



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DESARROLLO
ORGANIZACIONAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR SANTA
LUISA DE MARILLAC DEL CANTÓN MEJÍA”**

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

Autores:

Cevallos Caiza Adriana Lisbeth

Chicaiza Montatixe Carla del Consuelo

Tutor:

MBA. Falconi Tapia Angelita Azucena

Latacunga - Ecuador

Agosto 2023

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

“Nosotras Cevallos Caiza Adriana Lisbeth y Chicaiza Montatixe Carla del Consuelo declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: “La comunicación interna en el desarrollo organizacional de la Unidad Educativa particular Santa Luisa de Marillac del cantón Mejía” siendo Falconi Tapia Angelita Azucena tutor (a) 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.



.....
Cevallos Caiza Adriana Lisbeth

C.I.: 1727856864



.....
Carla del consuelo Chicaiza Montatixe

C.I.: 1726824848


AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

"La comunicación interna en el desarrollo organizacional de la Unidad Educativa particular Santa Luisa de Marillac del cantón Mejía", de Cevallos Caiza Adriana Lisbeth y Chicaiza Montatixe Carla del Consuelo, 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


MBA. Angelita Azucena Falconi Tapia

C.I. 0502037674

Firma


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: Cevallos Caiza Adriana Lisbeth y Chicaiza Montatixe Carla del Consuelo con el título de Proyecto de Investigación: La comunicación interna en el Desarrollo Organizacional de la Unidad Educativa particular Santa Luisa de Marillac del cantón Mejía han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

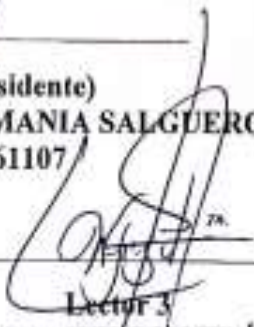
Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, agosto 2023

Para constancia firman:


Lector 1 (Presidente)
Nombre: PHD. GERMANIA SALGUERO
CC: 0501461107


Lector 2
Nombre: JORGE CAÑAR
CC: 05002608227


Lector 3
Nombre: WILSON TRÁVEZ
CC: 051854855

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por dame la sabiduría, el entendimiento y las capacidades para culminar una etapa más de mi vida. A mi querida Universidad Técnica de Cotopaxi por abrirme las puertas e impartir sus conocimientos. A mi tutora Ing. Angelita Falconi por ser mi guía con su conocimiento, paciencia y dedicación que le distingue, A mi madre Ivón Caiza le agradezco por su apoyo incondicional, por siempre confiar en mí y ayudarme a cumplir con mis sueño, a mis queridas hermanas que siempre están conmigo su apoyo es excepcional en mi vida, a mi esposo por ser mi compañero de vida y mi complemento gracias por ser mi soporte constante, a mi pequeño niño Ezequiel por ser paciente y comprensivo siendo mi pilar fundamental de superación gracias a su motivación y amor nunca me rendí, de todo corazón a mis suegros que jamás me dejaron sola siendo como segundos padres en mi vida, a todos y cada uno de ustedes dios les pague los quiero.

Adriana Cevallos

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme culminar esta etapa de mi vida sin sus bendiciones no lo habría logrado, gracias por la paciencia que me dio y la sabiduría de esperar mi momento correcto, a mi familia por todo su amor y apoyo, a mi docente tutor por saber guiarme en este proyecto de investigación y a cada una de las personas que estuvieron a lo largo de mi carrera universitaria.

Carla Chicaiza

DEDICATORIA

Dedico mi proyecto de investigación a mi madre, Ivón ya que es la persona que me ha guiado en el camino de la vida, motivándome a cumplir mis objetivos, enseñándome a cruzar obstáculos en los momentos más críticos de mi vida, siendo esa luz que me guía firmemente, gracias por su apoyo constante y ejemplo de mujer. A mi hijo Ezequiel porque me permitió compartir esta etapa enseñándome a ser mejor y descubrir las capacidades ocultas, siempre me ha sostenido, llenándome de fuerzas y ánimos para no rendirme, Los amo con todo mi corazón.

Adriana Cevallos

DEDICATORIA

Dedico mi proyecto de investigación con todo mi corazón a mis padres, ya que sin ellos no lo habría logrado. Su bendición, esfuerzo y amor a lo largo de mi vida me han llevado por el camino del bien, gracias por su apoyo incondicional y enseñarme que el esfuerzo de hoy es la satisfacción del mañana los amo.

Carla Chicaiza

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TITULO: “LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR SANTA LUISA DE MARILLAC DEL CANTÓN MEJÍA”

**Autor/es:
Cevallos Caiza Adriana Lisbeth
Carla del consuelo Chicaiza Montatixe**

RESUMEN

La Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac es una institución de carácter privado que se encuentra ubicada en la ciudad de Machachi, provincia Pichincha, Cuenta con 43 empleados en las diferentes áreas de la organización. El proyecto con el tema “La comunicación interna en el desarrollo organizacional de la Unidad Educativa particular Santa Luisa de Marillac” se centró en la comunicación interna en el desarrollo organizacional de la institución. El objetivo de la investigación fue analizar la comunicación interna para el Desarrollo Organizacional de la Unidad Educativa particular Santa Luisa de Marillac durante el primer trimestre, la investigación fue de corte cuantitativo, se utilizó el método inductivo, se empleó la técnica de observación directa, como instrumento se empleó el cuestionario, entrevista y ficha de observación, se concluye que la institución no cuenta con herramientas tecnológicas innovadoras para fomentar la interacción y comunicación adecuada entre sus miembros, se plantea como propuesta la implementación un plan de comunicación interna, donde se incrementará un ERP (Enterprise Resource Planning; Planificador de Recursos Empresariales) que permita la integración de todos los colaboradores, logrando una comunicación más formal y un desarrollo organizacional eficiente que aporte al cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

Palabras clave:

Comunicación Interna, Desarrollo Organizacional, Plan estratégico, ERP (Enterprise Resource Planning; Planificador de Recursos Empresariales)

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
FACULTY OF ADMINISTRATIVE AND ECONOMIC
SCIENCES

Theme: "Internal Communication in the Organizational Development of the Santa Luisa de Marillac Private Educational Unit of the Mejía Canton."

Authors: Cevallos Caiza Adriana Lisbeth
Carla del Consuelo Chicaiza Montatixe

ABSTRACT

The Santa Luisa de Marillac Private Educational Unit is a private institution in Machachi, Pichincha province. It has 43 employees in different areas of the organization. The project with the theme "Internal communication in the organizational development of the Santa Luisa de Marillac Private Educational Unit" focused on internal communication in the organizational development of the institution. The objective of the research was to analyze the internal communication for the Organizational Development of the Santa Luisa de Marillac Private Educational Unit during the first quarter. In this research was used quantitative and inductive method, the direct observation technique was used as an instrument, the questionnaire, interview, and observation sheet were used, it is concluded that the institution does not have innovative technological tools to promote interaction and adequate communication among its members, the implementation of an internal communication plan is proposed as a proposal, where an ERP (Enterprise Resource Planning; Business) that allows the integration of all collaborators, achieving a more formal communication and an efficient organizational development that contributes to the fulfillment of institutional goals and objectives.

Keywords:

Internal Communication, Organizational Development, Strategic Plan, ERP (Enterprise Resource Planning; Business)

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 EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR SANTA LUISA DE MARILLAC DEL CANTÓN MEJIA”** presentado por: **CEVALLOS CAIZA ADRIANA LISBETH y CHICAIZA MANTATIXE CARLA DEL CONSUELO**, egresadas 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 las peticionarias hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, agosto del 2023.

Atentamente,



Mg. Bolívar Maximiliano Cevallos Galarza
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 0910821669

ÍNDICE

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	i
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iii
AGRADECIMIENTO	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
DEDICATORIA	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
AVAL DE TRADUCCIÓN	x
1.INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
2.1 Justificación del problema.....	3
2.2 Formulación del problema.....	5
2.3 Objetivo	5
2.3.1Objetivo General.....	5
2.3.2 Objetivos específicos	5
3 BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	6
4 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA	9
4.1 Antecedentes investigativos	9
4.2 Fundamentación teórica	11
4.2.1 La Organización.....	12
4.2.2 Instituciones educativas en el sector público.....	12
4.2.3 Instituciones educativas en el sector privado.....	13
4.2.4 Desarrollo Organizacional	14
4.2.5 Desarrollo organizacional en las empresas	14
4.2.6 Proceso administrativo en el desarrollo organizacional	15
4.2.7 Importancia del desarrollo organizacional.....	17
4.2.8 Estrategias en el desarrollo organizacional.....	18
4.3 Tecnologías de información y comunicación en el desarrollo organizacional. 18	
4.3.1 Influencia de sistemas en el desarrollo organizacional.....	19

4.3.2 Como ayuda un sistema ERP dentro de una Institución.....	19
4.4 Comunicación.....	20
4.4.1 Comunicación organizacional.....	21
4.4.2 Comunicación organizacional interna	21
4.4.3 Comunicación organizacional externa.....	22
4.4.4 Elementos del proceso de comunicación	22
4.4.5 Flujos de comunicación	23
4.4.6 Tipos de comunicación	24
4.4.7 Plan de comunicación	26
5 METODOLOGÍA EMPLEADA	28
5.1 Tipos de investigación.....	28
5.1.1 Investigación bibliográfica	28
5.1.2 Investigación de campo	29
5.1.3 Investigación descriptiva	29
5.2 Método de investigación	30
5.2.1 Método inductivo.....	30
5.3 Enfoque de la investigación	30
5.3.1 Enfoque cuantitativo.....	30
5.4 Técnica	31
5.4.1 Observación	31
5.4.2 Entrevista	31
5.4.3 Encuesta.....	32
5.5 Instrumentos	33
5.5.1 Ficha de observación	33
5.5.2 Cuestionario.....	33
5.6 Población	34
5.7 Análisis e interpretación de los resultados	35
5.8 Análisis de ficha de observación	63
5.9 Análisis de la entrevista.....	65
6 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	69
7 PROPUESTA.....	72
7.1 Diagnóstico situacional	72
7.2 Objetivo	73

7.2.1 Estrategias	73
7.3 Definición de sistema ERP.....	74
7.4 Plan de acción táctico	74
8 IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIAL, AMBIENTAL O ECONÓMICOS)	84
8.1 Impacto técnico	84
8.2 Impacto social.....	84
8.3 Impacto ambiental	84
8.4 Impacto económico	85
9 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	86
9.1 Conclusiones	86
9.2 Recomendaciones	87
10 REFERENCIAS.....	88
11 ANEXO.....	90
Anexo A: Instrumento de la comunicación interna.....	90
Anexo B: Aval de autorización de la institución para realizar el proyecto	92
.....	92
Anexo C: Hojas de vida de los integrantes del proyecto.....	93
Anexo D: Evidencia de la aplicación de instrumentos.....	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Actividades y sistemas de tareas con relación a los objetivos específicos	6
Tabla 2	Tabla de beneficiarios	7
Tabla 3	Población de la investigación.....	34
Tabla 4	Flujo de comunicación nivel jerárquico superior al inferior	35
Tabla 5	Flujo de comunicación nivel jerárquico inferior al superior	37
Tabla 6	Flujo de comunicación entre personas del mismo nivel jerárquico	38
Tabla 7	Comunicación entre niveles y canales de mando.....	39
Tabla 8	Creación de rumores	41
Tabla 9	Propagación de rumores	42
Tabla 10	Preocupación de rumores	43
Tabla 11	Credibilidad.....	44
Tabla 12	Plan de acción	46
Tabla 13	Buzón de ideas y sugerencias.....	47
Tabla 14	Relaciones laborales.....	49
Tabla 15	Eficacia.....	50
Tabla 16	Desempeño de los colaboradores	52
Tabla 17	Prioridades en el logro de las metas	53
Tabla 18	Logro de las metas	55
Tabla 19	Metas y objetivos organizacionales	56
Tabla 20	Prioridad y cumplimiento de objetivos	57
Tabla 21	Recursos necesarios para el cumplimiento	59
Tabla 22	Recursos asignados	60
Tabla 23	Utilización de recursos económicos.....	61
Tabla 24	Ficha de observación.....	63
Tabla 25	Plan de Acción Objetivo 1	75
Tabla 26	Cronograma de actividades objetivo 1	76
Tabla 27	Plan de acción objetivo 2	78
Tabla 28	Cronograma de actividades objetivo 2.....	79
Tabla 29	Plan de Acción Objetivo 3	81
Tabla 30	Cronograma de actividades objetivo 3.....	82

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Flujo de comunicación nivel jerárquico superior al inferior	35
Figura 2	Flujo de comunicación nivel jerárquico inferior al superior	37
Figura 3	Flujo de comunicación entre personas del mismo nivel jerárquico.....	38
Figura 4	Comunicación entre niveles y canales de mando	40
Figura 5	Creación de rumores	41
Figura 6	Propagación de rumores	42
Figura 7	Preocupación de rumores.....	43
Figura 8	Credibilidad	45
Figura 9	Plan de acción	46
Figura 10	Buzón de ideas y sugerencias	48
Figura 11	Relaciones laborales	49
Figura 12	Eficacia	51
Figura 13	Desempeño de los colaboradores	52
Figura 14	Prioridades en el logro de las metas	54
Figura 15	Logro de las metas	55
Figura 16	Metas y objetivos organizacionales.....	56
Figura 17	Prioridad de cumplimiento de objetivos.....	58
Figura 18	Recursos necesarios para el cumplimiento.....	59
Figura 19	Recursos asignados.....	60
Figura 20	Utilización de recursos económicos	62
Figura 21	Personalización del ERP.....	77
Figura 22	Espacio de comunicación personal/grupal	77
Figura 23	Espacio para formar la estructura jerárquica	80
Figura 24	Tareas y proyectos	80
Figura 25	Bitrix24 Drive.....	83
Figura 26	Trabajo colaborativo.....	83

1.INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

“La comunicación interna en el Desarrollo Organizacional de la Unidad Educativa particular Santa Luisa de Marillac del cantón Mejía”

Fecha de inicio: octubre 2022.

Fecha de finalización: agosto 2023.

Lugar de ejecución:

GARCÍA MORENO Y PÉREZ PAREJA- MACHACHI-MEJIA- UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR SANTA LUISA DE MARILLAC

Facultad que auspicia:

Ciencias Administrativas y Económicas

Carrera que auspicia:

Gestión de la información gerencial.

Tutor:

Falconi Tapia Angelita Azucena

C.I.: 0502037674

Estudiantes:

Cevallos Caiza Adriana Lisbeth

C.I.:1727856864

Chicaiza Montatixe Carla del Consuelo

C.I.: 1726824848

Área de Conocimiento:

Gestión Administrativa.

Línea de investigación:

Administración y Economía para el Desarrollo Humano y Social

Sub líneas de investigación de la Carrera (si corresponde):

Gestión Administrativa, servicio al cliente, TIC.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El interés de la investigación está fundamentado en poder brindar una solución a la problemática en curso. Un elemento de vital importancia en la sociedad y en las relaciones interpersonales es la comunicación, por eso es necesario investigar cual es la correcta manera de comunicarse ya que forma parte del aspecto de vida humana, es el medio por el cual podemos transmitir mensajes, ideas, pensamientos, ayuda al intercambio de información con la intervención de varias personas por diferentes canales. Según (CASTRO, 2012, pág. 65) uno de los principales factores para el desarrollo y funcionamiento de las empresas es la Comunicación Organizacional; esto se debe a que su papel dentro del mantenimiento de la institución y su debida organización es un elemento clave al momento de implementar y ejecutar las estrategias comunicacionales. La Unidad Educativa particular Santa Luisa de Marillac tiene una deficiente comunicación interna desfavoreciendo el proceso del desarrollo organizacional, es por ello que, al dar una solución a la problemática, tendrá un aporte significativo, al proponer acercamientos metodológicos, y llamar la atención sobre problemas antes no considerados evitará mal entendidos y disgusto dentro de la institución.

El proyecto se encargará de beneficiar directamente al personal administrativo de la institución, es decir autoridades administradores y docentes, por otro lado, la parte externa o indirecta se beneficiarán los estudiantes pertenecientes al plantel, padres de familia y personas externas que se sientan implicadas con la institución, facilitando alcanzar los objetivos a corto plazo. Acorde (Villamil, 2017, pág. 7) se debe tener en cuenta dos elementos, que no solo están interconectados sino también son un

indicativo del éxito que suponen al ser ejecutados, por un lado, el Desarrollo Organizacional y por otro la Comunicación Organizacional Interna. A esto se le suma la importancia que conlleva el ser parte del equipo operativo y administrativo de una institución debido a que el éxito de la misma depende de las personas que trabajan en ella puesto que son quienes definen los objetivos organizacionales de la institución educativa. En la misma línea el aporte directo de los estudiantes de la carrera Gestión de la Información Gerencial es la realización de un plan de comunicación con estrategia que mejoren la comunicación interna en la unidad educativa particular Santa Luisa de Marillac.

Al contar con una comunicación interna apropiada la unidad educativa se convertirá en un factor relevante frente a otras instituciones, proporcionando fiabilidad y seguridad a padres de familia, convirtiéndose en una institución de realce, induciendo un impacto positivo para la Unidad Educativa particular Santa Luisa de Marillac porque es la beneficiaria de la presente investigación.

2.1 Justificación del problema

Al llevarlo a la práctica garantizará un ambiente laboral adecuado, mayor entendimiento, eficiencia y eficacia en sus responsabilidades, y por ende podrán transmitir los mensajes adecuadamente tanto a los colaboradores como al estudiante.

El desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac se ha convertido en el principal elemento, Según (Balarezo, 2014, pág. 27) en su trabajo investigativo titulado *“La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE”* se afirma que todo el proceso, desarrollo y puesta en escena, así como la imagen de una

empresa o institución se debe a la Comunicación Organizacional Interna, recalando que su principal objetivo es colaborar al logro institucional y fortalecer la apropiación laboral y comunicacional de los trabajadores para con la institución para que, de esta manera, las tareas asignadas; así como la información entregada, refuerce su integración generando así una mejor comunicación y desarrollo organizacional.

En el resultado que (Balarezo, 2014), menciona en su investigación titulada *“Investigación histórica bibliográfica sobre la comunicación organizacional, relacionada con en el desarrollo organizacional”*. se afirma y evidencia que: El principal objetivo que arroja el presente trabajo es el de clasificar y construir los principales hechos históricos que se relacionan con la comunicación organizacional para de esta manera buscar posibles obstáculos comunicativos que suelen presentarse en las organizaciones como instituciones educativas o institucionales. Cabe recalcar que la comunicación organizacional es un área que se viene aplicando recientemente y por ser una disciplina relativamente nueva su ejecución puede ser un escalón importante hacia el éxito; sin embargo, los cambios generacionales y académicos pueden llegar a ser una traba al momento de generar acciones relacionadas a la organización comunicacional y administrativa de una institución y es ahí en donde radica el reto a futuro.

Con relación a la investigación desarrollada en este trabajo se observó que, actualmente, la Unidad Educativa particular Santa Luisa de Marillac no cuenta con una comunicación formal, y requiere una solución para que pueda perdurar en el tiempo y espacio. De acuerdo a la bibliografía consultada estos problemas suelen suceder por malas organizaciones y ejecuciones, como por ejemplo un clima organizacional mal ejecutado o desarrollado, lo que puede conllevar a un problema grande dentro de la

institución. El objetivo es mejorar los puntos focales con riesgos y problemas para mejorar la calidad de la institución.

2.2 Formulación del problema

¿En qué medida la falta de un sistema de comunicación interna afecta al Desarrollo Organizacional de la Unidad Educativa particular Santa Lucía de Marillac?

2.3 Objetivo

2.3.1 Objetivo General

Analizar la comunicación interna para el Desarrollo Organizacional de la Unidad Educativa particular Santa Luisa de Marillac durante el primer trimestre 2023.

2.3.2 Objetivos específicos

- Determinar las bases teóricas de la comunicación interna en el Desarrollo Organizacional.
- Diagnosticar la situación actual de la comunicación interna de la Unidad Educativa particular Santa Luisa de Marillac.
- Proponer un plan de comunicación interna para el personal de Unidad Educativa particular Santa Luisa de Marillac.

Actividades a desarrollar

Tabla 1

Actividades y sistemas de tareas con relación a los objetivos específicos

Objetivo Específico	Actividades	Cronograma	Productos
Determinar las bases teóricas de la comunicación interna en el Desarrollo Organizacional.	1. Búsqueda de información en fuente bibliográficas actualizadas. 2. Selección de información acerca del proyecto de investigación.	Semana 1 a la 5	Marco teórico.
Diagnosticar la situación actual de la comunicación interna de la Unidad Educativa particular Santa Luisa de Marillac.	1. Diseño del instrumento. 2. Aplicación de la encuesta en la Unidad Educativa particular Santa Luisa de Marillac. 3. Interpretar análisis y resultados.	Semana de la 6 a la 10	Análisis de la situación actual
Proponer un plan de comunicación interna para el personal de Unidad Educativa particular Santa Luisa de Marillac.	1. Diseño de un plan de comunicación. 2. Presentación del plan de comunicación a la Unidad Educativa particular Santa Luisa de Marillac. 3. Redacción de las conclusiones y recomendaciones del proyecto de investigación.	Semana de la 11 a la 16	Presentar las estrategias de comunicación interna como propuesta de investigación.

Nota. Esta tabla muestra las actividades que se van a realizar para cumplir los objetivos específicos. Elaborado por Cevallos y Chicaiza (2023)

3 BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

El proyecto de investigación no solo se encargará de beneficiar directamente al personal colaborativo de la institución, es decir autoridades, administradores y docentes, sino también se beneficiarán los estudiantes pertenecientes al plantel, padres de familia y personas externas que se sientan implicadas con la institución, facilitando alcanzar los objetivos a corto plazo, acorde el proyecto presentado. Es importante recalcar que la comunicación Organizacional Interna y el Desarrollo Organizacional son elementos interconectados y su correcta ejecución suponen el éxito o fracaso de una institución; así como los colaboradores de la misma.

Tabla 2

Tabla de beneficiarios

Beneficiarios Directos				Beneficiarios Indirectos	
Cargo	Hombre	Mujer	Cantidad	Ocupación	Cantidad
Administradora			1	1 Estudiantes	780
Rectora			1	1 Padres de familia	700
Vicerrectora			1	1 Público general	30
Secretaria			1		
Inspector		1	1		
Docentes	4	33	37		
Limpieza	1		1		
			Total	Total	1510

Nota. Esta tabla muestra los beneficiarios que tendrá el proyecto. Elaborado por Cevallos y Chicaiza (2023).

Explicación tabla de beneficiarios

La Unidad Educativa particular Santa Luisa de Marillac del cantón Mejía, en el área administrativa refleja la siguiente población, 1 Administrador, persona que

colabora con la planificación, organización, dirección, gestión, control y evaluación de planes y/o programas educativos; acorde las políticas institucionales del caso, 1 rectora es la encargada de asignaciones académicas, directivos docentes y administrativos a su cargo; además de y demás funciones de docentes 1 vicerrector persona que estará a la ayuda permanente de la rectora, 1 secretaria brindará apoyo administrativo al equipo directivo y a otros miembros del personal, 1 inspector que se encargará de organizar, coordinar, supervisar y mantener el desempeño armónico y eficiente del departamento de Inspección, 1 persona encargada en mantener la limpieza e higiene de la institución y 37 miembros del personal docente que representan 4 personas de género masculino y la diferencia de género femenino, que se encarga en impartir los conocimientos a los estudiantes de la institución. Este análisis se evidencia la cantidad total de 43 personas que se beneficiaran de manera directa.

Por otro lado, se encuentran los beneficiarios externos, como primer lugar los 780 estudiantes de la Unidad Educativa particular Santa Luisa de Marillac, los representantes de los estudiantes con una totalidad de 700 padres de familia, y el público en general, como vendedores externos, y personas que se sienten comprometidas con la institución. formando una totalidad de 30 personas. Constituyendo un total de 1510 personas que se beneficiaran indirectamente por parte del proyecto.

La comunicación interna y el desarrollo organizacional cumplirán un deber fundamental dentro de la institución, directa e indirectamente existirán 1553

beneficiados, poniendo a la institución en un nivel de competitividad alto a lo que se refiere la comunicación interna dentro de la ciudad de Machachi.

4 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

4.1 Antecedentes investigativos

- (ESTRELLA, 2016), En el trabajo de investigación titulado “*Propuesta de*

plan estratégico de comunicación interna para la Unidad Educativa Santa María Mazzarello – Quito”, se exhibe como objetivo principal el Implementar estrategias de comunicación interna para mejorar el clima laboral, el proceso comunicacional y la cultura corporativa en la Unidad Educativa Santa María Mazzarello. El diagnóstico llevado a cabo en esta investigación se realizó mediante técnicas cualitativas, cuantitativas y herramientas que permitieron la obtención de datos específicos y así lograr un posterior análisis. “Gracias a los resultados obtenidos se pudo identificar las falencias en la comunicación de la UESMM y se trabajará a partir de esta línea base para crear una propuesta estratégica de comunicación que incluya la mejora de: canales de comunicación, cultura corporativa y clima laboral de manera que, en su implementación, se convierta en un motor de cambios en la gestión comunicacional de la UESMM” (Estrella, 2016).

- (BALAREZO, 2014), El objetivo en el trabajo investigativo titulado “*La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE.*” fue analizar el problema relacionado con una comunicación organizacional interna carente y el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE. “Se utilizó la investigación Primaria y secundaria que se basa en la lectura científica y encuestas aplicadas a dicha entidad, para beneficio de la institución como del trabajo investigativo se pudo obtener que una adecuada comunicación organizacional interna SI mejoraría el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE” (Balarezo, 2014).
- (MONROY, 2010), “*Investigación histórica bibliográfica sobre la*

comunicación organizacional, relacionada con en el desarrollo organizacional”, título de la investigación en donde se demuestra que el crear la comunicación organizacional como nueva rama de la educación puede ayudar o afectar una institución. “Su desarrollo puede ser uno de los pilares del éxito para muchos, las empresas, especialmente en el desarrollo organizacional, tienen Los cambios que se avecinan en un futuro próximo serán enormes. condiciones que pueden crear mayores diferencias en la empresa que está pasando ahora, empresas poco competitivas que no se adaptan a este tipo cambios, se verán obligados a desaparecer o quedarse atrás” (Monroy, 2010).

- (CHOMPOY, 2011) última investigación consultada y titulada *“Comunicación organizacional interna para fortalecer el funcionamiento de la comisión de control cívico de la corrupción”* En donde se reafirma que la comunicación organizacional toma como base el funcionalismo “Porque la comunicación está orientada a la eficiencia organizacional. Pero cuando empezamos comunicación organizacional con cultura, nos vamos Percibimos al destinatario como un objeto del proceso de comunicación, no como un sujeto. en toda su complejidad: historia, religión, práctica política, mundo del arte, tradiciones y todos los demás elementos culturales. Así que el funcionalismo debe organizar comunicaciones con enfoque en el pensamiento latinoamericano” (Chompy, 2011).

4.2 Fundamentación teórica

La comunicación interna cumple un papel trascendental en el desarrollo organizacional al facilitar la interacción efectiva entre los miembros de una

organización, esta interacción, no solo implica la transmisión de información sino que también abarca la construcción de relaciones sólidas, la alineación de objetivos y creación de un entorno armónico, en donde prime el trabajo colaborativo, definiendo roles y responsabilidades, permitiendo que sus colaboradores se sientan informados, motivados, valorados y empoderados para impulsar el crecimiento y el éxito institucional.

4.2.1 La Organización

Según Robbins (2005) toda organización está compuesta por personas. Una persona que trabaja sola no es una organización y hacen falta personas para realizar el trabajo, que se necesita para que las organizaciones cumplan sus metas. (p.16)

Una organización es una estructura social conformada por personas, recursos y procesos que se reúnen de manera sistemática para alcanzar metas y objetivos específicos. Estas metas pueden estar relacionadas con la prestación de productos o servicios, el logro de resultados financieros, el cumplimiento de una misión o cualquier otro propósito establecido.

Implica la coordinación y el ordenamiento de actividades, roles y responsabilidades, así como la prevención y gestión de recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, etc.

4.2.2 Instituciones educativas en el sector público.

Se le denomina a una empresa pública aquella que tiene recursos por parte del estado, para el cumplimiento de acciones que ayuden al progreso de la misma, este tipo de organización se maneja conjuntamente con bienes pertenecientes al gobierno que este en el momento y así poder tener crecimiento empresarial en cambio una

institución privada cuenta con inversionistas o accionistas que forman una estructura organizacional. En una investigación del Comportamiento Organizacional La Dinámica Del Éxito En Las Organizaciones Chiavenato, (2009) nos dice que “el comportamiento organizacional hace referencia al análisis que se realiza a cada una de las personas que forman parte de una organización, así como las influencias que las mismas organizaciones presenten sobre ellas” (p.6). Permitiendo que dentro de cualquier ámbito las personas cambien y establezcan relaciones unilaterales.

Es decir, este tipo de instituciones dependen de recursos recibidos por personas que poseen capital propia, que han generado y pueden aportar para el beneficio o el desarrollo de una empresa que dé resultados beneficiosos

4.2.3 Instituciones educativas en el sector privado

De referencia nombramos a las instituciones Educativas, ya que son empresas formadas por un capital propio de individuos particulares nada afines al estado. Según Aguilar (2020) “Los docentes y el docente administrativo tienen una gran responsabilidad social y ética con su formación dentro de cualquier ámbito que este se desarrollándose ya sea educativo, líder de una organización o de cualquier otra índole, pero siempre como un buen profesional.”. (Pág.18). acotando con la opinión del autor una institución educativa particular debe contar con un proceso DO, ya que esto facilitara a la convivencia e incluso a la comunicación entre las áreas existentes dentro de lo organizacional y brindando un resultado favorecedor para los alumnos que forman parte de su gestión educativa con visión priorizada hacia la eficacia escolar, promoviendo una estructura escolar que promueva el aprendizaje de los estudiantes.

Las instituciones educativas son organizaciones dedicadas a la enseñanza,

formación y educación de las personas. Estas instituciones abarcan desde escuelas primarias y secundarias hasta colegios, universidades, institutos técnicos, academias y centros de formación profesional.

Tienen como objetivo principal proporcionar a los estudiantes los conocimientos, habilidades y competencias necesarias para su desarrollo intelectual, social y emocional. A través de programas académicos estructurados, planes de estudio y metodologías de enseñanza, estas instituciones brindan una educación formal que se adapta a las necesidades de los alumnos.

Desempeñan un papel importante en la socialización de los individuos, promoviendo valores, actitudes y comportamientos que son fundamentales en la convivencia y participación.

4.2.4 Desarrollo Organizacional

El desarrollo organizacional tiene diferentes cambios constituidos por esfuerzos encaminados a la planificación de una serie de resultados de la organización, buscando impulsar el desarrollo tecnológico y económico de las empresas. La perspectiva del ser humano en el desarrollo de una institución como recurso tiene una herramienta para aumentar beneficios de capital, la orientación es la intervención planificada para fortalecer los bienes y capacidades de la misma, observando crecimiento empresarial.

4.2.5 Desarrollo organizacional en las empresas

Como bien conocemos existen empresas en el sector público y privado que desarrollan una planificación de innovación de estrategias que ayuden a impulsar su

organización. Enfocándonos en una institución pública podemos hablar empresas pertenecientes al estado ecuatoriano.

Según Gómez (2020) "La estructura de cada una de estas organizaciones deben guardar una estrecha relación de la misión, visión y objetivos institucionales con respecto a la función del Estado como un todo, pero esta particularidad no se ha venido desarrollando en las instituciones del estado ecuatoriano debido a diferentes motivos, razón por la cual resulta muy importante analizar el comportamiento organizacional de cada una de estas instituciones tanto del sector público como del sector privado." (Pag.3). Argumentando a la información de este autor conocemos que las empresas públicas cuentan con un desarrollo organizacional pero no es tan específico y funciona dependiendo de un plan organizacional por parte del estado. En cambio, si hablamos de organizaciones privadas nos referimos a empresas que cuentan con un plan DO más adecuado e incluso más completo con la ayuda de formación estratégica para el impulso de la misma internamente.

4.2.6 Proceso administrativo en el desarrollo organizacional

Un proceso administrativo según lo mencionado por Bernal y Sierra (2008), "tiene su origen en la teoría de la Administración General de Henry Fayol y más tarde se consolida con el enfoque neoclásico-comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas del que hacer administrativo" (p.40)

El proceso de gestión consta de cuatro fases principales: planificación, organización, ejecución y control. A través de ellos, los integrantes de la empresa se esfuerzan por alcanzar las metas u objetivos propuestos.

Planificación. Según Amaru, (2009), “El proceso de planeación ayuda a planificar bien una administración aprovechando que esta permite relacionar con gestores influyentes, dando acciones con el futuro; es una aplicación específica del proceso de tomar decisiones buscan influir en el futuro pondrán en práctica en él son decisiones de planeación” (p. 170).

La planificación implica establecer metas y objetivos claros, identificar las estrategias y acciones necesarias para alcanzarlos, y desarrollar planes detallados para su implementación. Esto incluye la planificación estratégica, táctica y operativa.

Organización. Asegura Carles (1993), “Una organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas” (p. 43).

Consiste en diseñar y estructurar la organización de manera eficiente y efectiva. Esto implica establecer la distribución de responsabilidades, autoridad y recursos dentro de la organización, así como el establecimiento de una estructura de comunicación y toma de decisiones adecuadas.

Dirección. Comenta Reyes (2005), “es la acción y efecto de dirigir (llevar algo hacia un término o lugar, guiar, encaminar las operaciones a un fin, regir, dar reglas, aconsejar u orientar)” (p.41).

Se refiere a guiar, motivar y liderar a los miembros de la organización para lograr los objetivos establecidos. Esto implica la gestión del talento humano, la comunicación efectiva, la delegación de tareas.

Control. Según Bernal y Sierra (2008), “Proceso que consiste en evaluar y retroalimentar, es decir, proveer a la organización de información que le indique cómo es su desempeño y cuál es la dinámica del entorno en el que actúa, con el propósito de lograr sus objetivos” (p. 54).

Consiste en monitorear y evaluar el desempeño de la organización, comparando los resultados obtenidos con los objetivos establecidos y tomando las medidas correctivas necesarias. Esto implica el establecimiento de indicadores de desempeño, la recopilación y análisis de datos, y la implementación de acciones de mejora continua.

Los procesos administrativos en el desarrollo organizacional se refieren a las actividades y acciones realizadas a cabo para planificar, organizar, dirigir y controlar las operaciones de una organización con el fin de lograr los objetivos y metas establecidas. Estos procesos son fundamentales para el desarrollo y la mejora continua de la organización. Ya que garantizan un marco para la toma de decisiones, la gestión de recursos y el seguimiento del progreso hacia los objetivos organizacionales.

4.2.7 Importancia del desarrollo organizacional

Según Tormen (2019) “La importancia que se le da al Desarrollo Organizacional se deriva de que el recurso humano es decisivo para el éxito o fracaso de cualquier organización” (Pag.21). Cuando hablamos de DO nos referimos a la gestión de procesos de planificación y estrategias de una empresa en general, cuyo propósito es conducir a los cambios propuestos por parte de una organización para comprender el proyecto que se implementara. Identificando la importancia de cumplimiento del proceso, así podrá adaptarse de mejor manera hacia las nuevas tecnologías, nuevos

mercados y nuevos desafíos enfrentándose de una manera más sencilla y estratégica a los cambios que pueda recibir.

4.2.8 Estrategias en el desarrollo organizacional

Porret (2014), “define que el Desarrollo Organizacional son las estrategias que las instituciones deben imitar para lograr un crecimiento positivo. Se comprende por Desarrollo Organizacional a un planificado esfuerzo al mando de una institución para aumentar la efectividad en la organización”. El desarrollo organizacional es un proceso continuo y estratégico que busca mejorar la eficacia y eficiencia de una organización, así como el bienestar de sus miembros.

A continuación, se presentan algunas estrategias clave para el desarrollo organizacional

- Análisis y diagnóstico: un análisis exhaustivo de la organización para identificar sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Esto puede incluir la revisión de la estructura organizativa, los procesos, la cultura empresarial, el clima laboral y la satisfacción de los empleados.
- Establecer una visión y misión claras: Definir una visión inspiradora y una misión que refleje los objetivos y valores de la organización. Esto logra una dirección clara y un propósito común para todos los miembros del equipo

4.3 Tecnologías de información y comunicación en el desarrollo organizacional

Según Organización de las Naciones Unidas, (2010). Las TIC permiten a las organizaciones un mejor acceso a la información, a la administración y a la generación del conocimiento, además de que ayudan a visibilizar y movilizar apoyos para sus

causas y, en general, fortalecen su capacidad organizacional y promueven el empleo sostenible de estas TIC entre las comunidades.

Esta organización nos da a conocer que el uso de las tecnologías puede integrar la estructura o el plan del desarrollo organizacional con una comunicación interna más eficiente, relacionando los procesos dentro de la institución con la comunicación que llevan todos los miembros de la comunidad educativa.

4.3.1 Influencia de sistemas en el desarrollo organizacional

De acuerdo al establecido dentro de una investigación Pérez y Machado (2015) nos dice que “las empresas en la actualidad se ven obligadas a estar conectadas entre ellas y con otras organizaciones, como consecuencia de fusiones, reducción en los costos de operación, estrategias de mercado, entre otras causas; por tanto, no es discutible la necesidad de inversión realizada” (P.50).

Estos autores nos quieren decir que la implementación de algún sistema dentro de una organización es muy buena, ya que nos reduce muchos recursos, nos optimiza el tiempo que utilizamos comúnmente, pero integra a todos los trabajadores manteniéndoles actualizados de las obligaciones y responsabilidades que tienen.

4.3.2 Como ayuda un sistema ERP dentro de una Institución

Según el autor Nwankpa, (2015), define los sistemas ERP como sistemas avanzados de información, capaces de crear eficiencia operativa e integración de datos a través de todo el proceso de organización y comunicación. Es decir, estos sistemas pueden ayudar a la planificación de una organización reduciendo los procedimientos largos y sin la necesidad de reuniones presenciales, es por esto que este tipo de sistemas son utilizados en grandes instituciones para el manejo,

distribución e incluso para comunicarse internamente. Ya que integra todas las actividades que una empresa puede tener incluyendo todos sus colaboradores de toda la jerarquía existente en la institución.

4.4 Comunicación

Para esta investigación, y la línea organizacional que aborda el documento, la comunicación juega un papel muy importante no solo en la parte del día a día sino en el área laboral en donde la competitividad y productividad son evaluadas constantemente. Esto se lo resume en los conceptos presentados por Túnez y Costa (2014):

“La comunicación es un área de actividad fundamental en la estrategia de la empresa. A través de la comunicación, las compañías transmiten con mayor eficacia sus claves estratégicas y fortalecen, por tanto, su capacidad competitiva. De manera decisiva, la comunicación contribuye a la buena imagen de la empresa ante todos sus públicos, internos y externos, y lo hace buscando notoriedad ser conocido y posicionamiento ser valorado”. (p.17)

Por otro lado, Jiménez (2013) establece que: “La comunicación es el factor crítico para el éxito en la motivación de los empleados” (p.90).

Es así como se mantiene y establece, desde la investigación de Túnez y Acosta, que:

“La comunicación se refiere a la capacidad que tiene el profesional para enviar, recibir, elaborar y emitir información eficaz a las diferentes instituciones. Los administrativos de las instituciones deben conocer las habilidades básicas de la comunicación como son: verbal y no verbal, con la finalidad de comunicarse

con los clientes, empleados y sus superiores de la empresa u organización” (Túnez, Acosta, 2014).

4.4.1 Comunicación organizacional

Para (Enrique, 2011, págs. 78,79) “la comunicación es un sistema que posee “significación, información y relación” por lo que no es una actividad mecánica; es decir: “se trata de saber conjugar las variables necesarias para que la comunicación tenga su impacto y produzca los resultados perseguidos tanto por la organización, como por cada individuo al interior de esta y que sirva como una herramienta para crear lazos entre los niveles jerárquicos”

4.4.2 Comunicación organizacional interna

Acorde una tesis de doctorado Chiang, (2012), nos dice que “el objeto de la comunicación interna de las empresas es permitir el alineamiento del esfuerzo de todos sus integrantes” (pág. 87). Es así como se establece que a comunicación interna en cualquier institución es parte elemental en las relaciones y deberes de cada individuo o grupo de trabajo involucrado en el afán de mejorar la organización empresarial.

Para acotar este enunciado el mismo autor Chiang, (2012), menciona que “las organizaciones no pueden existir sin comunicación ya que, si ésta no existe,” (p. 87). Por lo que todo tiene una relación, es decir si dentro de una organización no hay un buen liderazgo no habrá buena comunicación y si no hay esta comunicación tampoco habrá una cultura organizacional.

4.4.3 Comunicación organizacional externa

En una tesis de posgrado Caiza y Salazar (2019) nos dicen que la comunicación organizacional “es aquella que se establece entre ésta y el conjunto de la opinión pública para informar sobre diferentes aspectos del mundo de la empresa y que afectan a la sociedad” (p20). Es por eso que los mismos autores nos dan en siguiente listado:

- **Comunicación externa operativa:** Es aquella comunicación que se establece en el día a día de la empresa, se realiza con clientes, proveedores, competidores, y administradores.
- **Comunicación externa estratégica:** Es aquella que controla los cambios en el código laboral, que son importantes para la posición competitiva de la empresa.
- **Comunicación externa de notoriedad:** Es aquella comunicación que se utiliza de manera rápida para transmitir la información de sus eventos desde la empresa hasta el exterior, se utiliza diferentes medios como el teléfono, redes sociales, páginas web y el correo electrónico.

Es así que la comunicación es de gran importancia ya que gracias a ésta el trabajo en equipo es más eficiente, porque permite mantener la relación mutua de unos a otros, ayuda a tener un ambiente laboral armonioso entre compañeros y se logran mejores resultados dentro de las diferentes áreas de la empresa.

4.4.4 Elementos del proceso de comunicación

Dentro de una investigación Berges, (2011), denomina que la “comunicación organizacional al proceso por el cual se transmite una información entre un emisor y un receptor a fin a la empresa.” (págs. 48,49).

Los elementos de la comunicación son cuatro y cada una tiene una función distinta en la comunicación; el emisor es la persona que envía el mensaje, da el origen de la comunicación; el receptor es la persona que recibe el mensaje y el destinatario de la comunicación; el mensaje es el contenido de la información y puede transmitir noticias, ideas, sentimientos, estados de ánimo, mientras que el código hace referencia al lenguaje que se utiliza para transmitir el mensaje, este debe ser entendido por el emisor y el receptor.

4.4.5 Flujos de comunicación

De acuerdo con la tesis de pregrado de Caiza y Salazar (2019), nos refieren el siguiente listado sobre el flujo de la comunicación:

- **Comunicación descendente:** Es aquella comunicación que se emite desde rangos superiores a rangos inferiores.
- **Comunicación ascendente:** Es aquella comunicación que se emite desde rangos inferiores a rangos superiores.
- **Comunicación lateral u horizontal:** Es aquella comunicación que se realiza entre personas que ocupan un mismo nivel jerárquico.
- **Comunicación Diagonal:** Es aquella que está enfocado más para el personal que desarrolla alguna actividad, donde trabajar en equipo es primordial para el intercambio de conocimiento, la comunicación diagonal ha permitido que el personal se exprese de una manera sencilla y por lo tanto el mensaje puede ser captado con facilidad.

En consecuencia, existe diferentes manera para comunicarse dependiendo del área y situación en la que se encuentre a medida de que los tiempos y la tecnología va

en desarrollo, la forma para intercambiar información es por medios electrónicos evitando tener reuniones en parte optimizaremos tiempo y la forma de interactuar ya que hablar personalmente va en decadencia y se opta por lo informal, pero esto no es caer en la vulgaridad, al contrario, es una forma de interactuar natural y no técnicamente con los compañeros de trabajo. (p.45)

4.4.6 Tipos de comunicación

4.4.6.1 Comunicación Formal

Según Bonilla (2013), menciona que “la comunicación proactiva formal en la empresa, tiene dirección a la solución de problema de manera anticipatoria, utilizando canales de comunicación o rutas adecuadas, este método se utiliza para que la información se conserve asegurando de que la información llegue correctamente” (p. 60). Esta comunicación formal se aplica más en el ambiente laboral, donde se establece tareas, metas y objetivos de la empresa, esta comunicación se puede difundir de manera oral, debemos tener un lenguaje que todos los empleados entiendan y que no se pueda realizar otras interpretaciones y también de manera escrita debemos realizar una redacción, precisa, clara, completa y correcta,

De acuerdo con Vinuesa (2012) menciona “La importancia de la comunicación formal en la organización radica en que ésta se encuentra presente en toda actividad empresarial, una buena comunicación hacer que la toma de decisiones sea eficientes y directa, donde no solo gana el gerente en la empresa si no también los empleados generan una buena remuneración o bonificación adicional por la buena comunicación.

4.4.6.2 Comunicación Informal

Según Vinueza (2012), la comunicación informal. Es el intercambio de información que se da dentro de los integrantes de una organización de forma espontánea, independientemente de los puestos o niveles jerárquicos establecidos por la estructura formal y sin seguir ninguna clase de procedimientos o normas (p. 26).

En base a la referencia que nos da el autor citado, podemos evidenciar que la comunicación informal es una conversación que se da en todas partes ya sea en la familia, con amigos, hijos, compañeros de trabajo, por ende, este tipo de comunicación no se puede controlar ni mucho menos eliminarla, pero podemos comunicar claramente cualquier acontecimiento e ir con la fuente directamente, así ya no se generará más chismes que en otras palabras podemos definir a la comunicación informal.

Según Bracho (2018) nos menciona que para ella la comunicación informal es; La que se da de manera espontánea entre las personas que integran la organización y en la que se tratan temas diversos, pueden ser de carácter personal o laboral, el canal informal también puede suscitarse por la carencia de información que transmiten los medios oficiales, pues es ahí en donde los colaboradores empiezan a indagar por otras fuentes que son las informales (p. 19). Dentro de las organizaciones es muy recomendable comunicar a todos los colaboradores de manera clara y precisa acerca de las situaciones que se van presentando en la empresa, ya que como el autor lo menciona la carencia de información es lo que crea la comunicación informal.

4.4.7 Plan de comunicación

En un libro sobre plan de comunicación Bel Mallen (2005) dice que “la palabra plan, según establece la RAE, es el modelo sistemático de una actuación pública o privada que se elabora anticipadamente para dirigirla y encauzarlas” (p.60).

Para tener una mejora en el proceso de la comunicación interna proponemos la implementación de un plan estratégico de comunicación insertado en la cultura de la organización y mediante este plan permita cubrir las necesidades de comunicación que presenta los ejecutivos de la Unidad Educativa particular Santa Luisa de Marillac del cantón Mejía.

4.4.7.1 Etapas de la estrategia de comunicación

Para la que esta estrategia de comunicación sea fiable necesariamente pasara por varias etapas:

- **Diagnóstico actual de cualquier organización:** Mediante un análisis se pobra detectar el flujo de comunicación, cuáles son sus puntos débiles y dónde se producen los problemas, conocer las necesidades y expectativas de las personas implicadas con el nuevo plan de comunicación y proyectar una visión del estado de futuro deseable para la institución.
- **Diseño del Plan:** Para proceder al diseño del plan se procederá a realizar la definición del objetivo principal, selección de estrategias, planificación de acciones, tiempos establecidos para cada actividad.
- **Estrategia de comunicación:** Es primordial sensibilizar, mentalizar e inculcar en comunicación a los empleados de toda la estructura organizacional para que lleven con responsabilidad y seriedad.

- **La difusión del plan a toda la organización:** busca alcanzar el cambio comunicacional con el propósito de influir directamente dentro del personal administrativo.
- **Implantación y seguimiento:** La implantación de la estrategia se hace mediante herramientas que permitan cual fue el resultado de todo este proceso permitiendo saber si este ha sido favorable o no.

4.4.7.2 Objetivos del plan de comunicación

Para saber cómo se realizan estos objetivos Brandolini & Gonzales. (2009) nos da el siguiente listado:

- **Especificidad y definición:** Para el cumplimiento de especificidad y definición se debe se deben precisar acciones concretas; el objetivo debe ser específico para plasmar las estrategias a utilizarse.
- **Aceptable y coherente:** Quiere decir que el objetivo quiere decir que el objetivo tiene que ir relacionado con las políticas institucionales

El principal Objetivos que tienen sobre el plan de comunicación interna para la Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac es:

- Dejar un aporte significativo.
- Optimizar la comunicación interna
- Fortalecer el sentido de pertenencia de toda la institución.

5 METODOLOGÍA EMPLEADA

La metodología combina elementos de gestión, comunicación interna y desarrollo organizacional para garantizar el crecimiento y éxito institucional.

La investigación tiene un desarrollo aplicado dentro del campo comunicativo y organizacional, ya que se detalla aspectos relevantes como el tipo de metodología, enfoque de la investigación, tipo de investigación, técnicas, métodos, instrumentos y población de estudio.

5.1 Tipos de investigación

La investigación fue de corte cuantitativo y se la efectuó en la Unidad Educativa Santa Luisa de Marillac institución caso de estudio.

5.1.1 Investigación bibliográfica

Según el autor Montero (2020) la investigación bibliográfica supone un conjunto de actividades encaminadas a localizar documentos relacionados con un tema o un autor concreto. Es decir, consiste en un análisis de datos escritos sobre un problema en particular para averiguar y establecer conexiones con contribuciones científicas anteriores, diferencias o conocimientos actuales sobre el problema, mediante la lectura de documentos.

Este tipo de investigación nos aportó para la elaboración de nuestro marco teórico de la presente investigación como la comunicación interna y el desarrollo organizacional.

5.1.2 Investigación de campo

En un libro sobre metodología Sampieri (2019) menciona que “La investigación de campo consiste en la recolección de datos directos de la realidad, sin manipular o controlar las variables” (P.76). Gracias a este tipo de investigación pudimos recopilar y almacenar sistemáticamente información básica sobre las dos variables. Entre las técnicas que se utilizó en la investigación se destacan las siguientes: encuesta y entrevista, ya que el estudio de campo se hizo directamente en la Unidad Educativa Santa Luisa de Marillac, aplicando estos instrumentos a los mismos directivos y empleados, para luego realizar un análisis profundo de la situación de la institución.

5.1.3 Investigación descriptiva

En un trabajo de tesis Arias (2006) establece que “La investigación descriptiva se basa en la especificación de un hecho, fenómeno, individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento”. (p.24). Referido a que esta investigación descriptiva ayuda a que la investigación sea firme y amplia.

El trabajo de investigación se desarrollará describiendo el entorno de la institución, puntualizando y detallando las situaciones que se observen en el transcurso del estudio, buscado especificar los posibles errores, falencias en la Unidad Educativa Santa Luisa de Marillac del cantón Mejía.

En consecuencia, permitirá a través de una ficha de observación la recopilación de información con un análisis minucioso de las características propias de su contexto, dando lugar a la posible detección de fortalezas o debilidades que posee la institución, específicamente con la comunicación interna y el desarrollo organizacional.

5.2 Método de investigación

5.2.1 Método inductivo

De acuerdo con la investigación Gómez (2012) define que “es el razonamiento que partiendo de casos particulares se eleva a conocimientos generales; o también, razonamiento mediante el cual pasamos del conocimiento de un determinado grado de generalización a un nuevo conocimiento de mayor grado de generalización que el anterior” (p.14) En el presente proyecto de investigación se utilizará el método inductivo partiendo de la realidad actual del plantel, un proceso que va de lo particular a lo general, además de ser un procedimiento pertinente a la sistematización, parte de resultados específicos, intentando encontrar posibles relaciones generales que fundamenten la investigación. Con respecto al manejo de la Comunicación interna en el desarrollo organizacional, relacionada a la manera de expresarse con las personas, para desarrollar una posible alternativa de fortalecimiento a la comunicación.

5.3 Enfoque de la investigación

5.3.1 Enfoque cuantitativo

Este trabajo tiene un enfoque cuantitativo, según Pizarro (2014) menciona que “es un método empleado en la investigación que usa como plataforma datos numéricos o cuantificables para hacer generalizaciones sobre un fenómeno” (p. 45). Por lo tanto, utiliza el método estadístico para recolectar datos que ayuden a una posterior medición, orientada a lograr medir la influencia que existe entre la comunicación interna (variable independiente) y el desarrollo organizacional (variable dependiente) de la Institución Educativa particular Santa Luisa De Marillac. Para poder medir el

enfoque cuantitativo nos proporcionaron datos numéricos que son tomados del contexto real, que, recolectados por medio de la encuesta, la ficha de observación y la entrevista realizada en la institución.

5.4 Técnica

5.4.1 Observación

En una tesis de técnicas e instrumentos Ríos (2018) define que:

“La observación es un procedimiento de recolección de datos que generan aporte a determinar las situaciones actuales del lugar de estudio dentro de este no se hace ningún cambio ya que como su nombre lo dice es de observación” (p.200).

La técnica de la observación consiste en la recolección de datos mediante el sentido de la vista con el fin de argumentar algún hecho o situación.

En la investigación se utilizará la observación puesto que permitirá conocer la realidad de la comunicación interna en el desarrollo organizacional en la institución; el instrumento que se aplicará es la ficha de observación, la misma que tiene como principal objetivo registrar los momentos significativos de la experiencia en el instante en el que ésta se produce. Mediante la aplicación de la ficha se podrán recolectar datos reales sobre la comunicación dentro de la institución, además se tendrá una primera apreciación de las estrategias que se podrían aplicar en la Unidad Educativa Santa Luisa de Marillac del Cantón Mejía.

5.4.2 Entrevista

Así mismo el mismo autor Ríos (2018) establece que:

“La entrevista es una técnica que permite a los autores de proyectos o que quieren recolectar cualquier tipo de opinión permitiéndoles recoger esta información de manera oral, con hechos vividos de los entrevistados, y se lleva a cabo en forma de conversación entre dos personas, el entrevistador y el entrevistado” (p.217).

La entrevista es un intercambio de ideas y opiniones mediante un diálogo que se da entre uno, dos o más individuos, donde una persona llamado entrevistador es el encargado de realizar las pregunta.

La entrevista aplicada a la en la Unidad Educativa Santa Luisa de Marillac, a la Rectora Sor. de la Institución con el fin de conocer como es la comunicación interna dentro de la institución, así como la percepción sobre las mejoras que podrían implementarse al respecto; el instrumento que se aplicará es la guía de entrevista semiestructurada, este tipo de herramienta permite recolectar información mediante la interrogación de algunas preguntas tanto abiertas como cerradas, las cuales sirven de soporte para conocer y obtener información sobre la comunicación interna en el desarrollo organizacional de la institución.

5.4.3 Encuesta

En el presente proyecto según el autor Acosta (2016),” La encuesta es un instrumento de investigación para obtener información representativa de un grupo de personas. Ente instrumento permite aplicarlo a un grupo determinado por los investigadores de donde se sacarán hechos de gran aporte para cualquier trabajo investigativo”. Esto representa a una clara definición de la técnica que se utilizara dentro de la Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac.

Ya que dicha explicación es importante tener en cuenta, ya que será aplicado en la institución para poder recopilar datos claros y exactos de la situación actual del plantel.

5.5 Instrumentos

5.5.1 Ficha de observación

Según el autor Observación (2016) menciona que “Es una técnica que se basa en observar detenidamente a un fenómeno, permitiendo tomar información y registrarla para así realizar un análisis”. (p.1). esta referencia nos explica cómo se utiliza la técnica de observación.

En nuestro presente proyecto de investigación utilizamos un banco de preguntas para la elaboración de la ficha de observación la que nos permitió obtener datos más reales que aportaron a la medición de la comunicación interna y desarrollo organizacional de la Unidad Educativa Santa Luisa de Marillac, Como se puede apreciar en el la tabla 24.

5.5.2 Cuestionario

Para realizar el proyecto de investigación nos basamos en el cuestionario, el mismo que permitirá obtener una información a través de un sistema de preguntas escritas, que se le entrega a los informantes con la finalidad de que su respuesta sea contestada por escrito.

El instrumento que se aplicará será un cuestionario valorado en 20 preguntas puntuales con dirección a la comunicación interna que abarquen el desarrollo organizacional de la Unidad Educativa particular Santa Luisa de Marillac del cantón Mejía. Como se puede evidenciar en el Anexo A.

5.6 Población

La población con la que se trabajó dentro de esta investigación consta de 43 miembros de la Unidad Educativa particular Santa Luisa de Marillac, de acuerdo a la tabla 3.

Tabla 3

Población de la investigación

Cargo	Población de estudio		
	Hombre	Mujer	Cantidad
Administradora		1	1
Rectora		1	1
Vicerrectora		1	1
Secretaria		1	1
Inspector	1		1
Docentes	4	33	37
Limpieza	1		1
Total:			43

Nota. Esta tabla muestra los beneficiarios que tendrá el proyecto. Elaborado por Cevallos y Chicaiza (2023).

Por tener un número reducido de participantes no aplicaremos una muestra.

Explicación del cuadro poblacional.

La Unidad Educativa particular Santa Luisa de Marillac del cantón Mejía, en el área administrativa refleja la siguiente población, 1 Administrador que ayuda a toda el área administrativa planificando todo lo que abarque el plantel educativo, 1 rectora que es la encargada de asignaciones académicas y demás funciones de docentes, directivos docentes y administrativos a su cargo. 1 vicerrector que es la persona que estará a la ayuda permanente de la rectora, 1 secretaria que brindar apoyo administrativo al equipo directivo y a otros miembros del personal, 1 inspector que se encarga de organizar, coordinar, supervisar y mantener el desempeño armónico y eficiente del departamento de Inspección y talento humano, 37 miembros del personal

docente que se encarga en impartir los conocimientos a los estudiantes de la institución, con este análisis podemos demostrar que existe una cantidad total de 43 personas en la población.

5.7 Análisis e interpretación de los resultados

Análisis e interpretación de resultados del cuestionario realizado a la Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac.

Pregunta 1: ¿Existe un buen flujo de comunicación en su institución, con respecto a los mensajes que se originan en el nivel jerárquico superior y que van dirigidos a los niveles jerárquicos inferiores?

Tabla 4

Flujo de comunicación nivel jerárquico superior al inferior

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	37%
Casi siempre	14	33%
A veces	12	28%
Casi nunca	0	0%
Nunca	1	2%
TOTAL	43	100%

Nota. Datos obtenidos en Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Figura 1

Flujo de comunicación nivel jerárquico superior al inferior



Nota. La figura muestra como es la comunicación desde la jerarquía superior a la inferior. Fuente: Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Análisis e Interpretación.

Al realizar el cuestionario a 43 trabajadores de la Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, respecto a cómo perciben la comunicación interna desde el nivel jerárquico superior al nivel inferior, se obtuvo los siguientes valores: el 37% de la población de estudio que pertenece a 16 personas manifestó que siempre existe un buen flujo de comunicación, seguido del 33% que pertenece a 14 personas que cree que casi siempre, mientras que un 28% que corresponde a 12 personas opina que a veces y el 2% que corresponde a 1 persona restante afirma que nunca existe un buen flujo de comunicación en su institución.

Con los datos obtenidos gracias al cuestionario realizado podemos observar que más de la mitad de las personas encuestadas están de acuerdo que existe un buen flujo de comunicación en la institución, lo que indica que la comunicación del nivel superior es clara para la mayoría de trabajadores.

Pregunta 2: ¿Existe un buen flujo de comunicación en su institución, con respecto a los mensajes que se originan en los niveles jerárquicos inferiores y que van dirigidos al nivel jerárquico superior?

Tabla 5*Flujo de comunicación nivel jerárquico inferior al superior*

VARIABLES	Frecuencias	Porcentaje
Siempre	19	44%
Casi siempre	16	37%
A veces	7	16%
Casi nunca	1	2%
Nunca	0	0%
TOTAL	43	100%

Nota. Datos obtenidos en Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Figura 2*Flujo de comunicación nivel jerárquico inferior al superior*

Nota. La figura muestra como es la comunicación desde la jerarquía inferior a la superior. Fuente: Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Análisis e Interpretación.

Al realizar el cuestionario a 43 colaboradores de la Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, respecto a cómo perciben la comunicación interna desde el nivel jerárquico inferior al nivel superior, se obtuvo los siguientes valores: el 44% que corresponde a 19 personas de la población de estudio manifestó que siempre existe un buen flujo de comunicación, seguido del 37% que corresponde a 16 personas que opina que casi siempre, mientras que un 16% que corresponde a 7

personas considera que a veces y el 2% que corresponde a 1 persona restante afirma que casi nunca existe un buen flujo de comunicación en su institución.

Con la información recibida por parte de los colaboradores podemos deducir que el flujo de comunicación del nivel jerárquico inferior al superior es bueno, se considera que la mayoría de trabajadores se sienten seguros de dirigirse a su superior, pese a este resultado favorable se evidencia un déficit de flujo comunicacional en el plantel.

Pregunta 3: ¿Existe un buen flujo de comunicación entre las personas del mismo nivel jerárquico?

Tabla 6

Flujo de comunicación entre personas del mismo nivel jerárquico

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	42%
Casi siempre	17	40%
A veces	7	16%
Casi nunca	1	2%
Nunca	0	0%
TOTAL	43	100%

Nota. Datos obtenidos en Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Figura 3

Flujo de comunicación entre personas del mismo nivel jerárquico



Nota. La figura muestra como es la comunicación entre el personal del mismo nivel jerárquico. Fuente: Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Análisis e Interpretación.

En el presente gráfico se puede observar los resultados de la investigación respecto a la comunicación entre personas del mismo nivel jerárquico. La medida más alta corresponde a un resultado de siempre con el 42%, que corresponde a 18 trabajadores, seguido de un valor de 40% que corresponde a 17 trabajadores equivalente a casi siempre, por otro lado, un 16% que corresponde a 7 trabajadores, relativo a veces, mientras que un 2% restante es proporcional al casi nunca de un trabajador.

Los resultados nos dan a conocer que la comunicación entre personas del mismo nivel jerárquico es favorable para la institución, pese a este resultado se observa un déficit de comunicación entre los trabajadores de un mismo nivel.

Pregunta 4: ¿Existe un buen flujo de comunicación en su centro laboral, con respecto a los mensajes que pasan por diferentes niveles y canales de mando?

Tabla 7

Comunicación entre niveles y canales de mando

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Variables	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	30%
Casi siempre	20	47%
A veces	10	23%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	43	100%

Nota. Datos obtenidos en Unidad Educativa Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Figura 4*Comunicación entre niveles y canales de mando*

Nota. La figura muestra el flujo de comunicación entre niveles y canales de mando.
Fuente: Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Análisis e Interpretación.

Mediante la obtención de datos gracias al cuestionario realizado al personal de la Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, tenemos que el 47% que equivale a 20 personas que consideran, existe siempre un buen flujo de comunicación en su centro laboral, mientras que un 30% equivale a 13 personas que afirma siempre, y el 23% equivalente a 10 personas restantes consideran que solo a veces.

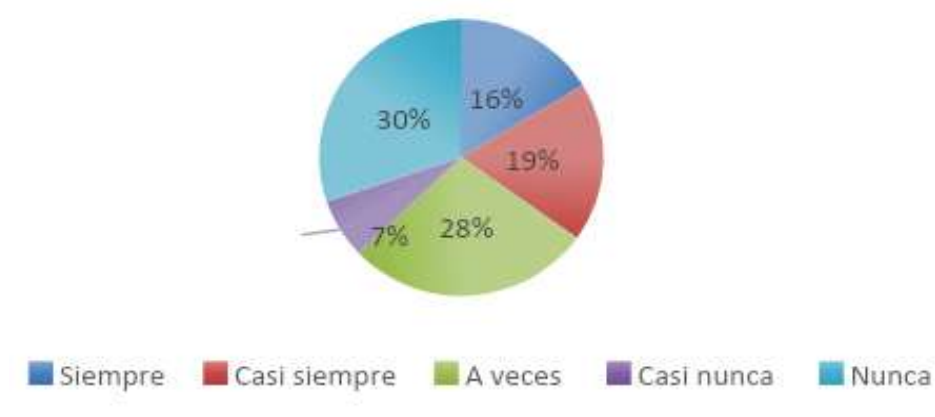
Llegamos a la conclusión que la mayoría de los trabajadores de la institución están de acuerdo con el flujo de comunicación, pese a este resultado favorable se evidencia una insatisfacción por parte de algunos colaboradores del manejo del flujo comunicacional.

Pregunta 5: ¿Se han creado rumores en su centro laboral por falta de información?

Tabla 8*Creación de rumores*

VARIABLES	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	16%
Casi siempre	8	19%
A veces	12	28%
Casi nunca	3	7%
Nunca	13	30%
TOTAL	43	100%

Nota. Datos obtenidos en Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Figura 5*Creación de rumores*

Nota. La figura muestra si existe creación de rumores en la institución. Fuente: Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Análisis e Interpretación.

De 43 personas encuestadas el 30% corresponde a 13 personas que afirman nunca se ha creado rumores por falta de información, por otra parte, el 28% correspondiente a 12 personas manifiesta que a veces, un porcentaje significativo del 19% correspondiente a 8 personas que casi siempre, el 16% correspondiente a 7 personas testifica que siempre, y el 7% correspondiente a 3 personas cree que casi nunca.

Según los datos la mitad de los trabajadores del plantel afirman que, nunca se han creado rumores por falta de información, sin embargo, pese a los resultados favorables, la otra mitad de los empleados a veces han generado rumores por falta de información.

Pregunta 6: ¿Existen personas en su centro laboral que demuestran tener ansiedad que los impulse a propagar rumores?

Tabla 9

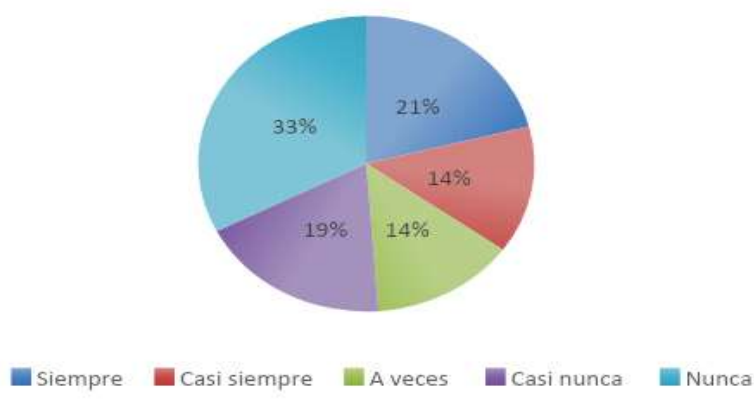
Propagación de rumores

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	21%
Casi siempre	6	14%
A veces	6	14%
Casi nunca	8	19%
Nunca	14	33%
Total	43	100%

Nota. Datos obtenidos en Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Figura 6

Propagación de rumores



Nota. La figura muestra si existe propagación de rumores. Fuente: Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Análisis e Interpretación.

La gráfica nos muestra si el personal tiene ansiedad que los impulse a propagar rumores en la institución, el 33% que conforman 14 personas manifiesta nunca, mientras que un 21% que conforman 9 personas nos menciona que siempre y por otro lado con un 14% que corresponde a 6 personas que casi siempre.

Dado los resultados se observa que la mayoría de los trabajadores no han desarrollado episodios de ansiedad que los impulse a generar rumores, sin embargo, a las evidencias favorables, un pequeño porcentaje de los trabajadores son más propensos a desarrollar ansiedad.

Pregunta 7: ¿Existe personas en su centro laboral que se preocupan por siempre estar atentos a los rumores?

Tabla 10

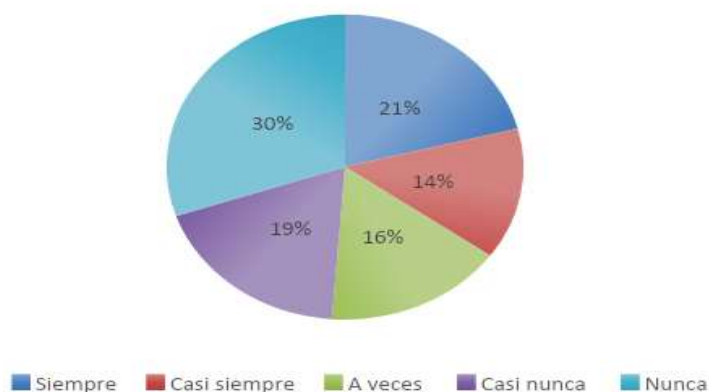
Preocupación de rumores

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	21%
Casi siempre	6	14%
A veces	7	16%
Casi nunca	8	19%
Nunca	13	30%
Total	43	100%

Nota. Datos obtenidos en Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Figura 7

Preocupación de rumores



Nota. La figura muestra la preocupación de los colaboradores en estar atentos a los rumores.
Fuente: Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Análisis e Interpretación.

Los resultados obtenidos del cuestionario nos muestran que un 30% que corresponde a 13 personas cree que nunca ha existido personas que se preocupan por estar atentos a los rumores, mientras que un 21% equivalente a 9 personas nos afirma que siempre, por otro lado, un 16% considera que a veces y finalmente con un 14% que equivale a 6 personas nos menciona que casi siempre,

Por ende, deducimos que la mayor parte de la población encuestada considera un resultado favorable que las personas no están preocupada por los rumores, mientras que un porcentaje afirma la existencia de rumores por parte de las personas.

Pregunta 8: ¿Existen personas en su entorno laboral con poca credibilidad por andar creando rumores inciertos?

Tabla 11

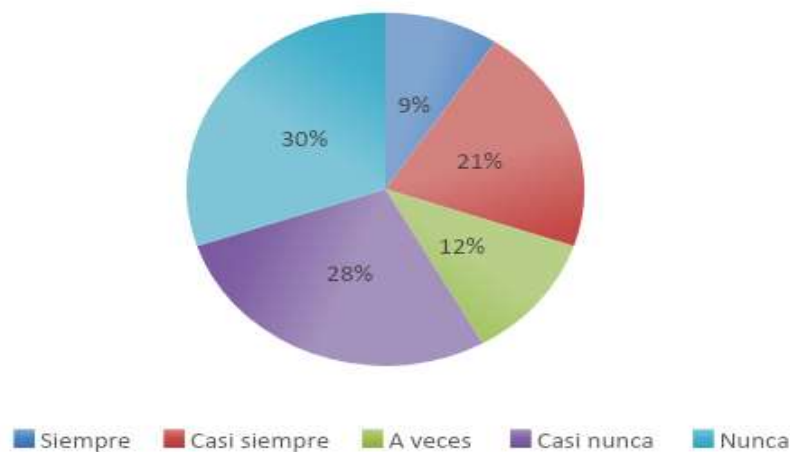
Credibilidad

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	9%
Casi siempre	9	21%
A veces	5	12%
Casi nunca	12	28%
Nunca	13	30%
Total	43	100%

Nota. Datos obtenidos en Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Figura 8

Credibilidad



Nota. La figura muestra la credibilidad de información. Fuente: Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Análisis e Interpretación.

De 43 trabajadores encuestadas el 30% afirma que nunca ha existido personas con poca credibilidad, por otra parte, el 28% que corresponde a 12 personas manifiesta que casi nunca, un porcentaje significativo del 21% que casi siempre, el 12% testifica que a veces, y el 9% equivalente a 4 personas cree que siempre.

Es decir, la credibilidad entre compañeros de trabajo es adecuada, pese al porcentaje favorable aun se ha evidenciado la existencia de personas que generen rumores en su entorno laboral teniendo poca credibilidad.

Pregunta 9: ¿Existe un plan de acción que busque integrar de manera más rápida y eficaz a los nuevos trabajadores?

Tabla 12

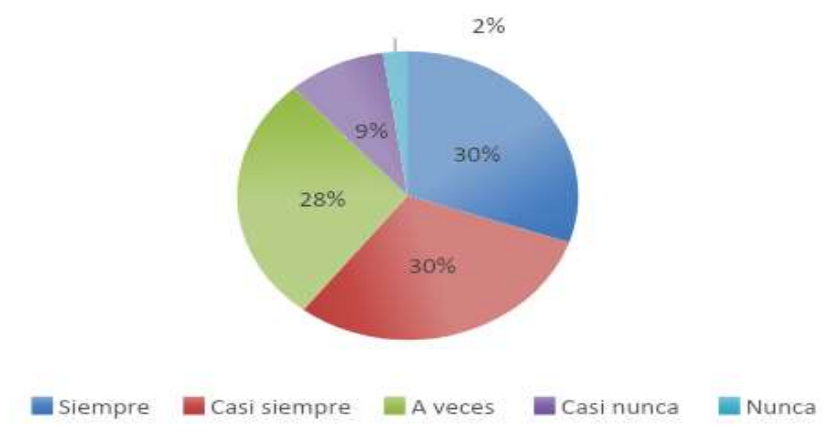
Plan de acción

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	30%
Casi siempre	13	30%
A veces	12	28%
Casi nunca	4	9%
Nunca	1	2%
Total	43	100%

Nota. Datos obtenidos en Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Figura 9

Plan de acción



Nota. La figura muestra si cuentan con un plan de acción para la integración del personal. Fuente: Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Análisis e Interpretación.

Mediante la obtención de datos gracias a la encuesta realizada a los colaboradores de la Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, tenemos que un equivalente al 30% creen que siempre ha existido un plan de acción para la

integración del personal, otro 30% afirma que casi siempre, un 28% que corresponde a 12 trabajadores dice que a veces, mientras que un 9% afirmo que casi nunca y finalmente el 2% equivalente a 1 trabajador considera que nunca.

Según la información recolectada el manejo de integración del personal ha sido favorable ya que si existe un plan de integración para todos los trabajadores del plantel.

Pregunta 10: ¿En su centro laboral existe un buzón de ideas y sugerencias con la finalidad de dar oportunidad a los trabajadores a contribuir con ideas que apoyen en algún aspecto a la institución?

Tabla 13

Buzón de ideas y sugerencias

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	5%
Casi siempre	8	19%
A veces	3	7%
Casi nunca	5	12%
Nunca	25	58%
Total	43	100%

Nota. Datos obtenidos en Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Figura 10*Buzón de ideas y sugerencias*

Nota. La figura muestra la inexistencia del buzón de ideas y sugerencias. Fuente: Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Análisis e Interpretación.

En las encuestas realizadas a los colaboradores de la Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, tenemos que un 58% correspondiente a 25 trabajadores de ellos manifiesta que nunca ha existido un buzón de ideas y sugerencias, por otro lado, el 19% dice que casi siempre, otro 12% afirma que casi nunca, un 7% que equivale a 3 personas dice que a veces y finalmente el 5% que equivale a 2 personas afirman que siempre.

Según los datos todos los trabajadores afirman la falta de un buzón de ideas y sugerencias esto ha minimizado la oportunidad que los colaboradores puedan aportar ideas y sugerencias que apoyen al crecimiento de la institución.

Pregunta 11: ¿En su centro laboral se realizan encuestas y sondeos con el objetivo de reunir la opinión de los trabajadores sobre los aspectos que se relacionan con el trabajo, las condiciones laborales, el sistema de relaciones, etc.?

Tabla 14

Relaciones laborales

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	14%
Casi siempre	13	30%
A veces	9	21%
Casi nunca	4	9%
Nunca	11	26%
TOTAL	43	100%

Nota. Datos obtenidos de la Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Figura 11

Relaciones laborales



Nota. La figura muestra la realización de encuestas y sondeos de las opiniones de los trabajadores con sus relaciones laborales. Fuente: Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Análisis e Interpretación.

En la figura número once podemos distinguir que un 30% casi siempre se realiza en encuestas y sondeos para conocer su opinión, mientras que un 26%

equivalente a 11 personas nunca han sido encuestados para emitir alguna observación, pero el 21% restante apoya e indica que a veces hacen esa actividad dentro de la institución, pero un 14% correspondiente a 6 trabajadores indica siempre ser encuestado, y un 9% señala casi nunca a ver sido parte de este método utilizado para las relaciones laborales.

Mediante los datos favorables determinamos que a la población si se le realizan reuniones para saber aspectos relacionados con el trabajo.

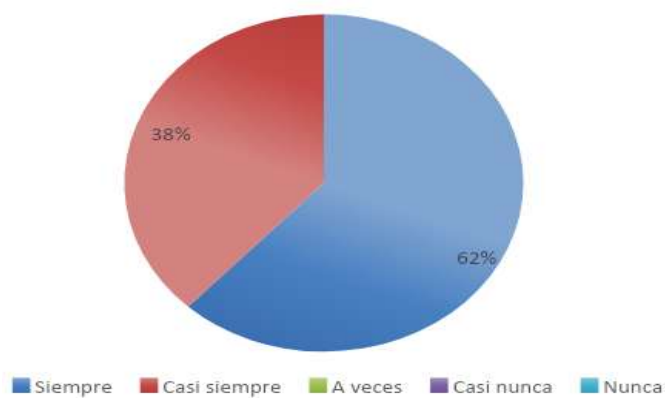
Pregunta 12 ¿Logra los objetivos propuestos dentro del área y/o oficina en la que se desempeña?

Tabla 15

Eficacia

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	26	62%
Casi siempre	16	38%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	43	100%

Nota. Datos obtenidos de la Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Figura 12*Eficacia*

Nota. La figura muestra como es la Eficacia Fuente: Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Análisis e Interpretación.

En la figura número doce se puede observar que un 62% equivalente a 26 personas siempre logran los objetivos propuestos dentro de cada área que le corresponde y con un 38% que corresponde a 16 personas casi siempre llegan a cumplir con su desempeño en la institución.

Mediante los datos obtenidos determinamos que los encuestados si logran cumplir sus objetivos a base de su desempeño, en conclusión, si cuentan con una buena eficiencia por parte de los trabajadores.

Pregunta 13 ¿Se mide el desempeño de los colaboradores en relación al logro de objetivos?

Tabla 16

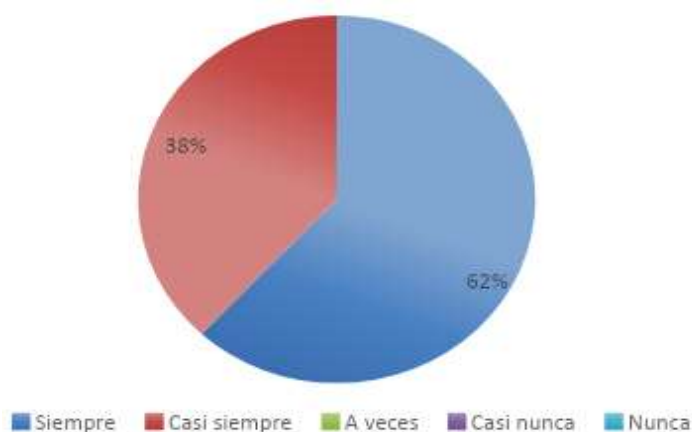
Desempeño de los colaboradores

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	26	62%
Casi siempre	16	38%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	43	100%

Nota. Datos obtenidos de la Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Figura 13

Desempeño de los colaboradores



Nota. La figura muestra como es el Desempeño De Los Colaboradores. Fuente: Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Análisis e Interpretación.

En la figura número trece podemos distinguir que un 62% que equivale a 26 colaboradores cree que, si se mide el desempeño de los trabajadores, mientras que 16 empleados correspondiente al 38% casi siempre tiene la idea que su desempeño es en relación al logro de objetivos.

Mediante los datos obtenidos a las personas encuestadas en la institución determinamos que, si miden el trabajo de sus colaboradores con el logro de objetivos como organización, por lo tanto, podemos concluir que está idea de verificar el desempeño de los colaboradores es favorable para la escuela ya que nos da información verídica que puede ser útil para la misma.

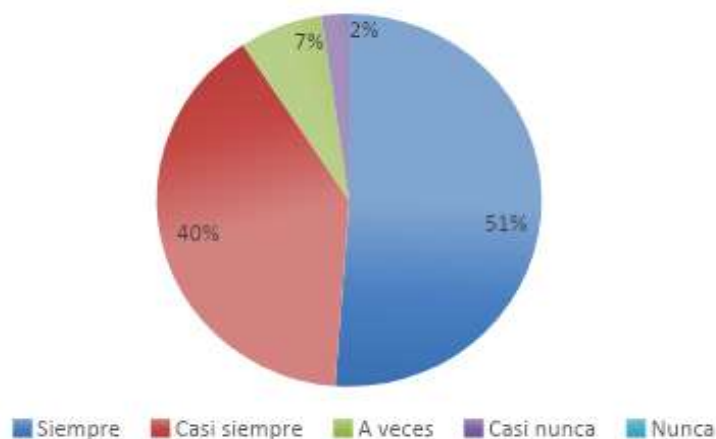
Pregunta 14: ¿Están definidas las prioridades en el logro de las metas planteadas?

Tabla 17

Prioridades en el logro de las metas

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	22	51%
Casi siempre	17	40%
A veces	3	7%
Casi nunca	1	2%
Nunca	0	0%
TOTAL	43	100%

Nota. Datos obtenidos de la Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Figura 14*Prioridades en el logro de las metas*

Nota. La figura muestra como son las Prioridades En El Logro De Las Metas.
 Fuente: Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Análisis e Interpretación.

En la figura número catorce podemos distinguir un 51% que equivale a 22 personas de la población definiendo prioridades dentro de la institución, mientras que un 40% que corresponde a 17 personas casi siempre logran las metas de acuerdo a lo que se plantean y el 7% que suma 3 colaboradores indica que a veces llegan a definir prioridades de logros, pero un 2% casi nunca se plantean metas.

Mediante los datos obtenidos determinamos que la población tiene como prioridad los logros planteados dentro del plantel estando de acuerdo, por lo tanto, podemos concluir que la idea de fijarse metas beneficiara a la institución.

Pregunta 15: ¿Se logra las metas establecidas dentro de su oficina y/o área?

Tabla 18

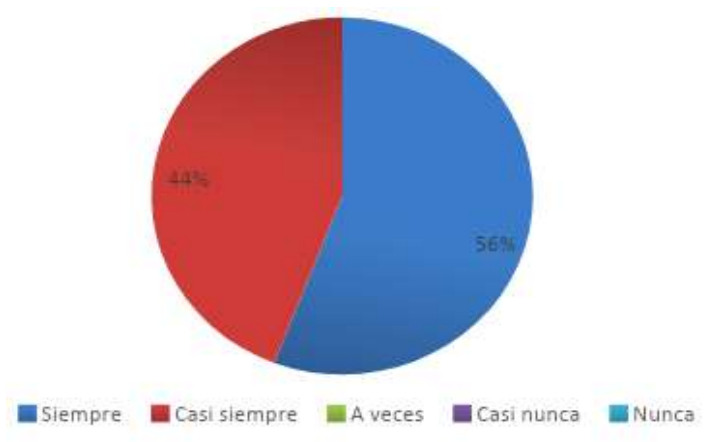
Logro de las metas

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	24	56%
Casi siempre	19	44%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	43	100%

Nota. Datos obtenidos de la Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Figura 15

Logro de las metas



Nota. La figura muestra el Logro De Las Metas. Fuente: Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Análisis e Interpretación.

La figura quince nos define que un 56% que equivale a 24 personas de encuestados logran todas las metas, mientras que un 44% equivalente a 19 trabajadores casi siempre cumplen dentro de la oficina por lo tanto es bueno para la institución.

Entonces podemos observar resultados favorables dentro de cada oficina para llegar a la meta, en conclusión, pueden servir para tener información del logro de actividades establecidas.

Pregunta 16: Se logra las metas y objetivos organizacionales en los plazos establecidos para su área y/o oficina?

Tabla 19

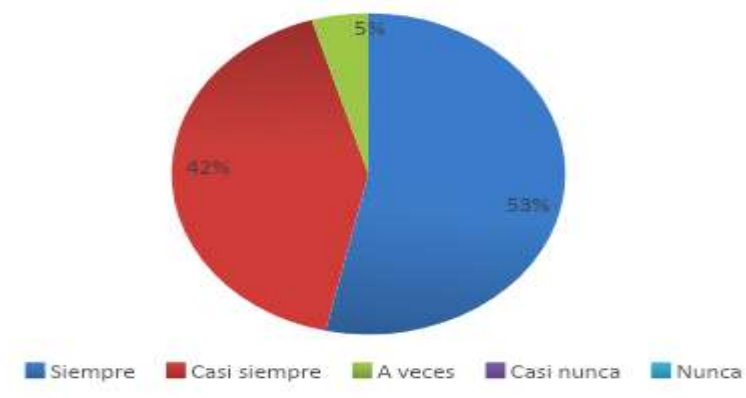
Metas y objetivos organizacionales

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	23	53%
Casi siempre	18	42%
A veces	2	5%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	43	100%

Nota. Datos obtenidos de la Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Figura 16

Metas y objetivos organizacionales



Nota. La figura muestra Metas Y Objetivos Organizacionales. Fuente: Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Análisis e Interpretación.

Según los datos obtenidos dentro de la Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac un 53% de las personas encuestadas indican siempre lograr los objetivos organizacionales en los plazos establecidos mientras que el 42% que corresponde 18 personas señala casi siempre cumplir las metas en los plazos establecidos y un 5% equivalente a 2 personas determina a veces llegar al objetivo organizacional.

Mediante la información encontrada podemos concluir resultados favorables que llevan siempre a sus metas y objetivos en un buen plazo establecido, pese a la evidencia aún existe un pequeño porcentaje que no logra llegar a la meta y al objetivo de la institución.

Pregunta 17: ¿Es prioridad de su área y/o oficina, cumplir con los objetivos eficientemente?

Tabla 20

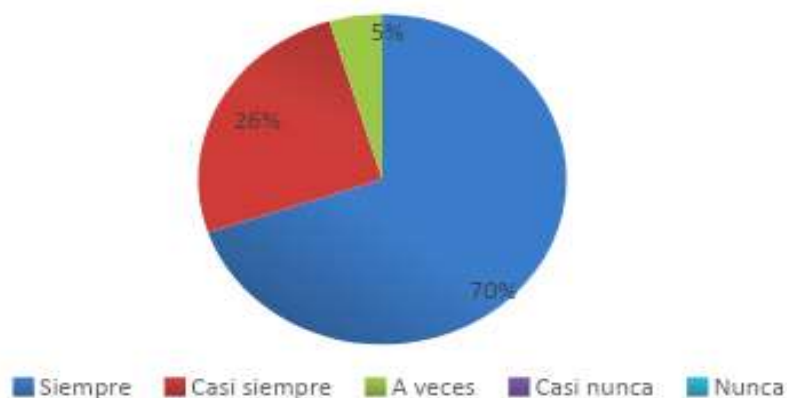
Prioridad y cumplimiento de objetivos

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	30	70%
Casi siempre	11	25%
A veces	2	5%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	43	100%

Nota. Datos obtenidos de la Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Figura 17

Prioridad de cumplimiento de objetivos



Nota. La figura muestra la prioridad y cumplimiento de objetivos. Fuente: Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Análisis e Interpretación.

Con los datos obtenidos en la figura diecisiete dentro de la institución educativa podemos observar que un 70% que equivale 30 personas de los encuestados siempre cumplen con los objetivos dentro de su área eficientemente, mientras que un 25% equivalente a 11 personas casi siempre priorizan cumplir y 2 personas equivalente a un 5% indica a veces obtener eficiencia en su área de oficina.

Entonces concluimos que dentro de la unidad educativa existe siempre la prioridad de cumplir objetivos eficientemente dentro de cada área, pese a sus resultados favorables se evidencia un pequeño porcentaje que no presta la importancia del caso a sus actividades.

Pregunta 18: ¿Asignan los recursos necesarios para el cumplimiento de las metas y objetivos de su área y/o oficina?

Tabla 21

Recursos necesarios para el cumplimiento

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	21	49%
Casi siempre	14	33%
A veces	7	16%
Casi nunca	0	0%
Nunca	1	2%
TOTAL	43	100%

Nota. Datos obtenidos de la Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Figura 18

Recursos necesarios para el cumplimiento



Nota. La figura muestra los recursos necesarios para el cumplimiento. Fuente: Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Análisis e Interpretación.

Según los datos obtenidos en la figura dieciocho de la población encuestada un 49% le asignan siempre los recursos necesarios para el cumplimiento de metas, mientras que un 33% equivalente a 14 personas indica casi siempre llegar a los

objetivos de su área y un 16% correspondiente a 7 personas señala cumplir a veces con lo que le asigna la institución.

Mediante los datos obtenidos podemos indicar que la institución tiene un buen método de asignar recursos necesarios para el cumplimiento de las metas y objetivos dentro de cada área y facilitar el trabajo de sus colaboradores, pese a las evidencias favorables existe un pequeño porcentaje que afirma no asignan los recursos necesarios para el cumplimiento de metas.

Pregunta 19: ¿Se utiliza de manera racional los recursos asignados para el logro de metas y objetivos?

Tabla 22

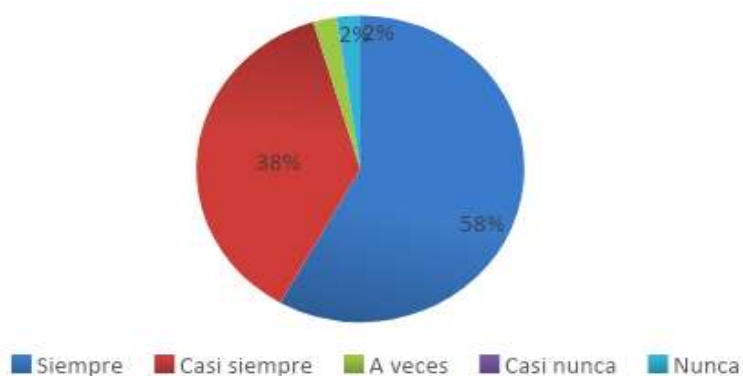
Recursos asignados

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	25	58%
Casi siempre	16	38%
A veces	1	2%
Casi nunca	0	0%
Nunca	1	2%
TOTAL	43	100%

Nota. Datos obtenidos de la Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Figura 19

Recursos asignados



Nota. La figura muestra los recursos asignados. Fuente: Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Análisis e Interpretación.

Según los datos encuestados dentro de la institución educativa un 58% equivalente a 25 personas señala siempre utilizar de manera adecuada los recursos asignados para el logro de metas, mientras que el 38% correspondiente a 16 trabajadores indica que casi siempre se asignan recursos, pero un 2% a veces y nunca indica una faltante de recursos afinados por parte de la institución para lograr los objetivos.

Con la información obtenida podemos concluir que dentro de la Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac siempre utilizan una buena asignación para el logro de metas y objetivos, sin embargo, a los resultados favorables se evidencia un pequeño porcentaje de inconformidad a la asignación de recursos necesarios para el logro de metas.

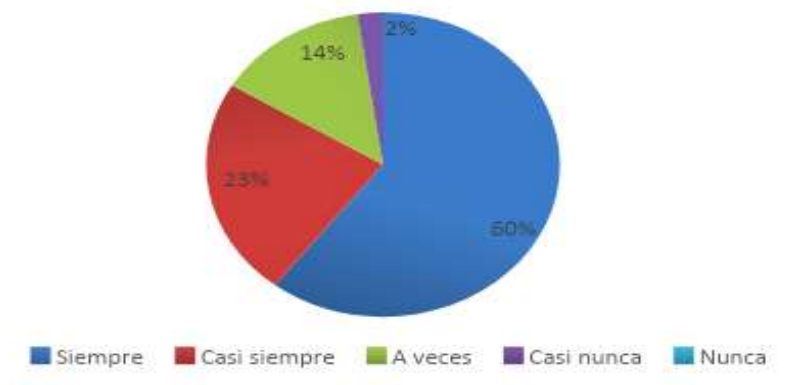
Pregunta 20: ¿Se garantiza que la asignación y la utilización de los recursos económicos respondan al logro de los objetivos?

Tabla 23

Utilización de recursos económicos

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	25	61%
Casi siempre	11	23%
A veces	6	14%
Casi nunca	1	2%
Nunca	0	0%
TOTAL	43	100%

Nota. Datos obtenidos de la Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Figura 20*Utilización de recursos económicos*

Nota. La figura muestra la utilización de recursos económicos. Fuente: Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, Machachi (2023).

Análisis e Interpretación.

En la figura 20 podemos observar que un 61% correspondiente a 25 trabajadores de personas encuestadas señalan que siempre garantizan la utilización de recursos económicos, mientras que 11 trabajadores equivalente a un 23% casi siempre utilizan correctamente los recursos económicos pero un 14% equivalente a 6 colaboradores dice cumplir con el logro de los objetivos y un 2% casi nunca responden a los recursos económicos utilizados para la obtención de metas.

Mediante los datos encuestados se obtuvo información favorable para la Institución dándonos a conocer la garantía al utilizar recursos económicos para lograr los objetivos propuestos, pese a los buenos resultados aún se observa un pequeño porcentaje que no responde a la obtención de metas con la utilización de recursos económicos.

5.8 Análisis de ficha de observación

Tabla 24

Ficha de observación

	DIMENSIONES E INDICADORES	ESCALA DE VALOR			OBSERVACIÓN
		Poco satisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio	
		1	2	3	
1	El personal administrativo piensa y reflexiona antes de emitir una comunicación.		X		No se recibió un buen trato al momento de encuestar.
2	El personal administrativo sabe callar y escuchar en vez de hablar impulsivamente.			X	
3	Tienen claramente definido sus funciones y la responsabilidad de su puesto.			X	
4	Cuentan con la preparación necesaria para realizar su trabajo.		X		Se evidencio que los trabajadores eran multifuncionales.
5	Cuentan con herramientas tecnológicas para para realizar reuniones.	X			Solo realizan reuniones presenciales
6	Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal de las diversas áreas.		X		
7	Es efectiva la comunicación interpersonal en la institución.		X		
8	La institución cuenta con tecnología que facilite la comunicación.	X			No cuentan con ningún dispositivo para la comunicación.
9	Es notable que la comunicación interna aporte significativamente a la institución.		X		

	DESARROLLO ORGANIZACIONAL				
1	En la organización se valora los niveles de desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros.		X		
2	La participación de los compañeros de trabajo les permite realizar mejor sus tareas.	X			Cada persona se preocupa por su área.
3	La institución realiza espacios guiados que favorecen al encuentro presencial y al diálogo cara a cara.	X			No existió encuentros en los recreos.
4	Realizan talleres de escucha para detectar oportunidades de mejora.	X			No se evidencio.
5	Busca incrementar la efectividad tanto de la institución como de cada uno de sus integrantes a todos los niveles jerárquicos.		X		
6	Cuentan con estrategias de desarrollo organizacional. (capacitaciones, mejora del clima laboral, ambiente de confianza, sentido de pertenencia.)	X			El clima laboral estaba tenso, por parte de algunos profesores no se evidencio un ambiente de confianza.
7	Se puede evidenciar si existe resistencia al cambio.		X		
8	Cuentan con un buen ambiente laboral.		X		
9	Es notable el trabajo en equipo.		X		

Nota. Esta tabla muestra la ficha de observación que se aplicó en la institución para la recolección de información, Elaborado por Cevallos y Chicaiza (2023)

Comentario general

De acuerdo a la ficha de observación realizada a los trabajadores de la Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac, se pudo evidenciar que los colaboradores se desempeñan en su mayor parte satisfactoriamente en lo que conlleva a su área, están preparados para desarrollar sus funciones, pero al hablar de comunicación interna se pudo evidenciar que el personal no está capacitado para dar un trato correcto a las personas que se dirigen a ellos especialmente al público externo, se pudo evidenciar que la institución no cuenta con medios de comunicación tecnológica que facilite al personal comunicarse de una manera más rápida y formal, además se puso evidenciar que los trabajadores son multifuncionales generando estrés en su entorno laboral.

Por otro lado, respecto al desarrollo organizacional, cada persona se preocupa por si misma descuidando la participación entre compañeros de trabajo, no cuentan con talleres de escucha ni buzón de sugerencias lo cual dificulta dar oportunidades de mejora por parte de los recursos humanos.

5.9 Análisis de la entrevista

Se realizó una entrevista de la comunicación interna en el desarrollo organizacional a Sor. Aida Orbe rectora de la Unidad Educativa particular Santa Luisa de Marillac con la finalidad de obtener información desde el punto de vista del nivel jerárquico superior. Obteniendo las siguientes respuestas.

➤ **¿Cómo considera usted que la comunicación esta buena, mala, regular en la institución?**

La comunicación es buena porque existe un flujo constante de información clara y relevante entre los todos los miembros de nuestra institución, como

profesores, personal administrativo, estudiantes y padres. Se establecen canales de comunicación efectivos, como reuniones regulares, boletines informativos, correos electrónicos y plataformas en línea, para transmitir información sobre eventos escolares, cambios en las políticas, actualizaciones curriculares y logros académicos. Además, se fomenta una comunicación abierta y respetuosa entre los miembros del personal y los estudiantes, lo que permite abordar cualquier inquietud o problema de manera constructiva.

➤ **¿Los comentarios o sugerencias que aportan los demás colaboradores son tomados en cuenta por usted?**

Creo firmemente en la importancia de escuchar y considerar los comentarios y sugerencias de los demás colaboradores. Reconozco que cada persona tiene su propia perspectiva y experiencia única, lo que puede aportar ideas valiosas y diferentes puntos de vista.

Cuando los demás colaboradores de la institución hacen comentarios o sugerencias, trato de ser receptivo y mostrar un genuino interés por sus ideas. Evalúo la relevancia y viabilidad de sus aportes, teniendo en cuenta el contexto y los objetivos del proyecto o situación en cuestión.

➤ **¿Siente que cuenta con la confianza y libertad de discutir algún problema de trabajo?**

Considero que es fundamental contar con la confianza y la libertad para discutir cualquier problema de trabajo. Es importante fomentar un ambiente de apertura y transparencia, donde todos los miembros del personal se sientan seguros y

cómodos para expresar sus inquietudes y plantear problemas relacionados con su trabajo.

Como líder, me esfuerzo por establecer una cultura institucional en la que se valore y se aliente la comunicación abierta. Creo en la importancia de crear canales de comunicación efectivos, como reuniones regulares, espacios de retroalimentación y políticas de puertas abiertas, para brindar a los colaboradores la oportunidad de expresar sus preocupaciones y discutir los problemas que enfrentan en su trabajo diario.

➤ **¿Qué tan común es que reciba retroalimentación de sus colaboradores sobre su desempeño?**

En mi enfoque de liderazgo, busco fomentar una cultura de retroalimentación abierta y constructiva. Esto implica establecer canales de comunicación claros y alentar a mis colaboradores a compartir sus observaciones, opiniones y sugerencias en relación con mi desempeño como rectora. Puede ser a través de reuniones individuales, encuestas anónimas, sesiones de retroalimentación grupal o cualquier otro medio que se sienta cómodo y propicio para ellos.

➤ **¿Cree que sus compañeros están integrados y se coordinan para la solución de tareas y problemas?**

El personal que trabaja en la institución es muy capacitados y responsables cada uno recibe varias capacitaciones al año agregando que son muy unidos y colaboradores. considero que la integración y la coordinación entre mis compañeros son fundamentales para la solución efectiva de tareas y problemas. Pero este manejo es solo presencial no contamos con un desarrollo organizacional integrado virtual.

Trabajo activamente para fomentar un ambiente de colaboración, establecer canales de comunicación efectivos y promover la participación activa de todos los colaboradores en busca del éxito colectivo.

➤ **¿Usted considera que sus colaboradores reciben toda la información necesaria para poder realizar su trabajo?**

Siempre realizamos reuniones para comunicarles e informarles sobre cualquier cosa que se vaya a realizar.

Mi responsabilidad principal es liderar y administrar de manera efectiva todas las áreas y procesos educativos. Mi objetivo es promover un ambiente propicio para el aprendizaje, el crecimiento académico y personal de los estudiantes, y el desarrollo profesional de los docentes y el personal administrativo.

➤ **¿Cuenta la institución con un software o sistema educativo que aporte a la organización y comunicación entre los empleados?**

Nuestra institución educativa no cuenta con un sistema o herramienta virtual para el desarrollo de actividades de la organización, pero si hemos pensado en la opción de adquirir uno, ya que nosotros solo tenemos una comunicación presencial y por lo tanto es más difícil la organización de actividades dentro del plantel.

➤ **¿Cree usted que es importante tener dentro del plantel un sistema que aporte a la integración de todos los empleados?**

Si personalmente y como autoridad del plantel creo que, si es muy necesario la implementación de estos sistemas, ya que pueden suscitar problemas que talvez no tengamos en cuenta como lo que ya paso en tiempo de pandemia que tuvimos que adaptarnos a una educación virtual y fue muy difícil afrontar esto como institución

ya que no teníamos idea de cómo utilizar alguna herramienta que sea dinámica e integre a toda la comunidad educativa.

6 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Una vez recopilada la información a través de los instrumentos aplicados en la institución, analizamos e interpretamos los resultados. Para facilitar la comprensión de los mismos se realizó la redacción de las preguntas que tienen mayor relevancia, con datos claros, detallados y que ayuden a la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la Unidad Educativa particular Santa Luisa de Marillac.

En la pregunta cinco del cuestionario aplicado al personal que labora en el centro educativo al hablar de comunicación interna podemos observar que existe varios rumores en el centro educativo al no contar con la información necesaria, es primordial dar una solución rápida, ya que al no contar con información el desempeño de los colaboradores no será óptimo, Este resultado encontrado está de acuerdo con Chiang (2012) el objeto de la comunicación interna de las empresas es permitir el alineamiento del esfuerzo de todos sus integrantes. La comunicación interna en la empresa constituye uno de los elementos centrales para articular las relaciones entre los diferentes departamentos de la organización empresarial. (p.87).

Por otra parte, al preguntar si su centro laboral existe un buzón de ideas y sugerencias con la finalidad de dar oportunidad a los trabajadores a contribuir con ideas que apoyen en algún aspecto a la institución. Se puede ver que más del 50% del personal afirmó que no tiene apertura para realizar dicha actividad, esta problemática determinada se contrapone con Jiménez (2013) el cual menciona que:

“La comunicación es el factor crítico para el éxito en la motivación de los empleados” (p.90).

Es decir que la opinión del personal es fundamental en la institución ya que a través de ella se puede transmitir con mayor eficacia sus estrategias y fortalecen por tanto sus capacidades.

Gracias a los datos obtenidos de la pregunta cuatro del cuestionario donde nos manifiesta que, si ¿Existe un buen flujo de comunicación en su centro laboral, con respecto a los mensajes que pasan por diferentes niveles y canales de mando? Se pudo evidenciar que su resultado no es favorable ya que no cuentan con canales de comunicación adecuados para que la información que se proporciona llegue correctamente, Según Bonilla (2013), sugiere que no es lo mismo comunicarse de manera formal y respetuosa a comunicarse sinérgicamente. La comunicación proactiva formal en la empresa, tiene dirección a la solución de problema de manera anticipatoria, utilizando canales de comunicación o rutas adecuadas.

En la pregunta número cinco que se realizó mediante la entrevista a la rectora de la institución, para medir el desarrollo organizacional. ¿Cree que sus compañeros están integrados y se coordinan para la solución de tareas y problemas?, esta interrogante referencia a lo escrito por la Organización de las Naciones Unidas, (2010). Las TIC permiten a las organizaciones un mejor acceso a la información, a la administración y a la generación del conocimiento, además de que ayudan a visibilizar y movilizar apoyos para sus causas y, en general, fortalecen su capacidad organizacional y promueven el empleo sostenible de estas TIC entre las comunidades, lo relevante de su contestación fue: que el manejo de actividades lo

realizaban solo presencial y no cuentan con un desarrollo organizacional integrado virtual. Es importante la innovación dentro del plantel según la referencia del autor mencionado que aporta beneficios a la institución, al obtener estos datos se evidencia que la misma se basa en la presencialidad y no cuenta con recursos tecnológicos con los que pueden agilizar procesos.

Por otra parte, en la pregunta número siete donde se investigó si ¿Cuenta la institución con un software o sistema educativo que aporte a la organización y comunicación entre los empleados?, esta interrogante referencia a lo escrito por Pérez y Machado (2015). Actualmente las empresas se ven obligadas a estar conectadas entre ellas y con otras organizaciones, como consecuencia de fusiones, reducción en los costos de operación, estrategias de mercado, entre otras causas; por tanto, no es discutible la necesidad de inversión realizada. La respuesta brindada por la Rectora del plantel dice que: Nuestra institución educativa no cuenta con un sistema o herramienta virtual para el desarrollo de actividades de la institución, se visualiza que la institución tiene una desventaja al no contar con un sistema que permita la facilidad de comunicación y trabajo que cubra las necesidades asignadas por parte de las autoridades de la institución con la finalidad de cumplir la planificación propuesta para la obtención de los objetivos.

Lo relevante de la pregunta número ocho ¿Cree usted que es importante tener dentro del plantel un sistema que aporte a la integración de todos los empleados?, la contestación fue , Si personalmente y como autoridad del plantel creo que si es muy necesario la implementación de estos sistemas ,ya que pueden suscitar problemas que talvez no tengamos en cuenta como lo que ya paso en tiempo de pandemia que

tuvimos que adaptarnos a una educación virtual y fue muy difícil afrontar esto como institución ya que no teníamos idea de cómo utilizar alguna herramienta que sea dinámica e integre a toda la comunidad educativa. su respuesta nos ayudó a guiarnos para llegar a dar una solución ya que con todos los datos claros podemos darnos visualizar que necesitan un sistema que integre a toda la comunidad educativa en un desarrollo organizacional efectivo, pero relacionando a la comunicación interna que se lleva dentro de la institución, por ello la propuesta que se plantea es un sistema ERP (Enterprise Resource Planning) Planificación de Recursos Empresariales, que integre a todos los empleados de la Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac del cantón Mejía.

7 PROPUESTA

Estrategias para mejorar la comunicación interna y el desarrollo organizacional en la Unidad Educativa particular Santa Luisa de Marillac.

7.1 Diagnóstico situacional

El diagnóstico situacional que se ha logrado determinar mediante la aplicación de los instrumentos de investigación, revela la situación actual por la que atraviesa la institución objeto de estudio. Se plantea a continuación la problemática detectada:

1. Según los datos arrojados la Unidad Educativa imparte información a sus empleados por medio de reuniones presenciales, lo que dificulta el contar con una comunicación efectiva formal, teniendo en cuenta que en la actualidad existen algunas herramientas digitales que facilitan y optimizan el uso del tiempo y recursos.

2. La institución no cuenta con un buzón de sugerencias para poder conocer las opiniones de sus trabajadores.

3. Carecen de una plataforma o sistema digital que integre la comunicación interna para la coordinación de las actividades de cada una de los miembros que forman parte de la organización.

Conociendo la problemática de la Unidad educativa proponemos un plan estratégico de utilización de un sistema ERP (Enterprise Resource Planning; Planificador de Recursos Empresariales) siendo una aplicación que gestiona y maneja todos los procesos de una organización permitiendo un acceso y una gestión integral de toda la información corporativa.

7.2 Objetivo

Proponer un ERP (Enterprise Resource Planning; Planificador de Recursos Empresariales), que permita integrar toda la estructura organizacional, para la mejora continua de la comunicación interna en la Unidad Educativa particular Santa Luisa de Marillac.

7.2.1 Estrategias

- Permitir al personal que labora en la institución, el acceso supervisado a la información que se dispone y que puede ser necesaria para el cumplimiento de las actividades cotidianas.
- Optimizar los procesos comunicacionales y organizacionales de la Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac.

- Facilitar un software que permita fortalecer la comunicación efectiva, mejorar los procesos organizacionales para integrar digitalmente a todos los trabajadores de la institución.

7.3 Definición de sistema ERP.

La utilización de un sistema ERP (Enterprise Resource Planning; Planificador de Recursos Empresariales), permite organizar los procesos y actividades de los colaboradores de la institución con una comunicación interna y efectiva que ayudara a la toma de decisiones y a la reducción de costos de las operaciones llevadas a cabo integrando las actividades de todos los trabajadores de la institución con sus respectivos departamentos en los que se encuentran laborando.

7.4 Plan de acción táctico

El plan de acción táctico relaciona cada objetivo con tácticas e indicadores para lograr dichos objetivos, esta primera tabla relaciona las ideas fuerza o mensajes clave y la táctica junto a los indicadores para cumplirlos.

Tabla 25

Plan de Acción Objetivo 1

PLAN DE ACCIÓN ESTRATEGIA # 1		
Estrategia	Táctica	Indicadores
Permitir al personal que labora en la institución, el acceso supervisado a la información que se dispone y que puede ser necesaria para el cumplimiento de las actividades cotidianas.	<p>Acción macro: Difusión de la estrategia organizacional de la institución a todos los niveles.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprovechamiento del módulo básico de información general para transformar la estrategia en mensajes claros. • Difundir el manual de guía para el manejo del sistema ERP facilitando el entendimiento del mismo. • Inducción del sistema bitrix24 a todo el personal de Unidad Educativa particular Santa Luisa de Marillac. 	43 personas que reconocen la aplicación del software.
	<p>Acción macro: Clasificación y seguimiento del personal según su nivel jerárquico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realizará una clasificación de acuerdo con las normas organizativas dentro de la institución, definiendo categorías de actividades con el objetivo de clasificar a sus usuarios. • Lograr la coordinación del nivel jerárquico superior, como acción fundamental para una comunicación oportuna y el funcionamiento. • Propender a que mediante el uso del sistema Bitrix24 la comunicación interna sea más formal, eficaz en el desempeño de las personas. 	1 persona administrativa clasifica a la institución según la actividad desempeñada.
	<p>Acción macro: Personalización y seguimiento básico del ERP (bitrix24)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personalizar el espacio de trabajo, convirtiéndolo en un lugar donde se sientan seguros al momento de manipular el software. • Interactuar por medio del ERP, para trabajar colaborativamente entre compañeros, y fortalecer la relación laboral. • Llevar un registro de las acciones cotidianas de los empleados. 	Los 43 empleados de la institución interactúan usando Bitrix24.

Nota. Esta tabla muestra el plan de acción estratégica del objetivo 1.

Tabla 26

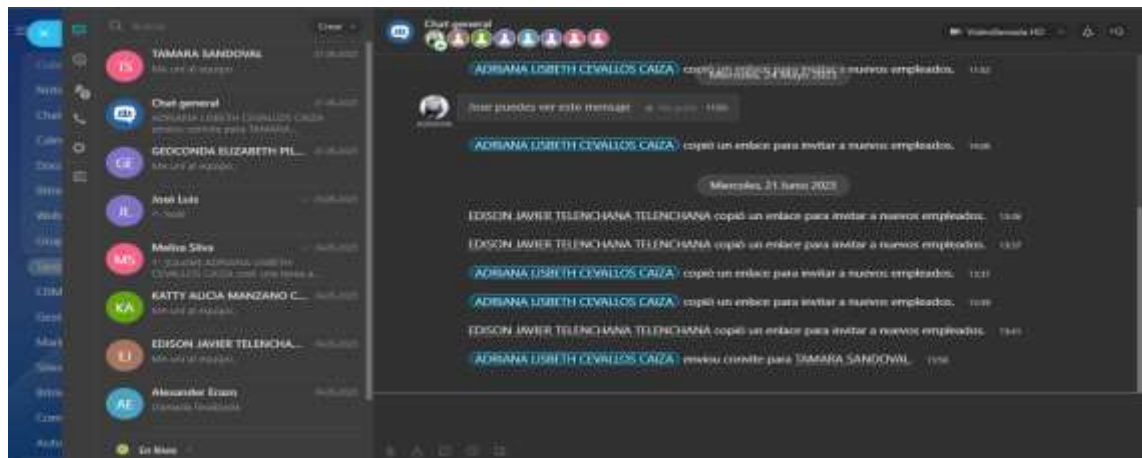
Cronograma de actividades objetivo 1

Estrategia 1: Permitir al personal que labora en la institución, el acceso supervisado a la información que se dispone y que puede ser necesaria para el cumplimiento de las actividades cotidianas.					
Tácticas – Acciones	Presupuesto	Año 2023			
		1 se ma na	2 se ma na	3 se ma na	4 Se ma na
Acción macro: Difusión de la estrategia organizacional de la compañía a todo nivel.					
<ul style="list-style-type: none"> • Aprovechamiento del módulo básico de información general para transformar la estrategia en mensajes claros. • Difundir el manual de guía para el manejo del sistema ERP facilitando el entendimiento del mismo. • Inducción del sistema bitrix24 a todo el personal de Unidad Educativa particular Santa Luisa de Marillac. 	\$ 20				
Acción macro: Clasificación y seguimiento del personal según su nivel jerárquico.					
<ul style="list-style-type: none"> • Se realizará una clasificación de acuerdo con las normas organizativas dentro de la institución, definiendo categorías de actividades con el objetivo de clasificar a sus usuarios. • Lograr la coordinación del nivel jerárquico superior, como acción fundamental para una comunicación oportuna y el funcionamiento. • Propender a que mediante el uso del sistema Bitrix24 la comunicación interna sea más formal, eficaz en el desempeño de las personas. 	\$ 20				
Acción macro: Personalización y seguimiento básico del ERP (Bitrix 24)					
<ul style="list-style-type: none"> • Personalizar el espacio de trabajo, convirtiéndolo en un lugar donde se sientan seguros al momento de manipular el software. • Interactuar por medio del ERP, para trabajar colaborativamente entre compañeros, y fortalecer la relación laboral. • Llevar un registro de las acciones cotidianas de los empleados. 	\$ 20				

Nota. Esta tabla muestra el cronograma de actividades del objetivo 1.

Figura 21*Personalización del ERP*

Nota. La figura muestra el espacio para personalizar el ERP. Tomada de Bitrix24.

Figura 22*Espacio de comunicación personal/grupal*

Nota. La figura muestra el espacio para comunicarse internamente entre colaboradores. Tomada de Bitrix24.

Tabla 27

Plan de acción objetivo 2

PLAN DE ACCIÓN ESTRATEGIA # 2		
Estrategia	Táctica	Indicadores
Optimizar los procesos comunicacionales y organizacionales de la Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac.	Acción macro: Potencialización de la administración frente al usuario. <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar técnicas de operación del bitrix24 mediante los criterios de cada trabajador para la adjudicación dentro de la institución. • Registrar las cartas individuales permitiendo el cruce con todos los usuarios realizando operaciones directas con el email. • Incorporar los tiempos para la designación de tareas de cada empleado. 	Introducir técnicas a los 37 trabajadores que pertenecen al personal docente para que reduzcan los procesos dentro de la institución
	Acción macro: Contribución del proceso al logro de las metas. <ul style="list-style-type: none"> • Incluir a los procesos del sistema información que facilite al manejo del usuario. • Contribuir con normas que ayuden a la planificación del logro de actividades del empleado. • Involucrar al usuario en cada actividad establecida garantizando el desempeño y su desarrollo dentro de la institución. 	Procesos realizados a la agilización de tareas a los 4 empleados administrativos.
	Acción macro: Realizar un organigrama estructural que facilite la transmisión de conocimiento e información entre cargos y áreas. <ul style="list-style-type: none"> • Realizar programas de proyectos con un orden de trabajo según su actividad. • Ejecutar reuniones al finalizar cada actividad para proporcionar un valor añadido dentro de cada proyecto. • Incrementar guías de trabajo internas establecidas a plazos para desarrollar información y tener responsables. 	Incrementar a los 43 trabajadores dentro de una estructura organizacional.

Nota. Esta tabla muestra el plan de acción estratégica del objetivo 2

Tabla 28*Cronograma de actividades objetivo 2*

Estrategia 2: Optimizar los procesos comunicacionales y organizacionales de la Unidad Educativa Particular Santa Luisa de Marillac.					
Tácticas – Acciones	Presupuesto	Año 2023			
		1 semana	2 semana	3 semana	4 Semana
Acción macro: Potencialización de la administración frente al usuario.					
<ul style="list-style-type: none"> Utilizar técnicas de operación del bitrix24 mediante los criterios de cada trabajador para adjuntarla dentro de la institución. Registrar las cartas individuales permitiendo el cruce con todos los usuarios realizando operaciones directas con el email. Incorporar los tiempos de proceso para la selección de los empleados. 	\$ 10				
Acción macro: Contribución del proceso al logro de las metas.					
<ul style="list-style-type: none"> Incluir a los procesos del sistema información que facilite al manejo del usuario. Contribuir con normas que ayuden a la planificación del logro de actividades del empleado. Involucrar al usuario en cada actividad establecida garantizando el desempeño y su desarrollo dentro de la institución. 	\$ 20				
Acción macro: Realizar un organigrama estructural que facilite la transmisión de conocimiento e información entre cargos y áreas.					
<ul style="list-style-type: none"> Realizar programas de proyectos con un orden de trabajo según su actividad. Ejecutar reuniones al finalizar cada actividad para proporcionar un valor añadido dentro de cada proyecto. Incrementar guías de trabajo internas establecidas a plazos para desarrollar información y tener responsables. 	\$ 30				

Nota. Esta tabla muestra el cronograma de actividades del objetivo 2

Figura 23

Espacio para formar la estructura jerárquica



Nota. La figura muestra el espacio para realizar la estructura jerárquica de la institución dentro del ERP. Tomada de Bitrix24.

Figura 24

Tareas y proyectos

Nota. La figura muestra el espacio para realizar tareas y proyectos dentro del ERP. Tomada de Bitrix24.

Tabla 29

Plan de Acción Objetivo 3

PLAN DE ACCIÓN ESTRATEGIA # 3		
Estrategia	Táctica	Indicadores
Facilitar un software que permita fortalecer la comunicación efectiva, mejorar los procesos organizacionales para integrar digitalmente a todos los trabajadores de la institución.	<p>Acción macro: Fortalecimiento de un sistema ERP de comunicación interna formal para su desarrollo organizacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar virtualmente a la institución por medio de actividades en base a proyectos y metas establecidas. • Planificar, organizar y administrar todos los recursos de la institución mediante el bitrix24. • Crea un universo virtual de todos los datos que introduzca permitiendo la relación en base a los departamentos de la organización. 	Sistema de gestores formalizado a los 43 colaboradores.
	<p>Acción macro: Definición y difusión de las características del administrador institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer retroalimentación de cada actividad realizada con la finalidad de relacionarse entre administrador y usuarios de esta manera se logra detectar el funcionamiento y las necesidades de la institución. • Realizar una actividad dentro del software que permita la creación de proyectos concretos y asocie la información interna de la institución. • Recibir sugerencias y reclamos que se producen en la institución mediante un apartado global abierto para dar un seguimiento y mejora a la necesidad del empleado. 	Actividades que permita cubrir la necesidad de los 43 empleados.
	<p>Acción macro: Integración de todos los usuarios en un solo sistema para la realización de actividades que se desarrollan y son dispuesta por la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar un soporte a cerca del software para que su manipulación sea sencilla y práctica. • Vincular la comunicación interna desarrollando una planificación organizacional. • Hacer ejercicios prácticos que fortalezcan los conocimientos relacionados a los proyectos de la institución. 	Soporte y fortalecimiento del sistema, por parte de la jerarquía superior.

Nota. Esta tabla muestra el plan de acción estratégica del objetivo 2.

Tabla 30*Cronograma de actividades objetivo 3*

Estrategia 3: Facilitar un software que permita fortalecer la comunicación efectiva, mejorar los procesos organizacionales para integrar digitalmente a todos los trabajadores de la institución.					
Tácticas – Acciones	Presupuesto	Año 2023			
		5 se ma na	6 se ma na	7 se ma na	8 Se ma na
Acción macro: Fortalecimiento de un sistema ERP de comunicación interna formal, para su desarrollo organizacional.					
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar virtualmente a la institución por medio de actividades en base a proyectos y metas establecidas. Planificar, organizar y administrar todos los recursos de la institución mediante el bitrix24. Crea un universo virtual de todos los datos que introduzca permitiendo la relación en base a los departamentos de la organización. 	\$ 20				
Acción macro: Definición y difusión de las características del administrador institución.					
<ul style="list-style-type: none"> Establecer retroalimentación de cada actividad realizada con la finalidad de relacionarse entre administrador y usuarios de esta manera se lograr detectar el funcionamiento y las necesidades de la institución. Realizar una actividad dentro del software que permita la creación de proyectos concretos y asocie la información interna de la institución. Recibir sugerencias y reclamos que se producen en la institución mediante un apartado global abierto para dar un seguimiento y mejora a la necesidad del empleado. 	\$ 30				
Acción macro: Integración de todos los usuarios en un solo sistema para la realización de actividades que se desarrollan y son dispuesta por la institución.					
<ul style="list-style-type: none"> Realizar un soporte a cerca del software para que su manipulación sea sencilla y práctica. Vincular la comunicación interna desarrollando una planificación organizacional. Hacer ejercicios prácticos que fortalezcan los conocimientos relacionados a los proyectos de la institución. 	\$ 10				

Nota. Esta tabla muestra el cronograma de actividades del objetivo 3.

Figura 25*Bitrix24 Drive*

Nota. La figura muestra el espacio para realizar actividades mediante el Drive dentro del ERP. Tomada de Bitrix24.

Figura 26*Trabajo colaborativo*

Nota. La figura muestra el espacio para realizar actividades en equipo dentro del ERP. Tomada de Bitrix24.

8 IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIAL, AMBIENTAL O ECONÓMICOS)

8.1 Impacto técnico

Al hablar de impacto técnico nos referimos a los beneficios que producirá la estrategia de comunicación interna en el desarrollo organizacional. La tecnología va cambiando e innovando de manera acelerada, al igual que las organizaciones actualmente la comunicación busca persuadir de forma eficaz el intercambio de la información.

8.2 Impacto social

En la actualidad los colaboradores buscan un ambiente laboral adecuado, donde puedan transmitir con facilidad sus ideas, generando un entorno de seguridad confianza y empatía, es por ello que la investigación se enfoca a la mejora de la parte comunicacional entre jerarquía superior a la inferior, donde podamos observar que el clima organizacional es armonioso para todos, de esta manera se obtiene un beneficio mutuo con la finalidad de contribuir a la sociedad con mayor compromiso social.

8.3 Impacto ambiental

Con la finalidad de aportar al medio ambiente se sugiere el incremento de un ERP (Enterprise Resource Planning; Planificador de Recursos Empresariales), ya que es una herramienta comunicacional que ayuda a reducir el uso constante de papel, gracias a la gran apertura de módulos se puede enviar mensajes que se difundirán inmediatamente a todos los colaboradores evitando la impresión de papel con uso temporal.

8.4 Impacto económico

El impacto económico es fundamental al momento de realizar una evaluación de cambio o implementación de una estrategia en cualquier proyecto, antes de ponerlo en marcha. Ya que para realizar cualquier acción genera economía. Cuando un proyecto tiene un impacto económico provoca consecuencias económicas para la organización.

Basándonos al presupuesto que se va a utilizar en la ejecución de las estrategias de comunicación interna en el presente proyecto, se determina que existe un gran impacto debido a que se va a invertir en la implementación de un ERP, la misma que servirá como beneficio para el personal de la institución, tanto en el desempeño de sus actividades diarias como en las relaciones interpersonales.

9 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1 Conclusiones

- La información bibliográfica y científica utilizada en la elaboración del marco teórico se realizó en base a libros, tesis, artículos científicos y revistas de diferentes autores, donde se pudo ver la importancia que tiene la comunicación interna en el desarrollo organizacional de la Institución. La comunicación interna permite la mejora del trabajo en equipo, el desempeño de los colaboradores y el compromiso organizacional. podemos deducir que la importancia que tiene la comunicación interna dentro del desarrollo organizacional va de la mano para un manejo eficiente dentro de la organización, ya que influye al momento de cumplir las actividades diarias.
- El estado actual de la Unidad Educativa particular Santa Luisa de Marillac se encuentra en estado regular se obtuvo que la comunicación interna en el desarrollo organizacional no tiene una satisfacción al 100% por parte de sus empleados, ya que no cuentan con una planificación integrada virtual solo se manejan presencialmente por medio de reuniones, generando pérdida de tiempo que puede servir para el cumplimiento de más actividades.
- En base a los resultados obtenidos en la investigación se plantea un plan de comunicación interna, donde se incrementara un ERP (Enterprise Resource Planning; Planificador de Recursos Empresariales) que permita la integración de todos los colaboradores, se propone tres estrategias en primer lugar en base al acceso de información que dispone la institución para el cumplimiento de las actividades, por otro lado la comunicación en el área se verá mejorada al poder acceder a la información de manera inmediata y cuando sea necesaria, gracias a

la optimización de procesos tanto comunicacionales como organizacionales en la institución existirá una mejora y esto a su vez se verá reflejado en el desarrollo organizacional.

9.2 Recomendaciones

- Analizar el estado actual del manejo en el que se encuentre organizando el plantel con su respectiva comunicación clara y precisa para el cumplimiento de sus objetivos.
- Corregir las falencias encontradas dentro de la comunicación interna de su desarrollo organizacional con la finalidad de mejorar con innovación la coordinación de diferentes actividades que se desarrollen en la misma.
- Diseñar un plan estratégico innovador que sea para la utilización del desarrollo organizacional con su correcta comunicación interna que integre a todos sus empleados, dando a conocer sus actividades asignadas por las autoridades del plantel y sea un proceso más eficiente una recomendación puede ser un ERP que es un sistema que incluye a toda la comunidad educativa aportando beneficios como estar todos comunicados formalmente y organizados de una manera más rápida.

10 REFERENCIAS

- Amaru, A. (2009). Fundamentos de Administración. México: Editorial Prentice Hall.
- Acosta, D.E. (2016). Diferencia entre encuesta, entrevista y cuestionario.
- Andrade, H. (2005) Comunicación Organizacional Interna, proceso, disciplina y técnica Netbiblo, S. L.
- Arias, F. (2006). Proyecto de investigación introducción a la metodología científica.
- Balarezo, B. (2014). La comunicación organizacional interna.
- Berges, L. (2011). Gestión de Empresas de Comunicación. Sevilla, España: Comunicación Social CS.
- Bernal, C. & Sierra, H. (2008). Proceso Administrativo para las Organizaciones del Siglo XXI. México: Editorial Pearson Prentice Hall.
- Bonilla, J. (2013). Relación comunicación interna y proactividad.
- Bracho, M. E. (2018). La comunicación informal y su influencia en las relaciones. Quito.
- Carles, R. (1993). Teoría de la organización. España: Edición 1. Editorial Vértice.
- Chiang, M. (2012). Comunicación Interna – Dirección y Gestión de Empresas. Málaga, España : Editorial Vértice.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional. México: MC Graw Hill. Commerce,
- Chompoy. (2006). Comunicación organizacional interna para fortalecer el funcionamiento de la Comisión de Control Cívico.
- Crespo Montero R. Metodología de la investigación para enfermería nefrológica. Revista de la Sociedad Española de Enfermería Nefrológica [Internet] 1999; 2(3):8-17. [consulta: 11 dic 2020].
- EHB, E. H. (2010). Comunicación Empresarial - Una Guía para Directivos Ocupados. Bilbao, España : Deusto.
- Enrique, A. (2011). La Planificación de la Comunicación Organizacional. Barcelona , España : Servei de Publicacions.
- Enrique, A. (2011). La Planificación de la Comunicación Organizacional. Barcelona , España : Servei de Publicacions.
- Gomez, M. (2007). La comunicación en las organizaciones para la.
- Gómez, S. (2012). Metodología de la investigación.
- Guevara, M. (2011) Plan estratégico de comunicación interna para organización eclesial: iglesia evangelica de Iñaquito. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]

- Guevara, M. (2011) Plan estratégico de comunicación interna para organización eclesial: Iglesia evangélica de Iñaquito. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]
- Hellriegel, D., Jackson, S. y Solcum, J. (2005). Administración. Un enfoque basado en competencias (10 Ed.). México: McGraw-Hill de México
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación.
- Kerlinger, F y Lee, H. (2002). Investigación del comportamiento.
- Nwankpa, J. K. (2015). ERP system usage and benefit: A model of antecedents and outcomes. *Computers in Human Behavior*, 45, 335–344.
- Organización de las Naciones Unidas. (2010). Why are ICTs important for Civil Society Organizations?
- Pérez, J. y Machado, A. (2015). Relationship between management information systems and corporate performances. *Revista de Contabilidad - Spanish Accounting Review*, 18(1), 32-43.
- Porret, M. (2014). Gestión de Personas: Manual para la Gestión del Capital Humano en las Organizaciones. (6º Edición ed.). Madrid, España: ESIC.
- Reyes, A. (2005). Administración de empresas/ Business Administration. México: Limusa.
- Ríos, P. (Ed.). (2018). Metodología de la investigación. Caracas, Venezuela: Editorial Cognitus.
- Robbins Stephen (2005), Administration, Pearson education Inc.
- Sampieri, R., et al. (2010) Metodología de la Investigación (5ª edición). México. Editorial Mc. Graw – Hil
- Tarodo, C. (2014). Comunicación empresarial y atención al cliente.
- Túñez, M., y Costa, C. (2014). Comunicación corporativa.
- Vinuesa, L. A. (2012). La comunicación Informal y su incidencia en el rendimiento de los empleados del servicio de rentas.

11 ANEXO

Anexo A: Instrumento de la comunicación interna.

<p>El presente cuestionario está elaborado para la aplicación al personal que labora en la Unidad Educativa particular Santa Luisa de Marillac, su principal objetivo es saber cómo perciben la comunicación interna en el desarrollo organizacional en la institución, sus respuestas serán utilizadas únicamente para labor académico, toda información recolectada será tratada con suma confidencialidad.</p> <p>Lea detenidamente todos los ítems proporcionados y señale su respuesta.</p>					
ITEM	Si e m p re	Ca si Sie m pr e	A ve ce s	Ca si Nu nc a	N u n c a
COMUNICACIÓN INTERNA					
DIMENSIÓN: COMUNICACIONES VERTICALES					
1. ¿Existe un buen flujo de comunicación en su institución, con respecto a los mensajes que se originan en el nivel jerárquico superior y que van dirigidos a los niveles jerárquicos inferiores?					
2. ¿Existe un buen flujo de comunicación en su institución, con respecto a los mensajes que se originan en los niveles jerárquicos inferiores y que van dirigidos al nivel jerárquico superior?					
DIMENSIÓN: COMUNICACIONES TRANSVERSALES					
3. ¿Existe un buen flujo de comunicación entre las personas del mismo nivel jerárquico?					
4. ¿Existe un buen flujo de comunicación en su centro laboral, con respecto a los mensajes que pasan por diferentes niveles y canales de mando?					
DIMENSIÓN: COMUNICACIONES INFORMALES					
5. ¿Se han creado rumores en su centro laboral por falta de información?					
6. ¿Existen personas en su centro laboral que demuestran tener ansiedad que los impulse a propagar rumores?					
7. ¿Existe personas en su centro laboral que se preocupan por siempre estar atentos a los rumores?					
8. ¿Existen personas en su entorno laboral con poca credibilidad por andar creando rumores inciertos?					
DIMENSIÓN: RELACIONES LABORALES					
9. ¿Existe un plan de acción que busque integrar de manera más rápida y eficaz a los nuevos trabajadores?					
10. ¿En su centro laboral existe un buzón de ideas y sugerencias con la finalidad de dar oportunidad a los trabajadores a contribuir con ideas que apoyen en algún aspecto a la institución?					
11. ¿En su centro laboral se realizan encuestas y sondeos con el objetivo de reunir la opinión de los trabajadores sobre los aspectos que se relacionan con el trabajo, las condiciones laborales, el sistema de relaciones, etc.?					

DESARROLLO ORGANIZACIONAL					
DIMENSIÓN: EFICACIA					
12. ¿Logra los objetivos propuestos dentro del área y/o oficina en la que se desempeña?					
13. ¿Se mide el desempeño de los colaboradores en relación al logro de objetivos?					
14. ¿Están definidas las prioridades en el logro de las metas planteadas?					
15. ¿Se logra las metas establecidas dentro de su oficina y/o área?					
DIMENSIÓN: EFICIENCIA					
16. ¿Se logra las metas y objetivos organizacionales en los plazos establecidos para su área y/o oficina?					
17. ¿Es prioridad de su área y/o oficina, cumplir con los objetivos eficientemente?					
18. ¿Asignan los recursos necesarios para el cumplimiento de las metas y objetivos de su área y/o oficina?					
19. ¿Se utiliza de manera racional los recursos asignados para el logro de metas y objetivos?					
20. ¿Se garantiza que la asignación y la utilización de los recursos económicos respondan al logro de los objetivos?					

Validación el cuestionario


Se observa que el valor es de 0,717 por lo tanto es válido el cuestionario

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,717
Prueba de esfericidad de	Chi-cuadrado aproximado	2076,819
Bartlett	gl	630
	Sig.	,000

Confiabilidad del cuestionario

Se utilizó el método de Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0,949 siendo el resultado confiable.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	36

Anexo B: Aval de autorización de la institución para realizar el proyecto

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR "SANTA LUISA DE MARILLAC"
Hijas de la Caridad
Machachi-Ecuador

Machachi, 20/01/2023
Of. 040 SLM-

Sr.
Mgs. Santiago Ramirez
DIRECTOR DE CARRERA UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI
Ciudad.-

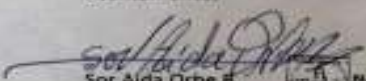
Estimado Mgs.

La Unidad Educativa Santa LUISA de Marillac de la ciudad de Machachi, hace llegar a usted un cordial saludo junto con el deseo de éxitos en sus funciones administrativas en beneficio de la juventud.


En contestación a la solicitud presentada por las Señoritas Adriana Lisbeth Cevallos Caiza y Carla del Consuelo Chicaiza Montalix estudiando la carrera **Gestión de la información gerencial**, se **AUTORIZA** realizar y aplicar el **PROYECTO DE TESIS** de grado previo a la obtención del título de **LICENCIATURA**.

Particular que pongo en su conocimiento.

Atentamente,




Sor Aida Orbe B.
RECTORA



UNIDAD EDUCATIVA
PARTICULAR SANTA LUISA
DE MARILLAC MACHACHI
RECTORADO

Dirección: García Moreno E-189 y Sucre
Teléfono: 0021 2315-062
Email: ueimachachi@gmail.com

Formar integralmente hombres y mujeres dispuestos a servir.



Anexo C: Hojas de vida de los integrantes del proyectoDATOS PERSONALES

NOMBRES Y APELLIDOS : CEVALLOS CAIZA ADRIANA LISBETH

FECHA DE NACIMIENTO : 14/04/2000

CEDULA DE CIUDADANÍA : 1727856864

ESTADO CIVIL : Soltera

NUMEROS TELÉFONICOS 0983145321

E-MAIL : adriana.cevallos6864@utc.edu.ec

DIRECCIÓN DOMICILIARIA : Cantón Mejía, Alóag.

ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULOS OBTENIDOS

NIVEL	TÍTULO OBTENIDO	FECHA DE GRADUACIÓN
PRIMARIA	EDUCACIÓN BÁSICA	2011
SECUNDARIA	CONTABILIDAD	2018
A SUPERIOR	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL	EN PROCESO

EXPERIENCIA LABORAL

3 AÑOS DEL MANEJO DE SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DE LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO TRANS CHELITO.

FIRMA

DATOS PERSONALES

NOMBRES Y APELLIDOS : CHICAIZA MONTATIXE CARLA DEL
CONSUELO

FECHA DE NACIMIENTO : 06/01/1999

CEDULA DE CIUDADANÍA 1726824848

ESTADO CIVIL : Soltera

NUMEROS TELÉFONICOS 0985859244

E-MAIL : carta.chicaiza4848@utc.edu.ec



DIRECCIÓN DOMICILIARIA: Cantón Mejía, Machachi.

ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULOS OBTENIDOS

NIVEL	TÍTULO OBTENIDO	FECHA DE GRADUACIÓN
PRIMARIA	EDUCACIÓN BÁSICA	2011
SECUNDARIA	BACHILLERATO GENERAL UNIFICADO	2018
SUPERIOR	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL	EN PROCESO

EXPERIENCIA LABORAL

Puesto Desempeñado: Asesora de crédito en cooperativa Finand Credit .

FIRMA

DATOS PERSONALES:

NOMBRES: ANGELITA AZUCENA

APELLIDOS: FALCONI TAPIA

ESTADO CIVIL: CASADA CÉDULA DE CIUDADANIA: 0502037674

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: LATACUNGA, 18 DE OCTUBRE DE 1974

DIRECCIÓN DOMICILIARIA: Latacunga, Panamericana Sur, Ciudadela Tiobamba

TELÉFONO CONVENCIONAL: 032233198

TELÉFONO CELULAR: 0999036461

CORREO ELECTRONICO: angelita.falconi@utc.edu.ec

ESTUDIOS REALIZADOS**TÍTULO DE TERCER NIVEL:**

LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN ESPECIALIDAD
CONTABILIDAD PEDAGÓGICA (UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI).

TÍTULO DE CUARTO NIVEL:

DIPLOMADO SUPERIOR EN GERENCIA DE MARKETING. (UNIVERSIDAD
REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES – UNIANDES).

ESPECIALISTA EN GERENCIA DE PROYECTOS. (UNIVERSIDAD
REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES – UNIANDES).

MAGISTER EJECUTIVA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS CON ÉNFASIS EN
GERENCIA ESTRATÉGICA. (UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE
LOS ANDES – UNIANDES).

CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE CUALIFICACIONES Y
CAPACITACIÓN PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.
(INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO VICTORIA VÁSQUEZ CUVI).

FORMACIÓN PROFESIONAL

- ÁREA DEL CONOCIMIENTO DE DESEMPEÑO: ADMINISTRACIÓN, CON 20 AÑOS DE EXPERIENCIA EN EL AREA DOCENTE POR LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.
- CURSOS DE ACTUALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN EN ÁREAS ESPECÍFICAS DE LA PROFESIÓN, INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA.

- AUTOR Y COAUTOR DE ARTÍCULOS CIENTÍFICOS CON TEMÁTICAS RELACIONADAS AL ÁREA ADMINISTRATIVA.

- PARTICIPANTE EN LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE CREACIÓN DE UN LABORATORIO DE NEUROMARKETING POR LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.

- PARTICIPANTE EN LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE VINCULACIÓN DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI DENOMINADO: IMPLEMENTACIÓN DE MODELOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE PARA GARANTIZAR LA SOSTENIBILIDAD ADMINISTRATIVA DE LAS ORGANIZACIONES DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI.

- PARTICIPANTE EN LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO FORMATIVO DE NEUROMARKETING DE LA CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL.

- COAUTOR DE LIBROS EN AREAS DE VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD Y DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.



MBA. FALCONI TAPIA
ANGELITA AZUCENA

Cedula de identidad de los integrantes del proyecto

Cevallos Caiza Adriana Lisbeth



Chicaiza Montatixe Carla del Consuelo



Anexo D: Evidencia de la aplicación de instrumentos

Aplicación de la entrevista a Sor. Aida Orbe, Rectora de la Institución.



Aplicación de encuesta al personal de limpieza.



Aplicación de encuesta al personal Docente de la institución.



Aplicación de encuesta al personal Administrativo de la institución.

