



Código de Registro SENESCYT N.- 2397

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema

**PROPUESTA DE MEJORA PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA
DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA
ECUAVEGETAL S. A.**

Autora

Villalta Crespo Helen Narcisa

Tutora

Ph.D. Rosa Roxana Chiquito Chilán

Guayaquil, Ecuador

2018

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios por haberme dado la vida, deseos de superación y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi vida profesional.

A mis padres por ser un pilar fundamental por demostrarme su cariño y darme su apoyo incondicional.

A mi esposo Juan Manuel, por compartir momentos significativos conmigo y por estar siempre dispuesto a escucharme y ayudarme en cualquier momento.

A mi hija Kendra quien amo con mi vida y es mi motor de motivación para seguir esforzándome día a día.

Helen Narcisa Villalta Crespo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar todos los obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mi madre por ser un ejemplo que me ha enseñado a no desfallecer, ni rendirme ante nada y siempre perseverar ante sus sabios consejos.

A mi padre, esposo, amigos por acompañarme en este duro camino y compartir conmigo alegrías y fracasos.

A la ingeniera Rosa Chiquito Chillan, directora de mi tesis, por su valiosa guía y asesoramiento a la realización de la misma.

Gracias a todas las personas que me ayudaron directamente e indirectamente en la realización de este proyecto.

Helen Narcisa Villalta Crespo



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora para la comunicación interna del área de recursos humanos en la empresa Ecuavegetal S. A.”** presentando como requisito previo para la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo incide la deficiente comunicación organizacional interna en el funcionamiento organizacional en el área de Recursos Humanos en la empresa Ecuavegetal S.A.?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada:

Villalta Crespo Helen Narcisa

Tutora:

Ph.D. Rosa Roxana Chiquito Chilán

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

Yo, **Villalta Crespo Helen Narcisa** en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de mejora para la comunicación interna del área de recurso humanos en la empresa Ecuavegetal 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 Empresa**, 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 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*.



Villalta Crespo Helen Narcisa
Nombre y Apellidos del Autora
No. de cedula: 1250276001

Firma

Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más



Factura: 001-010-000026889




20181201006D00796

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20181201006D00796

Ante mí, NOTARIO(A) CESAR ANTONIO TROYA MAYORGA de la NOTARÍA SEXTA , comparece(n) HELEN NARCISA VILLALTA CRESPO portador(a) de CÉDULA 1250276001 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en BABAHOYO, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, 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. BABAHOYO, a 15 DE OCTUBRE DEL 2018, (15:43).


HELEN NARCISA VILLALTA CRESPO
CEDULA: 1250276001



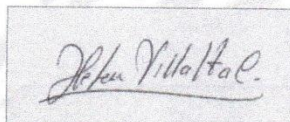


NOTARIO(A) CESAR ANTONIO TROYA MAYORGA
NOTARÍA SEXTA DEL CANTÓN BABAHOYO





CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 1250276001

Nombres del ciudadano: VILLALTA CRESPO HELEN NARCISA

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/LOS RIOS/BABAHOYO/CLEMENTE
BAQUERIZO

Fecha de nacimiento: 12 DE NOVIEMBRE DE 1995

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: VARGAS LOOR JUAN MANUEL

Fecha de Matrimonio: 21 DE JULIO DE 2017

Nombres del padre: VILLALTA JUNCO JOSE ANTONIO

Nombres de la madre: CRESPO TELLO NERIDA MATILDE

Fecha de expedición: 21 DE JULIO DE 2017

Información certificada a la fecha: 15 DE OCTUBRE DE 2018

Emisor: OSCAR JAVIER VARGAS ALTAMIRANO - LOS RIOS-BABAHOYO-NT 6 - LOS RIOS -
BABAHOYO



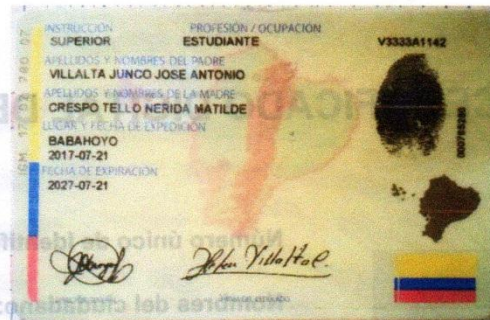
N° de certificado: 189-164-24658



189-164-24658

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





Condición del cedula: CIUDADANO
Lugar de nacimiento: ECUADOR/LOS RIOS/BABAHYO/CLEMENTE
BAQUERIZO
Fecha de nacimiento: 12 DE NOVIEMBRE DE 1995
Nacionalidad: ECUATORIANA
Fecha de expedición: 21 DE JULIO DE 2017
Nombre del padre: VILLALTA JUNCO JOSE ANTONIO
Nombre de la madre: CRESPO TELLO MERIDA MATILDE
Fecha de expedición: 21 DE JULIO DE 2017
Información certificada a la fecha: 18 DE OCTUBRE DE 2018
Emisor: OSCAR JAVIER VARGAS ALTAMIRANO - LOS RIOS-BABAHYO-NT 8 - LOS RIOS -
BABAHYO



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



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

RESUMEN

El presente trabajo de investigación “Propuesta de mejora para la comunicación interna del área de recursos humanos en la empresa Ecuavegetal S. A.”, se lleva a cabo a partir del planteamiento del problema encontrado en la empresa de estudio.

Una de las tendencias en la comunicación interna es la búsqueda de la mejora del talento humano, a partir de la interacción de los trabajadores. La gestión de la comunicación interna es un aliado estratégico para mejorar el desempeño laboral por ello la presente tesis tiene como objetivo Proponer estrategias de comunicación interna para mejorar el funcionamiento organizacional en el área de Recursos Humanos de la empresa Ecuavegetal S. A. por lo cual se hace uso de instrumentos de investigación como encuestas, guía de observación.

El alcance de esta investigación se busca especificar los diferentes tipos de comunicación interna y los canales que propicien iniciativas de mejora y que aumente el compromiso de los trabajadores hacia la empresa.

ABSTRACT

The present research work "Proposal for improvement for internal communication in the area of human resources in the company Ecuavegetal S. A.", is carried out from the approach of the problem found in the study company.

One of the trends in internal communication is the search for the improvement of human talent, based on the interaction of workers. The management of internal communication is a strategic ally to improve job performance therefore the present thesis aims to propose internal communication strategies to improve organizational performance in the area of Human Resources of the company Ecuavegetal SA for which use is made of research instruments such as surveys, observation guide.

The scope of this research seeks to specify the different types of internal communication and channels that promote improvement initiatives and increase the commitment of workers to the company.

ÍNDICE

Contenido	Pagina
Certificación de aprobación del tutor	II
Autoría	III
Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Resumen	VI
Abstract	VII
CAPÍTULO I	10
Planteamiento Del Problema	10
1. Antecedentes De La Investigación	10
1.1 Ubicación del problema en un contexto	12
1.2 Situación del conflicto	13
1.3 Formulación del problema	13
1.4 Variables de la investigación	13
1.5 Delimitación del problema	13
1.6 Objetivos	14
1.6.1 Objetivo General	14
1.6.2 Objetivos Específicos	14
1.7 Justificación	14
CAPITULO II	17
MARCO TEÓRICO	17
2.1 Antecedentes Históricos	17
2.1.1 Antecedentes Referenciales	19
2.2 Fundamentación Teórica	20
2.3 Fundamentación Legal	25
2.4 Definición Conceptuales	26

CAPITULO III	29
3 METODOLOGÍA	29
3.1 Presentación de la empresa	29
3.2 Tipos de Investigación	33
3.3 Población y Muestra	33
3.4 Técnicas e instrumentos	35
CAPITULO IV	43
4. Análisis de los resultados	43
4.1 Plan de Mejoramiento	46
5 conclusiones	49
6 Recomendaciones	50
7 Bibliografía	51
8 Anexos	53

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Ubicación del problema en un contexto

La comunicación organizacional a nivel mundial ha sido uno de los ejes elementales para afrontar los retos que conciernen en el esparcimiento de los mercados, globalización, la calidad y la competitividad. Ante estos hechos la visión empresarial debe ser sustentada en el prototipo de la economía, producción y administración que ha marcado el accionar de las empresas desde el ciclo diecinueve. A este debe incluirse la comunicación, la cultura y la identidad como nuevos ejes de la acción empresarial, ya que estos tres aspectos constituyen el "sistema nervioso central" de todos los procesos de la dinámica integral de una organización. (Balarezo, 2014)

La comunicación se constituye desde la perspectiva en esencia y herramienta estratégica para los procesos de redefinición de la organización con el entorno, la interacción con sus públicos tanto internos como externos y la definición de identidad.

Dentro de una empresa es vital usar comunicación ya que por medio de la misma se fomenta el trabajo en equipo, enseñar a otros, dirigir, negociar, atención al cliente y resolver conflictos que se presenten. Sin comunicación no es posible ejercer el liderazgo dentro o fuera de la empresa.

El uso de la comunicación en la empresa ayuda a tener un ambiente laboral adecuado donde los mal entendidos disminuyen y suman mayor

productividad, facilita que los objetivos propuestos se cumplan. Es importante crear estructuras y parámetros para comunicarse abiertamente y de manera eficaz dentro de la empresa.

En la actualidad las tendencias son muchas para explicar el fenómeno comunicativo de la empresa, sin embargo es de trascendente importancia para el predominio de esta línea investigativa, los aportes que realiza desde la estructura social de la información y del conocimiento, donde se evidencia la necesidad de estudiar minuciosamente los impactos que generan las empresas con la implantación de las llamadas nuevas tecnologías de la comunicación y de la información, principalmente en la productividad de la empresa, en el trabajo, en las relaciones humanas y en la conformación de la ciencia en la información que pueda explicar a partir de sus propias metodologías y teorías ante fenómeno comunicativo en la estructura organizacional. (Pamnaturel, 2012)

La comunicación en la empresa implica relacionarse con los trabajadores, proveedores, administrativos, clientes y la comunidad. Las relaciones personales y laborales se desarrollan a través de flujos de comunicación externa (de la empresa hacia fuera de la organización) y comunicación interna (de la empresa hacia dentro de la organización).

La comunicación interna que se desarrolle dentro de la empresa se debe abarcar tres ámbitos personales (salario y condiciones laborales), laboral (respectivo con las tareas: que debe hacer, como y que se espera del trabajador) y en lo empresarial (concerniente conocer las metas, misión, visión y políticas de la empresa).

El objetivo de la comunicación interna es comunicar lo que sucede dentro de la empresa, estar pendientes de los cambios que suceden, de los problemas que se presenten y lo que se proyecta hacia el futuro y

mantener a los empleados motivos para mejorar su rendimiento y el de la empresa. (Andrade, 2016).

Se trata de que la comunicación está limitada al concepto de información. La información es unidireccional (del emisor al receptor), la comunicación se produce en varios sentidos, es dinámica (cada emisor se convierte en receptor alternativamente). La comunicación implica a todos y requiere un determinado modelo organizativo y liderazgo.

1.2 Situación del conflicto

La empresa Ecuavegetal S.A. está constituida por diferentes áreas o sectores, donde tienen su personal, su función y su cultura distintiva; y cada una depende de las otras para contribuir a un buen desempeño general de la empresa. En este caso se va analizar el área de Recursos humanos.

- La falta de medios, herramientas o actividades comunicacionales entre los miembros puede provocar conflictos de información que lleven a cabo malos entendidos o rumores en la empresa, provocando una mala relación entre ellos, que a su vez representen un clima laboral insatisfactorio para los miembros de la organización.
- El uso inadecuado ante los problemas de comunicación interna entre todos los que conforman el área de Recursos Humanos.
- Otras de las causas que inciden ante el problema planteado son los conflictos entre el personal ya que estos se convierten en un malestar ante la empresa y las ideas que se desean generar no se logran.

- La falta de comunicación es un punto amonesto que conlleva a tener un desarrollo organizacional muy bajo.
- El desconocer el rol que cada emisor estratégico tiene como comunicación estratégica interna es otra causa primordial ante este problema ya que es importante para el desarrollo técnico profesional para lograr tener un óptimo ambiente.

1.3 Formulación del problema

¿Cómo incide la deficiente comunicación organizacional interna en el funcionamiento organizacional en el área de Recursos Humanos en la empresa Ecuavegetal S.A.?

1.4 Variables de la investigación

Variable dependiente: Funcionamiento organizacional

Variable independiente: Comunicación interna

1.5 Delimitación del problema

Campo: Administración y Finanzas

Aspecto: Gerencia y Planificación

Área: Recursos Humanos

Periodo: 2018

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Proponer estrategias de comunicación interna para mejorar el funcionamiento organizacional en el área de Recursos Humanos de la empresa Ecuavegetal S. A.

1.6.2 Objetivos Específicos

- Fundamentar aspectos teóricos sobre comunicación interna y el funcionamiento organizacional en el área de Recursos Humanos.
- Diagnosticar el estado actual de comunicación en el área de recursos humanos.
- Proponer estrategias de comunicación que permitan dinamizar el desenvolvimiento y la activa integración del personal de Recursos Humanos de la empresa Ecuavegetal S. A.

1. 7 justificación

Esta investigación está establecida en brindar soluciones al problema suscitado en el área de Recursos Humanos. Actualmente se debe ser dinámico, preciso en el análisis y presentación de propuestas para tener un cambio y encontrar soluciones. Se debe al interés de buscar causas internas del por qué diariamente se observan una baja motivación de trabajar y un mal servicio de los miembros del área de Recursos Humanos lo que ha creado un clima laboral inadecuado.

Al realizar este estudio se podrá poner en práctica todos los conocimientos adquiridos y recolectados con esta investigación y ejecutarlo en el tiempo predeterminado.

Mediante este proyecto se busca las causas internas del por qué diariamente se observa una baja motivación de trabajar y un mal servicio en el área de recursos humanos, la comunicación interna se ve afectada por un mal servicio del área los cuales se han generado conflictos, la importancia de investigar el ambiente laboral es para diagnosticar el manejo de la comunicación y la relación que tiene con la prevención, solución de conflictos y el desfavorable clima laboral.

Con esta investigación se quiere demostrar el impacto que causa la comunicación interna dentro de la empresa, se debe seguir un segmento de estrategias que se reflejen en el ambiente laboral, cultural, trabajo en equipo y su respectivo nivel productivo.

Al presente el país afronta una crisis económica donde muchas empresas han cerrado, produciendo desempleo por lo que es importante que los empresarios deban conocer la forma de cómo tratar a su capital humano y conceder un espacio adecuado para el desarrollo de sus actividades cotidianas. Las organizaciones están relacionadas con una deficiencia gestión formal de la comunicación. Se generan conflictos y situaciones que dañan la eficiencia, la productividad y el clima laboral.

La comunicación interna es un elemento fundamental ya que está relacionado en el éxito o fracaso de la empresa dependiendo de las personas que laboran en ella, las personas son los que definen los objetivos de la organización, logrando los objetivos planteados mediante los procesos de trabajo haciendo uso de los recursos necesarios (financieros, tecnológicos, etc.) para el beneficio de la empresa.

Esta investigación es factible ya que está relacionado con la disponibilidad de los recursos y se han analizado los aspectos necesarios para lograr los resultados esperados en el tiempo establecido.

Por lo que podemos concluir que este proyecto cuenta con las facilidades para su elaboración para ellos se ha establecido la propuesta de mejorar la deficiencia de la comunicación interna en el área de Recursos Humanos en la ciudad de Babahoyo de la empresa Ecuavegetal S. A.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Históricos

La comunicación interna es un fenómeno que se desarrolla de la década de los setenta cuando surgen los organigramas como estrategia de función para el área de recursos humanos, la comunicación interna siempre ha existido y es la naturaleza de toda empresa.

Como señala Justo Villafañe su preocupación por la comunicación e información ante la empresa fue “una respuesta, en términos del management, a la creciente complejidad que fueron adquiriendo las organizaciones”. (Villafañe, 2015)

Para promover y desarrollar una buena relación entre las personas y mejorar el intercambio de información en la empresa. Para ello se contaba con herramientas como desarrollo de medios internos eminentemente impresos.

Este proyecto tiene como objetivo mejorar la comunicación de la empresa, enfocándose en el ámbito interno de la misma como las actividades que se dan para fortalecerse como organización, así mismo como influye dentro de las funciones de eficiencia y eficacia de la organización.

La comunicación interna de la empresa es una herramienta fundamental para la evolución especialmente en el área empresarial ya que se deben adaptar siempre a los cambios para lograr el éxito y generar un clima laboral adecuado y estar siempre dentro del mercado competitivo.

(CHOMPOY)“Comunicación organizacional interna para fortalecer el funcionamiento de la comisión de control cívico de la corrupción”.

2.1.1 Antecedentes Referenciales

1.- LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA SAN MIGUEL DRIVE.

En esta indagación podemos recalcar las insolvencias que presenta la comunicación organizacional interna que está trascendiendo sobre la relación de las actividades dentro de la empresa. La comunicación organizacional hacer caer la balanza directamente sobre la baja producción y el impulso organizacional de la empresa San Miguel Drive, como también en las actitudes de los trabajadores.

Son poco los trabajadores que conocen los tipos de comunicación que están dentro del establecimiento, y considera como normales los medios de comunicación interna con los que cuenta esta. Ante todo, lo expuesto se ha bosquejado la proposición titulada: “Diseño de estrategias para el mejoramiento de la comunicación organizacional interna de la empresa SAN MIGUEL DRIVE”. (David Balarezo, 2014)

2.- PROPUESTA DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA LA EMPRESA CARGO MASTER EN LA CIUDAD DE QUITO PARA EL AÑO 2015

El tema principal en esta investigación es la comunicación interna en la empresa Cargo Master, debido que la comunicación es el mecanismo primordial para el intelecto y la interacción humana en el mundo entero, es transcendental concentrar la aplicación en la comunicación interna de la empresa, es decir que no se conciernen convenientemente entre segmentos y se encuentra perturbada internamente.

Se ha resuelto llevar a cabo un procedimiento de comunicación para la empresa. Se ha hecho énfasis en el ambiente actual de la estructura, analizando las dificultades importantes de comunicación, a quienes sobresaltan dichos inconvenientes y cuáles serían los resultados para la organización continuar desafiando obstáculos de comunicación. (Diana Rodas, 2015)

3.- PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA FORTALECER LA CULTURA ORGANIZACIONAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSOS- INEC

El presente trabajo tiene una propuesta del plan de comunicación interna para fortalecer en la cultura del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos – INEC.

El diagnóstico de comunicación es el insumo fundamental para el desarrollo de la propuesta del plan estratégico de comunicación interna tendiente a la consecución del objetivo para fortalecer la cultura organizacional.

Se plantearán cuatro estrategias para aplicarse en cuanto a canales de comunicación interna, relaciones interpersonales, mensajes corporativos y finalmente una estrategia para fortalecer la cultura organizacional. (KARINA CARVAJAL, 2015)

2.2 Fundamentación Teórica

La comunicación interna es la declaración encaminada al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como refutación a las nuevas penurias de las corporaciones de motivar a su equipo humano y retener a los principales en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido. No

dejar en el tintero que las empresas son lo que son sus equipos humanos, por ello, motivar es mejorar resultados. (Muñiz, 2018)

Es un error especular que la comunicación interna es «un lujo» y algo característico de las grandes empresas y máximamente en la etapa que estamos traspasando que aparece manifiesta por unos resultados un tanto inseguros a todos los niveles. De ahí que se esté cambiando en uno de los grandiosos desafíos profesionales del siglo XXI, donde aún son pocas las entidades que desenvuelven una conveniente política de comunicación interna que ayude a establecer los cambios y alcanzar los objetivos corporativos y estratégicos de la agrupación.

Varias empresas no toman en cuenta que para ser competitivas y afrontar con éxito al cambio al que le empuja inflexiblemente el mercado, han de saber determinar a su equipo humano, retener a los mejores, sugestionar una verdadera cultura asociada para que se conciban reconocidos y sean fieles a la organización. Y es necesariamente aquí donde la comunicación interna se convierte en un instrumento estratégico clave para dar respuesta a esas insuficiencias y potenciar el estremecimiento de pertenencia de los empleados a la compañía para conseguir retener el talento. (Sánchez, 2015)

Para ensanchar la eficacia del equipo humano, efectivo promotor de los efectos, ha de sentirse a gusto e compuesto dentro de su organización, y esto solo es posible si los trabajadores están enterados, están al tanto de los diferentes andamios de la compañía, su misión, su filosofía, sus valores, su estrategia, se conciben parte de ella y, por relacionado, están dispuestos a dar todo de sí mismos. Además, no debemos dejar de lado que la comunicación interna beneficia a reducir la inseguridad y a prevenir el temido rumor, un elemento muy peligroso para las compañías. (Muñiz, 2018)

En conclusión, la comunicación interna va dirigida al personal de la empresa la cual buscamos mejorar el clima dentro del área de recursos humanos, implementando cambios para lograr objetivos y estrategias. Muchas empresas ignoran que para ser competitivas deben ser exitosas buscando herramientas necesarias para dar respuestas a las necesidades en el área que se requiere mejorar.

La comunicación organizacional beneficia a los miembros de la compañía que les consiente contender sus hábitos críticos y desplegar información relevante, la cual compacta las actividades. La comunicación vale como un componente para que los empleados se acomoden a la empresa.

Objetivos de la comunicación interna

Según Paul Capriotti, la comunicación interna responde a los siguientes objetivos:

- A nivel relacional: implantar una analogía clara entre las diferentes personas que simpatizan en la organización (subordinados, jefes, directivos, dueños, accionistas, proveedores, etc.), por medio de canales correctos ante todos los niveles de la empresa
- A nivel operativo: proporcionar el movimiento e intercambio de investigación entre todos los niveles de la empresa, condescendiendo así una actividad más ágil y dinámica de los distintos espacios y una mejor coordinación entre ellas. Esto involucra la acción de diseñar, evaluar y mantener las redes de información entre las áreas y las personas.
 - A nivel motivacional: motivar y dinamizar la labor de los miembros de la organización, contribuyendo a crear un clima de trabajo agradable, que redunde en una mejor calidad del trabajo

y en la mejora de la productividad y competitividad de la compañía.

- A nivel actitudinal: lograr la aprobación e unificación de los empleados a la filosofía, valores y fines globales de la empresa.
- A nivel formativo: Afirmar, invertir y mejorar las competencias comunicativas entre los miembros de la organización. (Rivas, 2011)

En conclusión, los objetivos consisten en instituir un conjunto de tecnologías de transferencia e información, que consienten alcanzar los objetivos de la empresa y del personal. La insuficiencia de la comunicación se irradia cuando prestamos atención las múltiples preeminencias tanto para la empresa como para el personal.

La gestión del talento humano

La Gestión del Talento se refiere al proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y que además desarrolla y retiene a un recurso humano existente busca básicamente destacar a aquellas personas con un alto potencial, entendido como talento, dentro de su puesto de trabajo. Además, retener o incluso atraer a aquellas personas con talento será una prioridad. (Pagano, 2013)

Procesos dentro de la gestión del talento humano

- Análisis y descripción de puestos.
- Reclutamiento y selección de personal.
- Contratación de candidatos seleccionados.
- Orientación e integración de nuevos funcionarios (inducción)
- Administración de cargos y salarios.
- Incentivos salariales y beneficios sociales
- Evaluación del desempeño de los empleados
- Comunicación con los empleados

- Capacitación, desarrollo personal y organizacional
- Mejora el clima organizacional.
- Higiene, seguridad y calidad de vida en el trabajo

El desarrollo de los recursos humanos

El desarrollo de los recursos humanos es, por tanto, una de las funciones que se derivan de la gestión de tales recursos. En esencia, supone diseñar y aplicar los programas de desarrollo de la gestión y de la organización, orientar y formar a los empleados, diseñar planes de desarrollo profesional o planificar e implementar sistemas de evaluación del desempeño o del potencial de los trabajadores. (Hernández, 2010)

Proceso de la comunicación

El proceso de comunicación de la organización debería operar tanto vertical como horizontalmente y deberá estar adaptado a las distintas necesidades de sus destinatarios: “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, 2015)

Ambiente laboral en las organizaciones

La situación del cambiante mercado internacional ha provocado que los países se vean en la necesidad de abrirse al mundo, renovando sus empresas en beneficio a la obtención de un producto o servicio que sea capaz de competir y de satisfacer las necesidades de los clientes. Para ello, es necesario contar con un ambiente que favorezca el trabajo diario y el bienestar de los trabajadores, quienes son participantes clave para la realización de acciones que ayudan a cumplir las expectativas y a satisfacer las necesidades de quienes obtienen los bienes o servicios. “Un elemento fundamental e irremplazable de todo negocio es la gente”. (Agee, Ault, Cameron, & Wilcox, 2011)

Cuando se habla de relación de personas, se habla del trato entre personas mediante formas de expresar algo. Como se sabe no es necesario hablar para que haya comunicación, sino se necesita a una persona que envíe un mensaje a través de las actitudes, palabras, gestos, acciones o señas; y otra que reciba, entienda y responda, de manera que exista feed-back (ida y vuelta de información) para asegurar el entendimiento del mensaje.

“El aspecto más importante en el ámbito interno de una organización, es la consideración de la comunicación interna como una dinámica creadora de flujos informativos y también de lugares de encuentro entre las diferentes áreas de trabajo, secciones de la empresa o niveles jerárquicos con el motivo de mejorar el análisis y la solución de problemas”. (Martínez, 2013)

En conclusión, se desarrolla al capital humano en la carrera profesional que se compone de tareas y puestos que se desempeña en la vida profesional. Los mismos que van con los objetivos profesionales donde se encuentra la labor de la organización o del departamento de recursos humanos para orientar a los colaboradores dentro del área, creando oportunidades de crecimiento y actualización permanente en la satisfacción de sus trabajadores y el logro de los objetivos organizacionales.

2.3 Fundamentación Legal

La empresa Ecuavegetal tiene como objetivo planear, organizar, coordinar, dirigir, orientar, supervisar y controlar el personal. Lo que comprende lo siguiente en su reglamento interno:

- a) El área de recursos humanos será el único evaluador para determinar la capacidad de idoneidad de cualquier servidor para el puesto que se haya designado conforme a ley.

- b) Aplicación de nuevos métodos de trabajo.
- c) La designación del trabajo y/o de las personas que lo han de realizar, pudiendo adoptar medidas disciplinarias correspondientes de acuerdo con las disposiciones de este Reglamento y normas vigentes.
- d) Reclutamiento, selección, evaluación y contratación del personal.
- e) Establecer las descripciones y los deberes correspondientes a cada posición o función dentro del campo de acción de la Empresa.
- f) Cambiar de puesto o colocación a cualquier servidor, sin que esto constituya hostilidad ni rebaja de remuneración, ni que cause perjuicio al servidor.
- g) Efectuar evaluaciones periódicas del desempeño del trabajador a fin de obtener, información que sustente sus promociones, cambios o reemplazos.
- h) Promover la capacitación y entrenamiento de los trabajadores con el fin de aumentar sus conocimientos y especialización profesional.
- i) Los Horarios de trabajo, podrán ser variados en función de los requerimientos de la empresa de acuerdo a las necesidades del servicio, sujetándose a las limitaciones establecidas por la legislación vigente.

2.4 Definición Conceptuales

Comunicación. - Acción de comunicar o comunicarse. Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

Empresa. - Acción o tarea que entraña esfuerzo y trabajo. Entidad en la que intervienen el capital y el trabajo como factores de producción para la prestación bienes o servicios.

Clima Laboral. - Es el medio que se desarrolla el trabajo cotidiano.

Investigación. - La investigación científica y el desarrollo tecnológico se han desenvuelto tradicionalmente en un clima de atonía y falta de estímulos sociales.

Organización. - Diseño o norma estipulada en pro de la conservación de los productos.

Función. - Actividad particular que realiza una persona o una cosa dentro de un sistema de elementos, personas, relaciones, etc., con un fin determinado.

Eficiencia. - Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

Recursos Humanos. - Es una función o departamento del área de gestión y administración de empresa que organiza y maximiza el desempeño de los funcionarios, o capital humano, en una empresa u organizacional con el fin de aumentar su productividad.

Recepción. - descarga de mercadería de las áreas subyacentes en el proceso productivo, la cual debe venir acompañada de un papel o documento conocido como transferencia o en su defecto emisión a la orden de Producción, si es que el mismo será utilizado inmediatamente en el proceso productivo.

Deficiencia. - Estado o cualidad de la cosa o persona que es deficiente. Defecto o imperfección que tiene una cosa, especialmente por la carencia de algo.

Funcionamiento. - Acción de funcionar. Manera de cómo funciona determinada cosa.

Reglamento. - conjunto ordenado de reglas o preceptos dictados por una autoridad competente para la ejecución de una ley o funcionamiento de una empresa.

Competencia. - Capacidad para el desarrollo de algo.

Trabajo en equipo. - trabajo realizado entre dos o más personas donde cada uno hace una parte para lograr un mismo objetivo.

Importaciones. - transporte legítimo de bienes y servicios del extranjero los cuales son adquiridos por un país para distribuirlos en el mercado nacional.

Exportaciones. - Envío de un producto o servicio a un país extranjero con fines comerciales.

Política de Calidad. - es un breve documento de una extensión no mayor a una hoja que se integra en el manual de calidad y que demuestra el compromiso de la dirección de implantar un sistema de gestión de la calidad orientado a la atención del cliente y a la mejora continua.

Estrategias. - Serie de acciones muy meditadas, encaminadas hacia un fin determinado.

Gandul (Frejol de palo): arbusto papilionáceo de ramas vellosas y hojas lanceoladas perennes que sirven de alimento al ganado, mide 2 metros de altura, tiene flores amarillas y su fruto es una vaina vellosa que encierra una gran legumbre muy preciada por su sabor al ser guisada.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Presentación de la empresa

Desde 1986, ECUAVEGETAL S.A., es una compañía que se dedica al procesamiento, envasado y comercialización de vegetales (frijol negro, rojo, mote, garbanzo, arveja, maíz dulce) y concentrados (bebidas). La experiencia y calidad en sus operaciones le han permitido posicionarse en los primeros puestos entre los exportadores de gandul y ser reconocida en el mercado nacional e internacional.

La fábrica Ecuavegetal pertenece al grupo Vilaseca quienes son dueños de tres fábricas más que son Agroficial, Veconsa y Chiveria. El 68,41% de sus productos los exportan y el 31,59% lo venden localmente.

Además, según ECUAVEGETAL la reducción en los ingresos también fue producto de una menor venta de bebidas ya que se retiró algunos sabores del mercado que generaban un margen de contribución menor al deseado.

Para la empresa es muy importante la calidad de sus productos y satisfacer las expectativas exigidas por sus consumidores, por lo cual ha implementado y recibido la certificación en sistemas de calidad ISO 9001 para lograr la inocuidad de sus productos.

Ecuavegetal es y ha sido líder en la exportación de gandul en el exterior la misma que ocupa el tercer lugar entre los exportadores de palmito en Ecuador.

En la actualidad el país registra un máximo en la exportación de Gandul, además de un aumento en la mercantilización con países extranjeros en

un 104%. Los países que tienen una demanda alta de Gandul son: Estados Unidos, Puerto Rico y Europa.

ECUAVEGETAL S. A. está ubicada en la provincia de Los Ríos en el Cantón Babahoyo a 60 kilómetros de la ciudad de Guayaquil. La ciudad de Babahoyo es una región agrícola que varía en su producción.

La planta productora de Ecuavegetal S.A. fue construida en el año 1986 y desde entonces se inició con el procesamiento de frutas y vegetales en diversos envases que se manejan según las necesidades del mercado como productos envasados en hojalatas, plásticos y vidrio.

Cabe recalcar que Ecuavegetal S.A. tiene como servicio adicional para clientes en procesar y empaquetar productos bajo los mismos estándares de calidad y garantía con los valores nutritivos para el consumidor

Misión

Ecuavegetal S.A. producirá alimentos procesados de alta calidad para satisfacer las necesidades y expectativas del consumidor generando el bienestar de nuestros Colaboradores, Proveedores y Accionistas.

Visión

Ecuavegetal S.A. se constituirá en los años venideros en uno de los más importantes exportadores de vegetales y frutas tropicales en conservas enlatadas a los principales países en donde se origine la demanda y la necesidad del consumo de este tipo de alimentos.

Política de Calidad

ECUAVEGETAL S.A. produce conservas de frutas y vegetales mediante procesos destinados a obtener productos que cumplen las regulaciones de los mercados que atiende, así como las expectativas de sus clientes y consumidores a través de la mejora continua y permanente comunicación.

Las empresas que distribuyen los productos fabricados por Ecuavegetal entre ellos:

Proveedores

Pequeños comerciantes y productores de la localidad de Babahoyo y ciudades aledañas.

Clientes

- Corporación El Rosado
- Corporación La favorita S. A.
- Tiendas Industriales Asociadas – TIA

Principales países que exporta

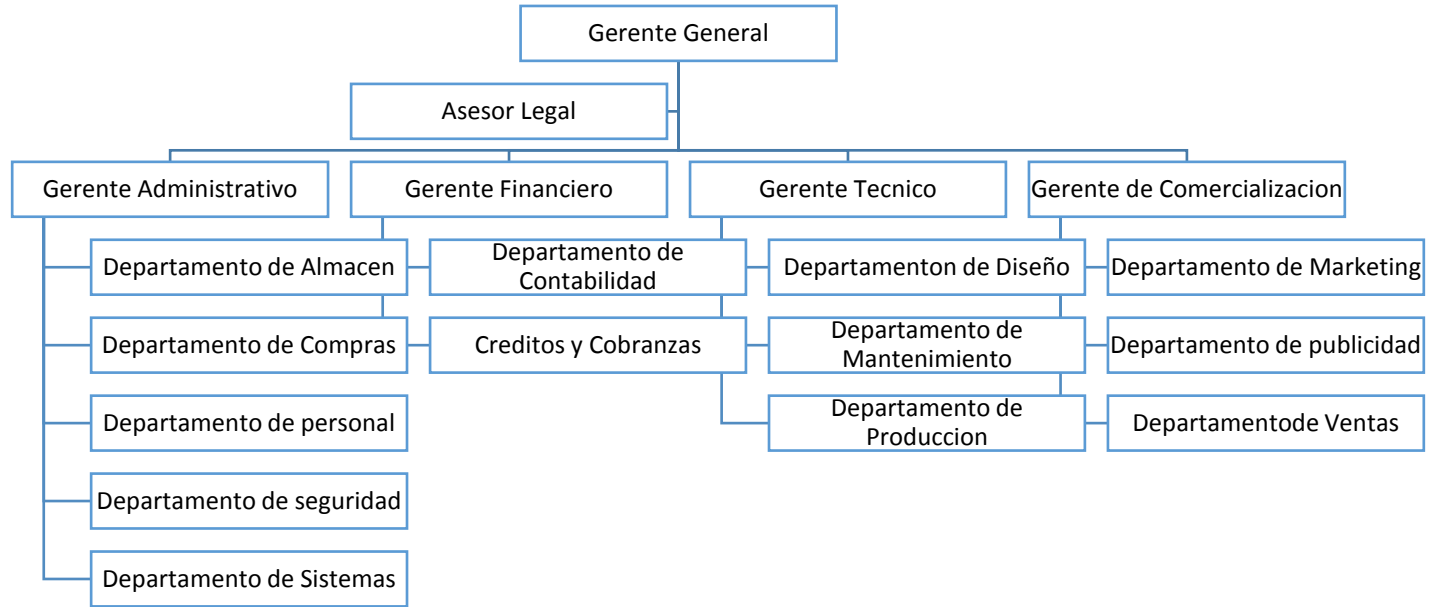
- Estados Unidos
- Puerto Rico
- Panamá
- España
- Argentina

Marcas y productos que ofrece Ecuavegetal:

Facundo es su marca estrella y los productos que ofrece son: Pan de yuca, papas fritas, empanadas de verde, maíz dulce, durazno, conservas, motes, mermeladas, aderezos, aperitivos, etc.

Otra marca que posee es Choc Organic y el producto que ofrece: Dark chocolate.

Organigrama Empresa Ecuavegetal S. A.



3.2 Tipos de Investigación

Investigación de descriptiva: El objeto de esta indagación exclusivamente es establecer una descripción lo más completa posible de un fenómeno, situación o elemento concreto, sin buscar ni causas, ni consecuencias.

Así pues, en muchas ocasiones este tipo de investigación ni siquiera se pregunta por la causalidad de los fenómenos (es decir, por el "por qué ocurre lo que se observa"). Simplemente, se trata de obtener una imagen esclarecedora del estado de la situación. (Mimenza, 2017)

Investigación explicativa: Mediante esta investigación se evalúan, establecen y expresan las relaciones que existen entre las variables. Con este sondeo se determina la relación entre el plan estratégico y la problemática con el fin de establecer las causas y efectos de la misma.

Investigación correlacional: Un estudio correlacional establece si dos variables están correlacionadas o no. Esto representa analizar si un acrecentamiento o desvalorización en una variable coincide con un aumento o disminución en la otra variable.

3.3 Población y Muestra

Población

Población es un conjunto de sujetos o elementos que muestran particularidades comunes. Sobre esta población se ejecuta el estudio estadístico con el fin de sacar soluciones.

DETALLE	Total
Gerente General	1
Asesor Legal	1
Administrativo	
Personal Dep. Almacen	15
Personal Dep. Compras	20
Personal Dep. Recursos Humanos	35
Personal Dep. Seguridad	15
Personal Dep. Sistemas	5
TOTAL PERSONAL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	90
Financiero	
Personal Dep. Contabilidad	7
Personal Dep. Créditos y Cobranzas	10
TOTAL PERSONAL DEPARTAMENTO FINANCIERO	17
Técnico	
Personal Dep. Diseño	6
Personal Dep. Mantenimiento	30
Personal Dep. Produccion	150
TOTAL PERSONAL DEPARTAMENTO TECNICO	186
Comercialización	
Personal Dep. Marketing	5
Personal Dep. Publicidad	10
Personal Dep. Ventas	40
TOTAL DEL PERSONAL DEPARTAMENTO COMERCIALIZACION	55
TOTAL PERSONAL EMPRESA ECUAVEGETAL	350

Muestra

Parte o cantidad pequeña de una cosa que se considera representativa del total y que se toma o separa de ella con ciertos métodos para sostenerla a estudio, análisis o experimentación.

Muestreo

En esta investigación se hizo el uso de muestreo no probabilístico de tipo a intencional, porque se trata de un proceso en que el investigador selecciona intencionalmente los individuos de la población a función de su criterio o accesibilidad personal del investigador.

Por lo tanto la muestra está constituida por 35 trabajadores del área de Recursos Humanos.

3.4 Técnicas e instrumentos

Técnicas

Guía de observación. - es un documento que permite encausar la acción de observar ciertos fenómenos.

Esta guía, por lo general se estructura a través de columnas que favorecen a la organización de los datos recogidos.

OBJETIVO: Observar y evaluar el desempeño realizado por el trabajador dentro de la empresa.

N°	ASPECTOS A OBSERVAR	SI	NO	TALVEZ	OBSERVACIONES
1	Existen políticas de comunicación.	X			Las políticas no son reformadas hace más de 6 años, cubren las

					necesidades actuales
2	Existe una buena comunicación de trabajo en equipo.		X		
3	Elabora sus actividades en tiempo y forma.		X		Hay muchos problemas de exactitud de tiempo por la mala comunicación.
4	El espacio donde trabaja es adecuado.	X			
5	Cumple con el uniforme requerido.	X			Los uniformes son variados.
6	Ejerce un buen comportamiento en grupos de trabajo.		X		Poca comunicación entre compañeros lo que impide ejercer un trabajo concreto y eficaz.
7	Elabora su trabajo con calidad.	X			Se realizan trabajos con calidad a pesar de la mala comunicación en la empresa.
8	Se realizan actividades de integración.	X			
9	Recibe capacitaciones y las aprovecha en sus labores.			X	La empresa ofrece capacitaciones, pero falta motivación y comunicación.

Encuesta. - Permite recolectar información o datos mediante un cuestionario previamente estructurado por el investigador para el personal que labora en la empresa.

Cuestionario. - el instrumento de la encuesta será el cuestionario para recopilar la información investigada mediante una serie de preguntas.

ENCUESTAS PARA EL PERSONAL DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ECUAVEGETAL S. A.

1.- Por favor valore del 1 al 5, siendo 1 la puntuación la mínima y 5 la máxima, el grado de interés que tienen para usted las siguientes herramientas de comunicación.

	1	2	3	4	5	TOTAL	PORCENTAJE
Intranet	3		2			5	14%
Circulares y notas corporativas	3	2	4			9	26%
Correo electrónico	3	2	2	1	2	10	29%
Comunicados internos	1	1	2	1		5	14%
Tablón de anuncios	2	3		1		6	17%
TOTAL	12	8	10	3	2	35	100%

2.- Por favor valore del 1 al 5, siendo la 1 puntuación la mínima y 5 la máxima, su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones.

	1	2	3	4	5	TOTAL	PORCENTAJE
Logra que me sienta miembro de la empresa y me comprometa con los objetivos de ésta		3	5			8	23%
Me permite conocer sus objetivos y resultados en el ámbito local	3	8				11	31%
Me ayuda a entender cuál es la situación de la compañía en el mercado	4					4	11%

Me permite encontrar la información necesaria para realizar mi trabajo	4	3	5			12	34%
TOTAL	11	14	10	0	0	35	100%

3.- ¿Cree que la comunicación interna en la Empresa Ecuavegetal S. A. favorece que el empleado conozca los valores de la compañía?

		TOTAL	PORCENTAJE
No lo creo		0	0%
No demasiado	7	7	20%
a Medias	11	11	31%
Si, bastante	3	3	9%
Si, mucho	5	5	14%
No estoy seguro/a	9	9	26%
TOTAL	35	35	100%

4.- Si ha contestado “no” o “no demasiado” en la pregunta anterior: ¿A qué cree que se debe esto? Marque todas las opciones que cree oportuna.

	TOTAL	PORCENTAJE
Falta de una definición clara de valores	7	20%
Falta de tiempo en general	4	11%
Desconocimiento en su relevancia de la empresa.	9	26%
Falta de un procedimiento claro para ello (Reuniones, revistas, presentaciones, etc.)	15	43%
Otro, por favor especifique:	0	0%
TOTAL	35	100%

5.- ¿Qué importancia cree que tienen para Ecuavegetal S. A. cada uno de estos valores? (Siendo 1 poco importante y 5 muy importante).

	1	2	3	4	5	TOTAL	PORCENTAJE
Seguridad					3	3	9%
Transparencia					4	4	11%
Compañerismo			2			2	6%
Integridad					4	4	11%
Respeto					6	6	17%
Calidad					4	4	11%
Innovación			3			3	9%
Trabajo en Equipo				4		4	11%
Responsabilidad Social Corporativa			3			3	9%
Desarrollo Profesional				2		2	6%
TOTAL						35	100%

6.- ¿Se realizan evaluaciones dentro de la empresa sobre la comunicación interna?

		TOTAL	PORCENTAJE
SI	15	15	43%
NO	20	20	57%
TOTAL		35	100%

Si, su respuesta es sí con qué frecuencia se realizan.

		TOTAL	PORCENTAJE
Cada mes	0	0	0%
Cada tres meses	2	2	13%
Cada seis meses	4	4	27%
Cada año	3	3	20%
No se realizan evaluaciones	6	6	40%
TOTAL	15	15	100%

7.- Especifique usted en qué medida cree usted que la gestión de los procesos de comunicación interna influye en el clima laboral de la empresa Ecuavegetal S. A.

		TOTAL	PORCENTAJE
Mucho	9	9	26%
Poco	23	23	66%
Nada	3	3	9%
TOTAL	35	35	100%

8.- Según su criterio: ¿Para mantener un buen clima laboral y alcanzar los objetivos de la empresa se necesita?

		TOTAL	PORCENTAJE
Comunicación	13	13	37%
Motivación	5	5	14%
Cumplimiento	10	10	29%
Políticas	5	5	14%
Otros	2	2	6%
TOTAL	35	35	100%

9.- ¿Cree usted que la comunicación interna se da a través de la interacción entre colaboradores de similar nivel jerárquico?

		TOTAL	PORCENTAJE
SI	15	26	74%
NO	20	9	26%
TOTAL		35	100%

10.- ¿Cree usted, para mejorar el desempeño laboral, se debe tomar en cuenta sus opiniones, ideas y sugerencias?

		TOTAL	PORCENTAJE
SI	30	30	86%
NO	5	5	14%
TOTAL		35	100%

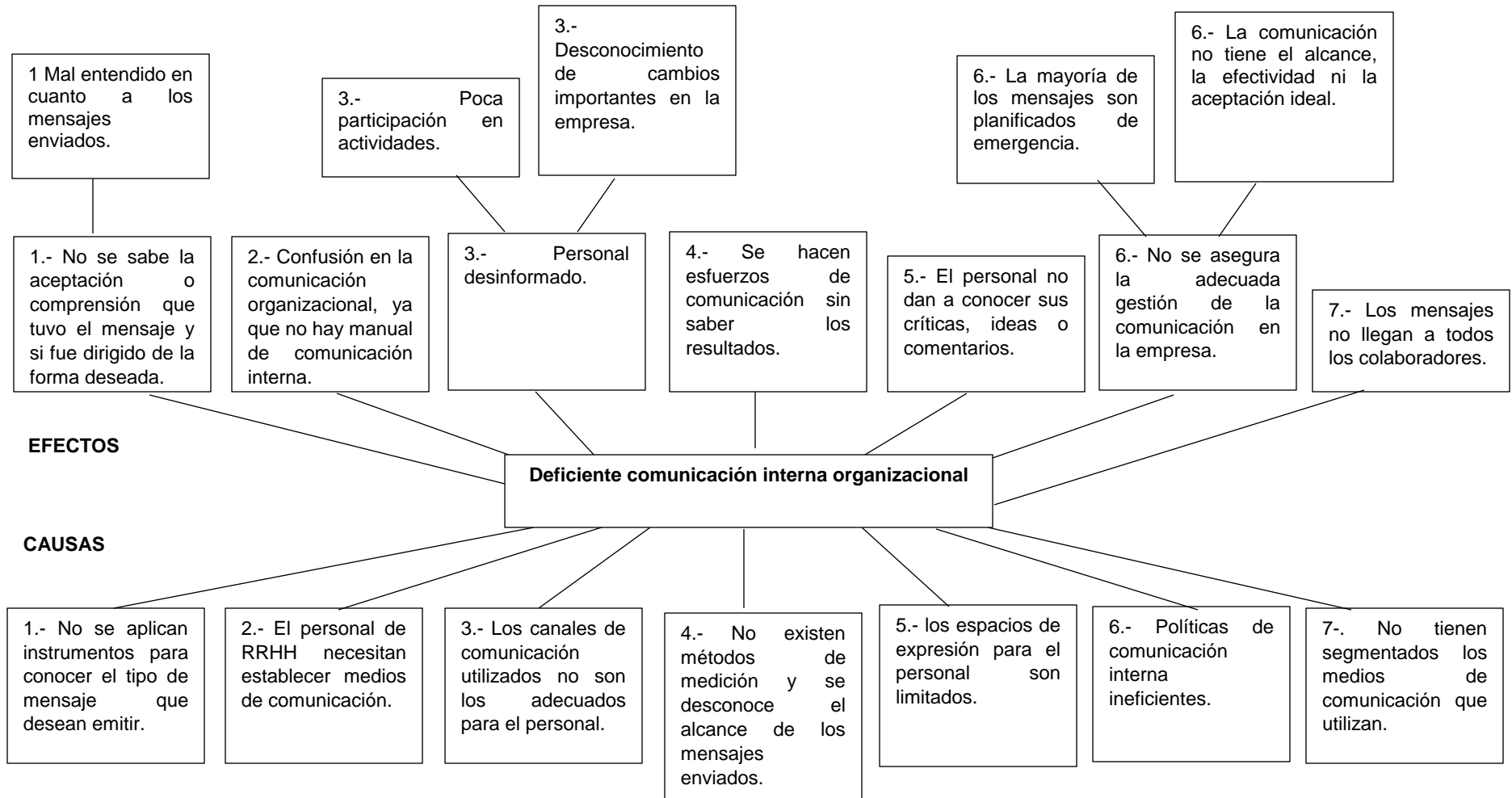
11.- ¿Existen programas de capacitación y desarrollo profesional que permitan un adecuado desempeño laboral?

		TOTAL	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	0	0	0%
De acuerdo	8	8	23%
Totalmente en desacuerdo	0	0	0%
En desacuerdo	18	18	51%
Es Indiferente	9	9	26%
TOTAL		35	100%

Árbol de problemas. - Esta técnica nos permite mapear o programar un problema. La estructura del árbol de problema es:

- En la raíz se encuentran las causas del problema.
- En el tronco representa el problema principal.
- En las hojas y ramas los efectos o consecuencias.

Árbol de problemas



CAPITULO IV

4. Análisis de los resultados

Luego de aplicada las encuestas al personal de Recursos Humanos se pueden realizar el siguiente análisis.

En las encuestas 1, 2 y 5 el 70% del personal tiene un bajo grado de interés en las herramientas de comunicación, no se cuenta con un sistema de comunicación interna que permita la integración del personal, siendo esto un obstáculo para dinamizar el flujo de información. El personal de recursos humanos desconoce las decisiones e información relevante para el cumplimiento de metas.

En las encuestas 3 y 4 un 50% del personal manifiesta que muy poco favorece la comunicación interna entorno a los valores de la compañía. Esto se da por falta de definición de valores claros, falta de tiempo, desconocimiento y falta de procedimientos de la empresa.

En la pregunta 6 el personal en el tema de evaluaciones dentro de la empresa un 43% dicen que si realizan y un 57% que no se realizan.

El rendimiento laboral es el ámbito que se concibe como el valor total que la empresa espera como respecto a las evaluaciones a cabo de un tiempo determinado. Estas evaluaciones se deben dar de una manera positiva para que la empresa pueda detectar un buen o mal rendimiento de la eficacia de los trabajadores. Las evaluaciones se deben realizar por los menos cada tres meses para llevar un control adecuado del personal.

En las encuestas 7 y 8 llegamos a la conclusión que la gestión de los procesos de comunicación interna influye un 66% en el clima laboral. Para mantener un buen clima laboral y alcanzar los objetivos de la empresa se necesita comunicación, motivación, cumplimiento, políticas entre otros.

En las encuestas 9 y 10 la comunicación interna se da a través de la interacción entre colaboradores para simular un nivel jerárquico el 74% de las personas están de acuerdo y un 26% en desacuerdo.

Para mejorar el desempeño laboral, se debe tomar en cuenta las opiniones, ideas y sugerencias del personal de talento humano el 86% de las personas están de acuerdo que necesario y un 14% no lo están ya que no conocen del tema y por lo tanto se deben capacitar.

En la encuesta 11 se llega a la conclusión que es necesario usar programas de capacitaciones y desarrollo profesional que permitan un adecuado desempeño laboral el 51% está en desacuerdo por lo que faltan programas de capacitaciones para mejorar, un 23% está de acuerdo y un 26% le es indiferente.

Las falencias que presentan en la comunicación interna en el área de recursos humanos están repercutiendo la coordinación de actividades dentro de la empresa, lo que influye directamente sobre la baja productividad de Ecuavegetal S. A.

Se afecta el trabajo en equipo al no tener una buena distribución de funciones se debe recalcar que el clima organizacional no es el más adecuado para el desenvolvimiento de los empleados.

Se finiquita que la comunicación organizacional interna de la empresa Ecuavegetal no está desempeñando con las ocupaciones que correspondería, como son generar identificación institucional por parte de los trabajadores de recursos humanos lo que no fortalece las relaciones interpersonales entre los colaboradores.

El análisis de todos los instrumentos aplicados nos lleva a constatar las siguientes falencias:

- Se observa mala gestión de comunicación interna lo que causa problemas.
- No existe una buena comunicación de trabajo en equipo por lo que hay problemas de exactitud en el tiempo.
- No se aplican instrumentos para conocer los mensajes que se desean emitir.
- Se crea un ambiente negativo entre compañeros, relaciones débiles entre líderes y el resto de los empleados.
- Existen políticas que no cubren con las necesidades actuales ni establecen claramente los medios y procesos de comunicación.
- Un clima laboral tenso que baja la productividad.
- Existe capacitaciones, pero no son suficientes para mejorar la motivación y comunicación.

Plan de Mejoramiento

Objetivo: Mejorar la comunicación interna en el área de Recursos Humanos en la Empresa Ecuavegetal S. A.

Que	Como	Porque	Cuando	Quienes	Donde	Costo
Reformar políticas de comunicación.	Conformar equipos de trabajo. Redacción de normas. Desarrollo de lineamientos. Responsables de la gestión de contenidos y medios de comunicación. Identificar medios de comunicación idóneo para cada situación. <ul style="list-style-type: none"> - Reuniones grupales o individuales. - Correos electrónicos. - Videos conferencias. - Buzón de sugerencias. - Comunicados escritos. - Tablón de anuncios 	Establecer claramente los medios y procesos disminuye problemas y confusiones en la comunicación.	Cada 3 meses	Personal Recursos Humanos	Sala de reuniones Ecuavegetal S. A.	\$ 100

<p>Capacitar al personal.</p>	<p>En temas relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo. - Motivación y actitud al cambio. - Ética empresarial - Relaciones humanas. - Resolución de conflictos. - Manejo de información. - Aceptación personal y autoestima. - Trabajo en equipo. - Clima laboral. 	<p>Personal comprometido e informado ayuda al crecimiento de la empresa</p>	<p>Cada 6 meses</p>	<p>Personal Recursos Humanos</p>	<p>Sala de reuniones Ecuavegetal S. A.</p>	<p>\$250 c/u</p>
<p>Hacer accesible la información</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Misión y visión deben ser claras y se deben promover constantemente - Promulgar los reglamentos y procesos internos. 	<p>Personal comprometido e informado ayuda al crecimiento de la empresa</p>	<p>siempre</p>	<p>Personal Recursos Humanos</p>	<p>Oficinas</p>	<p>\$50</p>

Mantener líneas de comunicación abiertas	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicar persona a persona - Interacción cara a cara - Enviar mensajes claros - Los líderes de la organización deben compartir, comentar, dar feedback y responder a las preguntas que se planteen. 	Todos los trabajadores son parte importante de la empresa y deben ser escuchadas sus opiniones.	Regularmente	Personal Recursos Humanos	Ecuavegetal S. A.	\$0
Integración del personal.	<ul style="list-style-type: none"> - Eventos deportivos. - Noches culturales. - Plan de formación 	Mejoramiento en el desempeño.	Regularmente	Personal Recursos Humanos	Sala de reuniones Ecuavegetal S. A.	\$110 c/u

CONCLUSIONES

En la presente tesis se fundamentó teóricamente los aspectos técnicos donde se determinó la necesidad de realizar mejoramiento en la comunicación interna de la empresa Ecuavegetal en el área de recursos humanos.

Se diagnosticó a través del uso de herramientas: encuestas, guía de observación donde se presentan problemas de comunicación interna no se estaba cumpliendo con las actividades para mejorar el desempeño laboral.

Se propone un plan de mejoras para corregir las falencias que presentan y fortalecer la comunicación interna y actividades que se desarrollan dentro del departamento.

RECOMENDACIONES

Implementar la propuesta para disminuir las inexactitudes que muestra la comunicación interna con la finalidad de perfeccionar las actividades que se desarrollan dentro de recursos humanos.

Diagnosticar el estado de la comunicación interna en toda la empresa.

Evaluar el mejoramiento de la comunicación interna con el objetivo que se hayan cumplido los objetivos propuestos.

BIBLIOGRAFÍA

Bibliography

Agee, W., Ault, P., Cameron, G., & Wilcox, D. (2011). *Relaciones Públicas: Estrategias y Tacticas*. Madrid: Editorial Pearson Educación S.A.

Balarezo, T. B. (2014). “*La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE*”. Retrieved from [repositorio.uta.edu.e:
http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf](http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf)

Hernández, R. F. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw Hill Educación.

ISO, I. O. (2015). *ISO 9001 Auditing Practices Group Guidance on: Auditando la comunicación interna*. Obtenido de www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup Retrieved from

Kaplan, R., & Norton, D. (2014). *El Cuadro de Mando Integral: The Balance Score Card*. Barcelona.

Martínez, G. D. (2013). *Comunicación de la A a la Z: La Auditoría de la Comunicación manual de trabajo*. Madrid: Editorial Gestión y Planificación Integral S.A.,.

Mimenza, O. C. (2017). *psicologiyamente*. Retrieved from <https://psicologiyamente.net/miscelanea/tipos-de-investigacion>

Muñiz, R. (2018). *marketing-xxi*. Retrieved from Marketing en el Siglo XXI. 5ª Edición :: CAPÍTULO 9. La comunicación dentro del marketing: <https://www.marketing-xxi.com/la-comunicacion-interna-119.htm>

Pagano, R. R. (2013). *Estadística para las ciencias del comportamiento*. Madrid: International Thompson.

Pamnaturel. (2012, AGOSOTO 23). *COMUNICACIÓN Y ORGANIZACIONES*. Retrieved from <http://pamnaturel.blogspot.com/>: http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n_organizacional

Rivas, J. M. (2011, mayo 11). *wordpress*. Retrieved from comunicacion interna: <https://culturacomunicativa.wordpress.com/2011/05/11/origen-evolucion-y-objetivos-de-la-comunicacion-interna/>

Sánchez, C. J. (2015). *Manual de análisis de datos*. Madrid: Alianza.

ANEXOS

ENCUESTAS

1.- Por favor valore del 1 al 5, siendo 1 la puntuación la mínima y 5 la máxima, el grado de interés que tienen para usted las siguientes herramientas de comunicación.

	1	2	3	4	5
Intranet					
Circulares y notas corporativas					
Correo electrónico					
Comunicados internos					
Tablón de anuncios					

2.- Por favor valore del 1 al 5, siendo la 1 puntuación la mínima y 5 la máxima, su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones.

	1	2	3	4	5
Logra que me sienta miembro de la empresa y me comprometa con los objetivos de ésta					
Me permite conocer sus objetivos y resultados en el ámbito local					
Me ayuda a entender cuál es la situación de la compañía en el mercado					
Me permite encontrar la información necesaria para realizar mi trabajo					

3.- ¿Cree que la comunicación interna en la Empresa Ecuavegetal S. A. favorece que el empleado conozca los valores de la compañía?

No creo	lo No demasiado	a Medias	Si, bastante	Sí, mucho	No estoy seguro/a

4.- Si ha contestado “no” o “no demasiado” en la pregunta anterior: ¿A qué cree que se debe esto? Marque todas las opciones que cree oportuna.

	Falta de una definición clara de valores
	Falta de tiempo en general
	Desconocimiento en su relevancia de la empresa.
	Falta de un procedimiento claro para ello (Reuniones, revistas, presentaciones, etc.)
	Otro, por favor especifique:

5.- ¿Qué importancia cree que tienen para Ecuavegetal S. A. cada uno de estos valores? (Siendo 1 poco importante y 5 muy importante)

	1	2	3	4	5
Seguridad					
Transparencia					
Rigor					
Integridad					
Respeto					
Calidad					
Innovación					
Las Personas					
Responsabilidad Social Corporativa					
Desarrollo Profesional					

6.- ¿Se realizan evaluaciones dentro de la empresa sobre la comunicación interna?

Si	No

Si, su respuesta es sí con qué frecuencia se realizan.

Cada mes	
Cada tres meses	
Cada seis meses	
Cada año	
No se realizan evaluaciones	

7.- Especifique usted en qué medida cree usted que la gestión de los procesos de comunicación interna influye en el clima laboral de la empresa Ecuavegetal S. A.

Mucho	
Poco	
Nada	

8.- Según su criterio: ¿Para mantener un buen clima laboral y alcanzar los objetivos de la empresa se necesita?

Comunicación	
Motivación	
Cumplimiento	
Políticas	
Otros	

9.- ¿Cree usted que la comunicación interna se da a través de la interacción entre colaboradores de similar nivel jerárquico?

Si	No

10.- ¿Cree usted, para mejorar el desempeño laboral, se debe tomar en cuenta sus opiniones, ideas y sugerencias?

Si	No

11.- ¿Existen programas de capacitación y desarrollo profesional que permitan un adecuado desempeño laboral?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	

Es Indiferente	
----------------	--

12.- ¿Cree usted, que para mejorar la comunicación interna y el funcionamiento del área de recursos humanos se debe proponer un plan estratégico?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Totalmente en desacuerdo	
En desacuerdo	
Es Indiferente	

GUIA DE OBSERVACION

Nombre de la empresa	
Nombre del observado	
Puesto o cargo	
Antigüedad en el puesto	
Edad del observado	

INSTRUCCIONES: Observar si la ejecución de las actividades marcando con una (X) el cumplimiento de acuerdo con la escala establecida (si, no, tal vez).

OBJETIVO: Observar y evaluar el desempeño realizado por el trabajador dentro de la empresa.

N°	ASPECTOS A OBSERVAR	SI	NO	TALVEZ	OBSERVACIONES
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					



Código de Registro SENESCYT N. - 2397

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora para la comunicación interna del área de recursos humanos en la empresa Ecuavegetal S. A.”** presentando como requisito previo para la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo incide la deficiente comunicación organizacional interna en el funcionamiento organizacional en el área de Recursos Humanos en la empresa Ecuavegetal S.A.?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada:

Tutora:


Villalta Crespo Helen Narcisa

Ph.D. Rosa Roxana Chiquito Chilán


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