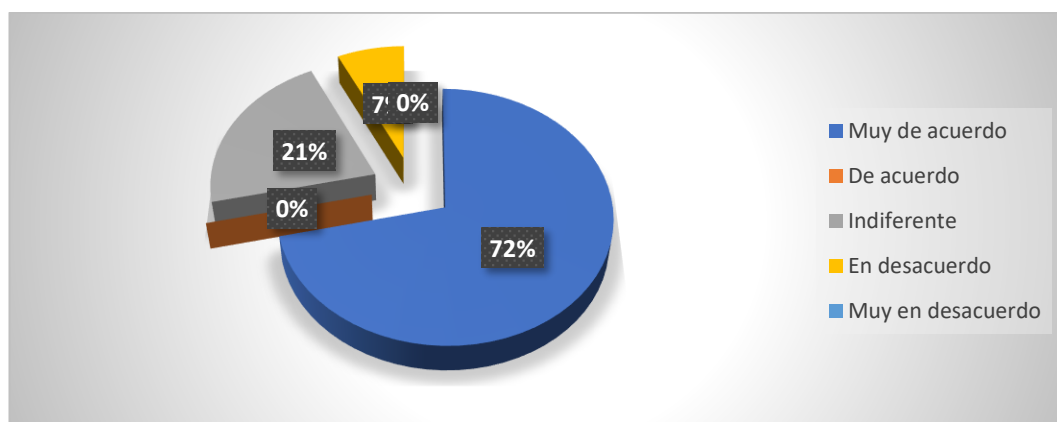
Ítem	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
10	Muy de acuerdo	10	72%
	De acuerdo	0	0%
	Indiferente	3	21%
	En desacuerdo	1	7%
	Muy en desacuerdo	0	0%
	Total	14	100%

Fuente : Encuesta en empresa Jormit S.A.

Elaborado por: Isaac Ponguillo Manzaba

Gráfico 10.

Estrategias



Fuente : Encuesta en empresa Jormit S.A.

Elaborado por: Isaac Ponguillo Manzaba

El 72% de los encuestados indicaron que es necesario desarrollar un plan estratégico a nivel de gestión empresarial que tenga como prioridad mejorar la comunicación interna en la empresa, mediante la coordinación y planificación de acciones que permitan mantener un canal de información adecuado y preciso para reducir los índices negativos de operatividad y fortalecer el clima organizacional de la empresa.

Análisis de la entrevista realizada al gerente de la empresa Jormit S.A.

La entrevista realizada al gerente de Jormit S.A. fue el 26 de junio a las 11:00 am hasta las 11:30 am, fue de una duración de 30 minutos donde se le hicieron diez preguntas que permitieron conocer su opinión ante diferentes aspectos administrativos que forman parte de la comunicación interna. También su perspectiva y visión de los problemas que se pueden generar internamente y la necesidad de establecer estrategias para su respectivo correctivo y mejoramiento.

Ante la entrevista el gerente afirmó que es el encargado de revisar toda la información que será transmitida vía electrónica a los empleados, corroborando lo expuesto por los empleados que todo se maneja en mayor parte vía mails, para de esta manera reducir el uso de papelería como parte de las normas ambientales que mantiene la empresa Jormit. A pesar de esto si fue explícito en indicar que muchas veces existe un cruce de datos que no son respectivos al departamento lo que pone en riesgo la fuga de información o mal uso de ella.

La falta de planificación de comunicación interna en la empresa se debe a que no hacen uso de un manual de procedimientos para el control interno, afirmado por el gerente, quien supo indicar que se han mantenido conversaciones para su implementación para algún momento y así reducir los riesgos de mala comunicación interna. Esto demuestra que no se definen políticas y procedimientos lo que no permite una correcta aplicación de acciones entre los diferentes departamentos para que estén comunicados permanentemente y la información sea clara que no retrase las operaciones.

El gerente se mostró de acuerdo en que es importante innovar y buscar mejorar los procedimientos internos en la empresa con el fin de aumentar la productividad y eficiencia en la gestión de comunicación interna,

garantizando de tal manera que los diferentes departamentos estén informados ante los cambios que se puedan presentar a nivel administrativo, operativo o debido a reformas en el marco sociopolítico que afecte al sector empresarial.

Para finalizar con la entrevista el gerente estuvo de acuerdo en que es necesario realizar cambios o mejorar mediante un plan estratégico que influya en mantener estable el clima organizacional que es gestionado mediante el cumplimiento de las leyes laborales y la motivación laboral a través de mecanismos de integración.

Comentario final

Los instrumentos de investigación fueron esenciales para obtener información que permita sustentar lo expuesto en el planteamiento del problema, además de comprobar que existen causas que han afectado la comunicación interna en la empresa Jormit S.A. y que de forma directa tienen incidencia en el clima organizacional, lo que no permite que se realice de forma eficiente las actividades diarias.

Conociendo que en la empresa no se ha formalizado un esquema de comunicación interna, se considera necesario como plan de mejora la elaboración de un manual de procedimientos para el mejoramiento de la comunicación interna, en el que se planifique de forma sistemática y ordenada las acciones que se deben realizar en cada departamento con respecto a la transmisión de información, considerando regulaciones en la administración de datos, revisiones, mecanismos de comunicación, políticas y normas generales en cuanto al resguardo de la información interna.



PLAN DE MEJORAS

ELABORADO POR:

ISAAC PONGUILLO MANZABA

Guayaquil - Ecuador

2018

PLAN DE MEJORA

Objetivo General

Elaborar un manual de procedimientos de comunicación interna para la empresa Jormit S.A.

Objetivos Específicos

- Establecer normas y políticas en el manejo y difusión de información administrativa para los departamentos que conforman la empresa Jormit S.A.
- Definir procedimientos de comunicación interna para el área administrativa, operativa y financiera de la empresa Jormit S.A.
- Elaborar diagramas de flujo que sirvan de guía ilustrativa sobre los diferentes filtros a cumplir en el procedimiento de comunicación interna.

Bosquejo del Plan de Mejora

- Portada
- Objetivo General
- Objetivos Específicos
- Introducción
- Responsables
- Actividades de plan de mejora
- Presupuesto
- Manual de procedimientos
- Índice de manual de procedimientos (anexos)

INTRODUCCIÓN

La propuesta representa una herramienta que permita mejorar la comunicación interna y el clima organizacional en la empresa Jormit S.A., a través de un material impreso que atienda a los requerimientos de la gerencia y demás unidades o departamentos que buscan fortalecer la gestión mediante la ejecución de procesos comunicacionales que sean eficaces.

Se busca a través del manual consignar estrategias que mejoren el clima organizacional a través de la diversificación de los procedimientos de comunicación interna en la que se emplee una metodología basada en la periodicidad para mantener un esquema de comunicaciones aplicadas en la gestión que se realiza en los departamentos de la empresa Jormit S.A.

Los campos de comunicación a nivel estratégico que se definen en el manual de procedimientos darán una inherente organización de la gestión interna de la empresa, de forma concreta y con mensajes claros se definirán acciones que tengan un mayor sentido de pertinencia para el mejoramiento del clima organizacional.

Responsables

Departamento de Recursos humanos, jefe de Contabilidad, Secretaria, jefe operativo, jefes de departamentos.

Tabla 12. Plan de mejoras

PLAN DE MEJORAS					
ACCIONES (Qué)	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?
Elaborar el manual de procedimientos.	Crear una cultura laboral en la que se promueva el clima organizacional.	Envió de correo electrónicos informativos para socialización del manual en todos los departamentos.	Veinte cuatro horas después que se apruebe el manual	Departamento de Recursos Humanos	En la Empresa
Establecer el manejo de materiales para la comunicación interna.	Para formalizar y oficializar documentos de la empresa que contengan información necesaria.	Por medio de: Carta personal Videoconferencia Correo electrónico Buzón de sugerencia Memos y solicitudes	La empresa necesite informar cambios o realización de actividades.	Departamento de Recursos Humanos	En la Empresa
Realizar la emisión de mensajes de felicitaciones de	Para motivar e incentivar a los trabajadores.	Emisión de papelería, correos electrónicos sitio web, reuniones.	Veinte cuatro horas antes	Departamento de Recursos Humanos	En la Empresa

cumpleaños y días de integración.					
Emitir informes para gerencia como estrategia de comunicación interna	Para actualizar de manera periódica la información que ayude a la toma de decisiones en la empresa.	Se transmitirá los informes por medio electrónico, documentos impresos, reuniones con el departamento de gerencia.	Todos los fines de cada mes	Jefe de contabilidad Secretaria del departamento Administrativo Jefe operativo	En la empresa
Uso de las TIC	Agilizar el envío y recepción de información	Por medio de comunicación vía telefónica, comunicación vía Skype	En caso de ausencia de jefe de departamentos.	Jefes de departamentos	En la empresa

Tabla 13. Presupuesto

PRESUPUESTO DEL PLAN DE ACCION																
ACTIVIDAD	MESES															
	DETALLE	Ud.	\$	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	TOTAL
Elaborar manual de procedimientos.	Computadoras	1	\$ 700	x												\$ 700
	Internet	1	\$ 29	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	\$ 348
	Impresión de manual	4	\$12	x												\$12
Establecer el manejo de materiales para la comunicación interna.	Papelerías	1	\$5	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	\$60
Emitir informes para gerencia como estrategia de comunicación interna																
Realizar la emisión de mensajes de felicitaciones de cumpleaños y días de integración.	Tarjetas de cumpleaños	15	\$15	x												\$15
	Reuniones de integración. (comida, local, bocaditos, bebidas)	2	\$100						x						x	\$200
Uso de las TIC (tecnología de información de comunicación)	Kit Móvil	4	\$80	x												\$80
	Plan Móvil	4	\$80	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	\$960
TOTAL																\$2.375

El presupuesto es una herramienta necesaria que permite planificar cada una de las actividades de la empresa y permite disminuir la incertidumbre y riesgos económicos.

El siguiente presupuesto es factible y alcanzable para la empresa Jormit S.A. quien lo financiará, previo a la revisión del departamento contable y bajo la aprobación de gerencia; el mismo que está direccionado al cumplimiento de cada una de las propuestas planteadas en este proyecto.

CONCLUSIONES

- No existe un manual de procedimientos que defina directrices que ayuden a aprovechar los recursos comunicacionales y clima organizacional.
- Ausencia de planificación en comunicación interna en la empresa y negativo clima organizacional.
- El manual de procedimientos de comunicación interna responde a las necesidades de la empresa Jormit S.A. en el desarrollo de estrategias.
- La transmisión de información de las diferentes áreas en algunos casos no es clara y entendible, lo cual el desarrollo de las funciones internas.
- Escasos medios de comunicación que impiden que el personal en general tenga conocimiento de los cambios internos.
- No se cumplen con directrices en la transmisión de mensajes, información y desarrollo de estrategias.

RECOMENDACIONES

- Desarrollar capacitaciones o reuniones generales con el personal para dar a conocer los fines y directrices del manual de procedimientos de comunicación interna para que los trabajadores se socialicen con el contenido para que se mantengan altos niveles de eficacia en la transmisión de información y tomando en cuenta la responsabilidad y ética.
- Realizar actividades de dinámica e integración durante horarios establecidos en la empresa para fomentar el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales que disminuyan tensiones y fortalezcan el clima organizacional.
- Cumplir con todos los procedimientos que establece el manual para el aprovechamiento de todos los recursos y estrategias comunicacionales. De esta manera se logrará mantener canales de información donde todos los departamentos sean informados sobre los cambios internos, actividades, reuniones y demás actividades internas.
- Implementar buzones de sugerencia para que los trabajadores puedan dar recomendaciones sobre los cambios o necesidades que tienen que permita mejorar el clima organizacional tomando en cuenta requerimientos que sean esenciales para mantener motivados a todo el personal de la empresa.

Bibliografía

- Aracil, V. (2017). *Elaboración de una tesis doctoral: Introducción a la investigación científica*. Bogotá: Beginbook Editorial.
- Arriaga, M. (29 de marzo de 2013). *Origen y evolución de la comunicación interna*. Obtenido de Slideshare: <https://es.slideshare.net/jmarriagada/origen-y-evolucion-de-la-comunicacin-interna>
- Bahillo, M. E. (2017). *Gestión de la documentación jurídica y empresarial*. México: Ediciones Paraninfo S.A.
- Carpintero, J. M. (2015). *Gestión Empresarial Práctica: Emprendedores, Autónomos y Pymes*. Madrid: Starbook Editorial.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Madrid: McGraw-Hill.
- De Castro, A. (2017). *Manual práctico de comunicación organizacional*. Alicante: Verbum Editorial.
- Fernández, C. (2014). *Metodología de la investigación (5ta ed.)*. México: MC Graw Hill.
- García, M. (2013). *El estudio de la comunicación interna en el contexto del grado de publicidad y RRPP de la Universidad de Cádiz*. Cádiz: Universidad de Cádiz.
- Gutierrez, O. (2016). *Fundamentos de Administración de Empresas 2a Ed.* Bogota: Piramide.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: MCGRAW - HILL.
- Martin, G. (2016). *Fundamentos de Administración de Empresas (3a Ed.)*. Cali: Aranzadi.
- Martínez, A. (2013). *Propuesta de un programa de comunicación interna en Pemex*. Hidalgo: Universidad Tecnológica de Tula - Tepeji.
- Ortiz, F. (2016). *Diccionario de metodología de la investigación científica 4ta Edición*. México: Autor - Editor.
- Pérez, J. (2013). *Control de Gestión Empresarial (8ava Ed.)*. México: Esic Editorial.

- Quevedo y Riojas. (2015). *Propuesta de un plan para la mejora del clima organizacional de la empresa ACSL S.R.L. Corredores de Seguros, basada en la teoría antropológica de la motivación de Pérez López*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Reborio, A. (2014). *Manual práctico de gestión empresarial: Los pasos imprescindibles para el éxito*. Madrid: Tebar.
- Robbins, S. (2017). *Comportamiento Organizacional 17a Ed.* Chicago: Addison - Wesley.
- Sánchez y Pintado. (2015). *Imagen Corporativa: Influencia en la gestión empresarial (2da Ed.)*. Lima: Esic Editorial.
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. Madrid: Manual Moderno.
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. Madrid: Manual Moderno.

ANEXOS



Manual de procedimientos de comunicación interna

JM

JORMIT S.A.

Índice

1. Informe Básica
2. Procedimientos de comunicación interna
3. Actividades generales de comunicación interna
4. Comunicación vía telefónica
5. Comunicación interna Vía Skype
6. Creación de un comité de comunicación
7. Auditoría de la comunicación interna
8. Formato de planificación de comunicación interna
9. Estrategias de socialización del manual para el mejoramiento del clima organizacional

ANEXO 1. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JORMIT S.A.	Dirección de los procesos y la cultura de clima organizacional	
	Manual de procedimientos de comunicación interna	Versión: 1
	Página 1 de 15	

1. Información básica

Proceso	Comunicación interna
Código del proceso	JORMIT-S.A.-01-P01
Objetivo	Definir acciones y estrategias para el desarrollo de un proceso de comunicación interna que sea puntual para el fortalecimiento del clima organizacional de Jormit S.A.
Motivo	Aplicar un conjunto de procedimientos de comunicación interna
Entrada	Necesidades de la gerencia para el mejoramiento del clima organizacional.
Actividades y acciones	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución del manual • Desarrollo de normas y políticas • Procesos de comunicación • Propuesta final • Socialización del manual en la empresa.
Difusión	General
Servicio	Comunicación interna
Alcance	Manual aplicado para todos los departamentos de la empresa
Responsable	Gerente

Definiciones

- **Cliente:** Se denomina como aquella persona que hace uso de un servicio con el fin de satisfacer una necesidad.
- **Comunicación:** Es un proceso de acción comunicacional que tiene

JORMIT S.A.	Dirección de los procesos y la cultura de clima organizacional	
	Manual de procedimientos de comunicación interna	Versión: 1
	Página 2 de 15	

como efecto transmitir un mensaje para el desarrollo de una actividad o procedimiento.

- **Comunicación interna:** Proceso de comunicación que tiene como fin la transmisión de información de un departamento con otro.
- **Imagen corporativa:** Imagen que tiene el cliente sobre la calidad del servicio que percibe de la empresa.
- **Medios de comunicación:** Conjunto de herramientas y procedimientos destinados a la transmisión de información de mensajes textuales, audiovisuales, electrónicos, entre otros.

Responsabilidad

- Gerente: Deberá revisar el documento para su aprobación o corrección con relación a los procedimientos de comunicación interna.
- Jefe administrativo: Encargado de realizar las actividades de socialización del manual con los departamentos que conforman la empresa Jormit S.A. También gestionar y supervisar todas las actividades comunicacionales haciendo uso de todos los instrumentos y herramientas de difusión de información.

2. Procedimientos de comunicación interna

Aspectos generales

1. La empresa Jormit S.A. como empresa busca la interiorización de procedimientos que pretendan crear una cultura laboral en la que se promueva el clima organizacional.

JORMIT S.A.	Dirección de los procesos y la cultura de clima organizacional	
	Manual de procedimientos de comunicación interna	Versión: 1
	Página 3 de 15	

2. La aprobación de los procedimientos de comunicación interna al ser aprobadas por el gerente deberá ser comunicados a todos los departamentos dentro de las veinte y cuatro horas posteriores.
3. Se hará el envío de correos electrónicos informativos con mensajes dirigidos a todos los departamentos para la socialización del manual que explicará detalladamente cada punto durante 15 días.
4. Pasado el tiempo de socialización en cada departamento se entregará un ejemplar que será archivado y utilizado cuando convenga.
5. Todo cambio interno que se realice en la empresa será transmitido vía electrónica a los correos de todo el personal de la empresa.
6. Cuando se requiere de informar sobre un asunto de vital importancia para la empresa a nivel interno se realizará la emisión de memos y correos electrónicos, además de cartas que serán colocadas en paneles informativos en la empresa para mantener informado a todos los empleados.
7. El departamento de Recursos Humanos será responsable de emitir toda la información administrativa al personal vía correo electrónico.
8. Todos los jefes de cada departamento deberán enviar la información sobre cambios internos al área de recursos humanos y gerencia vía electrónica.
9. Toda información de índole financiera y contable será responsabilidad del departamento de contabilidad y gerencia que se manejará bajo confidencialidad y vía electrónica.
10. Los reportes contables, tributarios y financieros serán emitidos con copia a la gerencia vía electrónica, en informes y anexos impresos para ser entregados al gerente.
11. Las cartas administrativas e informes serán redactados en Word y Excel para ser enviados por correo electrónico.

JORMIT S.A.	Dirección de los procesos y la cultura de clima organizacional	
	Manual de procedimientos de comunicación interna	Versión: 1
	Página 4 de 15	

12. Se reducirá el uso de papelería como parte de las políticas ambientales de la empresa para el ahorro de papel se reutilizará con el fin de reducir el gasto innecesario.
13. Toda información que se envíe a varias personas deberá tener como asunto "INFORMACIÓN GENERAL PARA TODOS LOS DEPARTAMENTOS"
14. Todo documento impreso que utilice la empresa para proporcionar información deberá ser membretada con el logo de Jormit S.A.
15. El departamento de Recursos Humanos será el encargado de realizar la emisión de mensajes de felicitaciones, cumpleaños y días de integración.
16. Los canales de comunicación permitidos para la transmisión de información serán: papelería, correos electrónicos, sitio web, reuniones.
17. Las reuniones que se planifiquen para informar sobre actividades internas y que requieran de la presencia del personal, se planificarán 24 horas antes.
18. Las reuniones de carácter urgente se realizarán sólo con los jefes de cada departamento para no paralizar las actividades internas. Los involucrados serán responsables de informar a los trabajadores sobre el asunto que requirió de la reunión.

Materiales utilizados para la comunicación interna

- Todo material impreso que se utilice en la empresa deberá contar con el logo Jormit S.A.
- No se puede transmitir información en hojas que no estén membretadas.

JORMIT S.A.	Dirección de los procesos y la cultura de clima organizacional	
	Manual de procedimientos de comunicación interna	Versión: 1
	Página 5 de 15	

- Todos los materiales utilizados para la comunicación interna deberán respetar todas las condiciones y lineamientos del manual de procedimientos.
- La información comercial e informativa para los clientes será elaborada bajo los siguientes formatos:
 - Afiches
 - Trípticos
 - Portafolios web
 - Volantes
- Toda fotografía o imagen que se busque enviar a un departamento deberá ser impresa en alta resolución.
- La publicidad o imágenes que se presenten en redes sociales y sitio web oficial de la empresa Jormit S.A., deberán ser revisadas y aprobadas por el área de Recursos Humanos.
- Las publicaciones internas destinados a todo el persona y mandos de la empresa se realizarán con los siguientes recursos:
 - Carta personal
 - Videoconferencia
 - Correo electrónico
 - Buzón de sugerencias
 - Reuniones
 - Memos
 - Solicitudes

3. Actividades generales de comunicación interna

El área de Recursos Humanos tiene la responsabilidad general de velar por el cumplimiento en el uso de todos los recursos de comunicación interna,

JORMIT S.A.	Dirección de los procesos y la cultura de clima organizacional	
	Manual de procedimientos de comunicación interna	Versión: 1
	Página 6 de 15	

asegurando bajo potestad y autoridad que se cumpla con la entrega de información a todos los departamentos, para que se mantenga un conocimiento sobre las responsabilidades y roles. También para socializar sobre todas las políticas y normas generales que se manejan en la empresa Jormit S.A.

Estrategias de comunicación interna

Los elementos de sistema de gestión para el cumplimiento de los procedimientos de comunicación interna se establecerán las siguientes estrategias aplicadas para cada departamento:

- La gerencia como mayor autoridad de la empresa deberá revisar todos los documentos administrativos y financieros para que sean aprobados y enviados a los departamentos correspondientes.
- El gerente es el encargado de aprobar todas las capacitaciones y reuniones 24 horas antes para que sean avaladas y autorizadas.
- Todos los fines de mes a la gerencia se deberá emitir un informe administrativo y contable.
- El gerente podrá revisar los curriculum vitae de los postulantes como último filtro para su pre-selección.
- La gerencia deberá recibir una copia fiel de todos los mensajes e información que el área de recursos humanos emita a los demás departamentos.

Contabilidad

- La información financiera de la empresa será transmitida vía electrónica sólo a la gerencia y responsables de contabilidad.

JORMIT S.A.	Dirección de los procesos y la cultura de clima organizacional	
	Manual de procedimientos de comunicación interna	Versión: 1
	Página 7 de 15	

- Los documentos impresos como declaraciones e informes financieros serán enviados a la gerencia para su aprobación.
- Las reuniones que se realicen entre la gerencia y departamento de contabilidad deberán ser informadas a través de correo electrónico por el área de Recursos Humanos.

Administrativo

- La secretaria será la responsable de enviar correos electrónicos y documentos administrativos a la gerencia y jefe de área.
- Todo documento enviado por clientes externos u otros trabajadores será receiptado por la secretaria y notificado con copia para avalar recepción de información.
- Se reenviarán todos los documentos administrativos y contables aprobados por la gerencia por parte de la secretaria.
- Todos los memos o comunicados que realice el gerente serán elaborados por la secretaria previo dictado y revisado cumpliendo con normas de gramática y ortografía para ser enviados a la gerencia para una última revisión.
- Todos los documentos administrativos aprobados por la gerencia se archivarán en orden de fecha.

Operativo

- El jefe operativo será el responsable que enviar todos los reportes de productividad vía electrónica a la gerencia y administración.
- El jefe operativo es el encargado de recibir todos los documentos administrativos, mensajes, comunicados y memos para ser emitidos a todo el personal de planta o de forma individual.

JORMIT S.A.	Dirección de los procesos y la cultura de clima organizacional	
	Manual de procedimientos de comunicación interna	Versión: 1
	Página 8 de 15	

- El jefe operativo deberá enviar los reportes de control a la gerencia para su revisión sobre aspectos de cumplimiento de productividad.
- Los documentos de recursos humanos serán emitidos a todo el personal de operaciones.

4. Comunicación vía telefónica

1. Las comunicaciones vía telefónica serán sólo de índole laboral, donde no se utilizarán para ser parte de conversaciones personales.
2. Todos los mensajes que sean transmitidos vía telefónica no deberán superar los dos minutos.
3. Solos los jefes de departamento podrán receptar los mensajes vía telefónica.
4. En caso de la ausencia del jefe de departamento, se designará a un responsable de recibir los mensajes vía telefónica, donde se tomará nota escrita y luego por documento Word para ser enviado vía correo electrónico al responsable del área.
5. El uso del teléfono no podrá ser utilizado por el personal en las horas de receso.

5. Comunicación interna Vía Skype

- Los jefes de área utilizarán la aplicación de Skype para mantener una comunicación permanente con otros departamentos, gerencia, clientes y proveedores.
- El personal administrativo y contable utilizarán Skype para mantenerse informados de las órdenes, noticias y mensajes que serán enviados por cada jefe o la gerencia de la empresa.

JORMIT S.A.	Dirección de los procesos y la cultura de clima organizacional	
	Manual de procedimientos de comunicación interna	Versión: 1 Página 9 de 15

- El uso del Skype será sólo de índole laboral, no se permite las conversaciones personales.

6. Creación de un Comité de comunicación interna

Objetivo

Participar en reuniones que permitan obtener información importante de la empresa para sugerir cambios o propuestas de comunicación que sean transmitidas a todos los departamentos.

Integrantes

Cada departamento designará a un personal que sea integrante del Comité de comunicación interna que participe en los temas generales que requieran de una reunión para ser transmitidos a cada departamento.

Funciones del coordinador del Comité de comunicación interna

- Deberá conocer todo el entorno organizacional de la empresa y cada departamento.
- Analizar el clima organizacional de la empresa para establecer los temas a tratar en las reuniones del comité.
- Definir los medios de comunicación interna para los temas a informar en la empresa.
- Facilitar toda la información que ayude a conocer el entorno del clima organizacional de la empresa.

JORMIT S.A.	Dirección de los procesos y la cultura de clima organizacional	
	Manual de procedimientos de comunicación interna	Versión: 1 Página 10 de 15

- Detectar los problemas internos a nivel de comunicación interna en cada departamento.
- Sensibilizar actividades de comunicación interna y propuestas para mejorar el sistema de gestión.
- Explicar los temas en las reuniones del comité.
- Dar apoyo a todos los departamentos de la empresa sobre las normas y políticas internas de la empresa.
- Optimizar los canales de comunicación aprovechando todos los recursos disponibles de la empresa.
- Dialogar con los integrantes del comité sobre los problemas internos para socializar acciones que fortalezcan el clima organizacional.
- Realizar una evaluación de los recursos de comunicación interna para eliminar aquellos que no tengan buenos resultados en la transmisión de información.

7. Auditoría de la comunicación interna

Metas de la auditoría

- Constatar el cumplimiento de los procedimientos de comunicación interna.
- Diagnóstico de los canales de comunicación.
- Retroalimentación sobre los procedimientos de comunicación interna.
- Corregir errores en el desarrollo de la comunicación interna.
- Emitir recomendaciones generales sobre las mejoras para la comunicación interna.

JORMIT S.A.	Dirección de los procesos y la cultura de clima organizacional	
	Manual de procedimientos de comunicación interna	Versión: 1 Página 12 de 15

9. Estrategias de socialización del manual para el mejoramiento del clima organizacional

Campañas de dinámicas y divertidas

- Actividades motivacionales antes de empezar cada jornada los días lunes.
- Dinámicas grupales en tiempos muertos de tres minutos para el desarrollo de actividades de ejercicios y juegos.
- Uso de medios audiovisuales para difundir mensajes de entusiasmo y superación profesional.

Campañas para afianzar la cultura organizacional

- Entrega de una copia fiel de los procedimientos de comunicación interna al personal de cada departamento.
- Informar sobre la misión y visión de la empresa.
- Políticas de ética laboral.
- Reglas de la empresa.

Campañas para seleccionar integrantes del comité

- Considerar el nivel de responsabilidad, puntualidad, productividad y compromiso por el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de la empresa.

JORMIT S.A.	Dirección de los procesos y la cultura de clima organizacional	
	Manual de procedimientos de comunicación interna	Versión: 1 Página 13 de 15

10. Anexos



Guayaquil, xxx de xxxx del xxx

Gerencia de la empresa Jormit

MEMORÁNDUM

De: Nombre y apellidos

Para: Nombre y apellidos

Correo:

Fecha:

Asunto:

Texto

Cordialmente,

JORMIT S.A.	Dirección de los procesos y la cultura de clima organizacional	
	Manual de procedimientos de comunicación interna	Versión: 1 Página 14 de 15

Acta de reunión

Asistentes <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Objetivo de la reunión: Analizar los cambios internos en la gestión del servicio en la empresa Jormit S.A.
Tema y conclusión
Tema Cambios de la gestión del servicio
Conclusión <hr/>
Firma de responsables <hr/>

JORMIT S.A.	Dirección de los procesos y la cultura de clima organizacional	
	Manual de procedimientos de comunicación interna	Versión: 1 Página 15 de 15

11. Revisión y aprobación del manual

Siendo hoy ____ de ____ del _____, hora _____, se procedió a revisar, analizar y aprobar el manual de procedimientos de comunicación interna para la empresa Jormit S.A. Como gerente doy paso a la aprobación del documento, que cumple con los requisitos y necesidades inmediatas en el mejoramiento de la cultura organizacional.

Gerente general



ANEXO 2. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA FORMATO DE ENCUESTA

Buenos días/tardes, mi nombre es Isaac Ponguillo estudiante del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, me encuentro realizando una encuesta como parte del proceso de investigación para el desarrollo del proyecto titulado “**ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA JORMIT S.A.**”, por lo que pido a usted amablemente responder a cada pregunta de forma sincera para lograr cumplir con los objetivos planteados.

Dirigido a : TRABAJADORES DE LA EMPRESA JOIMUT S.A.

Objetivo: CONOCER LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN LOS PROBLEMAS PARA MANTENER UN CLIMA ORGANIZACIONAL ADECUADA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA.

Instrucciones para contestar de manera correcta las preguntas: seleccione con una (X) la respuesta según su criterio

1.- ¿Existen problemas con la comunicación interna de la empresa?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

2.- ¿La información transmitida por alguna de las áreas de la empresa a veces no resulta ser clara y entendible?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

<p>3.- ¿Por qué tipo de medios se comunican internamente en la empresa?</p> <p>Memos <input type="checkbox"/></p> <p>Correos electrónicos <input type="checkbox"/></p> <p>Llamadas <input type="checkbox"/></p> <p>Mensajes de textos <input type="checkbox"/></p> <p>Otros <input type="checkbox"/></p>	<p>4.- ¿En la empresa se ha establecido formalmente un esquema de comunicación interna?</p> <p>Muy de acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>Indiferente <input type="checkbox"/></p> <p>En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>Muy en desacuerdo <input type="checkbox"/></p>
<p>5.- ¿Se respeta la jerarquía en el proceso de comunicación de información?</p> <p>Muy de acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>Indiferente <input type="checkbox"/></p> <p>En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>Muy en desacuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>6.- ¿Con cuál de las siguientes áreas tiene problemas para percibir algún tipo de comunicación?</p> <p>Administrativa <input type="checkbox"/></p> <p>Operativa <input type="checkbox"/></p> <p>Financiera <input type="checkbox"/></p>
<p>7.- ¿Se comunican periódicamente los objetivos, políticas, estrategias o cambios que se realicen en la empresa?</p> <p>Muy de acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>Indiferente <input type="checkbox"/></p> <p>En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>Muy en desacuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>8.- ¿Qué tipo de problemas o conflictos cree usted que ha provocado la ineficiente comunicación interna de la empresa?</p> <p>Falta de un manual <input type="checkbox"/></p> <p>Falta de reuniones generales <input type="checkbox"/></p> <p>Relaciones interpersonales <input type="checkbox"/></p> <p>Falta de planificación <input type="checkbox"/></p> <p>Todas <input type="checkbox"/></p> <p>Otras <input type="checkbox"/></p>
<p>9.- ¿Cree usted que los problemas en la comunicación interna de la empresa están afectando el clima organizacional?</p> <p>Muy de acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>Indiferente <input type="checkbox"/></p> <p>En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>Muy en desacuerdo <input type="checkbox"/></p>	<p>10.- ¿Está de acuerdo en que es necesario desarrollar estrategias que influyan en el mejoramiento de la comunicación interna para el fortalecimiento del clima organizacional de la empresa?</p> <p>Muy de acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>Indiferente <input type="checkbox"/></p> <p>En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>Muy en desacuerdo <input type="checkbox"/></p>

Muchas gracias por su colaboración. Buenos días/Tardes



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
FORMATO DE ENTREVISTA**

ENTREVISTA

Lugar : Empresa Jormit S.A.

Fecha : Jueves 26 de junio del 2018

Hora de inicio: 11:00 am

Hora de finalización: 11:30 am

Entrevistado : Jorge Mite

Cargo : Gerente

Objetivo: Conocer su opinión acerca de los mecanismos de comunicación interna que se realizan en la empresa.

Formulario

1.- ¿Qué tiempo lleva en el cargo de Gerente de la empresa Jormit S.A.?

En el cargo llevó 3 años.

2.- ¿Durante su tiempo en el cargo que problemas ha evidenciado en relación a la comunicación interna?

Bueno se han presentado cruces de información entre departamentos debido a que se han enviado mal los correos, además de que por la carga operativa el área administrativa se retrasa en enviar datos internos. A nivel de pedidos, compras o mantenimiento no se han dado este tipo de inconvenientes.

3.- ¿Qué tipos de medios se utilizan para la comunicación de información interna en la empresa?

La información es enviada a través de mails a los correos de los trabajadores, pocas veces se envía memos impresos, esto debido a que se mantienen políticas para reducir el impacto del medio ambiente, entre ellos el poco uso de papelería o reutilización de la misma.

4.- ¿De qué manera usted supervisa que se maneje adecuadamente la información interna de la empresa?

Todo tipo de información financiera y administrativa que sea de vital importancia para la empresa primero pasar por mí para su revisión y corroborar que todo esté en orden. Además todo cambio interno es revisado y mantiene mi firma electrónica para dar visto bueno.

5.- ¿La empresa cuenta con un manual de control interno y procedimientos?

No, la empresa no dispone de este tipo de manuales, pero se ha considerado su implementación.

6.- ¿Cómo está estructurado el proceso de comunicación interna de la empresa?

Es una gestión que comprende la transmisión de información previamente revisada por mí para luego la secretaria proceda a enviarlo al área respectiva.

7.- Desde su punto de vista ¿Considera que es necesario realizar cambios en los procesos de comunicación interna de la empresa?

Sí, siempre es bueno innovar y refrescar los procedimientos internos en la empresa para aumentar la efectividad en las acciones realizadas por todas las áreas.

8.- ¿Qué opinión tiene sobre el clima organizacional de la empresa?

Como en toda empresa existen retos que se deben afrontar para mantener estable el clima organizacional, como gerente velo porque todos los empleados se encuentren motivados y tranquilos, mediante un trato equitativo. Se ha considerado mantener un canal de información en el que se escuchen sus sugerencias para mejorar.

9.- ¿Qué esfuerzos realiza la gerencia para mantener estable el clima organizacional?

Cumplir con todos los beneficios que por ley debe recibir el trabajador, establecer funciones que no representen una carga laboral y siempre buscar que el equipo de trabajo este motivado a través de actividades de integración, capacitaciones, entre otros.

10.- ¿Qué opina sobre la importancia de implementar mejoras en los procesos de comunicación interna de la empresa para el fortalecimiento del clima organizacional?

Me parece una buena idea considerando que cada vez es necesario mantener un alto nivel de eficiencia en la productividad para tener una amplia ventaja en el mercado y con ello satisfacer a los clientes.

ANEXO 3. CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA



Posorja, 20 de enero del 2018

Ing. Jorge Mite Flores
Gerente de la empresa

Por medio de la presente autorizo al Sr. **ISAAC BENJAMIN PONGUILLO MANZABA** con cédula de identificación N° **0929341311** para que se desarrolle su investigación de proyecto en nuestra empresa la misma que tiene como tema “**ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA JORMIT S.A. DE LA PARROQUIA POSORJA**”, quien desde ya tiene todas las posibilidades y garantía para poder elaborar dicho trabajo.

Para constancia de lo actuado por los directivos de la empresa le hacemos llegar este documento, el cual le sirve de respaldo para que pueda pedir la información requerida.

De usted muy atentamente.

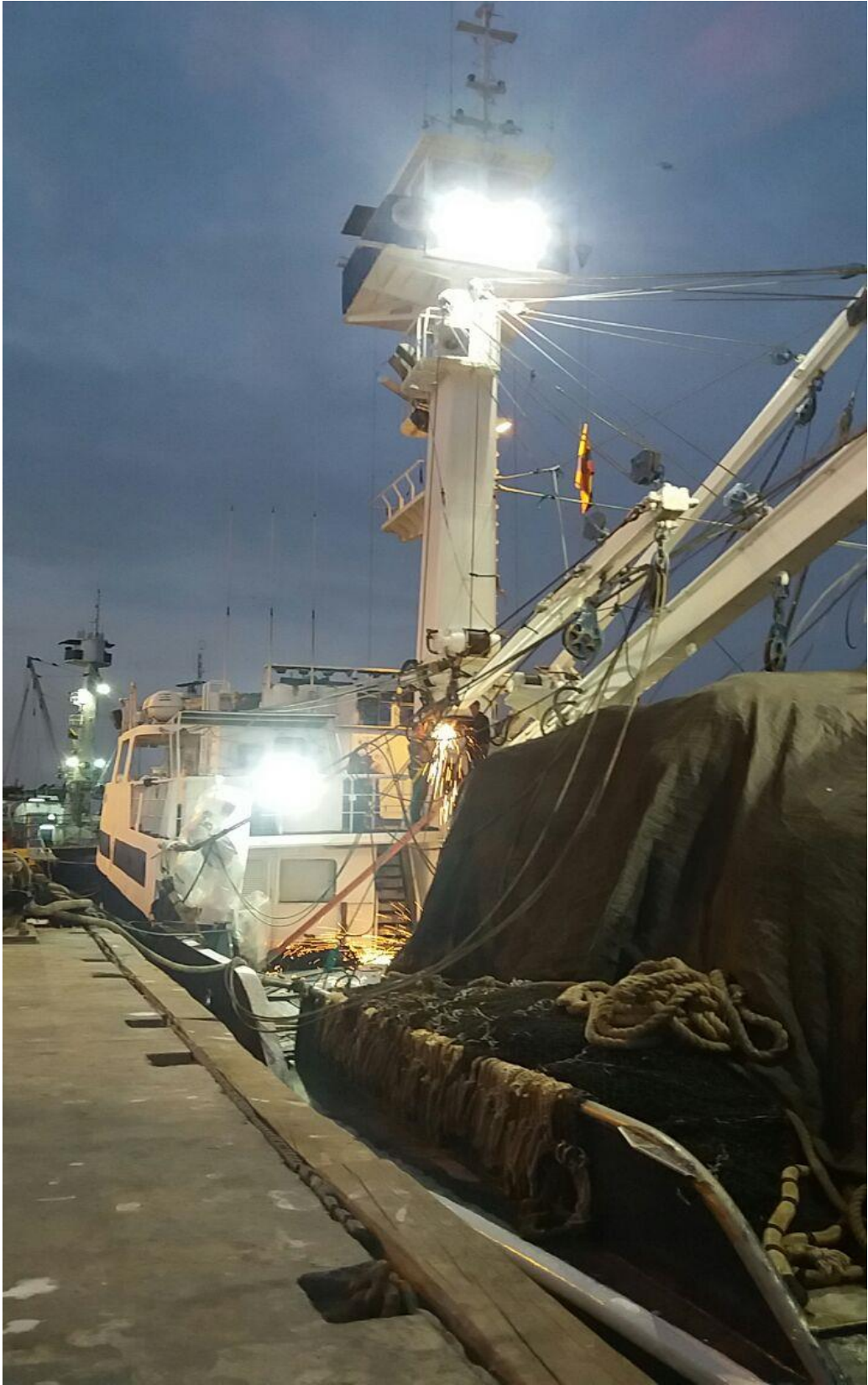
Ing. Jorge Mite Flores
Gerente

ANEXO 4. FOTOS











ANEXO 5. PORTAFOLIO DE SERVICIOS



Ingeniería en Soldadura

PORTAFOLIO DE SERVICIOS 2017

ING. JORGE MITE FLORES
RUC: 0924066525001

Servicios de
Construcción Naval e
Ingeniería en
Soldadura Industrial



☎ 3 077607 / 0999179938
✉ jorgamitojk@hotmail.com
📍 Calle Novena entre la B y la C.
📍 Guayaquil - Ecuador

1

PRESENTACIÓN Y LINEAMIENTOS DE LA EMPRESA

Me es sumamente grato dirigirme a ustedes para presentarles mi portafolio de servicios profesionales así como de mi equipo de trabajo, en la rama de ejecución de proyectos a nivel Industrial, Naval y Empresarial, como la fabricación, montaje, estructuras, mantenimiento, reparación, recuperación de piezas y herramientas en las diferentes aleaciones de metales (aluminio, acero inox, magnesio, acero al carbón etc.), por soldadura, fabricamos e instalamos todo tipo de componentes estructurales, contenedores, racks, escaleras industriales, carros para el manejo de materiales, mesas de trabajo y todo tipo de obra estructural.



☎ 3 077607 / 0999179938
✉ jorgemitojk@hotmail.com
📍 Calle Novena entre la B y la C.
📍 Guayaquil - Ecuador

Es igualmente grato expresarle nuestro profundo interés en servirles, ofertándoles nuestra experiencia y garantía de nuestro trabajo, ya que estamos enfocados a la plena satisfacción del cliente.

Para el efecto cuento con profesionales y técnicos altamente especializados y capacitados, con vocación de servicio y sumamente interesados en la seguridad, así como también en la calidad de nuestro servicio. Además operamos las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Para asegurar la calidad los servicios ofertados todo el personal posee con vasta experiencia en la ejecución de todo tipo de obra en trabajos metalúrgicos, obra civil y soldadura, además de capacitación y permiso en Matrícula Abordo dictado por Fundación Ecuatoriana de Estudios Marítimos FUNDEMAR.

Contamos en nuestro Parque de Maquinarias con máquinas y equipos de seguridad industrial, cada día nos superamos para tener mayor soporte mecánico.

Por lo expresado mucho les agradeceremos nos brinden la oportunidad de demostrar nuestra experiencia en su prestigiosa empresa.

2



MISIÓN

Prestar servicios con alto nivel de compromiso y de alta calidad en las áreas de fabricación, montajes, estructuras, mantenimiento, reparaciones, recuperación de piezas por soldadura y fabricaciones diversas en requerimientos Navales e Industriales.

VISIÓN

Ser líderes en servicios profesionales en fabricación, montajes, estructuras, mantenimiento, reparaciones, recuperación de piezas por soldadura y fabricaciones diversas en requerimientos Navales e Industriales.

☎ 3 077607 / 0999179938
✉ jorgamitajk@hotmail.com
📍 Calle Novena entre la B y la C.
📍 Guayaquil - Ecuador

GARANTÍA

Nuestra garantía responde a todas las exigencias de nuestros clientes, brindamos un servicio completo buscando el mejor diseño, técnica y ofreciendo funcionalidad en cada uno de los proyectos realizados; contando con el personal idóneo y especializado en el área de la industria y naval.

3

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Consolidarnos como líderes de proyectos en fabricación, montajes, estructuras, mantenimiento, reparaciones, recuperación de piezas por soldadura y fabricaciones diversas en requerimientos Navales e Industriales de nuestro país.

POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD

El mejoramiento continuo de los procesos de trabajo es en una de las prioridades de nuestra organización.

Supervisar, evaluar y recompensar de manera óptima el desempeño de mis colaboradores.

Se debe mostrar que la seguridad no es una necesidad, si no formar un hábito y cultura aplicable en el cumplimiento de nuestros plazos y metas.

PERSONAL TÉCNICO

Mis colaboradores son de acuerdo al perfil de trabajo que demanda cada cliente, para así ser sinónimos de garantía en cada trabajo encargado.

Cuanto con los siguientes técnicos especializados:

- Soldadores universal
- Supervisor de montaje
- Maestros Soldadores
- Supervisor de procesos
- Maestros Armadores



☎ 3 077607 / 0999179938
✉ jorgemitaik@hotmail.com
📍 Calle Novena entre la B y la C.
📍 Guayaquil - Ecuador

PRINCIPALES CLIENTES

NEGOCIOS INDUSTRIALES REAL "NIRSA" S.A.

- 👤 Ing. Luis Pote
- 📍 Av. Carlos Luis Plaza Darín y Democracia.
- ☎ 2284010 - 0959643308

JANEC S.A.

- 👤 Ing. Andrés Espinoza
- 📍 Vía Playas Posorja: Av. Jambell S/N y Teodoro Wolf.
- ☎ 2830088 - 0992732992

ASTILLERO MARIDUEÑA S.A.

- 👤 Ing. Wilson Quinde
- 📍 Guazmo Norte Mz. 3 Solar 1-2 junto a VOPAK.
- ☎ 2431192 - 0994244598

- Fabricación de estructuras metálicas de bodegas, galpones;
- Fabricación, reparación e instalación de portones de bodega;
- Fabricación y reparación de mezanines y mamparos;
- Fabricación de estructuras de cubiertas;
- Montaje e instalación de calderos, chimeneas, tanques de reservorios;
- Fabricación de moldes para pilotes;
- Reparación de plataformas para cabezales;
- Reparación de baldes de volquetas;

SERVICIOS PRESTADOS

SERVICIOS INDUSTRIALES

- Fabricación y reparación de transportadoras de banda y cadena;
- Fabricación de torres de despacho de materiales al granel;
- Reparación y mantenimiento de clasificadoras de botellas;
- Cambio de bases e instalaciones de generadores;

- ☎ 3 077607 / 0999179938
- ✉ jorgemitoj@hotmail.com
- 📍 Calle Novena entre la B y la C.
- 📍 Guayaquil - Ecuador




- Reparación de circuitos hidráulicos;
- Reparación de tanques de silos de granos;
- Fabricación y reparación de secador;
- Reparación de centrifugas;
- Reparación de sinfines con sus respectivos cajones;
- Fabricación e instalación de ventiladores de caracol;
- Fabricación de filtros de humo;
- Fabricación de ciclones de polvo;
- Fabricación de tolvas de descarga;
- Fabricación de tolvas móviles;
- Construcción de defensas del muelle;
- Fabricación de trampas de polvo;
- Fabricación e instalación de tanques de químicos y combustibles móviles y estacionarios, etc.



SERVICIOS DE CONSTRUCCIÓN DE ESTRUCTURAS

- Fabricación de Porticadas;
- Fabricación de Oáscaras;
- Fabricación de Colgantes;
- Fabricación de estructuras isostáticas;
- Fabricación de estructuras hiperestáticas;
- Fabricación de estructuras de pórticos con nudos rígidos;
- Fabricación de sistemas de cimentación con anclaje;
- Fabricación de anclaje de soporte a compresión;

 3 077607 / 0999179938
 jorgemitejk@hotmail.com
 Calle Novena entre la B y la C.
 Guayaquil - Ecuador

6

- Fabricación de anclaje de soporte a tracción;
- Fabricación de anclaje de soporte a flexión;
- Fabricación de columnas simples;
- Fabricación de columnas compuestas;
- Fabricación de columnas cruciformes;
- Fabricación de columnas tubulares;
- Fabricación de columnas macizas;
- Fabricación de columnas armadas;
- Fabricación de columnas externas;
- Fabricación de losas de hormigón reforzado fundido en sitio;
- Fabricación de losas prefabricadas en hormigón;
- Fabricación de losas "metal deck" terminado en hormigón;



SERVICIOS NAVALES

- Fabricación de tuberías y accesorios;
- Reparación de casco arriba de línea de agua (cambio de planchaje y estructuras);
- Reparación de cubierta (cambio de planchaje y estructura);
- Reparación de mamparos;
- Reparación e instalación de pisos de cubierta, puentes y entrepuentes;
- Reparación área de cocina (mesones, lavaderos y mesas de acero inoxidable);
- Reparación de bases de botes de salvavidas mecanizados de babor y estribor;

☎ 3 077607 / 0999179938
 ✉ jorgemitojk@hotmail.com
 📍 Calle Novena entre la B y la C.
 📍 Guayaquil - Ecuador

- Fabricación e instalaciones de tuberías de aguas negras, agua contra incendios, agua de radiadores de máquinas y combustible (cobre, acero de carbono, acero inoxidable);
- Fabricación e instalación de ventoleras;
- Cambio de rodones en babor, estribor, popa y proa;
- Cambio de válvulas;
- Cambio de base de cajas de rebose y tapas de registro;
- Cambio de serpentines de las cubas de pescado;
- Reparación de pangas;
- Reparación de lancha y gabarras de carga;
- Reparación de speed boat (lanchas rápidas)
- Fabricación e instalación de mástil pluma principal;
- Fabricación de pangas, lancha y gabarras;
- Reparación de circuitos hidráulicos;
- Reparación de banco de CO2;
- Fabricación e instalación de pescantes;
- Reparación de rampa;
- Reparación de cofa y ante cofa;
- Fabricación e instalación de vitas, puertas de estanco, etc.,



☎ 3 077607 / 0999179938
 ✉ jorgamitajk@hotmail.com
 📍 Calle Novena entre la B y la C.
 📍 Guayaquil - Ecuador

LISTADO EQUIPO Y HERRAMIENTAS

EQUIPOS

- Soldadura Multiuso Mig 350 Amp.
- Soldadura Multi uso Tig 250 Amp.
- Soldadura Eléctrica 300 Amp.
- Soldadura para Electrodo Revestidos.
- Equipo Autógena Completo.
- Equipo de Plasma hasta ¾ +

MAQUINARIAS Y HERRAMIENTAS

- Caja de llaves mixtas
- Taladra Pedestal

- Prensa de tornillos (8" – 44")
- Cortadora de metal
- Remachadora
- Pulidora
- Teclas (1-12)
- Teclas Oamarón
- Caja de herramientas varias
- Maquina soldadora Miller Inverted 350
- Equipo de oxicoorte
- Arnés para trabajos en Altura
- Extintores
- Botellas de Oxígeno
- Botellas de Gas
- Maquina de soldar Infra



☎ 3 077607 / 0999179938
✉ jorgemitojk@hotmail.com
📍 Calle Novena entre la B y la C.
📍 Guayaquil - Ecuador

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA JORMIT S.A. DE LA PARROQUIA POSORJA”** y problema de investigación: **¿Cuál es el impacto de la falta de planificación de comunicación interna en el mejoramiento del clima organizacional de la empresa JORMIT S.A. ubicada en la Parroquia Posorja Provincia del Guayas, en el año 2018?**, presentado por ISAAC BENJAMIN PONGUILLO MANZABA como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Presentado por el egresado:  **Isaac Benjamin Ponguillo Manzaba**

Tutor : **PhD Simón Alberto Illescas Prieto** 

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.


Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCIT


Firma

