



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

CARRERA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA
LABORAL DE LA EMPRESA MARIBELLA-LATACUNGA”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de
Licenciatura en Gestión de la Información Gerencial

Autores:

Caguano Timbila Jessica Paola

Gutiérrez Barragán Limber Alberto

Tutor:

Dra. Libia Dolores Almeida Lara

Latacunga - Ecuador

Agosto – 2023

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotros, **Caguano Timbila Jessica Paola** y **Gutiérrez Barragán Limber Alberto**, declaramos ser autores del presente proyecto de investigación: **“La comunicación interna y su incidencia en el clima laboral de la empresa Maribella-Latacunga”**, siendo **Almeida Lara Libia Dolores** tutora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, agosto, 2023



Caguano Timbila Jessica Paola

Número de C.I. 0550311898



Gutiérrez Barragán Limber Alberto

Número de C.I. 0503838294

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

“La comunicación interna y su incidencia en el clima laboral de empresa Maribella-Latacunga”, de Caguano Timbila Jessica Paola y Gutiérrez Barragán Limber Alberto , de la carrera Gestión de la Información Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, agosto, 2023

El Tutor



Dra. Libia Dolores Almeida Lara

CI: 050179799-7


APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, el o los postulantes: Caguano Timbila Jessica Paola y Gutiérrez Barragán Limber Alberto, con el título de Proyecto de Investigación, “La comunicación interna y su incidencia en el clima laboral de empresa Maribella-Latacunga”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, agosto, 2023

Para constancia firman:



Lector 1 (Presidente)
Ing. Wilson Trávez
CC:0501854855



Lector 2
Ing. Mónica Salazar
CC:0502138191



Lector 3
Ing. Jorge Cañar
CC:0502608227

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, queremos agradecer a nuestra tutora de tesis, Dra. Libia Dolores Almeida Lara por su valiosa orientación, apoyo y dedicación a lo largo de todo este proceso. Su experiencia y conocimientos fueron fundamentales para enriquecer cada aspecto de este trabajo.

También queremos agradecer a nuestras familias y amigos por su inquebrantable apoyo y comprensión, su aliento y motivación nos impulsaron a seguir adelante incluso en los momentos más desafiante.

Agradecemos sinceramos al alma mater y a los docentes de la facultad de ciencias administrativas y económicas quienes generosamente compartieron su tiempo y conocimientos para lograr la obtención de nuestro título académico.

Finalmente, queremos expresar nuestro reconocimiento a la Universidad Técnica de Cotopaxi, por brindarnos los recursos y el ambiente propicio para llevar a cabo esta investigación.

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de titulación: a mis padres, estos dos seres únicos que fueron el mayor motivo para lograr este objetivo, gracias por su trabajo y sacrificio durante estos años.

A toda mi familia quienes me brindaron su apoyo incondicional en todo momento, por sus palabras de aliento, comprensión y por creer en mí.

Jessica Paola Caguano Timbila

Dedico el presente trabajo de titulación: a mi madre que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores la cual me ayudado a seguir adelante en los momentos difíciles.

A mi padre que desde el cielo me ilumina para seguir adelante con mis proyectos, también dedico a mi sobrina quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ella.

Limber Alberto Gutiérrez Barragán

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TITULO: “La comunicación interna y su incidencia en el clima laboral en la empresa Maribella-Latacunga”

Autores: Caguano Timbila Jessica Paola

Gutiérrez Barragán Limber Alberto

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo identificar la incidencia de la comunicación interna en el clima laboral de la empresa Productos Lácteos Maribella del Cantón Latacunga, bajo la perspectiva de sus colaboradores, considerando el papel crucial que marca en el entorno empresarial dichos factores. Un clima laboral positivo caracterizado por la satisfacción, motivación y la colaboración es fundamental para el desempeño y productividad de la empresa. Es por esta razón, que la investigación posee un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo. Para el levantamiento de la información se aplica una encuesta, a través del instrumento de comunicación interna y clima laboral del autor María Graciela Barrantes Rivera (2018), en combinación con la escala de Likert bajo las siguientes dimensiones: Estrategias de Comunicación, Herramientas de Comunicación, Público Interno, Desempeño Laboral, Satisfacción Laboral y Motivación Laboral, en los resultados obtenidos de los colaboradores de la empresa se evidencia que el ambiente laboral interno marca su mayor índice en la valoración de Siempre y Casi Siempre, pues se cuenta con actividades que permiten el desarrollo de las actividades laborales en un adecuado clima laboral, así también, perciben que la empresa les brinda las facilidades de progreso personal, profesional y emocional generando un trabajo en equipo positivo. Mediante la investigación se propone desarrollar un plan estratégico de fortalecimiento para que la organización potencie la comunicación interna y clima laboral. Los beneficios que se obtendrán del plan estratégico de fortalecimiento son: mejorar las relaciones entre directivos y compañeros, tener una comunicación asertiva, contribuir a la formación de líderes empresariales, estimular actividades positivas, fortalecer el proyecto de vida personal, profesional e institucional que se vea reflejado en un buen clima laboral.

Palabras clave: Comunicación interna, clima laboral, desempeño laboral, fortalecimiento.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC SCIENCES FACULTY

MANAGEMENT INFORMATION MANAGEMENT

TOPIC: “INTERNAL COMMUNICATION AND ITS IMPACT ON THE WORK ENVIRONMENT OF THE COMPANY MARIBELLA-LATACUNGA.”

Authors: Caguano Timbila Jessica Paola

Gutiérrez Barragán Limber Alberto

ABSTRACT

The research aims to identify the impact of internal communication on the work environment of the company, Dairy Products Maribella-Latacunga city, from the perspective of its employees, considering the crucial role that these factors play in the business environment. A positive work environment characterized by satisfaction, motivation and collaboration is fundamental for the company's performance and productivity. For this reason, the research has a quantitative approach, with a descriptive level. For the lifting of information, a survey is applied, through the internal communication and work climate instrument of the author Maria Graciela Barrantes Rivera (2018), in combination with the Likert scale under the following dimensions: Communication Strategies, Communication Tools, Internal Audience, Job Performance, Job Satisfaction and Job Motivation, the results obtained from the company's employees show that the internal work environment has the highest rating of Always and Almost Always. The company has activities that allow the development of work activities in an adequate work environment, as well as, perceive that the company provides them with facilities for personal, professional and emotional progress, generating positive teamwork. The investigation proposes the development of a strategic plan to strengthen the organization's internal communication and work environment, the benefits to be gained from the strategic strengthening plan are: improved relations between managers and peers to have an assertive communication, to contribute to the formation of business leaders, to stimulate positive activities, to strengthen the personal, professional and institutional life project, which is reflected in a good working environment.

Keywords: internal communication, work environment, job performance, strengthening

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: “**LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA MARIBELLA-LATACUNGA**” presentado por: **Caguano Timbila Jessica Paola, Gutiérrez Barragán Limber Alberto** egresados de la Carrera de: **Gestión de la Información Gerencial**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a los peticionarios hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, Agosto de 2023

Atentamente,

TANIA
ELIZABETH
ALVEAR
JIMENEZ

Firmado
digitalmente por
TANIA ELIZABETH
ALVEAR JIMENEZ
Fecha: 2023.08.21
12:42:01 -05'00'



CENTRO
DE IDIOMAS

Alvear Jimenez Tania Elizabeth
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 0503231763

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	1
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	i
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRAC	vii
AVAL DE TRADUCCIÓN	viii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvi
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
2.1 Justificación.....	2
2.2 Planteamiento del problema.....	3
2.3 Formulación del problema o pregunta de la investigación	5
3. OBJETIVOS	6
3.1 Objetivo General	6

3.2 Objetivos Específicos	6
3.3 Actividades a desarrollarse en el proyecto en relación a los objetivos planteados	7
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	8
4.1 Beneficiarios directos:.....	8
4.2 Beneficiarios indirectos:	8
5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
5.1 Antecedentes de la investigación	9
Cabrera (2017) en la tesis que lleva por título “La comunicación organizacional interna y su relación con el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Cajamarca”, de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca. Tiene por objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional interna y clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca.	9
5.1.1. Gestión del Talento Humano	13
5.2 Evolución del Talento Humano	15
5.3 Talento Humano en la actualidad.....	16
5.3.1 Funciones del Talento humano	16
5.3.2 Ambiente de trabajo	17
5.3.3 Capital humano en el entorno empresarial.....	19
5.4 Comunicación	21

5.4.1 <i>Definición</i>	21
5.4.2. Comunicación Verbal.....	21
5.4.3. La comunicación no verbal	22
5.5. Comunicación Interna	22
5.6. Comunicación Asertiva.....	23
5.7. Canales de Comunicación Interna.....	25
5.8. Dimensiones de la Comunicación Interna.....	27
5.8.1. <i>Estrategias de comunicación</i>	27
5.8.2. Herramientas de comunicación	28
5.8.3. El público interno	29
5.9. Clasificación y dirección de la Comunicación Interna	30
5.10. Direccionalidad	30
5.11. Clima Laboral.....	32
5.11.1. <i>Definición</i>	32
5.11.2. Características del clima organizacional	32
5.11.3. Factores de evaluación del clima laboral	33
5.11.4. Comunicación	33
5.11.5. Colaboración	34
5.11.6. Liderazgo.....	34
5.11.7. Carrera profesional.....	34

5.11.8. Satisfacción	35
5.11.9. Factores del clima laboral.	35
5.11.10. Autorrealización	35
5.11.11. Involucramiento laboral	36
5.11.12. Supervisión.....	36
5.11.13. Comunicación	37
5.11.14. Condiciones laborales	37
5.12. Dimensiones del clima laboral	38
5.12.1. <i>Satisfacción laboral</i>	38
5.12.2. Desempeño laboral.....	39
5.12.3. Motivación laboral	40
5.12.4. Estructura	41
5.12.5. Responsabilidad	41
5.12.6. Recompensa	41
5.12.7. Reto	41
5.12.8. Relaciones	42
5.12.9. Cooperación	42
5.12.10. Estándares	42
5.12.11. Conflictos	42
5.12.12. Identidad.....	42

6. PROPUESTA METODOLÓGICA	42
6.1. Enfoque de investigación	42
6.1.1. <i>Enfoque cuantitativo</i>	42
6.2. Tipo y diseño de investigación.....	44
6.2.1. <i>Investigación descriptiva</i>	44
6.2.2. Diseño no experimental.....	44
6.2.3. Nivel correlacional	45
6.3. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	45
6.3.1. <i>Encuesta</i>	45
7. INSTRUMENTO DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	46
7.1. Cuestionario	46
7.1.1. Población.....	47
7.1.2. Población de la empresa Maribella	48
7.1.3. Población objetiva.....	48
8. ANÁLISIS EINTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	48
8.1. Dimensiones de la encuesta	49
8.2. Discusión de resultados.....	63
9. PROPUESTA.....	65
Plan Estratégico.....	65
Datos Informativos.....	65

Antecedentes de la Propuesta.....	65
Justificación.....	66
Objetivo General	68
Objetivos Especificos.....	68
Introducción	68
Beneficios.....	80
10. IMPACTOS (SOCIO-CULTURAL, TÉCNOLOGICO, ECONÓMICOS)	81
Socio- Cultural	81
Tecnológico.....	81
Económico – Financiero	81
Político – Legal	81
11. CONCLUSIONES	83
12. RECOMENDACIONES	84
13. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	85

ÍNDICE DE TABLAS

<i>TABLA 1 ACTIVIDADES A DESARROLLARSE EN EL PROYECTO</i>	7
<i>TABLA 2 POBLACIÓN DE LA EMPRESA MARIBELLA</i>	48
<i>Tabla 3 Cuestionario sobre la comunicación interna y clima laboral</i>	49
<i>Tabla 4 Dimensión de estrategias de comunicación</i>	52
<i>Tabla 5 Dimensión de herramientas de comunicación</i>	55
<i>Tabla 6 Dimensión de publico interno</i>	57
<i>Tabla 7 Dimensión de satisfacción laboral</i>	59
<i>Tabla 8 Dimensión de desempeño laboral</i>	61
<i>Tabla 9 Dimensión de motivación laboral</i>	70
<i>Tabla 10 Plan estratégico de comunicación interna</i>	73
<i>Tabla 11 Plan estratégico de clima laboral</i>	76
<i>Tabla 12 Propuesta sobre herramientas de comunicación interna</i>	82

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1 Dimensión de estrategias de comunicación</i>	51
<i>Figura 2 Dimensión de herramientas de comunicación</i>	53
<i>Figura 3 Dimensión de público interno</i>	56
<i>Figura 4 Dimensión de satisfacción laboral</i>	58
<i>Figura 5 Dimensión de desempeño laboral</i>	60
<i>Figura 6 Dimensión de motivación laboral</i>	62

PLAN DE INVESTIGACIÓN

La estructura del plan de investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi se detalla a continuación:

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

La comunicación interna y su incidencia en el clima laboral de la empresa Maribella-Latacunga.

Fecha de inicio: Inicio el 03 de octubre 2022.

Fecha de finalización: Finalización agosto 2023.

Lugar de ejecución: Cantón Latacunga, Parroquia Guaytacama, Empresa Maribella.

Facultad que auspicia: Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

Carrera que auspicia: Gestión de la Información Gerencial.

Grupo de investigación equipo de trabajo:

- | | |
|-------------------------------------|------------------|
| ➤ Caguano Timbila Jessica Paola | C.I. 055031189-8 |
| ➤ Gutiérrez Barragán Limber Alberto | C.I.050383829-4 |

Tutor de Tesis:

Dra. Libia Dolores Almeida Lara C.I.050179799-7

Área de Conocimiento: Gestión Administrativa

Línea de investigación: Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social.

Sub líneas de investigación de la carrera:

Gestión Administrativa, Servicio al cliente y TIC.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Justificación

La investigación llevada a cabo en la empresa Maribella-Latacunga, dedicada a la elaboración de productos lácteos y desempeñando un papel crucial en el sistema productivo de la Provincia de Cotopaxi, adquiere una importancia creciente en el contexto actual. En el ámbito tanto de las organizaciones públicas como privadas, comprender a fondo los aspectos relativos a la comunicación interna y su impacto en el entorno laboral emerge como un elemento de relevancia fundamental. Estos aspectos no solo son determinantes en sí mismos, sino que también ejercen una influencia significativa en el rendimiento y desempeño de los colaboradores en dicha empresa

Con la investigación se pretende demostrar la incidencia entre la comunicación interna en el clima laboral; la comunicación debe ser concebida como un elemento estratégico, cuyos efectos y causas pueden ser comunes reflejadas en la cultura organizacional, estilo de liderazgo, toma de decisiones, trabajo en grupo, y en definitiva en los niveles de producción.

El estudio de la comunicación interna y el clima laboral se ha vuelto de vital importancia; ya que estos elementos son fundamentales para que los directivos se comuniquen de manera efectiva con sus empleados. Una comunicación clara, abierta y transparente fomenta la confianza y la colaboración en el entorno laboral. Cuando los trabajadores se sienten informados y comprendidos, es más probable que se

comprometan con sus tareas individuales y colaboren eficazmente en proyectos conjuntos.

La investigación permite plasmar en la práctica el conjunto de conocimientos que se han ido recolectando en el transcurso de la vida universitaria, el conocimiento siempre debe ser utilizado para generar soluciones prácticas en beneficio de los interesados, la investigación da a conocer el amplio ámbito de la comunicación interna, la comunicación es el proceso mediante el cual, una persona transmite información hacia sus interlocutores, y es el objetivo de toda comunicación; en el caso de las empresas en particular la transmisión de información es una actividad diaria y de gran importancia, es por ello que existe la comunicación.

Con el desarrollo de este trabajo investigativo lo que se pretende es conocer la incidencia de la comunicación interna en el clima laboral, una vez realizado el diagnóstico se podrá tomar decisiones y proponer estrategias de mejora y fortalecimiento así mismo la comunicación afectiva en el trabajo contribuye a una mejor formación de equipos y comprensión más profunda de los colaboradores se puede organizar iguales o diferentes habilidades que muestren el aumento de productividad a corto y mediano plazo.

2.2 Planteamiento del problema

A nivel macro, se observa un creciente reconocimiento por parte de numerosas organizaciones en relación con la significativa relevancia que posee el estudio de la comunicación interna. Estas entidades también están cada vez más conscientes del

papel fundamental que el capital humano desempeña en términos de lograr los objetivos de la empresa, su competitividad, su productividad y los resultados obtenidos.

En virtud de esta comprensión, la comunicación interna asume una función de suma importancia al contribuir de manera sustancial a la mejora de las dinámicas laborales. Esto implica una optimización integral en cuanto a actitudes, coordinación, integración y motivación de los empleados.

“En Ecuador la comunicación interna ha crecido en los últimos años y ampliado el ámbito de interacción, para muchas empresas ecuatorianas esta es un área de permanente evolución, pues se refleja en el desarrollo y mantenimiento de buenas relaciones entre los miembros dentro de la organización diferentes actividades” (Yanina, 2020).

Por ende, las organizaciones en Ecuador han empezado a darse cuenta del valor de la comunicación interna ya que esta herramienta funciona como recurso estratégico para desarrollarse y sobrevivir en un mundo altamente competitivo, en donde empresas nuevas y modernas dan paso a la correcta toma de decisiones mediante el diálogo que se manifiesta con la comunicación.

(Oña, 2022) afirmó que la ciudad de Latacunga ha crecido, se ha desarrollado en los últimos años y actualmente se reconoce como un conector de actividades empresariales, ofreciendo a los ciudadanos de diferentes partes del país grandes

oportunidades para contribuir al crecimiento y desarrollo de la provincia. empresas contribuyentes.

Cabe señalar que con el paso del tiempo se ha incrementado el número de microempresas e instituciones públicas y privadas, y muchos negocios que están muy relacionados con la vida cotidiana han descubierto la importancia de la comunicación interna, por lo que han mejorado sus capacidades organizativas (p. 41).

La ciudad de Latacunga ha experimentado un crecimiento y desarrollo significativo en los últimos años, convirtiéndose en un centro de actividad comercial. Este crecimiento ha atraído a ciudadanos de diferentes partes del país que han emprendido negocios y contribuido al progreso de la provincia.

Con este crecimiento, estas entidades han reconocido la importancia de la comunicación interna para su funcionamiento eficiente y han mejorado sus capacidades organizativas en consecuencia.

2.3 Formulación del problema o pregunta de la investigación

¿En qué medida la comunicación interna incide en el clima laboral en la empresa Maribella?

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Identificar la incidencia de la comunicación interna en el clima laboral proponiendo un modelo de gestión comunicacional en la empresa Maribella-Latacunga.

3.2 Objetivos Específicos

- Indagar bases teóricas respecto a la comunicación interna, clima laboral y plan estratégico.
- Realizar un diagnóstico de la comunicación interna y clima laboral en la empresa Maribella-Latacunga utilizando un instrumento.
- Proponer una planeación estratégica de comunicación interna para mejorar el clima laboral de la empresa Maribella-Latacunga.

3.3 Actividades a desarrollarse en el proyecto en relación a los objetivos planteados

TABLA 1

Actividades a desarrollarse en el presente proyecto

Objetivos Específicos	Actividades	Cronograma	Productos
Indagar bases teóricas de la comunicación interna y el clima laboral en la empresa Maribella.	Recolección de datos de libros, revistas y páginas web, artículos científicos y repositorios.	Semana 6 -8	Fundamentación Teórica.
Realizar un diagnóstico de la comunicación interna y clima laboral en la empresa Maribella-Latacunga utilizando un instrumento.	Levantamiento de la información y recolección de datos a través del instrumento con dimensiones.	Semana 9-13	Diagnóstico del instrumento
Proponer un plan estratégico de gestión para la comunicación interna en el clima laboral	Presentación del plan estratégico para la comunicación interna y clima laboral.	Semana 14-16.	Presentación de la propuesta.

Nota: Descripción de actividades en base a los objetivos planteados

Elaborado por: Caguano y Gutiérrez (2023)

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

4.1 Beneficiarios directos:

La empresa de lácteos Maribella del Cantón Latacunga cuenta con 4 personas en el área administrativa y actualmente está establecida de la siguiente manera consta de tres jefes principales, secretario/a en el área administrativa, mientras que en el área operativa son los colaboradores y también cuentan con cargos que se dividen en área de producción, área de mantenimiento.

4.2 Beneficiarios indirectos:

La empresa de lácteos Maribella del Cantón Latacunga ofrece el producto y servicio de entrega al por mayor y menor de quesos, yogurt; y se establece un rango de servicio de venta entre las provincias, cantones de la parte norte del cantón Latacunga.

5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

5.1 Antecedentes de la investigación

Cabrera (2017) en la tesis que lleva por título “La comunicación organizacional interna y su relación con el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Cajamarca”, de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca. Tiene por objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional interna y clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca.

El autor Cabrera (2017) realizó una investigación, presentada en forma de tesis, titulada “La comunicación organizacional interna y su relación con el clima laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Cajamarca”, la cual fue llevada a cabo en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca.

El objetivo principal de esta investigación fue analizar y determinar la relación existente entre dos variables clave: la comunicación organizacional interna y el clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca.

El estudio se enfocó en investigar como la calidad de la comunicación interna dentro de la institución afecta el ambiente laboral de los empleados administrativos. El objetivo final fue obtener una comprensión más profunda como estas dos variables se interrelacionan y como la mejora de la comunicación interna podría influir positivamente en el clima laboral de los trabajadores administrativos de la universidad.

Hurtado (2018), en su tesis que lleva por título “La comunicación organizacional interna y el clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas 2017, de la Universidad Nacional de José María Arguedas, de la Escuela de Administración de Empresas. Tiene por objetivo establecer la relación de la comunicación organizacional interna con el clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de José María Arguedas, Andahuaylas 2017.

La investigación se enfoca en analizar como la comunicación interna dentro de la institución afecta el ambiente de trabajo y la percepción que tienen los empleados administrativos sobre su entorno laboral. El objetivo último es establecer una conexión entre la calidad de la comunicación organizacional interna y el nivel de satisfacción y bienestar de los trabajadores administrativos de la universidad.

La autora busca comprender como la forma en que se comunica la organización con su personal administrativo puede influir en el clima laboral, es decir, en el ambiente psicológico y emocional que se vive en el lugar de trabajo. Con esta investigación, se busca identificar posibles áreas de mejora en la comunicación interna pueda contribuir a un clima laboral más positivo.

Quino (2016), en su investigación titulada “Comunicación interna y ambiente laboral en el RENIEC Santa Beatriz. Lima. 2016”, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, Lima. El objetivo general es determinar qué relación existe

entre la comunicación interna y ambiente laboral en el RENIEC. Santa Beatriz. Lima. 2016.

Según Quino (2016) analizar y comprender como la comunicación interna de la institución Reniec influye en el ambiente laboral que experimentan los empleados en la sede de Sata Beatriz. Se busca explorar como los canales de comunicación utilizados, la calidad de información transmitida y el grado de interacción y retroalimentación entre el personal pueden impactar en el clima psicológico y emocional del lugar de trabajo.

Actualmente, además de estos datos, es necesario considerar que “Una inadecuada comunicación interna puede impedir a los trabajadores de una empresa desarrollar correctamente sus actividades” Afirma (Brandolini, 2020). Esto quiere decir que la falta de comunicación influiría en el ambiente laboral, provocando que este sea tenso y se presente inconvenientes a la hora de trasladar información, que terminarían por generar lentitud en los procesos de su trabajo e imposibilitarían la verdadera interacción a nivel interno, por lo tanto, es imprescindible una adecuada comunicación interna ya que aportara al buen rendimiento de la empresa mejorando el clima laboral y aumentando su productividad.

Según (Brandolini, 2020) “El cuidado y manejo formal de la comunicación es fundamental para el sano desarrollo de una empresa, ya que la falta de comunicación afecta y genera conflictos derivados del mal manejo formal de la comunicación interna” Según investigaciones previas realizadas por diferentes autores que señalan a

la falta de una adecuada comunicación Interna puede producir desinformación, y trabajar sin conocimiento puede llevar al desconocimiento, es en este caso que se presenta la falla interna, que incide en el descubrimiento y percepción de calidad en el servicio de los clientes, y por ende en la aceptación de los servicios o productos. Llevar a la insatisfacción.

La comunicación interna es la pieza clave y elemento central en la empresa Maribella, por lo que, si la comunicación interna es acertada fomentará un clima de confianza, con interacción donde los equipos de trabajo puedan relacionarse de una manera profesional en el que finalmente, si se hace una buena labor, generará un buen ambiente de trabajo para lograr que los empleados de la empresa sean más productivos y puedan enfocarse en el cumplimiento de las disposiciones que se les han entregado al iniciar sus funciones. Es así como se pretende responder a esta pregunta de investigación: ¿En qué medida la falta de comunicación interna afecta al clima laboral en la empresa Maribella?

La gestión de una adecuada comunicación interna en las empresas se percibe como una técnica necesaria, es por ello que la comunicación interna de la empresa Maribella será una herramienta importante de mucho aporte laboral que dará lugar a la transmisión de la información dentro de la empresa para identificar los requerimientos de la organización y esto conducirá a una eficacia comunicativa, promoverá un buen ambiente laboral, siendo los beneficiarios directos cada uno de los miembros que conforman el equipo de trabajo de la empresa Maribella y también el equipo del presente proyecto de investigación.

Es un aporte profesional, porque una adecuada comunicación interna permitirá que la empresa mantenga un buen clima laboral y que exista el trabajo en equipo, cooperativo potenciando el conocimiento de los empleados y su rendimiento.

Finalmente, el interés de realizar este trabajo de investigación se basa en el estudio de la comunicación interna en la empresa Maribella y propondrá el diseño de estrategias para gestionar una comunicación efectiva, honesta y transparente entre los empleados, ya que es importante para su bienestar y bienestar. esto se refleja en el clima laboral que presenta la empresa.

5.1.1. Gestión del Talento Humano

5.1.1.1 Definición de Gestión

Chiavenato (2009) argumenta que “se refiere a una unidad operativa que actúa como un área de empleados, es decir, como un elemento que presta servicios en áreas como reclutamiento, selección, capacitación, compensación, comunicación, higiene y seguridad en el trabajo, beneficios” (p. 40).

La gestión del talento comprende o se refiere a la gestión adecuada de cada persona o colaborador presente en la empresa, considerando siempre las competencias de los empleados como un negocio, con el fin de alcanzar las metas planteadas dentro de la organización.

Este contexto es dinámico y cambiante. Su primera característica es la complejidad. Las formas en que las personas y las organizaciones se conectan para lograr sus objetivos varían ampliamente. Algunas organizaciones se acercan al pueblo

con una visión de democracia y apertura, mientras que otras parecen detenerse en el tiempo y el espacio en políticas anacrónicas y regresivas.

La segunda característica es el cambio. El mundo está experimentando enormes cambios económicos, sociales, tecnológicos, culturales y demográficos. Esto está sucediendo cada vez más rápido y de forma menos predecible. Las organizaciones no siguen el ritmo creciente del cambio porque necesitan tiempo para incorporar la innovación que les rodea en sus dinámicas y estructuras organizativas.

El problema es que muchas organizaciones no tienen la menor idea de que el mundo se modifica y se les olvida cambiar.

5.1.1.2 Las organizaciones y el ambiente

Una vez que se ha ideado un modelo para visualizar la organización, todo lo que queda es entender el contexto en el que existe y funciona. Las organizaciones no son absolutas, no son las únicas organizaciones en el mundo y no son organizaciones en el vacío. Como sistemas abiertos, operan en un entorno envolvente y extrusivo.

Chiavenato (2009) “El medio ambiente está constituido por todos los factores económicos, tecnológicos, sociales, políticos, legales, culturales, demográficos que se dan en el mundo y en la sociedad en su conjunto” (p. 42).

Chiavenato (2009) sostiene que “el medio ambiente está formado por todos los factores económicos, tecnológicos, sociales, políticos, legales, culturales y demográficos que existen en el mundo y en la sociedad en su conjunto.

5.1.1.3 Administración de Talento Humano

Las organizaciones se caracterizan por ser increíblemente heterogéneas, pueden ser industrias, empresas, bancos, empresas financieras, hospitales, universidades, comercios, proveedores de servicios, etc. En cuanto al tamaño, pueden ser grandes, medianas o pequeñas; en cuanto a la propiedad, pueden ser públicas o privadas.

Por ende, lo que la sociedad necesita es producido por organizaciones, vivimos en una sociedad de organizaciones donde nacemos, aprendemos, nos atendemos, trabajamos y dedicamos la mayor parte de nuestro tiempo, por lo que las organizaciones y las personas representan el entorno donde existe la gestión de los recursos humanos.

5.2 Evolución del Talento Humano

Las personas, como seres humanos, están dotadas de personalidades propias y son muy diferentes entre sí, tienen historias personales específicas y diferenciadas, y poseen los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para administrar adecuadamente los demás recursos de una organización. Las personas como individuos y no solo como recursos para las organizaciones.

Como activador de los recursos organizacionales y factor impulsor de la organización, las personas pueden aportar el talento necesario para que la organización se actualice continuamente y mantenga su competitividad en un mundo cambiante y

desafiante. Las personas son la fuente de sus impulsos que impulsan a las organizaciones, no agentes pasivos, inertes y estáticos.

Las personas, como empleados de una organización, pueden llevar a la organización a la excelencia y al éxito, ya que los empleados y las personas de la organización invierten, trabajan duro, se dedican, asumen responsabilidades, se comprometen, asumen riesgos, etc. Esperando que estas inversiones valgan la pena en salarios, incentivos financieros, desarrollo profesional, satisfacción y desarrollo profesional. Cualquier inversión solo es razonable si genera un rendimiento razonable.

Las personas como talentos proveedores de competencias, las personas como elementos vivos y portadores de competencias esenciales para el éxito de la organización.

5.3 Talento Humano en la actualidad

La gestión organizacional significa planificar, organizar, coordinar, desarrollar y controlar la operación efectiva de los empleados de la empresa; con este fin, utilizar tecnologías que permitan a los empleados comunicarse y colaborar entre sí para lograr objetivos personales relacionados directa o indirectamente con el trabajo

5.3.1 Funciones del Talento humano

- Ayudar y prestar servicios a la organización, a sus dirigentes, gerentes y empleados.

- Describe las responsabilidades que definen cada puesto laboral y las características que debe tener la persona que lo ocupe.
- Reclutar al personal idóneo para cada puesto.
- Evaluar el desempeño del personal, promocionando el desarrollo del liderazgo.
- Capacitar y desarrollar programas, cursos y actividades en función del mejoramiento de los conocimientos de los empleados.
- Brindar ayuda psicológica a sus empleados en función de mantener la armonía entre éstos, además buscar solución a los conflictos que surgen entre estos.
- Llevar el control de beneficios de los empleados.
- Distribuir políticas y procedimientos de recursos humanos, nuevos o revisados, a todos los empleados, mediante boletines, reuniones, memorándums o contactos personales.
- Supervisar la administración de los programas de prueba.
- Desarrollar un desempeño profesional basado en competencias.
- Garantizar la diversidad en el puesto de trabajo, para que la empresa triunfe en los distintos mercados nacionales y globales.

Martínez, L. (2015). *Administración de recursos humanos*

5.3.2 Ambiente de trabajo

Entorno homogéneo y estable: simple y predecible en este tipo de entorno de trabajo, la organización utiliza una estructura organizativa simple, menos diferenciada

con unos pocos departamentos que se ocupan del entorno homogéneo y homogéneo en el que se involucra el sujeto cliente, proveedor, competidor.

Las organizaciones utilizan modelos burocráticos y rígidos para procesar todos los factores ambientales de manera rutinaria, estandarizada, repetitiva y conservadora y para hacer frente a eventos ambientales estables y poco cambiantes.

Ambiente heterogéneo y estable: es complejo y previsible. En este tipo de ambiente de trabajo, las organizaciones adoptan una estructura organizacional diferenciada, es decir, con varios departamentos capaces de enfrentar recíprocamente cada segmento ambiental involucrado (clientes, proveedores, competidores), en virtud de la heterogeneidad ambiental.

Las organizaciones toman un modelo burocrático y rígido para tratar los diversos agentes ambientales de manera rutinaria, repetitiva y conservadora con el fin de abordar los eventos ambientales estables y poco cambiantes.

Ambiente de trabajo homogéneo e inestable: simple pero impredecible. En este tipo de entorno de trabajo, la organización adopta una estructura organizativa algo diferenciada, es decir, existen pocos departamentos que se ocupan de los factores ambientales homogéneos e indiferenciados que intervienen.

Ambiente de trabajo heterogéneo e inestable: Este es el ambiente de trabajo más difícil y desafiante porque es complejo e impredecible. En este tipo de ambiente de trabajo, dada la heterogeneidad del ambiente, la organización necesita

una estructura organizacional diferenciada con múltiples departamentos capaces de manejar cada parte del ambiente involucrado.

Al mismo tiempo, las organizaciones necesitan un modelo flexible y maleable para responder a los diferentes factores del entorno de forma cambiante, creativa e innovadora.

5.3.3 Capital humano en el entorno empresarial

En las sociedades preindustriales encontramos una concepción del trabajo como actividad instrumental, así como una infravaloración social del mismo se considera el trabajo como actividad de satisfacer las necesidades de productos y servicios en la cual está inmersa una relación estrecha entre empresa y clientes.

Las relaciones sociales se organizan en torno al trabajo productivo generando la identidad de la persona trabajadora como medio de integrarse a la sociedad y la relación laboral que esto conlleva diariamente dentro de las organizaciones públicas o privadas, generando relaciones laborales y de convivencia.

En este sentido algunas industrias empiezan a considerar que las inversiones en recursos humanos pueden producir ganancias mayores que las inversiones en equipo capital el trabajador está tratando de ser considerado como un asalariado para ser tratado como cliente, como el más importante de la explotación empresarial.

En esta línea de pensamiento la característica más peculiar de nuestro sistema económico actual es el desarrollo del capital humano, pues sin el capital humano

existiría únicamente el trabajo duro, manual y la pobreza, excepto para las personas que perciben ingresos por sus propiedades.

- Los recursos humanos aun teniendo en cuenta las valiosas contribuciones de la automatización, son de mayor complejidad y coste en el seno de una empresa.
- La falta de capital humano en la cuantía y cualificaciones profesionales correspondientes, puede ser la principal limitación al crecimiento efectivo de la organización.
- El estilo de mando de la dirección, que hasta tiempo reciente no había sido adecuadamente considerado, es uno de los principales factores condicionantes de la productividad, este hecho alcanza una especial relevancia la gerencia será el motor que la adecuada utilización del dinamismo empresarial.
- Solo encontramos organizaciones autónomas cuando sus estructuras internas posibiliten el éxito en el entorno de competencia global y ello exige un mayor esfuerzo para buscar la estrategia conveniente crear el clima adecuado fomentar la creatividad y toma de decisiones.
- Finalmente, la buena gestión empresarial muy condicionada por el marco moral social que define la actitud del hombre en lo concerniente a su trabajo y podrá integrar las aspiraciones y expectativas de todos los colaboradores.

5.4 Comunicación

5.4.1 Definición

La comunicación es una característica humana natural, fruto de la convivencia, y también se cree que “la comunicación es el proceso de dar sentido a la realidad. Abarca desde las fases de envío y recepción de un mensaje hasta la comprensión y reinterpretación desde el punto de vista de realidad. recepción" (Brandolini 2008).

De tal forma que la comunicación ha estado presente desde el inicio de la humanidad, puesto que el hombre buscó la forma de hacerse entender para relacionarse, siendo un elemento básico creador de la sociabilidad que promueve la convivencia.

La comunicación en sí misma es de primordial importancia en todos los ámbitos de la sociedad, y es la filosofía, la ciencia de la educación, la sociología, la ciencia política, la psicología, la ciencia de la información, la economía, la economía empresarial, etc. tema de estudio.

Hay muchas formas de comunicarnos porque aun cuando no decimos nada, nos comunicamos a través de nuestro cuerpo, gestos y actitud.

5.4.2. Comunicación Verbal

Es la comunicación que utiliza las palabras y el lenguaje como códigos. Esta puede ser oral y/o escrita. En esta forma de comunicación, al usar palabras, es importante pensar en el destinatario, porque son códigos con significados imprecisos,

o porque tienen múltiples significados y connotaciones, lo que puede dar lugar a diferentes interpretaciones o imposibilitar el uso de la palabra.

5.4.3. La comunicación no verbal

Es la que utiliza lo corporal y gestual como código. Incluye a los movimientos y los gestos y al manejo de los objetos, materiales, tiempo y espacio cuando nos comunicamos verbalmente. Está íntimamente ligada a lo cultural y su utilización no es intencional o consiente, pero sí sumamente decisiva.

5.5. Comunicación Interna

El autor considera (Brandolini 2009) que la comunicación interna es una herramienta de gestión, que también puede entenderse como una técnica. También puede ser un medio para un fin, donde la prioridad es recibir y comprender la información de manera efectiva. Es una comunicación dedicada a la sociedad interna, al personal de la empresa, a todos los participantes, surgida de un ambiente productivo armónico y participativo (p. 21).

Para una empresa (Brandolini 2009), la comunicación interna juega uno de los papeles más importantes en la gestión empresarial, generando confianza entre todos los empleados en los proyectos de trabajo realizados en la organización y reproduciendo su cultura. Por lo tanto, es cierto que los problemas que resuelve la comunicación interna están enfocados en la motivación de los recursos humanos, para que los empleados puedan organizar y enfocar su trabajo de acuerdo con los objetivos morales y de producción de la empresa.

Además, se esfuerza por fortalecer las relaciones entre los diferentes departamentos y niveles de gestión, para que dichas relaciones retengan empleados calificados en la empresa, aseguren un buen ambiente de trabajo y respondan a las expectativas e inquietudes de sus miembros.

5.6. Comunicación Asertiva

Según (Bernal 2022), “La comunicación persuasiva es un aspecto clave del comportamiento educativo no solo en el aula, sino también en nuestras relaciones con los compañeros” (p.5).

Por otro lado, es un estilo en el que respetamos los derechos de los demás, tenemos un estilo asertivo, respetamos las opiniones de los demás, escuchamos activamente, nos aceptamos incondicionalmente, nos conocemos y elegimos a nuestros amigos.

Al practicar la comunicación asertiva se fomenta un ambiente de confianza y apertura en el aula y en el lugar de trabajo, lo que facilita el aprendizaje y la resolución de conflictos de manera constructiva. Además, estas habilidades también son valiosas fuera del ámbito educativo, laboral, personal y emocional ya que mejora nuestras relaciones interpersonales en diferentes contextos de la vida.

A grandes rasgos, la comunicación interna permite:

- **Generar la implicación del personal:** fomentar el compromiso de todos los empleados para alcanzar objetivos asumidos por la compañía impulsando el trabajo en equipo.
- **Armonizar las acciones de la empresa:** prevenir la oposición y discrepancia en la actuación cotidiana a partir del diálogo y la comunicación con las diferentes áreas y niveles de mando.
- **Propiciar un cambio de actitudes (saber, poder, querer):** a partir del conocimiento del rumbo de la empresa, se puede alcanzar una actitud positiva con cierta independencia que posibilite la toma de decisiones individuales y/o grupales para alcanzar las metas propuestas por la empresa.
- **Mejorar la productividad:** al generar una comunicación interna clara, todos los empleados conocen los objetivos y están en condiciones de desempeñar su labor orientada a mejorar sus niveles productivos.

La comunicación interna puede realizarse en diferentes canales en función de la estrategia global de comunicación corporativa que la empresa quiera implantar. Sin embargo, deben incluirse e incluirse en el plan de manejo.

En este sentido, cabe afirmar que todas las empresas poseen comunicación interna ya sea a través de un canal formal o informal, legitimadas o no dentro de su plan de comunicación. Esto se debe a que toda empresa, como ámbito de interrelación entre personas, genera formas de comunicación tanto en sus silencios y omisiones como en la planificación de los mensajes.

De este modo, las comunicaciones internas resultan un motor para las acciones de las personas, ya que las motiva, las mantiene al corriente de los éxitos y fracasos de la compañía y traza una línea de acción. Esto asegura que las metas y objetivos organizacionales sean bien comprendidos por todos.

5.7. Canales de Comunicación Interna

Según Harthey (2018) “Comunicación es el proceso de transmitir un mensaje a otros y requiere seis elementos: fuente, mensaje, canal de comunicación, receptor y procesos de codificación y decodificación” (p.5).

Existen muchos canales de comunicación empresarial utilizados para intercambiar información entre equipos, poner las metas al día, alinear las actividades dentro de una empresa y delegar responsabilidades.

Reuniones

Ya sean presenciales o virtuales, se trata de un canal de comunicación interna bastante efectivo debido a que no solo permite hacer una evaluación del desempeño de la empresa, sino que, además, es la oportunidad perfecta para intercambiar ideas y crear estrategias en conjunto.

Emails

Por medio de este canal de información se pueden gestionar las tareas y hacer un seguimiento de los procesos de manera diaria. Además, este canal de comunicación se caracteriza por ser rápido, barato y efectivo.

Chat interno

Entre los canales de comunicación interna en una empresa, el chat interno permite agilizar los procesos e intercambiar mensajes en tiempo real. De hecho, las tendencias del chat interno es el segundo canal de comunicación empresarial más utilizado por empresas de todos los portes.

Videoconferencia

Considerado como uno de los canales de comunicación interna más utilizados por las empresas en la actualidad la videoconferencia facilita la comunicación de equipos remotos, permite ahorrar costos de traslados y gestionar equipos numerosos con facilidad. También es útil para brindar capacitaciones a los equipos de trabajo.

Teléfono

Es uno de los medios de comunicación empresarial que, si bien es más tradicional, permite que los equipos se mantengan conectados; principalmente aquellos que trabajan de forma presencial.

Los grupos de WhatsApp también se han integrado a los canales de información utilizados por las empresas y los grupos de trabajo, el WhatsApp también se ha convertido en un eficiente canal de comunicación con los clientes que estimula y mejora la calidad de la experiencia del consumidor.

5.8. Dimensiones de la Comunicación Interna

5.8.1. Estrategias de comunicación

Hoy en día las organizaciones toman en cuenta las estrategias de comunicación pues es una de las mejores formas de poder lograr llegar a los grupos de interés, transmitirles de mensajes más adecuada, que lleguen a estos sin dificultad y en tiempo preciso.

Barrantes (2018), afirma que, Las estrategias de comunicación juegan un papel muy importante dentro de una organización, ya que a través de este factor el público interno y externo se pueden conectar a través de los mensajes con la organización, impulsando la cultura y alinearlos hacia la misión de la empresa (p.26).

Es importante señalar que la cita menciona específicamente la alineación con la misión de empresa lo que sugiere que las estrategias de comunicación también pueden ser utilizadas como una herramienta para mantener el enfoque en los objetivos y valores fundamentales de la organización.

Una buena estrategia de comunicación le permite llegar a la audiencia a la que desea llegar y ejecutar el mensaje, creando una conexión que mantiene a todos en la

misma página. El mensaje debe ser verdadero y conciso para ser entendido. manera
¿Cómo lograr los objetivos de comunicación

5.8.2. Herramientas de comunicación

En una organización es muy importante tener en cuenta que las herramientas de comunicación se pueden usar para mejorar la comunicación entre los colaboradores de la organización.

Apolo, Murillo, García (2014) señalan que “Las herramientas de comunicación que son aplicables en cualquier organización. Sin embargo, indican nuevamente la necesidad de analizarlas con la finalidad de conocer cuales realmente se alinean a las estrategias y ayudan alcanzar objetivos corporativos. (p. 34)

Es esencial tener en cuenta que las herramientas de comunicación pueden variar ampliamente, desde correos electrónicos, redes sociales, reuniones presenciales, hasta sistemas de gestión de proyectos y más. Cada una de ellas pueden tener ventajas y desventajas y la elección adecuada dependerá del análisis de cómo se alinean con los planes y propósitos de la organización.

Cada empresa debe evaluar cuidadosamente que herramientas son más adecuadas para su giro de negocio teniendo en cuenta sus metas y estrategias específicas. Al hacerlo, podrán seleccionar las herramientas que mejor se ajusten a sus necesidades maximizando así el impacto de la comunicación en el logro de los objetivos empresariales.

En resumen, la cita destaca la relevancia de la alineación estratégica de las herramientas de comunicación y como esta selección cuidadosa pueden ser un favor clave para alcanzar los objetivos corporativos con mayor eficacia.

5.8.3. El público interno

Según (Brandolini 2009) “El recurso humano internos es el principal receptor de la comunicación interna, aunque no son los únicos. Los subcontratistas, las familias de los empleados, los accionistas y los proveedores (también son parte de la sociedad interna) también pueden ser abordados indirectamente” (p. 17).

Esto quiere decir que los diferentes grupos que componen el público interno de una organización cuando se trata de comunicaciones internas. Los recursos humanos, es decir los empleados y personal de la empresa, son los destinatarios principales de estas comunicaciones, ya que son quien forman el núcleo del funcionamiento diario de la empresa y necesitan recibir información relevante y actualizada.

Sin embargo, también sugiere que hay otros grupos que también se pueden considerar parte del público interno de manera indirecta. Estos grupos incluyen a los trabajadores externos, que son empleados de otras compañías, pero trabajan en estrecha colaboración con la organización principal. A pesar de no ser empleados directos, es importante que estos trabajadores también reciban información y comunicaciones relevantes para que puedan desempeñar sus funciones de manera eficiente.

Todo este grupo de personas que conforman el ámbito interno, también actúa fuera de la empresa, es por eso que se pone en juicio cuánto de público externo hay en el público interno, esto quiere decir que si bien se considera a los empleados como parte de una realidad interna la de la empresa una vez transcurrida la jornada laboral.

5.9. Clasificación y dirección de la Comunicación Interna

Las empresas, como escenario donde las personas están interconectadas, crean todo tipo de comunicación. En este sentido, formal e informal se pueden dividir en dos amplias categorías.

- **Comunicación formal:** un tipo de comunicación que se relaciona principalmente con entornos de trabajo. Es planificado, sistematizado y marcado por la organización. Suele utilizar la palabra escrita como medio de expresión y cauce oficialmente establecido. Por lo general, es más lento que el informal porque requiere el cumplimiento de las normas y los plazos institucionales.
- **Comunicación informal:** esta es una forma de comunicación que involucra aspectos del trabajo que no se comunican a través de canales formales.

5.10. Direccionalidad

- **Descendente:** es la comunicación que se origina en la gestión empresarial y se realiza a través de los canales oficiales. Esforzarse por que todos conozcan y entiendan los principios y objetivos de la organización, ganen credibilidad y confianza, amplíen el concepto de participación, simplifiquen los canales de

transmisión de información, fortalezcan los roles y soportes jerárquicos y hagan que la comunicación funcione.

- **Ascendente:** de abajo hacia arriba en el organigrama de la empresa, al departamento de dirección, mandos intermedios, etc. Los empleados pueden expresar sus opiniones sobre su trabajo o sobre sus jefes, y aunque esto crea tensión y algunas dificultades, ayuda a mejorar el comportamiento. El objetivo es que todos se sientan héroes del evento y de los objetivos de la empresa, donde fluye la energía y el potencial, se encienden las ideas y se pone en marcha el consenso.
- **Oblicua u Horizontal:** ocurre no solo entre jerarquías sino también entre diferentes áreas de la organización donde se comparten funciones. Son muy habituales en organizaciones con estrategias globales y alta implicación de diferentes departamentos. Trabajan para cambiar ciertos comportamientos, mejorar el trabajo en equipo, mejorar el desempeño, lograr eficiencia y satisfacción, aumentar la competitividad y estimular el potencial creativo y la innovación.

Estos tres significados forman parte de la multidireccionalidad necesaria para una comunicación efectiva, ya que la comunicación interna es una herramienta de gestión diseñada para aumentar la efectividad en la recepción y comprensión de la información destinada al público interno.

5.11. Clima Laboral

5.11.1. Definición

Cabrera (2017) afirma que “el ambiente de trabajo es la personalidad de la empresa. También menciona que el ambiente de trabajo se forma a través de una secuencia de características de la empresa”

El ambiente de trabajo en una organización suele estar determinado por el tipo de gestión, los problemas interpersonales de los empleados y los cambios en la organización. Cabrera (2017) afirmó que la buena comunicación, el respeto, el compromiso, un ambiente amigable y la sensación de satisfacción son algunos de los muchos factores que contribuyen a un buen ambiente de trabajo, alta productividad y alto desempeño.

Cabrera (2017) afirma que al evaluar el clima laboral es posible identificar las dificultades que tiene la empresa a nivel humano. El papel del capital humano en una empresa es facilitar o dificultar las medidas para aumentar la productividad organizacional.

5.11.2. Características del clima organizacional

Existen una serie de características del clima laboral que son importantes conocer para poder realizar correctamente un diagnóstico de clima organizacional. Según (Brandolini, 2020).

- El clima organizacional es permanente, es decir las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.

- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Diferentes variables estructurales de la empresa afecta el clima de la misma. A su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima laboral. (p.85).

5.11.3. Factores de evaluación del clima laboral

En el clima laboral intervienen algunos factores considerados importantes dentro de cualquier organización, la percepción que tengan los trabajadores del ambiente donde laboran, indudablemente tendrá relación con la confianza, la estabilidad, el trabajo en equipo.

5.11.4. Comunicación

La comunicación en la organización debe darse a través de un sistema abierto, lo que significa que no debe limitarse a una estructura jerárquica descendente, sino horizontal, para que los empleados sepan a qué apunta la empresa, qué necesita y qué está logrando.

La comunicación es el arte de influir en las personas a través del poder o el prestigio y de alguna manera obtener la autoridad para liderar a un individuo comunicativo y carismático, para atraer a los demás y lograr que cambien de opinión.

5.11.5. Colaboración

Este factor evalúa el nivel de madurez, respeto, estilo de comunicación, nivel de cooperación y amistades existentes, así como la confianza, que son factores muy importantes en un buen ambiente de trabajo, traducándose en calidad humana. Relaciones percibidas por el cliente dentro de la empresa.

5.11.6. Liderazgo

La administración tiene sus propias teorías o métodos, algunos de ellos muy precisos, pero básicamente son cambios en el negocio o la organización; la gestión en sí misma incluye a los líderes ya los encargados de diversos campos. Desde una perspectiva de gestión, se pueden lograr resultados precisos a corto plazo.

5.11.7. Carrera profesional

Se relaciona con el nivel de preparación académica, habilidades y destrezas que tengan los trabajadores para optar por un ascenso laboral, el mismo que repercute en mejor calidad de vida, confort, sueldos considerables y puestos acordes al desempeño, que se reflejen en la evaluación de desempeño laboral.

Al fomentar el desarrollo de carrera profesional, la empresa se plantea varios objetivos, entre ellos: conferir mayor ilustración y capacidad a su talento humano para cubrir espacios que a mediano o largo plazo estarán disponibles; crear una fuerte comunicación interna.

5.11.8. Satisfacción

La satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Probablemente, el empleado que se encuentre dentro de un ambiente agradable en la organización, que sus directivos reconozcan su trabajo y que lo incentiven a seguir mejorando mediante ascensos u otro tipo de motivaciones, generará satisfacción personal.

La satisfacción laboral, entonces, es un argumento candente dentro de las organizaciones, los trabajadores no lo manifiestan claramente, cuando no se encuentra satisfechos o si lo hacen, empiezan a reducir su productividad, ante ello (Sánchez & García, 2017) sostienen que, los directivos deben propiciar una relación sana entre la administración y sus trabajadores, satisfaciendo ambas partes, siendo un factor de ganar-ganar.

5.11.9. Factores del clima laboral.

Según Palma (2004) son cinco los factores que se determinan en el clima laboral en función al análisis estadístico y cualitativo realizado para la “Escala Clima Laboral CL - SPC”; estos son:

5.11.10. Autorrealización

Es la apreciación que tiene el colaborador con respecto a las posibilidades de que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro, de tal modo que les permita avanzar y sentirse realizados.

Escudero (2011), Haciendo mención a la pirámide de Maslow, se refiere a la autorrealización como un deseo de las personas por superarse y satisfacer el potencial que cada uno tiene, es por eso que cuando cada uno siente que llegó a este nivel, tiene la capacidad de poder salir adelante y dejar huella en todo lo que realiza; siendo este factor uno de los más provechosos para la organización, ya que el colaborador mejora su rendimiento laboral (p.12).

5.11.11. Involucramiento laboral

Es la identificación que tiene el colaborador con los valores organizacionales y el compromiso con la empresa para cumplir y lograr el desarrollo de la organización, contribuyendo así al logro de metas establecidas por la empresa y el desempeño laboral adecuado, que permitirá brindar un mejor servicio.

Frías (2001), Sostiene que el colaborador muestra involucramiento laboral si conoce y adhiere para sí mismo la misión y los objetivos de la empresa, demostrando el compromiso del colaborador con su equipo, su oficio y con la misión de su respectiva organización para lograr un mejor resultado en su labor dentro de ella.

5.11.12. Supervisión

En esta dimensión se dan apreciaciones del colaborador sobre la funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral, en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario, mejorando la producción y la calidad de servicio.

La presencia de una supervisión crea en muchos de los colaboradores grados de tensión que mejoran su desempeño laboral.

5.11.13. Comunicación

Es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa, como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma, teniendo así una mejor relación con los demás. Cuadrado (2007) refiere que el desarrollo de la productividad de la organización es efectivo, debido a la comunicación que se ejecuta entre colaboradores, pero hay un bajo Clima laboral y personalidad 18 rendimiento cuando se trata de una comunicación con diferentes direcciones de mando, ya que muchos de ellos no tienen un contacto cercano con otras áreas o jefes de sección.

5.11.14. Condiciones laborales

En esta última dimensión, se obtiene información sobre el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas, de tal modo que haya facilidad para poder desempeñar el trabajo de la mejor manera.

Al hablar de condiciones laborales, no solo se habla de remuneración económica, sino también de los diversos elementos que se necesitan para realizar un buen trabajo, los cuales la organización está obligada de brindar, ya que favorece a la producción y mejora de ella.

Sin embargo, (Cuadrado, 2007), Afirma que el sistema de remuneración es un factor muy importante para un colaborador, ya que los salarios medios y bajos con carácter fijo, no contribuyen al buen clima laboral, porque no permiten al colaborador mejorar ni mucho menos obtener buenos resultados, pero eso no quiere decir que los salarios que sobrepasan los niveles medios por ser motivadores, mejoran el rendimiento laboral.

5.12. Dimensiones del clima laboral

5.12.1. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es muy importante dentro de una organización, pues son señales que al colaborador se sienta contento con su actual labor esto genera que la imagen de la organización se fortalezca, reflejando credibilidad y un buen lugar para trabajar.

Barrantes (2018) indica que, incentivar a las personas que rendirán más en el trabajo, con el fin que no pierdan interés por el mismo. La satisfacción laboral es el sentimiento y la actitud positiva que el colaborador siente hacia su trabajo. Es muy importante que un colaborador tenga sentimientos positivos hacia la organización porque incide en la actitud del trabajador frente a sus funciones y su entorno laboral (p. 47).

La importancia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores en una organización destaca el sentimiento y actitud positiva que un trabajador experimenta hacia su trabajo cuando un colaborador se siente satisfecho con su trabajo esto tiene un impacto positivo en su actitud hacia sus funciones y su entorno laboral.

La satisfacción laboral es un aspecto crucial en el ámbito laboral y que, fomentar sentimientos positivos hacia la organización puede tener un efecto beneficioso en el desempeño y actitud de los colaboradores. Como resultado es importante implementar estrategias para mantener el interés y la motivación de los colaboradores, asegurándose de que se sientan valorados y satisfechos en su lugar de trabajo.

5.12.2. Desempeño laboral

El desempeño laboral es la capacidad que tiene el colaborador para realizar sus funciones de manera exitosa es un proceso por el cual se someten para lograr sus objetivos y se percibe a través de su rendimiento.

Chiavenato (2000) menciona que el desempeño laboral es “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p. 55).

Es decir que el colaborador se comporta y actúa en su puesto de trabajo para alcanzar los resultados esperados por la empresa o el equipo al que pertenece. Esto implica que cada empleado puede tener su propia forma de abordar y afrontar las tareas y responsabilidades asignadas, siempre y cuando estén alineadas con los fines establecidos por la organización, además se puede decir que el desempeño laboral es un proceso en constante evolución, ya que los empleados están en busca de la mejor manera de alcanzar sus metas y mejorar su rendimiento en el tiempo.

Este proceso de mejora continua es esencial para el desarrollo tanto personal como profesional del colaborador y en última instancia para el éxito de la empresa, la importancia del desempeño laboral como el comportamiento y estrategia que cada empleado emplea para lograr los objetivos organizacionales, y como este desempeño influye en la productividad y eficiencia del individuo y la empresa en su conjunto.

5.12.3. Motivación laboral

Peña (2015) manifiesta que “la motivación laboral a constituido un proceso de gran relevancia tanto desde la perspectiva de la investigación, de la gestión organizacional” (p. 61).

Esto quiere decir que la motivación laboral ha sido un proceso de gran relevancia, enfocada desde dos perspectivas: la investigación y la gestión organizacional; la motivación laboral puede impulsar a los empleados a buscar oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento en sus puestos de trabajo. Los empleados motivados tienden a estar más dispuestos a participar en programas de capacitación y desarrollo, lo que beneficia tanto a los individuos como a la organización.

La motivación laboral es esencial para crear un entorno de trabajo positivo y productivo, impacta directamente en el rendimiento individual y organizacional, la retención de talento, el clima laboral, la creatividad, la innovación, la reducción de estrés y el liderazgo efectivo. Invertir en estrategias para fomentar la investigación de los empleados puede tener un impacto significativo en el éxito y crecimiento de una organización.

Según (Litwin y Stinger 2009), afirman la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

5.12.4. Estructura

Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites u otras limitaciones a las que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. Es la medida en que la organización pone énfasis en formalidades, cumplimiento de estándares, normas, etc.

5.12.5. Responsabilidad

Es el sentimiento sobre el grado de autonomía en la toma de decisiones relacionadas con el trabajo. Se valora si la supervisión ejercida es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser autónomos.

5.12.6. Recompensa

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho.

5.12.7. Reto

Sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Valora si la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

5.12.8. Relaciones

Percepción por parte de los trabajadores de la existencia de un ambiente de trabajo agradable y de buenas relaciones, tanto en forma horizontal como vertical.

5.12.9. Cooperación

Sentimiento referido al nivel de apoyo por mandos y compañeros.

5.12.10. Estándares

Es la percepción de los miembros del control que existe sobre las normas de rendimiento. A través de ello realizan sus labores bajo un parámetro establecido y que debe ser respetado.

5.12.11. Conflictos

Es el sentimiento de aceptación de las opiniones discrepantes y la capacidad de afrontarlas y solucionar los problemas tan pronto surjan.

5.12.12. Identidad

Es el sentimiento de pertenencia a la organización, en el cual el colaborador muestra el grado de compromiso que tiene hacia su trabajo.

6. PROPUESTA METODOLÓGICA**6.1. Enfoque de investigación*****6.1.1. Enfoque cuantitativo***

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de una investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía

en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

El método cuantitativo se caracteriza, ante todo, porque requiere variables numéricas para poder expresar el problema de la investigación, es decir que los datos analizados deben ser siempre cuantificables, o sea, expresados en una cantidad, trabaja en base de la población o muestra que se encuentre disponible.

De acuerdo con los objetivos propuestos en este trabajo investigativo, está encaminado a proponer un plan estratégico de comunicación relacionado con el mejoramiento y fortalecimiento de la comunicación interna y clima laboral, se ha definido que el tipo de investigación que mejor se adecua a esta necesidad es la recolección de datos bajo una investigación de campo, dado que permite la resolución de problemas dentro de la organización.

El estudio que se lleva a cabo tiene un enfoque cuantitativo según Otero (2018) “Un enfoque cuantitativo es la recolección de información las cuales fundamentan la medición de variables o conceptos contenidos en la hipótesis de la investigación” (p.24).

Del enfoque cuantitativo se tomará la técnica de encuesta con la finalidad de examinar la incidencia de la comunicación interna en el clima laboral proponiendo un modelo de gestión comunicacional en la empresa Maribella-Latacunga.

6.2. Tipo y diseño de investigación

6.2.1. Investigación descriptiva

El método de investigación descriptiva se define como la recolección de datos realizada, se basa en un cuestionario adaptado al estudio, el análisis de datos se realizará sobre la comunicación interna y su incidencia en el clima laboral de la empresa Maribella-Latacunga.

Según (Martínez 2018) “La investigación descriptiva o método descriptivo de investigación es el procedimiento usado en la ciencia para describir las características del fenómeno, sujeto o población a estudiar” (p. 1).

La información obtenida por la investigación descriptiva debe ser verídica precisa y sistemática, también es necesario que esta sea organizada y analizada a la luz de un marco apropiado en el cual servirá de sustento a la investigación.

6.2.2. Diseño no experimental

Debido que el objetivo del estudio será examinar la incidencia de la comunicación interna en el clima laboral de la empresa Maribella-Latacunga, se adaptó a un diseño no experimental puesto que no se manipularon las variables sino fueron observadas en un entorno natural; el diseño fue transversal porque la recolección de datos se produjo en un momento específico.

Según (Dzul 2010) “El diseño no experimental es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos” (p. 2).

Se basa en conceptos, variables, sucesos comunidades o contextos que se dan sin la intervención del investigador los fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos por parte de los investigadores.

6.2.3. Nivel correlacional

La aplicación del método correlacional tuvo como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables en un contexto particular en ocasiones solo se realiza la relación entre dos variables. El objetivo de la investigación busca examinar la relación que existe entre la comunicación interna y clima laboral mediante la aplicación de la encuesta como instrumento de investigación.

6.3. Técnica e instrumento de recolección de datos

6.3.1. Encuesta

Una vez que se establecieron las dos variables, se posible evidenciar la incidencia que tiene la comunicación interna en el clima laboral de la empresa Maribella-Latacunga, utilizando la técnica de recolección de datos que será la encuesta. En esta investigación, se aplicará un cuestionario de comunicación interna y clima laboral realizada por María Graciela Barrantes Rivera (2018), la cual ha sido utilizada en investigaciones previas. La técnica será empleada para recopilar datos y obtener el criterio y punto de vista de los colaboradores en relación a diversas dimensiones que han sido consideradas: Estrategias de comunicación, herramientas de comunicación, Público interno, Satisfacción laboral, Desempeño laboral y Motivación laboral, todas ellas relacionadas con la percepción de los colaboradores hacia la empresa de productos lácteos Maribella-Latacunga.

7. INSTRUMENTO DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

7.1. Cuestionario

El cuestionario es un instrumento utilizado para recoger de manera organizada la información que permitirá dar cuenta de las variables que son de interés en cierto estudio, investigación. Generalmente se compone de un conjunto de preguntas que permitirá obtener información de manera estandarizada. (Valenzuela Gonzales, 2019. p. 3).

Para la obtención de datos requeridos se utilizó el cuestionario como instrumento para la recolección de datos que consiste en un conjunto de preguntas respecto a las variables a medir, el cual se encuentra ubicado en el anexo A.

Además se utilizó el escalamiento tipo Likert el cual sirve para medir las actitudes de los colaboradores dicha escala consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de preguntas ante las cuales se pide la reacción de los trabajadores a los que fueron encuestados con opciones de 5 respuestas, las cuales se clasifican en siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca; teniendo las preguntas una dirección positiva o favorable, es importante resaltar que siempre posee la máxima calificación dentro de la escala es decir que el colaborador al contestar con dicha puntuación realiza o actúa de forma favorable ante la pregunta planteada.

Por otra parte, se utilizó el cuestionario validado por Mariela Graciela Barrantes Rivera, que evalúa seis dimensiones principales; tres dimensiones evaluaron la comunicación interna mediante las siguientes dimensiones estrategias de

comunicación, herramientas de comunicación, publico interno; mientras que las tres posteriores son desempeño laboral, satisfacción laboral y motivación laboral las cuales valoraron el clima laboral en la empresa Maribella-Latacunga.

La tabulación de datos de la encuesta se obtiene aplicando el programa Microsoft Office Excel, una vez obtenidas las respuestas se analizaran y se contrastan con resultados de otras investigaciones que tengan relación con el tema esto establece los resultados y discusión del trabajo, dando respuesta al objetivo propuesto en el proyecto de investigación: examinar la incidencia de la comunicación interna en el clima laboral proponiendo, una planificación estratégica de comunicación en la empresa Maribella-Latacunga.

7.1.1. Población

Según (De León 2020) señala que “La población de una investigación está compuesta por todos los elementos (personas, objetos, organismos) que participan del fenómeno que fue delimitado en el análisis del problema de la investigación, tiene la característica de ser estudiada, medida y cuantificada” (p. 4).

La población objeto de estudio conformada por los directivos y colaboradores de la empresa en el 100%, de la parte administrativa (6) y el personal operativo (28) dando un total de 35 personas a las que se les aplicara el cuestionario que previamente han sido validados en otras investigaciones con la finalidad de examinar la comunicación interna e identificar el grado de incidencia en el clima laboral de la empresa Maribella-Latacunga.

7.1.2. Población de la empresa Maribella

TABLA 2 Población de la empresa Maribella

Cargo	Cantidad de Personas
Gerente	1
Asistentes de Gerencia	3
Secretario	1
Jefe de ventas (Línea de productos)	5
Empacadores	5
Áreas de producción (quesos, yogurt)	20
Total	35

Nota: Datos obtenidos de la empresa Maribella

Elaborado por: Caguano y Gutiérrez (2023)

7.1.3. Población objetiva

La segmentación de la población se conformó por 3 personas del sexo femenino las mismas pertenecientes a cargos administrativos y operativos. Por otro lado 32 personal de sexo masculino a cargos administrativos y operativos (producción y ventas).

8. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para realizar el análisis e interpretación de los resultados en lo que se refiere a la comunicación interna y clima laboral se muestran a continuación las dimensiones que se evaluaron en la encuesta al personal administrativo y personal operativo de la empresa Maribella- Latacunga.

Tabla 3*Cuestionario sobre la comunicación interna*

CUESTIONARIO SOBRE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL CLIMA LABORAL
Dimensiones de comunicación interna
Estrategias de comunicación
Herramientas de comunicación
Público interno
Dimensiones de clima laboral
Desempeño laboral
Satisfacción laboral
Motivación laboral

Nota: Dimensiones de las encuestas aplicadas al personal de la empresa Maribella cantón Latacunga, parroquia Guaytacama.

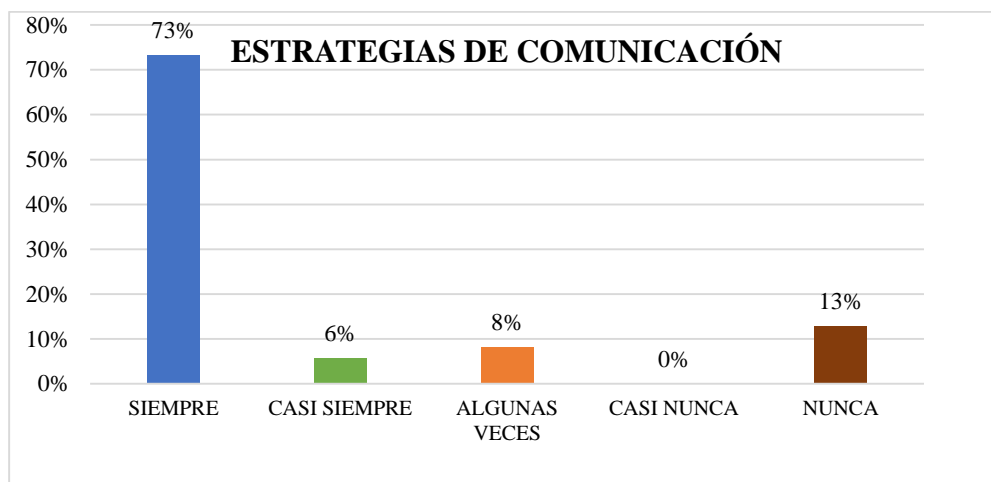
8.1. Dimensiones de la encuesta

A continuación, se presentan los resultados y los análisis de la comunicación interna y clima laboral.

Tabla 4*Dimensión de estrategias de comunicación*

Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
¿Considera que el proceso de comunicación entre directivos y el personal es el más adecuado para la empresa?	8	4	5	3	15	35
¿Considera que debe informarse del que hacer diario de la empresa, a través de mecanismos de comunicación formal?	12	11	1	1	10	35
¿Cree que la empresa comunica a sus colaboradores decisiones que la afecten?	30	2	0	1	2	35
¿Considera usted que dentro de la empresa se fomenta el compañerismo?	16	3	2	0	14	35
¿Considera que sus compañeros de trabajo le alientan para que alcance sus metas dentro de la empresa?	25	4	4	0	2	35
¿Cree que los colaboradores trabajan en equipo para alcanzar las metas establecidas por la empresa?	10	10	3	0	12	35
Total	101	34	15	5	55	210
Porcentaje	48%	16%	7%	2%	26%	100%

Nota: Datos obtenidos de la empresa Maribella

Figura 1*Dimensión de Estrategias de comunicación*

Nota: La figura muestra el porcentaje de los resultados de los indicadores de la dimensión estrategias de comunicación.

Elaborado por: Caguano y Gutiérrez (2023)

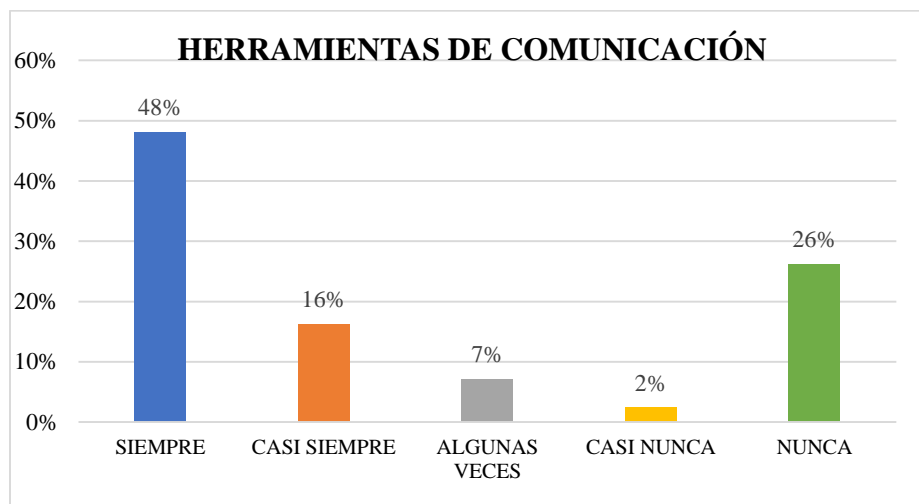
Análisis e Interpretación

Según los datos recopilados, el 73% de los trabajadores consideran que la empresa utiliza estrategias de comunicación que les ayudan a desenvolverse en sus puestos de trabajo y a alcanzar las metas establecidas por la empresa. Mientras que el 13% de los colaboradores indican que nunca mantienen una comunicación efectiva, además, el 8% de los empleados contestaron que algunas veces utilizan estrategias de comunicación y por último el 6% de las personas que fueron encuestadas mencionaron que casi siempre hacen uso de las estrategias de comunicación lo que indica que se mantiene un buen desempeño comunicativo en la empresa.

Tabla 5*Dimensión de Herramientas de comunicación*

Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
¿Considera que existen conflictos entre los colaboradores por informaciones inadecuadas de parte de la empresa?	26	3	3	0	3	35
¿Considera que existen canales de comunicación por el cual los colaboradores puedan transmitir opiniones respecto a la empresa?	28	0	4	0	3	35
¿Considera que el tipo de comunicación empleado por la empresa es el adecuado?	13	1	5	0	16	35
¿Con que frecuencia lee los comunicados escritos de la empresa?	30	3	0	0	2	35
¿Considera que los colaboradores se enteran de los cambios de la empresa mediante comunicados escritos?	27	3	4	0	1	35
¿Con qué frecuencia usa el intranet para informarse de los cambios dados por la empresa?	30	2	1	0	2	35
Total	154	12	17	0	27	210
Porcentaje	73%	6%	8%	0%	13%	100%

Nota: Datos obtenidos de la empresa Maribella

Figura 2*Dimensión Herramientas de Comunicación*

Nota: La figura muestra el porcentaje de los resultados de los indicadores de la dimensión herramientas de comunicación.

Elaborado por: Caguano y Gutiérrez (2023)

Análisis e interpretación

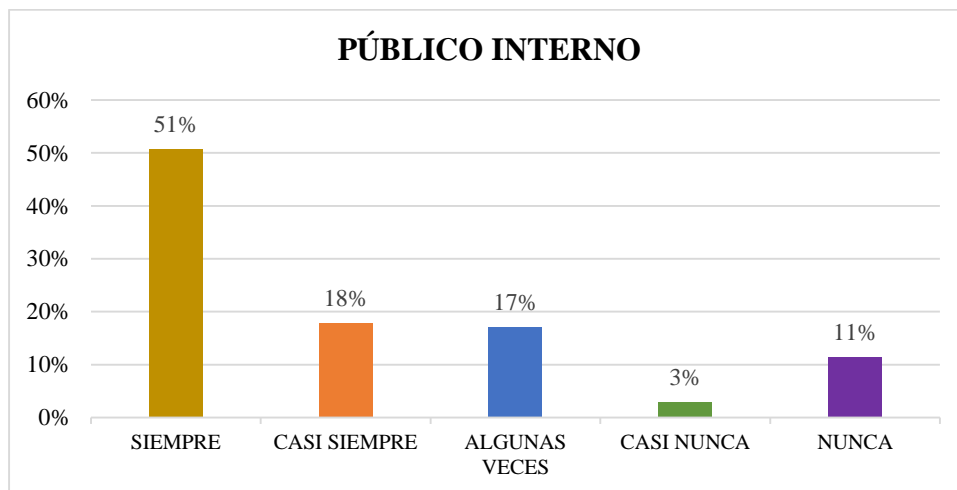
En la tabla y en el gráfico 2 se ilustra la dimensión de herramientas de comunicación del total de los encuestados se puede evidenciar que el 48% de los encuestados siempre utilizan las herramientas de comunicación porque consideran que estas herramientas facilitan su trabajo, lo que esto permite mantener un nivel eficiente en su comunicación, el 26% contestó que nunca hacen uso de las herramientas de comunicación, mientras que el 16% de los encuestados menciona que casi siempre hacen uso de las herramientas de comunicación, además el 7% manifestaron que algunas veces utilizan las herramientas de comunicación mientras que el 2% señala que casi nunca dan uso a las herramientas de comunicación; los datos muestran que

aunque una gran parte de los encuestados utilizan siempre herramientas de comunicación y otro porcentaje importante casi siempre las maneja, existe un grupo significativo que nunca las utiliza. Es importante que la empresa tome en cuenta estos resultados para mejorar la acogida de las herramientas de comunicación por parte de todos los empleados y así asegurar una comunicación interna efectiva.

Tabla 6*Dimensión de Público Interno*

Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
¿Sus compañeros de trabajo escuchan atentamente la información que les brinda la empresa?	27	5	2	1	0	35
¿Considera que las capacitaciones dadas por la empresa son claras y precisas?	20	5	7	1	2	35
¿Cree que los rumores de los colaboradores afectan su trabajo dentro de la empresa?	20	5	7	1	2	35
¿Cree que la falta de capacitaciones le impide alcanzar sus metas dentro de la empresa?	4	10	8	1	12	35
Total	71	25	24	4	16	100
Porcentaje	51%	18%	17%	3%	11%	100%

Nota: Datos obtenidos de la empresa Maribella

Figura 3*Dimensión de Público Interno*

Nota: La figura muestra el porcentaje de los resultados de la dimensión de público interno.
Elaborado por: Caguano y Gutiérrez (2023)

Análisis e Interpretación

En la tabla y gráfico de público interno los datos con un 51% siempre los compañeros de trabajo escuchan atentamente las indicaciones antes de realizar sus actividades diarias ,un 18% de los encuestados no prestan atención a los rumores que se escuchan dentro de sus áreas de trabajo, un 17% los colaboradores proporcionan información para posteriores reuniones dentro de las instalaciones de la empresa; un 11% de los colaboradores encuestados resaltan que no les impiden alcanzar sus metas al contrario facilitan las posibilidades de crecimiento ,por ultimo un 3% alcanza sus metas propuestas dentro de la organización.

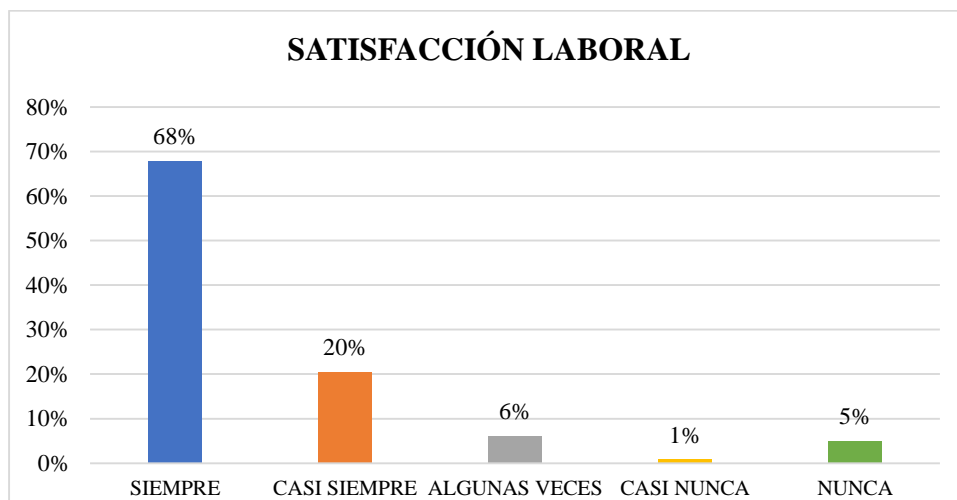
Tabla 7*Dimensión de Satisfacción Laboral*

Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
¿Cree que la empresa distribuye de manera equitativa la carga de trabajo para cada colaborador?	21	11	1	1	1	35
¿Considera que la empresa da reconocimientos por el buen desempeño de sus colaboradores?	18	14	1	0	2	35
¿Cree que los colaboradores se identifican con su puesto de trabajo dentro de la empresa?	27	4	2	0	2	35
¿Cree que los colaboradores se sienten identificados con la empresa?	27	4	2	0	2	35
¿Considera que la empresa es una buena opción de trabajo para recomendarlo a sus amigos?	24	6	3	0	2	35
¿Cree que su jefe toma en cuenta sus sugerencias para el crecimiento de la empresa?	23	6	4	1	1	35
¿Cree que su jefe le apoya para que pueda alcanzar las metas establecidas por la empresa?	26	5	2	0	2	35
Total	166	50	15	2	12	245
Porcentaje	68%	20%	6%	1%	5%	100%

Nota: Datos obtenidos de la empresa Maribella.

Figura 4

Dimensión de Satisfacción laboral



Nota: La figura muestra los porcentajes y resultados de la dimensión de satisfacción laboral
Elaborado por: Caguano y Gutiérrez (2023)

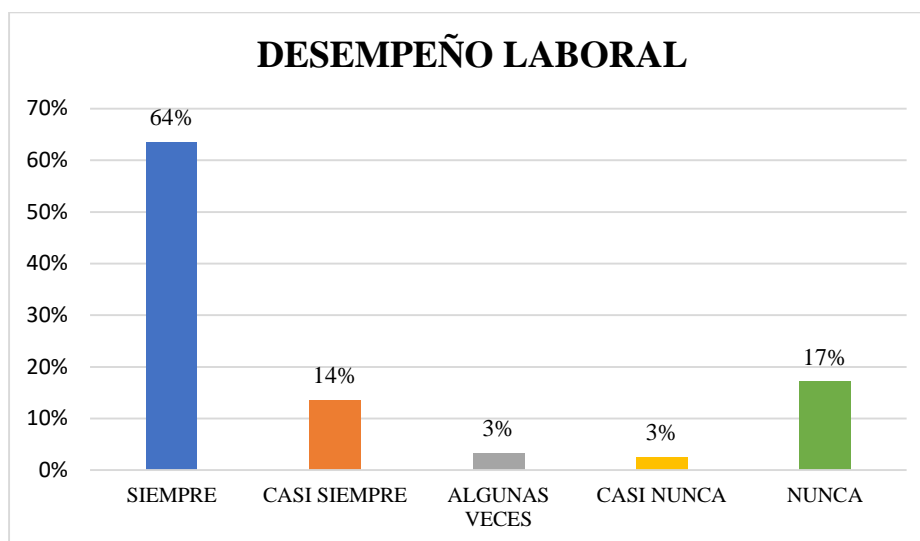
Análisis e Interpretación

Podemos evidenciar en la dimensión de satisfacción laboral y con los indicadores de cada una de las preguntas con un 68% de la población encuestada contribuyen de manera equitativa la carga laboral y satisfacción laboral fluye; con un 20% la satisfacción laboral en los colaboradores reconocen que existe un grado laboral adecuado un 6% reconocen que algunas veces se sienten identificados con la empresa por ende la satisfacción laboral dentro de sus puestos o actividades que realizan dentro de la empresa no se sienten satisfechos, con un 5% no sienten crecimiento laboral por lo que no recomiendan a sus amigos nunca sienten satisfacción laboral; por último con un 5% de los colaboradores nunca han sentido satisfacción laboral desde el momento de permanecer a la empresa.

Tabla 8*Dimensión de Desempeño laboral*

Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
¿Considera que la empresa le proporciona suficientes recursos para lograr las metas establecidas?	30	2	0	0	3	35
¿Cree que la empresa le motiva a realizar adecuadamente su trabajo?	26	6	1	0	2	35
¿Cree que las orientaciones que recibe por parte de la empresa, contribuyen a la realización de un trabajo eficaz?	24	4	3	1	3	35
¿Considera que la eficacia de su trabajo se debe a la buena comunicación dentro de la empresa?	26	5	0	4	0	35
¿Considera que la empresa le delega responsabilidades que le permitan demostrar sus habilidades?	26	5	1	0	3	35
¿Considera que las capacitaciones brindadas por la empresa contribuyen a su desarrollo profesional?	25	4	0	0	6	35
¿Considera que la empresa se preocupa por brindarle espacios de capacitación?	9	7	2	1	16	35
¿Considera que la empresa le permite ocupar mejores cargos en el negocio?	12	5	2	1	15	35
Total	178	38	9	7	48	280
Porcentaje	64%	14%	3%	3%	17%	100%

Nota: Datos obtenidos de la empresa Maribella

Figura 5*Dimensión de Desempeño laboral*

Nota: La figura muestra el porcentaje de los resultados de la dimensión de desempeño laboral

Elaborado por: Caguano y Gutiérrez (2023)

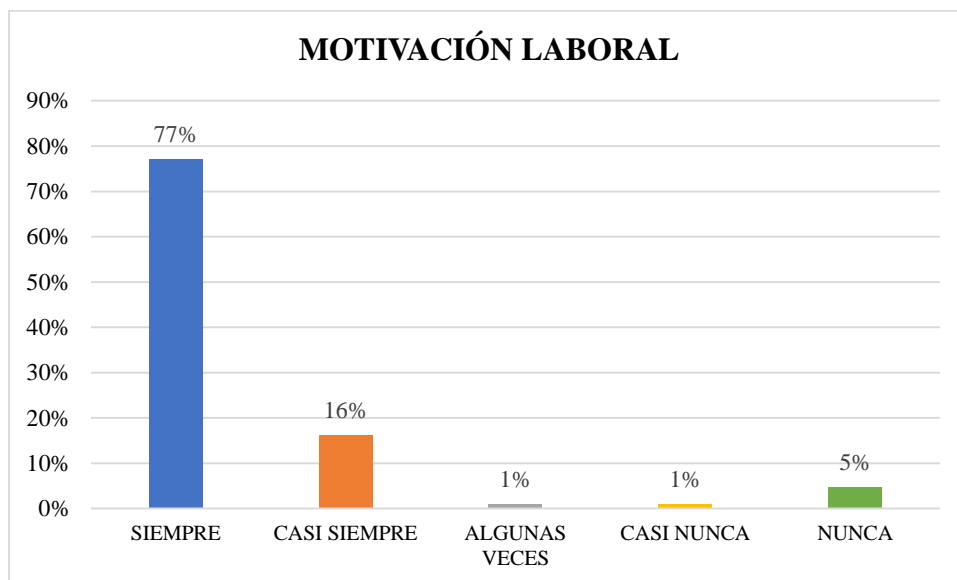
Análisis e Interpretación

Examinando los resultados de la tabla y gráfico 5 desempeño laboral con 8 preguntas un 64% de los colaboradores siempre tienen un buen desempeño en sus diferentes puestos de trabajo por los recursos que los proporcionan en cada área de trabajo; con un 17 % su desempeño no es el adecuado por el tiempo de trabajo en la empresa nunca tienen un desempeño laboral adecuado en las actividades diarias; un 14% aproximadamente tienen un buen desempeño gracias a la comunicación que se maneja en sus áreas de trabajo obteniendo un resultado eficaz; 3% de los colaboradores algunas veces desempeñan su trabajo con buena actitud por la falta de capacitaciones sobre las actividades que van a realizar así afecta su desempeño laboral y por último con el mismo porcentaje casi nunca han recibido capacitaciones dentro de la empresa no contribuyen a su desempeño.

Tabla 9*Dimensión de Motivación Laboral*

Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
¿Cree que los jefes lo apoyan para alcanzar sus metas dentro de la empresa?	27	5	0	1	2	35
¿Considera que el trabajo que le asignan es de gran importancia para la empresa?	28	5	0	0	2	35
¿Considera que los colaboradores cumplen los objetivos que se le asignan dentro de la empresa?	26	7	1	0	1	35
Total	81	17	1	1	5	105
Porcentaje	77%	16%	1%	1%	5%	100%

Nota: Datos obtenidos de la empresa Maribella

Figura 6*Dimensión de Motivación Laboral*

Nota: La figura muestra el porcentaje y los resultados de la dimensión motivación laboral
Elaborado por: Caguano y Gutiérrez (2023)

Análisis e interpretación

Con los datos obtenidos sobre motivación laboral en la empresa Maribella un 77% siempre pasan motivados en sus actividades por el apoyo que reciben por parte de sus jefes inmediatos; con un 16% de la población encuestada casi siempre pasan motivados por la asignación de sus puestos de trabajos y de la importancia con lo que lo realizan; un 5% nunca tiene motivación en su trabajo por lo que le dificulta realizar bien su trabajo; un 1% de motivación laboral no se sienten identificados con la empresa por ende no tienen motivación laboral.

8.2. Discusión de resultados

Mediante los resultados obtenidos a través del cuestionario que consta de 6 dimensiones, se pudo evidenciar que la comunicación interna y el clima laboral para los colaboradores de la empresa Maribella del Cantón Latacunga reflejan que se mantiene una relación efectiva en la dimensión de estrategias de comunicación, con un 73% de los participantes manifiestan a través de las encuestas realizadas que el proceso de comunicación entre directivos y trabajadores siempre es eficiente para una correcta toma de decisiones. Asimismo, en la dimensión que hace referencia a las herramientas de comunicación se obtuvo como resultado un 48% que Siempre el personal de la empresa utilizan canales de comunicación interna y estas herramientas facilita el trabajo en las diferentes áreas de la empresa, evitando conflictos entre sus empleados. En la dimensión que hace referencia al público interno se obtuvo un resultado del 51% afirman que escuchan atentamente la información brindada por la empresa, no se presta atención a los rumores que se generan internamente. También en la dimensión que hace referencia a la satisfacción laboral se observa con un 68%, refleja que la empresa distribuye de manera equitativa la carga laboral, así sus colaboradores se identifican en sus puestos de trabajo y mantienen un correcto desempeño de sus actividades por ende los directivos consideran otorgar un reconocimiento por ser eficientes en sus labores y esto crea un vínculo de satisfacción laboral directivo-colaborador. Mientras que en la dimensión de desempeño laboral donde se obtuvo un resultado con un 64% donde se refleja que la empresa proporciona suficientes recursos para cumplir las metas establecidas de esta manera contribuyen a

la realización de un trabajo eficaz y de calidad, delegando responsabilidades que les permitan demostrar sus habilidades en el ámbito laboral permitiendo ocupar mejores cargos en la empresa. Finalmente en la dimensión que hace referencia a la motivación laboral se obtuvo como resultado un 77% indican que se cumple con los objetivos que se les asignan dentro de la empresa por lo tanto los jefes apoyan al personal alcanzar sus metas a corto, mediano y largo plazo.

En consecuencia, con los resultados alcanzados en el trabajo investigativo, se deduce que al considerar los porcentajes obtenidos por el cuestionario que evalúa la comunicación interna y el clima laboral, mediante las seis dimensiones que posee, se puede concluir que se mantiene estándares altos de comunicación interna y estas acciones se reflejan en un clima laboral eficiente y estable.



**PLAN ESTRATEGICO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y CLIMA
LABORAL EN LA EMPRESA MARIBELLA-LATACUNGA**

AUTORES:

CAGUANO TIMBILA JESSICA PAOLA
GUTIERREZ BARRAGAN LIMBER ALBERTO

LATACUNGA, 2023

9. PROPUESTA

Plan Estratégico

Datos Informativos

Título: La comunicación interna y su incidencia en el clima laboral en la empresa Maribella- Latacunga.

Empresa: Maribella-Latacunga.

Ubicación: Cantón Latacunga Paroquia Guaytacama, Barrio Pilacoto

Antecedentes de la Propuesta

Se realiza la propuesta por cuanto al realizar la investigación se plantea que se podrá fortalecer el desempeño laboral de los empleados, cuando se aplique la

comunicación interna eficaz, a la vez que se recomienda aplicar el plan de comunicación interna acorde con los requerimientos de los empleados de la empresa Maribella-Latacunga.

La propuesta que se implementará en la empresa Maribella- Latacunga, es diseñada según la necesidades de cliente interno y de lo que se necesita para fortalecer la comunicación interna y desempeño laboral. Por lo que se han desarrollado políticas de comunicación que serán las que regulen la eficiencia de la información que se presenta, el uso correcto de los medios o herramientas, control y cumplimiento de los objetivos planteados.

Esto realizado bajo la supervisión del propietario, ya que de esta manera se podrá validar cada una de las actividades y en sí consolidar el apoyo de todo el personal; a la vez que se pueden conjugar decisiones, opiniones y aportes para presentar un plan de comunicación eficiente y capaz de lograr proporcionar soluciones y grandes beneficios internos para Maribella-Latacunga.

Justificación

La propuesta se basa en el fortalecimiento de la comunicación interna y clima laboral que manejan actualmente en la Empresa Maribella-Latacunga; lo que ha generado una comunicación interna asertiva para transmitir información por parte del área administrativa es eficiente evidenciando resultados positivos entre compañeros y superiores, por ende el clima laboral y la productividad no afecta directamente a la empresa.

La propuesta permitirá fortalecer la comunicación interna y clima laboral en beneficio de la empresa Maribella, dado que estas variables ejercen una influencia significativa en el desempeño de los colaboradores, lo que repercute directamente en la productividad de la empresa y su capacidad para alcanzar un nivel más competitivo en el mercado. Mejorar y optimizar la comunicación interna entre los empleados, así como fomentar un clima laboral positivo, resulta vital para potenciar la eficiencia, la colaboración y la motivación del equipo de trabajo. De esta manera, Maribella estará en una posición más sólida para enfrentar los desafíos del mercado y alcanzar sus objetivos empresariales de manera más efectiva.

El clima laboral del personal de la empresa Maribella-Latacunga, es adecuada al perfil de puestos, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente, pero carece de una evaluación de desempeño con las competencias de acuerdo a sus funciones.

Al describir los resultados obtenidos de los instrumentos de evaluación, se determina que existe relación entre la comunicación y clima laboral, debido que para los colaboradores su desempeño es aceptable; sin embargo, este debe complementarse con una herramienta de comunicación interna y clima laboral que cubra las expectativas del gerente y a la vez refuerce los factores comunicacionales en el desempeño de las actividades diarias.

Objetivo General

Plantear un plan de comunicación interna para fortalecer clima laboral de la empresa Maribella-Latacunga.

• **Objetivos Especificos**

- Promover la constante interacción entre el cliente interno y la empresa.
- Fomentar la participación activa de los colaboradores.
- Fortalecer la eficiencia en el desarrollo de actividades y funciones.

Introducción

Según (Figueroa Morán 2018), la planificación estratégica es el proceso de crear un plan para alcanzar los objetivos estratégicos. El proceso de planificación estratégica tiene varias partes: implica recopilar información, desarrollar la estrategia y gestionar el desempeño una vez que el plan está en marcha. Esto quiere decir que, es una herramienta utilizada dentro de los negocios para alcanzar los propósitos de la empresa, define también las acciones necesarias para lograr esas metas mediante estrategias.

Un plan estratégico es una herramienta que sirve para definir hacia dónde quiere ir tu organización y qué acciones se realizarán para lograr esos objetivos.

El presente plan estratégico se basa en los resultados obtenidos sobre la comunicación interna y como la misma incide en el clima laboral, con encuestas aplicadas a los directivos y colaboradores de la empresa Maribella-Latacunga, se establecen las acciones a través de esta herramienta se fortalecerá la comunicación

interna y el clima laboral. El análisis general demuestra que la comunicación interna de la empresa Maribella-Latacunga es la adecuada.

Plan estratégico de comunicación interna y clima laboral en la empresa Maribella- Latacunga

En base a los datos obtenidos a través de la investigación cuantitativa con encuestas aplicadas a los directivos y colaboradores de la empresa Maribella-Latacunga se establecen acciones y estrategias a través de un plan estratégico de comunicación interna y clima laboral en la empresa.

A continuación, se detalla los aspectos a tratar de acuerdo con la comunicación interna, no obstante, es importante mencionar que se considera necesario plantear estrategias, independiente de los resultados obtenidos posterior al análisis de la información.

Estrategias

- Elaboración del plan estratégico
- Eventos de relacionamiento entre los colaboradores
- Creación de un programa de excelencia
- Creación de un canal online que contenga un buzón de sugerencias.

Tabla 10

Plan estratégico de comunicación interna

PLAN ESTRATÉGICO – COMUNICACIÓN INTERNA						
Objetivos	Estrategias	Actividades	Responsables	Tiempo	Presupuesto	Indicadores
Proponer una planificación estratégica de comunicación interna para el fortalecimiento del clima laboral.	Estrategia 1: Elaborar una planificación Estratégica de Comunicación interna y Clima Laboral.	Elaborar una planeación estratégica Generar un clima laboral amigable Optimizar la comunicación interna Crear boletines informativos Tablones de anuncios, pizarrón de información Notas informativas digitales mediante correos electrónicos	Área administrativa Colaboradores	Tres meses	\$500	Elaboración de planificación estratégica
Realizar reuniones anuales con todas las áreas de la empresa para que los	Estrategia 2: Desarrollar eventos de integración entre los colaboradores.	Elaborar convocatorias para enviar a los empleados sobre las reuniones anuales. Celebrar las fechas importantes como aniversarios y fechas navideñas.	Área administrativa Secretario Colaboradores	Doce meses	\$150	Asistencia de los trabajadores

colaboradores fortalezcan la interacción entre colaboradores.		Dar la bienvenida a los nuevos trabajadores que se hayan incorporado, de tal manera que todas las áreas puedan conocer a los nuevos colaboradores.				
Formar equipos de trabajo que permitan un mayor acercamiento y una comunicación más fluida para así identificar las mejoras, de	Estrategia 3: Crear un programa de excelencia	Realizar capacitaciones y talleres para fortalecer los conocimientos de los trabajadores. Entrega de reconocimiento por destacar dentro del área de trabajo, mensualmente se reconocerá un trabajador por área, el cual haya llegado a las metas propuestas por los directivos y haya cumplido sus labores de forma resaltante.	Área administrativa Colaboradores	Tres meses	\$300	Frecuencia de reuniones anuales.

la organización.						
Crear una página web donde haya información de la historia, propósito, así como la ubicación de la empresa Maribella.	Estrategia 4: Crear un canal online que contenga un buzón de sugerencias.	Crear una pestaña de buzón de sugerencias el cual será revisado cada mes con la finalidad de dar respuestas y soluciones a las peticiones, quejas o sugerencias de los colaboradores	Área administrativa Secretario	Seis meses	\$50	Implementación de la página web.

Nota: La tabla muestra los objetivos, actividades para el cumplimiento del plan estratégico de comunicación

Elaborado por: Caguano y Gutiérrez (2023)

Tabla 11*Plan estratégico de clima laboral*

PLAN ESTRATÉGICO – CLIMA LABORAL						
Objetivos	Estrategias	Actividades	Responsable	Tiempo	Costo	Indicadores
Elevar el nivel de formación personal, técnico y profesional de cada uno de los integrantes de la empresa.	Estrategia 1: Realizar programas de educación para el trabajo.	Realizar convenios con entidades exteriores. Crear instructivos, protocolos, guías; para la aplicación de las herramientas de medición de clima laboral. Adecuar horarios o jornadas flexibles para los trabajadores que requieran asistir a sus actividades cotidianas. Contratar maquinaria con tecnología de punta para el mejoramiento de la calidad.	Gerente Área Administrativa Secretario	3 meses	\$ 300	Evaluación en el desempeño.

Realizar campeonatos deportivos entre trabajadores y sus familiares de: futbol, baloncesto, ecuavóley.	Estrategia 2: Llevar a cabo programas de recreación y deporte.	Realizar campeonatos deportivos entre trabajadores y sus familiares de: futbol, baloncesto, ecuavóley. Celebrar fechas como el día del amor y amistad, novena navideña, festejo día del padre, madre, mujer. Participar en actividades culturales, deportivas, sociales y humanitarias.	Coach (Bajo contrato) Secretario Colaboradores	1 día (8 horas)	\$200	Feedback de los colabores.
Velar por el bienestar de los trabajadores y mejorar los resultados de la empresa.	Estrategia 3: Elaborar un programa de bono emocional.	Premiar trimestralmente (\$200) al trabajador que haya desempeñado mejor rendimiento laboral, participación de recreación y deporte y cumplimiento de las políticas y propósito de la organización.	Área Administrativa Jefe de Producción	1 día (4 horas)	\$200	Evaluación de satisfacción de los trabajadores.

Atender oportuna e idóneamente las necesidades y opiniones del recurso humano.	Estrategia 4: Crear un programa de mejoramiento de Clima Laboral.	Realizar talleres de mejoramiento sobre el clima laboral a los directivos y servidores de la empresa. Realizar reuniones o comités de convivencia cada 4 meses para escuchar las opiniones de los trabajadores frente a los procedimientos laborales y de las diferentes áreas de la empresa.	Gerente Área Administrativa Secretario Capacitador (Bajo contrato)	2 semanas 15 días	\$300	Aplicación de una encuesta sobre las necesidades del recurso humano.
Fortalecer el vínculo en la relación empleado- empleador, el sentido de pertinencia y compromiso empresarial.	Estrategia 5: Ofrecer incentivos a los trabajadores trimestralmente.	Establecer metas de producción, los valores a difundir y las actividades lúdicas a realizas en el trimestre. Evaluar mensualmente y reconocer trimestralmente el desempeño de cada uno de los trabajadores en las relaciones armoniosas con sus compañeros, los resultados y la participación activa.	Gerente Área Administrativa Secretario Jefe de Producción	Cada 3 meses 4 veces al año	\$80	Número de participantes en eventos de la empresa.

Nota: La tabla muestra los objetivos, actividades para el cumplimiento del plan estrategico de clima laboral.

Tabla 12*Propuesta sobre herramientas de comunicación***PROPUESTA SOBRE HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN**

Dimensiones de						
Comunicación	Actividad	Estrategias	Tiempo	Responsable	Recursos	Presupuesto
internas						
Estrategias de Comunicación Interna	<ul style="list-style-type: none"> Utilizar la herramientas de clima laboral en la empresa Maribella-Latacunga Hold Effective. Programar las reuniones Publicar la agenda de reuniones a los colaboradores 	<ul style="list-style-type: none"> Convocar a reuniones informativas Manejar redes sociales. 	30 Minutos	Área Administrativa y colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Material publicitario Internet Material escrito 	\$60.00
Herramientas de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Agendar reuniones mensuales en Google Workspace 	<ul style="list-style-type: none"> Poder calendarizar reuniones 	10 Minutos	Área Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Material Audiovisual 	\$30.00

Público Interno	<ul style="list-style-type: none">• Informar a los colaboradores de las fechas establecidas para las reuniones	<ul style="list-style-type: none">• Obtener información oportuna				
	<ul style="list-style-type: none">• Levantamiento de información mediante la herramienta Ticketing.	<ul style="list-style-type: none">• Priorizar y organizar la interacción entre los colaboradores y el area administrativa.	30 Minutos	Secretario	<ul style="list-style-type: none">• Computador• Escritorio• Internet	\$380.00
	<ul style="list-style-type: none">• Generar informes y reportes de los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none">• Mantener una base de datos actualizada				
Dimensiones de Clima Laboral	Actividad	Estrategias	Tiempo	Responsable	Recursos	Presupuesto

Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un Buzón de Sugerencias para los colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dar seguimiento a las sugerencia a corto plazo. 	1-3	Área	<ul style="list-style-type: none"> • Buzón de sugerencias 	\$20.00
Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de sugerencias mensuales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Responder a las sugerencias de los colaboradores 	Meses	administrativa		
Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Definir las necesidades de los colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar capacitaciones sobre tematicas operacionales. 	2	Área	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitador 	\$120.00
Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en las áreas que se desempeñan los colaborabores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener al personal capacitado. 	13:00-15:00 pm	administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Material Didactico 	

Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar programas de integración para todos los colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entregar incentivos a los colaborados. 	3 Horas	Área	<ul style="list-style-type: none"> • Material didactico 	\$ 70.00
Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Otorgar un certificado de reconocimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocer el trabajo de los colaboradores 	14:00-17:00	Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Alimentación 	

Nota: La tabla muestra los objetivos, actividades para el cumplimiento del plan estratégico de Herramientas de comunicación.
Elaborado por: Caguano y Gutiérrez (2023)

Beneficios

El plan estratégico se ha presentado en base a estrategias de fortalecimiento con actividades para todos los servidores a fin de garantizar y asegurar una efectiva comunicación interna y clima laboral adecuado que eleve su desempeño laboral, los beneficios son alcanzar los objetivos y metas trazadas mejorando el crecimiento como empresa privada al brindar un servicio de calidad interna para sus colaboradores y externo para sus usuarios.

Beneficios para los colaboradores:

- Mejorar el rendimiento y desempeño laboral y productivo
- Generar un sentido de pertenencia empresarial
- Mayor participación, comunicación e integración empresarial
- Elevar los niveles de gestión empresarial
- Generar una mejor calidad de vida
- Brindar un servicio de calidad
- Crear una comunicación asertiva
- Motivación laboral

Usuarios:

- Ofrecer un producto y servicio de calidad
- Acortar los tiempos de entrega en los procesos de producción
- Empatía en el servicio
- Percepción del buen desempeño

10. IMPACTOS (SOCIO-CULTURAL, TÉCNOLÓGICO, ECONÓMICOS)

Socio- Cultural

Maribella posee un trabajo constate tanto con el personal de su empresa, ya que estos están en constante producción, además que con este plan de comunicación se pretende fortalecer las relaciones entre todas las personas que forman parte de la misma; lo cual mejorar la participación y desenvolvimiento de los mismos.

Tecnológico

Maribella por ser una empresa dedicada a la producción y fabricación de leche, quesos y yogurt, cuenta con una tecnología moderna ya que mantienen sus productos con ingredientes de calidad y sus diseños llamativos en el empaque, a su vez este proceso lo utilizan para descatarse entre sus competidores locales y provinciales.

Económico – Financiero

En este aspecto Maribella y sus áreas administrativas y producción aprueban la propuesta, económicamente por ser necesario la adquisición de herramientas de medición para poder ejecutarlo.

Político – Legal

La propuesta de fortalecimiento de la comunicación en la empresa Maribella no infringe con ningún estipulado en las leyes nacionales o internacionales, ni con las normas y reglamentos que posee la empresa, ya que este tiene el propósito de implantar mecanismos que mejoren el desarrollo empresarial.

Tabla 4*Costos de plan de mejora***Costos del plan de mejora**

CANTIDAD	DETALLE	PRECIO UNIT.	PRECIO TOTAL
1	Coach Motivacional	\$300,00	\$600,00
1	Coach Deportivo	\$200,00	\$800,00
35	Material didactivo	\$10,00	\$350,00
35	Hojas membretadas	\$0,60	\$21,00
35	Refrigerios	\$5,00	\$175,00
35	Material deportivo	\$100,00	\$100,00
35	Carpetas y esferos	\$1.20,00	\$42,00
	TOTAL		\$2.088,00

Nota. Tabla muestra el costo del plan de mejora**Elaborado por:** Caguano y Gutiérrez (2023)

11. CONCLUSIONES

- El análisis de las bases teóricas de comunicación interna, el clima laboral y plan estratégico ha permitido comprender la relevancia y la interdependencia de estos conceptos. La comunicación interna juega un papel fundamental en la disposición del clima laboral, las dos variables establecieron enfoques estructurados y estratégicos para mejorar la calidad de la comunicación organizacional. Al proponer prácticas de comunicación efectivas y adaptadas a las necesidades de la empresa, se podrá crear un entorno laboral favorable que fomente la colaboración, el compromiso y el bienestar de los empleados, lo que en última instancia contribuirá al éxito y crecimiento de la empresa Productos Lácteos Maribella-Latacunga.
- La aplicación del instrumento de diagnóstico de la comunicación interna y clima laboral en la empresa Productos Lácteos Maribella-Latacunga ha brindado información valiosa para identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento. Los resultados obtenidos sirvieron como punto de partida para desarrollar estrategias específicas que fortalezcan la comunicación interna, promuevan la colaboración entre equipos y mejoren el clima laboral en la empresa.
- La propuesta del plan estratégico de comunicación interna busca potenciar la interacción, colaboración y la satisfacción de los empleados en la empresa Maribella-Latacunga. Al adoptar una visión integral y proactiva hacia la comunicación interna, al enfocarse en estrategias que fomenten la participación, la transparencia y la empatía, la organización estará en posición de impulsar un cambio positivo en su clima laboral y el éxito sostenible de la empresa Productos Lácteos Maribella.

12. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la empresa Productos Lácteos Maribella considere la formación y el desarrollo de competencias comunicativas para todos los niveles de la organización. La capacitación de líderes y directivos en habilidades de comunicación efectiva permitirá una alineación más sólida de los objetivos organizacionales y una mayor empatía hacia las necesidades de los colaboradores.
- Se sugiere que la empresa Maribella-Latacunga fomente una cultura abierta y proactiva de retroalimentación entre los empleados. La generación de espacios seguros para expresar opiniones y sugerencias contribuirá a una mayor participación de los empleados en la toma de decisiones y una mayor sensación de pertenencia y compromiso con la empresa.
- Finalmente, se sugiere que la empresa Maribella-Latacunga realice evaluaciones periódicas del clima laboral y la eficacia de la comunicación interna a través de indicadores cuantitativos y cualitativos. Estos análisis brindarán información valiosa para medir el impacto de las estrategias aplicadas y guiarán la toma de decisiones informada hacia un clima laboral cada vez más satisfactorio y productivo.

13. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Apolo, D. M. (01 de Marzo de 2014). *Academia Edu*:

https://www.academia.edu/9388509/Comunicaci%C3%B3n_360_herramientas_para_la_gesti%C3%B3n_de_comunicaci%C3%B3n_interna_e_identidad

Barrantes, M. G. (16 de Mayo de 2018). *Repositorio.usmp.edu*.

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3651/barrantes_rmg.pdf?sequence=3&isAllowed=y#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20interna%20est%C3%A1%20directamente,%2C%20p%C3%BAblico%20interno%2C%20motivaci%C3%B3n%20laboral

Bernal, Á. (12 de Septiembre de 2022). *Dialnet*:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8482994>

Brandolini, A. (13 de Mayo de 2009). *repositorio.ucv.edulibros*:

<https://repositorio.ucv.edulibros.unlp.edu.ar/index.php/unlp/catalog/book/978>

Cabrera, R. (8 de Julio de 2017). *Repositorio.unc.edu.edu*: <https://repositorio.unc.edu>

Chiavenato, I. (24 de Junio de 2009). *repositorio.uasb.edu*:

<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>

Cuadrado. (2007). *Protocolo y comunicación en la empresa y los negocios*. España: Editorial

De León, D. N. (23 de Junio de 2020). *Core.ac.uk*.

<https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>

Dzul, E. M. (12 de Abril de 2010). *Repositorio UAEH edu:*

<http://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/14902/PRES38.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Escudero, M. (15 de Mayo de 2011). *España: Editorial Paraninfo:*

<http://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/14902/PRES38.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Figueroa, M. G. (20 de Julio de 2018). *Publicaciones, UCI, CU:*

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8590567.pdf>

Hurtado, O. (21 de Agosto de 2018). *repositorio.unajma.edu:*

<https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/345>

Litwin, G. &. (23 de Mayo de 1968). *Motivación and organizacional climate*

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6865>

Martinez, C. (13 de Julio de 2018). *Investigación Descriptiva: Tipos y características.*

<https://s9329b2fc3e54355a.jimcontent.com/download/version/1545253266/module/9548087569/name/Investigaci%C3%B3n%20Descriptiva.pdf>

Martinez, D. L. (8 de Mayo de 2015). *Biblio.umc:*

<https://biblio.umc.cl/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=12508>

Oña, V. (Abril de 12 de 2022). *www.ona.gob.ec:*

https://www.ona.gob.ec/images/2022/Enero/TalentoHumano/ESTATUTO_GAD_ONA_Final.pdf

Otero, A. (12 de Junio de 2018). *ResearchGate*.

https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION

Pablo, F. (Abril de 2001). *Desafíos de modernización de las relaciones laborales: Hacia una nueva cultura y concertación empresarial*. Santiago de Chile: Lom Ediciones.

<https://bibliotecadigital.academia.cl/xmlui/handle/123456789/5886>

Palma, S. (12 de Mayo de 2004). *Tesis usat edu*:

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1808/1/TL_CastroUrdanivia_Cassandra_EspinozaYerrenMilagros.pdf

Peña, C. (12 de Mayo de 2015). *Repositorio Comillas Madrid*.

<https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4152/1/TFG001138.pdf>

Quino, G. (16 de Mayo de 2016). *repositorio.ucv.edu*:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6865>

Sánchez, T. y. (12 de Septiembre de 2017). *Revistas.utp.edu*:

<https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/11471/10471>

Valenzuela, G. (17 de Abril de 2019). *Repositorio.tec*.

<https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/636393/9788413245904%281%29%281%29.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Yanina, E. (25 de Mayo de 2020). *Revista Espacios*:

<https://www.revistaespacios.com/a18v39n24/18392420.html>

<https://www.todostuslibros.com/autor/kerin-roger-hartley-steven>

14. ANEXOS

ANEXO A

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL
CUESTIONARIO SOBRE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL CLIMA
LABORAL

La presente encuesta es de uso educativo e investigativo, perteneciente al Proyecto de Titulación: “La Comunicación Interna y su incidencia en el Clima Laboral de la Empresa MARIBELLA-LATACUNGA” para la obtención del título de Licenciado en Gestión de la Información Gerencial de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Para responder a esta encuesta se debe considerar:

- a) Que esta escala valorativa es anónima y confidencial, responda con sinceridad.
- b) Que no existen respuestas buenas o malas.
- c) Debe responder a todos los enunciados de acuerdo a su percepción

INSTRUCCIONES: Marque con una “X” sobre el cuadro de la alternativa respectiva de cada uno de los enunciados propuestos.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
1	2	3	4	5

ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN	1	2	3	4	5
1. ¿Considera que el proceso de comunicación entre directivos y el personal es el más adecuado para la empresa?					
2. ¿Considera que debe informarse del que hacer diario de la empresa, a través de mecanismos de comunicación formal?					

3. ¿Cree que la empresa comunica a sus colaboradores decisiones que la afecten?					
4. ¿Considera usted que dentro de la empresa se fomenta el compañerismo?					
5. ¿Considera que sus compañeros de trabajo le alientan para que alcance sus metas dentro de la empresa?					
6. ¿Cree que los colaboradores trabajan en equipo para alcanzar las metas establecidas por la empresa?					
HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN	1	2	3	4	5
7. ¿Considera que existen conflictos entre los colaboradores por informaciones inadecuadas de parte de la empresa?					
8. ¿Considera que existen canales de comunicación por el cual los colaboradores puedan transmitir opiniones respecto a la empresa?					
9. ¿Considera que el tipo de comunicación empleado por la empresa es el adecuado?					
10. ¿Con que frecuencia lee los comunicados escritos de la empresa?					
11. ¿Considera que los colaboradores se enteran de los cambios de la empresa mediante comunicados escritos?					
12. ¿Con qué frecuencia usa el intranet para informarse de los cambios dados por la empresa?					
PÚBLICO INTERNO	1	2	3	4	5

13. ¿Sus compañeros de trabajo escuchan atentamente la información que les brinda la empresa?					
14. ¿Considera que las capacitaciones dadas por la empresa son claras y precisas?					
15. ¿Cree que los rumores de los colaboradores afectan su trabajo dentro de la empresa?					
16. ¿Cree que la falta de capacitaciones le impide alcanzar sus metas dentro de la empresa?					
SATISFACCIÓN LABORAL	1	2	3	4	5
17. ¿Cree que la empresa distribuye de manera equitativa la carga de trabajo para cada colaborador?					
18. ¿Considera que la empresa da reconocimientos por el buen desempeño de sus colaboradores?					
19. ¿Cree que los colaboradores se identifican con su puesto de trabajo dentro de la empresa?					
20. ¿Cree que los colaboradores se sienten identificados con la empresa?					
21. ¿Considera que la empresa es una buena opción de trabajo para recomendarlo a sus amigos?					
22. ¿Cree que su jefe toma en cuenta sus sugerencias para el crecimiento de la empresa?					
23. ¿Cree que su jefe le apoya para que pueda alcanzar las					

metas establecidas por la empresa?					
DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4	5
24. ¿Considera que la empresa le proporciona suficientes recursos para lograr las metas establecidas?					
25. ¿Cree que la empresa le motiva a realizar adecuadamente su trabajo?					
26. ¿Cree que las orientaciones que recibe por parte de la empresa, contribuyen a la realización de un trabajo eficaz?					
27. ¿Considera que la eficacia de su trabajo se debe a la buena comunicación dentro de la empresa?					
28. ¿Considera que la empresa le delega responsabilidades que le permitan demostrar sus habilidades?					
29. ¿Considera que las capacitaciones brindadas por la empresa contribuyen a su desarrollo profesional?					
30. ¿Considera que la empresa se preocupa por brindarle espacios de capacitación?					
31. ¿Considera que la empresa le permite ocupar mejores cargos en el negocio?					
MOTIVACIÓN LABORAL	1	2	3	4	5

32. ¿Cree que los jefes lo apoyan para alcanzar sus metas dentro de la empresa?					
33. ¿Considera que el trabajo que le asignan es de gran importancia para la empresa?					
34. ¿Considera que los colaboradores cumplen los objetivos que se le asignan dentro de la empresa?					

ANEXO B**HOJA DE VIDA
DATOS INFORMATIVOS****DATOS PERSONALES****APELLIDOS:** CAGUANO TIMBILA**NOMBRES:** JESSICA PAOLA**FECHA DE NACIMIENTO:** 01/03/1997**CÉDULA DE CIUDADANÍA:** 055031189-8**SEXO:** FEMENINO**ESTADO CIVIL:** SOLTERO**DIRECCIÓN:** LATACUNGA**TELÉFONO CONVENCIONAL:** S/N.**TELÉFONO CELULAR:** 0987311813**CORREO ELECTRONICO:** caguanojessi19@gmail.com**TIPO DE DISCAPACIDAD:** NINGUNA**ESTUDIOS REALIZADOS Y TITULOS OBTENIDOS****INSTRUCCION PRIMARIA:** UNIDAD EDUCATIVA “ONCE DE
NOVIEMBRE”**INSTRUCCIÓN SECUNDARIA:** COLEGIO “UNIDAD EDUCATIVA
PRIMERO DE ABRIL”**TITULO OBTENIDO:** BACHILLER EN CIENCIAS

ANEXO C**HOJA DE VIDA
DATOS INFORMATIVOS****DATOS PERSONALES****APELLIDOS:** GUTIÉRREZ BARRAGÁN**NOMBRES:** LIMBER ALBERTO**FECHA DE NACIMIENTO:** 02/19/1997**CÉDULA DE CIUDADANÍA:** 0503838294**SEXO:** MASCULINO**ESTADO CIVIL:** SOLTERO**DIRECCIÓN:** SAQUISILI**TELÉFONO CONVENCIONAL:** 032721347**TELÉFONO CELULAR:** 0980280466**CORREO ELECTRONICO:** limber.19@gmail.com**TIPO DE DISCAPACIDAD:** NINGUNA**ESTUDIOS REALIZADOS Y TITULOS OBTENIDOS****INSTRUCCION PRIMARIA:** UNIDAD EDUCATIVA “NACIONES UNIDAS”**INSTRUCCIÓN SECUNDARIA:** COLEGIO “UNIDAD EDUCATIVA
VICENTE LEÓN”**TITULO OBTENIDO:** BACHILLER EN CIENCIAS

ANEXO D



PRODUCTOS LÁCTEOS
Maribella
Vida y Nutrición

ACEPTACIÓN

Latacunga, 07 de febrero del 2023

Yo **JORGE LLANO ALMACHI**, con cedula de identidad N° 050109717-4 Representante Legal de la empresa PRODUCTOS LÁCTEOS MARIBELLA, por medio de la presente autorizo a la Srta. **CAGUANO TIMBILA JESSICA PAOLA** y al Sr. **LIMBER ALBERTO GUTIERREZ BARRAGAN**, realicen su proyecto de investigación con el título "LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA MARIBELLA-LATACUNGA", y a su vez realicen una encuesta que se hará llegar a los colaboradores de la empresa.

La información requerida deberá ser tratada con el carácter de confidencialidad, así como revisar un análisis de las posibles áreas o procedimientos en los cuales puede identificarse una oportunidad de mejora.

Atentamente;

Jorge Llano A.
REPRESENTANTE LEGAL
LACTEOS MARIBELLA

ANEXO E



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

TESIS Limber-Jessica 03-08-2023

2% Similitudes

4% Texto entre comillas
< 1% similitudes entre comillas

2% Idioma no reconocido

Nombre del documento: TESIS Limber-Jessica 03-08-2023.docx

ID del documento: 6e24a52b0a3aa339dfc960e5b80e299e391eade3

Tamaño del documento original: 877,85 kB

Depositante: LIBIA DOLORES ALMEIDA LARA

Fecha de depósito: 3/8/2023

Tipo de carga: Interfaz

Fecha de fin de análisis: 3/8/2023

Número de palabras: 16.399

Número de caracteres: 113.311

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	hdl.handle.net Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de ... https://hdl.handle.net/20.500.12727/3651 1 fuente similar	6%		Palabras idénticas : 04 (102 palabras)
2	library.co Hipótesis y Variables - Influencia de la comunicación interna en el clima... https://library.co/article/hipotesis-variables-influencia-comunicacion-interna-clima-organizacional	6%		Palabras idénticas : 04 (667 palabras)
3	repositorio.usap.edu.pe Propuesta de talleres como mejora del clima laboral... http://repositorio.usap.edu.pe/handle/USAPEDRO/10993 15 fuentes similares	3%		Palabras idénticas : 30 (345 palabras)
4	library.co Dimensiones del clima organizacional - Bases teóricas https://library.co/article/dimensiones-del-clima-organizacional-bases-teoricas ,c3dj29y 11 fuentes similares	3%		Palabras idénticas : 33 (440 palabras)
5	2. Proyecto Ante Fanny.docx 2. Proyecto Ante Fanny El documento proviene de mi biblioteca de referencias 25 fuentes similares	2%		Palabras idénticas : 28 (239 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	profesomarruba.files.wordpress.com https://profesomarruba.files.wordpress.com/2018/04/01-introduccion-a-la-grafia-de-niveles-basica...	< 1%		Palabras idénticas : < 15 (10 palabras)
2	library.co Discusión de resultados - CAPÍTULO IV: RESULTADOS https://library.co/article/discusion-de-resultados-capitulo-iv-resultados-empresarial-texto-el-mejora...	< 1%		Palabras idénticas : < 15 (15 palabras)
3	hdl.handle.net Clima y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local... https://hdl.handle.net/20.500.11692/7260	< 1%		Palabras idénticas : < 15 (11 palabras)
4	repositorio.uta.edu.ec "La Cultura Organizacional y su incidencia en el Desempeño..." http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/10045/1/240_co.pdf	< 1%		Palabras idénticas : < 15 (29 palabras)
5	%20PREGRADO%20>%20CAYE%20>%20CONCERN...">www.ute.edu.ec Universidad Técnica de Cotacachi > PREGRADO > CAYE > CONCERN... %20PREGRADO%20>%20CAYE%20>%20CONCERN...">https://www.ute.edu.ec/Universidad%20T%C3%A9cnica%20de%20Cotacachi%20>%20PREGRADO%20>%20CAYE%20>%20CONCERN...	< 1%		Palabras idénticas : < 15 (24 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <https://repositorio.upb.edu.co/handle/20.500.11912/6292>
- https://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S221971682018000100003&script=scl_arttext
- <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199520713024.pdf>



Dra. Libia Dolores Almeida Lara
CL 0501797997