



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

**TEMA:**

**PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA  
ORGANIZACIONAL Y EL PROCESO DE CONTROL EN LA EMPRESA  
HELP SERVICE S.A.**

**Autora:** Gorotiza Cruz Elena Annabelle

**Tutora:** Lcda. Lorena Rodríguez Gámez

Guayaquil, Ecuador

2018

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado primeramente a Díos por darme la fortaleza y salud para seguir adelante con mis proyectos, a mi familia por el esfuerzo que impartieron al otorgarme un estudio superior.

Annabelle Gorotiza C.

## **AGRADECIMIENTO.**

Agradezco primeramente a Díos por darme la salud, la bendición y la fortaleza necesaria para cumplir mis objetivos, a mi familia la cual me ha apoyado en este largo proceso estudiantil, a mis profesores por acompañarme en esta larga travesía y darme los conocimientos necesarios para cumplir con mi meta.

Annabelle Gorotiza C.

## **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: Plan de acción para mejorar la comunicación interna organizacional y el proceso de control en la empresa Help Service S.A y problema de investigación ¿Cómo afecta la comunicación interna de la empresa HELP SERVICE S.A. en el proceso de control del servicio de mantenimiento en áreas verdes?, presentado por Gorotiza Cruz Elena Annabelle como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGA 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.

Egresada:

**Gorotiza Cruz Elena Annabelle**

Tutora:

**Lcda. Lorena Rodríguez G.**

## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Gorotiza Cruz Elena Annabelle en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación: **Plan de acción para mejorar la comunicación organizacional y el proceso de control en la empresa Help Service S.A**, de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **TECNOLOGÍA 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*.

Gorotiza Cruz Elena Annabelle

No. de cedula: 0951540236



Firma





REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE No. 095154023-6

CIUDADANÍA  
APELLIDOS Y NOMBRES  
GOROTIZA CRUZ  
ELENA ANNABELLE

LUGAR DE NACIMIENTO  
GUAYAS  
GUAYAQUIL  
BOLIVAR /SAGRARIO/

FECHA DE NACIMIENTO 1994-11-01

NACIONALIDAD ECUATORIANA

SEXO F

ESTADO CIVIL SOLTERO

INSTRUCCIÓN BACHILLERATO PROFESIÓN ESTUDIANTE

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE  
XXXXXXXXXX

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE  
GOROTIZA CRUZ MERCEDES ELENA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN  
GUAYAQUIL  
2015-11-30

FECHA DE EXPIRACIÓN  
2025-11-30

001170557

CERTIFICADO DE VOTACIÓN  
4 DE FEBRERO 2018

122 JUNTA No.  
122 - 354 NUMERO  
0951540236 CÉDULA

GOROTIZA CRUZ ELENA ANNABELLE  
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA  
GUAYAQUIL CANTÓN  
XIMENA PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN:  
ZONA: 1

REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

CIUDADANA (O):

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

Jenny González B.  
F. PRESIDENTE/AE DE LA JRV

DOY FE: Que esta fotocopia  
Igual al documento original.

Guayaquil, 25 JUN 2018

Maria Perónica Zúñiga Rendón  
Notaria Trigesima Quinta  
del Cantón Guayaquil



## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



**Número único de identificación:** 0951540236

**Nombres del ciudadano:** GOROTIZA CRUZ ELENA ANNABELLE

**Condición del cedulaado:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR  
/SAGRARIO/

**Fecha de nacimiento:** 1 DE NOVIEMBRE DE 1994

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** MUJER

**Instrucción:** BACHILLERATO

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** No Registra

**Nombres de la madre:** GOROTIZA CRUZ MERCEDES ELENA

**Fecha de expedición:** 30 DE NOVIEMBRE DE 2015

Información certificada a la fecha: 25 DE JUNIO DE 2018

Emisor: AMANDA TALIA HILACA CRESPIN - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 35 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 187-132-25861



187-132-25861

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





Factura: 001-002-000044250



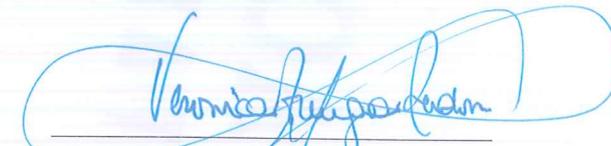
20180901035D01808



**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901035D01808**

Ante mí, NOTARIO(A) MARIA VERONICA ZUÑIGA RENDON de la NOTARÍA TRIGÉSIMA QUINTA, compareció ELENA ANNABELLE GOROTIZA CRUZ portador(a) de CÉDULA 0951540236 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 Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 25 DE JUNIO DEL 2018, (15:42).

  
ELENA ANNABELLE GOROTIZA CRUZ  
CÉDULA: 0951540236

  
NOTARIO(A) MARIA VERONICA ZUÑIGA RENDON  
NOTARÍA TRIGÉSIMA QUINTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

## **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 GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO:  
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

**TEMA**

Plan de acción para mejorar la comunicación interna organizacional y el proceso de control en la empresa Help Service S.A.

**AUTORA:** Gorotiza Cruz Elena Annabelle

**TUTOR:** Lcda. Lorena Rodríguez G.

**RESUMEN**

El estudio del presente trabajo situado en la empresa Help Service S.A, la cual ofrece servicio de mantenimiento de áreas verdes, entre otros; presenta una insuficiencia en la comunicación interna organizacional la cual disminuía el proceso de control, esto se reflejaba en las inspecciones respectivas, se muestra un manejo de control deficiente y carencia de comunicación interna organizada, por eso se desarrolla la propuesta de un **PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA ORGANIZACIONAL Y EL PROCESO DE CONTROL**, por ende en el marco teórico se analizan aspectos teóricos sobre los elementos, niveles y proceso de comunicación interna que inciden en el proceso de control empresarial, en la metodología se realiza un diagnóstico para evaluar los procesos de comunicación y

control empleando un diagrama de árbol, y en el capítulo IV por medio del modelo 5W/2H se elabora un plan de acción que permita conseguir el objetivo general de esta investigación, proponiendo como relevante, un protocolo comunicacional y el uso de formularios para documentar los procedimientos establecidos, y la información de una manera más organizada y formal.

**Comunicación  
interna**

**Control**

**Procesos**



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO**

**DE TECNOLOGÍA**

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

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO:  
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

**TEMA**

Plan de acción para mejorar la comunicación interna organizacional y el  
proceso de control en la empresa Help Service S.A.

**AUTORA:** Gorotiza Cruz Elena Annabelle

**TUTOR:** Lcda. Lorena Rodríguez G.

**ABSTRACT**

The study of the present work located in the company Help Service S.A, which offers maintenance service of green areas, among others; It presents an insufficiency in the internal organizational communication which diminished the control process, this was reflected in the respective inspections, it shows a poor control management and lack of organized internal communication, that is why the proposal of an **ACTION PLAN is developed. IMPROVE ORGANIZATIONAL INTERNAL COMMUNICATION AND THE CONTROL PROCESS**, therefore in the theoretical framework theoretical aspects are analyzed on the elements, levels and internal communication process that affect the business control process, in the methodology a diagnosis is made to evaluate the processes of

communication and control using a tree diagram, and in chapter IV through the 5W / 2H model an action plan is drawn up to achieve the general objective of this research, proposing as relevant a communication protocol and the use of forms to document established procedures, and information in a more organized and formal.

**Internal  
Communication**

**Control**

**Processes**

## ÍNDICE GENERAL

Contenidos	Páginas
CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO. ....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICES DE CUADROS.....	xv

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
Ubicación del problema en un contexto. ....	18
Situación conflicto .....	19
Formulación del problema. ....	20
Delimitación del problema.....	20
Variables de investigación .....	20
Evaluación del problema.....	20
Objetivos. ....	22
Justificación. ....	22

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

Fundamentación teórica .....	25
Antecedentes históricos.....	25
Proceso administrativo. ....	25
La comunicación interna organizacional.....	26
Control. ....	27
Antecedentes referenciales.....	28
Servicio. ....	28
Comunicación interna organizacional en una empresa de servicio.....	29
Protocolo aplicado en la comunicación organizacional.....	37
Control. ....	38
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	43
Según ISO 9001:2015 establecen los siguientes parámetros: sistema de gestión de la calidad requisitos:.....	43
VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.....	48
Variable independiente.....	48
Variable dependiente.....	48
Definiciones conceptuales.....	49
Comunicación Interna.....	49
Procesos. ....	49
Control ....	49

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA**

Presentación de la empresa.....	50
Nombre completo rama o institución.....	50
Fecha de resolución de ley aprobada.....	50
Objeto social .....	50
Misión .....	50
Visión .....	51
Estructura organizacional de la empresa Help Service S.A.....	51
Plantilla de trabajadores.....	52
Clientes .....	55
Proveedores .....	55
Competidores .....	55
Principal servicio de Help Service S.A.....	56
Descripción del proceso objeto de estudio o de puesto de trabajo.....	57
Indicadores de Gestión.....	59
<b>DISEÑO DE INVESTIGACION</b> .....	<b>67</b>
Tipos de investigación.....	67
Pasos o procedimientos de la investigación.....	70
Técnicas e instrumentos de la investigación.....	71

### **CAPÍTULO IV**

#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Propuesta evaluando el diagrama de árbol.....	90
Plan de acción .....	92
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>100</b>

RECOMENDACIONES.....	101
BIBLIOGRAFÍA.....	102
ANEXOS.....	106

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>Títulos:</b>	<b>Páginas:</b>
Gráfico n°1	
Esquema de importancia de la comunicación en la empresa.....	30
Gráfico n°2	
Proceso de la comunicación organizacional.....	33
Gráfico n°3	
Elaboración de las fases de la comunicación empresarial.....	33
Gráfico n°4	
Administrativo y operarios general.....	52
Gráfico n°5	
Personal administrativo.....	53
Gráfico n°6	
Personal operativo.....	54
Gráfico n °7	

Flujograma de trabajo de Help Service	58
Gráfico n°8	
Detección de errores en las obras	64
Gráfico n°9	
Detección de errores en las obras	65
Gráfico n°10	
Detección de errores en las obras durante el año	66
Gráfico n°11	
Análisis de control y comunicación	73
Gráfico n°12	
Tipos de control	75
Gráfico n°13	
Resultado de la lista de chequeo	80
Gráfico n°14	
Resultados del cuestionario	84
Gráfico n°15	
Resultados de implementar el protocolo de comunicación	97

Gráfico n°16

Propuesta de protocolo sobre comunicación organizacional.....	99
---	----

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Títulos:</b>	<b>Páginas:</b>
Cuadro n°1	
Evolución del proceso administrativo.....	25
Cuadro n°2	
Esquema de comunicación.....	31
Cuadro n°3	
Organigrama de la empresa Help Service.....	51
Cuadro n°4	
Libro de obra.....	60
Cuadro n 5	
Clasificación de fuentes de información.....	71
Cuadro n°6	
Diagrama de árbol en el que se relacionan los procesos de comunicación organizacional y control.....	76
Cuadro n°7	

Lista	de	chequeo	
.....			79
Cuadro n°8			
Propuesta	de	diagrama	de
árbol.....			91
Cuadro n°9			
Plan de acción para mejorar la capacidad de control y comunicación			
empresarial en Help Service S.A.....			94

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Ubicación del problema en un contexto.**

La comunicación interna organizacional es imprescindible para poder combinar bien los trabajos que se requiere en la empresa, aplicarlo como un método estratégico para la mejora continua de los procesos de control para poder alcanzar una labor más eficiente.

La comunicación también es un proceso por el cual se transfiere información de emisor a receptor, es decir que este va produciendo un cambio de información, una transferencia de mensajes, ideas, opinión, indagación que se a su vez es receptado entre las personas para un beneficio común. (Fernández, 2017, p.3). Esta cita refleja que actualmente la aplicación inadecuada de la comunicación interna resulta como un factor no beneficioso para la empresa y a su vez incide en el proceso de control llegando a un nivel en que no se informa ciertos detalles o labor que se debe realizar, y eso afecta en el resultado del trabajo.

La importancia de la comunicación interna organizacional se debe incluir como un instrumento fundamental para una organización, para mejorar los procedimientos y facilitar estructuras o parámetros, donde se determina en un control en las MI PYMES de una manera eficiente y a su vez en una organización eficaz en los procesos empresariales. (Fernández, 2017, p.5) La comunicación actualmente es un factor esencial para el control porque va relacionado para fortalecer los lazos internos y los procesos jerárquicamente.

El control es el instrumento por el cual se aplica para varios tipos de procedimientos, métodos, e instrumentos, donde se van a integrar en la empresa con el fin de otorgar un buen manejo de la función administrativa, y de procesos del control. (Pérez & Carballo, 2013, p.30). Esta cita refleja que el control tiene una gran importancia en los procesos

empresariales, mediante el cual se lleva a cabo etapas como la planificación, dirección y control, para tener un trabajo eficaz y obtener un mejor resultado.

## **1.2 Situación conflicto**

La empresa HELP SERVICE S.A. ofrece servicios industriales, Construcción en mantenimiento en áreas verdes, entre otros, en el cantón la libertad, donde se maneja un cronograma entre los supervisores y obreros, el cual se labora fácilmente, pero no tienen una organización adecuada, que permita ofrecer un eficiente proceso de control.

El trabajo insatisfactorio o incompleto se detecta cuando realizan las inspecciones obligatorias previas a la entrega del trabajo, el cual se llega a identificar un manejo escaso de ciertos procesos, omisión de cierta labor que generalmente se relaciona con el control.

En la empresa de servicio HELP SERVICE S.A. se observa una carencia de control y de comunicación interna, el cual no permite mostrar una eficiencia en el control de los mismos y se refleja en lo siguiente:

- Fricciones entre el personal por información ambigua.
- Entrega atrasada por mal manejo de procesos.
- La empresa no crece profesionalmente.
- Perdidas económicas al utilizar medidas no adecuadas.

### 1.3 Formulación del problema.

¿Cómo afecta la comunicación interna de la empresa HELPSERVICE S.A. en el proceso de control del servicio de mantenimiento en áreas verdes?

### 1.4 Delimitación del problema.

- **Campo:** Administración de empresas
- **Área:** Control.
- **Aspectos:** Comunicación organizacional.
- **Periodo** 2018

### 1.5 Variables de investigación

**Variable independiente:** Comunicación interna.

**Variable dependiente:** Proceso de control.

### 1.6 Evaluación del problema.

**CLARO:** Porque analiza las falencias que involucran a la comunicación organizacional la cual incide en los procesos de control, también se establece un aspecto teórico de las mismas, donde se maneje un parámetro adecuado del procedimiento.

Existe evidencia de un manejo inadecuado del proceso, donde se ayuda con herramientas que sirve a su vez como guía, dando parámetros de control, la importancia del mismo, donde se procura un mejor resultado.

**RELEVANTE:** Porque refleja la importancia de la comunicación organizacional, donde se está involucrado el control de las mismas, además sirve como guía para solucionar problemas, tanto profesional como económicamente, donde se otorga un campo lleno de oportunidades para la construcción participativa entre los trabajadores, dando un cambio positivo para el mismo. (Buenaño, 2014, p.21).

Ayuda futuros proyectos de investigación en la resolución de problemas en los procesos empresariales y que, en la comunicación interna

organizacional, donde se ofrece técnicas adecuadas para el análisis de sus procedimientos y establecer un control más eficiente.

**CONCRETO:** Porque se propone una mejora en la comunicación interna organizacional que a su vez facilite al control de los procesos de manera más eficiente, donde se establecen herramientas de diagnóstico para analizar las falencias durante sus procedimientos, métodos de control que se utilicen en las mismas. (Pérez & Carballo, 2013, p.30)

**FACTIBLE:** Porque sirve como guía a futuros proyectos o investigaciones al observar inquietudes o falencias en los procesos administrativos, donde se relacionan aspectos que ayuden a reducir dificultades en los procesos de control, donde se establecen medidas o parámetros a seguir, donde a su vez optimiza recursos, ya sea de corto o mediano plazo.

Ayuda a la empresa a buscar herramientas adecuadas que sirvan a su vez al desarrollo de las mismas como una buena planificación de sus procesos, donde se vean evidenciados el avance o progreso de las mismas.

**EVIDENTE:** Porque se presenta la dificultad en los procesos actualmente al no generar una comunicación eficaz, donde se refleja en una desorganización al no tener un control que se adecue a sus necesidades empresariales.

Al no tener un nivel comunicacional interna eficiente tiende a producir procesos inadecuados como: información distorsionada, o simplemente el mensaje no es evidenciado afectando en el procedimiento, se debe incluir una comunicación escrita para que sus labores sean más eficientes, donde su estructura sea más clara y precisa. (Fernández, 2017, p.5)

**VARIABLES:** Porque se identifica las variables de investigación las cuales son: Comunicación interna y procesos de control, donde se enfoca a la comunicación de una manera más eficiente, involucrando en la mejora de sus procesos de control empresarial, también se propone algunos aspectos teóricos el cual permite el uso de herramientas

adecuadas para disminuir los problemas internos de una manera más clara y precisa.

## **1.7 Objetivos.**

### **Objetivo general.**

Proponer mejora en el proceso de comunicación interna organizacional de la empresa C.I.A HELPSERVICE S.A., que incida satisfactoriamente en el proceso de control del servicio de mantenimiento en áreas verdes.

### **Objetivos específicos.**

- Fundamentar aspectos teóricos de la comunicación organizacional y el proceso de control.
- Diagnosticar las falencias que tiene la comunicación interna actual y determinar cómo incide en el proceso del control del servicio de mantenimiento en áreas verdes.
- Proponer mejoras en el proceso de comunicación interna garantizando que se cumpla el proceso de control en de la empresa Help Service S.A.

## **1.8 Justificación.**

### **Conveniencia**

Este trabajo es conveniente porque contribuye a mejorar una comunicación ineficaz existente que afecta al control de sus procesos, donde se ayuda a establecer aspectos teóricos de la comunicación interna y el control para una labor más eficaz y eficiente, para el beneficio en sus procesos empresariales, a su vez se analizan herramientas de diagnóstico para que el control sea más efectivo, dando como resultado una entrega del servicio satisfactoria.

### **Relevancia Social**

Porque con esta propuesta se busca la mejora del control en los procesos empresariales, antiguamente en las empresas la comunicación interna organizacional no era un factor fundamental solo bastaba con cumplir

procedimientos ya establecidos, pero actualmente se le otorga herramientas la cual ayude a diagnosticar medidas no adecuadas; donde se adapta la capacidad de rendimiento del trabajador perfeccionando en sí su desempeño laboral, con el fin de tener un mejoramiento de corto a mediano plazo, también comunicar al tener retroalimentación en los mismos ya que se está verificando los pasos para llevar a cabo el trabajo eficazmente.

### **Implicaciones prácticas.**

En la presente investigación se utiliza ciertos parámetros que a su vez ayuda con una problemática existente, donde se busca un mejoramiento interno. También se refuerza al investigador en la búsqueda de soluciones alternativas mostrado en el siguiente punto:

- Puede ayudar con los procesos empresariales enfocándose en buenos resultados.
- Un buen resultado a su vez contribuye buenos ingresos en un futuro en la entidad, y crecimiento profesional
- El nivel socioeconómico puede ser analizado, optimizando los recursos necesarios.
- El presente trabajo puede ser utilizado para análisis, fines investigativos o proyectos en crecimiento, o solo como recomendación para hacer crecer su negocio.

### **Valor metodológico.**

Porque se logra otorgar medidas adecuadas para mejorar el proceso de control y el nivel de comunicación interna, para disminuir falencias, también se ofrecen aspectos teóricos de comunicación interna y control para el desarrollo de las mismas, está relacionado con las dos variables de investigación.

También es recomendable para futuros proyectos o emprendimientos, donde ayude a establecer herramientas para una comunicación eficaz, y un control en los procesos de manera adecuada, delegando las actividades de una manera más eficiente, y así mostrar resultados más eficaces, es aquí donde se apoya la teoría de Elton Mayo quién funda la

Escuela de Relaciones Humanas, él estudia la conducta humana para saber la importancia de los resultados empresariales, donde se muestra que una buena comunicación interna está relacionada con un control eficaz.

**Utilidad metodológica.**

El presente trabajo se desarrollan herramientas de diagnóstico como el diagrama de árbol el cual ayuda a disminuir falencias en el proceso de control, o simplemente evidenciarla, donde se busca renovar el proceso de control al comunicar dichos procedimientos como un informe de avances, y seguir así un protocolo de comunicación con el fin de crecer profesionalmente y económicamente.

Ayuda en el desarrollo de las dos variables de investigación, comunicación interna y proceso de control, al otorgar medidas adecuadas explicadas anteriormente, como recomendaciones o ideas de negocio, también se demuestra que una buena comunicación interna está relacionada con un control eficaz en sus procesos empresariales.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2 Fundamentación teórica

##### 2.1 Antecedentes históricos.

###### 2.1.1 Proceso administrativo.

A mediados del siglo XVII el proceso se integra en las empresas industriales desarrollándose lentamente, pero es a partir de 1776 después del invento de la máquina de vapor a cargo de James Watt, nace la actividad denominada proceso, en la producción industrial, ya que resulta una base para el mismo, en la época de la organización social y comercial. (Luna, 2015, p.4)

En la época de la revolución industrial se refleja con mayor fuerza, ya que el proceso es un factor importante para determinar parámetros, fases, y control. A continuación, se muestra la evolución histórica de las empresas donde se lleva a cabo ciertos procesos administrativos:

**Cuadro n°1 Evolución del proceso administrativo**

<b>Evolución histórica</b>		
<b>Épocas</b>	<b>Periodos</b>	<b>Años</b>
Artesanal	Antigüedad - inicios de la revolución Industrial	1780
Industrialización	Primera revolución industrial	1780-1860
Desarrollo industrial	Segunda revolución industrial.	1860-1914
Grandes industrias	Entre las dos Guerras Mundiales.	1904-1945
Edad contemporánea	Posguerra	1945-1980
Globalización	Actualidad	1980

**Elaborado por Luna Alfredo**

**Fuente: Libro proceso administrativo.**

Es importante recalcar que el proceso poco a poco se integra desde la antigüedad, toma tendencia ahora en las empresas, ya que se requiere de personal para cada procedimiento operacional, es así como nace el

proceso. Un procesamiento ayuda generar control a la empresa, construye medidas o parámetros, a su vez sirve como guía para el trabajador, también determina la planeación ya que es la base del proceso administrativo. Al contar con un procedimiento adecuado, damos factibilidad a la organización en sí, a obtener proyección de un plan que se logre, y controles que se ejecuten de manera adecuada. (Luna, 2015, p.1)

### **2.1.2 La comunicación interna organizacional.**

La comunicación interna organizacional proviene del siglo XX de las teóricas clásicas como la de Frederick Taylor (Escuela de gestión científica), Henry Fayol (Escuela Moderna de Gestión operacional) y Max Weber (Escuela de organización clásica, donde se interesará por las relaciones humanas que existe a nivel empresarial, el desarrollo del comportamiento organizacional, mejorando a si el nivel de productividad en el entorno productivo empresarial de los trabajadores (Freijeiro, 2011).

Pero tomo más relevancia con el estudio de Elton Mayo, quién funda la Escuela de Relaciones Humanas, profundiza el nivel de comunicación empresarial, donde se estudia la conducta humana y para saber la importancia de los resultados empresariales, debe existir también buena comunicación de la misma para informar lo que sucede internamente en la entidad.

Según Freijeiro (2011) “las vías de control del comportamiento no provienen de los jefes, sino de los propios compañeros” (p. 17). Esta cita refleja que la comunicación interna influye en las relaciones humanas, en este caso interpersonal entre trabajadores, donde el mando medio no observa la comunicación como algo relevante, sino como una pérdida de tiempo.

La comunicación es una herramienta de trabajo fundamental, ya que beneficia en los resultados empresariales y procesos de control, donde se contribuye en el buen desempeño a nivel laboral.

En la actualidad en las empresas se debe establecer una comunicación eficaz que ayude a generar beneficios, un control administrativo eficaz, que ayude a disminuir pérdidas económicas por un mal procedimiento si llega a ocurrir una deficiencia, establecer parámetros de comunicación de manera más eficiente, ya que la comunicación determina parámetros que el trabajador debe seguir, fundamentos que se debe cumplir y controles que genere trabajos finales más excelente. (Freijeiro, 2011, p18)

### **2.1.3 Control.**

El control nace desde 1554, donde se establece su marco administrativo imperial en nueva España, en el cual se refleja un proceso de control empresarial y a su vez su función administrativa. En 1900 donde toma más relevancia el control administrativo, el científico Taylor Frederick Winslow propone el método científico de analizar los trabajos y elevar eficiencia de las tareas de producción, pero es en 1985 Lawrence con los estudios administrativos reconoce la importancia de las funciones administrativas, llevando un control adecuado. (Franklin, 2007, p.6).

El control es el instrumento que mide el grado del desempeño empresarial, como el cumplimiento de los objetivos de la empresa, y la función laboral. El control es la verificación y medición donde el proceso se lleva a cabo, por eso va combinado en la actualidad las empresas donde se desarrolla planes que a su vez permita la veracidad de los trabajos, donde se ayuda a prevenir errores en los procesos. (Verónica, 2012, p.19)

Actualmente el control administrativo o de proceso, ha mostrado una eminencia superior en su aplicación en todo tipo de industria, tanto en productos o servicios, reduciendo errores y aumentando ganancias. A su vez procede también en el proceso administrativo en la planeación dirección y control, el cual se debe ejecutar de manera conveniente.

## **2.2 Antecedentes referenciales.**

### **2.2.1 Servicio.**

Un servicio es el conjunto de actividad que se realiza y se ofrece al consumidor el cual busca satisfacer las necesidades, es intangible, es decir que no se puede poseer del mismo, solo otorgarlo, esto va relacionado con algún producto o servicio según el tipo de empresa. (Escudero, 2014, p.6). Esta cita señala que el servicio es una actividad de prestaciones que el cliente espera obtener a través de sus necesidades básicas, la empresa que otorga servicios conoce la necesidad de los clientes, pero también sus procesos internos, por eso se debe aplicar una labor eficiente.

#### **2.2.1.1 Características del proceso administrativo en una empresa de servicio.**

La satisfacción está garantizada en calidad, tiempo, dinero; es decir, exigencias que los clientes hacen a las empresas, y a su vez la empresa aumenta sus estrategias para analizar las necesidades respectivas, para mejorar la capacidad del servicio al cliente, y preferencias que puedan tener con el paso del tiempo.

- El servicio debe realizarse a tiempo y de manera adecuada.
- Tener los objetivos estén claros.
- Observar el nivel de pérdidas o ganancias que brindamos en cada servicio.
- El nivel de satisfacción dependerá del resultado que brinde la empresa.
- El servicio debe ser correcto

#### **2.2.1.2 Elementos del proceso de una empresa de servicio.**

El proceso de servicio es de quien lo realice (trabajador-cliente), si es una empresa de servicio, depende del nivel de los resultados obtenidos o en el análisis de sus procesos, los elementos sirven como guía para una labor administrativa, y es más fácil diferenciar cierto error obtenido por insuficiencia de atención. (Maldonado , 2015, p.9).

- Establecer herramientas adecuadas para realizar un buen procedimiento.
- Lograr un resultado positivo en el proceso y también al momento de la entrega del trabajo.
- Analiza cualquier inquietud que se presente.
- Ser puntual con los procedimientos brindados.

### **2.2.1.3 Ventajas al elaborar un proceso eficaz.**

Al elaborar un proceso eficaz en el servicio otorgamos beneficios a la empresa tales como:

- Con un plan adecuado se reducen errores.
- Ayudan integralmente al aseguramiento de la calidad del servicio.
- Muestra disciplina en los trabajadores.
- Ayuda en la organización de los procesos.
- Buenos resultados.

## **2.2.2 Comunicación interna organizacional en una empresa de servicio.**

Según Fernández (2017) “la comunicación es un proceso en la cual se transmite información de emisor a receptor, y este produce un intercambio de mensajes, ideas, u opiniones entre las personas” (p.3). Esta cita refleja que, al tener una comunicación eficaz en la entidad, ayuda a su vez en el intercambio de información de una manera más eficiente, el cual beneficia a los procesos de control.

### **2.2.2.1 Importancia de la Comunicación interna organizacional.**

La importancia se transmite cuando la comunicación organizacional es adecuada, indicar el procedimiento al trabajador, informar de algo importante, o relevante que tenga sus procesos en la empresa, por ejemplo:

- La comunicación telefónica, si es necesario reflejar algún procedimiento, información que deban implementar.
- Charlas dirigidas a Grupos de trabajadores.
- Reuniones para saber los avances que existe en el proceso de trabajos.

- Comunicación personal, si es necesario notificar algún procedimiento a supervisores o trabajador de la empresa.

### Gráfico n°1

Esquema de importancia de la comunicación en la empresa



Elaborado por Jiménez Alicia

Fuente: Comunicaciones en las relaciones profesionales

#### 2.2.2.2 Características de la comunicación interna organizacional.

La comunicación interna es “un medio de gestión destinado a primer orden, ya que su objetivo principal es que ocurra una buena relación laboral entre los trabajadores con el fin de obtener mejores procesos, con el cual logre a disminuir alguna inexactitud que transcurra en un proceso. (Escudero, 2017, p. 41). Esto quiere decir que la comunicación interna no es solo algo importante, es un factor estratégico para mejorar el control de los procesos y la relación laboral:

- Debe ser efectiva y clara
- No debe distorsionarse al momento de enviar el mensaje, caducidad del mensaje.
- Prestar atención al mensaje o información recibida.
- Retroalimentación de la comunicación. permiten a los trabajadores o personas dentro de una empresa a plantearse preguntas y retroalimentar la información.
- Rectificación del mensaje, permite la corrección del mensaje o información transmitida.

#### 2.2.2.3 Esquema de procesos de la de comunicación interna organizacional.

Según Freijeiro (2011) “las técnicas y herramientas de comunicación se van a emplear en la empresa, va a depender de factores tales como la estructura, la cultura de la misma, además del perfil de sus empleados

que es fundamental” (p. 46). Esto refleja que la organización debe ser más participativa, que cada nivel departamental debe tener un nivel de comunicación estándar, de arriba hacia abajo, cada individuo sabe el trabajo que tiene que hacer, pero también debe comunicar los procedimientos para que se pueda resolver algún conflicto o problema que puedan tener durante estos cambios, tener un soporte del mismo como reportes, el desempeño o avances en los trabajos que se ejecutan.

### **Cuadro n°2**

#### **Esquema de comunicación.**

Este esquema demuestra los pasos que deben realizarse para una comunicación efectiva:

Destinatario	Mensaje	Soporte
--------------	---------	---------

Elaborado por Freijeiro

Fuente: Técnicas de la comunicación

#### **2.2.2.4 Los canales o medios de comunicación organizacional.**

Esto se debe utilizar en las empresas, para los procesos que se realice, existe dos formas de realizarlo:

- **Canales personales.**

Este medio se implementa de forma más personal en las empresas por ejemplo en las reuniones o entrevistas a trabajadores.

- **Canales interpersonales.**

Es a través de la publicidad, también refleja el nivel de importancia que existe sobre la comunicación y su manejo interno donde no solo el trabajador tiene que realizar sus obligaciones, sino saber interactuar mediante comunicados o formularios de proceso todo lo que conllevan en las actividades.

La comunicación se la considera como un gasto en los procesos anteriores y no como una inversión que la empresa pueda obtener para su beneficio.

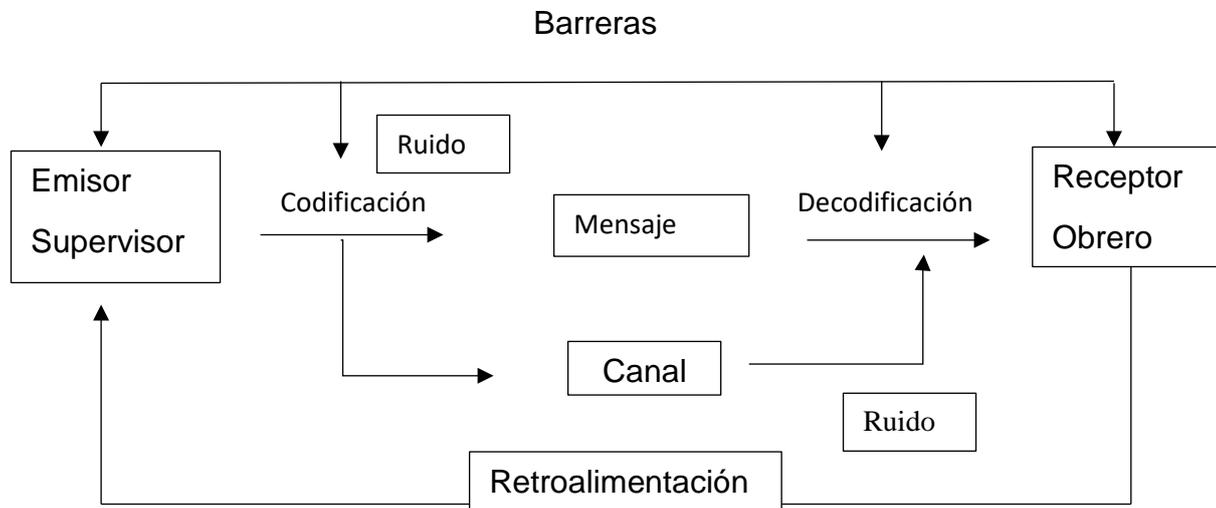
#### **2.2.2.5 Elementos de la comunicación interna organizacional.**

- Fuente: Recolección de información
- Emisor: Transmite la información a través de la codificación
- Receptor: Persona que recibe el mensaje y lo entiende gracias a la decodificación, existe dos tipos de receptores, activo y pasivo.
  - Activo: Es la persona que recibe el mensaje, lo percibe y lo guarda.
  - Pasivo: Es aquella persona que solo recibe el mensaje.
- Código: Percibe el conjunto de reglas que se utiliza para elaborar el mensaje.
- Mensaje: Medio que contiene la información
- Canal: Es el medio del cual el emisor transmite el mensaje.
- Situación: Es la ilusión de la zona geográfica temporal, del cual se realiza el acto comunicativo.
- Ruido: Es el elemento negativo el cual interrumpe el acto comunicativo y desorganiza el mensaje.
- Retroalimentación: interacción del proceso comunicativo, es decir es la respuesta del mensaje percibido

A continuación, se presenta un proceso de comunicación interna, y como se transfiere el mensaje, de manera gráfica.

**Gráfico n°2**

**Proceso de la comunicación interna organizacional**



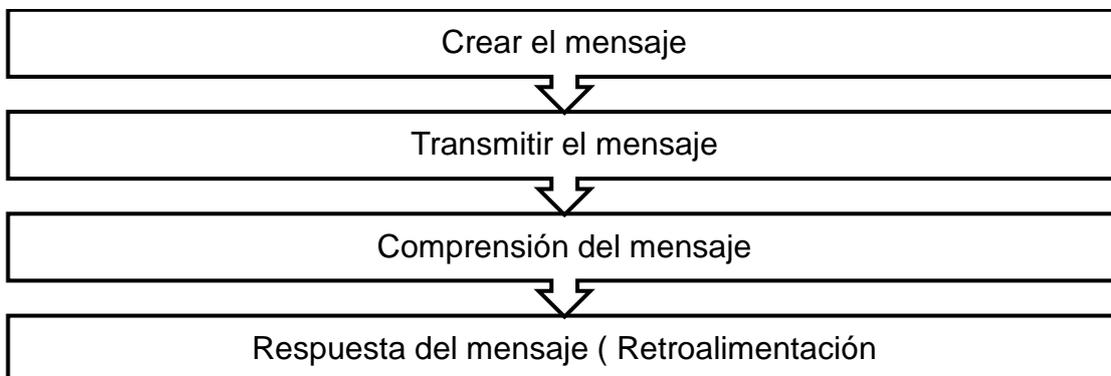
Elaborado por la autora

**2.2.2.6 Fases de la comunicación interna organizacional.**

El siguiente modelo es una fase de estudio que está compuesta con los elementos que ayuda a identificar de manera correcta el trascurso de una comunicación, ya que en todo proceso empresarial tiene que existir fases que facilite la entrega de información y que se ejecute adecuada. (Jiménez, 2012, p.10). Esta cita nos refleja que as fases nos permiten percibir como la comunicación de una manera eficaz.

**Gráfico n°3**

**Elaboración de las fases de la comunicación organizacional.**



Elaborado por Jiménez.

Fuente: Comunicaciones en las relaciones profesionales

- Crear el mensaje: El emisor pretende transmitir el mensaje, para elaborar el mismo necesita, códigos y signos.
- Transmitir el mensaje: El emisor transmite el mensaje al receptor, el canal y el medio de transmisión varían.
- Comprender el mensaje: El receptor recibe el mensaje que ha traspasado el emisor, deberá decodificarlo y disminuir el ruido (barreras).
- Responder el mensaje: Es cuando el receptor responde el mensaje que le ha sido enviado.

#### **2.2.2.7 La comunicación estratégica organizacional en la actualidad**

Según Buenaño (2014) la comunicación estratégica “Permite abrir el campo de análisis y presentar una opción no únicamente para el debate o la crítica, sino para la construcción participativa de estos dos momentos de los cuales no enfrentamos” (p. 21). Esto quiere decir que no solo se debe enfocar en los procesos, sino en las ideas que quiere implementar los trabajadores, con el fin de otorgar un beneficio y satisfacción empresarial.

Realizar una buena comunicación interna organizacional logra establecer interacción entre trabajadores, saber el proceso respectivo, empleando de manera correcta sus procedimientos, a su vez cambia el nivel de tensión empresarial, esto otorga beneficios a la empresa como la satisfacción no solo de los trabajadores, sino de sus procesos.

#### **2.2.2.8 Propósito de una comunicación efectiva.**

Las empresas en la actualidad buscan que la comunicación sea efectiva, clara y eficaz entre los trabajadores con el fin de mejorar los procedimientos y relaciones interpersonales.

- Satisfacer las necesidades internas de la empresa y los trabajadores.
- Mejorar el control de los procesos de manera más eficaz.
- Conseguir cambios en la organización, como el buen manejo de los procedimientos a seguir en la empresa.
- Establecer buenas relaciones laborales

### **2.2.2.9 Beneficios de la comunicación interna organizacional**

La comunicación interna influye en todo buen ámbito laboral que tengamos, la perspectiva sobre el manejo de la buena comunicación empresarial como factor estratégico laboral, se refleja en el comportamiento de la empresa y en el nivel de captación de los procedimientos, y los resultados que se pueda llegar alcanzar con una buena gestión de la comunicación interna. (Freijeiro, 2011, p.37). Esta cita refleja lo siguiente:

- Incentivar la iniciativa de los trabajadores.
- Coordinar esfuerzos para alcanzar los objetivos
- Facilitar los procesos en la toma de decisiones.
- Establecer oportunidades de desarrollo laboral en los trabajadores.
- Que el trabajador descubra que es un papel fundamental en la empresa, con sus ideas o recomendaciones.

### **2.2.2.10 Factores que influyen en la comunicación interna organizacional.**

- Buen manejo de las relaciones interpersonales.
- Información comprendida por el personal.
- Crecimiento profesional y económico empresarial
- Establecen objetivos claros de la entidad.

### **2.2.2.11 Tipos de comunicación.**

Existen tres tipos de comunicación que es utilizado para transmitir el mensaje.

#### **2.2.2.11.1 Comunicación visual**

Es cuando el receptor percibe los mensajes a través de la vista.

- Lenguaje de Imágenes
- Sonidos
- Comunicación Escrita

#### **2.2.2.11.2 Comunicación auditiva**

Es cuando el receptor percibe el mensaje a través del oído.

- Música
- Sonidos
- Comunicación oral como exposiciones.

#### **2.2.2.11.3 Comunicación táctil o kinestésica.**

- Mediante el contacto físico.
- Escritura Braille

#### **2.2.2.12 Barreras en la comunicación interna organizacional**

En ocasiones no siempre existe una buena comunicación empresarial, el mensaje puede llegar en óptimas condiciones como puede llegar distorsionado, o una carencia de información.

- Barreras causadas por el entorno: Es el elemento físico que influye negativamente sobre el mensaje; interrupciones, ruido del tráfico, interrupciones.
- Barreras causadas por el emisor: Lenguaje confuso, carencia de habilidades comunicativas, actitud negativa.
- Barreras causadas por el receptor: Carencia de atención hacia el mensaje, no hace el uso de la retroalimentación.

#### **2.2.2.13 Comunicación interna organizacional como factor direccional para romper las barreras.**

La comunicación direccional es la empresarial, es la comunicación más efectiva ya que ayuda a la organización a establecer parámetros para lograr una excelente comunicación y disminuir el problema en el proceso.

- Ruido.
- Distracción.
- confusión del mensaje
- Sobrecarga de información.

##### **2.2.2.13.1 Comunicación ascendente.**

Es cuando el empleado informa a su gerencia o mandos medios de la empresa, el trabajador enfatiza su información, mensaje o sugerencias acerca de la labor establecida.

#### **2.2.2.13.2 Medio de comunicación ascendente.**

El mensaje se envía mediante los siguientes parámetros:

- Correo electrónico
- Redes sociales.
- Cartas al director (comunicados).
- Reuniones directivas.
- Otros.

#### **2.2.2.14 Comunicación descendente**

Es cuando al trabajador se le informa su responsabilidad y se le otorga un informe o manual, como la normativa de la empresa, misión, visión, objetivos, procedimientos, etc.

#### **2.2.2.15 Comunicación horizontal o lateral.**

Información compartida por trabajadores del nivel jerárquico, nivel departamental, como en el área de procesos, el trabajador comunica al mando medio la actividad que se va a realizar.

### **2.3 Protocolo aplicado en la comunicación organizacional.**

El protocolo es un instrumento de comunicación en sí, que es utilizada por las personas en las empresas, el cual se maneja mediante normas, directrices, comportamientos y actuaciones comunes, formando relaciones entre organizaciones, instituciones, o regiones, determinando el liderazgo para un beneficio habitual. (Lairo, 2014, p.32). El protocolo establece ciertas normativas para un procedimiento de manera formal, con el fin de que sirva como una guía para que el trabajador y el la aplique.

Como lo indica en este capítulo hay manera de comunicarse y dirigirse a su equipo de trabajo.

Mediante canales como:

- **Canal personal.** - Donde se habla con la persona.

- **Canal interpersonal.** - cuando se elaboran cartas o algún informe donde se le comunique, de una manera más formal.

Pero existe el medio que puede utilizarse de manera más formal son:

- Correo electrónico.
- Documentos, informes.
- Llamadas.
- Otros

### **2.3.1 Control.**

El control es un instrumento fundamental para procesos de la empresa, mide el grado del desempeño laboral, su operación empresarial, como el cumplimiento de los objetivos dando total funcionamiento, mejoramiento y dirección, por el cual lleva una planeación y registro de los mismos. (Pérez & Carballo Veiga, 2013, p.30). Esta cita señala que el control es una demostración de algún procedimiento otorgado por la empresa, es la inspección de los procesos que se ejecuta o que lleva a cabo la organización con el fin de obtener un mejor resultado final. Es la revisión del parametro establecido, de lo planteado para verificar si se cumple el objetivo.

- Actividad o tarea asignada por dirigente.
- Medio de control para verificar si se cumple lo establecido.

#### **2.3.1.1 Etapas del proceso administrativo.**

Los procesos son parte de una empresa, puede destinar en la toma de decisiones, es decir; llegar a cambiar alguna decisión importante y también en cómo resolver un problema, ayudando al personal a estar más eficiente para sus labores diarias, con un plan adecuado que sirva de guía para los procedimientos, siendo claros, precisos, eficaz al momento de emplearlo. (Maldonado , 2015, p.9).

Un buen proceso es clave para que el procedimiento se emplee en la empresa de una manera eficaz.

Henry Fayol dictamina que el proceso de control presenta cinco funciones administrativas como, la planificación donde se elabora un plan

adecuado, la organización donde se establece parámetros, dirigidos por quien este a cargo ya sea el mando medio, etc. La coordinación donde se realiza ordenadamente la ejecución y el control de los procesos dictaminados. (Fernández, 2010, p. 21)

Son lo siguiente:

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control.

### **2.3.1.2 Planeacion**

Según George Terry citado por Luna indica que “ la planeación es la selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones respecto al futuro en la visualización y formulación de una actividad propuesta, que sea necesaria para alcanzar los resultados deseados” (p.58). Esta cita refleja que la planeación es un conjunto de análisis y actividades propuestas por los mandos medios que están direccionados en la empresa, tener un plan ayuda a determinar los procesos adecuadamente, tener en físico documentos que respalde su veracidad sirviendo como guía, y control del mismo.

#### **2.3.1.2.1 Importancia de la planeación**

Es importante recalcar que la planeación es una herramienta eficaz para los procesos administrativos, y da paso a una organización eficiente del procedimiento a seguir.

- Fortalece a la empresa y la prepara para enfrentar sus problemas.
- Establece bases de control.
- Es base para llevar a cabo la dirección correcta.
- Trabaja con eficiencia para que el plan resulte exitosamente.

#### **2.3.1.2.2 Etapas de la planeación.**

Plan o elementos de planeación es la fase donde se analiza y se realiza procesos:

- **Investigación:** Plantear los objetivos necesarios que persigue estudiando el ambiente interno donde opera los procesos en sí, y analizarlos con el fin de alcanzar un resultado.
- **Objetivos:** Constituye el plan básico de la empresa, tiene que ver con las actividades futuras que se plantea, y a dónde quiere llegar.
- **Pronósticos:** Es la expectativa que persigue la empresa, dentro de un período o un futuro, en el entorno que lo rodea social y económico,
- **Políticas:** Es la guía para direccionar y orientar la acción de los ejecutivos en la toma de decisiones.
- **Procedimiento:** Son las actividades que se realiza en el trabajo cronológicamente, de acuerdo a las normas establecidas.
- **Programa:** Es el plan que sigue un orden cronológico establecido por la empresa.
- **Presupuesto:** Es el plan escrito y valorizado, refleja el resultado final económicamente o financieramente.

### **2.3.1.3 Organización.**

En la organización se divide las labores, actividades donde se realiza la planeación, el cual ayuda a los procesos administrativos, y determinar parametros. Al organizar el proceso de una manera adecuada se optimiza el nivel de recursos y estos llega a destinar un futuro eficaz a la empresa como:

- Mejorar los procesos al establecer medios necesarios para sus actividades, cada cierto tiempo o época.
- Utilizar los recursos necesarios para la mejora de los procesos, tanto trabajadores como materiales.
- ¿Cómo se lo hará? Al proponer un plan que asegure la organización y el desempeño.

#### **2.3.1.3.1 Al organizar se establecen normas como:**

- El diseño de tareas establecidas por los directivos.

- Elegir a personal idóneo para ocupar el puesto.
- Definir procedimiento o algún método para cumplir con lo establecido.

#### **2.3.1.4 Dirección**

Conduce al esfuerzo y talento del trabajador para lograr los objetivos.

- Comprobar la capacidad de direccionamiento de cada persona.
- Orientar a la persona al cambio.
- Determinar una estrategia para la solución del problema y la toma de decisión.

##### **2.3.1.4.1 Etapas de la dirección en los procesos administrativos.**

- La dirección analiza normas que se establece en el trabajo.
- La toma de decisiones después de introducir las normas adecuadas.
- integración del equipo de trabajo para su actividad.
- motivación laboral.
- Comunicación que se debe establecer en la empresa con su equipo de trabajo.
- Supervisión del equipo de trabajo para que se cumpla el requerimiento

#### **Control**

El control es un instrumento fundamental para procesos de la empresa, mide el grado del desempeño laboral, el cumplimiento de los objetivos dando total funcionamiento, mejoramiento y una dirección eficaz, por el cual lleva un registro e inspección de los mismos. (Maldonado, 2015, p9)

##### **2.3.1.4.2 Condiciones de un proceso de control eficaz.**

En las empresas se llega a establecer condiciones en el proceso en el trabajador, tales como:

- Las metas tienen que estar establecidas
- Tiene que ser comprendido por cualquier personal de la entidad.

- Tiene que ser concreto y claro.
- Debe ser documentado por personal de la entidad.
- El proceso tiene que ser planificado con antelación
- Medición y comparación de resultados

#### **2.3.1.4.3 Características del control.**

El control en la organización tiene que estar ligado a una buena organización y planteamiento, determinando en lo siguiente:

- Establecer un plan de control que se adecuen a los procesos y llevarlos también físicamente.
- En la entidad y sus procesos.
- Verificación de los pasos a seguir.
- Retroalimentación del desempeño del proceso.

#### **2.3.1.4.4 Proceso del control.**

Se analizan ciertos procesos de control para llevar a cabo un seguimiento en la empresa.

- Identificación de estándares. - Identificar el requerimiento del trabajo.
- Medición: Analizo los procedimientos durante el proceso de control.
- Comparación: Verificación del trabajo durante el proceso.

#### **2.3.1.4.5 Tipos de control**

- Control preliminar: El control Preliminar nace antes que los procesos comiencen, se establece parametros o normar para que sean ejecutadas adecuadamente.
- Control concurrente: Se aplica las fases o etapas del control como planeacion, direccio, organización, control etc.
- Control de retroalimentacion: Se determina la verificacion del proceso a seguir, y si se lo esta llevando a cabo adecuadamente.

#### **2.3.1.4.6 Elementos del control**

Al establecer el control adecuado ayuda a sus procesos, el cual se refiere a un sistema organizativo, los elementos son una parte fundamental en cualquier proceso que necesite llevar un control.

- Requerir de un plan adecuado.
- Determina la calidad en los proceso al dictaminar un control eficaz.
- Al proponer un plan adecuado, se puede disminuir falencias que se presenten en el mismo proceso.

#### **2.3.1.4.7 Beneficios**

Al obtener un control eficaz, se genera al buen desempeño en el proceso administrativo, reflejado en los siguiente:

- Estandar eficaz en el proceso administrativo.
- Disminuye problemas en los procesos.
- Reduce problemas economicos.
- Sirve como guía para que el trabajo sea bien ejecutado.

## **2.4 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **2.4.1 Según ISO 9001:2015 establecen los siguientes parámetros: sistema de gestión de la calidad requisitos:**

- **Sistema de gestión de la calidad y sus procesos:**

La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de Gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:

- a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;
- c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;
- d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;

- e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos
- f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado
- g) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;
- h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad

En la medida en que sea necesario, la organización debe:

- a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;
- b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

(ISO, 2015, p.13)

#### **2.4.1.1 Recursos.**

- **Personas**

La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos. (ISO, 2015, p.18)

- **Control de la información documentada**

La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta

Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:

- a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;
- b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).

- **Seguimiento y medición de los procesos**

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto. (ISO, NORMAS ISO 9001:2000, 2018)

#### **2.4.1.2 Comunicación interna**

La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

(ISO, NORMAS ISO 9001:2000, 2018)

#### **2.4.1.3 CODIGO DEL TRABAJO**

##### **Codificación 17**

**Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic-2005**

**Última modificación: 26-sep-2012**

**Estado: Vigente**

**H. CONGRESO NACIONAL**

**CODIFICACION 2005-017**

**Art. 45.- Obligaciones del trabajador. - Son obligaciones del trabajador:**

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
- c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros a del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;
- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;

- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- h) Guardar de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
- i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,
- j) Las demás establecidas en este Código  
(Código de trabajo, 2012, p.22)

**Art. 46.- Prohibiciones al trabajador. - Es prohibido al trabajador:**

- a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;
- b) Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;
- c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;
- d) Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva;
- e) Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador;
- f) Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados;
- g) Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa;
- h) Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga; e,
- i) Abandonar el trabajo sin causa legal.

#### **2.4.1.4 LEY ORGÁNICA DEL CONSUMIDOR**

##### **CAPITULO XII**

##### **CONTROL DE CALIDAD**

##### **Art. 64.- BIENES Y SERVICIOS CONTROLADOS. -**

El Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN, determinará la lista de bienes y servicios, provenientes tanto del sector privado como del sector público, que deban someterse al control de calidad y al cumplimiento de normas técnicas, códigos de práctica, regulaciones, acuerdos, instructivos o resoluciones. Además, en base a las informaciones de los diferentes ministerios, y de otras instituciones del sector público, el INEN elaborará una lista de productos que se consideren peligrosos para el uso industrial o agrícola y para el consumo. Para la importación y/o expendio de dichos bienes, el ministerio correspondiente, bajo su responsabilidad, extenderá la debida autorización.

##### **Art. 75.- SERVICIOS DEFECTUOSOS. -**

Cuando los servicios prestados sean manifiestamente defectuosos, ineficaces, causen daño o no se ajusten a lo expresamente acordado, los consumidores tendrán derecho, además de la correspondiente indemnización por daños y perjuicios, a que le sea restituido el valor cancelado. Además, el proveedor de tales servicios, será sancionado con una multa de cincuenta a quinientos dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, sin perjuicio de las demás acciones a que hubiere lugar.

##### **Art. 77.- SUSPENSION INJUSTIFICADA DEL SERVICIO. -**

El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación o arbitrariamente, un servicio previamente contratado y por el cual se hubiere pagado derecho de conexión, instalación, incorporación, mantenimiento o tarifa de consumo, será sancionado con una multa de mil a cinco mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, sin perjuicio de las demás acciones a las que hubiere lugar.

Adicionalmente, el Estado y las entidades seccionales autónomas y/o los concesionarios del ejercicio del derecho para la prestación del servicio, responderán civilmente por los daños y perjuicios ocasionados a los habitantes, por su negligencia y descuido en la prestación de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

**Art. 78.- COBRO DURANTE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. -**

El proveedor de servicios públicos o privados, no podrá efectuar cobro alguno por el mismo, durante el tiempo en que se encuentre interrumpido y, en todo caso, estará obligado a descontar o reembolsar al consumidor el valor del servicio pagado y no devengado.

(CONSUMIDOR, 2011)

## **2.5 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN**

### **2.5.1 Variable independiente**

#### **Comunicación interna.**

La comunicación interna es un medio de gestión empresarial, utilizado como primer orden cuyo objetivo principal es que exista una buena relación laboral entre los trabajadores para organizarse de una manera eficaz que ayude a su vez en los procedimientos del mismo. (Escudero, 2017, p.41). Esta cita refleja que la comunicación interna es necesaria para otorgar una buena organización y poder obtener a su vez una buena relación laboral entre los mandos medios y jefes inmediatos.

### **2.5.2 Variable dependiente.**

#### **Proceso de control.**

El control de gestión aplica a diversos procedimientos, métodos, e instrumentos que han de estar integrados en la empresa, con el fin de disminuir falencias que puedan afectar a los procesos de control empresarial, y obtener a su vez buenos resultados. (Pérez & Carballo, 2013, p.30). Esta cita refleja que para llegar a generar un proceso de control eficaz se tiene que adecuar herramientas necesarias que ayuden

a estos procedimientos, y a su vez generar un control de manera más eficiente.

## **2.6 Definiciones conceptuales.**

### **2.6.1 Comunicación Interna.**

La comunicación interna es un proceso que se facilita entre las personas, por el cual se transmite información, de emisor a receptor, este a su vez produce un intercambio de mensajes, ideas, opinión que se va adaptando entre las demás personas logrando llevar el mensaje. (Fernández, 2017, p.3).

### **2.6.2 Procesos.**

Según Henry Fayol dictamina que los procesos de un servicio tienen que estar en cinco funciones administrativas como, la planificación donde se elabora un plan adecuado, la organización donde se establecen parámetros, el mando donde se ejecutan ciertos parámetros dirigidos por quien este a cargo, la coordinación donde se realiza ordenadamente la ejecución y el control de los procesos dictaminados. (Fernández, 2010, p. 21)

### **2.6.3 Control**

El control es un instrumento fundamental para procesos de la empresa, mide el grado del desempeño laboral, su operación empresarial, como el cumplimiento de los objetivos dando total funcionamiento, mejoramiento y dirección, por el cual lleva una planeación y registro de los mismos. (Pérez & Carballo, 2013, p.30)

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3 Presentación de la empresa.**

La empresa Help Service S.A presta sus servicios a las entidades públicas o privadas con el fin de cumplir el procedimiento que se establezca.

##### **3.1 Nombre completo rama o institución**

Empresa Help Service S.A

- Logotipo



##### **3.2 Fecha de resolución de ley aprobada**

Fundada el 16 de julio de 2007.

##### **3.3 Objeto social**

La empresa Help Service S.A ofrece varios servicios de factor industrial el cual consta con mantenimiento en áreas verdes, entre otros, a entidades públicas o privadas con el fin de satisfacer las necesidades de las mismas.

Cuenta con oficinas en Guayaquil y en la Libertad provincia de Santa Elena, donde labora.

##### **3.4 Misión**

La compañía Help Service S.A tiene la misión de buscar la excelencia y comprometerse en la provisión de servicios en cualquier trabajo encomendado, sea eficiente, en condiciones seguras, utilizar la mejor

tecnología disponible y actualización continua de nuestro recurso humano, en beneficio de nuestro cliente y empresa.

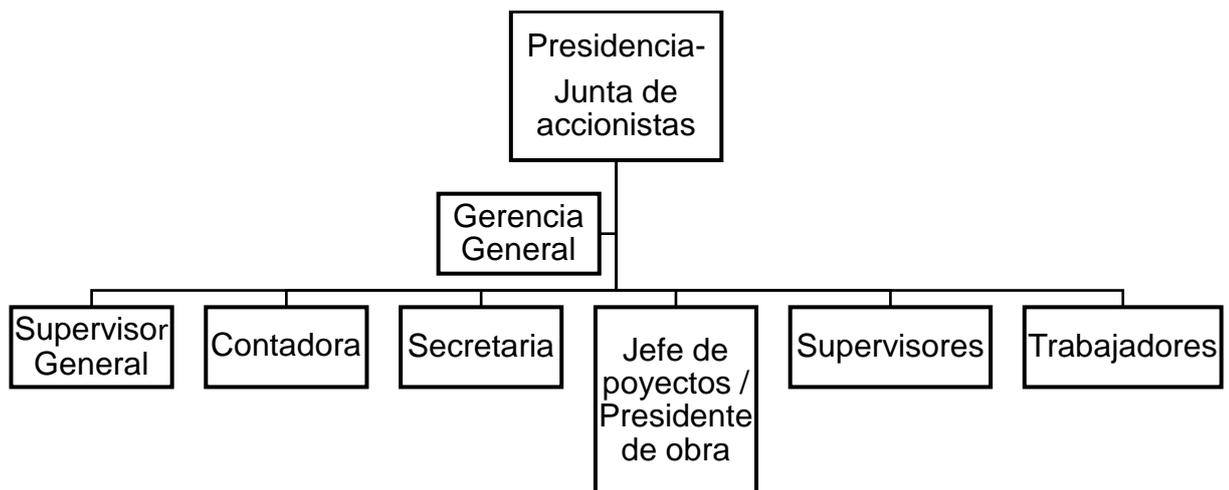
### 3.5 Visión

La compañía Help Service S. A., tiene la visión que, en el 2017, ser valorada como la mejor alternativa en Ecuador; en la provisión de prestación de servicios de Planta Industriales, maquinarias, Mantenimiento de tanques, tuberías, etc.; siguiendo estándares internacionales de seguridad y salud ocupacional bajo directriz de OHSAS18001:2007, en el entorno de su competencia.

### 3.6 Estructura organizacional de la empresa Help Service S.A

Cuadro n°3

#### Organigrama de la empresa Help Service



Elaborado por la autora.

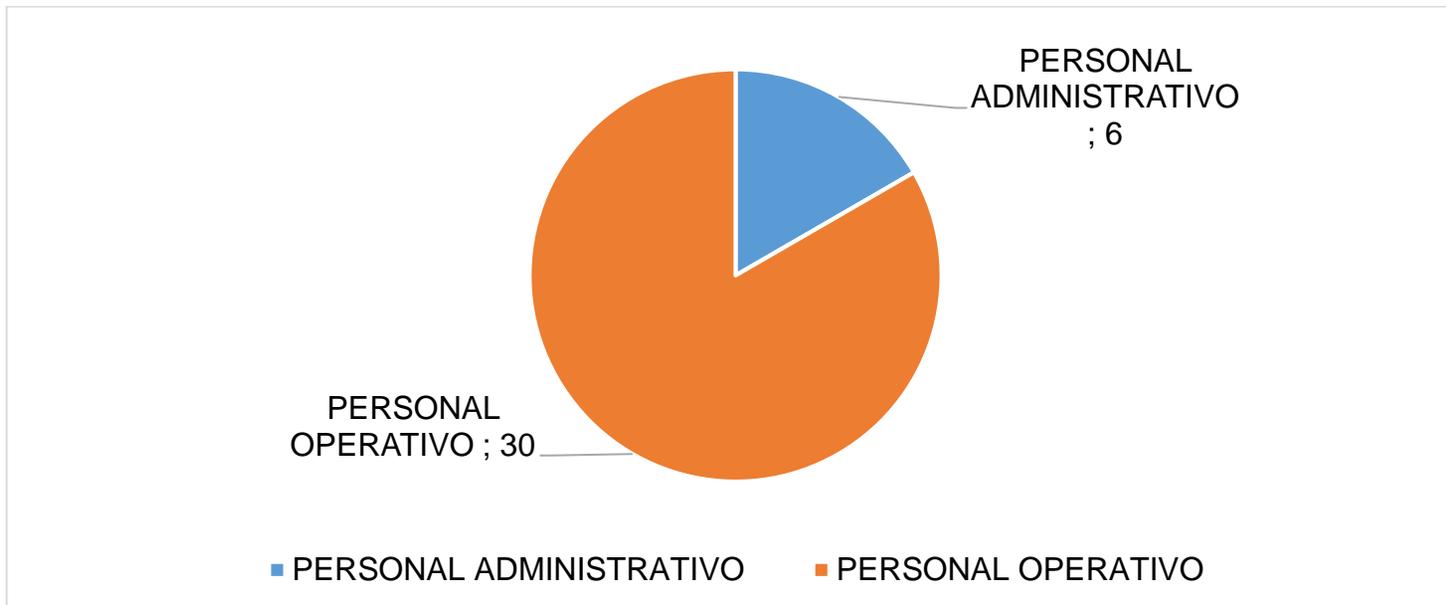
### 3.7 Plantilla de trabajadores.

A continuación, se presenta plantilla de trabajadores de la empresa Help Service S.A, tanto internos como externos, y su categoría ocupacional.

En el presente grafico están los trabajadores tanto internos como externos (operativos) de la empresa.

**Gráfico n°4**

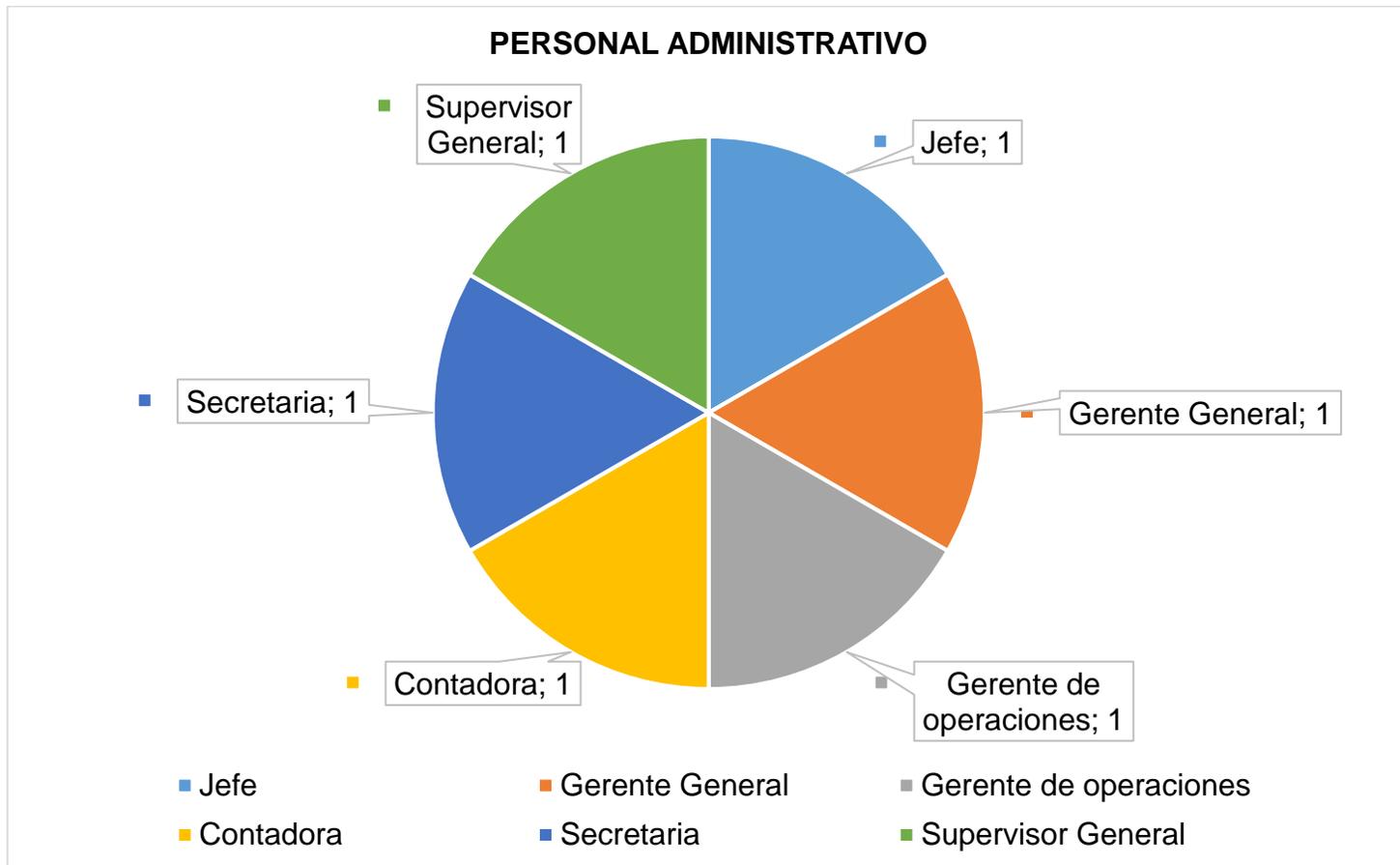
#### **ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO GENERAL**



**Elaborado por la autora**

En el presente gráfico se encuentran los trabajadores internos de la empresa, el personal administrativo con sus respectivos cargos.

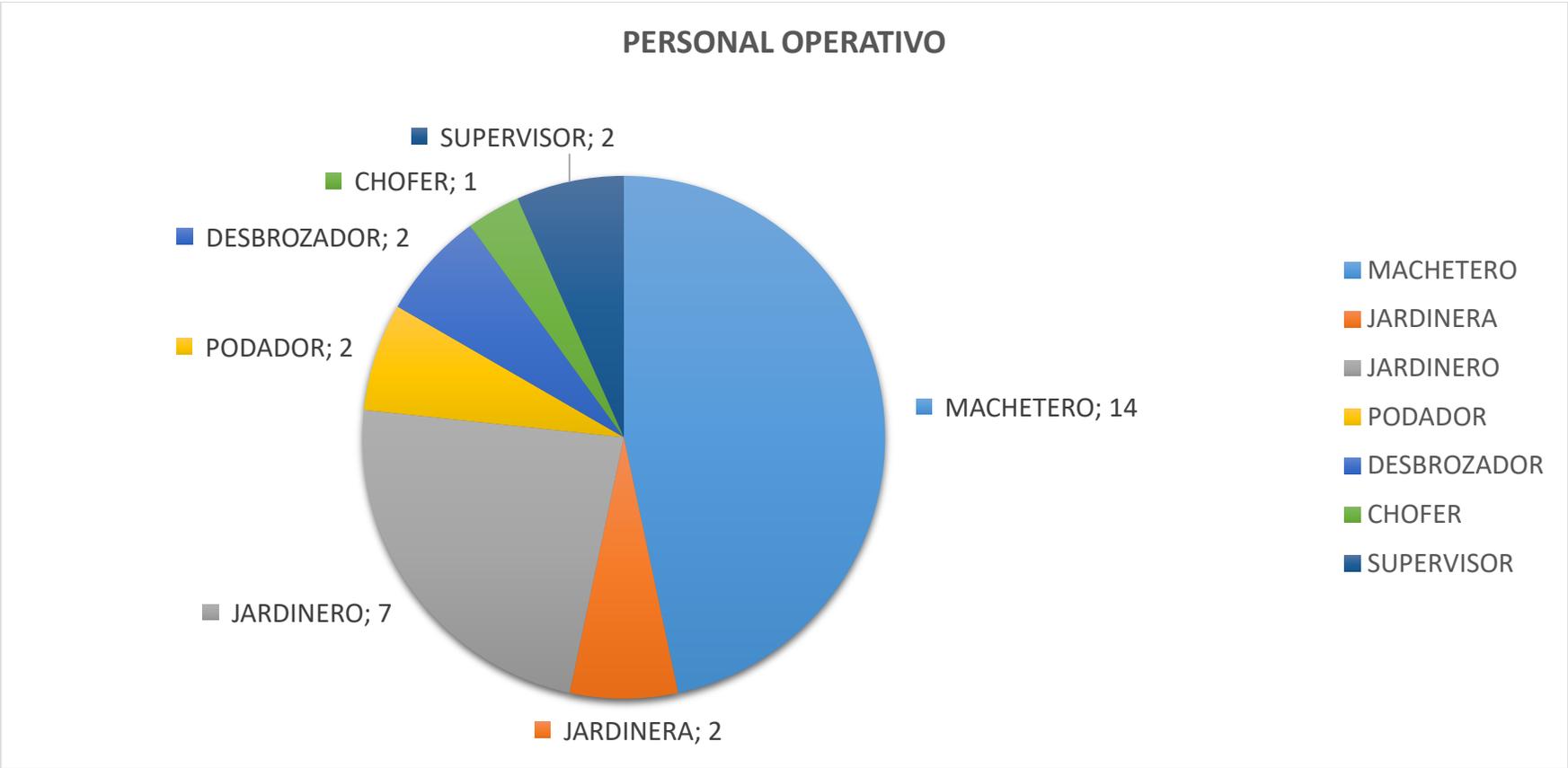
Gráfico n°5



Elaborado por la autora

En el siguiente grafico se presenta el personal operativo el cual es personal externo de la empresa con sus respectivos cargos o labores.

**Gráfico n°6**



Elaborado por la autora

### **3.8 Clientes:**

La Help Service mantiene como clientes a algunas personas naturales y jurídicas, sin embargo, la mayor parte de sus ingresos proviene de un cliente fijo: Petroecuador.

- **Petroecuador- la libertad**

Help Service ofrece sus servicios a la empresa, la cual es una entidad pública que realiza actividades petroleras, industriales, la cual contrata a empresas tanto públicas o privadas que realiza labor de limpieza, protección en áreas verdes y construcciones de las mismas, esto se debe porque necesita minimizar el daño al medio ambiente por extracción de petróleo. Esta empresa consta como cliente de Help Service por más de 10 años.

### **3.9 Proveedores**

Empresa que ofrece sus servicios a entidades públicas o privadas, con el beneficio de otorgar maquinarias en perfectas condiciones y de acuerdo a la necesidad del cliente, se elige como proveedor de Help Service a la siguiente empresa:

- **Empresa Privada Husqvarna S.A**

Es una empresa privada la cual ofrece una amplia gama de productos y accesorios modernos que incluye motosierras, cortacéspedes robóticos, recortadoras y cortacéspedes con asiento, se adapta según la necesidad del cliente para habilitar el trabajo en la naturaleza. (Husqvarna, Empresa proveedora de maquinarias para bosques, parquez y jardines, 2017, p. 1)

### **3.10 Competidores**

Hay varios competidores en el mercado, pero se logra elegir aquellos que ofrece el mismo servicio; mantenimiento de áreas verdes a empresas del sector industrial.

- **Empresa Ghiberti S.A.**

La empresa privada Ghiberty S.A se dedica a limpieza general de todo tipo de edificios, estudios profesionales edificios con múltiples unidades residenciales como: casas y departamentos, esta actividad consiste sobre todo en la limpieza de interiores, también ofrece servicio de áreas verdes a empresas públicas o privadas.

- **Empresa Clean Depot S.A.**

Clean Depot es una empresa privada la cual cuenta con personal que está calificado y en constante capacitación, con la experiencia para la prestación de cada uno de nuestros servicios, nuestros clientes tienen una constante comunicación con un supervisor para efectuar el seguimiento, en cada uno de los procesos requeridos como:

- Instituciones educativas
- Clubes sociales
- Centros comerciales
- Entidades financieras
- Oficinas administrativas
- Áreas industriales
- Unidades residenciales

### **3.11 Principal servicio de Help Service S.A**

- Servicios de instalaciones industriales, reparación y mantenimiento
- Asesoramiento en el campo del servicio industrial
- Mantenimiento en áreas verdes, construcción, obras para preservación de jardines.
- Fiscalización de obras civiles.
- Limpieza de áreas verdes, entre otros.

- Acondicionamiento de equipos de refrigeración.

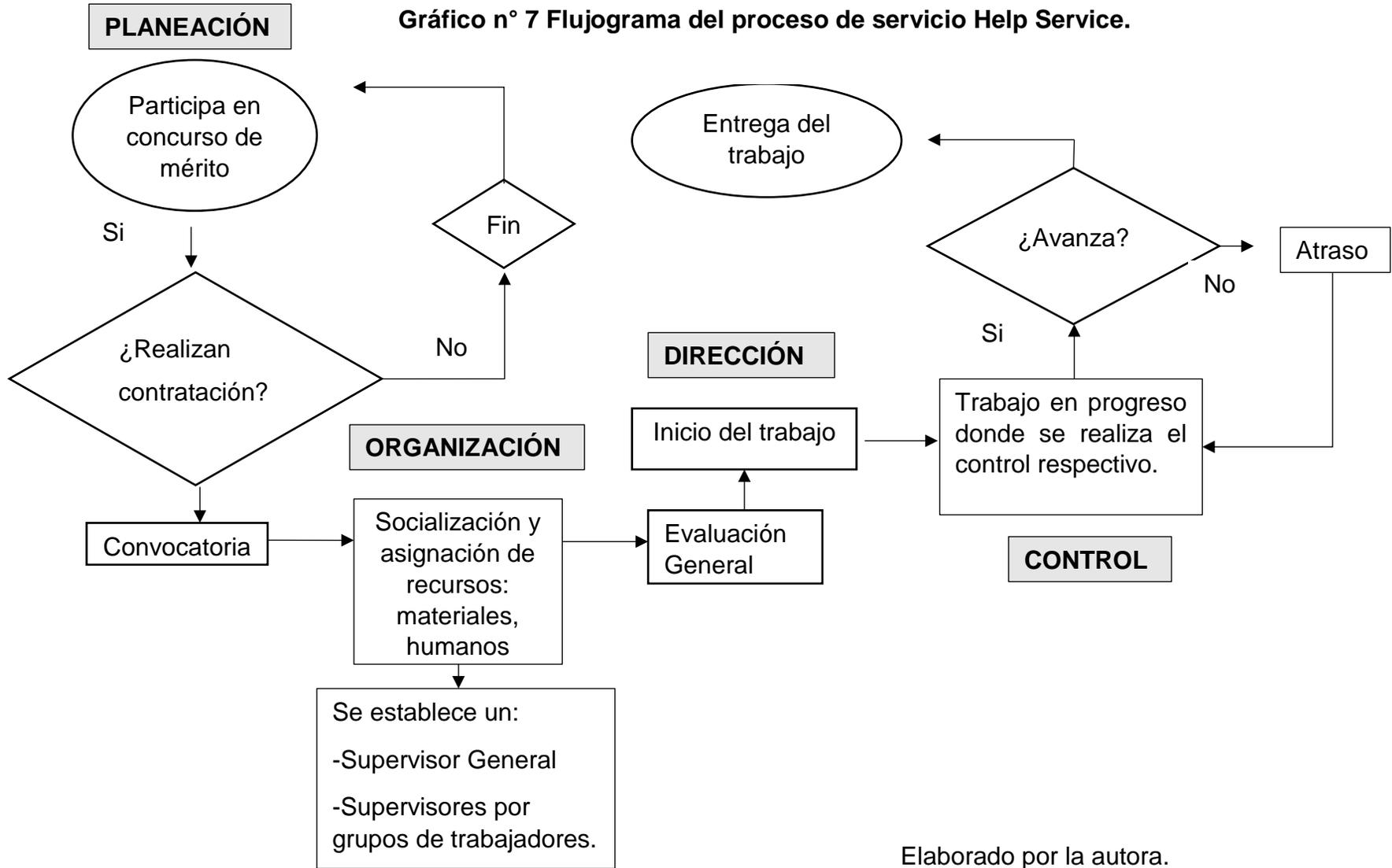
### **3.12 Descripción del proceso objeto de estudio o de puesto de trabajo.**

#### **Diagrama de flujo-Procesos de la empresa Help Service S.A.**

En el presente trabajo se estudia la relación del proceso de comunicación y su incidencia en el proceso de control que se lleva a cabo en la empresa Help Service. Se identifica una carencia en la comunicación organizacional, el cual afecta al proceso, obteniendo en ocasiones un resultado no deseado.

- Por medio personal busca oportunidad para ofrecer el servicio: Portal Compras públicas Online o presencial, requerimientos de servicios.
- Se aplica procedimiento donde se encuentra en proceso de concurso para obtener un cupo en una empresa o se ejecuta un proceso de espera.
- Obtiene un cupo: va donde la empresa para laborar ya sea esta empresa pública o privada
- Realiza convocatoria y reunión de trabajadores.
- Estudia el área en cuestión.
- Planifica la obra de trabajo.
- Entrega de trabajo.

Gráfico n° 7 Flujoograma del proceso de servicio Help Service.



Elaborado por la autora.

### 3.13 Indicadores de Gestión.

Programa de planeación de la empresa Help Service S.A.

Aquí se muestra como la empresa tiene registrado sus procesos o actividades establecidas, tomando en cuenta que la plantilla, y es otorgada por el cliente en este caso Petroecuador durante la obra a contratar.

Esta plantilla de control de procesos es estimada a dos años, mediante la cual el supervisor de cada grupo se encarga de llenarla diariamente, y al final se entrega un reporte mensual en cada cierto tiempo estimado, con el fin de establecer el objetivo planteado que es la entrega del trabajo.

El cronograma de revisión estimado es el siguiente:

- El supervisor de cada grupo llena diariamente las actividades.
- Si es a un año, los reportes mensuales se revisan cada dos meses
- Si es a dos años, el cual es aplicado en la siguiente plantilla, se revisa cada tres meses

El estándar final del porcentaje de avance Global que es toda la obra se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- El porcentaje **global** debe llegar a 90% de avance, el cual se revisa un mes antes de la entrega.
- El porcentaje **parcial** (una parte) del avance, se aplica en revisiones mensuales, debe llegar a un 80%.
- No debe presentar lo siguiente: deterioro de materiales o productos, en este caso las plantas, en áreas establecidas.

### Cuadro n°4 Libro de obra

El libro de obra es el registro de las actividades realizadas cada día laborable.

		<b>LIBRO DE OBRAS</b>					
<b>EP-PETROECUADOR</b>							
REFINERÍA "LA LIBERTAD" Y CAUTIVO				Pág.:	1		
		Contrato N.º 2010050 RGER-RLL-2014					
<b>Obra: Provisión</b> de Servicio de Riego, Mantenimiento en áreas verdes y desbroce de Áreas verdes de las instalaciones de EP-PETROECUADOR LA LIBERTAD Y CAUTIVO		<b>Área:</b> Refinería "La Libertad" y Cautivo					
		<b>Fecha:</b>		Miércoles 18 de agosto del 2014			
01.	<b>Contratista:</b> HELPSERVICE S.A.						
02.	<b>Condiciones Ambientales:</b>	Cielo despejado, Temperatura promedio 21 grados C					
04.	<b>OB25:J57Observaciones del Contrista:</b>						
	Se encontró en plantación de Piñón (9,5 ha), con oxido almacenado en las líneas de riego por goteo,						
	por ende, no apta, lo cual se procede a solucionar el problema;						
	Se encontró en plantación de Piñón (9,5 ha), retiradas las mangueras, cortadas, retiradas por construcción de						
05.	<b>Observaciones del Fiscalizador:</b> Realizar inspecciones debidas según el informe planteado. <b>Tanque, según informe enviado al FISCALIZADOR.</b> Se encuentra en Plantación NEEM (4,5ha) tanque loma-megaterio, no tiene filtro, siendo perjudicial Hay puntos de áreas verdes en las cuales no se implementaron plantas. Área de Desbroce (macheteros) se encuentra un 60% de maleza,						

	Se encuentra faltante de llaves para riegos, en diferente punto, según informe enviado a fiscalizador.								
	<b>Año</b>	24	Meses						
06.	<b>Plazo del Contrato:</b>	730	Días						
	<b>Tiempo ejecutado:</b>	90	DIAS						
	<b>Tiempo pendiente:</b>	1	DIAS						
	<b>Tiempo Justificado:</b>								
	<b>Tiempo de Atraso:</b>	1							
07.	<b>Porcentaje de Avance</b>		Parcial: 6° Mes	70%		Global:	80%		
08.	<b>Personal que interviene:</b>								
	3 en el Área Administrativa								
	9 jardineros								
	15 desbroce								
	6 en Plantaciones Forestales								
	1 supervisor G.								
	1 Ing. Agrónomo- Supervisor								
09.	<b>Máquinas y Herramientas Utilizadas</b>								

	Mangueras								
	Tijeras, motosierra, desbrozadoras								
	Machetes, escalera, tijeras								
	Palas, Rastrillos, Guantes, gafas, mascarillas, picos y limas								
10	<b>Trabajos Programados para el día siguiente</b>								
	Desbroce en área interior de Plantación Forestal Crucita								
	Desbroce en área interior de las instalaciones PASI								
	Desbroce en área interior de plantación Forestal de Piñón								
	Riego a través del sistema por goteo en Plantación Forestal Crucita								
	Riego y mantenimiento en jardines del área de Bienestar social								
	Riego y mantenimiento en jardines de laboratorios, y de árboles en la vía principal de RLL y vía Cautivo								
	Riego y mantenimiento en jardines de Planta Cautivo y Planta Eléctrica								
	Riego y mantenimiento en interior de villa N.º 81 y N.º 88 en Campamento Cautivo								
	f) FISCALIZADOR						f) CONTRATISTA		.
	Firma						Firma		

### **Análisis de interpretación.**

- El porcentaje global es el más importante porque se verifica toda la obra en sí, de lo cual lleva registrado en la plantilla un 80%, debe cumplir 90%. Lo que equivale a una diferencia de un 10%, el cual refleja que no se ha ejecutado correctamente el trabajo.
- Se observa que no se cumple con proceso de comunicación, ya que no se comunica la falta de plantas en ciertas áreas (información del fiscalizador, el que inspecciona junto a los supervisores).

### **Indicadores de rendimiento:**

Este indicador muestra como rinde el proceso de control, se detalla en diferentes tiempos:

### **Contrato otorgado a dos años.**

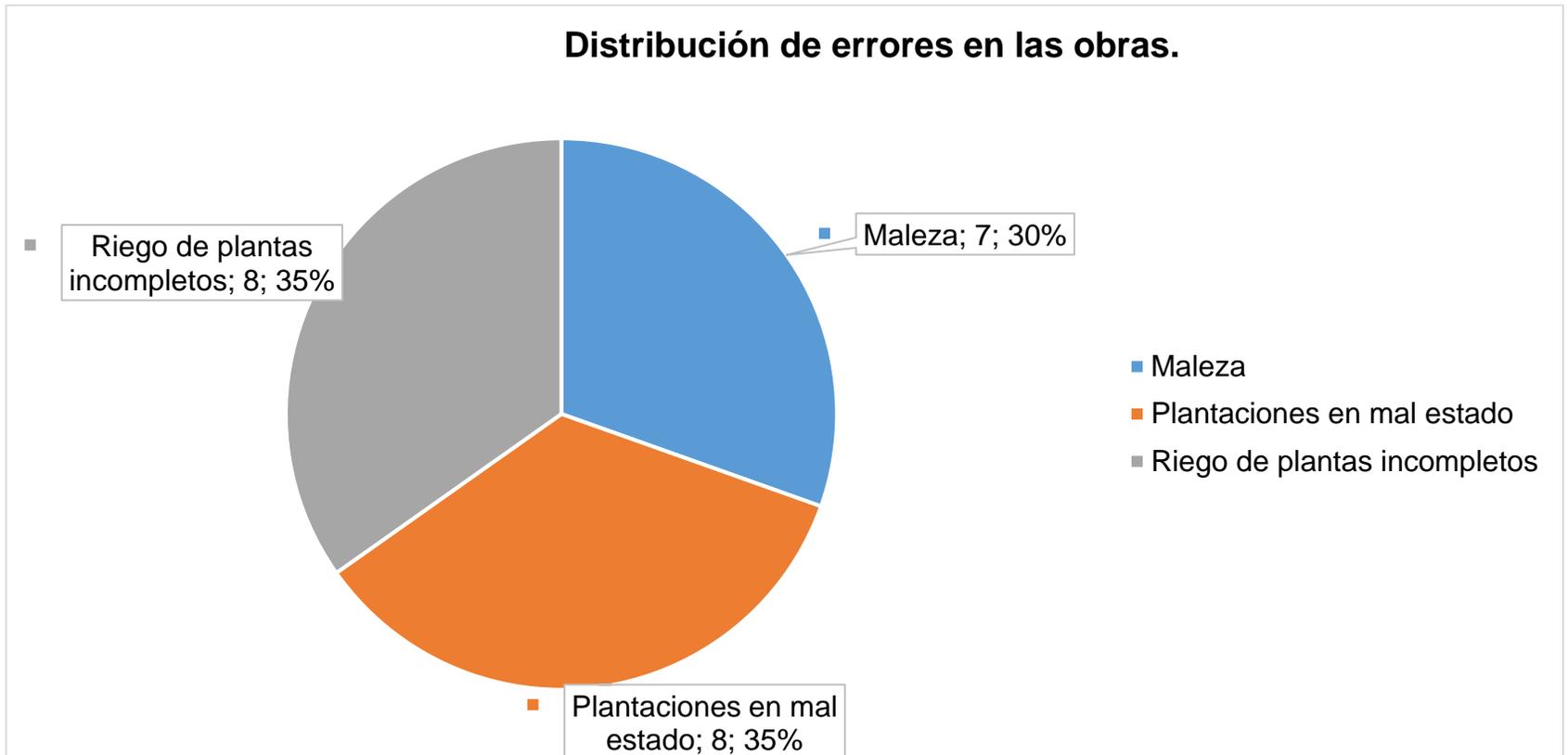
- Fallas detectadas mayoritariamente en la obra durante los 12 meses de ejecución.
- En el presente gráfico se señala las obras con puntos menos concluidos y que necesitan atención.

El porcentaje que se muestra a continuación son de las áreas detectadas con problemas, lo que evidencia la carencia de control y comunicación existente.

Detección en 12 meses.

Gráfico no 8

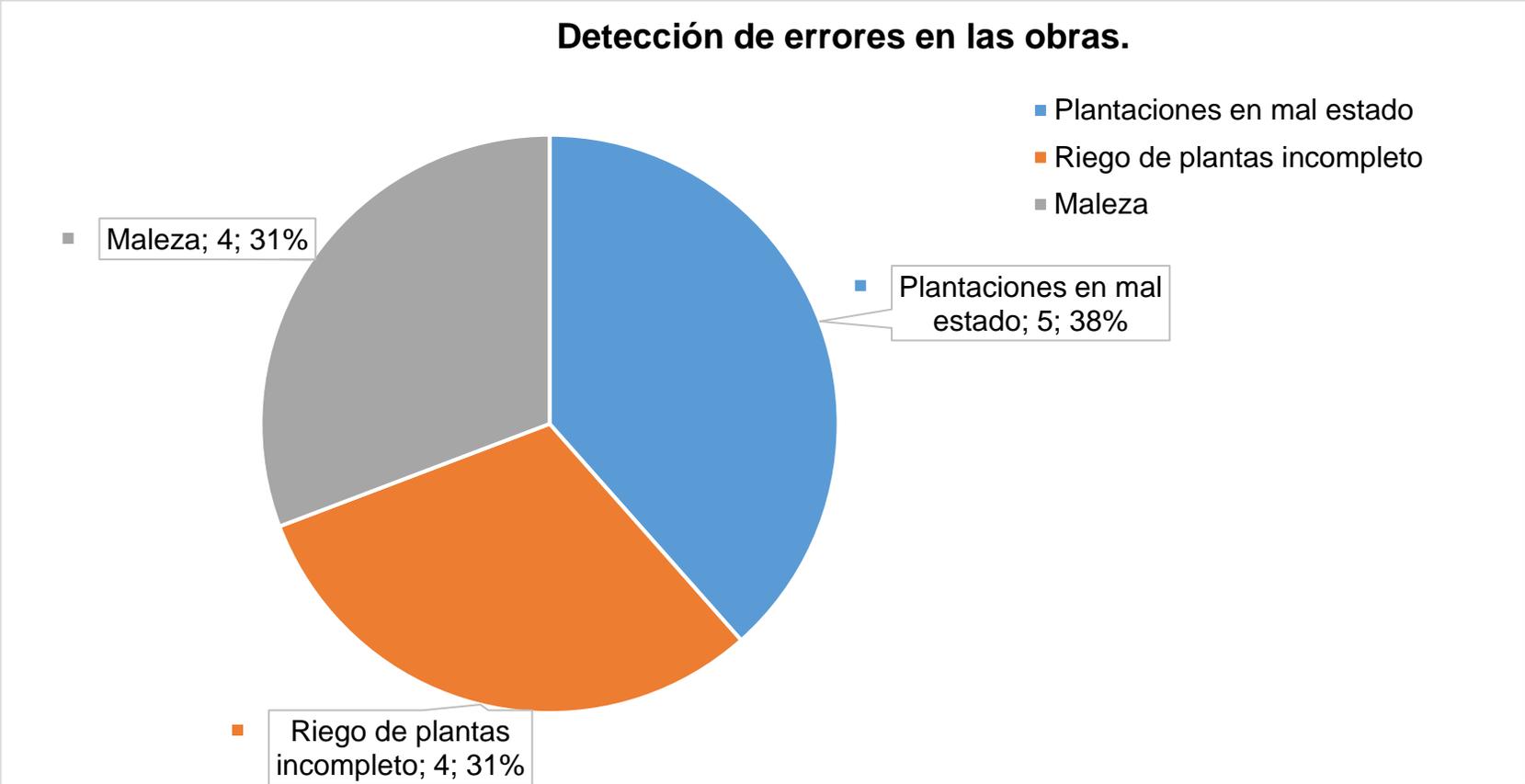
Distribución de errores en las obras.



Elaborado por la autora.

Detección en 20 meses del año 2015.

Gráfico n° 9

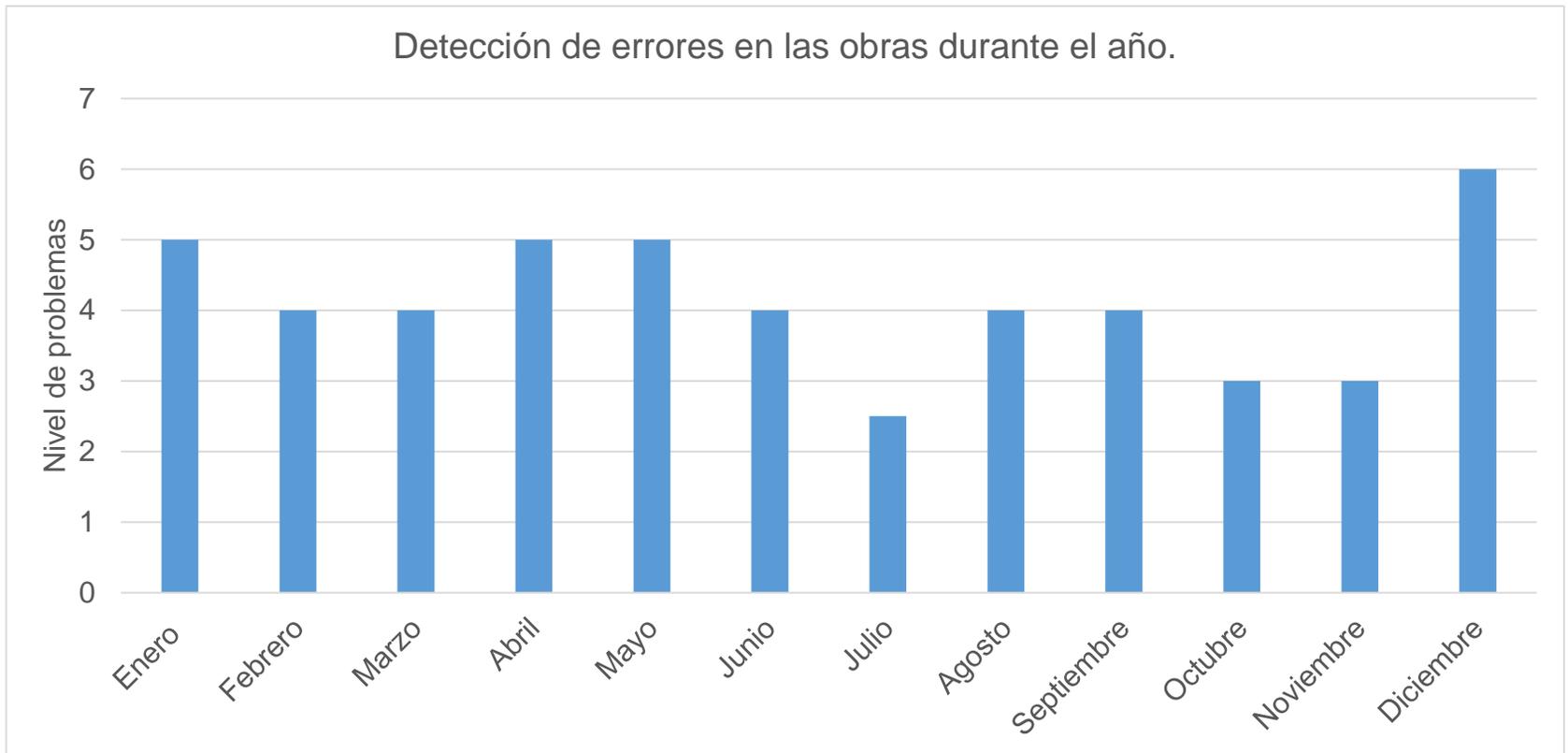


Elaborado por la autora

Presentamos un gráfico con un nivel de detección de errores durante un año.

### Análisis del reporte mensual de los procesos del año 2015

Gráfico n°10



Elaborado por la autora.

## **Análisis General**

- Los porcentajes presentados son mayores a 20% lo cual demuestra un déficit de atención en el control y la carencia en la comunicación.
- Para que sea eficiente debe presentar un porcentaje menor a 10% antes del mes de entrega o durante su proceso anual.

## **3.14 DISEÑO DE INVESTIGACION**

### **3.14.1 Tipos de investigación.**

#### **3.14.1.1 Investigación correlacional**

Es aquel estudio que permite medir el comportamiento o el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables con el fin de analizarlas, interpretarlas, para un propósito investigativo, es decir que determina si están correctamente relacionadas entre sí.(Leyton, 2012, p.1) Esta cita refleja el desarrollo de la investigación de manera metodológica para un fin determinado, el análisis, la interpretación del mismo, y el valor académico que presenta entre las dos variables, introducir los aspectos teóricos.

#### **3.14.1.2 Investigación descriptiva**

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho o fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en el nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (Fidias, 2012, p. 24). Esta cita refleja el estudio de un procedimiento a seguir, la medición que se aplica perfectamente al trabajo, el proceso de control, y la descripción de la problemática, estableciendo una estructura de una conducta en el manejo de la comunicación organizacional.

#### **3.14.1.3 Investigación explicativa.**

Son fórmula o leyes, se busca determinar los principios de un cierto conjunto de fenómenos a través de una delimitación, es decir, trata de responder la

problemática, analizarla, del objeto que se investiga, explicando en si las causas o efectos que atraviesa en el transcurso del proceso. (Leyton, 2012, p.1). Esta cita refleja que va relacionado con una problemática, donde se establece directrices, y relaciones entre los aspectos teóricos de la investigación, donde se estudia la causa o efecto que transcurre en el proceso.

#### **3.14.1.4 Investigación documental.**

La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, entrevista, crítica e investigación de datos secundarios, es decir, por registros u otras investigaciones en fuentes secundarias como, impresas (libros y otros), digitales, audiovisuales, online. El motivo de esta investigación es el aporte de nuevo conocimiento. Este estudio se aplica al presente trabajo, presentamos la clasificación del cual se hizo la investigación y de que fuente se precisa más. (Fidias, 2012, p. 24)

Este tipo de investigación se relaciona con los pasos de investigación, datos secundarios, que se ha estudiado y analizado mediante el proceso investigativo del proyecto.

#### **3.14.1.5 Población.**

La población en un conjunto de unidades de estudio del cual se obtiene información ya sean estas personas u objetos, que a su vez cumplan con el criterio de selección, es decir, que esta investigación puede tener un propósito de estudio a un conjunto numerosos ya sea este documentos, individuos u objetos. (Arias, 2012,p.82)

En la empresa Help Service se va a realizar un cuestionario, en este caso su población son los supervisores.

La empresa cuenta en este momento con tres supervisores:

- Supervisora General.
- Supervisor operativo.
- Supervisor operativo

### **3.14.1.6 Muestra.**

Según Arias (2012) “la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. (p83)

Para seleccionar la muestra se estudia el muestreo probabilístico y no probabilístico según la investigación, ya sea esta representativa o no representativa.

#### **Muestreo probabilístico o aleatorio.**

Es un procedimiento del cual se conoce la probabilidad que tiene cada uno de sus elementos que integra la muestra. También se conoce tipos de muestreos probabilísticos.

- Muestreo Simple: Este tipo de muestreo es al azar, es un estudio mediante el cual todos tienen la misma probabilidad ej.: un sorteo
- Muestreo sistemático: Se basa en la aplicación de una fórmula entre la población y muestra, donde se divide la población en subconjuntos cuyas características sean comunes.
- Muestreo estratificado: se basa en extractos de la población de estudios, edad, sexo, etc., es decir, de alguna variable específica.
- Conglomerado: Se aplica cuando la población de estudio es muy grande, es decir no tenga el número específico de las unidades de estudio, solo un aproximado, ej. una escuela.

#### **Muestreo No probabilístico.**

Es un proceso de selección cuyo estudio se desconoce la probabilidad que tiene los elementos de la población que integra la muestra, es decir no tiene mayor peso metodológico, porque la unidad de estudio no tuvo tiempo de ser elegida.

- Muestreo por conveniencia: En este tipo de muestreo el investigador elige a la persona encuestada para su trabajo de investigación. Este

es el tipo de muestreo no probabilístico que se aplica en la presente investigación.

- Muestreo casual o accidental: Permite elegir arbitrariamente los elementos sin un criterio establecido.
- Muestreo por voluntarios: Participa exclusivamente las personas por voluntad propia.

### **3.14.2 Pasos o procedimientos de la investigación.**

La investigación es un proceso de análisis interpretativo y a su vez es un conjunto de procedimientos a seguir, es un proceso sistemático con el fin de otorgar un resultado beneficioso para el proyecto o a la persona en cuestión, donde se aplica el estudio del mismo. (Chiavenato, 2014, p.4). esta cita refleja un sistema propuesto en la investigación, para adquirir el conocimiento necesario y aplicarla en el proceso, se cumple con la exigencia del procedimiento el cual ayuda a formar un planteamiento a través del siguiente paso:

- Analizar las herramientas necesarias para realizar una investigación eficaz.
- Evaluar si que la investigación este acorde al trabajo.
- Determinar ideas necesarias para el estudio.
- Se realiza cuestionario a los supervisores.
- Se realiza herramientas de diagnósticos para análisis de problemas.
- Se aplica el tipo de investigación documental, la cual consta con la recolección de información, es otorgada por datos secundarios donde la búsqueda es confiable para el presente trabajo, y para su estudio, con el fin de otorgar resultados satisfactorios. (Fidias, 2012, p. 24)

**Cuadro n°5 Clasificación de fuentes de información.**

<b>Fuentes Secundarias</b>	
<b>Documentales</b>	Libros, revistas, Libros electrónicos, sitios Web
<b>Vivas</b>	Personas las cuales ayudaron en el proceso de investigación (Entrevista).

Elaborado por la autora.

**Etapas de la investigación documental el cual es realizado en el presente trabajo.**

Se recolecta la siguiente información, aplicable a la presente investigación:

- Búsqueda de fuentes: Información online, e impresas.
- Análisis de interpretación de la información recolectada.
- Recolección de datos mediante la lectura previa y elaboración de resúmenes.
- En las fuentes Bibliográficas se ve reflejado.

**3.14.3 Técnicas e instrumentos de la investigación**

En la presente investigación se utiliza más el método cualitativo, que cuantitativo, porque se analiza la información pertinente, y se obtiene una recolección de datos para la aplicación del estudio:

- Consiste en el diagnóstico mediante herramientas de estudio para los procesos del servicio de la empresa, es decir su problemática.
- Se recolecta la información mediante entrevista, aplicando un cuestionario, en este caso a los supervisores.

**3.14.3.1 Herramientas de diagnostico**

En este tema se aplicarán las siguientes herramientas de diagnóstico:

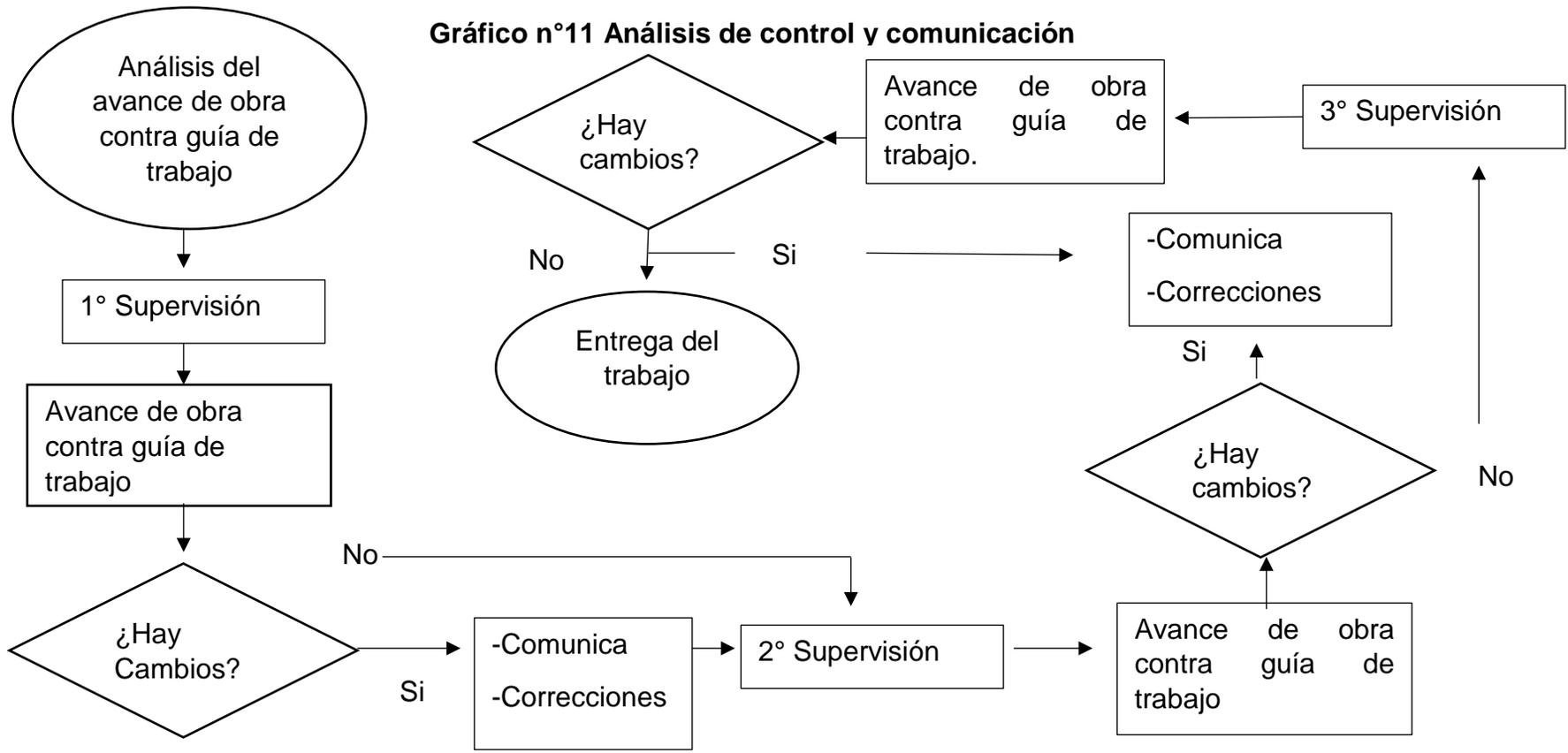
- Diagrama de flujo (proceso de la entrega del servicio).

- Análisis documental (libro de obra).
- Diagrama de flujo (análisis de las dos variables).
- Diagrama de árbol (análisis del proceso del control y comunicación).
- Lista de chequeo
- Cuestionario (entrevistas a trabajadores)

### **3.14.3.2 Diagrama de Flujo.**

El diagrama de flujo es un procedimiento de estudio, ya que analiza la los procesos por el cual atraviesa la empresa o una situación en particular, mediante una representación gráfica de los procesos que desea proponer mediante el objeto de estudio al realizar. (Maldonado, 2015, p.139). Se analiza el proceso del servicio de la empresa por medio de un organigrama para facilitar el estudio.

- Se muestra el proceso que indica un diagrama de flujo a través d cuadros elegidos y aplicados:
- El ovalo significa el inicio y fin del proceso.
- Rectángulos es el proceso a seguir
- El rombo es la toma de decisión
- Las flechas indican el proceso a seguir.



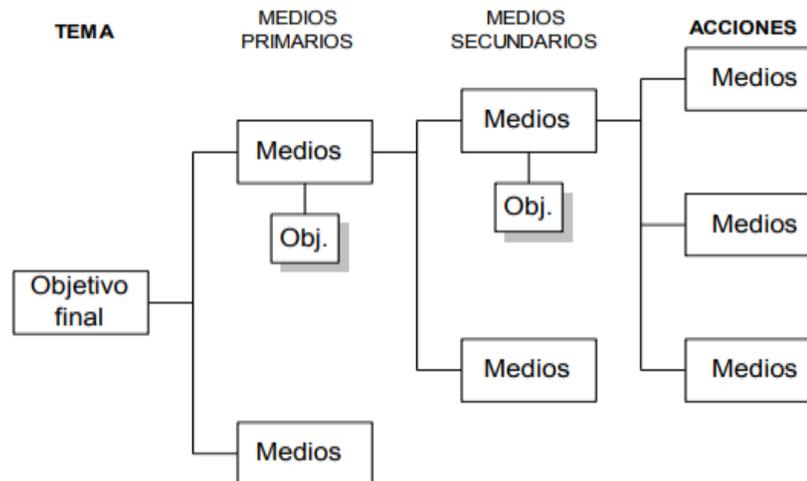
Elaborado por la autora.

### 3.14.3.3 Diagrama del árbol.

Según Maldonado (2012) el diagrama del árbol “es un método para definir medios y obtener resultados del mismo, proponiendo primarios y secundarios, acciones específicas” (p.130). Esta cita refleja el procedimiento que hay que plantear para llegar a la meta deseada, no solamente plantearla, también ver que se cumpla.

En términos generales, el Diagrama de Árbol es un método para definir los medios o procesos, con el fin de otorgar lograr una meta u objetivo final (tema). Implica desarrollar un objetivo en una serie de medios en multi-etapas: Medios primarios, secundarios, etc. y acciones específicas. (Ángel, 2015)

#### Proceso del diagrama de árbol



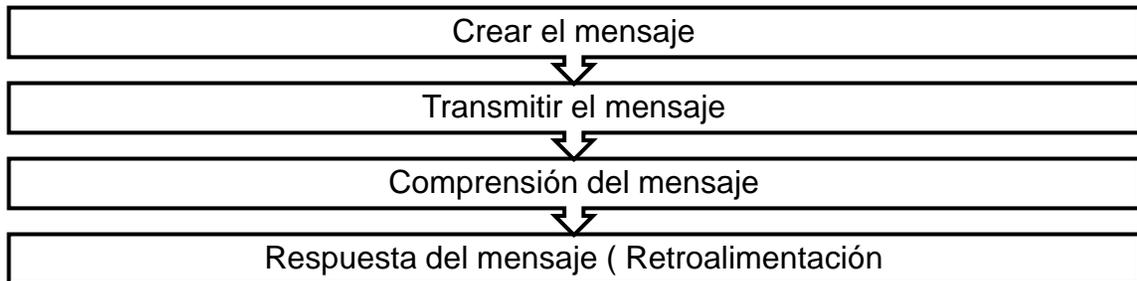
Elaborado por Maldonado

Fuente: Gestión en proceso

Para desarrollar diagrama de árbol se ha considerado los procesos de la Comunicación interna organizacional y los tipos de Control definidos en el capítulo II.

El presente diagrama de flujo es presentado en el Cap. II,

## Gráfico n°2 Procesos de comunicación organizacional



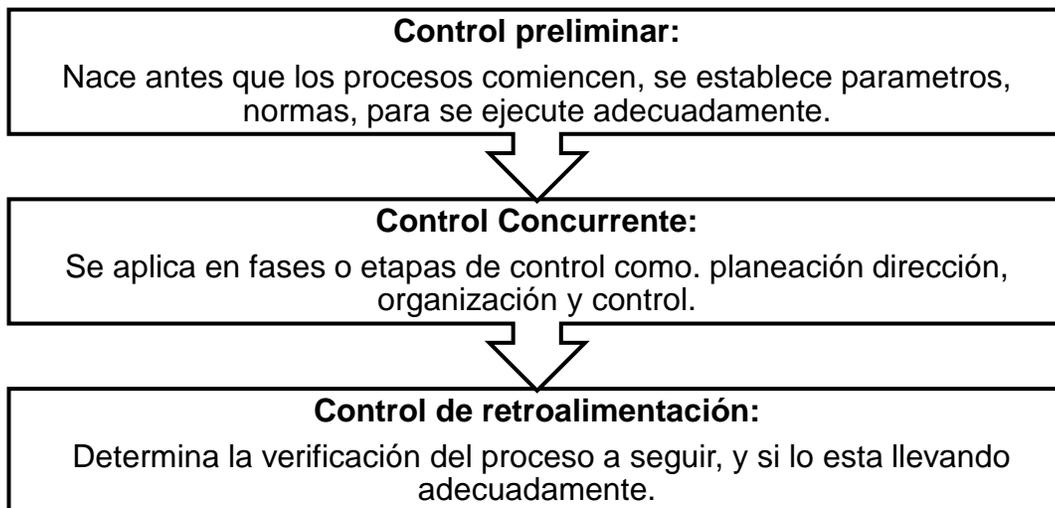
Autor Jiménez

Fuente: Comunicaciones en las relaciones profesionales

- **Proceso de control**

En el capítulo II se refleja el tipo de control que se debe realizar esto es elaborado mediante un diagrama de flujo, se toma en cuenta el proceso de control (Estándar, Medición y comparación), relacionado con los tipos de control.

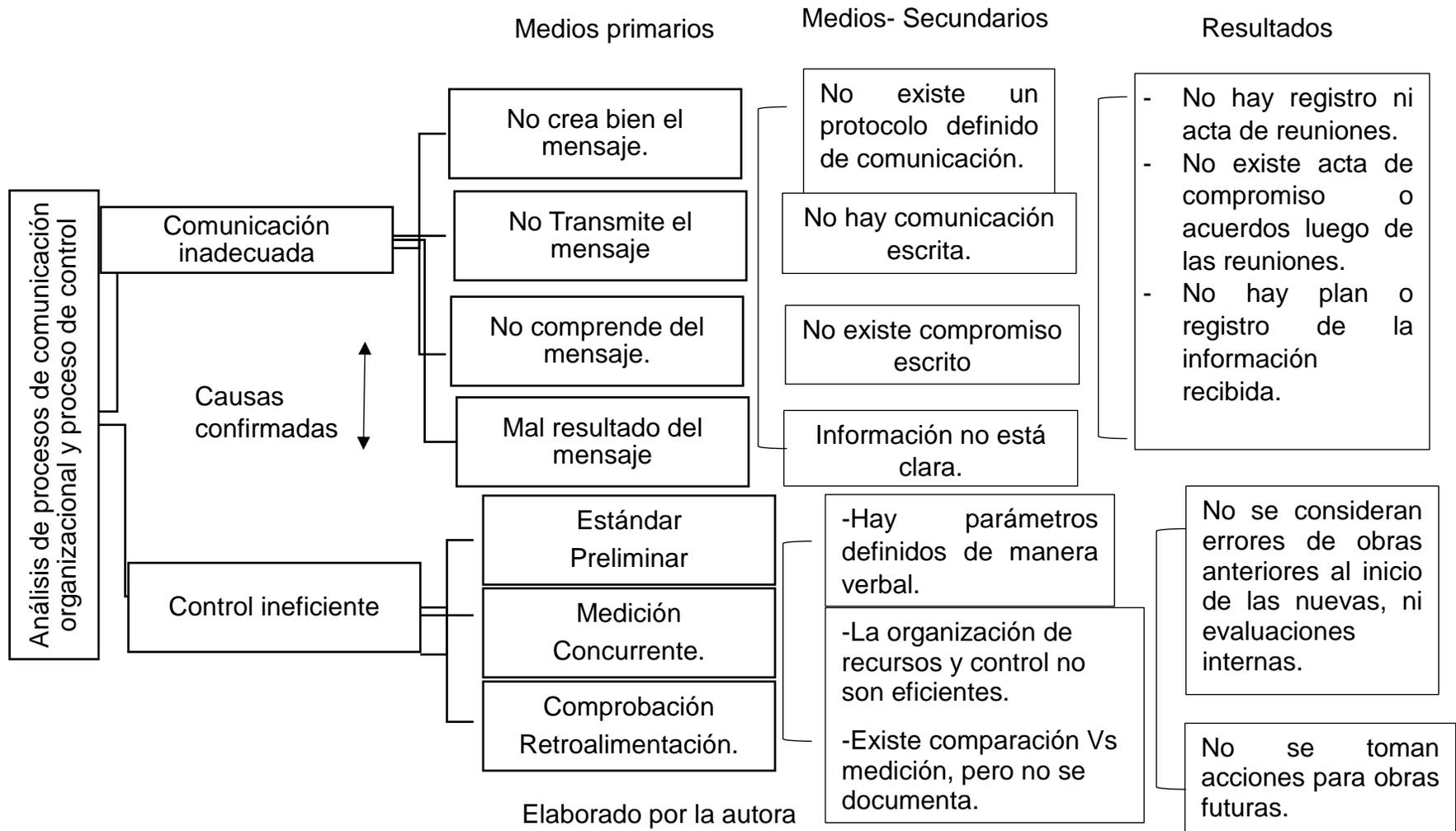
## Gráfico n° 12 Tipos de control



Esquema elaborado por la autora

**Cuadro n°6**

**Diagrama de árbol en el que se relacionan los procesos de comunicación organizacional y control.**



## **Análisis.**

Mediante este diagrama de árbol se representa el estado en que se encuentra la empresa, tanto en la comunicación interna, como en el control de sus procesos, los cuales se detallan a continuación:

## **Comunicación.**

No se realiza una comunicación eficaz, ni recepción de información de una forma eficiente.

- No existe acta de reuniones donde certifique que han asistido o que han realizado una reunión sobre el trabajo en progreso, por lo que no hay registro de las reuniones realizadas.
- No hay acta de compromiso, la cual sirve para certificar a la empresa los acuerdos del equipo de trabajo: supervisores y obreros.
- Planificación y organización inadecuada.
- La información respecto a las tareas asignadas, no se entrega por escrito, no queda clara.
- No hay un buzón de sugerencias donde los colaboradores puedan expresar sus inquietudes.
- No existe un protocolo definido de comunicación entre las partes involucradas en este proceso.

## **Control.**

- Existen pocos parámetros de control definidos, y no se aplican adecuadamente.
- No se realiza una organización eficiente de recursos para cumplir la planeación: objetivos.
- Las responsabilidades no se entregan por escrito.
- No se documentan las novedades y observaciones de las obras y/o progreso de ellas,

- No existe evaluación por parte de la empresa hacia los obreros, para medir su rendimiento.

#### **3.14.3.4 Lista de chequeo**

Es la herramienta adecuada para evaluar los procesos empresariales, registra información que ayuda a dar el seguimiento pertinente para que el control sea efectivo para la organización. Es también una herramienta de control, si no existe un procedimiento formal. (Centro de gestión empresarial, 2017). A continuación, los resultados de la aplicación:

#### **3.14.3.5 Modo de revisión**

- La empresa realiza la respectiva revisión por trimestre, para control y seguimiento del mismo, según el área trabajada.
- Si el proceso es corto, la lista de chequeo cambiará cada mes, si es un periodo de servicio a un año el procedimiento se va a realizar de modo trimestral.
- La lista de chequeo dará al final un porcentaje o número total, el cual nos dirá el nivel eficiente o ineficiente que esta la empresa.
- El resto de la lista de chequeo puede ser aplicada con frecuencia: mensual, trimestral, etc., según sea la necesidad del trabajo, todas las listas de chequeo cuentan con un responsable ya sea un trabajador o mando medio, etc.
- La lista de chequeo que se muestra a continuación es SIMPLE y se la utiliza como un ejemplo; es simple porque se la va a realizar en un día, el responsable de la obra, que es el supervisor:

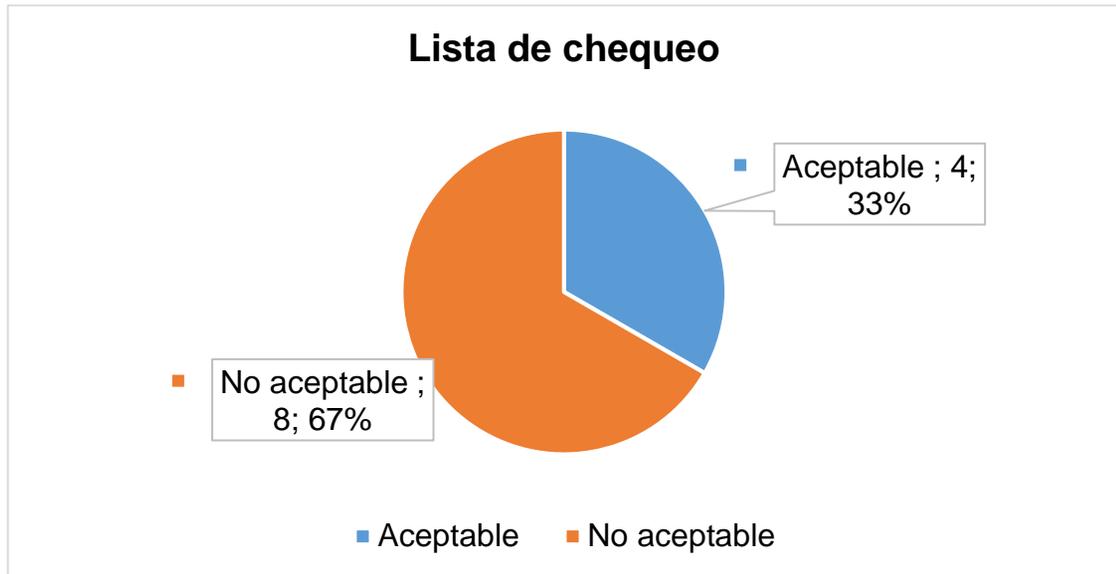
#### **Cuadro n°7 Lista de chequeo.**

EMPRESA HELP SERVICE				
LISTA DE CHEQUEO				
Responsable: Supervisor		Fecha: 15/04/18		
N°	CONTROL DE PROCESOS EMPRESARIALES.	CUMPLIMIENTO		
		SI	NO	Observaciones
1	La organización cuenta con un organigrama funcional.		X	
2	La empresa maneja un mapa de procesos empresariales.		X	
3	¿La empresa comunica los procedimientos que se va a realizar al inicio de la obra?	X		
4	¿La empresa tiene un cronograma de trabajo?	X		
5	¿La empresa cuenta con controles ya establecidos?		X	
6	¿La empresa realiza los controles establecidos en el cronograma?	X		
7	¿La empresa cumple con el cronograma de trabajo?	X		
8	¿Los supervisores llevan registros de sus inspecciones y trabajos?		X	
9	¿El proceso de servicio cumple con todas sus etapas: planeación, organización, dirección, control?		X	
10	¿La empresa realiza un análisis de los controles realizados en los procesos del servicio?		X	
11	¿La empresa cuenta con plan de contingencia actual?		X	
12	¿La empresa capacita siempre a los supervisores en el área de gestión?		X	
	Total	4	8	

Elaborado por la autora.

Se realiza un gráfico el cual cuenta con los resultados de la lista de chequeo.

**Gráfico n°13 Resultado**



Elaborado por la autora.

**Análisis:**

Se evidencia:

- Falta protocolo de comunicación
- No existe un mapa de procesos empresariales, en lo cual se demuestra el de control existente.
- No cumplen con todas las etapas administrativas- Planeación – organización –dirección- control.
- No realizan planes que ayuden con el avance de obras.
- No llevan registros internos, ni realizan planes sobre las inspecciones lo cual demuestra un proceso de control es ineficiente.
- No existe capacitación de los supervisores en el área de gestión, lo cual evidencia ineficacia en los procesos de control.

### **3.14.3.6 Cuestionario.**

Consiste en una técnica cualitativa, el cual se obtiene la información de acuerdo al objetivo y tema del trabajo. El cuestionario es un conjunto de preguntas ya sean abiertas o cerradas, con el fin de generar datos y alcanzar el objetivo. (Vitti , 2015, p.1)

- Analiza preguntas cerradas con varias alternativas, debe contestar según el juicio del entrevistado.
- Aplicar el cuestionario mediante una entrevista a supervisor general y los dos supervisores.
- En ese sentido, el cuestionario es una herramienta de evaluación.

### **3.14.3.7 Tipos de preguntas.**

- **Preguntas abiertas**

El encuestado o quien recibe el cuestionario, puede responder libremente, poner su opinión razonablemente.

- **Preguntas mixtas**

Son más bien preguntas cerradas, parecida a la opción Múltiple, pero tiene varias respuestas incluido escribir su propia opinión.

- **Preguntas cerradas**

Puede establecer una respuesta corta sin necesidad de profundo análisis.

Ej. Sí\_\_\_ No\_\_

#### **Existe de elección única:**

- **Preguntas dicotómicas.**

Son preguntas que se responde con un SI o NO, sino sabe la respuesta no se contesta.

- **Preguntas politómicas.**

Son preguntas por categorías de varias alternativas, el entrevistado elije cual más le convenga, este tipo de pregunta va acorde al presente cuestionario.

- **Elección múltiple:** Se elige varias alternativas al responder, no es preciso la opción: sí.

- **De Ranking.**

Radica en ordenar las respuestas según crea el encuestador, Son preguntas avanzadas y es llamada “ordenador de preguntas”. Este tipo de preguntas va aplicado al presente trabajo.

**Preguntas por escalas:**

Las preguntas por escalas tienen diferentes opciones parecidas a las múltiples, mediante las siguientes opciones:

- **Escala de Likert**

Son preguntas que van desde lo positivo a lo negativo, son respuestas múltiples. - contiene las siguientes opciones:

- De acuerdo.
- Muy de acuerdo
- No tan de acuerdo.
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo.

Según lo que pregunten la respuesta también puede ser: Excelente, Muy bueno etc., es muy utilizadas en las encuestas

- **Nominal.**

Se utiliza las frases cortas para la elección de la respuesta. Ej.: ¿qué tal te pareció? Me gustó mucho.

- **Numérica.**

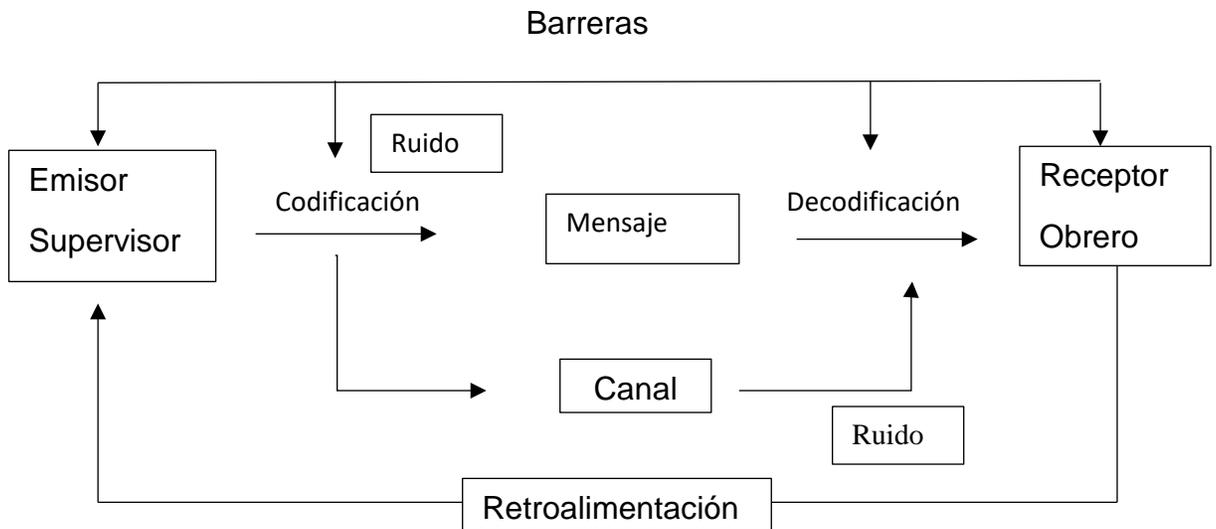
Se utiliza los números para identificar la respuesta desde la positiva hasta la negativa o viceversa, Desde el 1 que es la menor expresión hasta el 10 que es mayor expresión o depende del nivel de números que quiera poner el mayor siempre va a ser la máxima expresión.

En el siguiente ejemplo de cuestionario planteado, se describen las preguntas de manera politómicas:

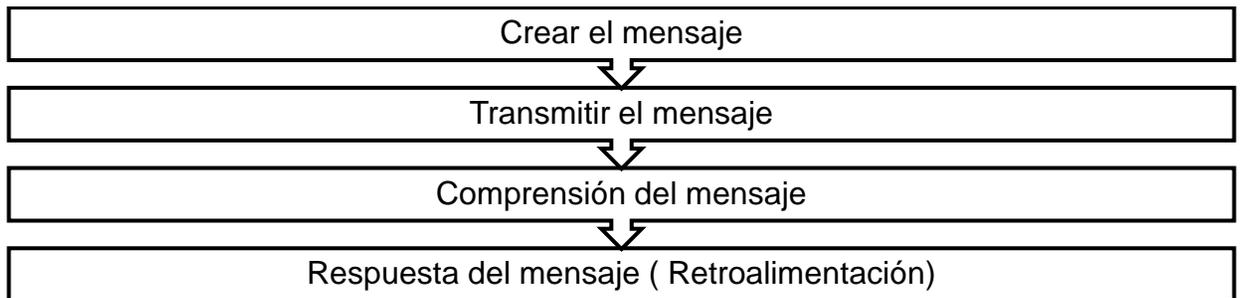
- El presente cuestionario está basado por preguntas politómicas la cual incluye varias alternativas, el entrevistado debe elegir una.

- En una pregunta se utiliza la escala de Likert.
- Los criterios utilizados para formular las preguntas se basan en: el proceso de la comunicación organizacional (Jiménez 2012)

**Gráfico n° 3 Proceso de la comunicación organizacional.**



**Gráfico n° 2 Elaboración de las fases de la comunicación organizacional.**



Elaborado por Jiménez A.

Fuente: Comunicaciones en las relaciones profesionales

## CUESTIONARIO

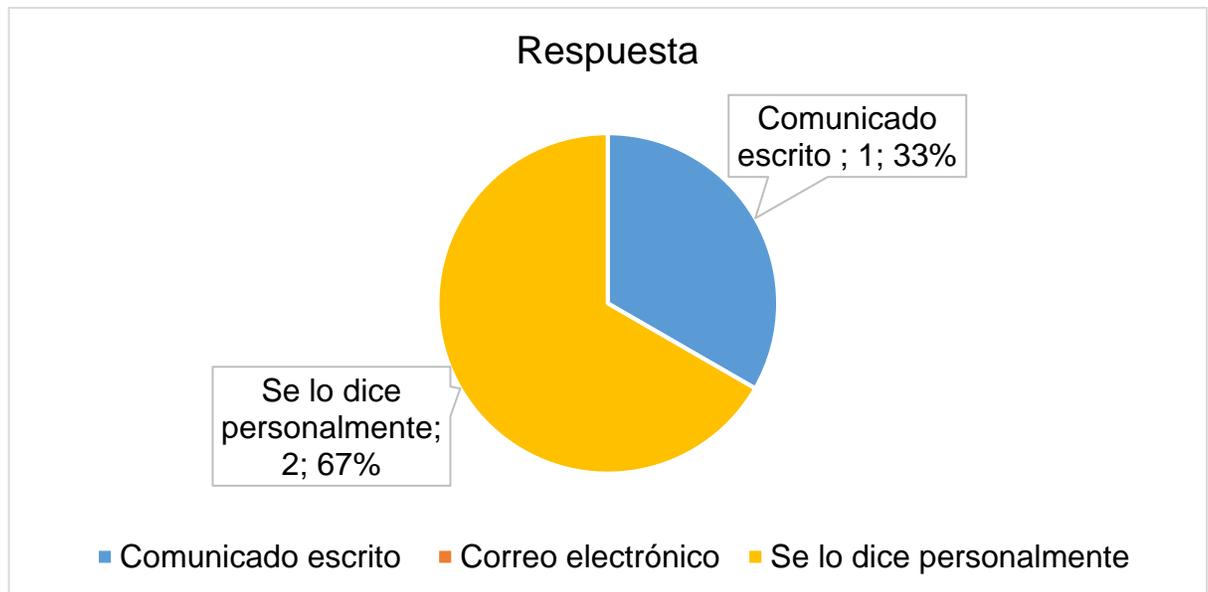
**Objetivo:** Analizar el cumplimiento de los procesos de la comunicación interna organizacional y el control, de acuerdo al Proceso de Comunicación según Freijeiro (2011) y Proceso de Control Empresarial, Perez &Carballo (2013).

**Dirigido los siguientes supervisores:**

- Supervisor General
- Supervisor operativo
- Supervisor operativo

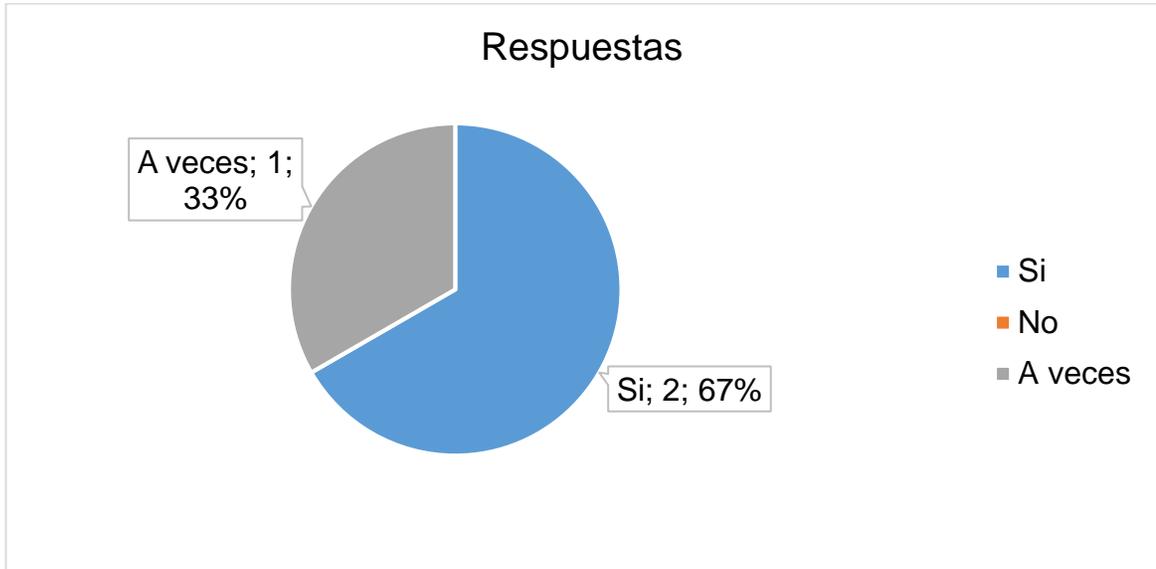
**Gráfico n° 14 Resultados del cuestionario.**

**1 ¿Cuál de las siguientes opciones Ud. utiliza para comunicar sus procesos?**



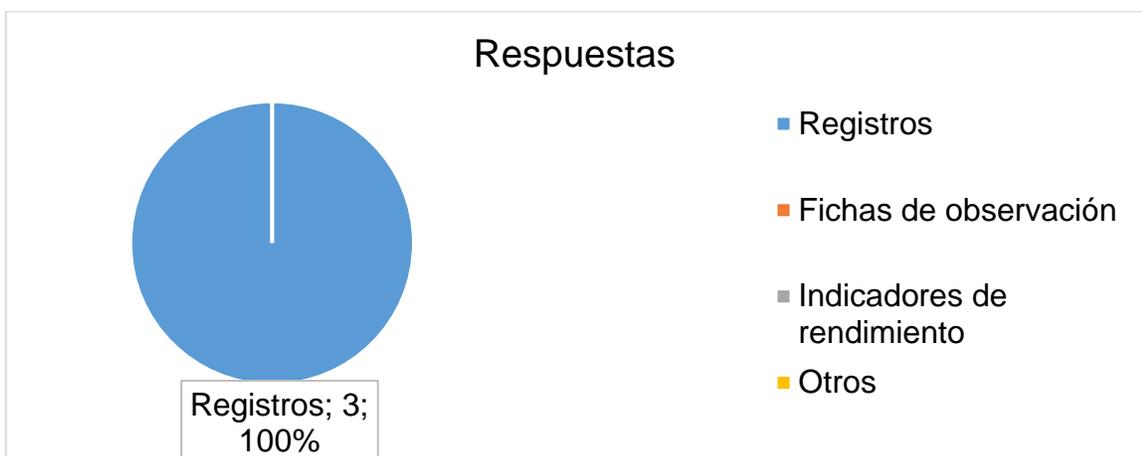
Esta pregunta demuestra que no existe un método tradicional para comunicar sus procesos, como un correo, o mediante comunicado escrito, algo que es informal en este aspecto, es importante realizar un comunicado escrito para tener evidencia de lo ocurrido.

## 2. ¿Realiza usted una evaluación de la obra?



Aunque se realiza una evaluación de la obra, no se ejecuta lo suficiente porque se demuestra durante el proceso una labor ineficaz, esto se debe mejorar para que su labor sea más eficiente, y disminuir los errores de las mismas.

## 3. ¿Si su respuesta es sí a la pregunta anterior, indique con qué tipos de instrumentos cuenta para la evaluación de las obras terminadas?



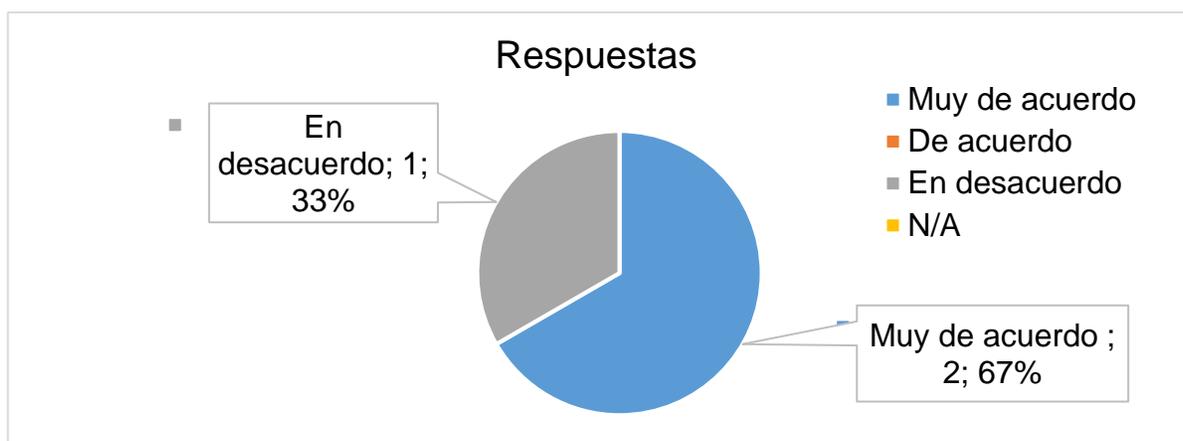
No tienen un sistema interno formado por la empresa, el cual ayude en los procesos en las obras terminadas, solo el registro que les otorga el cliente.

#### 4 ¿Qué estrategias utiliza Ud. para cumplir sus metas?



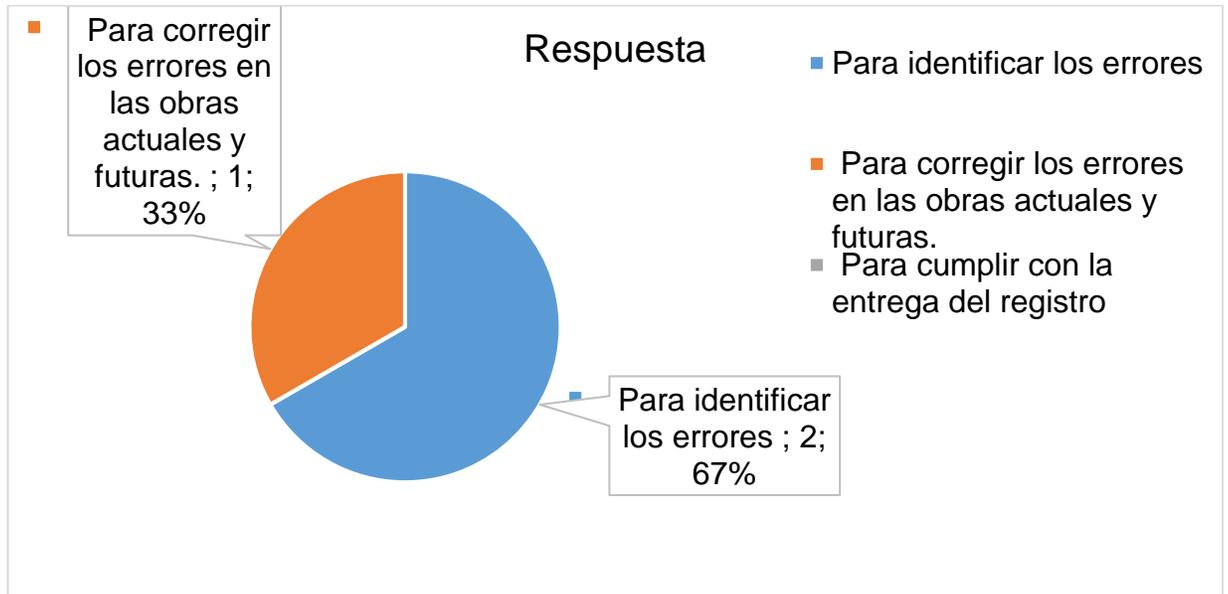
Esta pregunta demuestra que no se realiza ningún procedimiento donde se le otorgue al trabajador algún incentivo por el logro de los proyectos.

#### 5 ¿Considera Ud., que para realizar un proceso de control eficaz es necesario llevar a cabo una comunicación escrita?



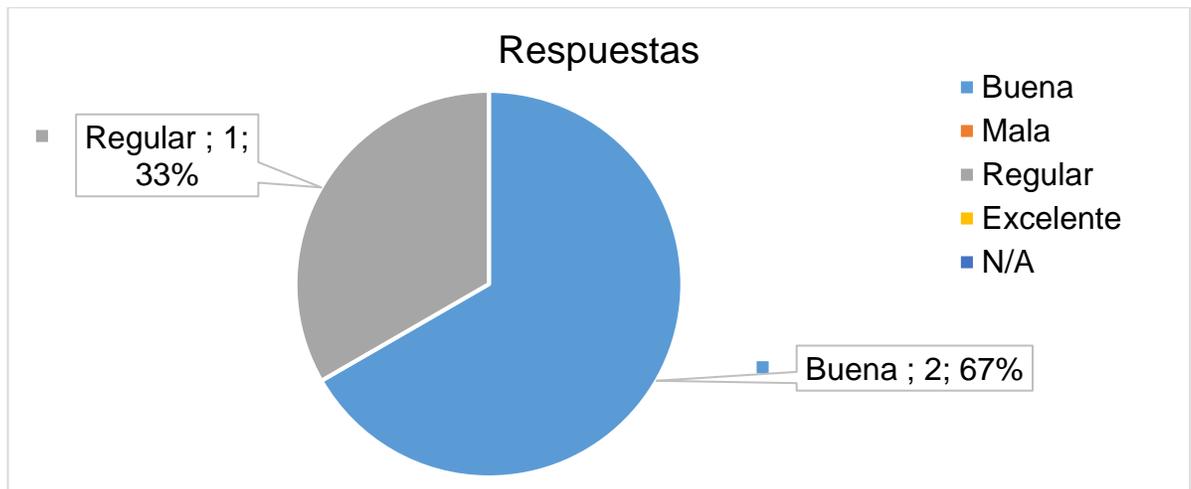
Esta pregunta demuestra que la comunicación escrita es una labor que se debe ejecutar, para que sus obras se vean reflejadas y evidenciadas, la cual ayude a disminuir errores durante el proceso.

## 6 ¿Por qué cree Ud. que es importante mantener comunicación escrita?



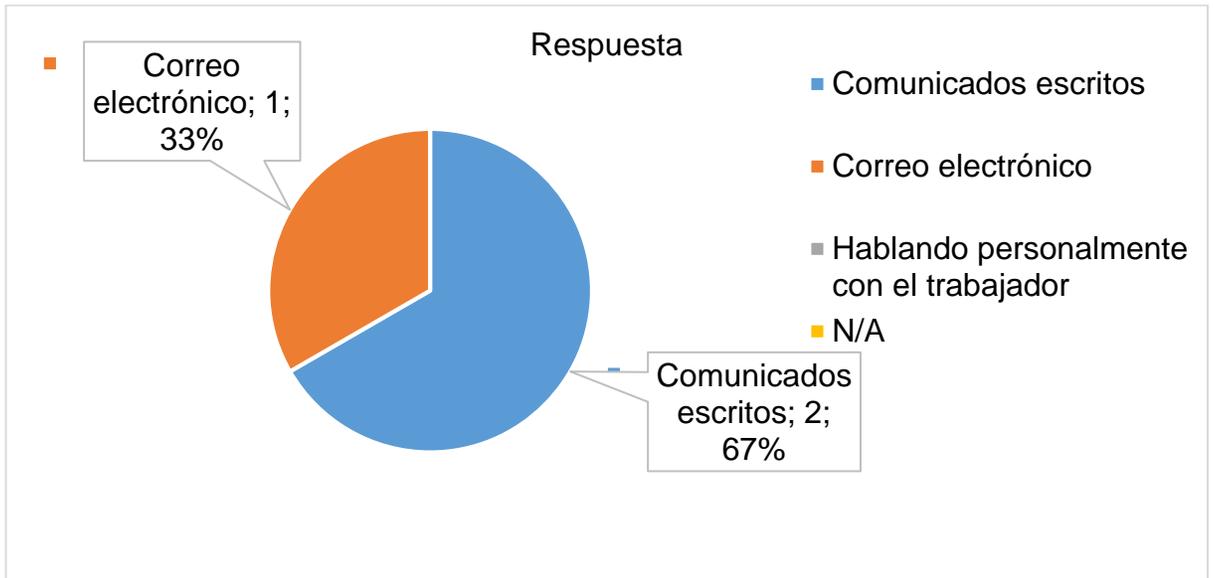
Esta pregunta demuestra que es importante durante el proceso llevar una comunicación escrita, la cual nos ayude a disminuir errores, optimizar recursos y no desaprovechar el tiempo estimado.

## 7. ¿Cómo califica Ud. el proceso de comunicación que actualmente se desarrolla entre el personal operativo y administrativo?



Esta pregunta demuestra que no llega a un nivel eficiente en la comunicación entre los trabajadores de manera interna, como resultado el proceso es ineficiente.

**8 ¿Cuál de los siguientes medios Ud. preferiría para recibir información sobre los resultados de las obras en un futuro?**



Esta pregunta demuestra que se debe llevar una comunicación escrita, para que los procesos de control sean más eficientes que ayude a disminuir errores de las mismas

**9. Elija la frecuencia en la que a Ud. le gustaría recibir información respecto a las obras por parte de la empresa durante el desarrollo de la misma.**



Esta pregunta demuestra que es necesario tener tiempo estimado para las comunicaciones entre trabajadores durante el proceso de las obras,

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

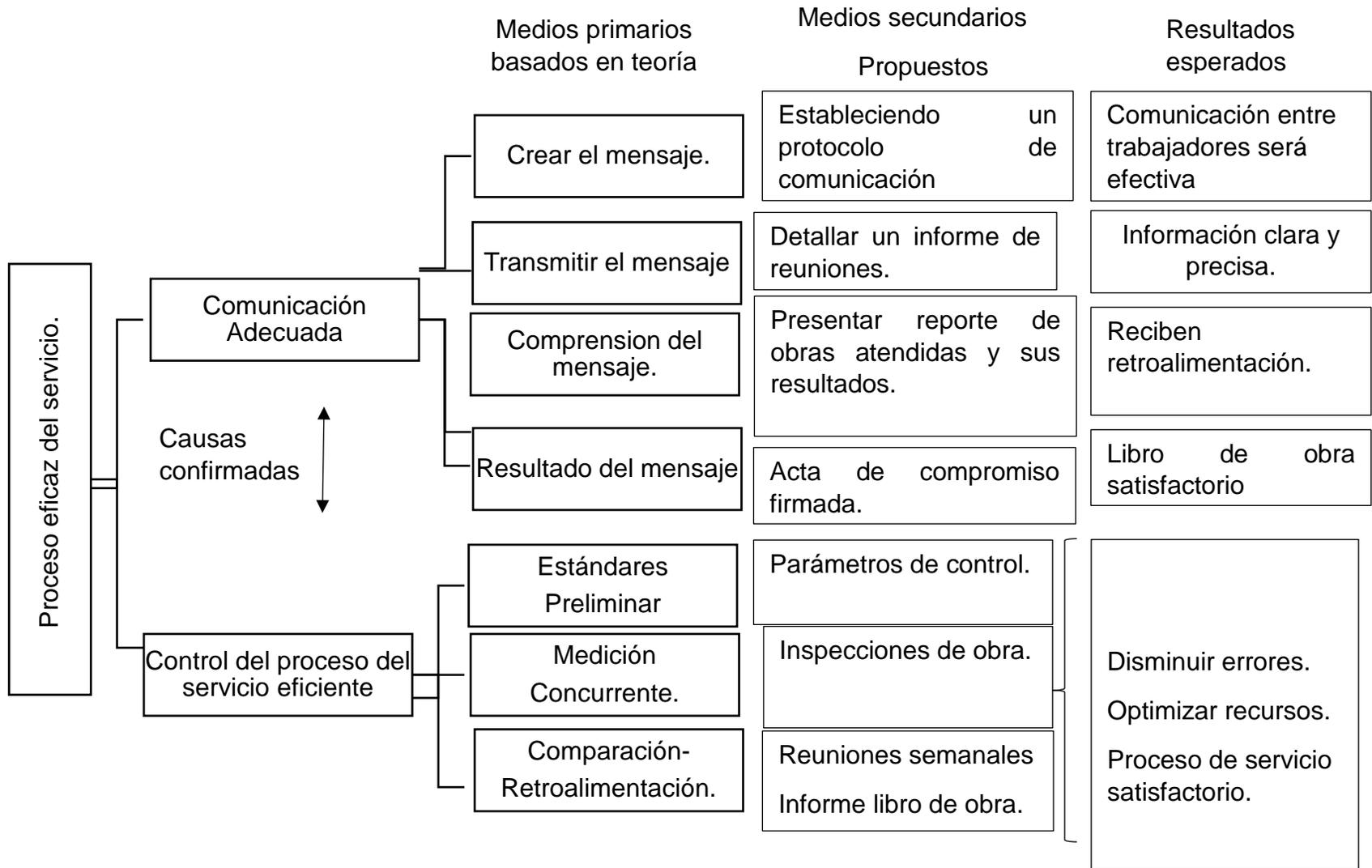
En este capítulo se desarrollará la propuesta para mejorar el proceso de comunicación y control en la empresa Help Service S.A, considerando:

- Diagrama de árbol
- Diagrama de flujo
- Lista de chequeo
- Cuestionarios contestados por supervisores

#### **4 Propuesta evaluando el diagrama de árbol.**

A continuación, se detallan las acciones para mejorar los procesos observados en el diagrama de árbol:

**Cuadro n°8 Propuesta de procesos – Diagrama de árbol**



Elaborado por la autora

#### **4.1 Plan de acción**

El plan de acción es una forma estratégica de llevar las tareas con principal enfoque, prioriza mejor las decisiones y cumplir con el objetivo propuesto, por lo cual el resultado sea de manera beneficiosa.

Un plan de acción conlleva a diversas áreas de la empresa, de acuerdo al enfoque de cada uno, permite registrar de manera más ordenada los informes o reuniones que se desarrolla en el programa como:

- Comunicar todos los procesos, no solamente los más importantes.
- Llevar un control más preciso y detallado.
- Mejorar los procedimientos establecidos.
- Ayuda a la organización a llevar un registro de sus actividades internas.
- Tiene registrado lo que se va aplicar con el fin de otorgar beneficios a la empresa.

Luego de analizar las respuestas al cuestionario dirigido a los supervisores y la lista de chequeo se resume lo siguiente.

## **Análisis.**

- La comunicación escrita es una necesidad, porque presenta evidencias de la recepción de la misma.
- Es necesario establecer un protocolo de comunicación para que cada miembro del equipo de trabajo conozca los medios y procedimientos, establecidos.
- Es necesario crear programas como incentivo para el trabajador o programa de premios, para que el mismo se esfuerce en llevar a cabo un mejor proceso. Ejemplo: empleado del mes.
- Se requiere herramientas interna de diagnóstico para evaluar el progreso o avance de obras, novedades, observaciones, etc.
- Actualmente no se utiliza correctamente todos los medios de comunicación existentes en la empresa por falta de conocimiento, para evidenciar los procesos administrativos.

**CUADRO N°9 PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL PROCESO DE CONTROL EN LA EMPRESA HELP SERVICE S.A.**

**METODOLOGIA 5W/2H**

¿WHAT?	¿WHY?	¿HOW?	¿WHEN?	¿WHERE?	¿WHO?	¿HOW MUCH?
¿QUÉ?	¿POR QUÉ?	¿CÓMO?	¿CUÁNDO?	¿DÓNDE	¿QUIÉN?	¿CUÁNTO?
1.-Diseñar y documentar un protocolo de comunicación para los trabajadores y supervisores.	Para tener una comunicación efectiva entre los trabajadores	Contratando asesoría en comunicación interna organizacional para la secretaria y el supervisor.	Julio 2018	Help Service	Secretaria Supervisor	\$200.
2.-Determinar parámetros de control entre supervisores y trabajadores.	Para cumplir satisfactoriamente en calidad y tiempo, con las	Mediante contratación de supervisores con experiencia en	Agosto 2018	Help Service	Gerente General	\$500

	obras solicitadas.	control de procesos empresariales y/o administrativos.				
3.-Diseñar formularios que permitan documentar la comunicación interna organizacional.	Para tener evidencias de la comunicación, que se dirige a los trabajadores: funciones, convocatorias, etc.	Contratando los servicios de un experto en organización y métodos.	Septiembre 2018	Help Service	Secretaría / Supervisor	\$190
4.-Documentar el proceso de control de obras.	Para evidenciar avances y generar ideas de mejoras.	Realizando reuniones/ talleres en donde cada obrero y supervisor complete los formularios creados y los expongan.	Septiembre 2018	Help Service	Supervisores y trabajadores.	N/A
5.-Establecer un programa de incentivos o premios	Para promover el compromiso y cumplimiento con	Buscando sponsors (Patrocinadores)	Octubre 2018	Help Service	Supervisor General.	\$200 (Canje)

para trabajadores eficaces.	calidad, de las metas establecidas.					
6.-Evaluar el desempeño del personal.	Para identificar áreas por mejorar.	Utilizando un check list	Trimestral	Help Service	Supervisores	N/A
7.-Capacitar al personal en el uso de los nuevos formularios que servirán para el control de los procesos empresariales y una comunicación eficaz	Para que los trabajadores conozcan los nuevos documentos y puedan aplicarlos en el proceso de control empresarial	Empleando los conocimientos y experiencia de los supervisores	Noviembre 2018	Help Service	Supervisores.	N/A

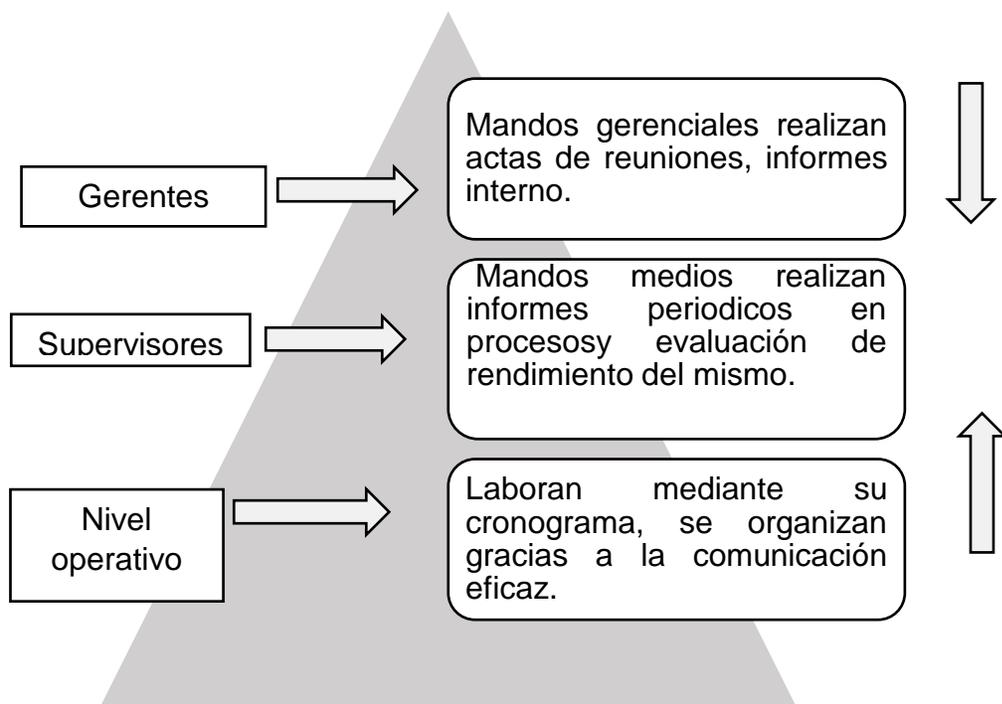
<b>Total, de presupuesto de plan de acción.</b>	\$ 1.090
<b>Presupuesto estimado para futuros proyectos</b>	\$1.500.

A continuación, se desarrolla algunas de las acciones que el autor de esta investigación considera relevante para la mejora de los procesos detallados en tema de este proyecto, con el paso establecido en el plan de acción.

### **1.- DISEÑAR Y DOCUMENTAR UN PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN PARA LOS TRABAJADORES Y SUPERVISORES.**

Este punto se demuestra que es importante aplicar un protocolo de comunicación, se realiza mediante el siguiente gráfico:

**Gráfico n°15 Resultados de implementar un protocolo de comunicación.**



Con esto se logra que la comunicación sea más efectiva y demuestra lo siguiente:

- **Comunicación hacia arriba.**

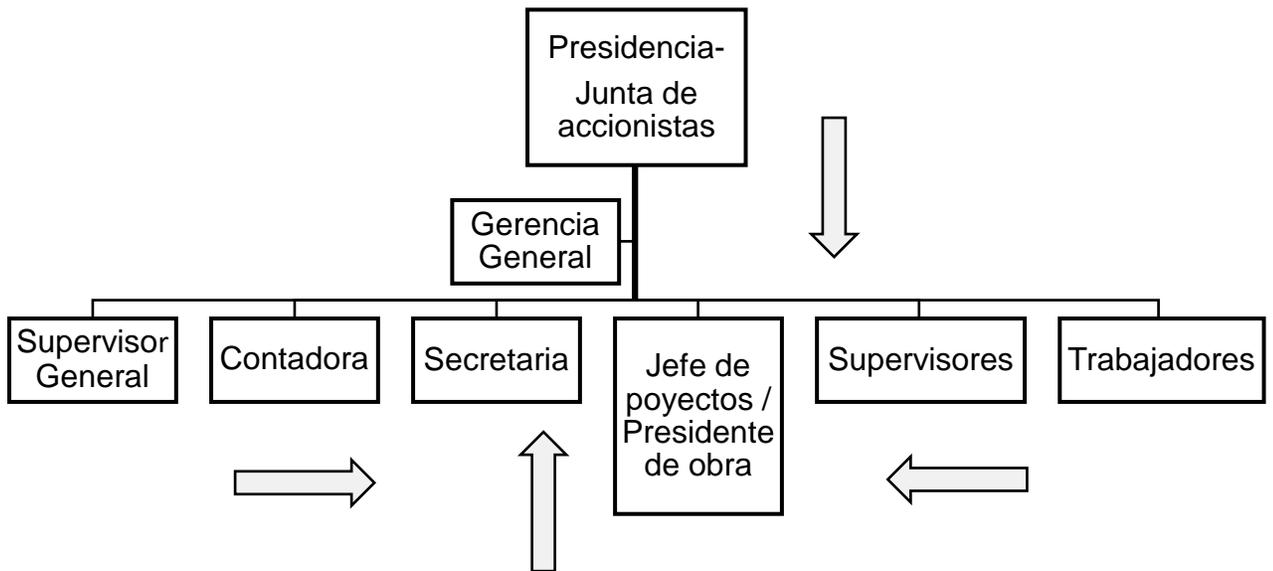
Comunicación del empleado al gerente o mando medio.

Comunica informes de avances o alguna inspección omitida.

- **Comunicación hacia abajo**

La comunicación se integra desde el gerente al empleado, donde se les comunica las reuniones establecidas a los mandos medios.

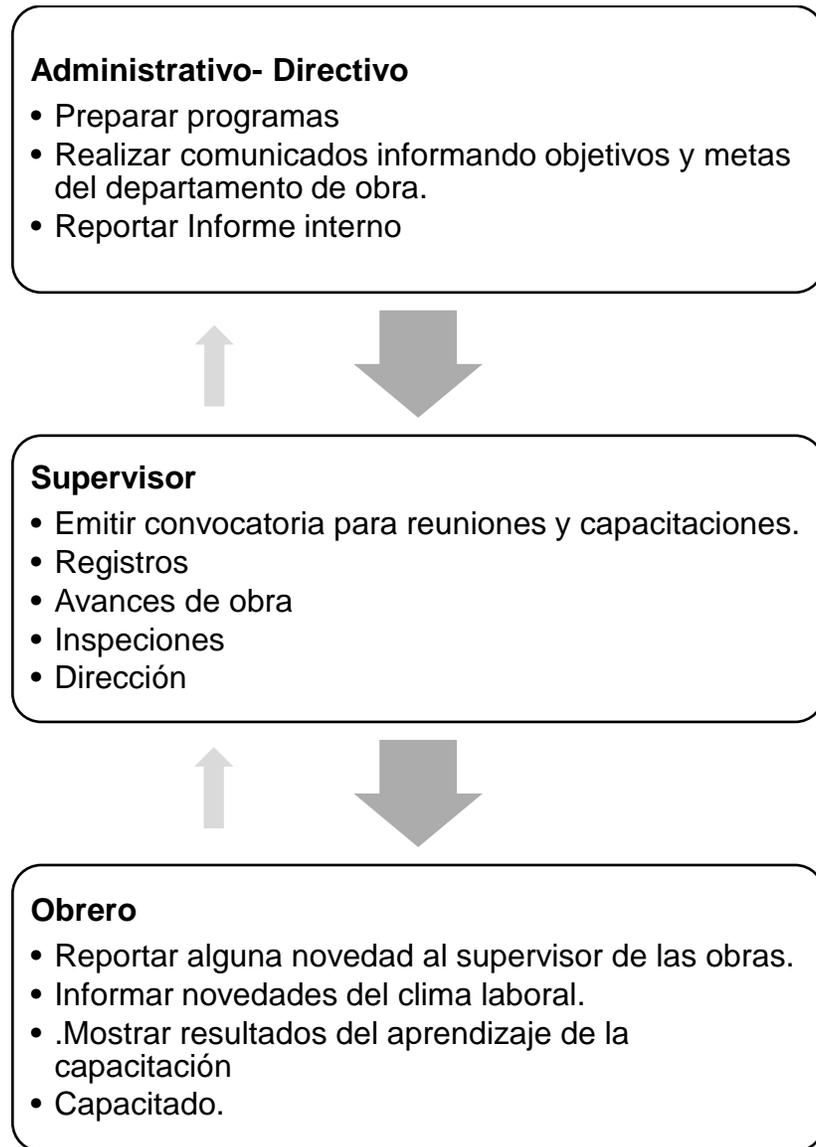
- **Direccionar la comunicación de una forma más eficaz reflejado en su estructura organizacional.**



En este punto se demuestra lo siguiente:

- El control puede ser comunicado de una forma más adecuada.
- No se recibe información distorsionada.
- Ahorra tiempo y dinero en menos equivocaciones.
- Asigna metas más elaboradas.
- Organiza bien a las personas.
- Mejora los procedimientos.

**Gráfico n° 16 Propuesta de protocolo sobre comunicación organizacional.**



Elaborado por la autora.

## 5 CONCLUSIONES

En este presente trabajo se determinó otra forma de registrar los procedimientos internamente para que sea más comprensible y efectivo, que incluya a su vez los procesos administrativos y no solo operativos, estableciéndolo como una estrategia de negocio, no solo para las grandes empresas sino para las PYMES, que el control y la comunicación organizacional va relacionado cumpliendo a su vez con los objetivos específicos de la investigación.

- Se fundamentaron aspectos teóricos sobre comunicación organizacional y el proceso de control, identificando las fases necesarias para documentar eficientemente el proceso de control, que consiste en crear, transmitir, comprender, el mensaje.
- Se realizó un diagnóstico de los procesos de comunicación y control, a través de la herramienta diagrama de árbol, **identificando** insuficiencias en la comunicación interna organizacional en la transmisión de los mensajes, la cual incide en el control del proceso de la entrega de la obra, además no se realizan acciones de control concurrente, durante el proceso del servicio.
- Se propone un plan de acción (5W/2H) basado en los aspectos importantes de la COMUNICACIÓN INTERNA ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIO según autores, Freijeiro (2011), Jiménez (2012), Pérez & Carballo (2013), para mejorar el proceso de control en la empresa *Help Service S.A.*

## **6 RECOMENDACIONES**

Se recomienda cuidar no solo la parte operativa sino la administrativa, establecer planes que ayuden a su vez el control empresarial, si este procedimiento con enfoque administrativo no está claro, no será efectivo a su vez los procesos de control operativo.

- Aplicar el plan de acción propuesto
- Establecer un sistema de control de calidad de los procesos.
- Analizar su estructura organizacional, puede ser que no tengan bien identificado los procesos de cada equipo de trabajo.

## 7 BIBLIOGRAFÍA

Alarcón del amo, M., Rodríguez , M., Gómez Borja, M., Blázquez , J., Millán , Á., Díaz , E., & Consuegra Navarro, D. (2014). *Investigación de mercado*. Madrid: Esic. Recuperado el 5 de Mayo de 2'18, de <https://goo.gl/vmQWtk>

Alfredo, L. (19 de Mayo de 2012). *Investigación es todos*. Recuperado el 23 de Enero de 2018, de Guías , Documentos y Consultas : <https://investigacionestodo.wordpress.com/2012/05/19/clases-y-tipos-de-investigacion-cientifica/>

Alfredo, L. (2015). *Proceso administrativo*. Mexico, Mexico: Patria. Recuperado el 4 de Abril de 2018, de <https://goo.gl/STU85h>

Alfredo, L. (2015). *Proceso administrativo* (Segunda Edición ed.). México: PATRIA. Recuperado el 11 de Abril de 2018, de <https://goo.gl/H2PJRi>

Alicia, J. (2012). *comunicaciones en las relaciones personales*. Malaga, España: IC Editorial. Recuperado el 24 de Abril de 2018, de <https://goo.gl/1zVop7>

Ángel, M. (2015). *Gestión de procesos*. México. Obtenido de [file:///C:/Users/Elen\\_a/AppData/Local/Temp/GESTION\\_DE\\_PROCESOS%20JOSE%20MALDONADO%20\(1\)-1.pdf](file:///C:/Users/Elen_a/AppData/Local/Temp/GESTION_DE_PROCESOS%20JOSE%20MALDONADO%20(1)-1.pdf)

Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Venezuela: Episteme. Recuperado el 6 de Mayo de 2018, de <https://goo.gl/vPTXqM>

Caldevilla, D. (2010). *La cara interna de la comunicación de la empresa*. Madrid: Visión libros . Recuperado el 3 de Enero de 2018, de <https://goo.gl/qBzukN>

CONSUMIDOR., L. O. (13 de Octubre de 2011). *Ley orgánica de defensa del consumidor*. Recuperado el 11 de Abril de 2018, de Defensa del consumidor: <http://www.industrias.gob.ec/wp->

content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-  
CONSUMIDOR.pdf

Diego, B. (2014). *La comunicación 360*. Quito, Ecuador: Consejo editorial de la Universidad equinoccial . Recuperado el 17 de Enero de 2018, de <https://goo.gl/eCYWZG>

Escudero, M. (2014). *Servicios de atención comercial*. España: Editex. Recuperado el 3 de Mayo de 201, de <https://goo.gl/pQcamY>

Esteban, F. S. (2010). *Administración de empresas*. Madrid, España: Paraninfo. Recuperado el 4 de Abril de 2018, de <https://goo.gl/HBU5Zz>

Esteban, L. (2014). *Comunicación y protocolo empresarial en los países de la zona europea*. Madrid, España: Dykinson. Recuperado el 15 de Mayo de 2018, de <https://goo.gl/NTVvLG>

FERNANDEZ , D. (2017). *Comunicación empresarial y atención al cliente* (Segunda edición actualizada ed.). (C. Lara, Ed.) Madrid, España: Paraninfo. Recuperado el 3 de Enero de 2018, de <https://goo.gl/qVLKCV>

Fidias, A. (2012). *Proyecto de investigación* (Sexta ed.). Caracas , Venezuela: Episteme C.A. Recuperado el 30 de Abril de 2018, de <https://goo.gl/hwNcug>

Freijeiro. (2011). *Técnicas de comunicación- La comunicación en la empresa*. Colombia: Ides Propias. Recuperado el 5 de Febrero de 2018

García., J. (2012). *Comunicación en las relaciones personales-*. Malaga: IC editorial. Recuperado el 11 de abril de 2018, de <https://goo.gl/qNdrCm>

Husqvarna. (7 de Enero de 22017). *Husqvarna*. Obtenido de Sitio web de Husqvarna : <https://www.husqvarna.com/ec/>

- ISO. (1 de Abril de 2015). *ISO 9001:2015*. Obtenido de Normas ISO: <http://www.americana.edu.co/barranquilla/archivos/calidad/Norma-ISO-9001-2015.pdf>
- ISO. (3 de Abril de 2018). *NORMAS ISO 9001:2000*. Obtenido de ISO : <http://www.ccoo.us.es/uploads/descargas/documentacion/NormalInternacionalISO9001.pdf>
- Jose, E. (2017). *Comunicación y atención al cliente* (Segunda Edición actualizada ed.). Madrid, España: Paraninfo. Recuperado el 17 de Enero de 2018, de <https://goo.gl/p8UVKn>
- Jose, M. (2015). *Gestión de procesos*. Madrid: A. Recuperado el 29 de Marzo de 2018, de [file:///C:/Users/Elen\\_a/AppData/Local/Temp/GESTION\\_DE\\_PROCESOS%20JOSE%20MALDONADO%20\(1\)-1.pdf](file:///C:/Users/Elen_a/AppData/Local/Temp/GESTION_DE_PROCESOS%20JOSE%20MALDONADO%20(1)-1.pdf)
- Juan, P., & Carballo Veiga. (2013). *El control de la gestión empresarial* (Octava ed.). Madrid, España: Business marketing school. Recuperado el 1 de Abril de 2018, de <https://goo.gl/3L17Qy>
- Santiago, G. (2010). *Organización y gestión integral del mantenimiento*. Madrid, España: Díaz de Santos. Recuperado el 23 de Enero de 2018, de <https://goo.gl/QpXALa>
- Sara, V. (22 de Abril de 2015). *e- encuesta.com*. Recuperado el 4 de Mayo de 2018, de Tipos de pregunta en la encuesta: <http://www.e-encuesta.com/blog/2015/tipos-de-pregunta-en-la-encuesta/>
- Serafín, R. (2006). *La empresa de jardinería y paisajismo: mantenimiento y conservación de espacios verdes*. Madrid: Grupo Mundi Empresa. Recuperado el 23 de Enero de 2018, de <https://goo.gl/wbUwnh>
- trabajo, C. d. (26 de Septiembre de 2012). *código de trabajo*. Recuperado el 11 de Abril de 2018, de código de trabajo:

<http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>

Verónica, A. (2012). *Procesos de gestión de departamentos del area de alojamiento* (Primera ed.). Málaga, España: IC Editorial. Recuperado el 3 de Mayo de 2018, de <https://goo.gl/QKkixF>

## 8 ANEXOS

### Anexo 1 Carta de autorización de la empresa.



**HelpService S.A.**

Diseño, Proyectos, Construcción, Instalación, Mantenimiento,  
Asesoría y Servicios Industriales en General.

Guayaquil, 5 de junio del 2018

Srta.  
INSTITUTO SUPERIOR  
TECNOLÓGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÍA

#### CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA

El Sr. ING. JUAN RAMIREZ LAZARO, Gerente General de Cía. HELPSERVICE S.A., con RUC 0992523417001

#### CERTIFICA:

Por medio del presente me dirijo a Usted, con la finalidad de dejar en constancia que la Srta. GOROTIZA CRUZ ELENA ANNABELLE, con cédula de identidad N° 095154023-6, Estudiante del INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA. Se le ha concedido el PERMISO de utilizar nuestra CIA. HELPSERVICE S.A. para realizar su TESIS cuyo tema es: **PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA ORGANIZACIONAL Y EL PROCESO DE CONTROL EN LA EMPRESA HELPSERVICE S.A.**

El presente Certificado es de carácter informativo, más no constituye ningún tipo de garantía ni responsabilidad por las obligaciones que contrajere el empleado.

Atentamente,

  
Ing. Juan Ramirez Lazaro  
**REPRESENTANTE LEGAL  
GERENTE GENERAL**  
Celular # 09612142353

**HelpService S.A.**

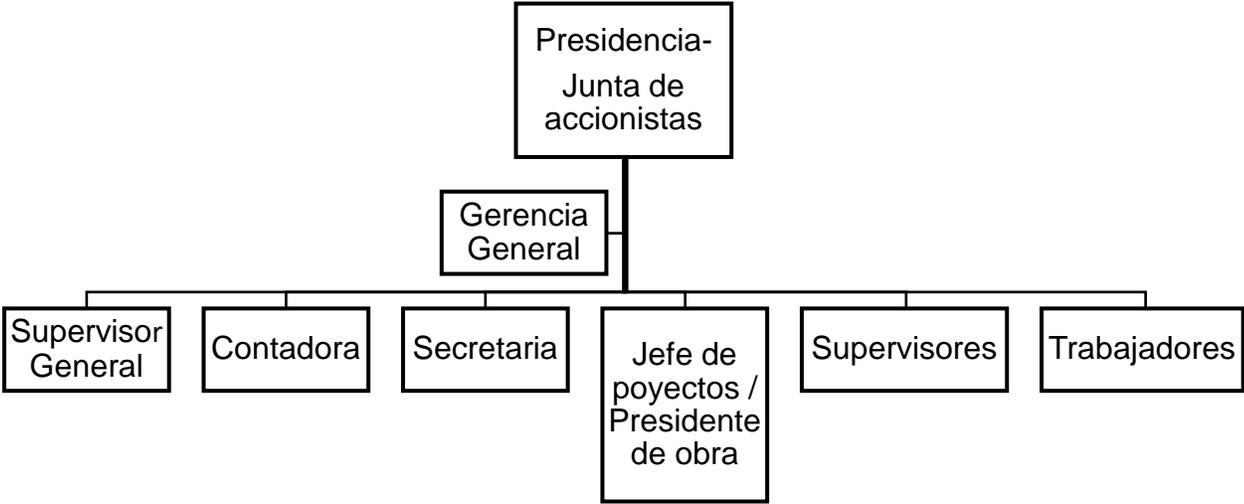
Dirección: Cda. Los Esteros III Mz. 58A3 Villa 3

Telefax: 2427295

Email: helpservice@gye.satnet.net ; helpservice\_s\_a@hotmail.com

Guayaquil - Ecuador

**Anexo 2 Organigrama de la empresa.**



**Anexo 3 Logotipo de la empresa**



## Anexo 4 Fotos de los trabajadores y sus procedimientos.



## ANEXO 5 LIBRO DE OBRA

LIBRO DE OBRAS							
EP-PETROECUADOR							
REFINERÍA "LA LIBERTAD" Y CAUTIVO				Pág.:			1
		Contrato N° 2010050 RGER-RLL-2014					
Obra :Provisión de Servicio de Riego, Mantenimiento en áreas verdes		Área: Refinería "La Libertad" y Cautivo					
EP-PETROECUADOR LA LIBERTAD Y CAUTIVO		Fecha:	Miércoles 18 de Agosto del 2014				
01.	Contratista: HELPSERVICE S.A.						
02.	Condiciones Ambientales:	Cielo despejado, Temperatura promedio 21 grados C					
04.	OB25:J57Observaciones del Contrista:						
	Se encontró en plantación de Piñón(9,5 ha), con oxido almacenado en las líneas de riego por goteo, por ende no apta ,lo cual se procede a solucionar el p						
	Se encontró en plantación de Piñón(9,5 ha), retiradas las mangueras, cortadas, retiradas por construcción de						
	<b>Observaciones del Fiscalizador:</b> Realizar inspecciones debidas según el informe planteado.						
	<b>Tanque, según informe enviado al FISCALIZADOR.</b>						
05.	Se encuentra en Plantación NEEM (4,5ha) tanque loma-megaterio, no tiene filtro, siendo perjudicial						
	Hay puntos de áreas verdes en las cuales no se implementaron plantas.						
	Area de Desbroce ( macheteros ) se encuentra un 60% de maleza,						
	Se encuentra faltante de llaves para riegos, en diferente punto, según informe enviado a fiscalizador.						
	Año	24	Meses				
06.	Plazo del Contrato:	730	Días				
	Tiempo ejecutado:	90	DIAS				
	Tiempo pendiente:	1	DIAS				
	Tiempo Justificado:						
	Tiempo de Atraso:	1					
07.	Porcentaje de Avance	Parcial: 6º Mes	70%	Global:			80%

08.	<b>Personal que interviene:</b>								
	3 en el Área Administrativa								
	9 Jardineros								
	15 Desbroce								
	6 en Plantaciones Forestales								
	1 Supervisor G.								
	1 Ing Agrónomo- Supervisor								
09.	<b>Máquinas y Herramientas Utilizadas</b>								
	Mangueras								
	Tijeras, motosierra, desbrozadoras								
	Machetes, escalera, tijeras								
	Palas, Rastrillos, Guantes, gafas, mascarillas, picos y limas								
10	<b>Trabajos Programados para el día siguiente</b>								
	Desbroce en área interior de Plantación Forestal Crucita								
	Desbroce en área interior de las instalaciones PASI								
	Desbroce en área interior de plantación Forestal de Piñón								
	Riego a través del sistema por goteo en Plantación Forestal Crucita								
	Riego y mantenimiento en jardines del área de Bienestar social								
	Riego y mantenimiento en jardines de laboratorios, y de árboles en la vía principal de RLL y vía Cautivo								
	Riego y mantenimiento en jardines de Planta Cautivo y Planta Eléctrica								
	Riego y mantenimiento en interior de villa N° 81 y N° 88 en Campamento Cautivo								
									
	f) FISCALIZADOR								
	Firma								
	f) CONTRATISTA								
	Firma 								



## PROPUESTA DE CHEK LIST PARA EVALUACIÓN

CONTRATISTA HELP SERVICE S. A						
LISTA DE CHEQUEO						
Responsable:			Fecha:		N° de registro 023	
N°	Evaluación del desempeño laboral al personal operativo.	CUMPLIMIENTO				
		SI	NO	Observaciones		
1	Algunas máquinas en mal estado.					
2	Áreas verdes cuidadas					
3	Trabajos inconclusos por falla de alguna máquina					
4	Trabajo de un área específica en perfecto estado					
5	Dificultad de trabajo en ciertas áreas verdes					
Total						

## PROPUESTA DE FORMULARIO SOBRE EL REPORTE DE OBRA

Departamento de operaciones de la empresa Help Service						
Nombre del procedimiento		Avance de obra en áreas verdes				
Fecha de ingreso		Día	Mes	Año	N° de registro 010	
Jefe inmediato						
Descripción de la actividad		Cumplimiento de la inspección.			Responsables	
Riego de plantación		1°	2°	3°		
Inspección de césped						
Inspección de sembríos						
Inspección de construcción de áreas verdes						
Mejoramiento de cancha deportiva						
Reparación de tres áreas verdes						

## 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: Plan de acción para mejorar la comunicación interna organizacional y el proceso de control en la empresa Help Service S.A y problema de investigación ¿Cómo afecta la comunicación interna de la empresa HELP SERVICE S.A. en el proceso de control del servicio de mantenimiento en áreas verdes?, presentado por Gorotiza Cruz Elena Annabelle como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGA 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.



Egresada:

**Gorotiza Cruz Elena Annabelle**



Tutora:

**Lcda. Lorena Rodríguez G.**

## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, Gorotiza Cruz Elena Annabelle en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación: **Plan de acción para mejorar la comunicación organizacional y el proceso de control en la empresa Help Service S.A**, de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **TECNOLOGÍA 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*.

Gorotiza Cruz Elena Annabelle

No. de cedula: 0951540236

Firma



REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN



CÉDULA DE  
CIUDADANÍA  
APellidos y Nombres  
**GOROTIZA CRUZ  
ELENA ANNABELLE**  
LUGAR DE NACIMIENTO  
**GUAYAS  
GUAYAQUIL  
BOLIVAR/SAGRARIO**  
FECHA DE NACIMIENTO **1994-11-01**  
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**  
SEXO **F**  
ESTADO CIVIL **SOLTERO**

Nº 095154023-6

INSTRUCCIÓN **BACHILLERATO** PROFESIÓN/AZULE **ESTUDIANTE** E33301222

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE  
**XXXXXXXXXX**  
APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE  
**GOROTIZA CRUZ MERCEDES ELENA**  
LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN  
**GUAYAQUIL  
2015-11-30**  
FECHA DE EXPIRACIÓN  
**2025-11-30**

*[Signature]*  
DIRECTOR GENERAL

*[Signature]*  
FIRMA DEL CEDULADO



CERTIFICADO DE VOTACIÓN  
4 DE FEBRERO 2018



**122** JUNTA No. **122 - 354** NUMERO **0951540236** CÉDULA

**GOROTIZA CRUZ ELENA ANNABELLE**  
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN:  
GUAYAQUIL CANTÓN ZONA: 1  
XIMENA PARROQUIA



REFERÉNDUM  
Y CONSULTA  
POPULAR 2018

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED  
SUFRAGÓ EN EL REFERÉNDUM Y  
CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS  
LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

*[Signature]*  
F. REPRESENTANTE DE LA JRV

IMP.IGM.MJ

COPIA FE: Que esta fotocopia es  
Igual al documento original.

Guayaquil, 25 JUN 2018

*[Signature]*  
Ab. Maria Ferónica Zúñiga Rendón  
Notaria Trigesima Quinta  
del Cantón Guayaquil



## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



**Número único de identificación:** 0951540236

**Nombres del ciudadano:** GOROTIZA CRUZ ELENA ANNABELLE

**Condición del cedulaado:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR/  
/SAGRARIO/

**Fecha de nacimiento:** 1 DE NOVIEMBRE DE 1994

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** MUJER

**Instrucción:** BACHILLERATO

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** No Registra

**Nombres de la madre:** GOROTIZA CRUZ MERCEDES ELENA

**Fecha de expedición:** 30 DE NOVIEMBRE DE 2015

Información certificada a la fecha: 25 DE JUNIO DE 2018

Emisor: AMANDA TALIA HILACA CRESPIN - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 35 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 187-132-25861



187-132-25861

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





Factura: 001-002-000044250



20180901035D01808



**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901035D01808**

Ante mí, NOTARIO(A) MARIA VERONICA ZUÑIGA RENDON de la NOTARÍA TRIGÉSIMA QUINTA, comparece(n) ELENA ANNABELLE GOROTIZA CRUZ portador(a) de CÉDULA 0951540236 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 firmá(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 Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 25 DE JUNIO DEL 2018, (15:42).

  
 ELENA ANNABELLE GOROTIZA CRUZ  
 CÉDULA: 0951540236

  
 NOTARIO(A) MARIA VERONICA ZUÑIGA RENDON  
 NOTARÍA TRIGÉSIMA QUINTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESIT) 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.**

José Alberto Akder

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

José Alberto Akder

Firma

