



Instituto Superior Tecnológico Bolivariano

De Tecnología

**Unidad Académica De Educación Comercial,
Administración Y Ciencias**

Carrera: Tecnología En Administración De Empresas

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de
Tecnología en Administración de Empresas

Tema:

**MEJORAS EN LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS
EMPLEADOS DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO
DE LA EMPRESA “DANEC S.A”**

Autor:

Gamez Criollo Ricardo Steeven

Tutor:

Dr. C. Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2019



DEDICATORIA

Esta Proyecto de Investigación va dirigida primero a Dios, que fue quien supo guiarme en este largo camino de preparación como profesional, dándome las fuerzas y sabiduría para enfrentar los obstáculos que se presentaron en este periodo de tiempo y así poder seguir adelante y alcanzar mi objetivo propuesto.

Para mis padres que me han dado todo lo que soy como persona; mis principios, mis valores, por enseñarme a ser perseverante. Además, de brindarme el apoyo, paciencia, comprensión, también por motivarme el día a día y por ayudarme con los recursos que necesite a lo largo de la carrera.

A mis hermanas que sin esperar algo a cambio me brindaron consejos y sus palabras de aliento, alentándome a esforzarme para tener un futuro mejor.

Ricardo Steeven Gamez Criollo



AGRADECIMIENTO

Mi gratitud es dirigida principalmente al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología por permitirme ser parte del grupo de beneficiarios de becas por parte del convenio con la Secretaria Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (Senescyt), así como también a los diferentes docentes que estuvieron a disposición de compartir sus conocimientos y su apoyo en mi formación como Tecnólogo en Administración de Empresas.

Mi agradecimiento también es dirigido hacia mi Tutor de Proyecto el Dr. C. Simón Alberto Illescas Prieto por haberme guiado con su enseñanza y paciencia en el desarrollo de mi proyecto de titulación.

Agradezco a la Empresa “Danec S. A”, por permitirme realizar el trabajo de investigación en su organización.

Y finalmente, a todos mis compañeros de clases de estos tres años de preparación, por su compañerismo, amistad y por los grandes momentos que compartimos juntos.

Ricardo Steeven Gamez Criollo



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor 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: **“Mejoras en la Comunicación Interna de los empleados del área de Talento Humano de la Empresa “Danec S.A” y problema de investigación: ¿Qué incidencias tiene la inadecuada Comunicación Interna en el desempeño de los empleados del área de Talento Humano de la Empresa “Danec S. A” en el periodo 2019?,** presentado por **Ricardo Steeven Gamez Criollo** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

Egresado:

Gamez Criollo Ricardo Steeven

Tutor:

Dr. C. Simón Alberto Illescas Prieto

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Ricardo Steeven Gamez Criollo** en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Mejoras en la Comunicación Interna de los empleados del área de Talento Humano de la Empresa “Danec 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 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.*

Firma

No. de cedula: 0951942929

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

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

TEMA:

Mejoras en la Comunicación Interna de los empleados del área de Talento Humano de la Empresa “Danec S.A.”

Autor: Gamez Criollo Ricardo Steeven

Tutor: Dr. C. Simón Alberto Illescas Prieto

Resumen

La empresa Danec S.A., dedicada a atender las necesidades del mercado nacional en los sectores de grasas, aceites comestibles y jabones en barra, presentaba deficiencias en la comunicación interna del departamento del Talento Humano la cual tiene como consecuencia descoordinación en las actividades entre áreas de la industria. El propósito de la investigación esta orientado en implementar un nuevo sistema para mejorar la comunicación en el desempeño del talento humano, este estudio tuvo fundamentación teórica y legal en los aspectos de la comunicación interna. Los tipos de investigación utilizados fueron el tipo correlacional y descriptiva. Se aplicaron técnicas como la observación y herramientas como el flujograma de procesos. El resultado del trabajo radica en que se logró la implantación de un nuevo sistema de comunicación interna, la cual implica la interacción entre empleados y directiva.

Comunicación	Interna	Desempeño	Empleados
---------------------	----------------	------------------	------------------

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

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

TEMA:

Mejoras en la Comunicación Interna de los empleados del área de Talento Humano de la Empresa “Danec S.A.”

Autor: Gamez Criollo Ricardo Steeven

Tutor: Dr. C. Simón Alberto Illescas Prieto

Abstract

The company Danec SA, dedicated to meet the needs of the national market in the sectors of fats, edible oils and bar soaps, had deficiencies in the internal communication of the department of Human Talent which has as a consequence uncoordination in the activities between areas of the industry. The purpose of the research is oriented to implement a new system to improve the communication of the department of human talent, this study had theoretical and legal foundation in the aspects of internal communication. The types of research used were the correlational and descriptive type. Techniques such as observation and tools such as the flowchart of processes were applied. The result of the work lies in the fact that the implementation of a new internal communication system was achieved, which involves the interaction between employees and management.

Communication

Internal

Performance

Employees

ÍNDICE GENERAL

Contenidos	Paginas
INSTITUTO.....	I
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	IV
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN.....	V
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	VI
RESUMEN.....	VII
ÍNDICE GENERAL	IX
1 CAPÍTULO I	1
1.1 EL PROBLEMA.....	1
1.1.1 Planteamiento del Problema.....	1
1.1.2 Ubicación del problema en un contexto	3
1.1.3 Situación conflicto	4
1.2 Formulación del problema.....	4
1.3 Variables de Investigación	4
1.4 Delimitación del problema.....	4
1.5 Evaluación del problema.....	5
1.6 Objetivos de la Investigación	6
1.6.1 Objetivo General:.....	6
1.6.2 Objetivos Específicos:.....	6
1.7 Justificación e Importancia.....	7

1.7.1 Viabilidad de la investigación	7
1.7.2 Viabilidad Técnica.....	8
1.7.3 Viabilidad Socio Cultural	8
1.7.4 Viabilidad Administrativa	8
2 CAPÍTULO II	9
MARCO TEÓRICO	9
Fundamentación Teórica	9
2.2 Antecedentes Históricos	9
2.3 Antecedentes Referenciales	15
2.4 Fundamentación Legal	20
2.5 Variable de Investigación.....	25
2.6 Definiciones Conceptuales.....	26
3 CAPÍTULO III	28
3.1 MARCO METODOLÓGICO.....	28
3.1.1 Datos de la empresa	28
3.2 Diseño de la investigación	32
3.3 Tipos de investigación	33
3.4 Población y Muestra	34
3.4.1 Población.....	34
3.4.2 Muestra.....	35
3.5 Métodos teóricos	36
3.5.1 Técnicas e instrumentos	37
3.5.2 Procedimientos de Investigación.....	39

4 CAPÍTULO IV	40
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	40
4.1 Aplicación de técnicas e instrumentos	40
4.2 Plan de Comunicación	51
4.3 Conclusiones	63
Recomendaciones	64
4.5 Bibliografía.....	65
4.6 ANEXOS.....	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Modelos.....	33
Tabla 2: Población Total.....	35
Tabla 3: Herramientas.....	37
Tabla 4: Comunicación Interna.....	40
Tabla 5: Proveniencia de Información.....	41
Tabla 6: Canales de Comunicación.....	42
Tabla 7: Notificación de Eventos.....	43
Tabla 8: Distribución de Información.....	44
Tabla 9: Comunicación entre Departamentos.....	45
Tabla 10: Consideración de Opinión.....	46
Tabla 11: Clima Laboral.....	47
Tabla 12: Herramientas de Trabajo.....	48
Tabla 13: Reconocimiento a Empleados.....	49
Tabla 14: FODA.....	54
Tabla 15: Plan de Comunicación Interna.....	58
Tabla16: Cronograma.....	60
Tabla 17: Presupuesto.....	61
Tabla 18: Control y Seguimiento.....	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Misión de la Empresa DANEC S.A.....	29
Gráfico 2: Visión de la Empresa DANEC S.A.....	29
Gráfico 3: Logo de la Empresa DANEC S.A.....	30
Gráfico 4: Valores de la Empresa DANEC S.A.....	30
Gráfico 5: Organigrama de la Empresa DANEC S.A.....	31
Gráfico 6: Comunicación Interna.....	40
Gráfico 7: Proveniencia de Información.....	41
Gráfico 8: Canales de Comunicación.....	42
Gráfico 9: Notificación de Eventos.....	43
Gráfico 10: Distribución de Información.....	44
Gráfico 11: Comunicación entre Departamentos.....	45
Gráfico 12: Consideración de Opinión.....	46
Gráfico 13: Clima Laboral.....	47
Gráfico 14: Herramientas de Trabajo.....	48
Gráfico 15: Reconocimiento a Empleados.....	49

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1.1 Planteamiento del Problema

(Morales Rodriguez, 2003) La comunicación es una actividad propia de las personas que integran las empresas y la sociedad de forma general. La implantación de un sistema de comunicación empresarial implica interacción entre los trabajadores y la dirección, a fin de lograr un mejor desempeño y por tanto mayor eficacia y eficiencia en la gestión.

Comunicación interna es entendida como una herramienta para mantener a los miembros de una organización informados sobre las actividades realizadas dentro de la misma, ya que esta es uno de los principales propósitos de la comunicación interna, con la finalidad de alcanzar objetivos propuestos por la empresa.

Es muy esencial ya que ayuda a realizar una coordinación de las actividades de cada uno de los miembros de las áreas de trabajo ya que para una organización es de mucha importancia llevar una verificación del cumplimiento de las tareas de los empleados.

(Ritter, 2008) “Las comunicaciones institucionales internas son las que promueven la participación, la integración y la convivencia en el marco de la cultura organizacional, en donde cobra sentido el ejercicio de funciones y el reconocimiento de las capacidades individuales y grupales” (pág.12).

Cabe destacar que la comunicación interna facilita socializar entre las personas que integran la organización, la cual nos permite crear un ambiente organizacional; ya que permite que los miembros de una organización se desempeñen eficientemente.

La comunicación interna debe ser objeto de estudio y una herramienta esencial para todas las organizaciones; ya sean públicas o privadas estas deben conocer cuáles son los mecanismos los cuales ayudara de manera muy eficaz a mantener a todos los miembros de la organización informados de cada una de las actividades y funciones que se realizan dentro de la empresa.

En el Ecuador organizaciones o entidades de carácter público como, por ejemplo: La Defensoría del Pueblo, tiene 24 delegaciones alrededor de todo el país, las que corresponden una por cada provincia del Ecuador; por lo tanto, tiene un departamento de comunicación social a nivel nacional y no en cada una de las provincias, la cual no existe un departamento que lleve un control de las relaciones públicas y de la comunicación interna en cada una de estas sedes.

Entonces, la comunicación interna claramente contribuye en el desarrollo de la organizaciones; ciertamente debemos saber que su mal uso puede provenir de la desorientación de la organización, el uso del rumor como fuente de información relevante, a raíz de esto existe una desventaja que puede generar que la cultura de la organización se base a la desconfianza, esto puede provocar en los empleados de la empresa desmotivación en sus área laboral y en un corto plazo de tiempo generar un ambiente laboral negativo.

Tal caso de los problemas ya mencionados a hecho que los miembros de la organización opten por canales de comunicación informales; la cual generalmente transmiten información poco fiable. Estos canales de comunicación han provocado que la información que se ha manejado dentro de la empresa se deteriore y sea inapropiada.

La comunicación interna independientemente del área de la organización donde se lleve a cabo; busca que los mecanismos o instrumentos sean implementados en una organización, de tal manera que cada mecanismo sea un canal de comunicación entre los empleados que mejore su desempeño laboral.

(Lozada Diaz, 2004) “La comunicación interna en la empresa no termina cuando un directivo transmite un mensaje al resto de los trabajadores sino cuando recibe para ponderarla, la respuesta que el mensaje ha provocado en los receptores”. (pág. 270)

Es decir, que para la comunicación interna es fundamental que exista una respuesta por parte del receptor del mensaje, de esta manera tendremos seguridad de que la comunicación interna se esta aplicando en la organización.

1.1.2 Ubicación del problema en un contexto

DANEC S.A. se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil, en el KM 9 ½ Vía Daule, Vía Casuarina, fue creada en 1972 en Ecuador, para atender las necesidades del mercado nacional en los sectores de grasas, aceites comestibles y jabones en barra. Es la primera empresa en el país que fraccionó palma africana, desde entonces están entre las primeras empresas fabricantes y proveedoras de productos derivados de grasas y aceites en Ecuador.

DANEC S.A es una de las empresas mejor preferidas por el público ecuatoriano. Se encuentra distribuido en ciudades como Ambato, Cuenca, Babahoyo, Guayaquil, Ibarra, Machala y Santo Domingo. Actualmente, la industria se encuentra en planes de expansión en distintas áreas del Ecuador.

Por lo antes expuesto, se ha identificado que esta industria presenta un inadecuado sistema de comunicación interna del departamento de talento humano que garantice un desarrollo eficiente del desempeño de los empleados, ya que dicha problemática esta causando dificultad el control de las actividades principales que se realizan dentro de la industria.

1.1.3 Situación conflicto

La situación conflicto de este proyecto surge por el uso de canales de información informales, esto se debe a el inadecuado sistema de comunicación interna que se maneja dentro del departamento de talento humano de la organización.

Mediante los resultados obtenidos a través del diagnostico de campo realizado a los empleados del área de talento humano, se logró identificar que los empleados no cuentan con los canales de comunicación necesarios para poder ejecutar sus tareas de una manera idónea, por lo tanto es indispensable implementar nuevos canales de comunicación que beneficien al desempeño laboral.

1.2 Formulación del problema

¿Qué incidencias tiene la inadecuada Comunicación Interna en el desempeño de los empleados del área de Talento Humano de la Empresa “DANEC S.A.” en el periodo 2019?

1.3 Variables de Investigación

Variable Independiente: Comunicación Interna

Variable Dependiente: Desempeño del Talento Humano

1.4 Delimitación del problema

Campo: Administración

Área: Comunicación

Aspectos: Comunicación Interna, Desempeño Talento Humano

Periodo: 2019

1.5 Evaluación del problema

Delimitado: El problema se encuentra delimitado en el tiempo por el año 2018 en el que se realizara el proyecto de investigación, teniendo como población de estudio a la dirección general, empleados del departamento de talento humano.

Claro: Este proyecto brinda claridad en la composición del tema; ya que en el se logra expresar como se encuentra actualmente la comunicación interna dentro de la organización, en el cual se propondrá un plan para mejorar los canales de comunicación con la finalidad de dar a los empleados las herramientas necesarias para que puedan desarrollarse eficientemente.

Relevante: Esta investigación es relevante ya que permitirá que los empleados de dicha empresa mejoren sus habilidades y capacidades en sus actividades delegadas en su área de trabajo.

Concreto: Este proyecto de investigación es concreto porque su composición es corta, directa y esta elaborado de manera adecuada.

Factible: La ejecución de este plan de mejora es factible porque la elaboración de los procesos se fundamenta de información obtenida de la misma organización y porque es una alternativa de solución del problema ya planteado.

Identifique los productos esperados: El proyecto de investigación será de mucha importancia ya que contribuirá con un plan de mejora para comunicación interna de los empleados del área de talento humano de DANEC S.A.

1.6 Objetivos de la Investigación

1.6.1 Objetivo General:

Mejorar la Comunicación Interna para el adecuado desempeño de los empleados del área de Talento Humano de la Empresa “DANEC S.A”

1.6.2 Objetivos Específicos:

- ✓ Fundamentar Teóricamente la comunicación interna y área de Talento Humano.
- ✓ Analizar los métodos de investigación en el desarrollo del proyecto.
- ✓ Diseñar un Plan de Comunicación Interna en la empresa DANEC S.A

Interrogantes de la investigación

- 1.- ¿Cómo se respaldará la información utilizada en el estudio de la investigación?
- 2.- ¿Qué técnicas se implementarían para verificar el progreso de la investigación?
- 3.- ¿Qué estrategias se implementarían para mejorar el desempeño de los empleados en el área de talento humano?

1.7 Justificación e Importancia

La comunicación interna es una herramienta que actúa como un medio para socializar entre todos los miembros que conforman una organización desde el rango superior hasta el inferior; de tal manera que permite que todos estén informados de lo que ocurre en la organización, por lo tanto, mejoraran en sus actividades encomendadas.

La comunicación interna se considera de mucha importancia dentro del ambiente laboral de las organizaciones actualmente; por eso es indispensable garantizar que la gestión que se realiza dentro del Departamento de Talento Humano de toda organización sea totalmente eficiente y efectiva; ya que a través de esta gestión no solo se promueve la efectividad de las actividades, sino también el mejoramiento del desempeño laboral de los empleados.

Este caso en particular, en el Departamento de Talento Humano de la empresa DANEC S.A, se ha identificado la necesidad de estudiar la comunicación interna y analizar su efectividad; ya que la carencia de canales de comunicación en dicho ámbito, provoca que la información manejada dentro del área se deteriore y sea poco fiable; obteniéndose de aquello una toma de decisiones inadecuada que tienen sus consecuencias directamente en la comunicación interna y también al desempeño de los empleados.

Por consiguiente, el estudio justifica completamente el trabajo de investigación, porque muy aparte de implementar nuevos canales de comunicación, se pretende dar una contribución al mejoramiento en el desempeño laboral de los empleados del Departamento de Talento Humano en la organización; mediante la propuesta de un plan de mejora, que permita ampliar su conocimiento y por lo tanto mejora sus capacidades y habilidades.

1.7.1 Viabilidad de la investigación

1.7.2 Viabilidad Técnica

La investigación es viable técnicamente porque brinda a los empleados del departamento de talento humano de DANEC S.A un mejor mecanismo para desarrollar un excelente trabajo; mediante la implementación de nuevos canales de comunicación, los cuales permitirán que las actividades delegadas dentro del área se realicen de manera eficiente.

Para este proyecto es indispensable contar con la participación activa de los públicos internos de la organización (directivos, empleados del área de talento humano) quienes deben estar a disposición de atender y realizar las encuestas y entrevistas las cuales son parte de proceso de investigación que se realizara dentro de la empresa, con la finalidad de obtener los resultados de estado actual de la comunicación interna de la organización.

1.7.3 Viabilidad Socio Cultural

La investigación de este proyecto es viable socioculturalmente porque esta plenamente dirigido a la la sociedad de la Provincia del Guayas y esta enfocado en atender las necesidades en los sectores de grasas, aceites comestibles y jabones en barra.

1.7.4 Viabilidad Administrativa

Este proyecto de investigación es viable en el ámbito administrativo ya que permitirá que los directivos implementen nuevos mecanismos en el departamento de talento humano basados en resultados positivos obtenidos del estudio realizado en la organización.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Fundamentación Teórica

2.2 Antecedentes Históricos

La comunicación interna es un proceso que se manifiesta de manera inherente dentro de toda empresa, la cual demanda de constante innovación e investigación, ya que de esta actividad depende su desarrollo a largo plazo; como lo justifica (Costa, 2005) reconocido comunicador organizacional, al destacar que “la comunicación es transversal a la empresa y es el sistema nervioso de la organización” (pág. 108). Por lo tanto, el estudio de esta es de vital importancia para mejorar tanto la relación entre los empleados de la organización, como la interacción entorno de esta.

(Collado Fernandez, 2003) define a la comunicación interna como “un conjunto de técnicas y funciones dirigidas a tratar de facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y actitudes de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos propuestos” (pág. 22).

El origen y evolución de la comunicación interna ha sido examinado en las últimas décadas por muchos autores, entre ellos están (Monge & Russell, 1977), (Gerald, 1984), Long y Lewis (1983), entre otros. Sin embargo, (Redding & Tompkins, 1972) son quienes coleccionan, con gran perspectiva, las distintas ideologías y teorías que han contribuido a lo largo de esta investigación a conformar los orígenes de

esta ciencia. Estos autores plantean dos grupos referenciales: el primer grupo adaptable al período 1900-1970, y el segundo correspondiente al período que va desde 1970 hasta la actualidad.

Para entender mejor las diferentes propuestas teóricas de los diferentes autores ya destacados sobre el perfeccionamiento de la comunicación dentro de las organizaciones, a continuación, se exhibirán de manera breve las principales características, argumentos de investigación y tendencias de su estudio desde la década de los cuarenta hasta la actualidad.

Década de 1940

La década de 1940, período en el que tuvo lugar el movimiento de las Relaciones Humanas, desde la perspectiva de la comunicación organizacional ha sido calificada como “la era de la Información”. Durante este período de tiempo, el estudio que se realizaba se centralizó en el progreso y mejora de los medios de comunicación descendentes para mantener informados a los empleados de la organización, así como la relación que existe entre nivel de información y nivel de motivación hacia los miembros de la organización. Debido a estos objetivos propuestos, el lema que ganó mayor notoriedad era “un empleado informado es un empleado motivado y productivo”. Las organizaciones dedicaron tiempo y recursos en proporcionar información a los empleados acerca de movimientos relacionadas con el ámbito de la empresa como la evolución de la organización, el posicionamiento en el mercado, la situación financiera, entre otros.

Década de 1950

Durante la década de 1950 continuó la investigación sobre los estudios de comunicación descendente iniciados en la década anterior y a partir de estos estudios surgieron tres nuevos enfoques de investigación. Uno de los

enfoques más importantes de la investigación fue las redes de comunicación que determinaban los efectos que podían tener éstas en la satisfacción laboral, motivación del personal, niveles de productividad y modelos de comunicación, entre otros. Debido a estos argumentos de estudio, desde el punto de vista de la comunicación organizacional, esta década se la conoce como “redes, climas y retroalimentación”. Los resultados de estos estudios indicaban que:

- Los grupos que no tenían una distribución predeterminada, generalmente, establecían redes de comunicación de acuerdo al tipo de trabajo que realizaban en ese momento.
- Miembros de redes descentralizadas. (Pozo Lite, 1997) en su libro *Cultura Empresarial y Comunicación Interna*, señala “donde la comunicación se producía por igual en todos los miembros de la organización tendía a sentirse más satisfechos que los miembros con redes centralizadas, es decir donde se producían grandes diferencias en cuanto al grado de comunicación entre ellos” (pág. 18).
- Los grupos que establecían redes centralizadas no eran tan flexibles como lo eran las descentralizadas.
- Surgían más líderes entre quienes ocupaban posiciones centralizadas en el grupo que entre quienes ocupaban posiciones periféricas.

El segundo enfoque de investigación surge de estudios de comunicación organizacional realizados en la Universidad de Purdue, los cuales almacenaron información sobre la actitud de los empleados con respecto a la comunicación. El resultado fue, como señala Collado, un paradigma de

investigación encaminado a apartar las gestiones eficaces de las ineficaces de supervisores líderes de la organización.

Finalmente, la última propuesta de investigación esta conectada con los estudios afiliados al Institute for Social Research de la Universidad de Michigan, que los argumentos analizados tales como distorsión de mensajes en comunicación ascendente, el efecto de la influencia de un jefe en la relación con sus colaboradores, o los factores de la comunicación ascendente jefe subordinado. Los resultados de estos estudios realizados reflejan, respecto al argumento sobre la distorsión de mensaje, que a mayor ambición de ascenso del empleado y menor confianza en el jefe; mayor posibilidad de distorsión del mensaje.

Otro resultado indica, respecto a la comunicación ascendente, que los empleados se sentían más satisfechos si consideraban que sus supervisores los apoyaban e influían de manera considerable con los jefes pertenecientes a un nivel jerárquico superior; que con aquellos supervisores que, aunque brindaban su apoyo, tenían poca influencia en los niveles superiores de la organización.

Década de 1960

La investigación de la comunicación organizacional durante la década de 1960 se centraliza en el ambiente internamente en las organizaciones y a examinar las redes de comunicación, afiliada en la década anterior.

Los estudios realizados se llevaron a cabo, principalmente, en la Universidad de Purdue y los resultados a los que se llegaron recomiendan que el “supervisor eficiente” es un individuo que tiende a estar encaminado hacia la comunicación, es decir alguien que es atento, que sabe atender, solicitar, convencer, en vez de dar ordenes o gritar y constantemente es suficiente abierto para transmitir información a los subordinados. Sin embargo, antes de generalizar este perfil de comunicación del superior

eficiente a todos los argumentos organizacionales, hay que conmemorar el hecho de la investigación anterior, que revelaba que las gestiones de comunicación eficaces en la supervisión pueden ser situacionales y accidentales.

Década de 1970

Durante la década de 1970, el estudio realizado sobre clima organizacional se extendió y aumentaron durante este período, la cual el primordial objetivo establecía la relación jefe subordinado. También se profundizó más la investigación sobre las actitudes de los “supervisores eficientes”; en la distorsión en el envío de mensajes ascendentes y en la naturaleza de esta retroalimentación. Se ejecuto un estudio también sobre el rol y las funciones de la “comunicación abierta jefe-subordinado” en sus pertinentes conductas de comunicación. A esta década se la conoce con el nombre de “naturaleza, cualidades y características de los climas y las redes de comunicación”.

Sin embargo, (Pozo Lite, 1997) afirma que fueron los teóricos de las Relaciones Humanas quienes incluían la apertura de la comunicación como un rasgo fundamental dentro de las organizaciones eficientes. Esta apertura se da tanto al enviar el mensaje como al recibirlo. Los resultados de los estudios realizados indican que los empleados se sienten más satisfechos con sus trabajos cuando existe una comunicación abierta entre el jefe y el subordinado que cuando la comunicación es cerrada. Esto perfecciona los resultados de los estudios realizados de la década de 1960.

Sin embargo, con respecto a la distorsión de mensajes ascendentes, el resultado es que existe una mayor propensión por parte del empleado a distorsionar aquellos mensajes que son negativos, que en un principio resultan desfavorables al supervisor o jefe inmediato, que aquellos que son positivos.

En cuanto a los estudios realizados sobre las características y técnicas de retroalimentación jefe subordinado se llegó a la conclusión de que los niveles de satisfacción en el trabajo de los subordinados estaban relacionados con la retroalimentación que recibían de sus superiores.

Década de 1980

Los argumentos de investigación en la década de 1980 se enfocaron en el estudio de las organizaciones como procedimientos, de la comunicación como proceso y en el modo en que los miembros de la organización crean significados. Sin embargo, el clima organizacional, la relación jefe-subordinado (en el marco de la comunicación ascendente y retroalimentación), las redes de comunicación y los roles en las redes continuaron siendo centro de estudio. A esta década se la denomina “la era del proceso de la comunicación organizacional”.

Las propuestas teóricas de diferentes autores significativos de la época como (Phee, Poole, Ranson, Giddens, & Greenwood, 2008) se resumen en los siguientes puntos:

- Los miembros de una organización producen y reproducen los climas y las redes organizacionales por medio de sus interacciones cotidianas.
- El ambiente de comunicación se distingue como un fenómeno “intersubjetivo” que es estructurado de modo continuo a través de reglas de interacción y recursos.
- La cultura organizacional se examina de acuerdo a cuatro orientaciones: fuerte, débil, cognitivo y simbólico

2.3 Antecedentes Referenciales

Autora: Hilda Beatriz Manzano Churra

Año: 2017

Tema: Comunicación Interna Y El Desempeño Laboral del Talento Humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador- Agencias Puno

Universidad: Universidad Nacional de Altiplano - Perú

Resumen: El objetivo principal de este trabajo de investigación fue determinar la relación entre “Comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador- Agencias Puno”, para la cual se llevo a cabo la ejecución del método cuantitativo, en lo que respecta al diseño de investigación, se ejecuto el diseño de investigación no experimental. Para buscar detallar los diferentes tipos de comunicación que se manejen en las agencias de la organización de estudio, se aplico un alcance de investigación descriptivo. Gracias a esta herramienta, la conclusión obtenida nos refleja que el 36% de los empleados que fueron encuestados, testifican que la comunicación interna si influye en su desempeño laboral, esto respaldado en el uso de los medios correctos de comunicación interna, los tipos de comunicación interna y el adecuado uso de un canal que aporte iniciativas de mejora y que, por lo tanto, incremente el compromiso por parte de los empleados hacia la organización.

Diferencia: El proyecto de investigación esta enfocado en implementar un plan de mejora en la comunicación interna de los empleados del área de talento de DANEC S.A y la cual se diferencia en que el diseño de investigación utilizado es bibliográfico y de campo. En cuanto a los tipos de investigación utilizados fueron el descriptivo y correlacional, la cual nos

ayudo a llegar a una conclusión referente a la opinión de los colaboradores del área de talento humano sobre la comunicación interna dentro del área.

Autora: Torres Roque Fresia Corine

Año: 2017

Tema: “Influencia De La Comunicación Interna En La Gestión Del Talento Humano En La Clínica Paz Holandesa”

Universidad: Universidad Nacional De San Agustín – Perú/Arequipa

Resumen: El principal objetivo de esta investigación es examinar la influencia de la comunicación interna en la gestión del talento humano, por la cual se ha realizado un estudio estadístico de representación correlacional, en donde se basa en la realización de una encuesta de un total de 45 preguntas a los empleados de la organización. Se logró obtener como resultado una correlación positiva media, donde claramente nos refleja que la comunicación interna si tiene influencia en la gestión del talento humano de la organización, teniendo repercusión en el progreso y desenvolvimiento de las actividades en las que se desempeñan los empleados, siendo de esta manera un componente alarmante que la administración de la organización no considera importante a la comunicación interna.

Diferencia: El trabajo de investigación se diferencia en que el estudio realizado es de dos tipos descriptivo y correlacional, en donde se logró relacionar las variables de investigación y así de esta manera establecer estrategias y técnicas en el proceso de mejora de la comunicación interna de los empleados del área de talento humano de la empresa DANEC S.A.

Autora: Méndez Escalante Pamela Yoanna

Año: 2017

Tema: Influencia de la Comunicación Interna en el Desempeño Laboral de los trabajadores del Centro De Idiomas De La Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa

Universidad: Universidad Nacional De San Agustín – Perú/Arequipa

Resumen: El objetivo de este trabajo de investigación es determinar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

La comunicación interna aparece para dar soporte a las organizaciones en la gestión correcta de comunicación con cada uno de los miembros de esta, aumentar la producción, lograr los objetivos propuestos, lograr metas establecidas por la alta gerencia, recibir retroalimentación para mejorar la misma organización. La comunicación interna como representación de manejo del personal está constituida por el siguiente factor que aún no cambian en el Centro de Idiomas, el simple hecho de no contar con una persona encargada plenamente especializada, que en la organización no haya un plan de comunicación que contenga el perfil de la institución, es la razón por la que está generando dificultades internas y esto se ve reflejado en el desempeño de los empleados.

Diferencia: El trabajo de investigación realizado se diferencia en que se implementará una mejora en la comunicación interna y no tan solo tendrá enfoque en la influencia que tiene la comunicación interna en los miembros de la organización.

Autora: Gómez Zúñiga Irene Estefanía

Año: 2016

Tema: Comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de producción de la empresa Confecciones Robalino & Robalino

Universidad: Universidad Central del Ecuador

Resumen: El marco teórico de esta investigación se argumenta en los razonamientos de Rodríguez de San Miguel para quien la comunicación interna es el conjunto de acciones ejecutadas por muchas organizaciones para la creación y mantenimiento de buenas relaciones entre sus miembros y, Davis y Newstrom (2003) quienes logran definir que la Satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los trabajadores visualizan su trabajo. El objetivo fundamental de este proyecto de investigación es comprobar si la comunicación interna influye en la satisfacción laboral de los empleados en la planta de producción de la empresa Confecciones Robalino & Robalino. Por lo tanto, según la investigación no experimental de tipo correlacional realizada refleja como resultado que la comunicación interna si tiene influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores y se recomienda que se debe mantener y optimizar los buenos niveles de comunicación interna y satisfacción laboral existentes en la empresa para mejorar el desempeño laboral, aumentar la productividad con eficacia y eficiencia.

Diferencia: Este trabajo se diferencia en que la fundamentación teórica tiene diferentes enfoques ya que este se basa en como comienza a desarrollarse la comunicación interna a partir de la época de los 40 hasta la actualidad y cual es su influencia en los empleados de la organización en donde se ejecuta.

Autor: Balarezo Toro Byron David

Año: 2014

Tema: La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive.

Universidad: Universidad Técnica De Ambato Facultad De Ciencias Administrativas

Resumen: Este trabajo tiene como principal objetivo fue identificar de forma técnica el problema latente, sus causas y efectos, así como el diseño de una propuesta que sea útil como guía para que la organización pueda establecer las medidas adecuadas. De las varias conclusiones mas importantes de este estudio en esta organización, se puede recalcar que las falencias que muestra la comunicación interna están teniendo influencia sobre la coordinación de las funciones dentro de la organización. La comunicación interna tiene influencia directa sobre los niveles bajos de producción, la evolución organizacional de la empresa y en las actitudes de los colaboradores de la empresa San Miguel Drive. Gran porcentaje de los empleados desconocen sobre los tipos de comunicación existentes en la organización y por lo tanto testifican que los medios de comunicación están a un nivel regular.

Diferencia: Este proyecto de investigación se diferencia en que ofrecerá a la empresa DANEC S.A una alternativa que no solo servirá de guía, sino que será una herramienta que ayudará a mejorar las actividades dentro esta y la cual tendrá una influencia positiva en el desempeño de los empleados.

Autora: Montesdeoca Salazar Jhael Mishell

Año: 2017

Tema: La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de una empresa privada.

Universidad: Universidad de las Américas

Resumen: Este estudio se localiza dentro del sector comunicativo y organizacional con una orientación cualitativa con el objetivo de tener una perspectiva desde el interior de la organización para manifestar la relación entre las variables planteadas. Esta investigación se enfoca en el sistema de comunicación interna y el impacto que esta variable puede tener en el desempeño laboral de los colaboradores que forman parte de una empresa privada en la ciudad de Quito. De igual manera, se considera la recolección de información, a través de entrevistas individuales a los participantes y respaldando el proyecto con investigaciones con la misma orientación con las que se pudo llegar a una conclusión que las falencias en el método de comunicación interna en una organización puede crear un gran impacto en el desempeño laboral de los colaboradores, ya que se pueden producir contextos perjudiciales como desmotivación, re- procesos, mal clima laboral, conflictos internos y resultados negativos que no son favorables al desempeño de los objetivos organizacionales.

Diferencia: El trabajo de investigación se diferencia en que se utilizaron diferentes técnicas e instrumentos para obtener información fundamental para el proyecto. Las técnicas utilizadas como la observación, encuestas son de vital importancia para detectar las condiciones en las cuales se encuentra la comunicación interna e la organización.

2.4 Fundamentación Legal

Constitución de la Republica del Ecuador (2008)

Título II, Sección Tercera: Comunicación E Información.

Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.
2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.
3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.
4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.
5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación.

Art. 17.- El Estado fomentará la pluralidad y la diversidad en la comunicación, y al efecto:

1. Garantizará la asignación, a través de métodos transparentes y en igualdad de condiciones, de las frecuencias del espectro radioeléctrico, para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, así como el acceso a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas, y precautelará que en su utilización prevalezca el interés colectivo.

2. Facilitará la creación y el fortalecimiento de medios de comunicación públicos, privados y comunitarios, así como el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación en especial para las personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada.

3. No permitirá el oligopolio o monopolio, directo ni indirecto, de la propiedad de los medios de comunicación y del uso de las frecuencias.

Art. 18.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.

2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.

Art. 19.- La ley regulará la prevalencia de contenidos con fines informativos, educativos y culturales en la programación de los medios de comunicación, y fomentará la creación de espacios para la difusión de la producción nacional independiente. Se prohíbe la emisión de publicidad que induzca a la violencia, la discriminación, el racismo, la toxicomanía, el sexismo, la intolerancia religiosa o política y toda aquella que atente contra los derechos.

Art. 20.- El Estado garantizará la cláusula de conciencia a toda persona, y el secreto profesional y la reserva de la fuente a quienes informen, emitan sus opiniones a través de los medios u otras formas de comunicación, o laboren en cualquier actividad de comunicación.

Ley Orgánica de Comunicación (2018)

Art.- 13.- Principio de participación. - Las autoridades y funcionarios públicos, así como los medios públicos, privados y comunitarios, facilitarán la participación de los ciudadanos y ciudadanas en los procesos de la comunicación.

Plan Nacional del Desarrollo "Toda una Vida" de Ecuador 2017 – 2021

Es el principal instrumento del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa (SNDPP), y su objetivo es contribuir al cumplimiento progresivo de:

1. Los derechos constitucionales; 2. Los objetivos del régimen de desarrollo y disposiciones del régimen de desarrollo (a través de la implementación de políticas públicas); 3. Los programas, proyectos e intervenciones que de allí se desprenden.

Objetivo 7

Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía

7.1. Fortalecer el sistema democrático y garantizar el derecho a la participación política, participación ciudadana y control social en el ciclo de las políticas públicas.

7.2. Promover el diálogo como forma de convivencia democrática, mecanismo para la solución de conflictos y la generación de acuerdos locales y nacionales para afianzar la cohesión social.

7.3. Fomentar y fortalecer la auto-organización social, la vida asociativa y la construcción de una ciudadanía activa y corresponsable, que valore y promueva el bien común.

7.4. Institucionalizar una administración pública democrática, participativa, incluyente, intercultural y orientada hacia la ciudadanía, basada en un servicio meritocrático profesionalizado que se desempeñe en condiciones dignas.

7.5. Consolidar una gestión estatal eficiente y democrática, que impulse las capacidades ciudadanas e integre las acciones sociales en la administración pública.

7.6. Mejorar la calidad de las regulaciones y simplificación de trámites para aumentar su efectividad en el bienestar económico, político social y cultural.

7.7. Democratizar la prestación de servicios públicos territorializados, sostenibles y efectivos, de manera equitativa e incluyente, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y poblaciones en situación de vulnerabilidad, en corresponsabilidad entre el Estado y la sociedad.

7.8. Fortalecer las capacidades de los Gobiernos Autónomos Descentralizados para el cumplimiento de los objetivos nacionales, la gestión de sus competencias, la sostenibilidad financiera y la prestación de servicios públicos a su cargo, con énfasis en agua, saneamiento y seguridad.

7.9 Promover la seguridad jurídica y la defensa técnica del Estado.

2.5 Variable de Investigación

Variable Independiente: Comunicación Interna

(Martinez Velasco & Nosnik, 1998) “La comunicación se puede definir como un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que esta última de una respuesta, sea una opinión, actividad o conducta”. (pág. 12)

(Chiavenato, 2001) Es el proceso de pasar información y comprensión de una persona a otra. Por lo tanto, toda comunicación influye por lo menos a dos personas: el que envía el mensaje y el que lo recibe. (pág. 43)

Variable Dependiente: Desempeño del Talento Humano

(Garcia, 2001) “Aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa”. (pág. 114)

(Chiavenato, 2001) “El desempeño laboral es una herramienta que mide el concepto que tienen, tanto los proveedores como los clientes internos, de un colaborador. (pág. 30)

Esta herramienta brinda información sobre su desempeño y sus competencias individuales con el objetivo de identificar áreas de mejora continua que incrementen su colaboración al logro de los objetivos de la empresa.

2.6 Definiciones Conceptuales

Administración: oficina o establecimiento dedicados a la gestión de ciertas actividades que tienen intervención del estado. (Diccionario de Lengua Española, 2008)

Análisis: Es la descomposición de un todo en partes para poder estudiar su estructura, sistemas operativos, funciones, etc. (Grande, 2006)

Área: Espacio de tierra comprendido entre ciertos límites. (Diccionario de Lengua Española, 2008)

Comunicación Interna: La comunicación interna o corporativa define situaciones en donde dos o más personas intercambian ideas de la empresa con visión global. (Pizzolante, 2004)

Coordinación: La coordinación es una de las etapas que debe cumplir una empresa para poder desarrollar cualquier tipo de trabajo, y esta es la que va armonizar la información. (Fayol, 2007)

Desempeño: El desempeño laboral es una herramienta que mide el concepto que tienen, tanto los proveedores como los clientes internos, de un colaborador. (Chiavenato, 2001)

Eficacia: Actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva. (Andrade, 2005)

Eficiencia: Obtener los mayores resultados con la mínima inversión. (Robbins & Coulter, 2005)

Empleado: Persona que desempeña un destino o empleo. (Diccionario de Lengua Española, 2008)

Gestionar: Ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa, actividad económica u organismo. (Diccionario de Lengua Española, 2008)

Influencia: Poder, valimiento, autoridad de alguien para con otra u otras personas o para intervenir en un negocio. (Diccionario de Lengua Española, 2008)

Motivación: Conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona. (Diccionario de Lengua Española, 2008)

Organización: Es un sistema de actividades interdependientes que abarcan por lo menos varios grupos primarios y generalmente caracterizados a nivel de la conciencia de los participantes por un alto grado de dirección del comportamiento hacia fines que son objeto de conocimiento común. (Herbert, 1952)

Reconocimiento: Distinción de una persona o cosa entre las demás por sus rasgos o características. (Diccionario de Lengua Española, 2008)

Rendimiento: Proporción entre el producto o el resultado obtenido y los medios utilizados. (Diccionario de Lengua Española, 2008)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1.1 Datos de la empresa

Nombre de la Empresa: Industrial DANEC S.A

Nombre de Comercial: Industrial DANEC S.A

Registro Único de Contribuyente: 1790040968001

La empresa DANEC S.A. se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil, en el KM 9 ½ Vía Daule, Vía Casuarina, fue creada en 1972 en Ecuador, para atender las necesidades del mercado nacional en los sectores de grasas, aceites comestibles y jabones en barra.

Es la primera empresa en el país que fraccionó palma africana, desde entonces están entre las primeras empresas fabricantes y proveedoras de productos derivados de grasas y aceites en Ecuador.

La matriz esta ubicada en la provincia de Pichincha, Vía Sangolquí-Tambotillo en el Km 1 1/2

La empresa utiliza tecnología de punta que les permite producir en grandes volúmenes, personal altamente calificado, constante mejoramiento tanto en modernos 21 equipos para la planta, como el desarrollo de los procesos y las actividades del personal, enmarcados en el modelo de gestión de calidad de la ISO 9001.

Misión

“Hacer que el mercado y el consumidor nos perciban como suministradores de valor en todos nuestros productos, servicios y actos.”

Gráfico 1: Misión de la Empresa DANEC S.A

Fuente: Danec.com

Elaborado por: Ricardo Gamez

Visión

“Búsqueda permanente de una mayor rentabilidad, como elemento básico de sustentabilidad y crecimiento permanente para ser la mejor alternativa ante nuestros clientes, nuestros proveedores y vecinos.”

Gráfico 2: Visión de la Empresa DANEC S.A

Fuente: Danec.com

Elaborado por: Ricardo Gamez

Logo de la Empresa



Gráfico 3: Logo de la Empresa DANEC S.A

Fuente: Danec.com

Elaborado por: Ricardo Gamez

Valores

“Actuamos con honestidad, veracidad y transparencia. Tenemos nuestra credibilidad y la protegemos. Participamos en las decisiones políticas sin intereses personales sino en aquello que construya beneficio para la sociedad y el país. Defendemos los principios de libertad, democracia y defensa de los derechos del hombre”.

Gráfico 4: Valores de la Empresa DANEC S.A

Fuente: Danec.com

Elaborado por: Ricardo Gamez

Organigrama de la Empresa

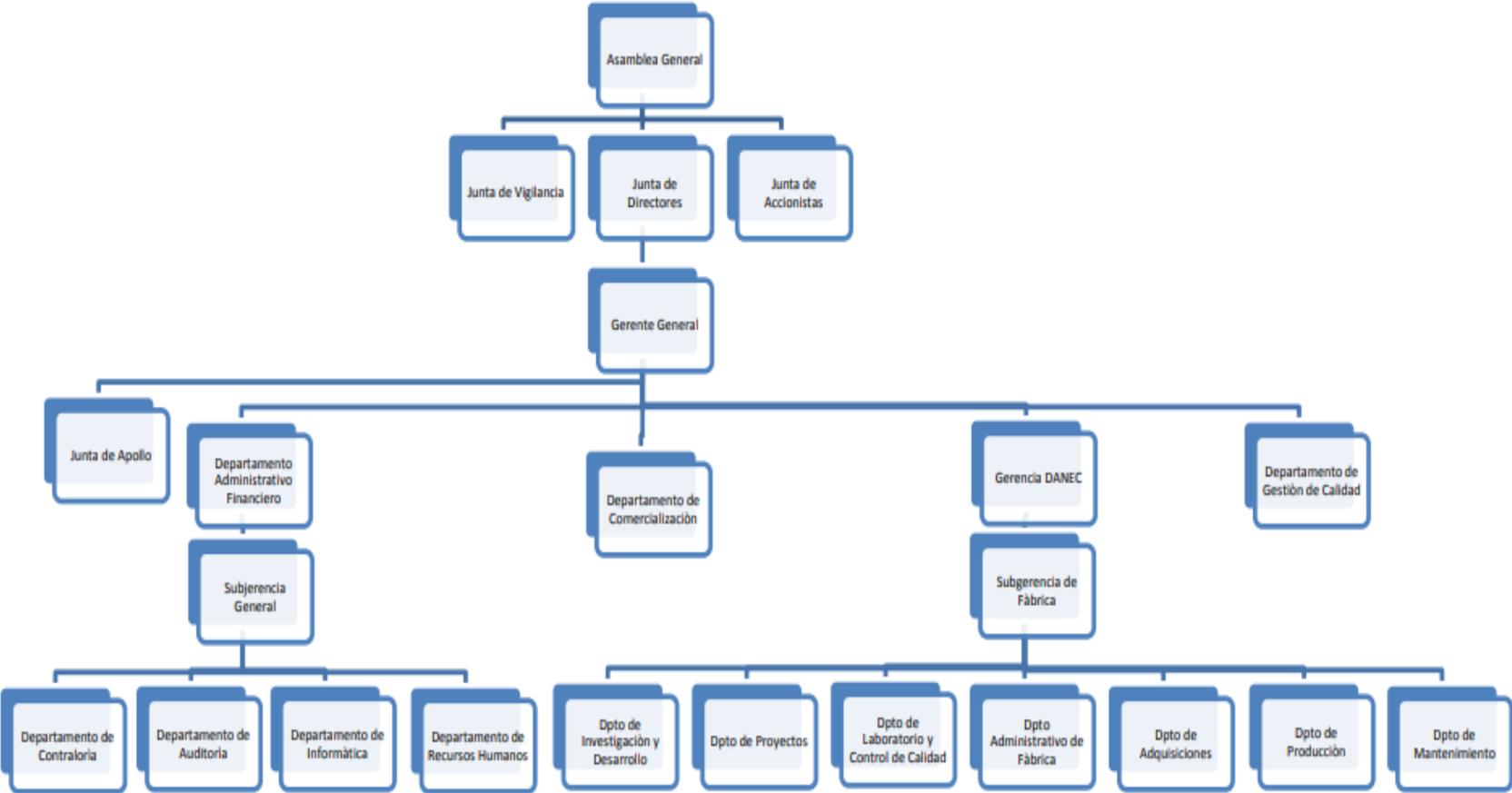


Gráfico 5: Organigrama de la Empresa DANEC S.A

Fuente: Danec.com

Elaborado por: Ricardo Gamez

3.2 Diseño de la investigación

Diseño Bibliográfico

Según los autores (Santa palella & Feliberto Martins, 2012), define: “el diseño bibliográfico, se fundamenta en la revisión sistemática, rigurosa y profunda del material documental de cualquier clase. Se procura el análisis de los fenómenos o el establecimiento de la relación entre dos o más variables. Cuando opta por este tipo de estudio, el investigador utiliza documentos, los recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes”. (pág. 87)

Este trabajo de investigación es bibliográfico porque se enfoca en estudiar los sucesos históricos relacionados sobre el tema tratado para así de esta manera poder ejecutar un correcto plan de mejora.

Diseño de Campo

Según el autor (Fidias, 2012), indica: La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables algunas, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental.

Claro está, en una investigación de campo también se emplea datos secundarios, sobre todo los provenientes de fuentes bibliográficas, a partir de los cuales se elabora el marco teórico. No obstante, son los datos primarios obtenidos a

través del diseño de campo, lo esenciales para el logro de los objetivos y la solución del problema planteado.

La investigación de campo, al igual que la documental, se puede realizar a nivel exploratorio, descriptivo y explicativo. (pág. 31)

Esta investigación es de campo porque se basa en investigar las actividades directamente en donde se llevan a cabo; estudia los hechos en su ambiente natural, sin necesidad de distorsionar la información obtenida y por lo tanto lograr ayudar a mejorar los sistemas dentro de la organización.

3.3 Tipos de investigación

Tabla 1

Modelos

Explorativo	Explicativo	Descriptivo	Correlacional
La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto. (Fidias, 2012)	Busca el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. Los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas, como de los efectos, mediante la prueba de hipótesis. (Fidias, 2012)	Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (Fidias, 2012)	Su finalidad es determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variable y luego mediante prueba de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estiman la correlación. (Fidias, 2012)

Nota, Autor: Gamez, R (2019)

El trabajo de investigación es correlacional porque se relaciona con diferentes variables para poder establecer estrategias y técnicas en los procesos de mejora. También, será descriptiva porque se analizarán las falencias existentes para implementar nuevos procedimientos y así los sistemas sean mas eficientes.

3.4 Población y Muestra

3.4.1 Población

Según el autor (Tamayo, 2012) señala: que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación. (pág. 180)

Población Finita:

(Fidias, 2012) dice: “Agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades”. (pág. 82)

Población infinita:

(Fidias, 2012) dice: “Es aquella en la que se desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro documental de éstos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible. (pág. 82)

Distribución de la Población

Tabla 2
Población Total

Población	Cantidad
Gerente General	1
Personal de Talento Humano	11
Total	12

Nota, Autor: Gamez, R (2019)

3.4.2 Muestra

(Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista, 2014) indica que: “Es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que delimitarse de antemano con precisión, además debe ser representativo de la población”. (pág. 170)

Tipos de Muestra

Muestra Estratificada

(Latorre, Rincón , & Arnal, 2003) dice: Se encarga en fraccionar la población en subgrupos o estratos con ajuste a las peculiaridades que se consideren y en preferir la muestra de carácter que estén simbolizados los distintos estratos.

No Estratificada

(Sampieri , 2010) indica; “Es un subgrupo de la población en la que la votación de los individuos no depende de la posibilidad sino de las particularidades de la investigación”.

Aleatoria

(Sampieri , 2010) “Todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser elegidos, los individuos se elegirán al azar”. (pág. 190)

Como la población es finita no se va a utilizar ningún tipo de muestra.

3.5 Métodos teóricos

Análisis – Síntesis

(Sampieri , 2010) dice: “Es un proceso de conocimiento por la identificación de cada una de las partes que caracterizan una realidad; y así establecer las relaciones causa-efecto entre los elementos de investigación”. (pág. 288)

El trabajo de investigación es tipo análisis - síntesis porque permite reconocer y de la misma manera describir los elementos establecidos de una realidad, de tal manera proceder a organizar la información mas relevante.

Descriptivo

Zorrilla, J. (1986), dice: “Se utiliza para recoger, organizar, resumir, analizar, generalizar, los resultados de las observaciones.” (pág. 56)

El trabajo de investigación es tipo descriptiva porque en ella se observa las falencias que se presente en la problemática del proyecto para así mejorar la comunicación interna dentro de la organización.

3.5.1 Técnicas e instrumentos

Tabla 3

Herramientas

Técnicas	Instrumentos
Entrevistas Encuestas	Formulario Cuestionario

Nota. Autor: Gamez, R. (2019)

Entrevista

(Avecedo Ibañez & Lopez, 1986) “Es un intercambio verbal, que nos ayuda a reunir datos durante un encuentro, de carácter privado y cordial, donde una persona se dirige a otra y cuenta su historia, da su versión de los hechos y responde a preguntas relacionadas a un problema específico” (pág. 10).

(Galindo, 1990) “Las entrevistas y el entrevistar son elementos esenciales en la vida contemporánea, es comunicación primaria que contribuye a la construcción de la realidad, instrumento eficaz de de gran precisión en la medida que se fundamenta en la interrelación humana. Proporciona un excelente instrumento heurístico para combinar los enfoques prácticos, analíticos e interpretativos implícitos en todo proceso de comunicar”. (pág. 277).

Esta técnica de investigación permite dialogar verbalmente con el entrevistado, la cual contesta las preguntas enfocadas en el problema desde su propio punto de vista.

Encuesta

(Grasso, 2006) “La encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas, así, por ejemplo: Permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas (pág. 13).

Según el autor (Gomez, 2006), indica: Las preguntas del cuestionario de la encuesta deben contemplar ciertos requerimientos:

- tienen que ser claras y comprensibles para quien responde;
- debe iniciar con preguntas fáciles de contestar;
- no deben incomodar; deben referirse preferentemente a un solo aspecto;
- no deben inducir las respuestas; no hacer preguntas innecesarias;
- no pueden hacer referencia a instituciones o ideas respaldadas socialmente ni en evidencia comprobada;
- el lenguaje debe ser apropiado para las características de quien responde;
- de preferencia elaborar un cuestionario de instrucciones para el llenado;
- elaborar una carátula de presentación donde explique los propósitos del cuestionario; garantizar la confiabilidad y agradecer al que responde. (pág. 128)

Esta técnica de investigación trata de un cuestionario la cual contiene una serie de preguntas, la cual permite al investigador reunir información individual y así de esta manera proporcionar datos agregados durante la evaluación.

3.5.2 Procedimientos de Investigación

Para el siguiente trabajo de investigación se aplicará los siguientes procedimientos:

Entrevista al Gerente General

La siguiente entrevista estará formulada de cinco preguntas, la cual tendrán la opción de ser respondidas abiertamente, por lo tanto, el Gerente General podrá dar a conocer su opinión verbal de una manera libre.

Encuesta a los empleados

La siguiente encuesta estará elaborada por un total de diez preguntas; la cual contienen categorías fijas de respuestas, en donde permitirá la fácil codificación de las respuestas de cada uno de los empleados de la organización.

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Aplicación de técnicas e instrumentos

Encuesta

1.- ¿Cómo considera usted la Comunicación Interna en DANEC S.A.?

Tabla 4
Comunicación Interna

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy Buena	2	18%
Buena	6	55%
Regular	3	27%

Nota, Autor: Gamez, R (2019)

Gráfico N° 6: Comunicación Interna



Fuente: Datos de Investigación

Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos en la encuesta se puede percibir que a pesar que la comunicación se maneja a gran escala en la organización solo el 18% de los empleados del área de Talento Humano considera que la Comunicación Interna de Danec S.A es Muy Buena; mientras que el 55% califican la comunicación como Buena y el 27% indican que es Regular.

2.- ¿De donde proviene la información que usted recibe a menudo?

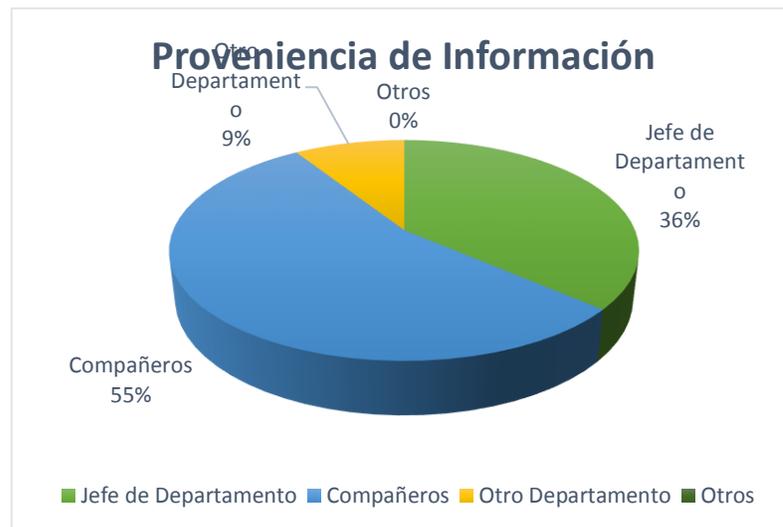
Tabla 5

Proveniencia de Información

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Jefe de Departamento	4	36%
Compañeros	6	55%
Otro Departamento	1	9%
Otros	0	0%

Nota, Autor: Gamez, R (2019)

Gráfico N° 7: Proveniencia de Información



Fuente: Datos de Investigación

Análisis e interpretación

Según el estudio realizado, claramente se puede observar que la empresa Danec S.A; tiene una orientación hacia la comunicación vertical, ya que 36% de la información que se recibe viene directamente del jefe departamental, sin embargo, vemos que existe también una comunicación horizontal con un 55%, la cual corresponde a la información manejada entre compañeros dentro del área. Por lo tanto, también es importante mencionar que el 9% de la proveniencia de la información es de tipo no formal correspondiente de otros departamentos.

3.- ¿Cuáles son los canales de comunicación por los que usted maneja información?

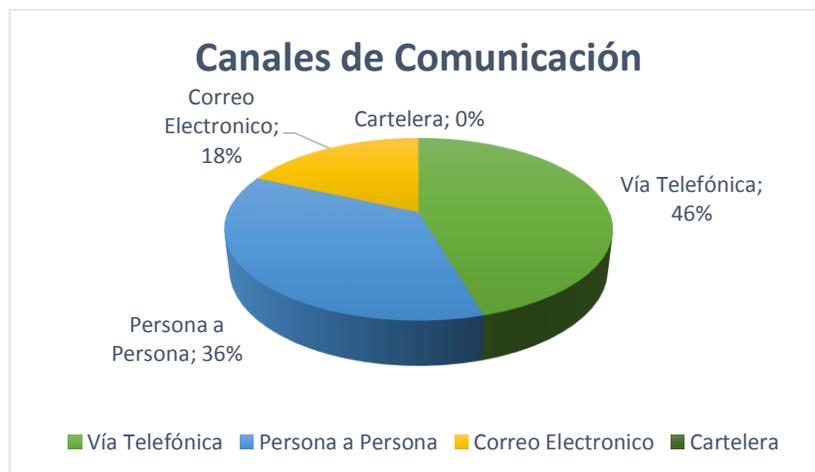
Tabla 6

Canales de Comunicación

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Vía Telefónica	5	46%
Persona a Persona	4	36%
Correo Electrónico	2	18%
Cartelera	0	0%

Nota, Autor: Gamez, R (2019)

Gráfico N° 8: Canales de Comunicación



Fuente: Datos de Investigación

Análisis e interpretación

En este caso de los canales de comunicación se puede observar que los canales formales más usados por los empleados del área de Talento Humano encontramos en un 46% en manejo de información vía telefónica, mientras que el canal persona a persona lo encontramos en un 36%, sin embargo, este tipo de canal no es muy recomendable ya que la información se puede deteriorar. Mientras que el uso de el correo electrónico está muy por debajo en un 18%.

4.- ¿Recibe usted notificaciones sobre los eventos que se realizan en la organización?

Tabla 7

Notificación de Eventos

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	2	18%
Algunas Veces	6	55%
Pocas Veces	2	18%
Nunca	1	9%

Nota, Autor: Gamez, R (2019)

Gráfico N° 9: Notificación de Eventos



Fuente: Datos de Investigación

Análisis e interpretación

Como se puede observar que no toda la comunicación es efectiva dentro de la organización, ya que no todos los empleados son informados de las novedades que se van presentando. Solo el 55% de los empleados considera que son notificados algunas veces, mientras que el 9% califica que nunca son notificados de eventos en la empresa.

5.- ¿Considera que la información que se maneja en el departamento de talento humano es distribuida a la Alta Gerencia?

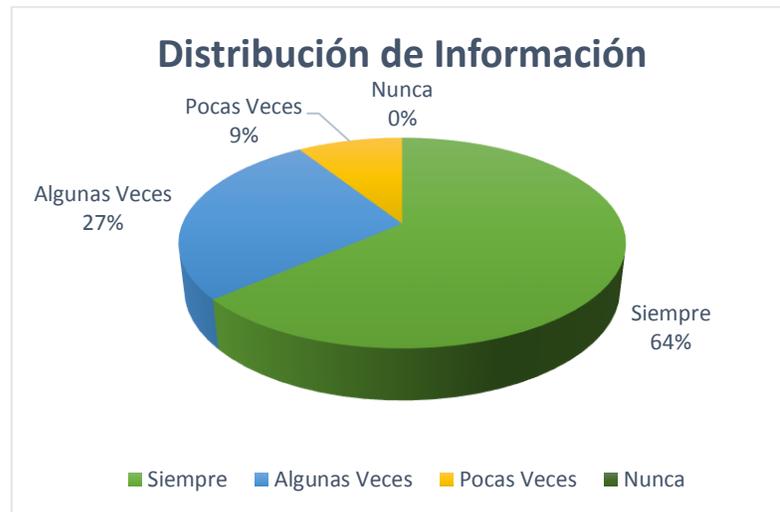
Tabla 8

Distribución de Información

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	7	64%
Algunas Veces	3	27%
Pocas Veces	1	9%
Nunca	0	0%

Nota, Autor: Gamez, R (2019)

Gráfico N° 10: Distribución de Información



Fuente: Datos de Investigación

Análisis e interpretación

Según los datos obtenidos; se puede constatar que la organización mantiene una estructura piramidal en lo relacionado al manejo de información, según la encuesta se logra observar que el 64% los empleados están totalmente seguros de que la información siempre es distribuida hasta la alta gerencia, mientras que el 27% asegura que la información algunas veces es compartida a Gerencia y solo el 9% indica que pocas veces la información es distribuida.

6.- ¿Cómo cree usted que es la comunicación que existe entre los distintos departamentos?

Tabla 9

Comunicación entre Departamentos

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy Buena	1	9%
Buena	4	36%
Regular	6	55%

Nota, Autor: Gamez, R (2019)

Gráfico N° 11: Comunicación entre Departamentos



Fuente: Datos de Investigación

Análisis e interpretación

Según la encuesta realizada; se puede observar que la comunicación interna no es del todo efectiva, ya que esto refleja en los resultados obtenidos en donde el 55% de los empleados califica como regular la comunicación entre departamentos y solo el 36% la considera buena.

7.- ¿Es considerada su opinión al momento de tomar decisiones importantes dentro del área?

Tabla 10

Consideración de Opinión

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	1	9%
Algunas Veces	6	55%
Pocas Veces	3	27%
Nunca	1	9%

Nota, Autor: Gamez, R (2019)

Gráfico N° 12: Consideración de Opinión



Fuente: Datos de Investigación

Análisis e interpretación

Según los resultados reflejan que, al momento de tomar decisiones importantes dentro de la organización, el 55% de los empleados que su opinión si es considerada, mientras que el 27% indica que su opinión pocas veces es tomada en cuenta y solo el 9% responde que su opinión nunca es considerada importante

8.- ¿Cómo considera usted que es el clima laboral en el área de talento humano?

Tabla 11

Clima Laboral

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy Buena	0	0%
Buena	6	55%
Regular	5	45%

Nota, Autor: Gamez, R (2019)

Gráfico N° 13: Clima Laboral



Fuente: Datos de Investigación

Análisis e interpretación

Como se puede observar la encuesta permite saber que el 55% de los empleados considera bueno el clima laboral dentro de la organización, mientras que el 45% no se siente a gusto con el clima laboral porque lo califican como regular.

9.- ¿Esta satisfecho con las herramientas otorgadas para la realización de sus tareas?

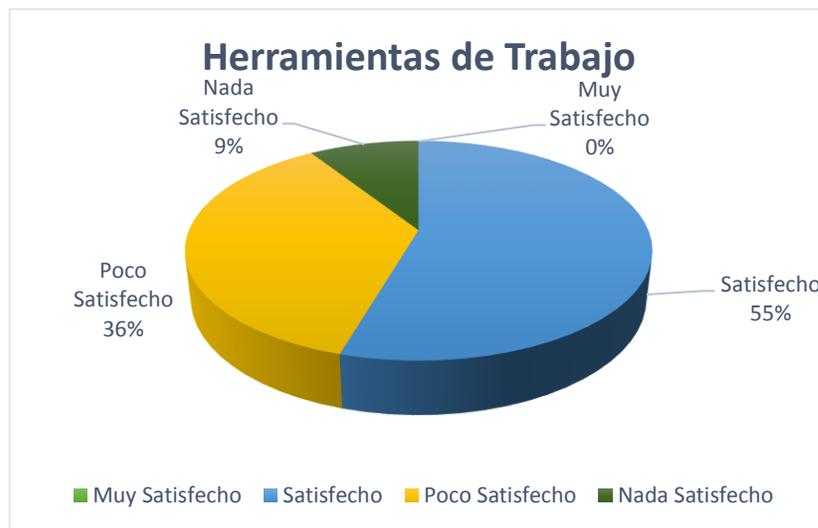
Tabla 12

Herramientas de Trabajo

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy Satisfecho	0	0%
Satisfecho	6	55%
Poco Satisfecho	4	36%
Nada Satisfecho	1	9%

Nota, Autor: Gamez, R (2019)

Gráfico N° 14: Herramientas de Trabajo



Fuente: Datos de Investigación

Análisis e interpretación

Según el análisis obtenido por medio de las encuestas realizadas, el 55% de los empleados se encuentran satisfechos con las herramientas que la organización les ha otorgados para realizar sus actividades, mientras que el 36% se sienten poco satisfechos porque consideran que no tienen lo necesario para poder desempeñarse eficientemente y el 9% indica que no están nada satisfecho con las herramientas otorgadas.

10.- ¿Realizan eventos para dar reconocimiento a los empleados por su buen desempeño laboral?

Tabla 13

Reconocimiento a Empleados

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	0	0%
Algunas Veces	5	46%
Pocas Veces	4	36%
Nunca	2	18%

Nota, Autor: Gamez, R (2019)

Gráfico N° 15: Reconocimiento a Empleados



Fuente: Datos de Investigación

Análisis e interpretación

En el caso de Danec S.A, se puede observar que no hay la motivación suficiente de los directivos hacia los empleados, la cual se puede reflejar en que el 46% considera que algunas veces se ha dado reconocimiento por el buen desempeño laboral, mientras que el 36% indica que pocas veces se han realizado eventos para dar reconocimiento y solo el 18% de los empleados califican que nunca han valorado su desempeño en la organización.

Entrevista realizada al Gerente de la Empresa DANEC S.A

Objetivo: Conocer las opiniones del Gerente acerca de las situaciones que se vienen presentando en la empresa.

Se realizó cinco preguntas las mismas que fueron elaboradas para fueran respondidas de manera abierta, es decir que el Gerente pueda manifestar su opinión libremente.

De acuerdo a las respuestas obtenidas de la entrevista al Gerente como resultado se obtuvo:

El Gerente expresa que dentro de la organización no se maneja una excelente Comunicación Interna, ya que por el momento no existe una persona especializada que sirva de orientación en cada uno de los procesos comunicativo, el cual no se ha tomado como prioridad siendo uno de los elementos mas importantes en la estructura de cualquier organización. Sin embargo; está consciente de que una buena gestión de la comunicación interna si contribuye positivamente en el desempeño organizacional.

También indica que el clima laboral no es el mejor dentro de la organización, ya que entre los empleados tienen sus rivalidades, por lo tanto, esto conlleva a que la convivencia sea pésima, sin embargo, se trata de que esto no se refleje en su desempeño laboral.

Mediante esta entrevista se logró saber que en el departamento de talento humano no se desarrollan estrategias de comunicación constantemente que sirvan de aporte para mejorar el ámbito comunicacional de los empleados.

Además, revela que para realizar un plan de comunicación se toma como referencia la administración de los anteriores encargados, sin incluir la opinión personal de los empleados del área, esto con el fin de evitar futuros inconvenientes.

Análisis e interpretación

Podemos interpretar que el Gerente no está considerando aspectos que son relevantes para la aplicación de estrategias que se enfoquen en mejorar la comunicación interna de la organización, pero tiene conocimiento de los problemas existentes que pueden afectar a la empresa en un largo plazo.

Sin embargo, evidentemente tampoco considera como prioridad a los elementos que forman parte de la organización, ya que al momento de tomar decisiones importantes no toma en cuenta la opinión personal de cada uno de ellos y eso conlleva a que los empleados se sientan desmotivados y muestren poco interés al realizar sus obligaciones dentro de su área de trabajo.

4.2 Plan de Comunicación

(Molero Hermosilla, 2005) “El plan de comunicación es un instrumento que engloba el programa comunicativo de actuación a corto, medio y largo plazo, y que recoge metas, estrategias, públicos objetivo, mensajes básicos, acciones, cronograma, presupuesto y métodos de evaluación”. (pág. 25).

El plan de comunicación es una herramienta la cual permitirá realizar una coordinación y supervisión de las estrategias de comunicación de la empresa, como también se podrá establecer un diseño de las líneas maestras que se deben llevar a cabo para lograr una administración comunicativa e informativa delimitada en la organización.

Este Plan de Comunicación permite que la comunicación procesada por la organización de respuesta a razonamientos profesionales, a una metodología y un plan estratégico y que no sea tan solo un sin número de acciones que no tengan conexión. Se trata de tener conocimientos de lo se intenta hacer y como se va a conseguir.

Los objetivos principales de un plan de comunicación de este tipo son:

- Fundamentar y favorecer la toma de decisiones con respecto a la comunicación.
- Eliminar posibles disonancias entre imagen deseada, proyectada y percibida.
- Optimizar la gestión estratégica de la imagen y la comunicación.
- Potenciar y/o inducir a una valoración positiva de la entidad y de sus proyectos por parte de sus públicos prioritarios.
- Fijar el orden de prioridades comunicativas.
- Favorecer la presencia mediática de los proyectos de la organización.

Componentes de un Plan de Comunicación

El Plan de Comunicación esta conformado de las siguientes partes:

1) Estudio del entorno o diagnóstico

Permite conocer el contexto de la organización, esto permite conocer cuáles son los posibles puntos que hay que abordar al momento de planificar las estrategias y acciones.

2) Objetivos

Con los objetivos se definirá qué se quiere conseguir con la elaboración del plan de comunicación.

3) Público objetivo

Son los grupos de interés de la organización a los que estarán dirigidas las estrategias de comunicación.

4) Mensaje

Se debe definir el mensaje que se quiere hacer llegar a la audiencia, el mismo debe ser desarrollado en frases cortas.

5) Estrategia

Expresan el cómo se pretenden alcanzar los fines del plan. Describen, de forma general, las actividades que se detallarán en una fase posterior, pero no las concretan. Se formulan estrategias para cada uno de los objetivos de comunicación previstos.

6) Acciones de comunicación

Son las actividades concretas en que se materializarán las estrategias.

7) Cronograma

Establece una programación en el tiempo, una calendarización sobre qué acciones serán llevadas a cabo y cuándo.

8) Presupuesto

Supone una estimación en detalle de los costes asociados a la implementación del Plan de Comunicación.

9) Control y seguimiento

Permite medir el efecto de las actividades de comunicación realizadas.

Plan De Comunicación Interna

1) Estudio del entorno o diagnóstico

Tabla 14

FODA

Fortaleza	Debilidad
<ul style="list-style-type: none">• Estabilidad Laboral• Recursos Financieros• Predisposición del personal a adquirir nuevos conocimientos• Personal preparado para cambios• Empleados profesionales	<ul style="list-style-type: none">• Uso de canales informales de comunicación• Inadecuado clima laboral• Desmotivación de los empleados• Escasa de participación laboral• Inadecuadas herramientas de trabajo• Falta de capacitación del personal• Escasa coordinación entre departamentos• Deficiente habilidades gerenciales
Oportunidad	Amenaza
<ul style="list-style-type: none">• Uso de nueva tecnología• Implementar canales de comunicación• Mejorar la credibilidad de la organización• Potencial para la gestión de nuevos conocimientos	<ul style="list-style-type: none">• Falta de apoyo gerencial• Surgimiento de nuevas necesidades de comunicación• Retraso de aprobación del presupuesto

Nota, Autor: Gamez, R (2019)

2) Objetivos

Objetivo General

Diseñar un Plan de Comunicación Interna para mejorar el flujo de los canales de información y promover participación e integración de los empleados de la empresa Danec S.A

Objetivos Específicos

- Implementar nuevos canales de información para mantener informados a los empleados de la organización.
- Desarrollar actividades que permitan la participación e integración entre los empleados de la empresa para crear un excelente clima laboral.
- Realizar acciones para motivar a los empleados de la organización y mejorar su desempeño laboral.

3) Público objetivo

El público al cual se dirige este proyecto de investigación son a los empleados del área de Talento Humano de la empresa Danec S.A.

4) Mensaje

Con el interés de implementar nuevos canales de comunicación y de fomentar la participación e integración para mejorar el desempeño de los empleados de área de talento humano de Danec S.A, estoy comprometido en brindar información clara y adecuada. Se reconoce que su punto de vista y su total esfuerzo son una clave fundamental para el desarrollo y la convivencia de la organización.

5) Estrategia

Para la elaboración de esta Plan de Comunicación se utilizarán las siguientes estrategias:

- Implementar canales de comunicación interna.
- Fomentar integración entre los empleados del área.
- Motivar a los empleados de la organización.

6) Acciones de comunicación

Las acciones a realizar son:

- Creación de correos electrónicos organizacionales para todos los empleados del área.

Esta acción de comunicación tiene como objetivo mejorar la veracidad de la información, ya que este será un canal comunicativo formal y la información no estará expuesta a manipulación de terceros, por ende, los datos transferidos por este medio serán 100% confiable.

- Creación de buzón de sugerencias

Esta acción de comunicación permitirá a todos los empleados de la organización contribuir con sus sugerencias, consejos, dudas y preguntas de cualquier aspecto importante del cual piensen que necesite atención. Este buzón de sugerencias es creado con el fin de que exista una comunicación ascendente dentro de la organización.

- Creación de carteleras informativas

Esta acción de comunicación tiene como finalidad informar a los empleados de los sucesos que se vayan dando dentro de la organización. La información que se publique en la cartelera será actualizada con fines informativos.

- Realizar jornadas de integración y convivencia

Esta acción se realizará con el fin de interactuar y mejorar las relaciones interpersonales entre los empleados y organización, de esta manera la empresa fomentará el valor de la confianza al momento de realizar sus tareas.

- Realizar capacitaciones y talleres de trabajo en equipo

El objetivo de esta acción se enfoca en lograr que los empleados desarrollen habilidades ayuden a resolver situaciones personales y laborales logrando sus objetivos exitosamente, y también fomentar la construcción de un entorno laboral saludable.

- Diseñar tarjetas personalizadas dirigidos a los empleados en fechas importantes como cumpleaños, aniversarios, etc.

Esta acción tiene como finalidad hacer sentir a los empleados un elemento importante de la organización, de tal manera, esto permite mejorar el clima laboral.

- Elaborar protectores de pantalla para celulares y computadoras

Esta acción tiene como fin incrementar el sentido de pertenencia de los empleados a la organización y a su vez, difundir la cultura organizacional.

Tabla 15

Plan de Comunicación Interna

PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA			
OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACCIONES	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN
1) Implementar nuevos canales de información para mantener informados a los empleados de la organización.	Ampliar canales de comunicación interna.	Creación de correos electrónicos organizacionales para todos los empleados del área.	Permite a los empleados tener acceso a la información manejada en la organización en su lugar de trabajo.
		Creación de buzón de sugerencias	Facilitará a los empleados apoyar con sugerencias, consejos y preguntas.
		Creación de carteleras informativas.	Informará a los empleados de los sucesos que se realicen en la empresa.
2) Desarrollar actividades que permitan la participación e integración entre los empleados de la empresa para crear un excelente clima laboral.	Fomentar integración entre los empleados del área.	Realizar jornadas de integración y convivencia	Se realizará actividades donde se mejorarán las relaciones interpersonales de los empleados.
		Realizar capacitaciones y talleres de trabajo en equipo	Se logrará que los empleados desarrollen habilidades que ayuden a resolver situaciones laborales y personales.

3) Realizar acciones para motivar a los empleados de la organización y mejorar su desempeño laboral.	Motivación y Desempeño Laboral.	Diseñar tarjetas personalizadas dirigidos a los empleados en fechas importantes como cumpleaños, aniversarios, etc.	Se entregarán tarjetas a los empleados con el fin de hacerlos sentir parte importante de la organización.
		Elaborar protectores de pantalla para celulares y computadoras	Permite transmitir a los empleados la cultura organizacional en la que se basa la empresa.

Nota, Autor: Gamez, R (2019)

Tabla 16
Cronograma

CRONOGRAMA						
N°	ACTIVIDADES	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE	RECURSOS	OBSERVACIONES
1	Crear correos electrónicos organizacionales	04/03/2019	15/03/2019	Departamento de Sistemas	Tecnológicos, Humanos	Esta actividad se realizará a cada uno de los empleados.
2	Implementar buzón de sugerencias.	11/03/2019	15/03/2019	Departamento de Comunicación	Tecnológicos, Humanos	Se dará respuesta adecuada dependiendo la situación.
3	Creación de cartelera	04/03/2019	25/03/2019	Departamento de Comunicación	Tecnológicos, Humanos, Financieros	Se actualizará la información cada quince días.
4	Jornada de integración y convivencia	26/03/2019	02/04/2019	Departamento de Comunicación	Humanos, Financieros	Se realizará cada cuatro meses
5	Realizar capacitación y talleres sobre trabajo en equipo	02/04/2019	07/10/2019	Departamento de Comunicación	Humanos, Financieros	Se realizará tres veces al año
6	Diseñar tarjetas personalizadas	04/03/2019	04/03/2019	Departamento de Comunicación	Tecnológicos, Humanos, Financieros	Se entregarán a los empleados de acuerdo a fechas importantes.
7	Elaborar protectores de pantalla	15/04/2019	19/04/2019	Departamento de Comunicación	Tecnológicos, Humanos, Financieros	Se actualizarán dos veces al año.

Nota, Autor: Gamez, R (2019)

Tabla 17
Presupuesto

PRESUPUESTO				
N°	ACTIVIDADES	FRECUENCIA	SUB TOTAL	TOTAL
1	Crear correos electrónicos organizacionales	Una vez	\$400	\$400
2	Implementar buzón de sugerencias.	Una vez	\$100	\$100
3	Creación de cartelera	Cada quince días	\$50	\$1.200
4	Jornada de integración y convivencia	Tres veces al año	\$800	\$2.400
5	Realizar capacitación y talleres sobre trabajo en equipo	Tres veces al año	\$750	\$2,250
6	Diseñar tarjetas personalizadas	Según calendario	\$500	\$500
7	Elaborar protectores de pantalla	Dos veces al año	\$600	\$1.200
TOTAL				\$8.050

Nota, Autor: Gamez, R (2019)

Observación: El valor total del Plan de Comunicación de \$8.050, será cubierto por la empresa DANEC S.A.

Tabla 18

Control y Seguimiento

CONTROL Y SEGUIMIENTO								
Actividad	Fecha Inicio	Fecha Fin	Asignado(a)	Estado (%ejecutado)	Costo	Resultados Esperados	Resultados Obtenidos	Acciones a tomar

Nota, Autor: Gamez, R (2019)

4.3 Conclusiones

- La comunicación interna en el área de Talento Humano se fundamentó teóricamente en el proyecto de investigación.
- Los métodos de investigación utilizados se aplicaron en el desarrollo del proyecto.
- El Plan de Comunicación Interna se desarrollo correctamente, obteniendo resultados positivos.
- Dentro de la organización existen diversos tipos de canales de comunicación para que los empleados se mantengan informados; pero de igual manera existen algunas debilidades relacionados a estos canales, ya que la información esta expuesta y puede ser manipulada, por lo tanto, no son totalmente confiables.
- El uso de distintas herramientas de comunicación es efectivo en la resolución de las dificultades internas. Además, permite una mejor coordinación de tareas entre áreas y por lo tanto mejora el desempeño de los empleados.
- La aplicación de un plan de comunicación interna direccionado en mejorar el clima laboral de la organización, los resultados obtenidos reflejan que fortalecería el sentido de pertenencia de los empleados y mejorarían las relaciones interpersonales.
- Existe deficiente gestión gerencial, ya que gran porcentaje de los empleados consideran que su opinión no es tomada en cuenta para tomar decisiones importantes dentro de la organización, a consecuencia de esto ha logrado que exista desmotivación laboral.

Recomendaciones

- Usar adecuadamente los canales de comunicación ya que esta será una herramienta clave para mejorar la calidad de su trabajo.
- Mantener una conversación continua sobre las actividades realizadas dentro del área de trabajo, para que así puedan direccionarse hacia un mismo objetivo.
- Realizar actividades de integración y participación laboral ya que esto ayudará a que los empleados tengan motivación y lograr que se desempeñen eficientemente en sus tareas.
- El uso de canales de comunicación formales es de vital importancia para la empresa, porque de ello yace la veracidad de la gestión realizada dentro de la organización.
- La propuesta de este plan de comunicación debe ser puesta en práctica continuamente, ya que será un elemento importante para que la organización mejore su calidad de trabajo.

4.5 Bibliografía

Andrade, S. (2005). *Diccionario de Economía*. Andrade.

Avecedo Ibañez, A., & Lopez, A. (1986). *EL proceso de la entrevista; conceptos y modelos*. Limusa.

Chiavenato, I. (2001). *Gestión del Talento Humano* (3ra ed.). Mexico.

Collado Fernandez, C. (2003). *La Importancia de la comunicacion en las organizaciones*. Mexico: Trillas.

Costa, J. (2005). *La Comunicación Interna en las Organizaciones*. Bolivia: La Paz.

Diccionario de Lengua Española. (2008). *Real Academia Española*.

Fayol, H. (2007). *Proceso Administrativo*. Paris.

Fidias, A. (2012). *El Proyecto de Investigación, Introducción a la investigación científica* (6ta ed.). Caracas.

Galindo, J. (1990). *Ideología y Comunicación*. Premia, Mexico.

Garcia, M. (2001). *La Importancia de la evaluación de desempeño*.

Gerald, G. (1984). *Comunicación Organizacional*. Mexico: Diana.

Gomez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Cordoba: Brujas.

- Grasso, L. (2006). *Encuestas: Elementos para su diseño y análisis*. Córdoba, Argentina: Brujas.
- Herbert, S. (1952). *Herbert A. Simon y la Economía Organizacional*.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). D.F, Mexico.
- Latorre, Rincón , & Arnal. (2003). *Bases metodologicas de la investigación*. Barcelona, España.
- Lozada Diaz, J. (2004). *Gestión de las Comunicación en las Organizaciones*.
- Martinez Velasco, A., & Nosnik, A. (1998). *Comunicación Organizacional*. Mexico: Trillas.
- Molero Hermosilla, J. (2005). *Plan de Comunicación: Concepto, diseño e implementación*. Madrid, España.
- Monge, P., & Russell, H. (1977). *Evolucion de las Comunicación Organizacional*.
- Morales Rodriguez, E. (2003). *Diseño e implantación del sistema de comunicación en una Empresa de Tabaco Torcido*,. La Habana, Cuba.
- Phee, M., Poole, Ranson, Giddens, & Greenwood. (2008). *La Comunicación humana en el mundo contemporaneo*.
- Pizzolante, I. (2004). *El poder de la comunicacion estrategica*. Caracas: Pontificia Universidad Javeriana.

Pozo Lite, M. (1997). *Cultura Organizacional y Comunicación Interna*. Madrid, España.

Redding, C., & Tompkins, P. (1972). *La Comunicación con la Organización*.

Ritter, M. (2008). *Cultura Organizacional: gestión y comunicación*. Buenos Aires, Argentina.

Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*.

Sampieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mexicana.

Santa palella, & Feliberto Martins. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: 3ra.

Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. Limusa, Mexico.

ANEXOS

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Guayaquil, 11 de Enero de 2019

Señores
Instituto Superior Tecnológico Bolivariano
Tecnología en Administración de empresas
Ciudad

Yo Silvana Chenche, en mi calidad de representante legal de la empresa Danec S.A, autorizo a Ricardo Steeven Gamez Criollo identificado con CC 0951942929, a utilizar información confidencial de la empresa para el proyecto: Mejoras en la Comunicación Interna de los empleados del área de talento humano de la empresa Danec S.A

Como condiciones contractuales, el estudiante se obliga a (1) no divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, artículos, y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, le fue suministrada; (2) no proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la empresa durante la duración del proyecto y (3) no utilizar completa o parcialmente ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) relacionados con el proyecto. El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

En caso de que alguna(s) de las condiciones anteriores sea(n) infringida(s), el estudiante queda sujeto a la responsabilidad civil por daños y perjuicios que cause a Nube, así como a las sanciones de carácter penal o legal a que se hiciere acreedor.

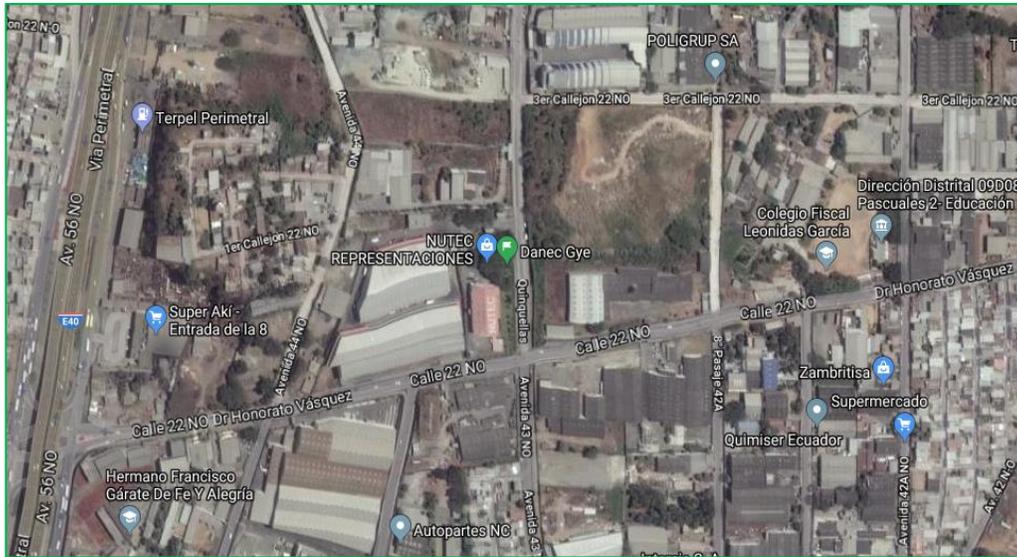
Atentamente,

DANEC S.A.

Ing Silvana Chenche
Jefa de Agencia Danec

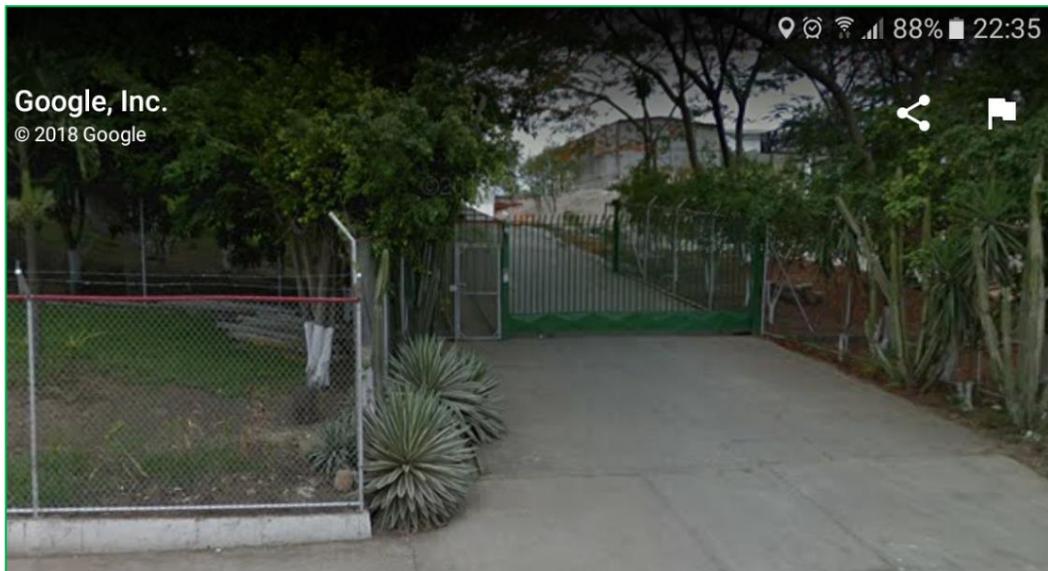
ANEXOS 4: Fotos

Localización de la Empresa



Fuente: Google Maps

Entrada a la empresa



Fuente: Google Maps

Área Talento Humano



Fuente: Danec S.A



Fuente: Danec S.A

Encuesta

Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología

Proyecto de grado previo a la obtención del título de Tecnólogo en
Administración de Empresas

Tema: Mejoras en la Comunicación Interna de los empleados del área de
Talento Humano de la Empresa DANEC S.A en el periodo 2019

Encuesta de Comunicación Interna

La presente encuesta será anónima y tiene como objetivo mejorar la
Comunicación Interna de los empleados del área de Talento Humano de la
Empresa DANEC S.A

Su opinión es personal y confidencial, por lo tanto, le recordamos que lo
expuesto en este documento debe ser con total veracidad.

Este estudio sólo será analizado de forma agregada, con fines estadísticos y
académicos.

Así mismo le comunicamos que las respuestas emitidas en este documento
se analizarán con absoluta confidencialidad.

Saludos Cordiales

Datos Generales.

1. Sexo: Femenino () Masculino ()
2. Edad: _____
3. Área dentro de la empresa: _____

Instrucciones.

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con esferográfico negro o azul con la letra (X) sólo una de las alternativas que usted considere, refleja mejor su situación dentro la empresa , sin opción a dejar una pregunta en blanco.

No existen respuestas correctas o incorrectas.

Objetivo: Diseñar un Plan de Comunicación Interna en la empresa DANEC

S.A

CUESTIONARIO

1.- ¿Cómo considera usted la Comunicación Interna en DANEC S.A?

Excelente

Buena

Muy Buena

Regular

2.- ¿De donde proviene la información que usted recibe a menudo?

Jefe del Departamento

Otro departamento

Compañeros

Otros

3.- ¿Cuáles son los canales de comunicación por los que usted maneja información?

Vía Telefónica

Cartelera

Persona a Persona

Correo Electrónico

4.- ¿Recibe usted notificaciones sobre los eventos que se realizan en la organización?

Siempre

Pocas Veces

Algunas Veces

Nunca

5.- ¿Considera que la información que se maneja en el departamento de talento humano es distribuida a la Alta Gerencia?

Siempre

Pocas Veces

Algunas Veces

Nunca

6.- ¿Cómo cree usted que es la comunicación que existe entre los distintos departamentos?

Excelente

Buena

Muy Buena

Regular

7.- ¿Es considerada su opinión al momento de tomar decisiones importantes dentro del área?

Siempre

Pocas Veces

Algunas Veces

Nunca

8.- ¿Cómo considera usted que es el clima laboral en el área de talento humano?

Excelente

Buena

Muy Buena

Regular

9.- ¿Esta satisfecho con las herramientas otorgadas para la realización de sus tareas?

Muy Satisfecho

Poco Satisfecho

Satisfecho

Nada Satisfecho

10.- ¿Realizan eventos para dar reconocimiento a los empleados por su buen desempeño laboral?

Siempre

Pocas Veces

Algunas Veces

Nunca

¡La Encuesta ha finalizado!

Muchas Gracias por su tiempo y colaboración

Ricardo Gamez Criollo

CC.: 0951942929

FORMULARIO DE ENTREVISTA

Fecha: _____

Datos Generales

Nombres y Apellidos: _____

Cargo: _____

Entrevistador: _____

Objetivo: Obtener información sobre las situaciones que se vienen dando en la empresa.

¿Considera usted que una buena gestión de la comunicación interna mejora el funcionamiento de la empresa?

¿Cuáles son los indicadores que se toman en cuenta para realizar un Plan de Comunicación Interna en la Empresa DANEC S.A?

¿Cómo se desarrollan las estrategias de comunicación en el departamento de talento humano y quienes son las personas involucradas?

¿Qué medidas se deben considerar para mejorar la comunicación interna de los empleados del área de talento humano?

¿Por qué motivo no se ha considerado la opción de integrar un profesional en comunicación interna para que oriente cada uno de los procesos comunicativos en la empresa?

GUAYAQUIL, 25 DE FEBRERO DEL 2019

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, Gamez Criollo Ricardo Steeven en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Mejoras en la Comunicación Interna de los empleados del área de Talento Humano de la empresa DANEC 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/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*.

Gamez Criollo Ricardo Steeven

Nombre y Apellidos del Autor

Ricardo Gamez C.

Firma



No. de cedula: 0951942929



Factura: 001-002-000027408



20190901029D00118

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901029D00118

Ante mí, NOTARIO(A) JANINA CLEOPATRA PEÑA BRAVO de la NOTARÍA VIGÉSIMA NOVENA , comparece(n) RICARDO STEEVEN GAMEZ CRIOLLO portador(a) de CÉDULA 0951942929 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 DOCUMENTOS VARIOS, 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 FEBRERO DEL 2019, (16:29).

Ricardo Gamez C.

RICARDO STEEVEN GAMEZ CRIOLLO
CÉDULA: 0951942929



[Handwritten signature of Janina Cleopatra Peña Bravo]

NOTARIO(A) JANINA CLEOPATRA PEÑA BRAVO
NOTARÍA VIGÉSIMA NOVENA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0951942929

Nombres del ciudadano: GAMEZ CRIOLLO RICARDO STEEVEN

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR
(SAGRARIO)

Fecha de nacimiento: 30 DE OCTUBRE DE 1996

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: GAMEZ CHARCOPA RICARDO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: CRIOLLO SALINAS JUANA MIRNA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 27 DE NOVIEMBRE DE 2017

Condición de donante: NO DONANTE

Información certificada a la fecha: 25 DE FEBRERO DE 2019

Emisor: JANINA CLEOPATRA PEÑA BRAVO - GUAYAS-GUAYAQUIL NT 29 - GUAYAS - GUAYAQUIL



Ricardo Gamez C.



N° de certificado: 192-201-55863



192-201-55863

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA
APELLIDOS Y NOMBRES
GAMEZ CRIOLLO RICARDO STEEVEN
LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
GUAYAQUIL
BOLIVAR /SAGRARIO/
FECHA DE NACIMIENTO **1996-10-30**
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
SEXO **HOMBRE**
ESTADO CIVIL **SOLTERO**

N.º **095194292-9**




INSTRUCCIÓN **SUPERIOR** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **ESTUDIANTE** V2333V2222

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **GAMEZ CHARCOPA RICARDO**
APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **CRIOLLO SALINAS JUANA MIRNA**
LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN **GUAYAQUIL 2017-11-27**
FECHA DE EXPIRACIÓN **2027-11-27**

095194292-9

[Signature] **Ricardo Gamez C.**

DIRECTOR GENERAL FIRMA DEL CEDULADO

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
4 DE FEBRERO 2018

156 JUNTA No. 156 - 124 NUMERO 0951942929 CEDULA

GAMEZ CRIOLLO RICARDO STEEVEN
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN:
GUAYAQUIL CANTÓN ZONA: 1
TARQUI PARROQUIA




REPÚBLICA DEL ECUADOR

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

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

F. PRESIDENTE DE LA JRV

[Signature]

NOTARIA DE GUAYAQUIL
AB. JAVIERA PEÑA BRAVO
REPÚBLICA DEL ECUADOR

DOY FE: Que el documento precedente en fojas útiles, es fiel copia del original

Guayaquil, **25 FEB 2018**

[Signature]

NOTARIA VIGESIMA NOVENA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor 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: **“Mejoras en la Comunicación Interna de los empleados del área de Talento Humano de la Empresa “Danec S.A” y problema de investigación: ¿Qué incidencias tiene la inadecuada Comunicación Interna en el desempeño de los empleados del área de Talento Humano de la Empresa “Danec S. A” en el periodo 2019?,** presentado por **Ricardo Steeven Gamez Criollo** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

Egresado:

Gamez Criollo Ricardo Steeven

Ricardo Gamez C.

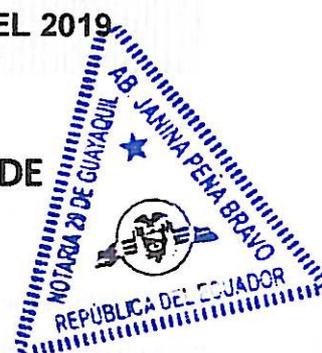
Tutor:

Dr. C. Simón Alberto Illescas Prieto

Simón Illescas Prieto

GUAYAQUIL, 25 DE FEBRERO DEL 2019

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, Gamez Criollo Ricardo Steeven en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Mejoras en la Comunicación Interna de los empleados del área de Talento Humano de la empresa DANEC 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/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*.

Gamez Criollo Ricardo Steeven

Nombre y Apellidos del Autor

Ricardo Gamez C.

Firma



No. de cedula: 0951942929



Factura: 001-002-000027408



20190901029D00118

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901029D00118

Ante mí, NOTARIO(A) JANINA CLEOPATRA PEÑA BRAVO de la NOTARÍA VIGÉSIMA NOVENA , comparece(n) RICARDO STEEVEN GAMEZ CRIOLLO portador(a) de CÉDULA 0951942929 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 DOCUMENTOS VARIOS, 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 FEBRERO DEL 2019, (16:29).

Ricardo Gamez C.

RICARDO STEEVEN GAMEZ CRIOLLO
CÉDULA: 0951942929



NOTARIO(A) JANINA CLEOPATRA PEÑA BRAVO
NOTARÍA VIGÉSIMA NOVENA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0951942929

Nombres del ciudadano: GAMEZ CRIOLLO RICARDO STEEVEN

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR
(SAGRARIO)

Fecha de nacimiento: 30 DE OCTUBRE DE 1996

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: GAMEZ CHARCOPA RICARDO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: CRIOLLO SALINAS JUANA MIRNA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 27 DE NOVIEMBRE DE 2017

Condición de donante: NO DONANTE

Información certificada a la fecha: 25 DE FEBRERO DE 2019

Emisor: JANINA CLEOPATRA PEÑA BRAVO - GUAYAS-GUAYAQUIL NT 29 - GUAYAS - GUAYAQUIL



Ricardo Gamez C.



e certificado: 192-201-55863



192-201-55863

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

N. 095194292-9

CEDULA DE CIUDADANIA
APELLIDOS Y NOMBRES
GAMEZ CRIOLLO RICARDO STEEVEN

LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
GUAYAQUIL
BOLIVAR /SAGRARIO/

FECHA DE NACIMIENTO **1995-10-30**

NACIONALIDAD **ECUATORIANA**

SEXO **HOMBRE**

ESTADO CIVIL **SOLTERO**





INSTRUCCIÓN **SUPERIOR** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **ESTUDIANTE** V233V2222

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
GAMEZ CHARCOPA RICARDO

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
CRIOLLO SALINAS JUANA MIRNA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
GUAYAQUIL
2017-11-27

FECHA DE EXPIRACIÓN
2027-11-27

001237108

Ricardo Gamez C.

DIRECTOR GENERAL FIRMA DEL CEDULADO





CERTIFICADO DE VOTACIÓN
4 DE FEBRERO 2018

156 JUNTA N.º

156 - 124 NUMERO

0951942929 CÉDULA

GAMEZ CRIOLLO RICARDO STEEVEN APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN:

GUAYAQUIL CANTÓN ZONA: 1

TARQUI PARROQUIA




CNEI COMISIÓN NACIONAL ELECTORAL

REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR

CIUDADANA (O)

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

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

F. PRESIDENTE/A DE LA JRV



NOTARIA 25 DE GUAYAQUIL
JAJAÑA PENA BRAVO



DOY FE: Que el documento precedente en..... fojas útiles, es fiel copia del original

Guayaquil, **25 FEB 2018**

Jajaña Peña Bravo

NOTARIA VIGESIMA NOVENA DEL CANTON 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




Firma

CEGESCYT