

**UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA
SEDE QUITO**

**CARRERA:
PSICOLOGIA**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:
PSICOLOGO**

**TEMA:
SISTEMATIZACIÓN DEL ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LA
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA EN LA ORGANIZACIÓN
CEDOCUT SEDE QUITO EN EL PERÍODO SEPTIEMBRE 2019 Y JULIO 2020**

**AUTOR:
IRVING HERNEY SÁNCHEZ TITO**

**DOCENTE TUTOR:
Dra. MARIA AUGUSTA SANTILLAN MORA**

Quito, Octubre del 2020

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Irving Herney Sánchez Tito con documento de identidad N° 1725073629, manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del trabajo de titulación intitulado: “Sistematización del análisis y propuesta de mejora de la comunicación organizacional interna en la organización CEDOCUT, sede Quito en el período septiembre 2019 y julio 2020”, mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: Psicólogo, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citados. En concordancia suscrita este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato digitalizado en la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.



Irving Herney Sánchez Tito

CI: 1725073629

DECLARATORIA DE COAUTORIA DEL DOCENTE TUTOR/A

Yo declaro que bajo mi dirección y asesoría fue desarrollado el trabajo de titulación intitulado “SISTEMATIZACIÓN DEL ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA EN LA ORGANIZACIÓN CEDOCUT SEDE QUITO EN EL PERÍODO SEPTIEMBRE 2019 Y JULIO 2020.”, obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana para ser considerado como trabajo final de titulación.

Quito,



Dra. María Augusta Santillán Mora

CI: 1707180335



**CONFEDERACIÓN ECUATORIANA DE ORGANIZACIONES
CLASISTAS UNITARIAS DE TRABAJADORES**



ACUERDO MINISTERIAL 164 - REGISTRO 03

Quito D.M. 18 de mayo 2020

Oficio Nro. 051-PMTM-CEDOCUT

SEÑOR

GINO EDUARDO GRONDONA OPAZO

DIRECTOR DE LA CARRERA DE PSICOLOGÍA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Presente

Por solicitud del interesado y de conformidad con los registros de control de esta Dirección, me permito certificar que el Sr. **Irving Herney Sánchez Tito**, portador de la cédula de Ciudadanía No. **1725073629**, estudiante de su carrera de Psicología Laboral-Organizacional, se encuentra realizando su proyecto y/o prácticas profesionales en nuestra institución. Confederación Ecuatoriana de Organizaciones Clasistas Unitarias de Trabajadores CEDOCUT con Ruc 1790920488001.

De igual forma informarle que en calidad de Representante Legal de dicha institución autorizo el desarrollo del proyecto, el uso de información y publicación del trabajo de titulación:

SISTEMATIZACIÓN DEL ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA EN LA ORGANIZACIÓN CEDOCUT SEDE QUITO EN EL PERIODO SEPTIEMBRE 2019 Y JULIO 2020.

Por la atención que dé a la presente, quedo de usted.

Atentamente.

Lic. Edwin Bedoya Ramírez
Vicepresidente Nacional CEDOCUT



CEDOCUT – ECUADOR



Quito-Flores N7-48 y Manabí Ed.CEDOCUT 5to piso



(593 - 2) 2 958 838 / 2 958 868



Cedocut Ecuador



www.cedocut.org.ec



presidenciacedocut@gmail.com



@CEDOCUT

Dedicatoria

A mi Madre, por ser mi guía en este ciclo de vida formándome como persona y como estudiante, brindándome su apoyo en cada una de mis decisiones, agradezco su abnegado trabajo de madre, al ser mi confidente y ayudarme a superar cada obstáculo que se me han presentado desde niño por más terrible que sea.

A mi padre, por regalarme el don del carácter y ser meticuloso en cada uno de los detalles, enseñarme que existen diferentes caminos para llegar a un objetivo, sin tener que agredir a otros, por demostrarme que la grandeza de una persona está en su sencillez, a su vez brindarme su constante apoyo en mis objetivos y metas a lograr.

A mi hermano, el cual ha sido mi compañero de aventuras y malos ratos, las peleas y disgustos nos han hecho ser fuertes en cada uno de nuestros planes, mejorando juntos las risas y el apoyo mutuo nos permite ser un dúo inseparable y velando x el otro llegar a obtener metas en común.

Sin olvidar y finiquitando, quiero dedicar este trabajo a mis amigos, que de distintas formas han sido un apoyo importante, el compartir aulas, horas de estudio y noches interminables, las cuales están lleno de memorables recuerdos que nos han permitido superar la etapa universitaria y llevando una amistad inquebrantable.

Agradecimientos

A mi tutora y docente de proyecto María Augusta Santillán, agradezco de manera especial, sus enseñanzas y compartir sus experiencias profesionales que fueron aprendidas en cada una de sus cátedras impartidas, de igual manera sus consejos y recomendaciones personales en la elaboración del presente trabajo de titulación.

A la Confederación Ecuatoriana de Organizaciones Clasistas Unitarias de Trabajadores (CEDOCUT). Por brindarme la apertura y apoyo inmutable en la elaboración del proyecto de titulación para su correcta publicación.

Resumen

Para mejorar los procesos internos en la CEDOCUT, se implementó un plan de comunicación interna, el cual permitió que los procesos administrativos y técnicos se ejecuten de manera correcta, el proyecto se lo hizo en base a la planificación de las actividades que se realizaron por cada jefatura, con la supervisión de talento humano se pudo gestionar, desarrollar y potenciar los mejores resultados que aportaron al crecimiento organizacional.

La sensibilización y el acercamiento con los colaboradores de la organización, permitió analizar los ambientes de trabajo, y de esta manera comprometerlos a mejorar la imagen y productividad de la organización por medio de un buen desempeño.

La sistematización realizada y a través de las herramientas de evaluación, permitió analizar los factores de estudio de manera cualitativa como cuantitativa, estos que permitieron tomar medidas de cambio a las estrategias que la organización mantiene siendo beneficiado el directorio como los funcionarios de la misma.

Palabras Claves: Comunicación Interna, CEDOCUT, Teoría de los Sistemas Sociales, Talento Humano, Organización.

Abstract

To improve the Internal processes in CEDOCUT it had been implemented a planification of an intern communication. The one that allowed to the different areas even though administratives and technicals could optimize their activities in an effective way. The project was realized in base of the planification of the activities that were built by each leadership with the supervision of the Human Resources Department. In that way we could manage and improve the company results.

The sensibilization and close up with the collaborators of the organization let us to be able to analyze the environment of the work. And from this way workers could compromise to get better the image and productivity in the organization. By means of a good development

The systematization done trough the tools permitted us to analyze the factors of study in a qualitative and quantitave way. These made possible to take some ways to change the strategies in a way to mantain the beneffits in the organization for everybody.

Key words: Internal Communication, CEDOCUT, Social Systems Theory, Organization, Productivity.

Índice

Introducción	1
Primera parte	2
1. Datos informativos del proyecto	2
2. Objetivo de la sistematización	5
3. Eje de la sistematización	7
4. Objeto de la sistematización	9
5. Metodología de la sistematización	11
6. Preguntas clave	15
6.1. Preguntas de inicio:	15
6.2. Preguntas interpretativas:	15
6.3. Preguntas de cierre:	15
7. Organización y procesamiento de la información.	16
7.1. Datos Informativos	18
7.2. Resultados del Cuestionario	20
7.3. Resultados Cualitativos	23
8. Análisis de la información	24
8.1. Datos informativos	24
8.2. Resultados Cuantitativos	25
8.2.1. Circulación de Información	25

8.2.2.	Canales de comunicación.....	26
8.2.3.	Coordinación y planificación por áreas.	27
8.2.4.	Rendimiento de los colaboradores.	28
8.2.5.	Estructura organizacional.....	28
8.3.	Resultados Cualitativos	28
8.3.1.	Implementación de Canales Informativos	29
8.3.2.	Aporte hacia la Organización.....	29
	Segunda parte.....	30
1.	Justificación	30
2.	Caracterización de los beneficiarios	32
3.	Interpretación	33
3.1.	Plan de Mejora	35
3.1.1.	Actividades	35
3.1.2.	Objetivos.....	35
4.	Principales logros del aprendizaje	36
	Conclusiones y recomendaciones	39
	Recomendaciones	41
	Bibliografía	42

Índice de tablas

Tabla 1. Factores de la Comunicación Interna.....	13
Tabla 2. Numero de servidores por áreas.....	16
Tabla 3. Factores preguntas y respuestas.....	17
Tabla 4. Información Procesada	18
Tabla 5.	26

Índice de figuras

Figura 1. Ubicación de la organización CEDOCUT	4
Figura 2. Nómina de la CEDOCUT.....	18
Figura 3. Colaboradores por Área.....	19
Figura 4. Nivel Educativo.....	19
Figura 5. Tiempo en la Empresa.....	20
Figura 6. Circulación de Información.....	20
Figura 7. Canales de comunicación	21
Figura 8. Coordinación y planificación por áreas.....	21
Figura 9. Rendimiento de los Servidores.....	22
Figura 10. Estructura Organizacional	22
Figura 11. Canales de Implementación.....	23
Figura 12. Perspectivas de los colaboradores	23

Índice de anexos

Anexo 1. Cuestionario de Comunicación Organizacional	44
Anexo 2. Etapas de Intervención	46
Anexo 3. Cronograma de actividades.	47
Anexo 4. Plan de mejora.....	48

Introducción

La sistematización realizada en el proyecto denominado: Sistematización del análisis y propuesta de mejora de la comunicación organizacional interna en la organización CEDOCUT sede Quito en el período septiembre 2019 y julio 2020, el cual fue de vital importancia para la organización y para los colaboradores.

El desarrollo y el crecimiento organizacional en el ámbito empresarial son de vital importancia, reflejado en la productividad y el desempeño de los colaboradores. En la CEDOCUT se vio la necesidad de mejorar la comunicación interna para fomentar la organización, responsabilidad y compromiso para el cumplimiento de las estrategias laborales.

Los colaboradores cumplen un papel fundamental en la organización, señalando que, son el pilar para el desarrollo empresarial, por medio de la realización de las actividades referentes a los puestos de trabajo, CEDOCUT deberá trabajar en mejorar el compromiso y cultura de los trabajadores para mejorar los procesos comunicativos internos.

Es así que el principal trabajo del proyecto realizado en la organización es mejorar los procesos comunicativos internos, siendo el instrumento fundamental que permitirá la interrelación organización – colaborador, por ende las relaciones interpersonales y laborales se beneficiaran en su totalidad.

Primera parte

1. Datos informativos del proyecto

a) Nombre del proyecto

Sistematización del análisis y propuesta de mejora de la comunicación organizacional interna en la organización CEDOCUT, sede Quito en el período septiembre 2019 y julio 2020.

b) Nombre de la institución

Confederación Ecuatoriana de Organizaciones Clasistas Unitarias de Trabajadores.

Misión:

“Somos la organización líder, para la construcción y defensa de los derechos de los trabajadores y trabajadoras ecuatorianos”.

Visión:

“Seremos una organización reconocida a nivel mundial, con incidencia política para garantizar a los trabajadores y trabajadoras una vida digna y de calidad”.

Valores:

- Integralidad
- Solidaridad
- Lucha
- Inclusión
- Responsabilidad
- Lealtad a nuestros principios

c) Tema que aborda la experiencia

El proyecto elaborado se basa en la comunicación organizacional interna, el cual es factor principal de trabajo para un buen desempeño y productividad de los servidores.

d) Localización

El proyecto se llevó a cabo en la organización CEDOCUT que se encuentra ubicada en la ciudad de Quito, concretamente en la calle Flores N7-48 y Manabí, por el teatro Sucre, sector Plaza del Teatro.

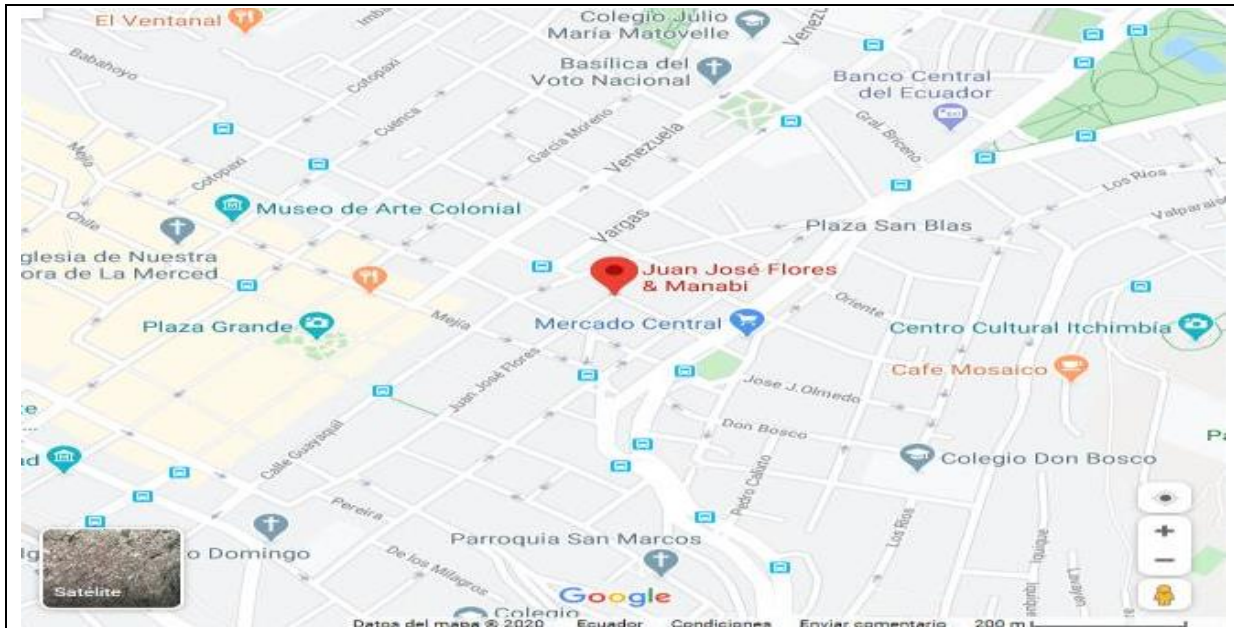


Figura 1. Ubicación de la organización CEDOCUT

Fuente: Google maps (2020).

2. Objetivo de la sistematización

La sistematización del proyecto tuvo como objetivo principal, servir de instrumento de retroalimentación para la intervención efectuada en la organización, a su vez demostrar el desarrollo y la aceptación de los participantes de manera positiva del trabajo realizado.

La sistematización del proyecto se realizó en distintas etapas, de esta manera se abordó la totalidad de la implementación de un plan de comunicación en la CEDOCUT, permitiendo mejorar las relaciones interdepartamentales y la imagen corporativa.

Como paso inicial se realizó un diagnóstico de la comunicación, mediante las entrevistas se obtuvo información, que permitió la implementación de un cronograma detallado de actividades, el análisis y la interpretación de información, cumpliendo con el proyecto presente.

Por medio de la nómina de la CEDOCUT de la sede Quito, se determinaron los participantes los cuales son los principales beneficiados del proyecto.

El cumplimiento de las actividades programadas y la participación de los colaboradores de la organización, generaron un aprendizaje participativo en las distintas áreas, y permitió determinar objetivos de mejora que Talento Humano podrá utilizar y/o destinar en proyectos parejos.

Para la finalización del proyecto se diseñó una propuesta de mejora la cual se presentó al directorio de la organización, para una retroalimentación del proceso y ejecución del cronograma realizado.

3. Eje de la sistematización

La sistematización realizada tiene como eje principal la Teoría de Sistemas Sociales (TGS) de Niklas Luhmann, es así, que en muchos de los casos, los colaboradores son grupos sociales, que interaccionan por medio de la comunicación siendo un todo en un sistema general conformado por distintos subsistemas. (Aguado, 2004), es por ello, que la teoría utilizada trata de comprender el comportamiento de una organización, donde se considera las metas los procesos y la relación con el medio en el cual se desarrollan las actividades.

Para Aguado (2004)

Para que cada subsistema organice su actuación, es necesario que organice su percepción del entorno, de modo que pueda coordinar sus acciones con los otros subsistemas en el seno del sistema. Así, debe ser capaz de diferenciar la información del ruido y de integrar la información en su organización, de modo que pueda reaccionar de forma adecuada. Ese proceso es, esencialmente, un proceso de distinción y selección (p. 79).

Una vez seleccionada la teoría como eje primordial para la sistematización realizada, del proyecto de comunicación interna en la CEDOCUT, permitió que las áreas de la organización se encuentren en constante interacción y apoyo, siendo el componente principal de la experiencia realizada en base al proyecto,

El proyecto de comunicación permitió optimizar los procesos administrativos y técnicos de las distintas áreas, mejorando la colaboración y el compromiso de los servidores de la organización a los objetivos y valores estratégicos.

Para Castro (2014).

En las empresas hay una tendencia a no compartir, a no comunicarse, porque erróneamente se piensa que la información es poder; así, algunas personas piensan que retener la información los deja en una posición superior, privilegiada; creen que si sueltan la información se verán en desventaja frente a otros (p. 5).

Según Gómez (2007) “Las organizaciones necesitan de una comunicación que responda a las exigencias y realidades que demandan la sociedad y que le ayude a poder desarrollarse y sobrevivir en el mercado cada vez más competitivo” (p. 139).

Es así que la sistematización se utilizó como metodología de trabajo, donde la recopilación de información es prescindible para la viabilidad del proyecto, al finalizar los resultados obtenidos permitieron mejorar de manera positiva, el desempeño y eficiencia de los servidores al realizar sus funciones con las distintas áreas de la organización.

Con la aprobación del directorio y verificación del cumplimiento del proyecto por parte de Talento Humano, se procedió con la elaboración del cuestionario de comunicación organización interna, y diseño del plan de mejora, el cual consta de actividades que permitirán mejorar los problemas de comunicación inter áreas, optimizando los espacios colaborativos y renovando los procesos cooperativos de las diferentes áreas de la organización.

4. Objeto de la sistematización

La implementación de un plan de comunicación organizacional en la CEDOCUT surgió de la necesidad de mejorar los procesos administrativos y técnicos para la sede Quito, es así, que bajo los estatutos y políticas de la organización y en conjunto con el área de talento humano se estableció una adecuada sensibilización dirigida a los participantes, permitiendo el correcto desarrollo del proyecto.

Para la evaluación de la comunicación interna en la organización se realizó un diagnóstico previo, se invitó a los colaboradores de la organización, a la participación del proyecto, la socialización y sensibilización del plan de comunicación interna, permitió mejorar el trabajo en equipo y la confianza entre las distintas jefaturas de la organización.

Según Andrade (2017). La Comunicación interna es:

Conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales (p. 7).

La comunicación organizacional interna, es la clave para que los empleados se sientan motivados a expresarse y estar convencidos de que sus ideas y sugerencias van a ser escuchadas por sus jefaturas, favoreciendo al clima laboral, permitiendo que el personal se sienta más comprometido con la cultura organizacional.

La correcta administración de la comunicación interna, y en conjunto con la organización y participación de los equipos de trabajo de las distintas áreas, el cumplimiento de las actividades se realizaron de manera efectiva.

Según Córdor Charry (2018) “La comunicación interna debe ser gestionada intencionalmente, es decir que se produzca con una previa planificación. Para ello deberá tener objetivos y resultados claros y concretos” (p. 2). Una correcta elaboración del proyecto y el cumplimiento del cronograma establecido, se detallaron las actividades planificadas que fueron logrados en el período septiembre 2019 y julio 2020.

Durante la aplicación de las herramientas de evaluación o cuestionarios referentes a comunicación organizacional, se logró obtener información relevante para el logro de los objetivos, minimizando los problemas presentados durante este proyecto.

De esta manera se cumplió con la planificación establecidas para el proyecto y diseño del plan de mejora, es por ello que una buena disposición y apoyo de las distintas jefaturas, permitió reflejar los resultados de manera óptima.

Para la finalización del proyecto las distintas jefaturas, y la asesoría continua de talento humano, serán los responsables de monitorear y controlar el plan de mejora que beneficia a la organización en su totalidad.

5. Metodología de la sistematización

La metodología propuesta para la recopilación de información fue de representación mixta, en donde el análisis interpretativo de la información se realizó de forma, cualitativa como cuantitativa de este modo se obtuvo resultados en función de los objetivos planteados.

Según Sampieri & Baptista (2014).

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (p. 534).

El modelo cuantitativo nos permitió analizar los factores establecidos para la comunicación interna, y de esta manera comprobar los resultados objetivos del cuestionario (Anexo 1), se planteó una escala de Likert la cual, “Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmación o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes” (Sampieri & Baptista, 2014, p. 238). Por medio de la representación numérica en la escala de valoración y en conjunto con el análisis estadístico, se procedió a brindar una explicación detallada de cada una de las variables consideradas.

Según Monje Álvarez, (2011)

En la metodología cuantitativa la medida y la cuantificación de los datos constituye el procedimiento empleado para alcanzar la objetividad en el proceso de conocimiento. La búsqueda de la objetividad y la cuantificación se orientan a establecer promedios a partir del estudio de las características de un gran número de sujetos. De ahí se deducen leyes explicativas de los acontecimientos en términos de señalar relaciones de causalidad entre los acontecimientos sociales (p. 14).

Para la metodología cualitativa, la construcción del significado de la comunicación interna, y la opinión de los colaboradores, nos permitió realizar una exploración de conocimientos dentro del contexto de la organización, así se respalda la justificación y la viabilidad del proyecto realizado en las preguntas 25 y 26 del (Anexo1).

Según Báez & Pérez de Tudela (2014)

La investigación que se realiza con esta metodología se beneficia de una permanencia relativamente grande en el tiempo. Las motivaciones, las actitudes, las creencias, los juicios, etcétera tienen tendencia a permanecer estables a lo largo de períodos muy prolongados, lo cual no debe interpretarse como inmutabilidad, dado que pueden cambiar como consecuencia de dilatados procesos personales y de la evolución propia de las sociedades (p. 32).

A partir de la metodología seleccionada y el asesoramiento del área de talento humano se diseñaron los factores de evaluación de la comunicación interna, que permitieron recopilar la información, que los colaboradores manifestaron sobre la CEDOCUT.

La recopilación de la información para la sistematización realizada fue obtenida por medio del cuestionario de comunicación interna, siendo la herramienta principal para el proyecto realizado.

Las primeras 24 preguntas del cuestionario son de respuesta cerrada, enfocadas a la comunicación interna, y las 2 últimas, abiertas, concerniente a la percepción de los colaboradores hacia la organización dando una totalidad de 26 reactivos.

Tabla 1.
Factores de la Comunicación Interna

Factores	Definición
Circulación de información	El uso de la información se manifiesta cuando es compartida con los clientes/usuarios adecuadamente, lo que coadyuvara a que puedan ejecutar decisiones y resolver diferentes problemáticas (Saunders, 2011, p. 39).
Canales de comunicación interna	Los canales de comunicación son el soporte mediante el que se transmite el mensaje desde el emisor hasta el receptor. Circulares, internet, teléfono, e-mail, sms, radio, prensa, televisión... son muchos los canales de comunicación que podemos utilizar (García, 2019).
Coordinación y planificación de áreas	Planificación por área significa pensar y organizar las actividades necesarias para lograr un objetivo deseado. Para su negocio, planificar significa pensar y determinar qué hacer en el futuro para mejorar su actividad comercial (OIT, 2016).
Rendimiento de los colaboradores	Es la relación entre los objetivos/metas/tareas alcanzadas y el tiempo (en horas trabajadas de calidad) que se han necesitado para lograrlo; teniendo en cuenta que la variable más importante son las personas; es decir, los recursos humanos, que son los encargados de ejecutarlas funciones propias de un cargo o trabajo (Meter, 2012, p. 6).
Organización	Por finalidad permitir a los trabajadores realizar sus funciones con eficacia y eficiencia, para así alcanzar las metas de la empresa. Mediante la división del

estructural.	trabajo en tareas, asignarlos a departamentos específicos, junto con sus responsabilidades, permite establecer las relaciones entre sus componentes, las líneas formales de comunicación y la autoridad (Soto, 2008, p. 8).
--------------	---

Nota: Elaborado por: CEDOCUT Adaptado por: I. Sánchez (2020)

6. Preguntas clave

6.1. Preguntas de inicio:

- ¿Porque la necesidad de realizar un plan de comunicación interna en la CEDOCUT?
- ¿Es necesario implementar un plan de comunicación en la CEDOCUT?
- ¿Quiénes fueron los responsables del proyecto?
- ¿Cómo fue la aceptación del proyecto por parte de los colaboradores?
- ¿Cuáles fueron las posibilidades de realizar el plan de comunicación?
- ¿Cuáles son las necesidades de los colaboradores?

6.2. Preguntas interpretativas:

- ¿Cómo se realizó el contacto con los colaboradores?
- ¿Cuál fue la técnica para la recolección de información?
- ¿Cómo fue el recibimiento del directorio frente al proceso de ejecución?
- ¿Cómo optimizar las relaciones psicosociales frente al plan de mejora?

6.3. Preguntas de cierre:

- ¿Cómo fue la aceptación de los colaboradores frente a la retroalimentación?
- ¿Cómo ha sido el desempeño de los colaboradores frente a la ejecución del proyecto?
- ¿Cuál es la aceptación del directorio frente a los resultados del proyecto?
- ¿Cómo se implementará en la compañía el proyecto y que impacto genera en los colaboradores?

7. Organización y procesamiento de la información.

La organización de la información se realizó a través de un cuadro de doble entrada, donde las respuestas del cuestionario se ubicaron en ella, según el factor de evaluación se realizó la interpretación de los resultados recopilados.

La compilación de los resultados del cuestionario de comunicación, se categorizó de acuerdo a las distintas áreas que conforman la organización, es así, que el procesamiento y análisis de la información se realizó de manera rápida y oportuna.

Tabla 2.

Numero de servidores por áreas.

Áreas	# Servidores
Directorio	7
Talento Humano	10
Financiera	6
Marketing	5
Legal	10
Innovación	10
Operativa	25

Nota: Elaborado por Sánchez I. (2020).

Tabla 3.
Factores preguntas y respuestas.

Variable	# pregunta	Pregunta	Siempre	Algunas Veces	Nunca
Circulación de información	5	Recibe retroalimentación de su jefe sobre su desempeño	25	30	18
	7	La información que recibe es transmitida por un compañero o su jefe directo	10	43	20
	8	Su jefe le da de manera oportuna la información necesaria	20	45	8
	10	Considera que se oculta cierta información entre compañeros de la misma área	23	32	18
	20	Considera a los colaboradores como medio para transmitir información precisa	12	20	41
Canales de comunicación	3	La empresa le brinda espacios para exponer ideas y aportar a la gestión	15	45	13
	6	La información que recibe es precisa para el desarrollo de las actividades	16	40	17
	12	Considera que las redes sociales de la empresa es un buen medio de comunicación	10	29	34
	16	Existe buzón de sugerencias o reuniones que permitan informar sus malestares	13	20	40
	18	Cree que problema de la comunicación es por la inexistencia de canales formales de comunicación	43	15	15
Coordinación y planificación por áreas	13	La comunicación entre las distintas áreas es rápida al necesitar algún requerimiento por su parte	10	40	23
	14	La información del área se comparte con todos los colaboradores	14	20	39
	15	Desde las direcciones se emiten informes que dan a conocer a los colaboradores de la situación de la empresa	40	18	15
	19	Cree que existe un hermetismo de información por parte las distintas áreas para la ejecución de actividades	45	17	11
Rendimiento de los colaboradores	2	Se siente apreciado en la empresa	20	50	1
	4	Se le permite hacer retroalimentación acerca de la información que recibió	20	35	18
	9	Considera que existe una atmosfera de confianza entre compañeros	12	30	30
	17	Considera que su desarrollo de sus actividades se ve afectado por la falta de comunicación fiable	39	15	19
	23	Los problemas presentados en su puesto de trabajo son resueltos con sus superiores	39	21	13
Estructura Organizacional	1	Los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomadas en cuenta	30	29	14
	21	Para tomar decisiones importantes se ha tomado en cuenta su opinión	7	46	20
	22	Cuando se presenta un cambio en la organización el personal es flexible	38	21	14
	24	Cree que existe deficiencias en los procesos internos de la empresa	46	22	5

Nota: Elaborado por Sánchez, I. (2020)

Tabla 4.
Información Procesada

Escala	Factores de la Comunicación				
	Circulación de información	Canales de comunicación	Coordinación y planificación por áreas	Rendimiento de los colaboradores	Estructura Organizacional
Siempre	90	97	109	130	121
Algunas veces	170	149	95	151	118
Nunca	105	119	88	81	53

Nota: Elaborado por Sánchez, I. (2020)

7.1. Datos Informativos

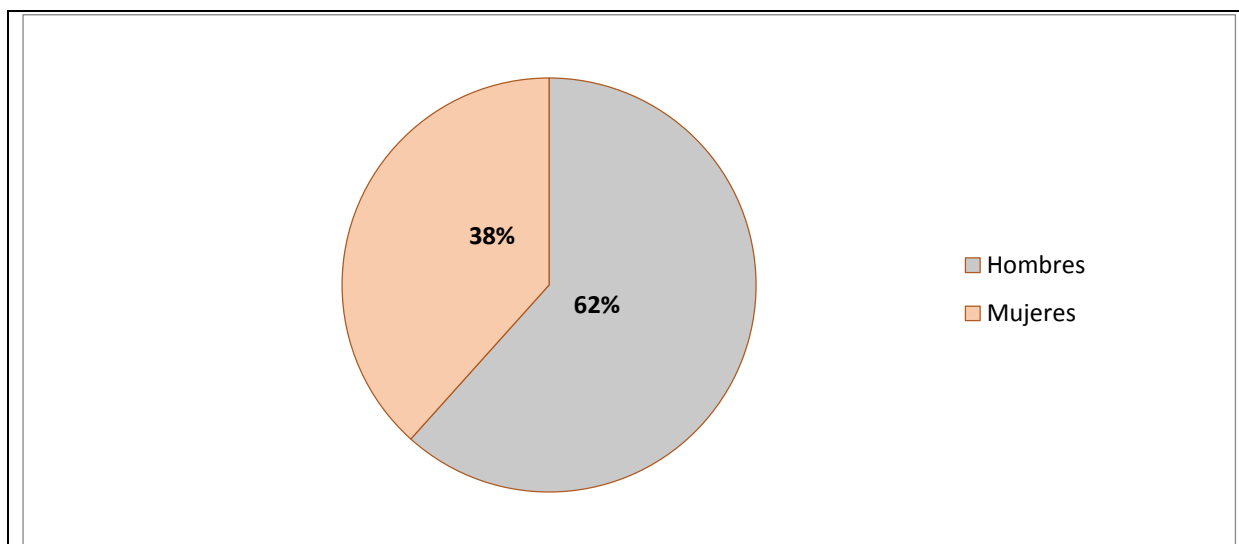


Figura 2. Nómina de la CEDOCUT

Nota: Elaborado por Sánchez, I. (2020).

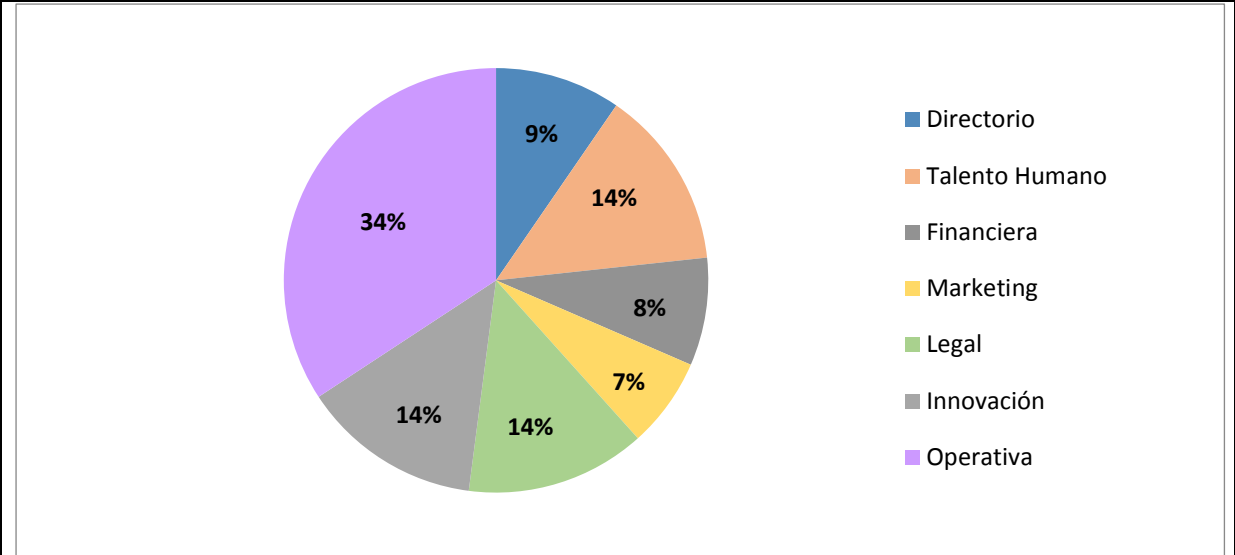


Figura 3. Colaboradores por Área
Nota: Elaborado por Sánchez, I. (2020).

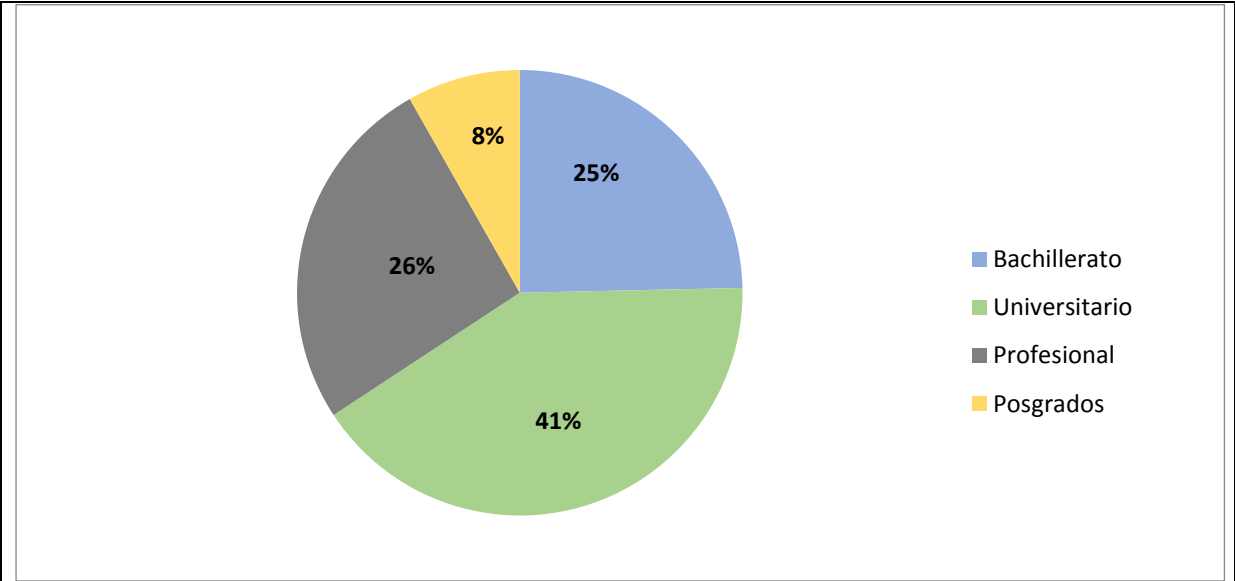


Figura 4. Nivel Educativo
Nota: Elaborado por Sánchez, I. (2020).

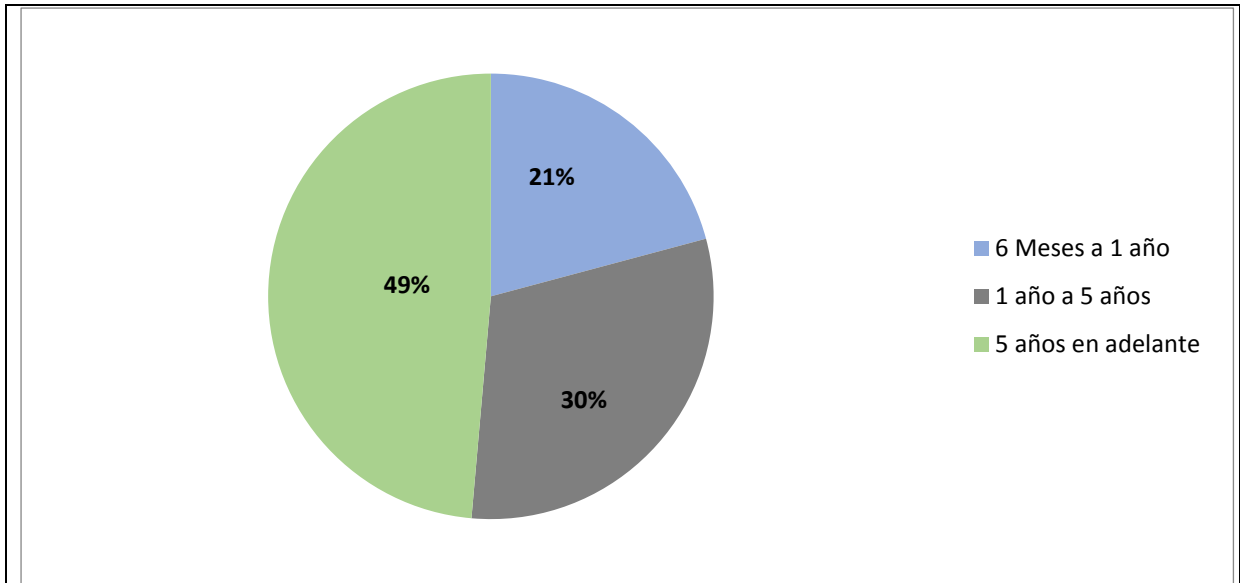


Figura 5. Tiempo en la Empresa

Nota: Elaborado por Sánchez, I. (2020).

7.2. Resultados del Cuestionario

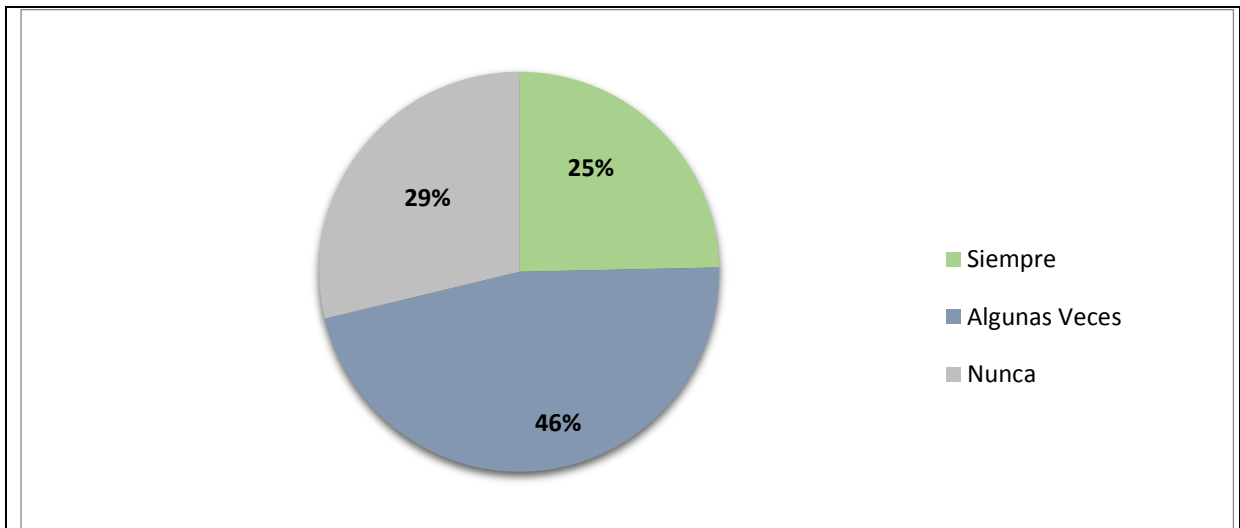


Figura 6. Circulación de Información

Nota: Elaborado por Sánchez, I. (2020).

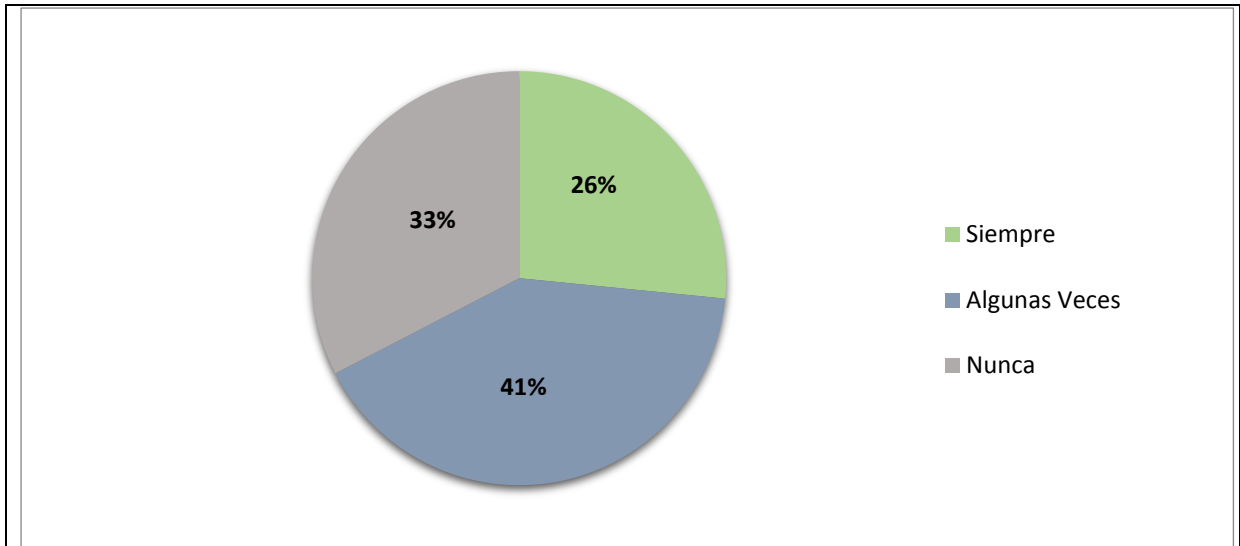


Figura 7. Canales de comunicación
Nota: Elaborado por Sánchez, I. (2020).

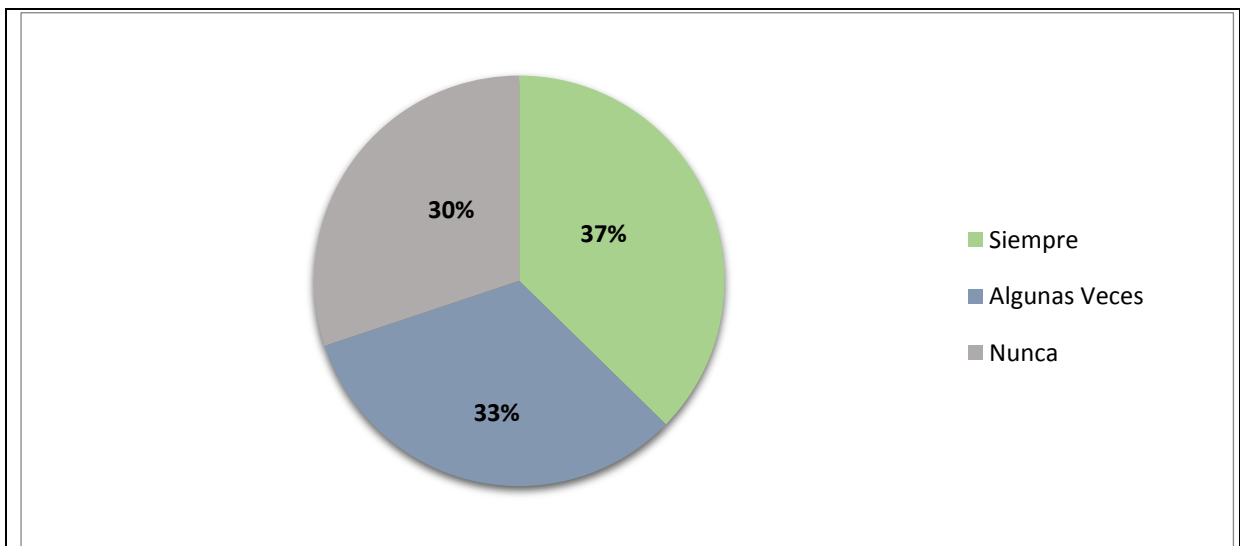


Figura 8. Coordinación y planificación por áreas
Nota: Elaborado por Sánchez, I. (2020).

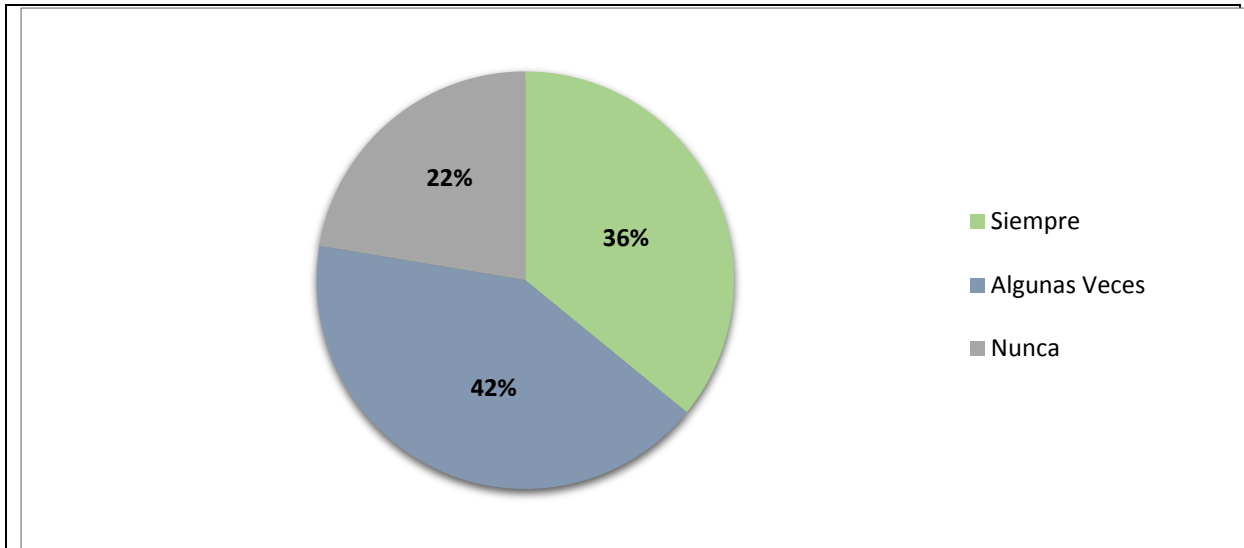


Figura 9. Rendimiento de los Servidores
Nota: Elaborado por Sánchez, I. (2020).

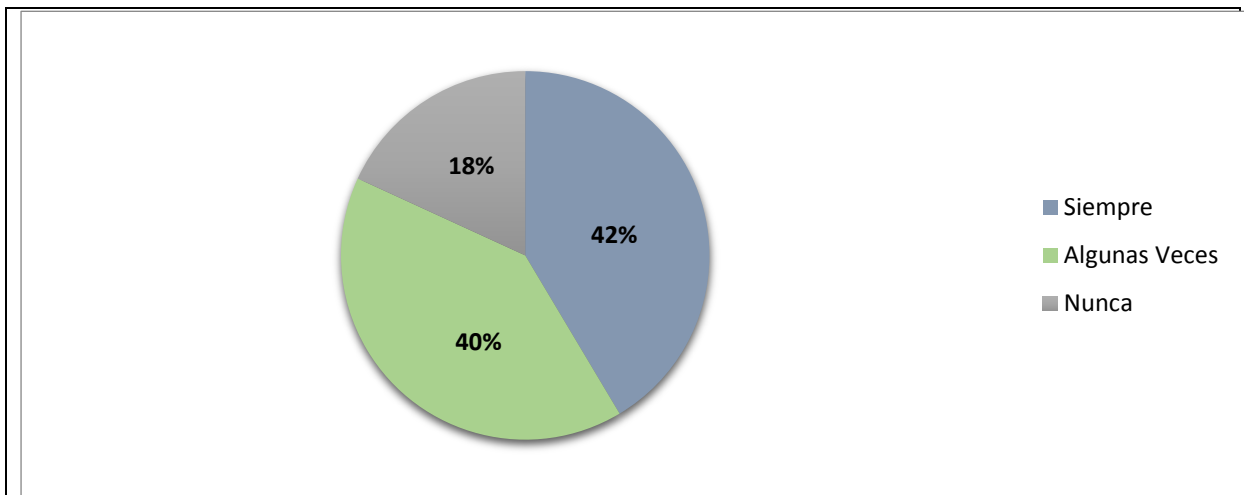


Figura 10. Estructura Organizacional
Nota: Elaborado por Sánchez, I. (2020).

7.3. Resultados Cualitativos

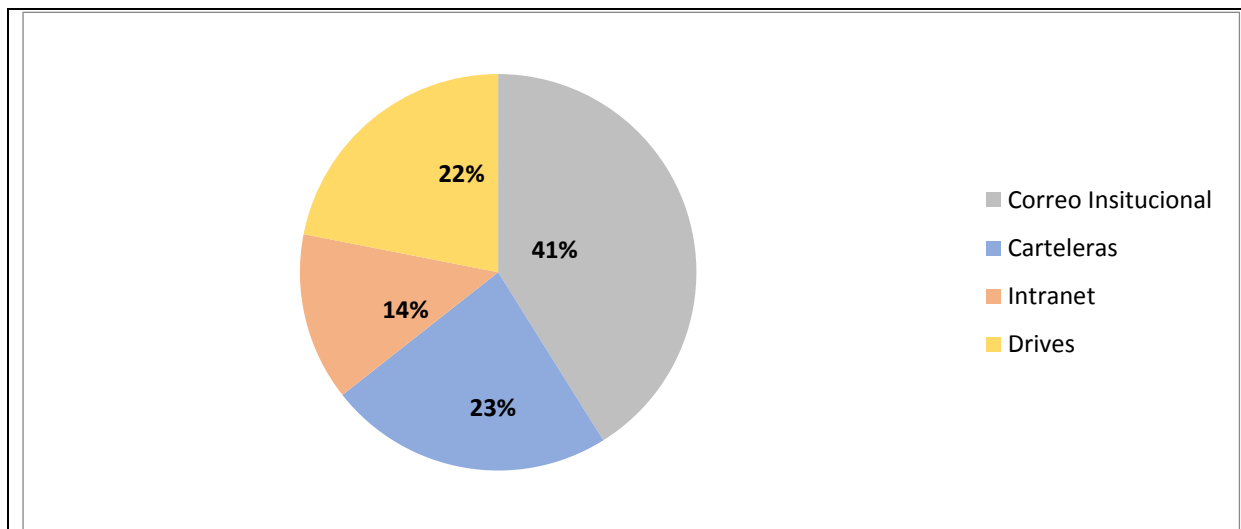


Figura 11. Canales de Implementación
Nota: Elaborado por Sánchez, I. (2020).

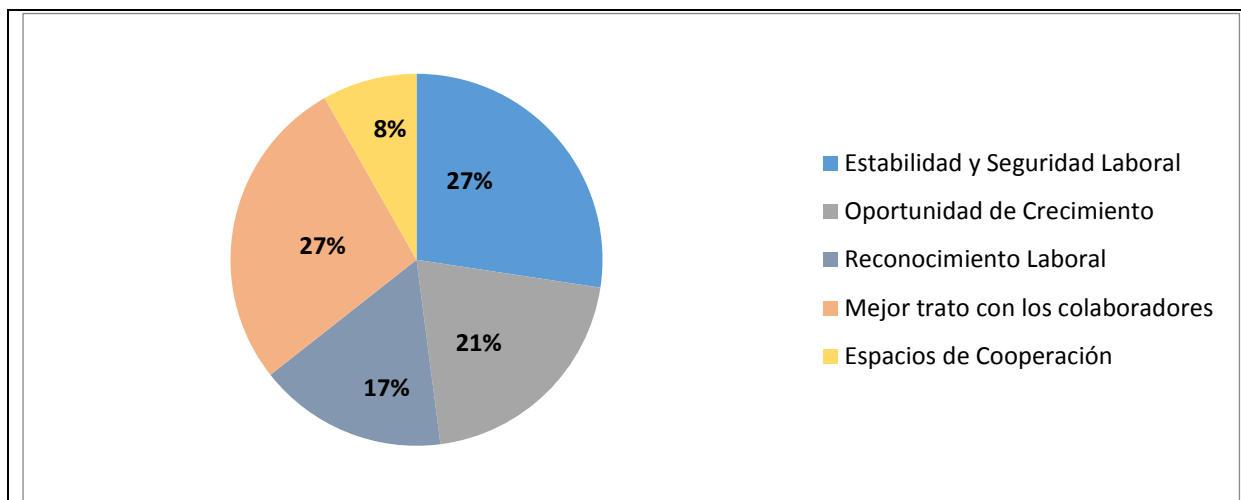


Figura 12. Perspectivas de los colaboradores
Nota: Elaborado por Sánchez, I. (2020).

8. Análisis de la información

El procesamiento y análisis de la información recopilada de los cuestionarios, permitió comprobar la situación esperada del proyecto, y discrepar la situación previa a la intervención del mismo.

El diagnóstico de la información y la revisión de los procesos y prácticas de la comunicación interna en la organización, determino las actividades de trabajo, estableciendo cambios en los objetivos estratégicos.

8.1. Datos informativos

La CEDOCUT sede Quito se encuentra conformado con servidores de género masculino, el cual representa la mayoría de la nómina de la organización, el personal restante representa el género femenino que a la par desempeñan funciones administrativas y técnicas.

Los colaboradores que conforman la organización, se encuentran distribuidos de acuerdo a las necesidades de las distintas áreas, permitiendo que las actividades se ejecuten en su totalidad, la mayoría de los trabajadores pertenecen a la parte operativa quienes permiten el crecimiento de la organización.

Para el accionar de las actividades de la organización, los colaboradores cuentan con distintos perfiles profesionales desde estudiantes de posgrado y bachilleres, por esta razón existe una amplia gama de conocimientos y criterios que le permite a la organización ser competitiva.

Dentro de la CEDOCUT se pudo prestar atención a la estabilidad laboral del personal, identificado por el nivel de experiencia que poseen los colaboradores en los distintos cargos que desempeñan, es así, que existe un bajo nivel de rotación de personal, por lo cual es importante mencionar que las personas con más tiempo de labor dentro de la organización cuentan con información objetiva y conocimiento de las directrices que maneja la organización.

8.2. Resultados Cuantitativos

El análisis de los resultados, del cuestionario aplicado a los colaboradores se realiza desde los factores que han sido establecidos a continuación.

8.2.1. Circulación de Información

Para resolver los problemas en torno a las actividades que se realizan en los puestos de trabajo, los colaboradores y las distintas áreas consideran que la accesibilidad a la información requerida, en ciertos casos se ve afectada, por no tener un libre acceso, así las distintas jefaturas toman decisiones, verificando el contenido informativo, priorizando las necesidades del problema con su correcta difusión. Cabe indicar que el personal de la CEDOCUT debe trasladarse a distintas sedes de la organización, por ende no se toma en cuenta al personal operativo.

8.2.2. Canales de comunicación.

En referencia a los canales de comunicación, los colaboradores consideran que la transmisión de información entre las distintas jefaturas se ha visto comprometida, porque la información que es requerida se compartía a través de correos personales, llamadas telefónicas y Whatsapp, siendo estos los canales oficiales que la organización maneja en sus procesos.

A continuación se especifican los canales que la CEDOCUT emplea para los procesos de comunicación interna en la organización.

Tabla 5.

Canales de Comunicación.

Canales de Comunicación	Descripción
Correos Personales	Para mantenerse informado acerca de directrices y cambio de la organización, los colaboradores emplean su correo personal, al cual se hace llegar la información de manera limitada.
Llamadas Telefónicas	Este medio de comunicación al ser de carácter personal, permite la interacción entre las distintas áreas y con los colaboradores de las diferentes sedes de la organización.
Whatsapp/ Telegram	Esta herramienta de comunicación ha permitido a la parte administrativa como operativa, mantener un contacto con los distintos servidores de la sede. Se han conformado grupos de Whatsapp, en las distintas áreas de la organización.
Carteleras	Este medio de comunicación es de carácter social, donde se encuentra información referente a las actividades del área, el cual es subestimado por los colaboradores.
Oficios	Este tipo de comunicación es de carácter formal con el cual se maneja el directorio junto a las distintas gerencias y jefaturas de la organización para los diferentes procesos.

Nota: Elaborado por Sánchez, I. (2020).

Se puede mencionar que actualmente por la pandemia del covid-19, circunstancia inesperada que obligo a la CEDOCUT, a realizar una inversión tecnológica e informativa, por lo cual, la realización de las actividades de la organización se efectuó mediante teletrabajo.

Según el acuerdo ministerial Nro.MDT-2020-076 (Ecuador, 2020).

Art.4.- De la implementación de teletrabajo emergente.

Es la prestación de servicios de carácter no presencial en jornadas ordinarias o especiales de trabajo, a través de la cual la o el servidor público o la o el trabajador realiza sus actividades fuera de las instalaciones en la que habitualmente desarrolla sus actividades laborales (p. 4).

Para mejora la seguridad de la información que la organización custodia, se propone, la implementación de un correo institucional oficial, que permitirá que el nivel de recepción y respuesta del mensaje por parte de las jefaturas y colaboradores, sean con la confiabilidad e inmediatez de trabajo en los procesos administrativos y técnicos de la organización.

8.2.3. Coordinación y planificación por áreas.

En base a la coordinación y el modo de planificación del personal existe una buena difusión de las actividades que realizan los equipos de trabajo, por lo cual los colaboradores se mantienen al tanto de cada una de las directrices que la organización realiza, a su vez se resalta que algunos de los colaboradores mencionan que no son informados en su totalidad, para mejorar la difusión de la información, se debe considera a todas las áreas de la organización.

8.2.4. Rendimiento de los colaboradores.

En base al trabajo administrativo como técnico de los colaboradores, se ve reflejado en la eficiencia para ejecutar las actividades, brindar acceso a la información necesaria permitirá al personal resolver los requerimientos necesarios, mejorando su desempeño en las actividades referentes al puesto, la cooperación y flexibilidad de las jefaturas para la resolución de problemas, permitirá alcanzar los objetivos estratégicos como individuales del personal del área.

8.2.5. Estructura organizacional.

La estructura organizacional en la CEDOCUT según la opinión de los colaboradores, representa la división del trabajo en las distintas áreas, por lo cual, consideran que se encuentra bien estructurada y definidas las funciones que realizan las distintas jefaturas. Los colaboradores en ciertos casos consideran que la estructura de la organización se ve afectada por los cambios administrativos y el alto nivel de rotación, por lo que repercute en las diferentes áreas, afectando en la totalidad de la organización.

8.3. Resultados Cualitativos

Para el procesamiento de los resultados cualitativos se incluyeron en el cuestionario dos preguntas abiertas, que les permiten a los colaboradores, brindar opiniones sobre la organización y de qué manera fue su aporte hacia ella.

8.3.1. Implementación de Canales Informativos

Los colaboradores al dar su perspectiva sobre la implementación de un canal de información que permita mantenerse informado, sea por medio de un correo institucional y drives back up actualizado, permitiendo el acceso a la información concerniente a sus requerimientos, al igual la organización debería considerar incrementar carteleras de socialización permitiendo que exista una mayor apertura a los espacios colaborativos, y mejorando el trabajo.

8.3.2. Aporte hacia la Organización

La organización debe tomar en cuenta para que existe una buena imagen y que la productividad de la misma se vea en mejora, por medio del reconocimiento emocional permitirá motivar la estabilidad laboral de los colaboradores, a su vez talento humano debe brindar la oportunidad de crecimiento por medio de capacitaciones basadas en competencias desarrollando el potencial personal que se demuestran en los puestos de trabajo.

Segunda parte

1. Justificación

El proyecto se implementó para gestionar de forma adecuada el subsistema de comunicación interna, el cual permitió un direccionamiento eficaz de los colaboradores hacia el mejoramiento y el nivel de respuesta de las distintas áreas, reflejándose en el desempeño y productividad de los mismos.

El plan de mejora de la comunicación organizacional, como proceso estratégico, se verá reflejado en el trabajo colaborativo y la satisfacción laboral de las distintas áreas de la organización.

Según Álvarez (2007).

La comunicación interna también persigue otros fines u objetivos como: la mejora de la imagen de la organización entre los propios empleados, el conocimiento de la realidad empresarial (nadie ama lo que desconoce), la cohesión laboral, el fomento de la cultura corporativa, la amortiguación de la rumorología, el abordaje de situaciones de crisis, incentivar la innovación, la calidad del proceso productivo y, de forma especial, el éxito de los cambios internos. Además, la comunicación interna satisface el derecho a la información y la libertad de expresión de los empleados (p. 4).

El principal objetivo de cambio fue agilizar los procesos de comunicación entre las áreas, en donde la transmisión de información no se realiza de manera formal y esto recae en la ejecución de actividades que se ven afectadas en su totalidad, es por ello que en ciertos casos no se reconoce las actividades de los mismos.

Muchas de las actividades de los servidores de la CEDOCUT se han realizado de manera parcial, por omisión en la comunicación hacia las jefaturas, de esta manera la implementación de un plan de comunicación interna reducirá los niveles de incongruencias en las actividades y requerimientos del personal, permitiendo observar un mejor nivel de eficiencia en los puestos de trabajo.

Es importante señalar que la comunicación interna ocupa un papel esencial en la organización, generando un ambiente óptimo de trabajo con espacios colaborativos y adecuados para que los servidores desarrollen sus actividades de mejor manera.

La ejecución del proyecto establecerá canales de comunicación oficiales que permitirá una correcta eficacia de los procesos tanto administrativos como técnicos, por ello el desempeño y la productividad laboral, se verá reflejada en la organización y la imagen de la misma.

2. Caracterización de los beneficiarios

El proyecto fue dirigido a los colaboradores de la CEDOCUT sede Quito, quienes son los principales actores de la organización, siendo favorecidos y motivados, porque al establecerse esta sistematización, permitió que se establezcan grupos de trabajo, para la correcta ejecución de actividades, compartiendo ideas para llegar a la toma de decisiones.

En el cumplimiento de las etapas de diagnóstico, desarrollo, aplicación y evaluación, se tomaron en cuenta a todos los colaboradores de la organización. El área de talento humano controló y aportó en el progreso de cada una de las fases que se realizaron durante el proyecto, brindando la apertura y cooperación por parte de las distintas jefaturas.

Para la fase de sensibilización de los colaboradores de la organización se establecieron *focus group*, por áreas para compartir información acerca de las actividades que se realizaron en función del cronograma de trabajo establecido.

Durante el desarrollo de las actividades los participantes se encontraron abiertos a nuevas ideas y perspectivas de cambio, lo que permitió fortalecer el trabajo en equipo, y el liderazgo de las distintas áreas de la organización, generando compromiso con el proyecto reflejado.

El plan de mejora desarrollado en la CEDOCUT sede Quito permitió optimizar los procesos administrativos y técnicos, a su vez podrá ser implementado como procesos estratégico en las distintas sedes de la organización, proporcionando una correcta gestión del proyecto bajo la supervisión y control por parte del área de talento humano.

3. Interpretación

La organización inicia sus actividades en el año de 1988 con el nombre de CEDOCUT, con acuerdo ministerial 164, registro Nro. 03, reflejando su posición hacia una central de trabajadores, por lo tanto el objetivo es fortalecer a distintas organizaciones del país, por medio de capacitaciones y formaciones continuas de gremios de trabajadores, que laboran en las distintas empresas del estado tanto públicas como privadas con el fin de respetar los derechos laborales.

De esta forma el área de Talento Humano y el directorio fueron la base fundamental para la elaboración del proyecto de intervención y la propuesta de mejora de la comunicación organizacional interna, siendo aprobado en el mes de septiembre del 2019.

El plan de trabajo en la CEDOCUT permitió reorganizar los procesos de la comunicación organizacional interna, adaptando nuevas estrategias que permiten la incorporación de canales oficiales de información, mejorando las actividades inter áreas.

Como herramienta principal se propone el uso de las Tics, que permitan la creación del correo institucional, al cual tendrán acceso personalizado cada uno de los colaboradores que conforman la organización.

También se evidencio la falta de actualización de los ordenamientos de trabajo en consecuencia a la comunicación, siendo necesario el desarrollo del plan de mejora de la comunicación organizacional interna, con el fin de una correcta ejecución de actividades.

Las estrategias de la comunicación organizacional interna como anticipación según (Matilla, 2018) “está asociado a la gestión del cambio que no es otra cosa que escudriñar el entorno a fondo para detectar las tendencias emergentes y tomar las medidas que permitan minimizar sus efectos indeseables, maximizando sus oportunidades” (pag.29), de esta manera las estrategias son:

- Estrategias de contacto personal
- Estrategias de canales de comunicación controlados
- Estrategia de canales de comunicación masivos

Estrategias de contacto personal.

Radica en la transmitir de información de forma directa a través de cualquier persona en la organización, lo cual recae en las actividades que se realizan en cada puesto de trabajo sin tomar en cuenta una formalidad del mensaje transmitido.

Estrategias de canales de comunicación controlados.

La comunicación es responsabilidad del departamento que maneje esta área, por lo que debe ser controlada por medio de oficios que permita conocer las actividades oficiales de las distintas jefaturas.

Estrategias de canales de comunicación masivos.

La comunicación es responsabilidad del área que maneja la imagen institucional se debe establecer canales oficiales que de conocimiento sobre las actividades de la organización.

3.1. Plan de Mejora

La estrategia de mejora de la comunicación organizacional, tiene como objetivo principal canalizar los procesos comunicativos internos de las distintas áreas de la CEDOCUT, por medio de instaurar factores de progreso los cuales permiten fortalecer a la organización siendo estos:

- Innovación
- Coordinación y planificación por áreas
- Canales de comunicación
- Motivación
- Liderazgo

Cada uno de los factores mencionados establece actividades las cuales permiten alcanzar los objetivos estratégicos dentro del plan de mejora de la comunicación interna.

3.1.1. Actividades

Las actividades que se presentan en el plan de mejora proporcionan estrategias que van enfocadas a los objetivos de la comunicación, el cumplimiento de las actividades se verá reforzadas, por lo tanto, se reflejaran en el desempeño de los mismos.

3.1.2. Objetivos

Los objetivos del plan de comunicación interna, proporcionan a las distintas jefaturas de la CEDOCUT sede Quito, mejorar la eficacia en los procesos administrativos y la interacción constante de las distintas áreas que conforman la organización.

4. Principales logros del aprendizaje

La sistematización efectuada en la CEDOCUT sede Quito, nos permitió fortificar los conocimientos sobre la comunicación organizacional interna, gestionado y supervisado por talento humano, desde el planeamiento ejecución y evaluación del proyecto.

El trabajo de la comunicación interna permitió direccionar a las distintas áreas de la CEDOCUT, esto se evidencia durante el desarrollo del proyecto, al momento de investigar sobre las varias bases teóricas y fuentes bibliográficas, las cuales fueron necesarias para adaptarlas al contexto laboral organizacional.

Las experiencias y el compromiso brindado por parte de la organización para la realización del proyecto, y con el área de talento humano permitió crear un ambiente de trabajo óptimo y en equipo por lo cual se obtiene un gratificante proyecto.

Durante la realización del proyecto de intervención, se pudo apreciar la cooperación y participación de los colaboradores de la organización, dejando prácticas y enseñanzas positivas para una retroalimentación al directorio sobre la sistematización efectuada.

Con el diagnóstico de la comunicación interna, pudimos observar que se podía mejorar el plan de comunicación interna, en el cual el trabajo individual y cooperativo, se alinear a los objetivos institucionales, cabe mencionar que en el mes de marzo se presenta una pandemia mundial Covid-19, que afecta al Ecuador como a la organización.

De este modo el proyecto enfocado desde la gestión del cambio permitió tener viabilidad y aceptación por parte de los colaboradores, siendo innovador y accesible a nuevas estrategias administrativas de la organización.

Como resultados de la sistematización efectuada, se consiguió diseñar un plan de mejora, el mismo, consta de factores prescindibles para el progreso del cambio de la comunicación organizacional, permitiendo la implementación de canales de comunicación oficiales, en las distintas sedes de la CEDOCUT.

Cabe indicar que durante la pandemia en el presente año el (SARS-CoV-19), según Farma (2020) “Es un virus que infecta el tracto respiratorio tanto en su parte superior como inferior y fue identificado por primera vez a finales de febrero de 2003 tras el brote del Síndrome Respiratorio Agudo y Severo” (p. 2), afectando las actividades laborales en el Ecuador y el mundo.

Las organizaciones afectadas se vieron obligadas al cambio de modalidad de trabajo, por otro lado el internet fue la herramienta de comunicación para ejercer las actividades de manera virtual “Teletrabajo”.

La sistematización del proyecto realizado durante la pandemia del Covid-19, se efectuó mediante teletrabajo utilizando el zoom como herramienta de contacto con todos los colaboradores de la organización, es por ello que el proyecto realizado en la CEDOCUT en su gran mayoría se realizó de forma semipresencial 70% teletrabajo y 30 % presencial.

Al finalizar el proyecto y con la evaluación de los resultados le permite a talento humano tener una visión más amplia sobre los procesos de comunicación de la organización en tiempos de crisis.

Conclusiones y recomendaciones

Los factores que se valoraron durante el diagnóstico inicial, de la comunicación interna tales como: la apertura al personal, atención a los requerimientos del área y los canales de comunicación, se mejoraron por medio de la unificación de criterios, sugeridos durante la participación de los colaboradores de la organización.

Al identificar y formalizar los canales oficiales de comunicación interna, se promueve y fomenta el uso constante y adecuado de los mismos, razón por la cual la implementación del correo interno institucional, brindara seguridad y protección de la información.

El diseño del plan de mejora en la comunicación interna en la CEDOCUT se realizó en pro de la organización, por medio de variables tales como la innovación, coordinación y planificación por área etc. brindando una correcta ejecución de las actividades administrativas y técnicas.

La implementación del plan de mejora, permitió que las estrategias de comunicación de la organización sean renovadas, es así que los espacios colaborativos y participativos fueron aceptados por los colaboradores, de manera positiva mejorando en la imagen y productividad.

La CEDOCUT sede Quito reacciono proactivamente frente al proyecto realizado, para la implementación de un correo institucional interno, el directorio tendrá la potestad de tomar la decisión sobre la herramienta propuesta.

El correo institucional que se implemente, permitirá a los colaboradores tener una herramienta de acceso y manejo adecuado, agilización los procesos informativos y comunicativos tanto en las diferentes áreas como en los colaboradores.

El directorio al implementar el correo interno, podrá tener un control de las estrategias de las distintas áreas que conforman la organización, el flujo de la comunicación e información entre los diferentes niveles de la estructura organización, va a ser de manera confiable veras y segura, permitiendo que esta interacción sea inmediata para una correcta detección y resolución de problemas.

Recomendaciones

Las recomendaciones que se plantean para el Directorio de la CEDOCUT son:

El plan de mejora de la comunicación organizacional interna debe implementarse en las estrategias organizacionales y aplicarlas a las distintas sedes, lo que permitirá mantener actualizado los procesos comunicativos de las distintas áreas.

Realizar retroalimentación al directorio de CEDOCUT y a las distintas sedes sobre la importancia de comunicación interna, lo que recaerá en la cultura y satisfacción laboral de los colaboradores de la organización.

Implementar nuevas estrategias de comunicación interna, con la ayuda de los colaboradores de la organización permitiendo la apertura a nuevas sugerencias, que se reflejarán en el logro de objetivos de inter áreas con eficiencia y eficacia.

Crear conciencia a todos los colaboradores sobre el uso de las herramientas de comunicación que la organización implemente y que se use de manera adecuada para las actividades organizacionales.

Bibliografía

Aguado, J. (2004). *Introducción a las Teorías de la Información y Comunicación*. Murcia, España: Facultad de Comunicación y Documentación.

Álvarez, J. (Abril - Mayo de 2007). *Deposito de Investigación* . Recuperado el 13 de 07 de 2020, de idUS:

https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/17211/file_1.pdf?sequence=1

Andrade, H. (2017). *Comunicación Organizacional Interna proceso, disciplina y técnica*. Mexico: Gesbiblo, S.I.

Báez, J., & Pérez de Tudela. (2014). *El Método Cualitativo de investigación desde la perspectiva de marketing: el caso de las universidades públicas de Madrid*. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid.

Castro, A. (2014). *Comunicación Organizacional: técnicas y estrategias*. Barranquilla Colombia, Colombia: Universidad del norte.

Condor Charry, H. O. (12 de 03 de 2018). *SciELO*. Recuperado el 13 de Julio de 2020, de SciELO: <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>

De los Remedios, M. (2004). *Comunicación Organizacional y satisfacción laboral en docentes de instituciones de educación de nivel superior*. Cholula Puebla, México: Bibliotecas UDLAP.

Ecuador, R. d. (2020). *Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076*. Quito: Ministerio del Trabajo.

Farma, P. (2020). *Coronavirus COVID-19 Informe Tecnico*. Consejo General de Colegios Farmaceuticos.

García, J. (2019). *Dinantia*. Recuperado el 10 de 07 de 2020, de Dinantia:
<https://dinantia.com/es/guia-practica-comunicacion/canales-de-comunicacion>

Gómez, M. (2007). *La comunicacion en las organizaciones para la mejora de la productividad: El uso de los medios como fuente informativa en empresas e instituciones andaluzas*. Malaga, España: Universidad de Malaga.

Matilla, K. (2018). *Cómo hacer un plan estratégico de comunicación*. Barcelona, España: UOC.

Meter, W. (2012). *Claves para mejorar el rendimiento laboral en las empresas*. España.

Monje Álvarez, C. Á. (2011). *Metodología de la Investigacion Cuantitativa y Cualitativa*. Neiva, Colombia: Universidad SurColombia.

OIT. (2016). *Mejore su negocio Planificacion Empresarial*. Ginebra, Suiza.

Sampieri, R., & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la Investigación sexta edicion*. D.F, Mexico: Mc Graw Hill.

Saunders, A. (2011). *Propuesta de bases para el diseño de un sistema de gestion estrategica de informacion para la direccion de energia renovable de minbas*. La Habana: Instituto Superior de Tecnologias y Ciencias Aplicadas.

Soto, R. (2008). *Diseño de estructura organizacional para la empresa turbo mecanica LTDA*. Chile: Universidad del BIO-BÍO.

Anexos

Anexo 1. Cuestionario de Comunicación Organizacional

Cuestionario

Comunicación Organizacional

El presente cuestionario consta de una serie de preguntas, lea de manera cuidadosa cada una de ellas y elija la opción que según a su criterio considere, para cada pregunta debe existir una sola respuesta, no deje ninguna pregunta en blanco. La información que se obtenga será confidencial y de uso exclusivo para el proyecto por lo que se le agradece su honestidad.

Área de trabajo:	Genero Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>
Educación: Bachillerato <input type="checkbox"/> Universitario <input type="checkbox"/> Profesional <input type="checkbox"/> Postgrado <input type="checkbox"/>	Años en la Empresa: 6 meses a 1 año <input type="checkbox"/> 1 año a 5 años <input type="checkbox"/> 5 años en adelante <input type="checkbox"/>

• Seleccione con o según su opinión.

- | | | | |
|---|-------|---------------|---------|
| 1. ¿Los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomadas en cuenta? | Nunca | Algunas Veces | Siempre |
| 2. ¿Se siente apreciado en la empresa? | Nunca | Algunas Veces | Siempre |
| 3. ¿La empresa le brinda espacios para exponer ideas y aportar a la gestión? | Nunca | Algunas Veces | Siempre |
| 4. ¿Se le permite hacer retroalimentación acerca de la información que recibió? | Nunca | Algunas Veces | Siempre |
| 5. ¿Recibe retroalimentación de su jefe sobre su desempeño? | Nunca | Algunas Veces | Siempre |
| 6. ¿La información que recibe es precisa para el desarrollo de las actividades? | Nunca | Algunas Veces | Siempre |
| 7. ¿La información que recibe es transmitida por un compañero o su jefe directo? | Nunca | Algunas Veces | Siempre |
| 8. ¿Su jefe le da de manera oportuna la información necesaria? | Nunca | Algunas Veces | Siempre |
| 9. ¿Considera que existe una atmósfera de confianza entre compañeros? | Nunca | Algunas Veces | Siempre |
| 10. ¿Considera que se oculta cierta información entre compañeros de la misma área? | Nunca | Algunas Veces | Siempre |

11. ¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros de la empresa?
- | | | |
|-------|---------------|---------|
| Nunca | Algunas Veces | Siempre |
|-------|---------------|---------|
12. ¿Considera que las redes sociales de la empresa es un buen medio de comunicación?
- | | | |
|-------|---------------|---------|
| Nunca | Algunas Veces | Siempre |
|-------|---------------|---------|
13. ¿La comunicación entre las distintas áreas son rápidas al necesitar algún requerimiento por su parte?
- | | | |
|-------|---------------|---------|
| Nunca | Algunas Veces | Siempre |
|-------|---------------|---------|
14. ¿La información del área se comparte con todos los colaboradores?
- | | | |
|-------|---------------|---------|
| Nunca | Algunas Veces | Siempre |
|-------|---------------|---------|
15. ¿Desde las direcciones se emiten informes que dan a conocer a los colaboradores de la situación de la empresa?
- | | | |
|-------|---------------|---------|
| Nunca | Algunas Veces | Siempre |
|-------|---------------|---------|
16. ¿Existe buzón de sugerencias o reuniones que permitan informar sus malestares?
- | | | |
|-------|---------------|---------|
| Nunca | Algunas Veces | Siempre |
|-------|---------------|---------|
17. ¿Considera que su desarrollo de sus actividades se ve afectado por la falta de comunicación fiable?
- | | | |
|-------|---------------|---------|
| Nunca | Algunas Veces | Siempre |
|-------|---------------|---------|
18. ¿Cree que problema de la comunicación es por la inexistencia de canales formales de comunicación?
- | | | |
|-------|---------------|---------|
| Nunca | Algunas Veces | Siempre |
|-------|---------------|---------|
19. ¿Cree que existe un hermetismo de información por parte las distintas áreas para la ejecución de actividades?
- | | | |
|-------|---------------|---------|
| Nunca | Algunas Veces | Siempre |
|-------|---------------|---------|
20. ¿Considera a los colaboradores como medio para transmitir información precisa?
- | | | |
|-------|---------------|---------|
| Nunca | Algunas Veces | Siempre |
|-------|---------------|---------|
21. ¿Para tomar decisiones importantes se ha tomado en cuenta su opinión?
- | | | |
|-------|---------------|---------|
| Nunca | Algunas Veces | Siempre |
|-------|---------------|---------|
22. ¿Cuándo se presenta un cambio en la organización el personal es flexible?
- | | | |
|-------|---------------|---------|
| Nunca | Algunas Veces | Siempre |
|-------|---------------|---------|
23. ¿Los problemas presentados en su puesto de trabajo son resueltos con sus superiores?
- | | | |
|-------|---------------|---------|
| Nunca | Algunas Veces | Siempre |
|-------|---------------|---------|
24. ¿Cree que existe deficiencias en los procesos internos de la empresa?
- | | | |
|-------|---------------|---------|
| Nunca | Algunas Veces | Siempre |
|-------|---------------|---------|
25. ¿Considera que en la CEDOCUT se debe implementar canales oficiales para toda la empresa (que tipo de canal se desearía implementar: Correo institucional, Cartelera, Intranet, Drives por qué)?

26. ¿Qué sugerencias considera usted que la CEDOCUT debe aplicar para mantener un personal alineado a la compañía?

Gracias por su participación.

Elaborado por: De los Remedios, M. Adaptado por: Sánchez, I. (2020)

Anexo 2. Etapas de Intervención

Proceso de Trabajo del Proyecto

Actividades	Objetivo	Medio	Destinatarios	Responsables	Tiempo de ejecución
Presentación del Proyecto	Recolección de información que sustente el proyecto	Fuentes de información Libros, Revistas	Directorio- Talento Humano	Irving Sánchez	Dos semanas
Sensibilización e integración al proyecto	Informar a los colaboradores sobre el proyecto a realizar	Reuniones con las distintas áreas	Colaboradores de la Organización	Talento Humano- Irving Sánchez	Una Semana
Aplicación del Cuestionario	Método de aplicación del cuestionario	Correo Electrónico- Google Drive Teletrabajo	Colaboradores de la Organización	Irving Sánchez	Tres Semanas
Evaluación de los resultados	Vaciado de información e interpretación de resultados	Matrices Excel	Directorio- Talento Humano	Talento Humano- Irving Sánchez	Tres Semana
Propuesta de mejora	Presentación del plan de mejora al Directorio de la organización	Reunión vía Zoom	Directorio- Talento Humano	Talento Humano - Irving Sánchez	Una Semana

Elaborado por Sánchez, I. (2020)

Anexo 3. Cronograma de actividades.

Plan de Ejecución de Actividades

Cronograma		Periodo 2019-2020									
Objetivos	Actividades	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Diseño Metodológico	Determinar las fuentes bibliográficas que permiten una metodología adecuada para la organización	X	X								
	Analizar factores que intervienen en la comunicación organizacional	X	X								
	diseño de encuesta para la medición de la comunicación interna		X	X	X						
	Diseñar indicadores que evalúan la comunicación organizacional				X	X	X				
Levantamiento de información	Socialización y sensibilización sobre la comunicación organizacional					X	X				
	medición y valoración de las encuestas aplicadas						X	X	X		
Propuesta de mejora	Sistematizar la información recopilada y analizarla							X	X	X	
	Elaboración de propuesta de mejora									X	X

Elaborado por Sánchez, I. (2020)

Anexo 4. Plan de mejora

PLAN DE MEJORA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

Factores	Actividades	Objetivo	Beneficiarios	Responsable	Nivel de trabajo
Innovación	Crear espacios colaborativos que permitan generar ideas	Promover actitudes positivas hacia el cambio de la organización	Colaboradores de la Organización	CEDOCUT sede Quito/ Talento Humano	Alto
	Apertura a los colaboradores para la creación de proyectos				
	Mejorar los puestos de trabajo de los colaboradores				
Coordinación y planificación por áreas	Coordinar estrategias que permitan la interacción entre áreas para mejora de los procesos	Mejorar la interrelación entre las distintas jefaturas	Colaboradores de la organización	Talento Humano / Jefaturas	Medio
	Trabajo en equipo entre las distintas jefaturas				
	Realizar actividades con las distintas sedes				
Canales de comunicación	Fomentar el uso de herramientas tecnológicas	Mejorar el uso de las herramientas tecnológicas	Colaboradores de la Organización	Área de Comunicación	Alto
	Capacitaciones sobre el uso de medios de información oficiales				
	Implementar correos oficiales para cada colaborador de la organización				
Motivación	Informar sobre los logros personales y grupales	Promover el trabajo colaborativo con los colaboradores	Colaboradores de la Organización	Talento Humano	Medio
	Realizar talleres enfocados al trabajo de los colaboradores				
	Realizar actividades sobre el mejoramiento personal y organizacional				
Liderazgo	Manejar equipos de trabajos rotativos entre las áreas	Mejorar la habilidades de comunicación, confianza y colaboración	Colaboradores de la Organización	Talento Humano/ Jefaturas	Alto
	Fortalecer el desempeño de los colaboradores para mejorar la imagen corporativa				
	Crear estrategias que permita llegar a los objetivos empresariales				

Elaborado por Sánchez, I. (2020)