



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

TEMA

**La comunicación interna en la Unidad de Inventario de una Institución
de Educación Superior.**

AUTORES

Marcos Borja Bertha María

Quizhpe Pesantez Yadira Jhonna

Previo a la obtención del grado Académico de:

MAGÍSTER EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

TUTOR

Ing. Tobed Cabello Jenifer, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Contadora Pública Autorizada, Bertha María Marcos Borja** y por la **Psicóloga Laboral y Organizacional, Yadira Jhoanna Quizhpe Pesantez**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano.

DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Tobed Cabello Jenifer, Mgs.

REVISOR

Ing. Andrea Rodríguez Bustos, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Ing. Zoila Bustos Goya, Mgs.

Guayaquil, a los 27 días del mes de mayo del año 2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, **Bertha Maria Marcos Borja y Yadira Johanna Quizhpe Pesántez**

DECLARAMOS QUE:

El Proyecto de Investigación “**La comunicación interna en la Unidad de Inventario de una Institución de Educación Superior**”, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del artículo profesional de alto nivel del Grado Académico en mención.

LOS AUTORES

Bertha María Marcos Borja

Yadira Johanna Quizhpe Pesántez



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Bertha María Marcos Borja y Yadira Johanna Quizhpe Pesántez**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación Magíster en Gestión del Talento Humano** titulado: “**La comunicación interna en la Unidad de Inventario de una Institución de Educación Superior**”, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 27 días del mes de mayo del año 2024

EL AUTOR/AUTORES

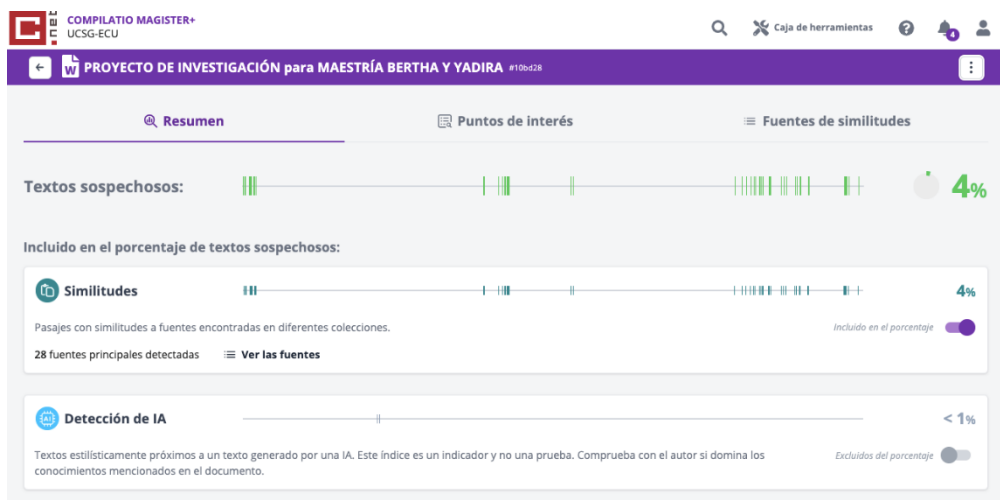
Bertha María Marcos Borja

Yadira Johanna Quizhpe Pesántez



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

INFORME DE COMPILATIO



TEMA: LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA UNIDAD DE INVENTARIO DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

MAESTRANTE/S:

MARCOS BORJA BERTHA MARÍA

QUIZHPE PESÁNTEZ YADIRA JOHANNA

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, IV COHORTE

ELABORADO POR:

ING. TOBED CABELLO JENIFER, MGS.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, por brindarnos la oportunidad de cumplir una meta más en nuestra formación profesional; así como a cada uno de nuestros profesores por impartir sus conocimientos y guiarnos en el proceso de esta investigación, quienes nos incentivaron a concluir esta etapa en nuestras vidas.

**MARCOS BORJA BERTHA MARÍA
QUIZHPE PESANTES YADIRA JOHANNA**

DEDICATORIA

A Dios, por habernos acompañado y guiado en esta nueva meta que nos propusimos;

A cada uno de los miembros de nuestras familias, con profundo amor, por el apoyo incondicional y estímulos brindados, y por infundir en nosotras la responsabilidad que representa el término de este logro.

**MARCOS BORJA BERTHA MARÍA
QUIZHPE PESANTES YADIRA JOHANNA**

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Antecedentes.....	3
1.2. Planteamiento de la investigación	4
1.2.1. Objeto de estudio:	4
1.3. Planteamiento del Problema	5
1.3.1. Formulación del problema	6
1.4. Justificación	7
1.5. Objetivos de la investigación	7
1.5.1. Objetivo General.....	7
1.5.2. Objetivos Específicos	7
1.6. Preguntas de Investigación	8
1.7. Hipótesis	9
CAPÍTULO II.....	11
2.1 MARCO TEÓRICO	11
2.1.1. La gestión de la comunicación	12
2.1.2. La Comunicación Interna como herramienta con valor estratégico empresarial. 13	
2.1.3. Ventajas estratégicas de la comunicación interna.	14
2.1.4. La rentabilidad de la comunicación interna.	14

2.1.5. El Sistema de Comunicación en los equipos de trabajo.	15
2.1.6. La Comunicación Organizacional.	15
2.1.7. La Comunicación Interna. Finalidad y objetivos.....	16
2.1.8. Respuestas a las necesidades de la Comunicación Interna (CI)	17
2.1.9. Comunicación interna y sus dimensiones.	17
2.1.10. Función de la comunicación en las empresas.	19
2.1.11. Barreras que impiden una comunicación eficaz.	20
2.1.12. Solución a las barreras de la Comunicación.	20
2.1.13. La Mentalidad Positiva y su importancia en el Trabajo.	20
2.2.1. Productividad Laboral.	21
2.2.2. Dimensiones de la Productividad Laboral.	21
2.2.3. Claves para la productividad.	21
2.2.4. Beneficios de la productividad en las empresas.	22
2.2.5. La necesidad de ser Productivos.....	22
2.2.6. Limitaciones de la Productividad.	22
2.2.7. Factores que influyen en la productividad.....	22
2.2.8. ¿Qué hallazgos existen sobre las afectaciones de la comunicación interna en la productividad en los procesos?	23
2.2.9. Estrategias de comunicación.....	30
2.2.9.1. Versión Técnica Comunicacional.....	30
2.2.9.2. Mapeo Comunicacional	30
2.2.9.3. Árbol de soluciones	31
2.3. Marco conceptual.....	31
CAPÍTULO III.....	34

3.1 Enfoque.....	34
3.1.1. Enfoque cualitativo.....	35
3.2 Modelo de investigación.....	35
3.3 Alcance del análisis	36
3.4 Población	36
3.5 Validación de instrumentos	37
4.1 Resultado de las entrevistas	39
4.2 Propuesta de mejoramiento para la comunicación interna a una Institución de Educación Superior.....	42
4.3 Estrategia de comunicacional a nivel de una Institución de Educación Superior	48
4.3.1. Aplicación de la propuesta de comunicación interna a nivel institucional	49
CONCLUSIONES.....	58
RECOMENDACIONES.....	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61
APÉNDICES	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definiciones sobre la gestión de comunicación.	12
Tabla 2. Principales debilidades y fortalezas.....	45
Tabla 3. Principales oportunidades y fortalezas.	45
Tabla 4. Versión Técnica Comunicacional de una Institución de Educación Superior. .	50
Tabla 5. Niveles de problema por componente de la VTC. Componente 1.	51
Tabla 6. Niveles de problema por componente de la VTC. Componente 2.	52
Tabla 7. Niveles de problema por componente de la VTC. Componente 3.	53
Tabla 8. Árbol de soluciones referente al componente 1: institucional y social.	55
Tabla 9. Árbol de soluciones referente al componente 2: Comunicacional.	56
Tabla 10. Árbol de soluciones referente al componente 3: Económico y tecnológico...	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Jerarquización de los actores vinculados con la institución.	54
Figura 2. Organigrama funcional de la Dirección Administrativa de una Institución de Educación Superior.....	79
Figura 3. Proceso a seguir en el área de inventario.	80
Figura 4. Proceso a seguir en el área de proveeduría.	81

RESUMEN

El proyecto de investigación se llevó a cabo para analizar la comunicación interna en una Institución de Educación Superior, por lo tanto, fue importante indagar sobre temáticas relacionadas con el tema propuesto en el contexto. Se propuso una guía didáctica como herramienta para identificar y corregir deficiencias en la comunicación, proyecto dirigido a los departamentos que se correlación con el área de proveeduría y la unidad de inventario de una Institución de Educación Superior, por ello, fue importante aplicar la investigación cualitativa, se realizaron entrevistas a directivos y personal administrativo como parte de un enfoque cualitativo para validar la información, también se revisaron publicaciones y proyectos de investigación, y luego se analizó cada parte del contexto para brindar una nueva proyección a la temática planteada. La implementación de una propuesta que incluya herramientas digitales y apoyo estratégico busca fortalecer los canales de comunicación y facilitar posibles cambios. Es por esta razón que el desarrollo de una propuesta mejorará los canales de comunicación, proyecta el uso de herramientas digitales y profundiza apoyo en cuanto al conocimiento y posibles cambios estratégicos, con estos antecedentes expuestos se pretende que la institución logre fortalecer lazos de integración y sobresalir en las gestiones administrativas.

Palabras clave: Comunicación interna, Investigación cualitativa, Institución de Educación Superior, Plan de Comunicación Interna

ABSTRACT

The following project was carried out to analyze internal communication in a Higher Education Institution, therefore, it was important to investigate topics related to the proposed topic in the context. A teaching guide was proposed as a tool to identify and correct deficiencies in communication, a project aimed at the departments that were improved with the supply area and the inventory unit of a Higher Education Institution, therefore, it was important to apply qualitative research, interviews were carried out with managers and administrative staff as part of a qualitative approach to validate the information, publications and research projects were also reviewed, and then each part of the context was analyzed to provide a new projection to the topic raised. The implementation of a proposal that includes digital tools and strategic support seeks to strengthen communication channels and facilitate possible changes. It is for this reason that the development of a proposal will improve communication channels, project the use of digital tools and deepen support in terms of knowledge and possible strategic changes. With this background exposed, it is intended that the institution will be able to strengthen ties of integration and stand out. in administrative procedures.

Key words: Internal communication, Qualitative research, Higher Education Institution, Internal Communication Plan

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación tiene como finalidad involucrar dentro del proceso de comunicación interna del área de proveeduría y la unidad de inventarios a las autoridades, docentes, colaboradores y estudiantes, para optimizar los procesos.

Como antecedente informativo se expone que las Instituciones de Educación Superior deben mantener estrategias de comunicación interna, ya que entre los departamentos el mensaje debe ser emitido y receptado correctamente, de esta manera se puede asegurar que la solicitud y el proceso a seguir concluye exitosamente.

La comunicación interna es uno de los factores que determinan, precisamente, los resultados provocados por las actividades que se realizan en las organizaciones, y en las Instituciones de Educación Superior no es distinto. El tema de investigación desprende una gran gama de aristas que, a su vez, permitieron descubrir situaciones experimentadas como colaboradores, aspectos que no manifestaba una secuencia incorrecta, sin embargo, requieren de mayor importancia, interés y de paso, son mejorables para continuar tras la constante de la excelencia académica.

Como referente se tiene que la comunicación es un medio primordial y este es utilizado por la población para transmitir e intercambiar información entre los sujetos de un corporativo, ya sea interno o externo. Actualmente, el contexto comunicativo ha sobrellevado experimentaciones significativas y acordes a los ámbitos tradicionales. Afirmando la adopción de los medios tecnológicos y digitales, aquellos que se han sumado desde los inicios del siglo XIX hasta la actualidad.

El estudio propuesto pretende recolectar información sobre la comunicación interna en empresas dedicadas a la educación como son los centros educativos, es por ello, que el investigador debe interrelacionar la información con el porcentaje de

efectividad del receptor y ejecutor del proceso, por ende, las diligencias de transmisión se efectúan a través de los medios de comunicación y se centran en mantener informada a la comunidad institucional.

Este trabajo de investigación se conforma de la siguiente estructura:

Capítulo I: Marco Teórico y Conceptual: se establece los conceptos medulares relacionados con el tema objeto de estudio y los abordajes diversos que se han realizado en torno a él; se ofrece un referente que permite comprender la importancia y validez de la investigación, así como los elementos que posibilitan la realización de su estudio, pues la indagación del problema se realiza a partir de conceptos y enfoques que se relacionan con los elementos que conforman el problema.

Capítulo II: Marco Referencial: se presenta estudios similares a nivel local, nacional e internacional. Se ubica específicamente la investigación en el entorno en el que se desarrolla. Se describe la entidad analizada, los cambios culturales que dan lugar al problema planteado; se presentan cifras, estadísticas, entre otros. Se incluye el marco legal.

Capítulo III: Marco metodológico: se encuentran la metodología y tipo de investigación. Se expone, además, el enfoque, las técnicas e instrumentos empleados juntamente con los datos obtenidos, tanto cualitativos como cuantitativos, variables de la investigación, operacionalización de las variables, enfoque (cualitativo, cuantitativo, tipo de estudio (exploratoria, descriptiva, analítica, documental, entre otras), métodos (inductivo o deductivo), técnicas de recopilación de la información (encuestas, entrevista, focus group, entre otros), procedimientos (describir los pasos, las etapas, la población, la muestra, como se determinó la muestra).

Capítulo IV: Propuesta de Intervención, estrategias, productos, soluciones tecnológicas, aplicaciones técnicas. se formuló la propuesta del trabajo de investigación, con el fin de dar una solución tentativa al problema planteado. Se detallan las conclusiones y recomendaciones obtenidas luego del proyecto de investigación. Se realizó la descripción del modelo, o programa, estrategia, solución tecnológica, y fundamentación de su pertinencia, factibilidad y utilidad.

1.1. Antecedentes

Partiendo del contexto que plantea la UNESCO en el año 2005, mencionó que la sociedad de la información adquiere significado cuando promueve el desarrollo de sociedades del conocimiento. Haciendo énfasis la revolución industrial, desarrollo tecnológico y la etapa de la mundialización, es por ello, que la UNESCO considera la construcción de las sociedades del conocimiento, lo cual posibilita implementar el avance tecnológico integrando el factor económico y social (Dubois y Cortés, 2005).

En relación con la perspectiva teórica y operativa, hay que considerar que la comunicación organizacional a nivel institucional instaura factores fundamentales para maniobrar el régimen de organización social, conforme a las herramientas de uso y a los componentes clave en el campo de desarrollo y mantenimiento.

De acuerdo con lo que publica Kreps (1995), realizó la descripción del proceso que posibilita a los miembros de una organización recabar información pertinente, en torno a la organización seleccionada y los posibles cambios que se acontecen internamente.

Esta investigación se realizó en un Centro Educativo de Educación Superior, como referencia la Unidad de Inventarios, donde se averiguó y se determinó el nivel de comunicación interna y organizacional; para esto se estudió una muestra probabilística de 20 colaboradores.

El método empleado en la investigación en curso es de tipo cualitativa, ya que, trata de recopilar información teórica para luego ser analiza y descrita en el contexto. Por lo tanto, el cumplimiento investigativo se basará en una investigación de tipo descriptiva, ya que se tomarán como ejemplo las fuentes primarias y secundarias, y posteriormente realizar la debida argumentación, cabe mencionar que, en caso de considerar datos numéricos, estos no son tabulados por el autor, más bien son tomados como referencia para ser expuestos en el documento, únicamente el investigador tiene la capacidad de validar información referente a entrevistas.

El desarrollo de la investigación, se interesa en cumplir con las indagaciones pertinentes sobre la problemática planteada, la cual, contextualiza que la comunicación interna se encuentra encarecida a nivel de una institución de educación superior, por lo tanto, es posible que los procesos de gestión no sean eficientes en calidad y tiempo empleado. Finalmente, el desarrollo del contenido de la investigación en curso se planteó con la descripción de datos secundarios, partiendo de la estadística existente de investigaciones publicadas, gráficos de barras y pasteles, y datos porcentuales referenciados del resultado obtenido de la encuesta aplicada. Cumpliendo con el mencionado desarrollo investigativo se puede emplear estrategias de solución para erradicar la problemática de comunicación interna que asecha a la institución de educación superior.

1.2. Planteamiento de la investigación

1.2.1. Objeto de estudio:

Como orientación pertinente se plantea realizar un análisis exhaustivo en el área denominada unidad de inventarios, quien depende internamente de la Dirección Administrativa de las instituciones educativas de educación superior. El objetivo de esta estrategia es indagar sobre problemáticas que hacen que dicho departamento presente

déficit en cuanto a la comunicación interna de las organizaciones u empresas. Es por ello, que la investigación enfoca centrarse en difundir los canales comunicativos para la obtención de mejores resultados en cuanto al nivel de eficiencia de los procesos de gestión del departamento y sobre todo reiterar la comunicación interna a través de la implementación de herramientas informáticas comunicativas.

Campo de acción: como antecedente se tiene que las áreas de inventario de los centros de educación superior forman parte de las direcciones administrativas en conjunto con la unidad de proveeduría, unidad de uso correspondiente para las diversas áreas académicas y administrativas de la mencionada área de investigación.

Estas unidades administrativas, disponen de bienes muebles e inmuebles que han sido adquiridos y/o recibidos para facilitar y contribuir a su funcionamiento (Unidad de Inventarios y Unidad de Proveeduría). El registro y control de estos bienes está a cargo de la Unidad de Inventarios que, apoyándose en los procedimientos y políticas previamente definidos, le permitirá brindar a los usuarios internos un servicio de apoyo eficiente contribuyendo de esta manera a lograr los objetivos institucionales.

Por tal motivo, el campo de estudio se basa en la comunicación intradepartamental e interdepartamentales en el funcionamiento de los procesos de la institución de educación superior. Es decir, la relación de comunicación en la unidad de inventarios entre sí, y con otros departamentos.

1.3. Planteamiento del Problema

Para Puerto (2010), a nivel mundial la comunicación interna se basa en los ejes fundamentales para el dominio de los retos ante la expansión de las industrias, lo que se denomina, globalización, competitividad y calidad. Ante el contexto expuesto la visión empresarial (industrial) y hay que considerar la sustentación de los paradigmas

administrativos, económicos y productivos, los cuales han marcado el accionar comunicativo de los corporativos desde el siglo XIX. Cabe mencionar que hay que involucrar la cultura, comunicación e identidad en el eje institucional.

En el área de proveeduría y la unidad de inventarios de una Institución de Educación Superior en la provincia del Guayas, ciudad Guayaquil se ha detectado la falta de comunicación interna entre los departamentos en mención, por ende, los procesos a seguir no funcionan correctamente, y es por ello que se identifica como déficit comunicativo.

La comunicación interna en una Institución de Educación Superior se especifica como el resultado ante los requerimientos que se producen a diario, como controversia identificada de la mencionada institución, los colaboradores no mantienen vínculos fuertes en lo que respecta a la comunicación, por lo tanto, es necesario proponer estrategias comunicacionales para actualizar la unidad organizacional y poder cumplir los objetivos planteados.

En caso de tomar acciones estas se deben relacionar con los problemas, finalmente las estrategias a utilizarse mejorarán la falta de comunicación interna, afectará significativamente el funcionamiento de la empresa y su nivel de productividad. Ante los problemas identificados, es necesario determinar las estrategias más comunes que se implementan para una adecuada comunicación. Esto puede beneficiar a la empresa a través de una buena formación, competitividad y rentabilidad.

1.3.1. Formulación del problema

Al cumplir con el análisis de la investigación, el problema surge por la falta de comunicación de los departamentos en función con el área de proveeduría y la unidad de inventario de una Institución de Educación Superior, por lo tanto, el contexto investigativo declara que, al no contar con un plan de comunicación interna, no se define con exactitud el proceso que debe ejecutar cada área, por ende, surgen problemáticas de

incumplimiento de actividades e ineficiencia de las gestiones administrativas, este tipo de desagradados no demandan calidad a nivel de un establecimiento educativo.

1.4. Justificación

El principal objetivo del estudio fue abordar los contrastes comunicacionales que enfrenta la comunidad educativa como modelo que se llevó a cabo con otros sectores de las instituciones de educación superior en la ciudad de Guayaquil, lo que será un ejemplo para otras universidades a nivel regional y próximamente incluso para otro tipo de empresas proveedoras.

La motivación se centró en el estudio de los departamentos de proveeduría e inventario, cuando se encontró que el nivel de eficiencia era baja debido a factores que estaban fuera de su área de control, pero por las siguientes razones, los investigadores intentaron integrar la comunicación en la implementación del proceso.

El factor social es la mejora de la comunicación interna e interestructural, no se desperdician recursos, se mejora la eficiencia y se crean beneficios para la organización. Por otro lado, la relevancia e importancia de la ciencia radica en la recopilación de datos, entrevistas y estadísticas, cuyos resultados pueden mejorar la comunicación interna.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo General

Analizar la incidencia de la comunicación interna en el nivel de productividad de los procesos de la Unidad de Inventarios de la Institución de Educación Superior.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Sintetizar referencias conceptuales relevantes sobre la comunicación interna y su influencia en la productividad en áreas de soporte de instituciones educativas.

- Analizar la situación actual de la comunicación interna de la Unidad de Inventarios en la Institución de Educación Superior mediante técnicas mixtas.
- Establecer un marco metodológico que permita analizar la incidencia de la comunicación interna en el nivel de productividad de la Unidad de Inventario en la Institución de Educación Superior.
- Diseñar un plan de mejora de comunicación interna que contribuya a elevar la eficiencia de los procesos internos de la Unidad de Inventarios en la Institución de Educación Superior.

1.6. Preguntas de Investigación

¿Cuál es la importancia de analizar la incidencia de la comunicación interna en el nivel de productividad de los procesos de la Unidad de Inventarios de la Institución de Educación Superior?

(Referencial) ¿Qué factores hemos encontrado sobre las afectaciones de la comunicación interna en la productividad en los procesos internos de la unidad de inventario de una Institución de Educación Superior?

(Metodología) ¿Cuál es el marco metodológico para analizar como la comunicación interna afecta la productividad en los procesos internos de la unidad de inventario de una Institución de Educación Superior?

(Propuesta) ¿Qué factores se considerarán para una propuesta de plan de mejora de la comunicación interna que influya en la elevación de la productividad en los procesos internos de la unidad de inventario en una Institución de Educación Superior?

1.7. Hipótesis

¿Cuáles son los desaciertos que presenta la comunicación interna en la unidad de inventarios mencionada de dicha sección educativa que afectan los procesos internos?

La falta de comunicación efectiva en la Unidad de Inventarios, provoca una baja productividad en el mismo, el cual repercute en todo el desenvolvimiento de la Institución de Educación Superior.

Por tanto, lo que se busca resolver este problema es elaborar estrategias, mejorar la comunicación y crear un producto con recomendaciones para las autoridades, y que se pueda utilizar para que mejore la comunicación, tanto en la Unidad de Inventarios como la productividad de toda la Institución universitaria.

Un mejor funcionamiento del flujo horizontal y la interrelación entre las jefaturas de nivel medio mediante la comunicación interna influirán positivamente en la productividad de los procesos internos de la Unidad de Inventario en la institución universitaria.

Para lo cual, se necesita la implementación de nuevas plataformas o sistemas informáticos. El personal interno y externo necesitan un medio innovador que funcione como un centro de comunicación, de tal manera que les permita conectarse con todos los elementos que alimentan y respaldan los procesos para lograr un adecuado manejo interno.

Limitaciones de la investigación: Durante el cumplimiento del contexto, el principal obstáculo fue encontrar investigaciones actualizadas o enfocadas en las áreas que se mencionan.

Delimitación teórica: Precisar únicamente en el campo de la comunicación interna y haciendo referencia las áreas de proveeduría y unidad de inventario.

Delimitación conceptual: Argumentación del objeto de estudio y proporción de definiciones para acotar el alcance de la investigación.

Delimitación espacial: La investigación se referenció en una Institución de Educación Superior a nivel de Ecuador, localidad Guayaquil.

Delimitación temporal: En el lapso de cuatro meses se ejecutó la mencionada investigación.

CAPÍTULO II

2.1 MARCO TEÓRICO

Actualmente el escenario empresarial ha demostrado un notable cambio donde las organizaciones están cultivando una cultura avanzada y sustentada en la comunicación interna. De forma general, la gestión de este elemento es parte importante y considerado un factor de éxito de las empresas en un entorno competitivo como el que se vive hoy en día (Delgado, 2023).

Acercas de este aspecto, García (1998), expresó que antes de la comunicación está la personalidad. La personalidad es la organización integrada y dinámica de las cualidades físicas, mentales, morales y sociales del individuo que se manifiestan en el intercambio de vida social. Por lo cual, la comunicación se convierte en una constitutiva de la personalidad, misma que puede afirmarse tanto de las personalidades individuales como de las sociocorporativas (p.89).

Por otro lado, existen opiniones en las cuales se expresa que la gestión de una empresa moderna orientada a la excelencia no puede sustraerse al hecho indudable de que gran parte de sus activos más valiosos son los intangibles. Entre los que se destaca la confianza, las relaciones, la empatía, etc. elementos que están directamente relacionados al factor humano y que a través de ellos la comunicación interna rebasa el contenido clásico de actitudes y comportamiento organizacional (Del Pulgar, 1999. p. 60).

Simultáneamente, Jiménez (2019) explicó que la comunicación interna es el conjunto de los esfuerzos orientado a la motivación del equipo de trabajo, vinculándolo a la empresa. En consecuencia, la comunicación dirigida al cliente interno, es decir a los empleados, se determina por interrelación que se desarrolla entre el personal y la empresa.

Un trabajador, para Del Pulgar (1999) será un excelente portavoz de la empresa si posee con la información necesaria y si este a su vez, se identifica plenamente con la cultura de la organización.

2.1.1. La gestión de la comunicación

De acuerdo con las afirmaciones de los autores Martín et al., (2019), la gestión de la comunicación se correlaciona con un instrumento, y este, a su vez, construye y mantiene la imagen necesaria para consolidar la reputación necesaria para el corporativo en funcionamiento. También ayuda a compartir mensajes claros y precisos, se consolida con el público se adapta a distintos entornos, además de incluir a la era digital. Es por ello, que es importante afirmar el papel decisivo en la toma de decisiones trascendentales y asume consecuencias sobre los objetivos organizacionales.

Tabla 1
Definiciones sobre la gestión de comunicación.

Aspecto	Análisis
Proceso estratégico	Estas definiciones enfatizan que la gestión de la comunicación es un proceso estratégico. Por tanto, no se trata de una serie de acciones aisladas, sino de un enfoque de comunicación planificado y reflexivo.
Planificación y coordinación	Se mencionó la importancia de planificar y coordinar las actividades de comunicación. Esto significa establecer objetivos claros, identificar audiencias objetivo y elegir conscientemente mensajes y canales apropiados.
Objetivos organizacionales	Es importante enfatizar que la gestión de la comunicación debe estar en línea con los objetivos más amplios de la organización. Esto significa que la comunicación no es utilizada con fines personales más bien en beneficio de la organización o corporativo.
Relaciones con audiencias claves	Enfatizan la importancia de construir y mantener relaciones efectivas con audiencias internas y externas clave. Esto resalta el papel esencial de la comunicación en la gestión de las relaciones con las partes interesadas.
Selección de mensajes y canales	Esto refleja la necesidad de seleccionar mensajes clave y canales de comunicación adecuados. Esto significa que no se trata sólo de lo que se comunica, sino también de cómo se comunica.

Evaluación y medición	Destacaron la importancia de evaluar y medir los resultados. Esto significa que la gestión de la comunicación necesita un ciclo constante de revisión y ajuste para garantizar la eficacia de la estrategia de comunicación.
Posicionamiento institucional	Crear y mantener una imagen positiva y buena reputación como principal resultado de la gestión de la comunicación, que fortalezca el posicionamiento de las instituciones. Enfatiza el impacto directo de la comunicación en la percepción pública de una organización.

Martín et al., 2019

2.1.2. La Comunicación Interna como herramienta con valor estratégico empresarial.

De acuerdo con Pintado y Sánchez (2017) en lo que va de la historia, la comunicación interna en una empresa se empleaba en un solo o único sentido, vertical. Hoy al hablar de comunicación interna ascendente o descendente resulta anacrónico y desfasado.

Por cuanto, la comunicación interna es una de las principales herramientas con las que toda empresa cuenta para transmitir sus valores, visión, objetivos entre sus empleados. De ello depende la medida en que el personal se alinea a la estrategia corporativa y que los equipos sean los suficientemente productivos y efectivos para alcanzar los objetivos organizacionales (Pintado y Sánchez, 2017).

En cambio, para Artal (2017) la principal característica de un sistema informativo bidireccional entre la jefatura y las subunidades es tener en cuenta las singularidades específicas de cada personal o el personal en general.

La comunicación interna es una herramienta con un alto valor estratégico, de múltiples beneficios organizacionales si se administra e incorpora eficazmente.

2.1.3. Ventajas estratégicas de la comunicación interna.

Las empresas comprenden la importancia estratégica de las nuevas tecnologías en redes sociales corporativas, recursos que maximizan el potencial de la comunicación interna que permiten motivar a sus empleados, mantenerlos informados de los éxitos y fracasos asegurando así lo que comprende el logro de los objetivos. Para Pintado y Sánchez (2017) las principales ventajas de comunicación interna son:

- Facilitar a los empleados el conocimiento estratégico corporativo haciendo más fácil su alineamiento.
- Procurar el entendimiento de las decisiones y la colaboración entre áreas favoreciendo la cohesión y transparencia de los procesos.
- Elevar el engagement de la plantilla con el proyecto general de la empresa.
- Eliminar los obstáculos en el flujo informativo de la comunicación, minimizando los rumores que generan desconfianza.
- Mejorar el clima laboral aumentando la motivación y la productividad.
- Construir una experiencia laboral óptima.

2.1.4. La rentabilidad de la comunicación interna.

Para mejorar la competitividad de toda empresa es necesario invertir en comunicación interna por la razón de que los colaboradores van primero que los clientes. Ellos tratan e interactúan con los clientes y saben cómo deben ser tratados (Zapata, 2017).

Sin embargo, en países como España no se cuenta con un área de comunicación interna. La principal razón es la falta de presupuesto, la crisis política, empresarial, o simplemente que la organización tiene otras prioridades (Zapata, 2017).

Lo que es claro es que son muchos los beneficios que aporta la gestión de la comunicación interna. Como herramienta diseña políticas, ejecuta planes, promueve la coordinación y mejora el entendimiento entre los colaboradores.

2.1.5. El Sistema de Comunicación en los equipos de trabajo.

El máximo nivel de desempeño en los equipos de trabajo se logra con un buen liderazgo. El cual, se ha de implementar de forma adecuada a un sistema de dirección con el que la comunicación y la transmisión de los objetivos sea suficientemente efectiva para alcanzar los objetivos en cada uno de los departamentos y por ende de la empresa (Martínez, 2022).

Estos sistemas de comunicación, según Martínez (2022), son fundamentales porque permiten mejorar las condiciones de trabajo en cualquier área de una empresa y logra una mayor motivación en los trabajadores. En consecuencia, la comunicación interna es una herramienta que cada día obtiene más importancia a nivel gerencial, ya que logra que los empleados se sientan integrados en la organización.

A manera de reflexión las habilidades de comunicación, de acuerdo con Hilario (2022), que la clave en las empresas actuales, no se implantan a la fuerza ni se ensañan a toda costa, porque existen componentes innatos y otros se aprenden con el día a día. Es decir, las habilidades de comunicación se practican y mejoran.

2.1.6. La Comunicación Organizacional.

La comunicación organizacional se da naturalmente en toda organización, sin importar su tipo o tamaño y en consecuencia es inconcebible imaginar una empresa sin comunicación. De manera que la comunicación organizacional se entiende como el conjunto de técnicas y actividades orientadas a proporcionar y apresurar la creciente de mensajes que se transmiten en el interior de un corporativo y también, puede influir en

las opiniones, actitudes y conductas de los usuarios internos y externo de la organización; con la finalidad de que este último precepto se cumpla logrando cumplir con sus objetivos (Peña y Perdomo, 2017).

2.1.7. La Comunicación Interna. Finalidad y objetivos.

La Comunicación Interna (CI) se define como las herramientas tecnológicas como gestoras de medios de comunicación en función para un corporativo de distinta índole para incursar las estrategias de lazos laborales y de cumplimiento organizativo, con este antecedente, se cumplen las relaciones de trabajo o en su efecto, promover la cohesión interna y su rendimiento (Puchol, 2007).

De acuerdo con Puchol (2007) entre los principales objetivos de la Comunicación Interna se destacan:

1. Propagar y fortalecer los valores de la cultura organizacional de un corporativo.
2. Beneficiar la individualización de los empleados de un corporativo.
3. Ser parte de la consolidación de gestión de calidad de la empresa.
4. Compartir altos niveles de eficiencia en cuanto a la entrega del mensaje sobre las estrategias que se relacionan con las políticas en instituciones o corporativos.
5. Informar todos los acontecimientos que se suscitan en la empresa, de esta manera se informa y se corrigen falencias a futuro.
6. Contar con la iniciativa de crecimiento en cuanto a la firmeza del compromiso y entrega de parte del personal administrativo y directivos para gestionar diversas actividades.
7. Lograr que la empresa mantenga lazos de confianza desde la gerencia hasta la partida administrativa con el fin de brindar excelentes gestiones de comunicación interna sin obstrucciones, ni intermediarios a fin de adoptar medidas colaborativas.

2.1.8. Respuestas a las necesidades de la Comunicación Interna (CI)

Toda persona que conforma una organización debe responder a dos preguntas que son claves en el desarrollo y aplicación de una buena comunicación interna. La primera corresponde a ¿Qué información necesita para su trabajo?, y la segunda ¿Qué información sobre lo que hace esta persona e información para que los demás puedan hacer o cumplir? Esta última se refiere a las instrucciones, ordenes, datos, tareas, etc (Gaspar, 2007).

Una buena gestión de CI, según Gaspar (2007) alcanza un objetivo básico: cubrir las necesidades de comunicación en los individuos o grupos que conforman la organización. En tal sentido, la comunicación es vital tanto para los empleados como para los altos mandos

2.1.9. Comunicación interna y sus dimensiones.

De acuerdo con Gaspar (2007) la comunicación interna en sus acciones concretas, está orientada al conjunto de la organización o solo a un pequeño ámbito. Desde el elemento dimensión se encuentran las siguientes clasificaciones:

- Comunicación interna corporativa: aquella que integra o está dirigida al conjunto de personas de la organización.
- Comunicación interdepartamental: aquella que pone en comunicación las diversas áreas, unidades o departamentos de la organización.
- Comunicación horizontal o transversal: aquella que encadena las diferentes actividades de un proceso de la organización.
- Comunicación intradepartamental: es aquella que se produce dentro de una misma área, unidad, o departamento de trabajo.

Instrumentos y método para la mejora de la comunicación.

Para Gaspar (2007) existe un abanico de opciones, instrumentos y medios que pueden usarse en comunicación interna, sea para incluirlos en un Plan de Comunicación, o para la puesta en marcha de un objetivo en específico, respecto a necesidades concretas.

Son diversos los instrumentos de mejora de la comunicación interna cuyos objetivos, alcances, etc. contribuyen en la gestión de los gestores de un plan de comunicación.

Gaspar (2007) determinó los siguientes mecanismos:

- Tabla de anuncios: Dirigida a todos los empleados.
- Manual de Procedimientos: Dirigida a todos los empleados.
- Manual de Acogida: Nuevas incorporaciones.
- Periódico de la empresa: Dirigido a todos los empleados.
- Cuadernos Técnicos: A empleados, clientes, proveedores.
- Catálogos: Dirigido al mercado, sociedad, instituciones, etc.
- Cartas del presidente: Dirigido a los empleados de la empresa.
- Comunicados Generales: Dirigido a los empleados.
- Comunicados Sectoriales: Empleados, áreas específicas.
- Informe Interdepartamental: Empleados, cuadros, mandos, etc.
- Dossier de Información: Clientes, sectores, mercado y empleados.
- Material audiovisual de la empresa: Dirigido a los empleados, mercado e instituciones.

Como medios, Gaspar (2007) expresó que quienes gestionan un plan de comunicación pueden escoger entre las siguientes opciones:

- Entrevistas: Dirigido a la sociedad o mercado, y a los empleados.
- Cuestionarios: Clientes y trabajadores.
- Reuniones: Enfocado a los empleados.

- Presentaciones: Grupo de empleados, grupos externos como clientes, proveedores, etc.
- Seminarios: Grupo de empleados, ámbitos expertos como expertos, clientes, etc.
- Actividades de formación: Orientado a los empleados.
- Línea Directa: Dirigido a los empleados.
- Internet, herramientas de internet y videoconferencia: Dirigida a los empleados.

2.1.10. Función de la comunicación en las empresas.

De acuerdo con Bencomo et al., (2022), mencionaron que, la comunicación permite el buen funcionamiento en una organización a nivel interno y externo, aspecto que cumple una serie de funciones. Dicho lo anterior, los autores expresaron que las principales funciones de la comunicación en las empresas son:

- Control: Permite controlar el comportamiento individual. Las organizaciones poseen jerarquías de autoridad que deben regirse los empleados.
- Motivación: Esclarece a los empleados en el desempeño de sus funciones y lo que deben hacer para optimizar su rendimiento. Establecer metas específicas, retroalimentan el alcance hacia la meta, reforzando el comportamiento deseado incitando a la motivación, razón por lo cual es necesaria una óptima comunicación.
- Expresión emocional: Los empleados observan su trabajo como un medio de interactuar con los demás, por el transmiten fracasos, así como sus satisfacciones.
- Información: La comunicación constituye una ayuda importante en la solución de problemas, definiéndose como un facilitador en la toma de decisiones; brindando alternativas ante escenarios que se puedan presentar.

2.1.11. Barreras que impiden una comunicación eficaz.

Según Zapata (2020), existe una serie de factores que pueden interferir en una comunicación eficaz en el lugar de trabajo. Estas pueden atribuirse al género, barreras culturales, tono y lenguaje corporal, su cerebro siendo regido por emociones, ruidos externos, etc.

2.1.12. Solución a las barreras de la Comunicación.

Con base en las barreras antes descritas y que generalmente se presentan en un ambiente organizacional durante el proceso de comunicación, Pérez et al., (2013) detallaron las siguientes respuestas:

a) Para las barreras físicas, se sugiere utilizar diferentes canales que aseguren la información a transmitir, a fin de que esta llegue de manera correcta y completa.

b) Antes las barreras intelectuales: Adecuar a la cultura a interlocutores, con palabras sencillas y de fácil entendimiento.

c) Ante las barreras psicológicas: Incentivar un ambiente donde aumente la confianza entre los interlocutores, aceptando de forma positiva las opiniones o discrepancias a la propia.

2.1.13. La Mentalidad Positiva y su importancia en el Trabajo.

Ser positivo en el lugar de trabajo no puede ser un tema subrayado. La positividad está ligada a los elementos de éxito dentro del entorno de trabajo como la ganancia, la productividad y la satisfacción. La positividad aumenta la productividad, generando beneficios globales a quienes conforman la organización. Las grandes empresas han descubierto que, si sus empleados se mantienen felices, comprometidos y positivos, sus resultados aumentan (Zapata, 2020).

2.2.1. Productividad Laboral.

De acuerdo con Gutiérrez (2010), la productividad es el resultado de la utilización de los recursos para la generación de óptimos resultados.

La productividad es la integración de los diferentes factores que se unen en un lugar de trabajo (Bain,1985).

Para Javier y Gómez (1991) la productividad hace referencia a producir lo que la empresa requiere y ejecutarlo sin la necesidad de ampliar el factor económico (pág.32).

2.2.2. Dimensiones de la Productividad Laboral.

De acuerdo con lo que expone Gutiérrez (2010), la producción laboral se representa a partir de los siguientes factores: eficacia, efectividad y eficiencia.

Al mismo tiempo, la eficiencia es la relación entre los resultados alcanzados y los recursos utilizados. Así, la eficiencia se refiere a la capacidad de utilizar la menor cantidad de recursos para lograr el efecto deseado después de realizar una determinada acción (Gutiérrez, 2010).

2.2.3. Claves para la productividad.

Javier y Gómez (1991) mencionaron que en un determinado grado estratégico es de interés incrementar la productividad bajo los siguientes escenarios:

- a) Cantidad de bienes o servicios entregados o prestados.
- b) Calidad del producto, bien o servicio.
- c) Oportunidad en la entrega.
- d) Costos en la producción de bienes o servicios.
- e) Seguridad del sistema.
- f) Moral.

2.2.4. Beneficios de la productividad en las empresas.

Capriotti (2009), demostró que la productividad aumenta e impacta positivamente cuando intervienen alguno de estos actores: a) Empleados, b) empresas, c) consumidores, d) gobierno y e) el país.

2.2.5. La necesidad de ser Productivos.

Para Beltrán (2002) la productividad genera y propicia el crecimiento de las instituciones y de las personas que la conforman, por ello es importante tomar en cuenta la necesidad de adaptar, la necesidad de aprender y la necesidad de desarrollarse. Estos elementos garantizan el crecimiento de la empresa y de sus integrantes.

2.2.6. Limitaciones de la Productividad.

Son diferentes los aspectos que causan o producen limitaciones en el incremento de la productividad. Bajo la preocupación por crear y mantener un clima laboral propicio, son algunos escenarios donde existe un diseño engorroso y poco claro que interfieren en los procesos productivos. Por lo que las estructuras orgánicas suelen poseer demasiados niveles jerárquicos que limitan la productividad (Bain, 1985).

2.2.7. Factores que influyen en la productividad

Según el autor Prokopenko (1989), hace mención en su investigación sobre los factores de influencia en torno a la productividad de los trabajadores dentro de un ambiente laboral están divididos en dos tipos, como son los factores internos y externos.

Se entiende por factores internos, aquellos aspectos controlables o elementos duros y blandos sensibles a la modificación. Entre los que se destaca: productos, planta, equipo, etc. Y como blandos, las personas, la organización, los sistemas entre otros (Prokopenko, 1989).

Como factores externos o no controlables, Prokopenko (1989) señaló que estos elementos poseen un bajo control de la entidad, pero que su repercusión en la productividad es directa. Dichos factores se subdividen en ajustes estructurales (afecta a la productividad, el desarrollo económico y social); recursos naturales, como la mano de obra, energía, materia prima, etc. y la Administración Pública e Infraestructura.

Una vez que se ha revisado los aspectos más importantes a nivel teórico – conceptual, a continuación, se revisarán las contribuciones científico – académico que sustentan el desarrollo del presente documento.

2.2.8. ¿Qué hallazgos existen sobre las afectaciones de la comunicación interna en la productividad en los procesos?

Para Gustafsson et al., (2018) la parte más crítica e importante de una organización son los empleados. Pensamiento que determina si un empleado está bien informado, es un empleado productivo.

Investigaciones anteriores presentan que los avances hacia un lugar de trabajo digitalizado crean nuevas oportunidades para que las organizaciones gestionen su comunicación interna. Los estudios analizan la intranet y el correo electrónico y cómo estas herramientas de comunicación digital están cambiando la forma en que se comunica y transfiere la información interna. (Gustafsson, Stark y Áman, 2018).

Las redes sociales son otra herramienta de comunicación digital identificada que las organizaciones han implementado para su comunicación interna. La oportunidad de interacciones entre los diferentes niveles de la jerarquía organizacional se incrementa con la implementación de estas herramientas de comunicación digital. Aunque, muchos estudios muestran que la información tiende a atascarse cuando llega a los mandos intermedios y la información tiende a filtrarse antes de llegar a los trabajadores

operativos, para Gustafsson, Stark y Áman (2018) existen datos que también analizan la importancia de la comunicación tradicional cara a cara y cómo se utiliza como herramienta de comunicación.

Un hallazgo importante de Gustafsson et al., (2018) fue que la comunicación interna digital actúa principalmente como un complemento de la comunicación cara a cara. Las herramientas de comunicación digital no se han implementado en la medida en que excluya por completo el contacto personal. La actitud de los empleados hacia las herramientas de comunicación digital depende en gran medida de su necesidad de comunicación cara a cara y de si la situación es simple o compleja.

Aunque, los autores han encontrado que las herramientas de comunicación digital que contribuyen a la interactividad entre los empleados de una organización tienen el mejor efecto en el flujo de comunicación. Se muestra que las herramientas de comunicación digital, como las redes sociales, contribuyen con la interacción, lo que conduce a un flujo de comunicación funcional en toda la jerarquía organizacional. Sin embargo, la intranet y el correo electrónico no contribuyeron a la interactividad en la misma medida que las redes sociales (Gustafsson et al., 2018).

De acuerdo con Vivas y Saavedra (2019) la comunicación interna en todas sus formas y clasificaciones fueron recolectados a partir de dos cuestionarios estructurados, donde se evidenció que la calidad de la gestión administrativa estaba orientada a planificar, organizar, integrar, direccionar y controlar cada uno de las instancias que lo conforman. Con el desarrollo del trabajo se constató que la comunicación interna si se relacionaba con la calidad en la gestión administrativa en el Liceo Técnica Amelia Courbis. Los resultados demostraron que la relación entre estas variables es horizontal. Por lo cual los autores recomendaron, tomar en cuenta la información que se desprende de la red de

comunicación, elemento que posee un significado preponderante en el desarrollo de las interacciones y relaciones humanas.

Otro escenario a través del cual se presenta la contribución de Castro et al., (2023), que tuvo como objetivo proponer la correlación entre el desempeño laboral y la comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis, Lima, 2016. Los primeros resultados evidenciaron que existe correlación entre las variables, además, presenta un alto nivel de correlación. Concluyendo que el desempeño laboral tiene una alta correlación con la comunicación interna en la PNP del Distrito de San Luis, Lima, 2016.

Si de estrategias se trata, en lo que concierne a la comunicación interna Egas y Yance (2018), demostraron que, en una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil, que no contaba con destrezas referentes a la comunicación interna para transmitir el mensaje y poder fortalecer las gestiones el contacto entre los departamentos y la relación del personal que labora, es por ello que la atmósfera predilecta para desarrollar estrategias de comunicación interna para mejorar y mantener la imagen de la empresa. La propuesta se basa en estrategias y acciones específicas que contribuirán al logro de las metas del programa, con el objetivo de eliminar las brechas identificadas y no solo promover una comunicación efectiva, sino también crear una comunicación efectiva que oriente el desarrollo de soluciones adecuadas. Tolerancia y ambiente positivo para lograr la óptima satisfacción laboral entre los empleados de la organización.

Por su parte Castro y Díaz (2021), expresaron que, en el marco empresarial, la innovación, desde diferentes perspectivas, es un fenómeno necesario para la supervivencia a largo plazo de las empresas. Este estudio investiga su relación con la innovación y la cultura corporativa desde la perspectiva de la comunicación interna y su impacto en el bienestar organizacional. Los resultados preliminares muestran que forma

un área importante de gestión estratégica en el ecosistema de innovación, influyendo en la identidad de la fuerza laboral, la lealtad, la creatividad, la productividad, el bienestar y la felicidad, la difusión del conocimiento y la legitimación del liderazgo. Vincular una gestión eficaz de la comunicación interna con un rendimiento superior en innovación tiene sentido práctico. Todo ello confirma que la comunicación interna como estrategia de gestión basada en un sistema bidireccional y creando un clima organizacional positivo que promueva la felicidad de los empleados contribuye al desarrollo del ecosistema de innovación organizacional.

La contribución de Slijepčević et al., (2015) enfatizaron su estudio en la comunicación interna y su impacto en los empleados y la eficiencia organizacional. Los autores mostraron los resultados sobre comunicación interna realizada en la compañía de seguros Dunav osiguranje. El problema surgió por la necesidad de mejorar internamente las comunicaciones en busca de mejorar la eficiencia debido a los rápidos cambios tecnológicos y demandas del mercado. Mediante una encuesta aplicada a 255 usuarios de todas las unidades organizativas de Dunav osiguranje se confirmó la importancia y relevancia de la comunicación en los procesos de la empresa, empleados y su impacto en la eficiencia flujo de trabajo.

Ahora bien, con respecto a la productividad, Piedra et al., (2022) explicaron que para que un equipo sea eficaz, los empleados deben sentirse motivados e incluidos en la organización. Al determinar el componente este permite alcanzar la productividad, es mantener bien informados a todos los miembros, lo que incluye conocer la empresa, su misión, filosofía, valores, o estrategias, debes sentirte parte de la organización y estar dispuesto a dar todo de ti por ella, esto reduce la incertidumbre y elimina los rumores, permitiendo que los mensajes de la empresa se difundan.

En el estudio Piedra et al., (2022) afirmaron que los factores que inciden en aspectos comunicativos determinan el éxito o fracaso de las organizaciones. Destacando que la relación entre los empleados, la gestión de la empresa y de los distintos departamentos es muy importante para crear líneas efectivas de productividad. Por tanto, la comunicación debe ser un medio eficaz para transmitir noticias, sugerencias, pedidos, formación y promover un ambiente confortable que permita socializar y motivar a los empleados a través de medios personales o electrónicos, creando una identidad que fomente la confianza de los empleados en la organización. La productividad y el desarrollo de habilidades de innovación de los empleados para sobrevivir y prosperar en el mercado requieren evitar detalles técnicos al comunicar o comprender la retroalimentación. Todos los miembros de la organización deben ser respetados y apoyados para tener confianza y credibilidad.

Si bien la productividad es la habilidad para producir cualquier objeto por medio de energía (López, 2012). Este elemento está relacionado con el clima organizacional, con el ambiente laboral y con la comunicación interna en una organización.

De lo anterior, Charry (2018), presentó los resultados de una investigación que se llevó a cabo en el 2016 en un organismo público. Cuyo objetivo principal fue establecer la correlación entre comunicación interna y clima organizacional. Los antecedentes numéricos demuestran la coexistencia de una similitud significativa y de carácter positiva la relación entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional. Se concluyó que la percepción del clima organizacional de la institución es desfavorable. Además, existe una relación significativa entre la comunicación interna y las dimensiones: el grado de estructura y su impacto en el puesto, entusiasmo y apoyo, orientado a la remuneración y al desarrollo y promoción. En resumen, el 56,5% de los encuestados citó la comunicación interna ineficaz como el mayor problema. Por tanto, la

comunicación interna es una importante herramienta estratégica para diversos ámbitos de la sociedad y las organizaciones. Su aplicación y gestión de mensajes de comunicación corporativa permite comunicar adecuadamente objetivos y valores estratégicos a los socios que son la base de la organización. Esto nos permite crear una cultura de lealtad, empoderamiento y pertenencia. Es un gran desafío para el sector público, pero no imposible, mejorar la gestión de la comunicación interna y crear un buen ambiente de trabajo para retener y desarrollar talentos para lograr sus objetivos institucionales. Lo anterior será importante para un buen servicio a las comunidades tanto internas como externas. (Charry, 2018).

Si esto es cierto, entonces se podría inferir que la comunicación genera efectos en la productividad. Avilés y Campos (2020) explicaron que uno de los aspectos importantes dentro del sistema productivo de una organización es la productividad. En algunas organizaciones existe el parámetro la comunicación organizacional, que influye directamente al clima, y cultura de la organización. El objetivo general de esta investigación fue analizar los efectos de la comunicación organizacional en la productividad de una PyME.

Los resultados permitieron concluir que la comunicación organizacional presentó debilidades y amenazas que indujeron en la baja productividad y por ende una pérdida o recesión económica, atenuado por la mala comunicación interna que generó malestar, estrés laboral y mal clima organizacional. Por lo que fue necesario el compromiso de los líderes de las PyME, desde el punto de vista de la inversión y de la capacitación de su personal, con la finalidad de generar un buen clima organizacional aunado a que se fortalece la cultura de la misma, del mismo modo haciendo inversiones en TIC como en las tecnologías de producción o servicios necesario para ser competitivos en el mercado.

Por lo tanto, estos aspectos generaron un incremento en la productividad y a su vez en el aumento de la calidad de vida de la sociedad.

Desde otro punto de vista, la comunicación para los empleados y el compromiso laboral es un tema a través del cual Noboa et al., (2021) demostraron existencia entre una correlación y la comunicación organizacional y el engagement laboral en las empresas ecuatorianas. La implicación de los empleados contribuye a la competitividad de las empresas. Los resultados muestran una relación positiva entre la comunicación interorganizacional y el compromiso laboral en el contexto ecuatoriano, lo cual es consistente con investigaciones realizadas en otros contextos. En este sentido, el estudio ayuda a identificar los principales factores que aumentan la competitividad de las empresas latinoamericanas y caribeñas y muestra que las estrategias de comunicación interna son el principal factor de éxito en la ejecución de los planes estratégicos, son estas estrategias las que influyen en el compromiso laboral. Motivación de los empleados y comportamiento proactivo.

De acuerdo con Jakubiec (2019), la comunicación interna es vital para la gestión eficiente de una organización. La investigación tuvo como objetivo: análisis y evaluación de la comunicación interna, especialmente los factores que crean la comunicación y la efectividad de las herramientas para su realización. Con base en el examen, los factores significativos que determinaron la efectividad del proceso de comunicación fueron: personalidad de un gerente, práctica de un gerente y empleados, estilo de gestión, relaciones entre empleados que representan diferentes departamentos, relaciones entre empleados en equipos de trabajo, conflictos y cambios organizacionales. Finalmente se determinó que se encuentran abiertas las direcciones de examen de comunicación interna. Los que se presentan en el documento, son estudios ejemplares que muestran la importancia de la comunicación interna. Esto lleva a confirmar que el elemento

comunicación interna, es vital en el desarrollo de los empleados y por ende en los procesos internos.

2.2.9. Estrategias de comunicación

2.2.9.1. Versión Técnica Comunicacional

El objetivo de esta técnica es identificar de forma directa e indirecta y finalmente concretar los problemas o factores que impiden lograr la transformación necesaria, la llamada frase básica en la que el objetivo es determinar la dirección de la transformación necesaria, con base en el análisis y resultados. La planificación coordinada nos permite reconocer los obstáculos en medida que el programa o modelo en función debía lograrlo, se espera realizar una comparación con las percepciones del personal en función sobre los componentes de la Versión Técnica Comunicacional en una Institución de Educación Superior.

2.2.9.2. Mapeo Comunicacional

El mapeo de actores es un método que intenta identificar a los principales actores del sistema, así como analizar sus intereses, importancia e influencia en los resultados de la intervención. Esto es muy importante en el diseño y ejecución de cualquier proyecto, así como en la negociación/desarrollo conjunto de un plan de acción. Esta técnica le permite determinar desde el principio quién contribuirá a la iniciativa que está promoviendo y quién no, lo que le permitirá desarrollar estrategias específicas que ayudarán a que su propuesta obtenga el mayor y mejor apoyo. Además, es una herramienta que ayuda a comprender el contexto social, económico y político en el que se ubican los programas relevantes, permitiendo priorizar y analizar tendencias.

2.2.9.3. Árbol de soluciones

Es una forma de anticipar posibles cambios futuros en función de los diversos actores que surgirán a medida que avanzamos hacia nuestras metas y mantenemos nuestra identidad institucional. La colaboración con múltiples actores es posible gracias a una estrategia de comunicación que garantiza que las acciones tomadas no ocurran de forma aislada, sino que sean parte de una propuesta más amplia, que es exactamente lo que se describe en el marco de solución que hemos desarrollado para resolver este problema en una institución de educación superior de la ciudad de Guayaquil, Ecuador.

2.3. Marco conceptual

Para Ganapathi (2016) el entorno empresarial se ha vuelto más complejo y competitivo, los productos se han basado en el conocimiento y la fuerza laboral se ha vuelto culturalmente diversa. A medida que la tecnología ha evolucionado, los vínculos de comunicación y las habilidades informáticas han cambiado las formas de comunicación dentro y entre entornos organizacionales. Por lo tanto, las organizaciones necesitan emplear recursos humanos con diversos orígenes étnicos, culturales y educativos. Se están desarrollando redes y sistemas para compartir información e identificar oportunidades organizativas en un entorno transnacional.

La expansión de las aplicaciones de la tecnología de la comunicación ha cambiado los procesos de comunicación en respuesta a los cambios en el entorno empresarial. En las organizaciones internacionales, la comunicación intercultural eficaz permite a las empresas operar de manera más eficiente y exitosa. En la competencia actual, la comunicación es fundamental para la ejecución exitosa de las tácticas diarias. La eficacia de la gestión depende de la forma en que se comparte la información para crear principios (Ganapathi, 2016).

Para tener éxito en la era de la tecnología de la información, las empresas deben equipar y capacitar a sus empleados para utilizar las comunicaciones herramientas tecnológicas, está claro que las organizaciones que se resisten al cambio morirán tarde o temprano. En otras palabras, las empresas necesitan cambiar sus sistemas para hacerlos más rápidos, es por ello, que la tecnología y la comunicación deben verse como herramientas muy útiles para promover una comunicación eficaz en todos los niveles ayuda a prevenir los efectos negativos de la comunicación en las relaciones interpersonales y el desarrollo de habilidades relacionales (Ganapathi, 2016).

Consecuentemente, Sunny y Rita (2022) como principal apartado se tiene que, la comunicación interna en las instituciones educativas tienen que interactuar para influenciar durante el desarrollo laboral y esto implica eficacia en cuanto al bienestar psicológico del personal administrativo, y no obstante durante la pandemia COVID-19, la mayoría de los estudios psicológicos revelaron los efectos mediadores de la confianza de los empleados en las organizaciones, esto implica efectuar estrategias del manejo de la comunicación interna y sobrellevar el control emocional de cada integrante del corporativo.

En una encuesta en línea realizada a 383 trabajadores de diversas industrias en los EE. UU., descubrieron que la comunicación de apoyo entre compañeros de trabajo se asociaba positivamente con la salud mental de los empleados. Los resultados de este estudio también tienen implicaciones prácticas para promover la salud mental de los empleados, crear un entorno de comunicación interna eficaz a nivel de empresa y de compañeros de trabajo, y cultivar la confianza entre los empleados y la organización.

De esta forma, Dutta et al., (2021) determinó la relación entre comunicación y ambiente organizacional mencionaron que muchas veces se cree que la comunicación

contribuye a la productividad organizacional, pero sorprendentemente hay poca investigación empírica que muestre la relación entre comunicación y ambiente organizacional.

El análisis de la investigación mencionada determinó que, la comunicación interna y los datos obtenidos a través de la validación de encuestas, demuestra un 79.5 % de efectividad y esto comprende que, los analistas que utilizan herramientas tecnológicas como softwares, afirman que los caracteres espectrales y transitorias producidas a través de la comunicación, demuestran los gráficos como resultado el nivel de productividad de la muestra, esto incluye las funciones importantes de la voz en contacto con la cantidad de personas que llegasen a interactuar en el interior del corporativo, también se hace hincapié al nivel de interacciones en las redes de comunicación interna.

En conclusión, al revisar las bases científicas de esta etapa se establece la importancia de la comunicación interna como herramienta para el desarrollo de los procesos. A pesar de que las contribuciones expuestas en esta sección no hacen referencia específicamente al área de proveeduría o inventarios, es preciso acotar que su contenido es completamente enriquecedor y sustenta de formar académica y científica el desarrollo del tema del presente proyecto de investigación.

CAPÍTULO III

El desarrollo del capítulo tres comprende en puntualizar las técnicas e instrumentos a utilizarse en el transcurso de la investigación, con el fin de cumplir con la recolección de datos e información importante referente a la comunicación interna en el departamento de proveeduría en una Institución de Educación Superior. Fue necesario delimitar los principales aspectos que comprende el marco metodológico. Finalmente, la aplicación de dichas técnicas y aspectos se verán reflejados en los resultados detallados al final del documento.

3.1 Enfoque

En enfoque en término de investigación trata sobre un conjunto de planteamientos sistematizados y controlados, que tienen la finalidad de orientar la resolución del problema. Y el objetivo del estudio fue analizar los enfoques de la investigación y en cuanto a la revisión documental permite aclarar, que, en la actualidad, en las ciencias sociales se utilizan enfoques cuantitativos, cualitativos, experimentales y mixtos (Acosta, 2023).

La orientación en la presente investigación es denominado enfoque cualitativo, y este comprende en recolectar datos e información referente al tema propuesto, analizar los contextos obtenidos a través de las fuentes bibliográficas de alta confiabilidad y finalmente se cumple con el desarrollo del resultado, este depende de la correcta validación de la entrevista aplicada a los directivos y personal administrativo para finalizar con la formulación de la propuesta estratégica que mejore la comunicación interna de los departamentos de la comunidad educativa.

3.1.1. Enfoque cualitativo

Se entiende por enfoque cualitativo al procedimiento metodológico que utiliza palabras, textos, discursos e imágenes, la investigación cualitativa estudia diferentes objetos para comprender la vida social del sujeto a través de los significados desarrollados (Katayama, 2014).

La investigación bajo el enfoque cualitativo se sustenta en evidenciar la orientación hacia la descripción profunda del fenómeno con la finalidad de comprender y explicar a través de la aplicación de métodos y técnicas derivadas de sus concepciones y fundamentos epistémicos como la hermenéutica, la fenomenología y el método inductivo (Sánchez, 2019).

La investigación cualitativa, se origina en las ciencias sociales y destaca el aspecto particular, descriptivo y dinámico de lo que transcurre en una investigación. Por lo tanto, fue necesario emplear el enfoque mencionado se puede llegar a comprender el comportamiento y características de la muestra objeto. Como aspecto importante, se puede decir que, los investigadores cualitativos suelen correlacionar los instrumentos y explicar los datos recolectados a través de la conformación de párrafos descritos acorde al tema en desarrollo.

3.2 Modelo de investigación

El modelo de investigación se refiere al conjunto de elementos que guían e intervienen en los procesos investigativos, a partir de la identificación de problemas y fenómenos sociales (locales, nacionales y globales), los procesos de planificación, ejecución y retroalimentación de transferencia de resultados se desarrollan desde una perspectiva académica, científica, tecnológica y misional (Gallardo, 2017).

La investigación transversal fue aplicada como método fundamental en varios campos de la mencionada investigación para analizar datos en un momento específico. Como fue importante cumplir con la comparación de distintos sujetos sin alterar las variables temporales, la finalidad del mencionado método, hubo que proporcionar comprensión sobre la prevalencia y características entre los fenómenos de la determinada población.

3.3 Alcance del análisis

Un objeto que forma parte del alcance del análisis también forma parte de la especificación de consulta. Esto significa que cuando se alcanza este objeto al profundizar o hacia abajo, la aplicación no tiene que pasar por la base de datos y ejecutar una nueva consulta para recuperar los datos (Ramos, 2020).

Para cumplir con el alcance de la investigación, principalmente se menciona que el estudio a desarrollarse fue de tipo descriptivo, y este comprende en describir la situación problema, alcance y proponer soluciones estratégicas que a su vez aporten eficazmente el contexto de la investigación siempre y cuando se interrelacionen las variables planteadas en el contexto.

3.4 Población

Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros (Pineda, 1994).

Para determinar la muestra poblacional en el análisis cuantitativo, fue necesario levantar las entrevistas a directivos y personal administrativo, este fue el objeto de estudio general referente a una Institución de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil, cabe

mencionar que los departamentos que integran el área de proveeduría deben correlacionarse entre sí.

Para cumplir con el cálculo de tamaño de muestra fue necesario conocer la población, en este caso el número total fue de 20, mientras que, la probabilidad de éxito fue 50, probabilidad de fracaso 50, nivel de confianza 80 y el error de estimación es de 0.20. Con estos datos proporcionados se puede realizar el cálculo pertinente.

A continuación, se detalla la fórmula para determinar el tamaño de muestra:

$$n = \frac{Z^2 * Q * P * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * Q * P}$$
$$n = \frac{80^2 * 50 * 50 * 20}{0.20^2(20 - 1) + 80^2 * 50 * 50}$$
$$n = 8$$

Z: Nivel de confianza

e: Error de estimación

P: Probabilidad de éxito

Q: Probabilidad de fracaso

N: Población

3.5 Validación de instrumentos

Para cumplir con la validación de los instrumentos de la investigación fue necesario cumplir con el proceso de evaluación de las preguntas de la encuesta validada, de esta manera se asegura el porcentaje de confiabilidad.

Para que una validación sea correcta fue necesario cumplir la siguiente secuencia:

- Cumplir con la prueba del instrumento de la investigación, consiste en familiarizar el tema con las preguntas formuladas.
- Ejecución de una encuesta piloto, debe cumplirse con los directivos y personal administrativo de la Institución de Educación Superior.
- Recolección de los datos y analizar los componentes.
- Validar el instrumento de investigación con la información obtenida del análisis de datos.

CAPÍTULO IV

4.1 Resultado de las entrevistas

El total se ejecutaron 8 entrevistas entre los directivos y personal administrativo de una Institución de Educación Superior y se presenta en resumen cada una de las respuestas validadas en la entrevista.

1. ¿Usted cree que la implementación del sistema de control interno entre los distintos departamentos e inventarios influye en la gestión eficiente de la Institución de Educación Superior (Ecuador)?

Resumen: La implementación de un control interno brindará eficiencia en el cumplimiento de los procesos, por eso es importante comunicarse entre los departamentos, de esta manera el mensaje fluye y se concreta la gestión administrativa.

R: Por su puesto ya que si no se tiene un control todo sería un caos, ya que los servicios internos colapsarían.

2. ¿Cree usted que el control previo, simultáneo y posterior puede facilitar la mejora continua en la administración financiera de la Institución de Educación Superior (Ecuador)?

Resumen: El seguimiento y control de las actividades genera confianza y satisfacción, es por ello, que la implementación de estrategias de comunicación fomenta lazos satisfactorios.

R: Claro que sí, ya que con el control previo se pueden detectar posibles inconvenientes durante la administración de los procesos que se deben seguir

3. ¿Existen lineamientos para la evaluación y retroalimentación en base a la comunicación interna para cumplir correctamente los inventarios en la Institución de Educación Superior (Ecuador)?

Resumen: Es importante impartir capacitaciones y talleres para mejorar y proyectarse a futuro las gestiones administrativas. Innovar con nuevas herramientas tecnológicas genera superación administrativa.

R: Se revisan los registros de los bienes que se ingresan en el área de inventario y proveeduría, por lo tanto, es necesario verificar constantemente las entradas y salidas de los bienes.

4. ¿Cree usted que la Institución de Educación Superior cumple correctamente con la estructura de control interno?

Resumen: Generalmente no se cumplen correctamente los procesos, y es por ello, que surgen las falencias que se han mencionado en la investigación, por eso es importante aplicar las estrategias sugeridas en el contexto.

R: No siempre, ya que hay excepciones en los momentos en que existe una en la entrega de bienes que son emergentes en algún momento dado.

5. ¿Considera usted que la unidad de inventario y proveeduría realizan correctamente las diversas gestiones administrativas en conjunto con los demás departamentos?

Resumen: Los procesos a seguir no se cumplen correctamente y es por ello que se generan problemas entre los departamentos, ya que las solicitudes no se generan en tiempo ni el producto es adquirido en muchas ocasiones, por lo tanto, no se genera la petición como lo solicite el departamento.

R: Rara vez, pues, cuando existen imprevistos debemos saltarnos los procesos existentes para poder atender las solicitudes

6. ¿Le gustaría implementar algún tipo de estrategia para mejorar la comunicación interna de los centros educativos, reiterando el funcionamiento de la unidad de inventario y proveeduría?

Resumen: Como contexto y experiencia investigativa es importante fomentar siguientes estrategias: versión técnica comunicacional, mapeo comunicacional, árbol de soluciones.

R: Tal vez, se puede implementar que la unidad de adquisiciones comunique a inventario y proveeduría en el momento exacto en que se autoriza la compra del bien para estar al pendiente de la llegada del bien en caso de que la unidad solicite información sobre el proceso.

R: Realizar una evaluación de la empresa en base a los Componentes de Control Interno (COSO)

- Ambiente de control proporciona disciplina y escritura
- Valoración de riesgos: se debe de identificar los objetivos que tiene el departamento para su cumplimiento, conocer sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas y tener un plan estratégico en caso de que se presenten riesgos que puedan afectar la habilidad de la entidad para sobrevivir.
- Identificar riesgos con la finalidad de minimizarlos
- Identificar y evaluar los cambios que pueden afectar significativamente el control interno como factores externos que pueden generar riesgo.
- Información debe de guardar relación con los sucesos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones
- Monitoreo sobre las actividades regulares de administración y supervisión.

4.2 Propuesta de mejoramiento para la comunicación interna a una Institución de Educación Superior

Finalmente, al culminar las entrevistas aplicada a los directivos y personal administrativo de una Institución de Educación Superior hay que continuar con el análisis a profundidad en constancia y correlación con los objetivos e hipótesis planteada en el contexto. Así pues, el objetivo estratégico de la menciona investigación es implementar una propuesta de comunicación interna, la cual, gestione un alto nivel de comunicativo entre los departamentos que se correlacionan con proveeduría y la unidad de inventario, de esta manera mejoraría el desarrollo y cumplimiento de las actividades que debe gestionar cada departamento.

La comunicación interna permite desarrollar diversas actividades en el interior de las instituciones, en tanto que, se efectuó adecuadamente la interacción y circulación de información interdepartamental. Fue necesario implementar diagnósticos y planificaciones de participación. En caso de que la comunidad interinstitucional no se comunique correctamente corre el riesgo de fracasar en cuanto a las estrategias de comunicación interna.

Es necesario centralizar al público interno en referencia a quienes laboran en una Institución de Educación Superior hay que centrarse en la importancia y estrategias, aquellos departamentos que conforman la comunidad educativa deben dinamizar los mecanismos de decisiones y su vez crear factores con actitudes receptoras como es el público involucrado. En este caso hay que considerar desde los directores hasta el personal administrativo, ya que son los principales difusores de la información y comunicación que se imparte en el corporativo educativo. Es de vital importancia incorporar la responsabilidad informativa, la cual se canaliza de la mejor manera posible,

debido a la carga de subjetividad o preocupaciones que se definen como formas de comunicación.

El seguimiento y cumplimiento de la etapa de calidad, exige más que un desempeño operativo, el cual tiene como estrategia radicar en el mejoramiento de la imagen corporativa de la empresa lo que conllevaría a una nueva cultura organizacional y de innovación. Ante el contexto expuesto es necesario formalizar propagaciones corporativas con los distintos departamentos y recalcar el Plan de Comunicación Interna. Las distintas áreas deben dar a conocer en forma pertinente y permanente los procesos a llevarse a cabo y estos deben darse a conocer de forma oportuna y a tiempo a través de las distintas herramientas de comunicación, de tal forma que dicho objetivo sirve para estimular y fundamentar mayor compromiso sobre el personal delegado en cada área.

A continuación, se detalla la estrategia pertinente para poder llevar a cabo el Plan de Comunicación interna en una Institución de Educación Superior:

- **Visión**

Posicionar el Plan de Comunicación Interna como elemento fundamental en cuanto al apoyo y gestión de cumplimiento en la sección de proveeduría y demás departamentos que se interrelacionan en la Institución de Educación Superior.

- **Misión**

Circular las políticas y objetivos establecidos por las autoridades y directores de una Institución de Educación Superior por medio de la comunicación directa lo que conllevaría a un mayor nivel de credibilidad institucional y valoración efectiva en cuanto en torno al desempeño del personal administrativo de cada área en las distintas etapas del proceso.

- **Objetivo general**

Propagar, colectivizar y concientizar acerca de los beneficios del Plan de Comunicación Interna en una Institución de Educación Superior asemejando resultados a corto y largo plazo.

- **Matriz DAFO**

Una vez realizado el análisis de los resultados (entrevistas aplicadas) es importante recalcar gráficamente las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades (DAFO) sobre la comunicación interna en una Institución de Educación Superior. Para cumplir con este tipo de análisis deben contemplarse los principales factores internos y externos, los cuales de una u otra manera mejora la comunicación interna entre los distintos departamentos de las instituciones de régimen educativo.

En la tabla 1 se describe en detalle las principales debilidades y amenazas que enfrenta una Institución de Educación Superior haciendo énfasis el déficit de comunicación interna que enfrenta el área de proveeduría en conjunto con los demás departamentos que interrelacionan entre sí. Considerando que las descripciones puntualizan los principales aspectos que en la actualidad no permiten que los departamentos cumplan a cabalidad las funciones respectivas. Cada debilidad se empareja con la respectiva amenaza, dicha información fue constatada a través de la validación de las entrevistas aplicadas a los directivos y personal administrativo de los departamentos que se conectan con el área de proveeduría.

Tabla 2
Principales debilidades y fortalezas.

Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • La comunicación interdepartamental es netamente difusionista y lineal. • Falencia en la formulación de los elementos culturales régimen educativo (misión y visión). • Nula utilización de las TIC (Tecnologías de Información y Comunicaciones). • Subvaloración de los canales de comunicación que maneja la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falencias en los procesos, por ende, los departamentos no mantienen una buena comunicación y los requerimientos tardan en ser efectuados correctamente. • Información solicitada o trámites en curso no son validados correctamente. • Caducidad en los medios de comunicación que se emplean para seguir con el proceso o seguir utilizando el equipo de mensajería, que en la época actual no es confiable al 100% que se cumplan los procesos.
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de manuales e instructivos en los que se expliquen a detalle los procesos a seguir. • Falta de capacitación al personal administrativo en conjunto con los directivos. • Inexistencia del Plan de Comunicación, debido a las falencias al comunicar el público interno representaría falencias para la institución educativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los departamentos de la institución realizarán erróneamente los procesos a seguir. • Inconsistencias en el cumplimiento de los procesos a seguir por parte del personal interno. • Posible auditoria, incumplimiento y sanción para la institución educativa.

Marcos y Quizhpe, 2024

En la tabla 2 se presentan las principales fortalezas y oportunidades que tiene la Institución de Educación Superior, como aspecto importante se destaca la armonía que existe con el personal que labora en distintas áreas que se correlacionan con la sección de proveeduría, por otro lado, también se tiene en consideración las capacitaciones y talleres que se imparten en los distintos departamentos y finalmente el nivel de respuesta de parte del personal.

Tabla 3
Principales oportunidades y fortalezas.

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Calidad en la jerarquía administrativa y, por ende, alto régimen educativo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Institución tradicional y de prestigio en el sector, reconocida por la comunidad.

-
- Armonía entre los departamentos que dependen del área de proveeduría.
 - Actualización de información en cuanto a cambios o modificaciones de los procesos.
 - Talleres extracurriculares que permitan al personal administrativo actualizarse en torno a herramientas comunicativas.
 - Predisposición del personal administrativo para colaborar en acciones estratégicas como es el Plan de Comunicación Interna.
 - Estatuto establecido bajo los lineamientos legales.
 - Excelencia y dominio de la tecnología del personal que labora, oportuno realizar cambios rotativos entre el personal que labora en los departamentos que se interrelacionan con el área de proveeduría.
 - Eficiencia al 100 % en cuanto al desarrollo y cumplimiento de las actividades por parte del personal administrativo y directivos.
 - Liderazgo y compromiso por parte de la comunidad educativa, quienes integran (autoridades y administrativo).
-

Marcos y Quizhpe, 2024

La principal importancia de cumplir con el análisis DAFO, se realizó con el fin de que la institución educativa pueda mejorar en el ámbito de la calidad interna de los departamentos que se interrelacionan con el área de proveeduría. Por lo tanto, es importante deliberar a través de un manual o plan de comunicación interna los principales procesos que se ejecutan y se deben cumplir para lograr el objetivo final. La institución debe someterse a establecer y ejecutar el conocimiento experimental y administrativo a través del diálogo directo sin objeción alguna e involucrando los avances tecnológicos.

Continuando con el análisis contextual de la investigación en curso, se puede afirmar que la comunicación interna entre los departamentos de una u otra manera es influenciada por el aspecto económico y social, por ende, los mencionados factores conllevan a conseguir una buena estrategia comunicativa interna, y a su vez, se solucionan los problemas administrativos que coexistan en las distintas áreas administrativas. Por ello, es fundamental conmemorar que se puede fundamentar planteamientos de cómo construir a través de experiencias formativas sobre la comunicación y opciones metodológicas que fomenten experiencias, las cuales extienden el mejoramiento de los procesos a seguir para la obtención del objetivo final.

Es importante recalcar que el posible análisis debe imponer las fortalezas y oportunidades que a su vez influyan elocuentemente el manejo estratégico de la Institución Educativa de Educación Superior, así también la gestión de capacitaciones y cursos extracurriculares que permiten a los directivos y administrativos a desarrollar las relaciones a través de diversas actividades extracurriculares. Al fomentar este tipo de estrategias fortalece el mejoramiento de la comunicación interna de cualquier institución educativa a futuro, este tipo de implementaciones provoca el crecimiento corporativo, tanto, factor social y económico en el interior del establecimiento educativo.

Como descripción general se hace referencia la problemática sobre los puntos débiles de la institución, debido a la inexistencia de un Plan de Comunicación Interna se confrontan falencias de comunicación entre los departamentos y fallos en los procesos, por ende, conllevan pérdidas para la institución. Por lo tanto, se plantea el enfoque de comunicación en función al cumplimiento de las actividades de cada área, y así conformar excelentes estrategias de interés para la institución, de tal forma, disminuye el nivel de amenaza, descrita como es el desequilibrio económico, social (comunidad institucional) y como tal sobrelleva a la rotación del personal administrativo que labora en las diferentes áreas.

Por lo consiguiente, es importante saber que los planes de comunicación interna se adaptan a la comunidad educativa y este se debe ajustar sobre el factor sociocultural debido a la maniobra de socialización, ya que el personal administrativo y directivos edifican el conocimiento a partir de previos saberes y de forma individual el argumento produce consecuencias el denominado interacción social. El denominado modelo comunicativo se sitúa como herramienta medidora entre los departamentos en función con proveeduría y la unidad de inventario, situación que beneficia a cada una de las áreas involucradas en las distintas gestiones que soliciten.

4.3 Estrategia de comunicacional a nivel de una Institución de Educación Superior

Para cumplir con el planteamiento de la estrategia comunicacional es importante partir de la teoría propuesta por Massoni, en la cual el autor explica que, la estrategia de comunicación parte de los conocimientos socioculturales, el cual, involucra a la población educativa a ser parte del plan estratégico de comunicación.

Hay que focalizar el buen uso de la tecnología en los entornos corporativos, en este caso poniendo como ejemplo una Institución de Educación Superior, si la población involucrada realiza el manejo correcto de las tecnologías será de gran ayuda otorgarles estrategias de enseñanza que se relacionen a las guías de cumplimiento con las labores, y a su vez estas serían óptimas con el nivel de eficiencia.

El desarrollo de la investigación propone profundizar las prácticas de comunicación interna, las cuales deben incluir factores de exploración, observación y análisis. Este argumento permitirá visualizar el funcionamiento de los departamentos de la unidad educativa, en caso de encontrar desajustes, se pueden aplicar mejoras en el cumplimiento de los procesos. Finalmente, la visualización del contenido educativo expuestos a través de los soportes digitales formaría parte de la actualización de información y conformidad del conocimiento del personal directivo y administrativo en función.

A continuación, se enlistan las acciones validadas en función de la estrategia comunicacional.

1. Crear un conjunto de lineamientos (estándares y marcos operativos) que sirvan como referencia para las decisiones y acciones de los miembros de la institución educativa en los procesos de las áreas de proveeduría e inventario para mejorar la comunicación interna.

2. Examinar y admitir las políticas de comunicación interna de la institución educativa.
3. Crear manuales de comunicación interna en los cuales se describa a detalle el cumplimiento de los procesos de las áreas en mención.
4. Diseñar programas de capacitación referente a la comunicación interna, segmento dirigido a los directivos y personal administrativo.
5. Realizar seguimientos y evaluaciones ante las estrategias de difusión referentes al campo de la comunicación interna.

4.3.1. Aplicación de la propuesta de comunicación interna a nivel institucional

Una vez descritos los antecedentes teóricos y metodológicos de la investigación relacionada con la comunicación interna a nivel de un corporativo educativo, se implementa la Versión Técnica Comunicacional (VTC), esta tiene la función de identificar el problema y busca estrategias de análisis y planificación que permitan reconocer los principales obstáculos que dificulten continuar con la propuesta planteada.

En la tabla 4 se proyecta como la institución tiene que proceder en la identificación de los problemas y aspectos, partiendo de los componentes institucionales, cabe mencionar que estos deben guardar relación con el factor económico y social, por lo tanto, estos son descritos en detalle en la herramienta No. 1

A continuación, se adjunta una matriz estructurada que ayudaría a identificar las principales falencias que presenta la institución, considerandos los principales componentes.

Tabla 4**Versión Técnica Comunicacional de una Institución de Educación Superior.**

Versión Técnica Comunicacional del proyecto “La Comunicación Interna en la Unidad de Inventario de una Institución de Educación Superior”

Herramienta No. 1

Mayo 2024

Componentes y aspectos de la identificación del problema

Frase núcleo: Inexistencia en la estructura de comunicación en una Institución de Educación Superior.

Componentes	Aspectos
C 1. Institucional y social	<p>Falta de interés al incorporarse o tratar de interrelacionarse con el personal administrativo que labora en las distintas áreas. Optan por saltarse los niveles jerárquicos y tratan de comunicarse directamente con el director de cada área, incumpliendo el proceso a seguir.</p> <p>Las áreas en función no buscan innovarse, más bien desean seguir utilizando el mismo proceso implantado desde sus inicios, sin buscar actualizaciones que permitan mejorar el funcionamiento de su gestión.</p> <p>Distracciones o afectaciones que se interponen para poder cumplir con eficiencia el desarrollo de las gestiones descritas.</p> <p>Falta de asignación de recursos económicos para innovar el área de comunicación.</p>
C 2. Comunicacional	<p>Carencias identificadas en el departamento de comunicación.</p> <p>Inexistencia de un área física para tratar temas y actividades en función al departamento de comunicación.</p> <p>Falta de herramientas de comunicación</p>
C 3. Económico y herramientas tecnológicas	<p>Carencia de estrategia comunicacional a nivel de los departamentos que se interrelacionan con proveeduría y la unidad de inventario.</p> <p>Interposiciones para no utilizar herramientas virtuales y seguir con procesos manuales.</p>

En la tabla 5 se describen los problemas por niveles (señales, consecuencias, causas próximas y causas básicas), el investigar presenta la matriz con las principales consecuencias que se identificaron en los departamentos que funcionan con proveeduría y la unidad de inventario. De esta manera y aportando ajustes a futuro se pueden proyectar los niveles de problemas identificados a través de la Visión Técnica Comunicacional,

cabe mencionar que los aspectos mencionados pueden variar en dependencia del corporativo o aporte económico de las instituciones (públicas o privadas).

Haciendo énfasis al componente 1, quien trata sobre el campo institucional y social, este menciona las principales barreras que se interponen en los distintos departamentos y a su vez no les permite progresar ni brindar gestiones de calidad a futuro.

Tabla 5

Niveles de problema por componente de la VTC. Componente 1.

Versión Técnica Comunicacional del proyecto “La Comunicación Interna en la Unidad de Inventario de una Institución de Educación Superior”		Herramienta No. 1 Mayo 2024
Niveles de problema por componente de la VTC		
Frase núcleo: Inexistencia en la estructura de comunicación en una Institución de Educación Superior.		
Señales	Demora en la ejecución de los procesos Falta de compromiso y ausencia en las reuniones que se organicen Barreras de comunicación	
Consecuencias	Falencias en el rendimiento del personal de cada área Limitaciones en la imagen de cada departamento Desarticulación de las áreas a futuro	
Causas próximas	No presentar aportes y estar a la defensiva de la proyección e innovación a futuro Egocentrismo de parte de los directivos de cada área Falta de independencia de los departamentos Interposición al cambio digital por falta de conocimiento	
Causas básicas	Seguir con los procesos tradicionales Desapego y desinterés al querer aprender sobre el manejo de herramientas tecnológicas	

En la tabla 6 se describen los niveles de problemas identificados en el componente 2, esta trata sobre el nivel comunicacional de una institución educativa, por lo tanto, el investigador tiene la potestad de enlistar todos los desintereses que conlleven a seguir en la era común sin innovaciones ni proyecciones de surgimiento, es por ello, que es importante resaltar los problemas que asechan a la institución englobando el aspectos social y económico, reiterando que desde este punto de vista se involucran los problemas.

Tabla 6**Niveles de problema por componente de la VTC. Componente 2.**

Versión Técnica Comunicacional del proyecto “La Comunicación Interna en la Unidad de Inventario de una Institución de Educación Superior”		Herramienta No. 1 Mayo 2024
Niveles de problema por componente de la VTC		
Frase núcleo: Inexistencia en la estructura de comunicación en una Institución de Educación Superior.		
Señales	Desinterés en las proyecciones a futuro por parte de directivos y personal administrativo. Decrecimiento organizacional Desorden en los procesos de comunicación entre los departamentos Rotación del personal (administrativos), esta jerarquía no mantiene un buen régimen de comunicación Carencia en los planes de comunicación	
Consecuencias	Insatisfacción por parte de las áreas que se relacionan con proveeduría y la unidad de inventario Falta de liderazgo por parte de los directivos de las distintas áreas	
Causas próximas	Falta motivacional por parte del personal administrativo Desconocimiento de la importancia de la comunicación interdepartamental a nivel institucional Inconsistencia en la planificación sobre todo sección comunicación Inexistencia de políticas	
Causas básicas	Desconocimiento de las directrices comunicativas que deben manejar los departamentos Falta de socialización cultural por parte de los departamentos (personal que labora)	

En la tabla 7 se describen los niveles de problemas referentes al componente 3, y trata sobre lo económico y las herramientas tecnológicas, por lo tanto, hay que priorizar en que el personal debe dejar a un lado lo tradicional y aceptar las nuevas eras tecnológicas siempre y cuando la institución este dispuesta a incrementar el capital económico en herramientas de interés y eficiencia para la mejora de las gestiones administrativas que manejan los mencionados departamentos.

Tabla 7

Niveles de problema por componente de la VTC. Componente 3.

Versión Técnica Comunicacional del proyecto “La Comunicación Interna en la Unidad de Inventario de una Institución de Educación Superior” **Herramienta No. 1**
Mayo 2024

Niveles de problema por componente de la VTC

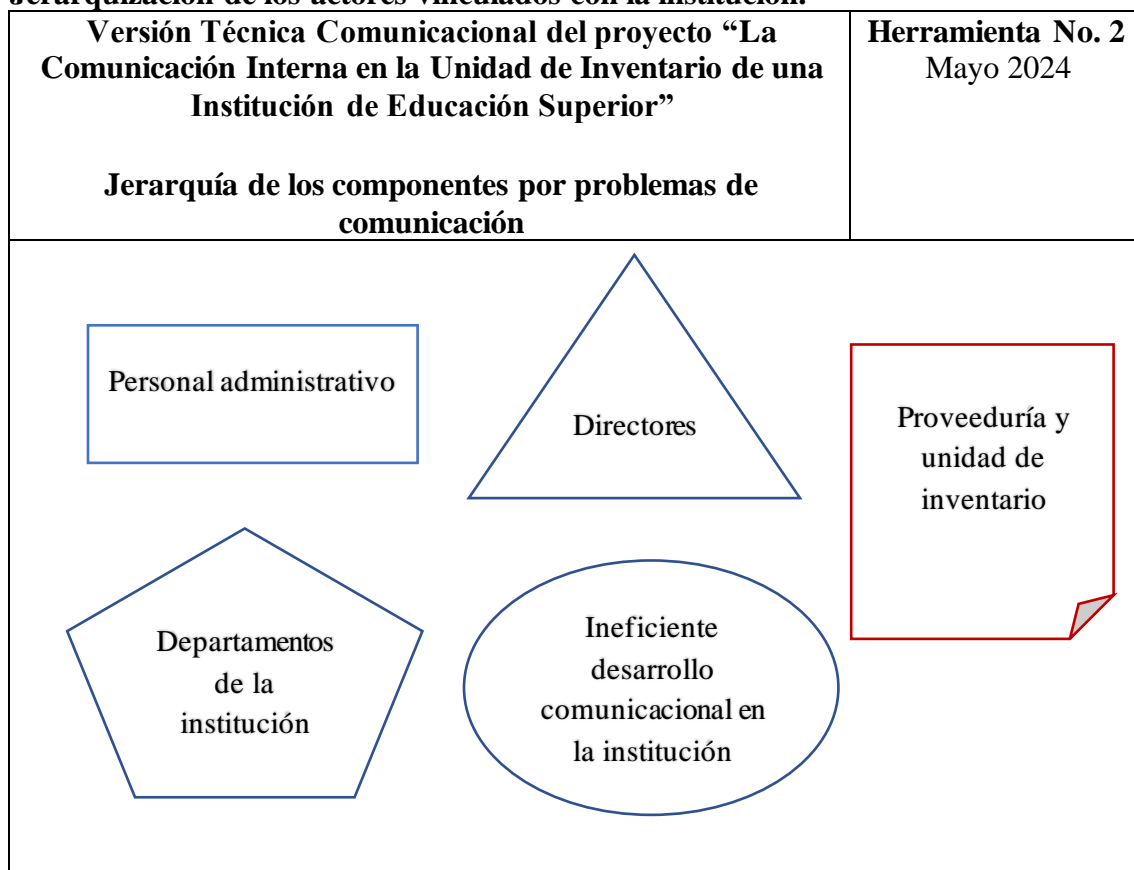
Frase núcleo: Inexistencia en la estructura de comunicación en una Institución de Educación Superior.

Señales	Los departamentos que se correlacionan con el área de proveeduría y la unidad de inventario quieren mantener procesos tradicionales sin utilizar medios digitales. Revocado uso de las herramientas tecnológicas Retraso en la gestión de los procesos por falta de independencia de los distintos departamentos
Consecuencias	Falencia en el cumplimiento de las gestiones solicitadas Falta de crecimiento de los departamentos proveeduría y la unidad de inventario Desaprovechamiento en el uso de tecnologías Priorización de recursos económicos en otros departamentos
Causas próximas	Desconocimiento de la importancia de la comunicación Carencia en cuanto a conocimiento en herramientas en tendencia personal administrativo que funciona en las distintas áreas Deficiencia en el cumplimiento de procesos
Causas básicas	Seguir manteniendo una cultura comunicacional tradicional Desconocimiento de herramientas tecnológicas y falta del recurso económico

En la figura 1 se proyectan los principales actores que se vinculan internamente en la institución, para cumplir con esta herramienta, es importante, establecer quienes intervienen en las gestiones. Por lo tanto, reiteramos que los departamentos de proveeduría y unidad de inventario guardan estrecha y directa relación con los directores de cada área y a esto se suma el personal administrativo que labora, por lo consiguiente se tiene la interrelación de los demás departamentos de la institución, y esto surge por las gestiones que se solicitan y estas deben cumplir el proceso explicado en la figura 3 y 4 (sección de apéndice), finalmente, al tratar de cumplir la solicitud los departamentos no

cuentan con un eficiente plan comunicacional a nivel institucional. Es conveniente identificar con quienes se trabajará para mejorar el funcionamiento jerárquico propuesto.

Figura 1.
Jerarquización de los actores vinculados con la institución.



Finalmente, en la tabla 8 se presenta el árbol de soluciones de la mencionada investigación, y se detallan los cambios a futuro que se producirán acorde a la problemática planteada y a la jerarquía que se maneja en la institución.

La elaboración de este apartado se realiza en conjunto con las secciones que participan y se hace uso de las estrategias de comunicación las cuales aseguran que las decisiones a tomarse no concurran ni perjudiquen el marco de soluciones que debe desarrollar la Institución de Educación Superior.

Tabla 8**Árbol de soluciones referente al componente 1: institucional y social.**

Versión Técnica Comunicacional del proyecto “La Comunicación Interna en la Unidad de Inventario de una Institución de Educación Superior”	Herramienta No. 1 Mayo 2024
--	---------------------------------------

Niveles de problema por componente de la VTC

Aspectos	Actor	Interés	Proceso	Acciones comunicacionales
Decisiones institucionales	Los que deciden	Mejorar la gestión de las áreas administrativas	Comunicación enactiva	Rectorado Establece decisiones y fomenta políticas y normativas institucionales que amparen la comunicación.
Inconsistencia en la apertura de innovación	Los que deciden	Fortalecer los lazos entre los departamentos para futuras alianzas en beneficio de la institución	Informativo	Generar participación entre las áreas, de esta forma se fomenta la armonía laboral
Estructura organizacional	Los que deciden	Personal administrativo capacitado para cumplir retos y destrezas en tendencia	Participativo	Generar curso y talleres de capacitación y actualización.

En la tabla 9 se presenta el árbol de soluciones relacionado con el componente comunicacional, este focaliza los aspectos mas importantes para llegar a concretar un espacio comunicativo, adecuado para cumplir con las gestiones encomendadas

Tabla 9**Árbol de soluciones referente al componente 2: Comunicacional.**

Versión Técnica Comunicacional del proyecto “La Comunicación Interna en la Unidad de Inventario de una Institución de Educación Superior”	Herramienta No. 1 Mayo 2024
--	---------------------------------------

Niveles de problema por componente de la VTC

Aspectos	Actor	Interés	Proceso	Acciones comunicacionales
Inconsistencias en el departamento de comunicación	Los que deciden	Crear espacios comunicativos Coordinación de los procesos	Comunicación enactiva	Independencia y aplicación de nuevas estrategias como departamento de comunicación
Carencia en la comunicación estratégica	Los que deciden	Recopilar información Crear manuales con políticas explícitas Asignación de recursos	Informativo	Las políticas comunicacionales establecen directrices sobre el manejo de la comunicación interna
Cultura organizacional no aplicada	Los que deciden	Socialización entre los directivos y el personal administrativo sobre los objetivos y decisiones	Comunicación enactiva	A través de la creación de productos comunicacionales como son los boletines informativos. Desarrollo de programas de integración del personal administrativo

En la tabla 10 se presenta el componente económico y tecnológico, en este se hace hincapié lo importante que es proyectarse con las nuevas tendencias, y es el uso de las

herramientas tecnológicas, quienes facilitan la labor y permiten cumplirlas con un mínimo margen de error, cabe mencionar que es importante ajustarse a los recursos económicos que disponga el departamento de comunicación.

Tabla 10

Árbol de soluciones referente al componente 3: Económico y tecnológico.

Versión Técnica Comunicacional del proyecto “La Comunicación Interna en la Unidad de Inventario de una Institución de Educación Superior”				Herramienta No. 1 Mayo 2024
Niveles de problema por componente de la VTC				
Aspectos	Actor	Interés	Proceso	Acciones comunicacionales
Falta de asignación de recursos económicos para la comunicación	Los que deciden	Gestionar proyectos de innovación para mejorar la gestión de los procesos	Comunicación enactiva	Mejorar el porcentaje de eficiencia de los departamentos de proveeduría y unidad de inventario que guardan relación con las demás unidades administrativas
Falta de herramientas comunicacionales	Los que deciden	Crear espacios comunicativos y de referencia digitales	Sensibilización	Crear una guía didáctica y seguimiento de las aprobaciones o negaciones de los procesos
Rotación del personal administrativo	Los que deciden	Personal capacitado con destrezas y habilidades sobresalientes para que puedan efectuar correctamente las actividades a seguir	Participación	Implementación de cursos y talleres de actualización y nuevas perspectivas en tendencia

Marcos y Quizhpe, 2024

CONCLUSIONES

Luego de dar por concluida las distintas fases de la investigación, se mencionan las conclusiones correspondientes:

La sistematización de los fundamentos teóricos referentes a la comunicación interna a nivel institucional educativo, se logra el cumplimiento del objetivo al cumplir con el análisis y este correlacionado con las teorías relevantes en el campo de la comunicación interna. Fue posible identificar los conceptos que sustentan la importancia y efectividad de una comunicación efectiva entre los departamentos, por lo tanto, fue posible consolidar bases sólidas para comprender y poder evaluar la situación. Finalmente, la revisión bibliográfica permitió contextualizar los desafíos y congruencias de la comunicación interna en un ambiente educativo.

En el cumplimiento del análisis actual, el cual fue posible, a través de la validación de las entrevistas a los directivos y personal administrativo de la Institución de Educación Superior, se constató la falta de comunicación entre los departamentos y falencias en el incumplimiento de los procesos a seguir. Por lo tanto, al analizar las bases metodológicas de la investigación se concluye que la investigación trata de un intercambio de mensajes electrónicos y actividades efectuadas por el personal en función. En la actualidad el rol que desempeña la comunicación interna es agilizar y facilitar cada uno de los procesos que se ejecutan para cumplir con el objetivo final.

Finalmente, la propuesta estratégica trata de como sobrellevar un plan de comunicación interna entre los departamentos, esta se compone principalmente de un análisis DAFO, el cual permitió identificar las principales ventajas y desventajas del rendimiento operativo de los procesos de las áreas de proveeduría e inventario. Luego del análisis principal se proyectan las estrategias a seguir para mejorar la calidad y el

conocimiento. Este apartado concluye con intervenir con un modelo a seguir el cual paulatinamente estaría en seguimiento y evaluación para posibles mejoras a futuro y como beneficio institucional se espera un alto nivel de eficiencia de los departamentos.

RECOMENDACIONES

Tras cumplir con el estudio descriptivo, se consideran las siguientes recomendaciones para futuras investigaciones:

Investigar en torno a la comunicación interna en instituciones educativas, con el fin de observar y analizar las situaciones de interés para mejora de futuros proyectos aplicando bases metodológicas.

Contextualizar y validar la información obtenida a fin de mejorar las prácticas y el conocimiento de la población involucrada, de esta forma las empresas evitarían fallos e incompetencias en el cumplimiento de sus actividades.

Indagar propuestas que incorporen planes de comunicación interna en instituciones educativas, estrategia válida para alcanzar calidad e influencia de los factores económicos, sociales y culturales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almeida Eleno, A. (2013). *Las ideas del amor de R.J. Sternberg: la teoría triangular y la teoría narrativa del amor*. Obtenido de <https://summa.upsa.es/high.raw?id=0000031322&name=00000001.original.pdf>
- Brian Nicolás, I. (2011). EL AMOR SIGNIFICANTE. *Revista Electrónica de la Facultad de Psicología - UBA*.
- Cuervo Montoya, E. (27 de 02 de 2016). *Exploración del concepto de violencia y sus implicaciones en educación*. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/polcul/n46/0188-7742-polcul-46-00077.pdf>
- Gallo Acosta, J. (2011). *Clínica del deseo y el amor: La clínica psicoanalítica*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7823323>
- Gonzalez Barrientos, M., & Napolitano, S. (2016). *El sueño amoroso y sus lógicas de guerra. Notas psicoanalíticas sobre el amor, el deseo y el odio*. Obtenido de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-56652016000300006
- Gorgas Berges, A. (2015). *Reescritura del amor romántico en la literatura de masas*. Obtenido de <https://www.zaragoza.es/contenidos/sectores/mujer/reescritura-amor.pdf>
- Herrera-Hugo , B. d., Tapia Segarra, J. I., Cárdenas Lata, B. J., & Calderón Bustamante, K. N. (2021). *Violencia intrafamiliar en tiempos de Covid-19: Una mirada actual* . Obtenido de 10.23857/pc.v6i2.2334
- Jiménez Fernández, A. (2021). *MITOS DEL AMOR ROMÁNTICO: PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN EN ADOLESCENTES. UNA REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA*.

Obtenido de

<https://rodin.uca.es/xmlui/bitstream/handle/10498/25201/Jim%C3%A9nez%20Fern%C3%A1ndez%2C%20A.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Lolín Párraga, G. (2021). *Mujeres y violencia de género en el Cantón La Libertad Provincia de Santa Elena. Una mirada desde el psicoanálisis*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15891/1/T-UCSG-POS-PSCO-77.pdf>

Safranof, A. (2017). *Violencia psicológica hacia la mujer: ¿cuáles son los factores que aumentan el riesgo de que exista esta forma de maltrato en la pareja?* Obtenido de <https://www.scielosp.org/pdf/scol/2017.v13n4/611-632/es>

Acosta, S. (2023). Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales. *Revista Latinoamericana OGMIOS*, 3(8), 82-95. Obtenido de <https://idicap.com/ojs/index.php/ogmios/article/view/226/237>

Aguilar, L. (30 de Junio de 2015). *El amor, femenino*. Obtenido de <http://www.revistavirtualia.com/articulos/126/bordes-de-lo-femenino/el-amor-femenino>

Alard, J., & Monfort, A. (2017). *Plan de Comunicación On y Off en la práctica*. Madrid, España: ESIC Editorial.

Alejandro Manguia, T. (2021). *VIOLENCIA DE GÉNERO: CAUSAS QUE CONLLEVAN A UNA INDEFENSIÓN APRENDIDA*. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/16831/1/ECFCS-2021-PSC-DE00028.pdf>

- Alicia Saldívar Garduño, R. D. (2015). *Roles de Género y Diversidad: Validación de una Escala en Varios Contextos Culturales*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3589/358943649003.pdf>
- Artal, C. (2017). *Dirección de ventas. Organización del departamento de ventas y gestión de vendedores. 15ª Edición*. Torrejón de Ardoz (Madrid), España-: ESIC Editorial.
- Asamblea Nacional República Del Ecuador. (Enero de 2018). *LEY PARA PREVENIR Y ERRADICAR LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES*. Obtenido de https://www.igualdad.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/05/ley_prevenir_y_erradicar_violencia_mujeres.pdf
- Avilés, A., & Campos, V. (2020). Los efectos de la comunicación organizacional. ¿Influyen sobre la productividad de una PyME?. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 2(7), pp. 47-66., 47-66.
- Bejarano, M. A. (2016). *La investigación cualitativa*. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3645/3/document.pdf>
- Bencomo, V., Sánchez, A., Velastegui, L., & Carrasco, R. (2022). Aspectos teóricos sobre la comunicación interna en organizaciones turísticas. *Explorador Digital*, 6(2), 59-74. <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v6i2.2128>, 59-74.
- Caamaño, V., & Cochia, S. (2011). *El amor según Lacan: “suciamezcolanza” o “división irremediable”*. Obtenido de <https://www.aacademica.org/000-052/723.pdf>

Cabezas, E. D. (22 de julio de 2016). *ANÁLISIS DE LA PERMANENCIA DE MUJERES EN RELACIONES DE VIOLENCIA PSICOLÓGICA COMO UNA*

MANIFESTACIÓN SINTOMÁTICA. Obtenido de

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12352/DISERTACI%C3%93N%20ERIKA%20DANIELA%20S%C3%81NCHEZ%20CABEZAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cabrera Sánchez, J. (Marzo de 2019). *Para una crítica de la violencia en psicoanálisis: de la violencia originaria de la ley a su tramitación trágica*. Obtenido de

<https://www.scielo.br/j/trans/a/sZbvhMWXjYPLttXzXFf6mZy/?format=pdf&lang=es>

Carmelo Hernández, R., Magro Servet, V., & Cuéllar Otón, J. P. (2014). *EL*

MALTRATO PSICOLÓGICO. CAUSAS, CONSECUENCIAS Y CRITERIOS JURISPRUDENCIALES. EL PROBLEMA PROBATORIO. Obtenido de

https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/46929/1/2014_Hernandez-Ramos_etal_Aequitas.pdf

Castelar Caicedo, A. (2018). *La concepcion freudiana del amor*. Obtenido de

<https://psicologiacultural.org/Pdfs/Trabajos%20de%20grado/Sampson/La%20concepcion%20freudiana%20del%20amor.pdf>

Castro, C., Escudero, V., & Salazar, L. (2023). Desempeño laboral y comunicación

interna en la PNP. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México*. ISN 2707-2207/ISSN 2707-2215 (en línea), enero-febrero, 2023, Volumen 7, Número 1 p 908, ISN 2707-2207/ISSN 2707-2215 (en línea), enero-febrero, 2023, Volumen 7, Número 1 p 908.

- Castro, D. A. (2016). *Una paradoja freudiana del amor*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/391408728/Dialnet-UnaParadojaFreudianaDelAmor-4647669>
- Castro, M., & Díaz, M. (2021). La comunicación interna como área estratégica para la innovación a través de la gestión del cambio y la felicidad organizacional. *OBRA DIGITAL*, Núm. 20, Febrero - Agosto 2021, pp. 131-148, e-ISSN 2014-5039. DOI: <https://doi.org/10.25029/od.2021.293.20>, 131-148.
- Chanquin, M. R. (2013). *Violencia contra la mujer: marco teórico y jurídico* . Obtenido de http://recursosbiblio.url.edu.gt/publicjlg/url/IIJ/cuadren_estu126.pdf
- Charry, C. (2018). LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL SECTOR PÚBLICO. *COMUNI@CCIÓN V.9, N.1, ENE-JUN, 2018*, COMUNI@CCIÓN V.9, N.1, ENE-JUN, 2018.
- CIDH, C. I. (14 de 11 de 2019). *Violencia sexual contra niñas y adolescentes*. Obtenido de <http://www.oas.org/es/cidh/mujeres/factsheets/03.pdf>
- Cooper , V., & Pinto, B. (2008). *ACTITUDES ANTE EL AMOR Y LA TEORÍA DE STERNBERG. UN ESTUDIO CORRELACIONAL EN JOVENES UNIVERSITARIOS DE 18 A 24 AÑOS*. Obtenido de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v6n2/v6n2a4.pdf>
- Córdoba, A.-I., & Rodríguez, E. R. (31 de ENERO de 2020). *AMOR ROMÁNTICO Y VIOLENCIA DE GÉNERO*. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.12960/TSH.2020.0005>
- Dal Maso Otano, S. I. (2011). *Una mirada desde el psicoanálisis: lo femenino, el poder y el amor*. Obtenido de <https://www.academica.org/000-052/739.pdf>

- Del Pulgar, R. (1999). *Comunicación de empresa en entornos turbulentos. Gestión de riesgos, reducción de las incertidumbres y supervivencia*. Madrid, España: ESIC EDITORIAL.
- Delgado, N. (15 de febrero de 2023). *Dialenga. La Comunicación Interna en la empresa y el rol profesional asociado, claves para el éxito de una organización*. Obtenido de Dialenga. La Comunicación Interna en la empresa y el rol profesional asociado, claves para el éxito de una organización.: <https://www.dialenga.com/comunicacion-interna-empresa/>
- Dubois, A., & Cortés, J. (2005). Nuevas tecnologías de la Comunicación para el desarrollo humano. *Cuadernos de Trabajo Hegoa*(37), 244. Obtenido de <https://ojs.ehu.eus/index.php/hegoa/article/view/10766/10050>
- Dutta, A., Steiner, E., Proulx, J., Berisha, V., Bliss, S., & Corman, S. (2021). Analyzing the relationship between productivity and human communication in an organizational setting. *Analyzing the relationship between productivity and human communication in an organizational setting. PLoS ONE* 16(7): e0250301. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0250301>, <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0250301>.
- Egas, C., & Yance, J. (2018). Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil - Ecuador. *Revista Espacios. Vol. 39 (Nº 24) Año 2018 • Pág. 20, 20*.
- Fatuly, A., Noboa, A., & León, Q. (2020). MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNA COMO ESTRATEGIA PARA FOMENTAR EL COMPORTAMIENTO DE CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL. *Revista Científica ECOCIENCIA. ISSN: 1390-9320, Vol. 7, No. 4, agosto2020., 15-34*.

Fernández, A. P. (13 de 10 de 2015). *SOBRE EL MITO DEL AMOR ROMÁNTICO*.

Fiscalía General del Estado. (8 de marzo de 2021). Obtenido de

<https://twitter.com/FiscaliaEcuador/status/1369042778647375877/photo/1>

Flores Fonseca, V. M. (08 de Octubre de 2018). *Mecanismos en la construcción del amor romántico*. Obtenido de

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-94362019000200282

Forbes. (2017). *Naturalización de violencia contra mujeres genera cultura de impunidad*. Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/naturalizacion-de-violencia-contra-mujeres-genera-cultura-de-impunidad/>

FREUD, S. (1930). *EL MALESTAR EN LA CULTURA* .

Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo*. Huancayo: Universidad Continental.

Gallego, D. C. (2012). *Autonomía e interdependencia*. Obtenido de

<https://www.scielo.sa.cr/pdf/rh/v10n2/2215-3934-rh-10-02-00099.pdf>

Ganapathi, N. (2016). LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS ORGANISMOS INTERNACIONALES - LA INFLUENCIA DE LA TECNOLOGÍA.

International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences. ISSN: 2278-6236. Vol. 5 | No. 5 | May 2016. , 52 -58 .

García Falconi, S., & Olvera Chávez, G. (2020). *El amor romántico, su socialización en familias con adolescentes de Querétaro*. Obtenido de

<http://ri.ujat.mx/bitstream/20.500.12107/3301/1/3753->

[Texto%20del%20art%C3%ADculo-19766-2-10-20200512.pdf](http://ri.ujat.mx/bitstream/20.500.12107/3301/1/3753-Texto%20del%20art%C3%ADculo-19766-2-10-20200512.pdf)

- García Jiménez, J. (1998). *La Comunicación Interna*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- García Manjarrés, J. E., & Martínez Franco, D. (1 de JUNIO de 2018). *Reflexiones sobre el amor en Psicoanálisis: una lectura a la enseñanza de Freud y Lacan*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6849779>
- Gaspar, B. (2007). *Manual de Recursos Humanos. 10 Programas para la gestión y el desarrollo del Factor Humano en las organizaciones actuales*. Barcelona, España: Editorial UOC.
- Gómez Perea, L., & Viejo, C. (19 de 02 de 2020). *Mitos del amor romántico y calidad de las relaciones sentimentales adolescentes* . Obtenido de Mitos del amor romántico y calidad de las relaciones sentimentales adolescentes Myths of romantic love and quality of teen's relationships
- Gómez., A. L. (2014). *LA SUBJETIVIDAD FEMENINA O EL DEVENIR MUJER*. Obtenido de <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/2258/SUBJETIVIDAD%20FEMENINA%20OCTUBRE%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González Camacho, C., Ayllón Trujillo, M., Nuño Gutiérrez, M., Méndez Martínez, S., García Martínez, M., Lucio Blanco., M., . . . Villanueva Naquid, I. (2006). *Diagnóstico Sobre las Causas, Efectos y Expresiones de Violencia Contra las Mujeres en los Hogares de la Microrregión Huasteca Centro del Estado de San Luis Potosí (DICEEVIMH)*. Obtenido de <http://cedoc.inmujeres.gob.mx/PAIMEF/SLP/slp01.pdf>
- González, G. C. (Febrero de 2016). *EL AMOR A LO LARGO DE LA HISTORIA*. Obtenido de https://psiquiatria.com/trabajos/usr_1299974717.pdf

- Guerrero, A., Sotelo, G., & Cabezuelo, L. (2022). La comunicación interna como herramienta estratégica constructora y transmisora de la cultura organizacional. *aDResearchEsic. Vol 27 · Primer semestre, enero-junio 2022 · e206*, 56 - 68.
- Gustafsson, E., Stark, N., & Áman, A. (2018). Comunicación Interna Digital. Una investigación de las herramientas de comunicación digital utilizadas en tres organizaciones y las actitudes de los empleados hacia estas herramientas. *Jonkoping University International Business School.*, 1-69.
- Gutiérrez Prieto, M. (205). *Psicoanálisis y Género. La Subjetividad de las Diferencias entre los Sexos* . Obtenido de <https://docplayer.es/39738612-Convergencia-revista-de-ciencias-sociales-issn-universidad-autonoma-del-estado-de-mexico-mexico.html>
- Hernández, Y. A. (26 de AGOSTO de 2020). *Creencias del amor romántico en adolescentes*:. Obtenido de <https://sinectica.iteso.mx/index.php/SINECTICA/article/view/1095>
- Hilario , G. (2022). *Coaching de Equipos. Administración. Primera edición*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Jakubiec, M. (2019). The Importance of Internal Communication for Management of an Organization. *Scientific Papers of Silesian University of Technology Organization and Management. Serie 0000-0003-1874-1272*.<https://www.polsl.pl/Wydzialy/ROZ/Strony/Zeszytynaukowe.aspx>, <http://dx.doi.org/10.29119/1641-3466.2019.134.4>.
- Jaramillo, A. M. (2002). *La tiranía de los ideales. La subjetividad femenina y la violencia intrafamiliar*. Obtenido de

https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/15212/1/Jaramillo%C3%81ngela_2002_TiraniaSubjetividadViolencia.pdf

Jiménez, N. (2019). *Dirección y Comercialización*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo, S.A.

Jiménez, P., Sánchez, M., & Rodríguez, R. (2021). Incidencia de la comunicación interna en la identidad institucional del docente de la Universidad Politécnica Salesiana. *evista Virtual Universidad Católica del Norte*, 63, 94-125ISSN: 0124-5821 (En línea)., 95 - 125.

JIMÉNEZ, V. K. (2012). “*EL SÍNDROME DE INDEFENSIÓN APRENDIDA Y SU RELACIÓN CON LOS TRASTORNOS ANSIOSOS Y DEPRESIVOS EN LAS MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR DEL HOSPITAL PROVINCIAL ISIDRO AYORA, PERIODO 2012*”. . Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/6696/1/Cabrera%20Jim%C3%A9nez%20Valeria%20Katherine%20.pdf>

Katayama, R. (2014). *Introducción a la investigación cualitativa*. Lima : Fondo Editorial de la UIGV.

Kreps, G. (1995). *La comunicación en las organizaciones*. Addison-Wesley Iberoamericana Reading, Mass.

Laca Arocena, F. A., & Mejía Ceballos, J. C. (2017). *DEPENDENCIA EMOCIONAL, CONSCIENCIA DEL PRESENTE Y ESTILOS DE COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CONFLICTO CON LA PAREJA*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29251161006.pdf>

- Larrosa, M. P. (2018). *Violencia de género: violencia psicológica*. Obtenido de file:///C:/Users/makina/Downloads/37248-Texto%20del%20art%C3%ADculo-40324-1-10-20111026.pdf
- Ledezma, T. (2022). Gestión de la comunicación y su relación con el clima organizacional. *Ciencia Latina, Revista Multidisciplinar*. 6(5), 4084-4094. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3376, 4084-4094.
- López, H. (2012). *Productividad*. Estado Unidos.: Palibrio. .
- Martín, J., Olarte, C., Reinares, E., Reinares, P., & Samino, R. (2019). *Gestión de la comunicación: un enfoque integral*. ESIC. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=2fW3DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Martínez, C., & Díaz, M. (2020). “Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. “*Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española*”. *Profesional de la información*, v. 29, n. 3, e290324. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>, <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>.
- Martínez, S. (2022). *Animación Turística. Técnico Superior en Animación Sociocultural y Turística*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo, S.A.1ªEdición, 2022. .
- Mora Montes , J. (2007). *Comprensión del enamoramiento*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2280124>
- Moyolema, M. (2012). *Análisis de funciones del personal de servicios generales de la UNEMI y propuesta de redistribución*. Informe de tesis de grado , Universidad

Estatad de Milagro , Milagro, Ecuador. Obtenido de

<https://core.ac.uk/download/pdf/143425061.pdf>

Noboa, A., Morales, V., Paredes, L., & Granja, C. (2021). RELACIÓN ENTRE LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA EMPLEADOS Y EL COMPROMISO LABORAL. *Revista Científica ECOCIENCIA*. ISSN: 1390-9320, Vol. 8, No. 5, octubre 2021., 1-18.

Núñez, R. B. (22 de Agosto de 2010). *ALGUNAS PUNTUALIZACIONES SOBRE EL PROBLEMA DE LA VIOLENCIA EN LA INTERVENCIÓN PSICOANALÍTICA. UNA PERSPECTIVA SOCIOPOLÍTICA*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=83617301006>

OMS. (2017). *La violencia contra la mujer es omnipresente y devastadora: la sufren una de cada tres mujeres*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/temas/violencia-contra-mujer#:~:text=Las%20Naciones%20Unidas%20definen%20la,producen%20en%20la%20vida%20p%C3%BAblica>

Organizacion Panamerica de la Salud, O. (2021). *COVID-19 y violencia contra la mujer*. Obtenido de https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52034/OPSNMHHMHCovid19200008_spa.pdf

Oyarvide, R., Reyes, S., & Montaña, C. M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. Internal communication as an indispensable tool of business administration. Comunicação interna como ferramenta indispensável da administração de

empresas. *Revista Científica Dominio de las Ciencias. Dom. Cien., ISSN: 2477-8818. Vol. 3, núm. 4, octubre, 2017, pp. 296-309., 296-309.*

Patricia Gonzalez, A. Y. (2013). *BUENAS PRÁCTICAS EN INTERVENCIÓN SOCIO-SANITARIA DESDE UNA PERSPECTIVA DE GÉNERO Y DERECHOS HUMANOS*. Obtenido de https://bdigital.uncuyo.edu.ar/objetos_digitales/5270/violencia-contra-las-mujeres-quien-calla-otorga5-2.pdf

Payares, M. J. (MAYO de 2019). *DECONSTRUCCIÓN DEL AMOR ROMÁNTICO: MITOS Y NARRATIVAS*. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/46711/Tesis%20Mari%CC%81a%20Jose%CC%81%20Oliveros%20P.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Peña, G., & Perdomo, B. (2017). *Efectos del sistema de gestión de la calidad en las entidades del sector público. Incidencias en la prestación del servicio. .* Colombia: Ediciones USTA.

Pérez, L. A. (2 de 2019). *VIOLENCIA CONTRA LA MUJER Y SUICIDIO FEMENINO*. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/331313245>

Picanzo, A. R. (2016). *¿Y si la historia no es cómo te la contaron? Exploración sobre el vínculo entre el amor romántico y la violencia en las relaciones de pareja .* Obtenido de https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/17962/1/TTS_Rodr%C3%ADguezPicanzoAna.pdf

Piedra, M., Granillo, M., González, R. R., Rodríguez, M., & Vásquez, A. (2022). La comunicación organizacional: Un factor para elevar la productividad en las organizaciones. *Ingenio y Conciencia Boletín Científico de la Escuela Superior*

Ciudad Sahagún Publicación semestral, Vol. 9, No. 17 (2022) 23-29.

<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/sahagun/issue/archive>, 23-29.

PINEDA , G. C. (2019). *Estereotipos de género: una aproximación a la violencia de género desde la percepción de los/as jóvenes estudiantes de la Escuela N° 711 Federico Brandsen, 2019.* Obtenido de <https://margen.org/tesis/Pineda.pdf>

Pineda, B. (1994). *Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de personal de salud.* Washington : Organización Panamericana de la Salud.

Pintado, B., & Sánchez, H. (2017). *Nuevas Tendencias en Comunicación Estratégica. 4ta. Edición.* Madrid, España.: ESIC Editorial.

Primicias. (2021). Una mujer ha sido asesinada cada 38 horas en lo que va del año en Ecuador. págs. <https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/violencia-mujer-asesinada-horas-ecuador/>.

Puchol, L. (2007). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos. 7ma Edición.* España: Ediciones Díaz de Santos.

Puerto, D. (2010). La globalización y el crecimiento empresarial a través de estrategias de internacionalización. *Pensamiento & Gestión*(28), 171-195. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/646/64615176009.pdf>

Quispe, M. B. (2013). ESTILOS DE ENAMORAMIENTO COMO EXPRESIÓN CULTURAL Y ANCESTRAL EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS JOVENES EN LA ISLA AMANTANI PUNO. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 2-3.

Ramírez, D., & Rivera, R. (2022). *Control interno y gestión de inventarios en la Unidad de Gestión Educativa Local-Jaén, 2022.* Informe de tesis de grado, Universidad

- César Vallejo , Trujillo, Perú. Obtenido de
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107148/Ramirez_ADA-Rivera_SR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 5.
- Rendon Perez, S., & Ruiz Jaramillo , C. (2018). *Reafirmación de la cultura patriarcal y naturalización de la violencia contra la mujer a través de la percepción dualista de la realidad en las mujeres de la Asociación Municipal de Mujeres Unidas por el Progreso de Nechí, Antioquia*. Obtenido de
https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/7781/1/TM.PDC_RuizJaramilloClaudiaElena_2018.pdf
- Rentería, V., Vargas, S., & Márquez, M. (2023). Comunicación y su relación con la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el sector hotelero. *TSAFIQUI | Revista Científica en Ciencias Sociales N° 20, 2023 | ISSN 1390-5341 - eISSN 2602-8069 | Universidad UTE*.
<https://revistas.ute.edu.ec/index.php/tsafiqui/index>, 17-26.
- Rocha, B., Avendaño, C., Barrios, M., & Polo, A. (JUNIO de 2017). *Actitudes hacia el amor en relaciones románticas de jóvenes universitarios I*. Obtenido de
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.19053/22160159.v8.n16.2017.4596>
- Rodríguez Rincón, P. A., Triviño Cervera, L. N., Reyes Roncancio, J. D., & Bustos Velasco, E. H. (27 de ENERO de 2021). *Construcciones sociales y actitudes hacia el enamoramiento en la adolescencia*. Obtenido de
<https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/1397/1312>
- Sáez, R. H. (2016). *Los mitos del amor romántico y su relación con la violencia de genero*. Obtenido de

<https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/239/TFG%20Raquel%20Herrezuelo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salud, O. P. (2022). *Informe mundial sobre a violencia y la salud: resumen*. Obtenido de https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/es/summary_es.pdf

SAMPSON, A. (2012). *GÉNERO: UNA MIRADA A LA TEORÍA PSICOANALÍTICA*.

Obtenido de

<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/7860/CB-0472950.pdf;jsessionid=A5A24D60A4F3B552D0F03594A45424C0?sequence=1>

Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(2), 102-122. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

Sánchez, F. L. (2019). Los afectos sexuales: (3) el enamoramiento. *Revista de Formación Continuada de la Sociedad Española de Medicina de la Adolescencia*, 1-2.

Slijepčević, M., Bovan, A., & Radojević, I. (2015). Internal Communications as a Factor of Company's Efficiency. *Članci/Papers*. UDK: 659.23:368, *originalni naučni rad*. JEL klasifikacija: M12, O15, 124-143.

Sunny, Q., & Rita, M. (2022). Exploring the Impact of Internal Communication on Employee Psychological Well-Being During the COVID-19 Pandemic: The Mediating Role of Employee Organizational Trust. *International Journal of*

Business Communication 1–23. Article reuse

guidelines:<https://us.sagepub.com/en-us/journals-permissions>,

<https://us.sagepub.com/en-us/journals-permissions>.

Urban, J. (2019). *Algunas versiones sobre el amor en la teoría psicoanalítica freudiana.*

Obtenido de <https://www.aacademica.org/000-111/522>

Valderrama, L. H. (2019). VIOLENCIA Y PSICOANÁLISIS. *Revista Electrónica de*

Psicología Iztacala, 6-7.

Victoria, F. P., & Esperanza, B. F. (1 de Enero de 2017). *DEL AMOR ROMÁNTICO A*

LA VIOLENCIA DE GÉNERO. PARA UNA COEDUCACIÓN. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/pdf/567/56726350008.pdf>

Vieyra Moreno, C. I., Gurrola Peña, G. M., Balcázar Nava, P., Bonilla Muñoz, M. P., &

Virseda Heras, J. A. (junio de 2009). *Estado de Salud Mental en Mujeres*

Víctimas de Violencia Conyugal que acuden a la Procuraduría. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/pdf/1339/133912613007.pdf>

Vivas, E., & Saavedra, M. (2019). Comunicación Interna en la calidad de la gestión

administrativa. Liceo Técnico Amelia Courbis, Talca. *Revista Científica*, Vol. 4,

pp. 116-135, 116 - 135.

Yugueros García, A. J. (2014). *LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES:*

CONCEPTOS Y CAUSAS . Obtenido de

<https://www.redalyc.org/pdf/3221/322132553010.pdf>

Zapata, C. (2020). *Entrenamiento en habilidad de la Comunicación. 2 en 1 ¿ Cómo*

manejar conversaciones, situaciones y personas difíciles? n.p.: Catalina Zapata.

Zapata, P. (2017). *Industria de la Comunicación y Economía Digital*. Barcelona, España: Editorial UOC.

Zulua, G. (Mayo de 2006). *La mujer freudiana*. Medellín: Universidad Nacional de Colombia.

ANEXOS:

Figura 2. Organigrama funcional de la Dirección Administrativa de una Institución de Educación Superior.

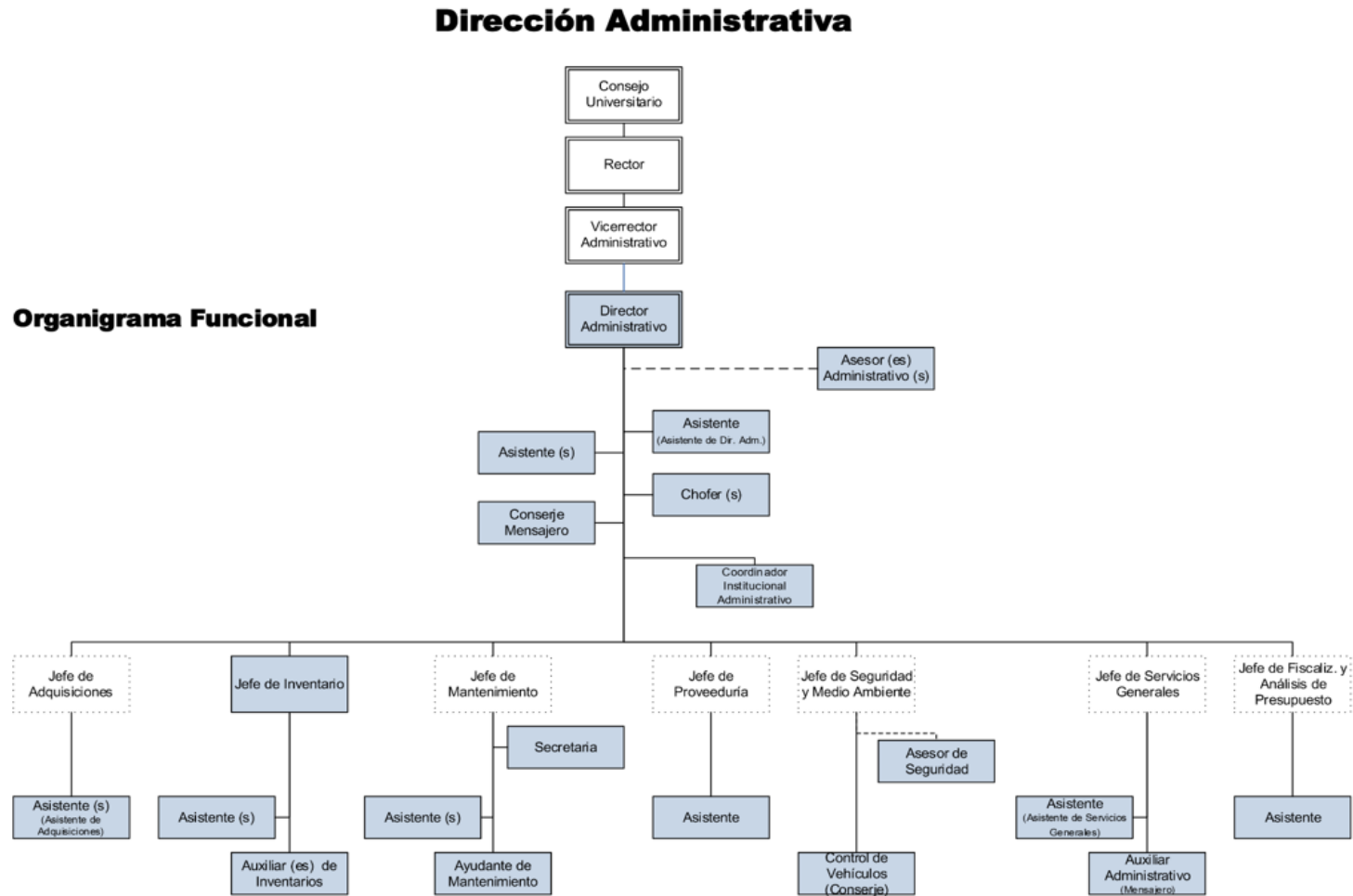
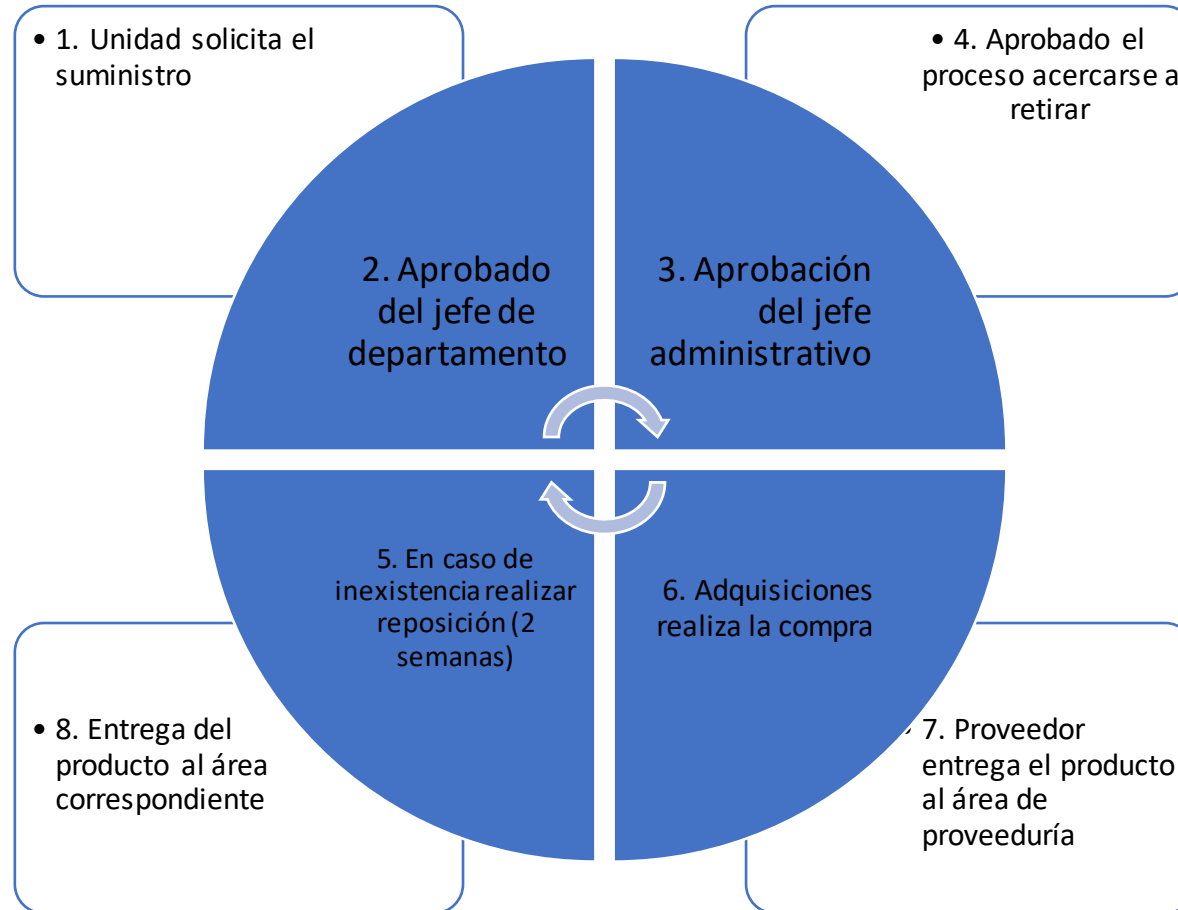


Figura 3. Proceso a seguir en el área de inventario.



Figura 4. Proceso a seguir en el área de proveeduría.



ENCUESTAS REALIZADAS:

Encuesta No. 1

1. ¿Usted cree que la implementación del sistema de control interno entre los distintos departamentos e inventarios influye en la gestión eficiente de la Institución de Educación Superior (Ecuador)?

Por su puesto ya que si no se tiene un control todo sería un caos, ya que los servicios internos colapsarían.

2. ¿Cree usted que el control previo, simultáneo y posterior puede facilitar la mejora continua en la administración financiera de la Institución de Educación Superior (Ecuador)?

Claro que sí, ya que con el control previo se pueden detectar posibles inconvenientes durante la administración de los procesos que se deben seguir

3. ¿Existen lineamientos para la evaluación y retroalimentación en base a la comunicación interna para cumplir correctamente los inventarios en la Institución de Educación Superior (Ecuador)?

Se revisan los registros de los bienes que se ingresan en el área de inventario y proveeduría, por lo tanto, es necesario verificar constantemente las entradas y salidas de los bienes.

4. ¿Cree usted que la Institución de Educación Superior cumple correctamente con la estructura de control interno?

No siempre, ya que hay excepciones en los momentos en que existe una en la entrega de bienes que son emergentes en algún momento dado.

5. ¿Considera usted que la unidad de inventario y proveeduría realizan correctamente las diversas gestiones administrativas en conjunto con los demás departamentos?

Rara vez, pues, cuando existen imprevistos debemos saltarnos los procesos existentes para poder atender las solicitudes

6. ¿Le gustaría implementar algún tipo de estrategia para mejorar la comunicación interna de los centros educativos, reiterando el funcionamiento de la unidad de inventario y proveeduría?

Realizar una evaluación de la empresa en base a los Componentes de Control Interno (COSO)

- Ambiente de control proporciona disciplina y escritura
- Valoración de riesgos: se debe de identificar los objetivos que tiene el departamento para su cumplimiento, conocer sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas y tener un plan estratégico en caso de que se presenten riesgos que puedan afectar la habilidad de la entidad para sobrevivir.
- Identificar riesgos con la finalidad de minimizarlos
- Identificar y evaluar los cambios que pueden afectar significativamente el control interno como factores externos que pueden generar riesgo.
- Información debe de guardar relación con los sucesos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones
- Monitoreo sobre las actividades regulares de administración y supervisión.

Encuesta No. 2

1. ¿Usted cree que la implementación del sistema de control interno entre los distintos departamentos e inventarios influye en la gestión eficiente de la Institución de Educación Superior (Ecuador)?

Evidentemente la gestión aplicada no es eficiente, es por ello, que se generan varios inconvenientes para cumplir con las solicitudes.

2. ¿Cree usted que el control previo, simultáneo y posterior puede facilitar la mejora continua en la administración financiera de la Institución de Educación Superior (Ecuador)?

El control y seguimiento para la cumplir con las actividades encomendadas mejoraría el nivel de productividad y eficiencia de dichas áreas.

3. ¿Existen lineamientos para la evaluación y retroalimentación en base a la comunicación interna para cumplir correctamente los inventarios en la Institución de Educación Superior (Ecuador)?

Se podría decir que no

4. ¿Cree usted que la Institución de Educación Superior cumple correctamente con la estructura de control interno?

A nivel institucional considero que no cumplen con lo establecido.

5. ¿Considera usted que la unidad de inventario y proveeduría realizan correctamente las diversas gestiones administrativas en conjunto con los demás departamentos?

Los departamentos mencionados si gestionan ciertas solicitudes, pero ese no es el caso, ya que muchos procesos no se informan y quedan anulados sin comunicar a la unidad que los solicita, esta situación se genera por la falta de comunicación.

6. ¿Le gustaría implementar algún tipo de estrategia para mejorar la comunicación interna de los centros educativos, reiterando el funcionamiento de la unidad de inventario y proveeduría?

Una idea independiente sería la aplicación de un análisis FODA de esta manera pueden identificar puntos positivos y negativos para mejorar a futuro.

Encuesta No. 3

1. ¿Usted cree que la implementación del sistema de control interno entre los distintos departamentos e inventarios influye en la gestión eficiente de la Institución de Educación Superior (Ecuador)?

Para conseguir altos grados de eficiencia sería necesario que existiera comunicación entre los departamentos como primera instancia.

2. ¿Cree usted que el control previo, simultáneo y posterior puede facilitar la mejora continua en la administración financiera de la Institución de Educación Superior (Ecuador)?

De una u otra manera si serviría, ya que toda gestión necesita controles previos para poder identificar problemas que se susciten.

3. ¿Existen lineamientos para la evaluación y retroalimentación en base a la comunicación interna para cumplir correctamente los inventarios en la Institución de Educación Superior (Ecuador)?

Desconozco si existen lineamientos.

4. ¿Cree usted que la Institución de Educación Superior cumple correctamente con la estructura de control interno?

El control interno se cumple en un 50%, no todos los procesos se realizan eficientemente como en otros casos, es por eso, que no podemos decir que las unidades hacen las gestiones correctamente.

5. ¿Considera usted que la unidad de inventario y proveeduría realizan correctamente las diversas gestiones administrativas en conjunto con los demás departamentos?

Las actividades administrativas no se encuentran descritas, el personal lo realiza acorde a las explicaciones del jefe o director de área.

6. ¿Le gustaría implementar algún tipo de estrategia para mejorar la comunicación interna de los centros educativos, reiterando el funcionamiento de la unidad de inventario y proveeduría?

Sería importante crear un plan de Comunicación Interna a nivel institucional, de esta forma los departamentos manejarían el orden respectivo de cumplimiento.

Encuesta No. 4

1. ¿Usted cree que la implementación del sistema de control interno entre los distintos departamentos e inventarios influye en la gestión eficiente de la Institución de Educación Superior (Ecuador)?

Es un complemento necesario para cumplir al 100% con las actividades.

2. ¿Cree usted que el control previo, simultáneo y posterior puede facilitar la mejora continua en la administración financiera de la Institución de Educación Superior (Ecuador)?

El debido control de las actividades permitiría que el personal en función cumpla eficientemente.

3. ¿Existen lineamientos para la evaluación y retroalimentación en base a la comunicación interna para cumplir correctamente los inventarios en la Institución de Educación Superior (Ecuador)?

Los jefes de área si realizan propuesta y plantean lineamientos para establecer la comunicación entre los departamentos.

4. ¿Cree usted que la Institución de Educación Superior cumple correctamente con la estructura de control interno?

La estructura de control interno no cumple correctamente, es por ello, que sería necesario implementar estrategias.

5. ¿Considera usted que la unidad de inventario y proveeduría realizan correctamente las diversas gestiones administrativas en conjunto con los demás departamentos?

No cumplen con el grado de satisfacción máximo.

6. ¿Le gustaría implementar algún tipo de estrategia para mejorar la comunicación interna de los centros educativos, reiterando el funcionamiento de la unidad de inventario y proveeduría?

Situación que debería ser planteada por los jefes de áreas.

Encuesta No. 5

1. ¿Usted cree que la implementación del sistema de control interno entre los distintos departamentos e inventarios influye en la gestión eficiente de la Institución de Educación Superior (Ecuador)?

Sería ideal implementar un sistema de control para acelerar los procesos.

2. ¿Cree usted que el control previo, simultáneo y posterior puede facilitar la mejora continua en la administración financiera de la Institución de Educación Superior (Ecuador)?

Todo seguimiento cuenta como estrategia de control, ya que de esta forma se pueden identificar las principales falencias que asechan el incumplimiento de las solicitudes.

3. ¿Existen lineamientos para la evaluación y retroalimentación en base a la comunicación interna para cumplir correctamente los inventarios en la Institución de Educación Superior (Ecuador)?

Solo existen intercambios de mensajes a través de los correos electrónicos.

4. ¿Cree usted que la Institución de Educación Superior cumple correctamente con la estructura de control interno?

Considero que no

5. ¿Considera usted que la unidad de inventario y proveeduría realizan correctamente las diversas gestiones administrativas en conjunto con los demás departamentos?

Si gestionan, pero tardan mucho en conseguir el objetivo final.

6. ¿Le gustaría implementar algún tipo de estrategia para mejorar la comunicación interna de los centros educativos, reiterando el funcionamiento de la unidad de inventario y proveeduría?

Sería importante que la institución nos brindara cursos o capacitaciones para actualizarnos y poder emplear en las actividades que se desarrollan a diario, de esta manera considero que estaríamos innovando a nivel institucional.

Encuesta No. 6

1. ¿Usted cree que la implementación del sistema de control interno entre los distintos departamentos e inventarios influye en la gestión eficiente de la Institución de Educación Superior (Ecuador)?

La implementación de estrategias si servirían a largo plazo.

2. ¿Cree usted que el control previo, simultáneo y posterior puede facilitar la mejora continua en la administración financiera de la Institución de Educación Superior (Ecuador)?

Al 100% sería excelente la aplicación estratégica mencionada.

3. ¿Existen lineamientos para la evaluación y retroalimentación en base a la comunicación interna para cumplir correctamente los inventarios en la Institución de Educación Superior (Ecuador)?

Considero que no existen, ya que no han sido compartidos entre los departamentos que trabajan conjuntamente.

4. ¿Cree usted que la Institución de Educación Superior cumple correctamente con la estructura de control interno?

El control interno se maneja de manera independiente.

5. ¿Considera usted que la unidad de inventario y proveeduría realizan correctamente las diversas gestiones administrativas en conjunto con los demás departamentos?

Los departamentos si cumplen con sus actividades, el inconveniente que surge es que en la mayoría de casos las solicitudes no llegan a su destino, entonces se puede decir, que esta situación se genera por la falta de comunicación.

6. ¿Le gustaría implementar algún tipo de estrategia para mejorar la comunicación interna de los centros educativos, reiterando el funcionamiento de la unidad de inventario y proveeduría?

Considero que sí, puede ser un análisis FODA y un plan de comunicación interna. Estas estrategias pueden mejorar el rendimiento laboral del personal.

Encuesta No. 7

1. ¿Usted cree que la implementación del sistema de control interno entre los distintos departamentos e inventarios influye en la gestión eficiente de la Institución de Educación Superior (Ecuador)?

Si es importante

2. ¿Cree usted que el control previo, simultáneo y posterior puede facilitar la mejora continua en la administración financiera de la Institución de Educación Superior (Ecuador)?

Excelente elección para implementarse

3. ¿Existen lineamientos para la evaluación y retroalimentación en base a la comunicación interna para cumplir correctamente los inventarios en la Institución de Educación Superior (Ecuador)?

No existen

4. ¿Cree usted que la Institución de Educación Superior cumple correctamente con la estructura de control interno?

No

5. ¿Considera usted que la unidad de inventario y proveeduría realizan correctamente las diversas gestiones administrativas en conjunto con los demás departamentos?

No

6. ¿Le gustaría implementar algún tipo de estrategia para mejorar la comunicación interna de los centros educativos, reiterando el funcionamiento de la unidad de inventario y proveeduría?

No, por el momento

Encuesta No. 8

1. ¿Usted cree que la implementación del sistema de control interno entre los distintos departamentos e inventarios influye en la gestión eficiente de la Institución de Educación Superior (Ecuador)?

Debería influenciar correctamente, ya que los sistemas de control gestionan eficiencia.

2. ¿Cree usted que el control previo, simultáneo y posterior puede facilitar la mejora continua en la administración financiera de la Institución de Educación Superior (Ecuador)?

Si, debería ser útil para la institución

3. ¿Existen lineamientos para la evaluación y retroalimentación en base a la comunicación interna para cumplir correctamente los inventarios en la Institución de Educación Superior (Ecuador)?

No, hasta el momento no se han compartido.

4. ¿Cree usted que la Institución de Educación Superior cumple correctamente con la estructura de control interno?

No cumple

5. ¿Considera usted que la unidad de inventario y proveeduría realizan correctamente las diversas gestiones administrativas en conjunto con los demás departamentos?

No cumplen al 100%

6. ¿Le gustaría implementar algún tipo de estrategia para mejorar la comunicación interna de los centros educativos, reiterando el funcionamiento de la unidad de inventario y proveeduría?

Si que la institución realice talleres de actualización de conocimiento.



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotros, *Marcos Borja Bertha María* y *Quizhpe Pesantez Yadira Jhonna*, con C.C: # 0911293082 y 0104726831 autores del trabajo de titulación: **La comunicación interna en la Unidad de Inventario de una Institución de Educación Superior** previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaramos tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizamos a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 27 de mayo de 2024

f. 

Nombre: Marcos Borja Bertha María

C.C: 0911293082

f. 

Nombre: Quizhpe Pesantez Yadira Jhonna

C.C: 0104726831

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	<i>La comunicación interna en la Unidad de Inventario de una Institución de Educación Superior</i>		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Marcos Borja Bertha María / Quizhpe Pesantez Yadira Jhonna		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Ing. Tobed Cabello Jenifer, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gestión del Talento Humano		
GRADO OBTENIDO:	Magister en Gestión del Talento Humano		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	27-05-2024	No. DE PÁGINAS:	92
ÁREAS TEMÁTICAS:	Comunicación Organizacional		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Estrategias, incidencia, obstáculos, comunicación interna, colaboradores, desempeño.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>El objeto de esta investigación es analizar las estrategias para optimizar los obstáculos e inconvenientes que se presentan en la comunicación interna y su incidencia en la mejora de los procesos de la unidad de inventario en la institución de educación superior. El estudio se realizó con un enfoque cualitativo y cuantitativo, y un diseño descriptivo, tomando como técnicas la encuesta y entrevistas.</p> <p>Se presentan recomendaciones que generen compromisos de los colaboradores hacia las labores de la institución y, que contribuyan a tomar decisiones concisas y precisas, que se pueda integrar al personal y así poder satisfacer las necesidades de los clientes internos (comunidad universitaria); mejorando así la eficacia y eficiencia en lo laboral; lo que logrará reducir conflictos, mejorando la comunicación entre departamentos; para finalmente conseguir mejorar el desempeño de la unidad de inventarios.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-0998097601 / 0983374144	E-mail: bertha.marcos@cu.ucsg.edu.ec / yadira.quizhpe@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Bustos Goya, Zoila Rosa		
	Teléfono: +593-992410481		
	E-mail: zoila.bustos@cu.ucsg.edu.ec		

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	