

**TECNOLÓGICO
UNIVERSITARIO
PICHINCHA**



Tecnología Superior en Administración

Título de la propuesta: **Plan de mejora de los procesos de comunicación en el área de talento humano en la empresa Recycob.**

Trabajo de titulación presentado como requisito previo para optar por el título de **Tecnóloga Superior en Administración**

Autor: Gladys Jhaneth Carguacundo Palomino

Tutor: Ing. Jessica Coque

DMQ - Septiembre - 2023

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE LA TUTORA

ii

En mi calidad de Tutora del Trabajo de Titulación aprobado por el Honorable Consejo Directivo del Instituto Tecnológico Universitario “Honorable Consejo Provincial de Pichincha” certifico:
Que el Trabajo de Investigación “PLAN DE MEJORA DE LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN EN EL ÁREA DE TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA RECYCOB” presentado por la estudiante CARGUACUNDO PALOMINO GLADYS JHANETH de la promoción 2(4) TSADQ3, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del Tribunal que el señor rector designe.

Quito, agosto, 2023

Ing. Jessica Alexandra Coque Velásquez

CI. 1713313920

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Declaro que:

El proyecto de grado denominado PLAN DE MEJORA DE LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN EN EL ÁREA DE TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA RECYCOB., ha sido desarrollado con base a una investigación absoluta, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas detalladas en cada párrafo correspondiente, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de autoría.

Concedo los derechos de propiedad intelectual al Instituto Tecnológico Honorable Consejo Provincial de Pichincha, para la utilización de los mismos con fines educativos.

DERECHOS DE AUTOR

Yo, Carguacundo Palomino Gladys Jhaneth con cedula de identidad 0605362466, en calidad de autora del trabajo de grado descrito, cedo los derechos al Instituto Superior Tecnológico Universitario Pichincha, para su publicación en el repositorio digital institucional, como apoyo a la educación, de acuerdo a la Ley de Educación Superior artículo 144.

Quito, septiembre de 2023

Atentamente,

Carguacundo Palomino Gladys Jhaneth

Cedula I.: 0605362466

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado principalmente a mi madre quien es la inspiración de todos mis logros y esfuerzos durante mi vida, a mis hermanos Alexandra, Eduardo, Javier, Jhonatan, Brayan y Jairo, quienes han sido una fuente de motivación durante estos dos años de carrera que con sus palabras de aliento y su conocimiento me han ayudado a cumplir mi meta propuesta.

Finalmente dedico a mi amiga Marcita Llano, por apoyarme cuando más la necesitaba, por extenderme su mano en momentos difíciles, por el amor y confianza que ha brindado durante todo este tiempo.

Gracias a todos

Jhaneth Carguacundo P.

AGRADECIMIENTOS

Primero quiero agradecer a Dios y a la Virgencita de Baños por la Fe, sabiduría y fortaleza que me da para seguir adelante con todos mis objetivos, por permitirme cumplir uno más y darme la oportunidad de obtener mi título.

A mi madre por la educación y valores que me han impartido, por todo el amor y cariño brindado siendo un pilar en mi vida,

Agradezco infinitamente

Jhaneth Carguacundo P

RESÚMEN EJECUTIVO

La presente investigación se realiza con el tema relacionado a un plan de mejora de los procesos de comunicación en el área de talento humano en la empresa Recycob, empresa ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito, el estudio pretende diagnosticar las falencias que puedan existir en la comunicación organizacional del departamento de talento humano, este departamento es importante para la empresa ya que es el que desarrolla la gestión del capital humano y motor de la empresa, actualmente las organizaciones apuestan por la implementación de TICs para mejorar los canales de comunicación interna de las empresas, lo que permite que se reduzcan tiempos de respuesta y mejora de los procesos de gestión interna.

Una efectiva comunicación de talento humano hace posible la motivación y productividad de los trabajadores y además se puedan motivar en el entorno laboral.

Se debe además considerar que gran parte del éxito organizacional depende de la comunicación efectiva sobre todo del departamento de talento humano quien recopila la información, necesidades, problemáticas para solventar las necesidades de toda índole que surjan en la empresa.

Palabras clave. plan de mejora, procesos de comunicación, talento humano, empresa, gestión.

ABSTRACT

The present investigation is carried out with the subject related to a plan to improve communication processes in the area of human talent in the company Recycob, a company located in the Metropolitan District of Quito, the study aims to diagnose the shortcomings that may exist in the organizational communication of the human talent department, this department is important for the company since it is the one that develops the management of the human capital and engine of the company, currently the organizations are committed to the implementation of ICTs to improve the internal communication channels of the companies, which allows response times to be reduced and internal management processes to be improved.

An effective communication of human talent makes possible the motivation and productivity of the workers and also they can be motivated in the work environment.

It should also be considered that a large part of the organizational success depends on effective communication, especially from the human talent department, who collects the information, needs, and problems to solve the needs of all kinds that arise in the company.

Keywords. improvement plan, communication processes, human talent, company, management.

Tema	1
Línea de Investigación	1
Eje de formación.....	1
Planteamiento del problema.....	2
Formulación del problema	3
Justificación	3
Objetivos	4
CAPÍTULO I FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO	5
Marco Teórico.....	5
Marco Conceptual.....	6
Marco Legal.....	8
CAPÍTULO 2 SITUACIÓN ACTUAL.....	9
Historia de Recycob.....	9
Perspectiva o eje financiero	11
Perspectiva o eje del cliente.....	11
Misión	11
Visión.....	11
Principios y valores.....	11
Organigrama Recycob	15
Diseño metodológico	16
Modalidad de la investigación	16
Método de la investigación	16
Población.....	16
Muestra	17
Encuesta.....	18
Tabulación.....	20
Análisis FODA.....	31
CAPÍTULO III PROPUESTA.....	32
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
Conclusiones.....	42
Recomendaciones	43
Bibliografía	43
ANEXOS	47

Lista de tablas

x

Tabla 1 Línea de Investigación.....	1
Tabla 2 Eje de formación.....	1
Tabla 3 Encuesta.....	18
Tabla 4 Árbol de Problemas	32
Tabla 5 12 características del intranet.....	37
Tabla 6 Presupuesto	39

Lista de figuras

xi

Figura 1 Conflictos de una débil comunicación interna	2
Figura 2 Personal de Recycob.....	10
Figura 3 Comunicación en las organizaciones.....	13
Figura 4 Organigrama	15
Figura 5 Modelo de perfil de puesto	34
Figura 6 Team Building	35
Figura 7 Intranet.....	36
Figura 8 Google Currents.....	41
Figura 9 Portal web Recycob	41

Lista de Anexos

Anexos 1 Oficio	47
-----------------------	----

Tema

Plan de mejora de los procesos de comunicación en el área de talento humano en la empresa Recycob.

Línea de Investigación*Tabla 1 Línea de Investigación*

Línea de investigación de la carrera	Promover una sociedad participativa
Sublíneas de investigación de la Carrera	Emprendimiento e innovación

Elaborado por: Tecnológico Universitario Pichincha 2023

Eje de formación*Tabla 2 Eje de formación*

Eje de formación	Materias integradoras	Resultados de Aprendizajes
	Administración del Talento Humano	Administrar el recurso humano dentro de una organización
		Gestionar el talento humano por gestión de resultados
	Gestión por procesos y de la calidad	Mejorar los procesos de talento humano
		Perfeccionar la calidad en la gestión
	Administración General	Optimizar los recursos financieros para analizar la factibilidad del proyecto

Elaborado por: Tecnológico Universitario Pichincha 2023

Planteamiento del problema

El problema de la presente investigación radica en la ineficiente gestión de comunicación interna en la empresa Recycob, esto se debe a que no existe un canal directo de mando, es decir las ordenes las ejecutan no el jefe inmediato sino otras gerencias y perjudica al nivel de productividad de los trabajadores.

La gestión de talento humano es fundamental para el desarrollo y crecimiento de las organizaciones y es este departamento el encargado de organizar los niveles de comunicación organizacional para poder ejecutar con orden las funciones para los que están descritos en el perfil de puesto y no otras asignaciones que no son de competencia directa.



Figura 1 Conflictos de una débil comunicación interna

Elaborado por: (Idrovo, 2020)

Es necesario identificar los nudos que dan origen a la falla comunicativa así como las consecuencias que se derivan de no gestionar los problemas de la comunicación

organizacional en Recycob. Dichos problemas tienen relación directa con la naturaleza social excluyente y a eso se suma las causas individuales relacionadas a necesidades insatisfechas y el factor miedo inherentes en mayor o menor medida en el ser humano (Sáenz, 2016).

Formulación del problema

¿Cómo incide el Sistema de Comunicación en el mejoramiento de la transmisión de información el área de Talento Humano?

Justificación

En la actualidad las comunicaciones son la base para el incremento de los parámetros de optimización para el mejoramiento de transmisión de información en el departamento de Talento Humano en la empresa Recycob. es por ello la necesidad de mejorarlas, por lo que resulta de gran importancia buscar soluciones que permitan mantener una comunicación adecuada, para de esta forma mejorar las necesidades de la empresa y los servicios que este brinda.

El interés por el estudio del presente proyecto, es de mucha importancia porque se relaciona el perfil profesional y el querer profundizar los conocimientos en Desarrollo Organizacional y por ende brindar un aporte al problema que actualmente se encuentra vigente en la en la empresa Recycob. Se debe indicar que se dispone con la información necesaria tanto bibliográfica como información primaria de los involucrados, de igual manera se constató que la empresa no ha realizado un estudio alguno sobre esta temática, por lo que se vuelve de vital interés el estudio de la presente investigación.

El mejoramiento de la comunicación, tendrá un gran impacto en la en la empresa Recycob y será de gran beneficio para los usuarios del mismo, logrando mejorar los procesos de transmisión de información y por ende los servicios que brinda esta empresa.

Objetivos

Objetivo general

Desarrollar una propuesta comunicacional para optimizar la comunicación en el área de Talento Humano.

Objetivos Específicos

- 1) Definir el marco teórico a través de la revisión de varias fuentes bibliográficas, que permita una correcta fundamentación y validez científica del presente trabajo de investigación.
- 2) Analizar la situación actual de la empresa Recycob, respecto a la necesidad de establecer mejores canales de comunicación.
- 3) Desarrollar una propuesta comunicacional para optimizar la comunicación en la empresa Recycob.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO

Marco Teórico

Para poder obtener un plan de comunicación es importante entender que esta herramienta integra actividades variadas que se enfocan en la comunicación organizacional en determinado lapso de tiempo para alcanzar objetivos precisos (Tur & Monserrat, 2014).

Para diseñar un efectivo plan de comunicación organizacional en el área de Talento humano, hay que considerar la dirección estratégica a la que se orienta la empresa, generalmente las organizaciones no llevan a cabo un plan definido y esto impide el desarrollo comunicativo a nivel interno y ocasiona un inadecuado flujo de información que genera problemas en todos los niveles de la empresa y de manera interpersonal (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2022).

Para poder medir las actividades dentro de la comunicación organizacional es necesario tener un seguimiento continuo de las labores cotidianas de los trabajadores, es por ello que se delimitan métricas de gestión y control a las mediciones habituales para hallar mejora en los procesos, se aplican indicadores por medio de herramientas comunes en las organizaciones como el Informe mensual sobre el proceso, Briefings periódicos, modelo Q&A (Question & Answer) y Resumen anual (Deusto Formación, 2020).

Estas métricas examinan los proyectos que se ejecutan en tiempo real permiten medir los resultados de la gestión realizada controlando las acciones y corrigiendo a tiempo los impactos negativos que se pueda evitar. Además, evalúa los proyectos que se implementarán bajo una óptica más cercana a la situación propia de la empresa considerado desde el análisis previo en los indicadores resultantes a la gestión y finalmente determina la eficiencia y eficacia de las estrategias realizadas en un proyecto (Guevara, 2016).

Sobre lo expuesto es importante saber la importancia que representa el área de talento humano en las organizaciones, estas nos permiten realizar una serie de procesos para atraer, captar, incorporar, evaluar y capacitar personal que se integra a trabajar en la empresa, así también se encargade mantener empleados motivados y productivos para retener el capital humano dentro de la organización desarrollando y potencializando las aptitudes y talentos que posee cada individuo (UNIR, 2021).

Es por ello que el área de talento humano es pieza fundamental para la comunicación interna de la organización ya que permite delimitar cada concepto respecto a la identidad corporativa por medio de símbolos, cultura organizacional, procesos efectivos de la comunicación que fortalezcan a la empresa como un solo cuerpo coherente, esta tarea persigue obtener un intercambio de información por medio de los canales adecuados para que el mensaje llegue completo y de manera precisa (Bermúdez, 2021).

Marco Conceptual

Comunicación

Es la comunicación todo proceso mediante el que se trasfiere información de una persona a otra, representa un intercambio de opiniones, puntos de vista, emociones o sentimientos entre otro tipo de información utilizado por medio escrito, hablado, por señales de cualquier tipo (CECC SICA, 2020).

Comunicación Lineal

Se relaciona con los distintos canales de comunicación utilizados por colaboradores de un mismo nivel de funciones dentro de la organización generalmente pertenecientes a la misma área de trabajo (Universidad Esan, 2018).

Comunicación Ascendente

Sobre la comunicación ascendente se da cuando el colaborador de rango inferior se dirige a alguien de mayor nivel jerárquico en la organización (KYOCERA, 2023).

Comunicación Descendente

Es la información que fluye desde los niveles superiores o gerenciales hacia los subordinados (Infova-ÉTHICA, 2022).

Comunicación Estratégica

Se conoce como comunicación estratégica a aquel proceso sobre el que se lleva a cabo una planificación en la que se desarrolla un mensaje específico que se controla y comparte a distintos receptores de una misma organización con el propósito de cumplir objetivos determinados (Lucena, 2023).

Plan de mejora

Un plan de mejora conlleva un compendio de medidas que adopta una organización a fin de mejorar los procesos, la gestión y además la comunicación organizacional efectiva para llevar a cabo mejoras a todo nivel estructural y organizativo (Universitas Miguel Hernández, 2010).

Procesos

Los procesos pertenecen a un grupo de actividades estructuradas y planificadas que incluyen la participación de individuos y recursos necesarios para lograr un objetivo a través de un análisis en el que se diseñan los procesos y como mejorar las acciones de los mismos para satisfacer a los involucrados (GLOBAL STD, 2023).

Talento humano

Es el talento humano la suma de habilidades, competencias, de un individuo en el contexto laboral, todos estos elementos hacen posible el desarrollo y crecimiento en las organizaciones y dan un plus al desempeño de funciones mejorando la productividad (Geovictoria, 2023).

Marco Legal

Según el Código de Trabajo, los derechos de los trabajadores son:

- Afiliación desde el primer día laborable a la Seguridad Social.
- Recibir como mínimo el sueldo básico de 400 dólares americanos en relación a la tabla de remuneraciones por sector.
- Percibir remuneración por horas extras o suplementarias.
- Gozar de décimo tercero, cuarto y beneficios de ley.
- Percibir fondos de reserva desde el 2do año de trabajo.
- Disfrutar de vacaciones remuneradas.
- Compensación por salario digno.
- Periodo de licencia por paternidad y maternidad.
- A obtener certificados correspondientes a su trabajo.
- Percibir pago de utilidades.

Según el Código de Trabajo, las obligaciones de los trabajadores son:

- Cumplir con el trabajo según los términos del contrato
- Devolver al empleador los materiales en el mismo estado a su cargo.
- Trabajar en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor al señalado, sólo en caso de que los intereses de la organización y sus empleados se encuentren en situaciones de riesgo; en estos casos el trabajador podrá pedir aumento de remuneración de acuerdo a la ley.
- Conservar postura y buena conducta dentro del trabajo.
- Guardar secretos técnicos, comerciales o de fabricación de la organización (ACLEC, 2021).

CAPÍTULO 2

SITUACIÓN ACTUAL

Historia de Recycob

La empresa Recycob S.A. tiene su origen como una entidad empresarial desde mayo del 2015 e inicia sus operaciones en el Distrito Metropolitano de Quito, fue creada con la visión de expandirse a nivel nacional en un plazo no menor a noventa y nueve años, su accionista mayoritario es la Corporación Financiera Nacional (CFN), la cual posee el 93,10% de las acciones.

Recycob S.A. tiene como objeto social, operar en compañías auxiliares que conforman el sistema financiero en lo que respecta a cobranzas según lo que dispone el Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF), la SUPERCIAS, la Superintendencia de Bancos dentro de cada una de sus competencias (Recycob, 2023).

Recycob S.A. es una Compañía de servicios auxiliares de gestión de cobranzas que inicia sus actividades con la transformación del Banco COFIEC, considerada como la 1ra empresa de servicios auxiliares de gestión de cobranzas que fue autorizada por la Superintendencia de Bancos y además cuenta con el desarrollo de un sistema tecnológico para cobranzas, judicial, extrajudicial, preventiva y de coactiva.

Figura 2 Personal de Recycob



Elaborado por: (Recycob, 2023).

Para el 2017, Recycob inicia estrategias de planificación estratégica con base al ejercicio previo del 2015

El presente documento recopila los resultados obtenidos durante el proceso de Actualización del Plan Estratégico y genera el cuadro de Controles y Mandos aplicable para efectos de monitoreo y evaluación de la implementación y el cumplimiento de las metas propuestas para el período al que aplica la planificación.

Se ha preparado la nueva versión del Plan Estratégico que, en lo medular, complementando la línea base del diagnóstico de la situación de la Empresa, establece los

lineamientos estratégicos y líneas de acción a seguirse en un período de 5 años, esto es, para que entre en vigencia en el año 2018 y pueda proyectarse hasta el año 2023.

Perspectiva o eje financiero

Incrementar la participación de la empresa en el mercado de cobranza de deudas del sector financiero ecuatoriano.

Perspectiva o eje del cliente

Crea canales de información y comunicación con tus clientes con procesos definidos y aplicaciones tecnológicas.

Misión

Reconstruir la cartera de nuestros clientes optimizando la gestión de cobranza en todas sus etapas con instrumentos técnicos y talento humano capacitado.

Visión

Destacarnos como una empresa líder con una clara diferenciación en el mercado de cobranza y cobranza, logrando los máximos niveles de cobranza y servicios.

Principios y valores

Credibilidad.

Es una actitud de continua honestidad, consistencia, integridad y solvencia personal que ayuda a generar confianza en la empresa y sus integrantes.

Honestidad.

Evidencia en cada una de nuestras acciones, un comportamiento sincero y se puede ver que está relacionado con el bien común, actuando y mostrando compromiso con la moral y la ética.

Integridad.

Evitar influir en los intereses personales al tomar estas decisiones y evitar actividades que permitan, apoyen o alienten el abuso; observa cuidadosa y confidencialmente las obligaciones y honra los contratos.

Responsabilidad.

Cumplir con precisión sus deberes y responsabilidades, mostrando compromiso y dedicación en todas sus acciones y aceptando sus consecuencias y actuando con convicción y confianza para cumplirlas con eficacia, eficiencia y tiempo y convertir la responsabilidad en valor agregado y ventaja competitiva para la empresa. .

Solidaridad.

Buscar el bien común entre compañeros, clientes y público en general.

Lealtad.

Mantenga siempre una actitud sincera hacia la Empresa, que genere un ambiente de confianza entre sus compañeros para que pueda alcanzar los objetivos de la Empresa.

Colaboración.

La actitud cooperativa y participativa del grupo empresarial, que combina destrezas, habilidades y experiencia para realizar la misión, visión y objetivos corporativos.

Figura 3 Comunicación en las organizaciones

COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES			
Elementos (Andrade, 1991)	Fenómeno natural	Disciplina de estudio	Conjunto de técnicas y actividades
Dimensiones Kusch (2012; 2014) y Félix (2014)	Humana	Estratégica	Instrumental
	Cultural		
Tipos (Ferrer, 1992; León, 2002; 2006)	Interna o intrainstitucional	Comunicación externa o interinstitucional	Comunicación comercial
Componentes (Comunicación corporativa) (Van Riel, 1997; 2003)	Comunicación de dirección	Comunicación organizativa	Comunicación de marketing
Como actividad (Saladrigas, 2005)	Comunicación interna	Comunicación externa y relaciones públicas	Comunicación integrada, global, corporativa e institucional
	Dimensiones (Rebeil & Arévalo, 2017; 2018)	Comunicación interna (gestión)	Comunicación institucional/corporativa (imagen)
			Comunicación mercadológica (ventas)

Elaborado por: (Contreras, 2020).

El cuadro representa las diversas maneras de comunicación de las organizaciones, sean para comunicarse internamente entre colaboradores del mismo o distintos departamentos y como la externa dedicada informar a clientes, proveedores y público en general, la comunicación no verbal puede ser representada por símbolos como el logo y la línea gráfica que identifica a una empresa como tal, llega a posicionarse en la mente de las personas y se lo conoce como reconocimiento de marca, estos elementos comunican de manera distinta y con canales amplios con recursos tecnológicos incluso para relacionarse (Contreras, 2020).

Para la empresa Recycob el departamento de Talento Humano es la clave fundamental para la misma, en estos momentos se ve afectado por la falta de comunicación con los integrantes de la empresa cabe recalcar que es un papel importante la comunicación para el mejoramiento en la gestión de los recursos humanos es el de cultivar relaciones positivas del empleado, motivar a establecer objetivos como el aumentar sus competencias y desarrollar nuevos niveles de compromiso.

Desafortunadamente, la mala comunicación es uno de los mayores desafíos que enfrentan las empresas en la actualidad. Extraño, dado que estamos en un momento histórico basado en la hiperconectividad y la comunicación. Pero el hecho de que tenga los medios para entablar una relación bidireccional no significa que realmente la esté aprovechando. Asimismo, hablar no significa una comunicación efectiva, y escuchar no es lo mismo que escuchar. Estas diferencias sutiles pueden afectar la comunicación en el lugar de trabajo.

El hecho de no tener un buen ambiente laborar y la falta de comunicación desgastan la relación entre líderes y empleados, pero también entre los propios compañeros de trabajo. Esto puede contribuir a una gran desmotivación, insatisfacción y la baja producción. Dejando notar la falta comunicación en el lugar de trabajo es afectada.

Es por eso que con este proyecto de investigación implementara un sistema de convivencia donde toda la empresa sea favorecida y no se vea afectada. La gestión de talento humano constituye un enfoque estratégico cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor, por tanto, continuamente fomentaremos actividades encaminadas a conformar un equipo de trabajo motivado, preparado e íntegramente comprometido con nuestros objetivos.

El mismo que será impartido a toda la empresa, este sistema de comunicación tiene como objetivo desarrollar las relaciones de trabajo en un ambiente acogedor que sea

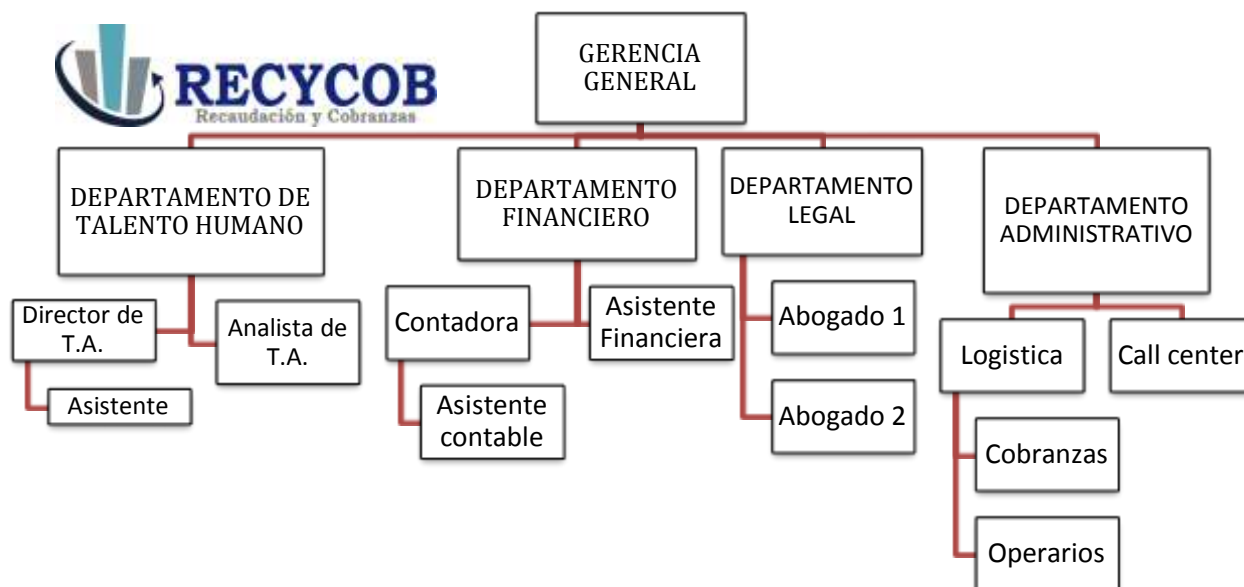
confiable. Donde todos actúen con sinceridad, sean escuchados de igual manera la información sea clara y directa.

Para ello, primeramente, resulta importante implementar diagnósticos y planificaciones participativas. Si no se sabe escuchar, se corre el riesgo de comunicar muy bien la información que no le interesa a nadie y además se trunca otra vía de intercambio para generar creatividad y espíritu de equipo.

Los profesionales de recursos humanos deben utilizar tanto las habilidades verbales como las no verbales para interactuar con el personal, como por ejemplo estrechar las manos, contacto visual, diferentes expresiones visuales o la postura del cuerpo.

Organigrama Recycob

Figura 4 Organigrama



Elaborado por: Propia Autoría

Diseño metodológico

El diseño metodológico del presente estudio permite desarrollar los planes a ejecutar como estrategias adecuadas a recabar información que nos dirigen a encontrar resultados efectivos en el diseño metodológico.

Modalidad de la investigación

La modalidad de investigación es mixta, es decir, es cualitativa y cuantitativa, la primera permite revisar las cualidades que posee el tema de investigación y la segunda porque es donde se recoge datos numéricos para su análisis.

Método de la investigación

Son todas las herramientas que el investigador utiliza para poder llevar a cabo la investigación para poder llevar a cabo un diagnóstico sobre el tema propuesto para posteriormente ser analizado y corregir los elementos del problema de estudio.

Población

La población del presente estudio lo componen los colaboradores de la empresa Recycob S.A. que ascienden a las 108 personas que laboran en la organización en la actualidad.

Muestra

Para obtener la muestra se coteja los datos en la siguiente formula

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q} = n$$

Nivel de confianza	Z alfa
99,7%	3
99%	2,58
98%	2,33
96%	2,05
95%	1,96
90%	1,645
80%	1,28
50%	0,674

$$n = \frac{108 * 0,674^2 * 0.50 * 0.50}{15^2 (108 - 1) + 0,674^2 * 0.50 * 0.50} = 4,87$$

Elaborado por: Propia Autoría

Encuesta

Tabla 3 Encuesta

<p>1 ¿Sabe usted que es la comunicación Interna?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>
<p>2 ¿Cómo califica el ambiente o clima laboral en el área de Talento Humano?</p> <p>Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/></p>
<p>3 ¿Cómo califica el flujo de comunicación dentro del área de Talento Humano?</p> <p>Malo <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Muy bueno <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/></p>
<p>4 ¿Existe un trato equivalente y justo para todo el personal, sin importar la jerarquía?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/></p>
<p>5 ¿Cómo integrante del área de Talento Humano considera que la comunicación es de vital importancia para el crecimiento de la empresa?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/></p>
<p>6 ¿La comunicación fortalece las relaciones interpersonales entre los trabajadores del área Talento Humano?</p> <p>Siempre <input type="checkbox"/> Casi Siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p>
<p>7 ¿Considera que una buena comunicación organizacional interna mejoraría la productividad de la empresa en sus diferentes áreas?</p>

Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	A veces	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pocas
Veces							
8 ¿Una buena comunicación permitiría mejorar las actitudes de los colaboradores?							
Siempre	<input type="checkbox"/>	Casi siempre	<input type="checkbox"/>	A veces	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>
9 ¿Cómo calificaría usted a los medios de comunicación interna con los que cuenta el área?							
Excelente	<input type="checkbox"/>	Buena	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Mala	<input type="checkbox"/>
10 ¿Cree que es importante trabajar más sobre la comunicación interna?							
Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	A veces	<input type="checkbox"/>		

Elaborado por: Propia Autoría

Tabulación

1 ¿Sabe usted que es la comunicación Interna?

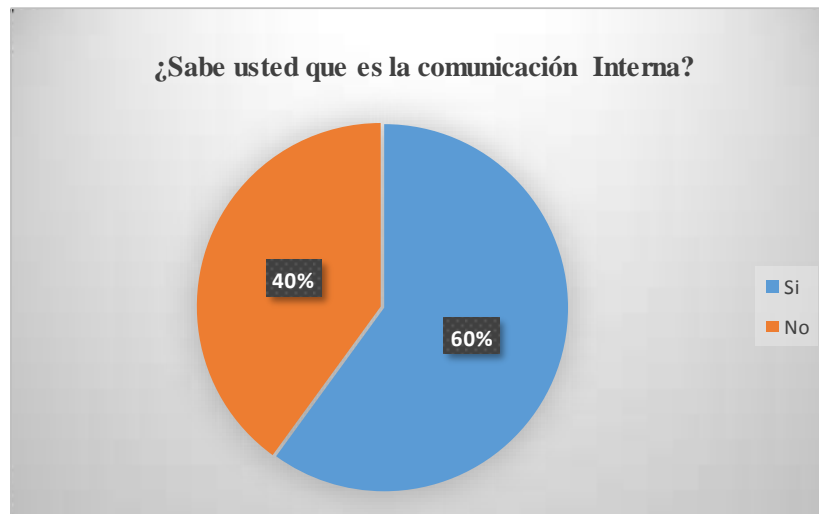
Tabla 1: Resultados obtenidos de la primera pregunta

RESPUESTAS	VALOR	PORCENTAJE
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Fuente; Encuesta realizada al personal de Talento Humano.

Elaborado por: Propia Autoría

Gráfica 1: pregunta 1



Fuente; Encuesta realizada al personal de Talento Humano.

Elaborado por: Propia Autoría

Interpretación: De la encuesta realizada, indican que el 60 % del personal tiene conocimientos de que es comunicación Interna, mientras que el 40% indica que no tienen noción de la misma.

2 ¿Cómo califica el ambiente o clima laboral en el área de Talento Humano?

Tabla 2: Resultados obtenidos de la segunda pregunta

RESPUESTAS	VALOR	PORCENTAJE
Bueno	0	0%
Regular	3	60%
Malo	2	40%
Total	5	100%

Fuente; Encuesta realizada al personal de Talento Humano.

Elaborado por: Propia Autoría

Gráfica 2: Pregunta 2



Fuente; Encuesta realizada al personal de Talento Humano.

Elaborado por: Propia Autoría

Interpretación: De la encuesta realizada, nos indican que el 60 % del personal dan a conocer que el ambiente laboral es regular en la empresa, mientras que el 40% su resolución es que el ambiente laboral es malo.

3 ¿Cómo califica el flujo de comunicación dentro del área de Talento Humano?

Tabla 3: Resultados obtenidos de la tercera pregunta

RESPUESTAS	VALOR	PORCENTAJE
Malo	3	60%
Bueno	2	40%
Muy bueno	0	0%
Excelente	0	0%
Total	5	100%

Fuente; Encuesta realizada al personal de Talento Humano.

Elaborado por: Propia Autoría

Gráfica 3: Pregunta 3



Fuente; Encuesta realizada al personal de Talento Humano.

Elaborado por: Propia Autoría

Interpretación: De la encuesta realizada, indican que el 80 % del personal de talento humano califican como malo la comunicación de la empresa, mientras que el 20% indica que es buena la comunicación.

4 ¿Existe un trato equivalente y justo para todo el personal, sin importar la jerarquía?

Tabla 4: Resultados obtenidos de la cuarta pregunta

RESPUESTAS	VALOR	PORCENTAJE
Si	3	60%
No	1	20%
A veces	1	20%
Total	5	100%

Fuente; Encuesta realizada al personal de Talento Humano.

Elaborado por: Propia Autoría

Gráfica 4: Pregunta 4



Fuente; Encuesta realizada al personal de Talento Humano.

Elaborado por: Propia Autoría

Interpretación: Los resultados de la pregunta cuatro, es que el 60 % del personal indican que, si hay un trato equivalente sin importar la jerarquía, mientras que el 20% indica que no hay equidad de trato, así como el otro 20% dan su resolución que a veces hay un trato justo.

5 ¿Cómo integrante del área de Talento Humano considera que la comunicación es de vital importancia para el crecimiento de la empresa?

Tabla 5: Resultados obtenidos de la quinta pregunta

RESPUESTAS	VALOR	PORCENTAJE
Si	4	80%
No	0	0%
A veces	1	20%
Total	5	100%

Fuente; Encuesta realizada al personal de Talento Humano.

Elaborado por: Propia Autoría

Gráfica 5: Pregunta 5



Fuente; Encuesta realizada al personal de Talento Humano.

Elaborado por: Propia Autoría

Interpretación: Según los datos adquiridos, indican que el 80 % del personal está de acuerdo que la comunicación es fundamental para el crecimiento de la empresa, mientras que el 20% indica que no es importante la comunicación para el desarrollo de la empresa.

6 ¿La comunicación fortalece las relaciones interpersonales entre los trabajadores del área Talento Humano?

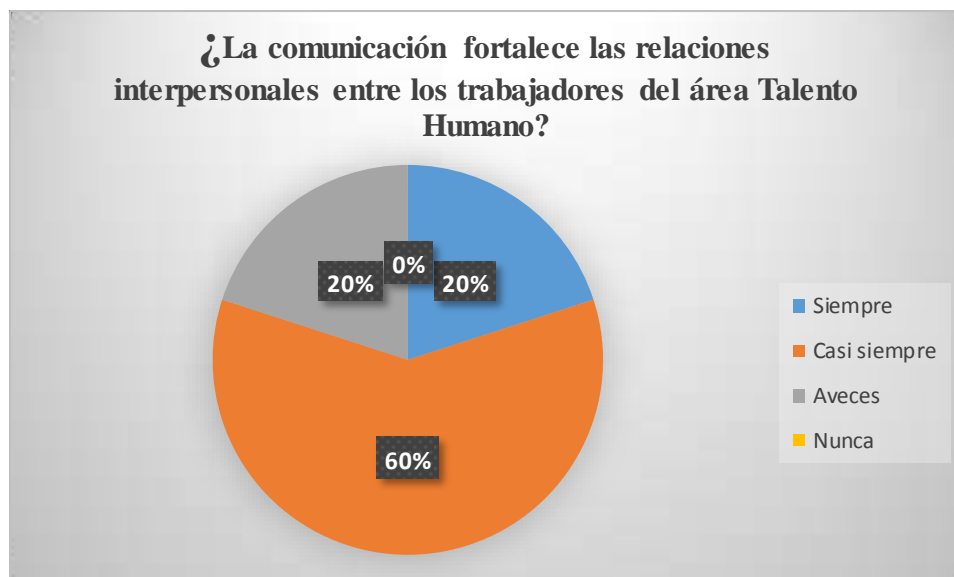
Tabla 6: Resultados obtenidos de la sexta pregunta

RESPUESTAS	VALOR	PORCENTAJE
Siempre	1	20%
Casi siempre	3	60%
A veces	1	20%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

Fuente; Encuesta realizada al personal de Talento Humano.

Elaborado por: Propia Autoría

Gráfica 6: Pregunta 6



Fuente; Encuesta realizada al personal de Talento Humano.

Elaborado por: Propia Autoría

Interpretación: De la encuesta realizada, indican que el 60 % está de acuerdo que casi siempre la comunicación fortalece las relaciones interpersonales, mientras que el 20% indica que siempre, así como también los otro 20-% indica que a veces ayuda.

7 ¿Considera que una buena comunicación organizacional interna mejoraría la productividad de la empresa en sus diferentes áreas?

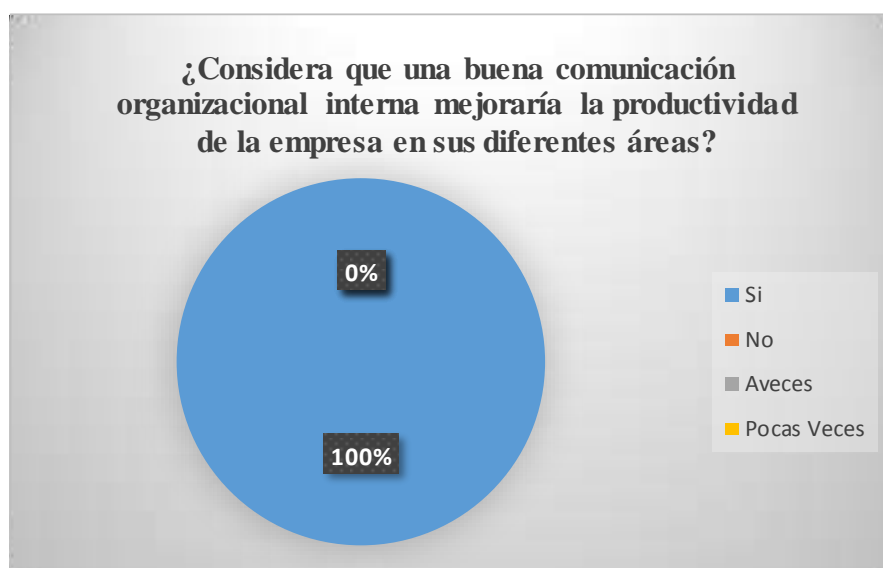
Tabla 7: Resultados obtenidos de la séptima pregunta

RESPUESTAS	VALOR	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Pocas Veces	0	0%
Total	5	100%

Fuente; Encuesta realizada al personal de Talento Humano.

Elaborado por: Propia Autoría

Gráfica 7: Pregunta 7



Fuente; Encuesta realizada al personal de Talento Humano.

Elaborado por: Propia Autoría

Interpretación: De la encuesta realizada, indican que el 100 % está de acuerdo que la una buena comunicación mejoraría la productividad de la empresa.

8 ¿Una buena comunicación permitiría mejorar las actitudes de los colaboradores?

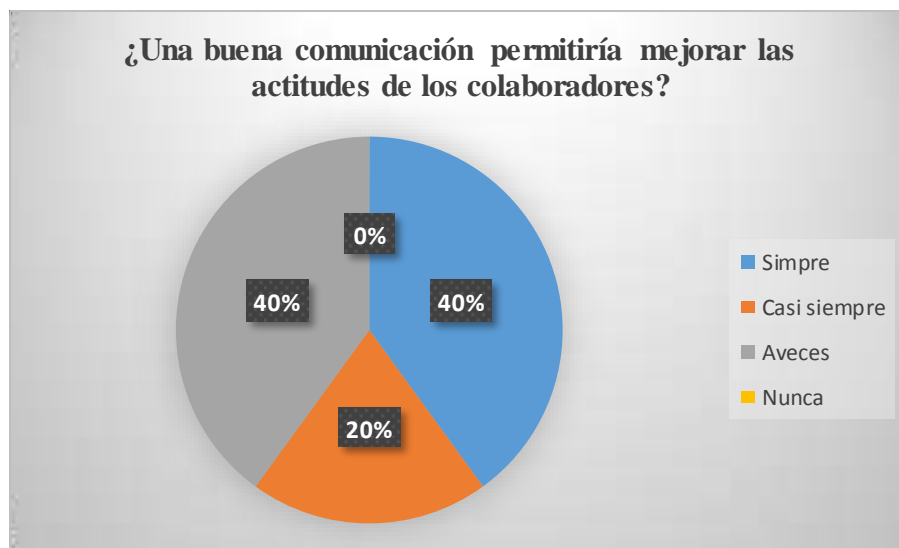
Tabla 8: Resultados obtenidos de la pregunta ocho

RESPUESTAS	VALOR	PORCENTAJE
Siempre	2	40%
Casi siempre	1	20%
Aveces	2	40%
Nunca	0	0%
Total	5	100%

Fuente; Encuesta realizada al personal de Talento Humano.

Elaborado por: Propia Autoría

Gráfica 8: Pregunta 8



Fuente; Encuesta realizada al personal de Talento Humano.

Elaborado por: Propia Autoría

Interpretación: De la encuesta realizada, indican que el 40 % del personal de talento humano dan su resolución que siempre mejora las actitudes de los colaboradores, mientras que el 20% indica que casi siempre ayuda, así como también el 40% indica que a veces favorece la misma.

9 ¿Cómo calificaría usted a los medios de comunicación interna con los que cuenta el área?

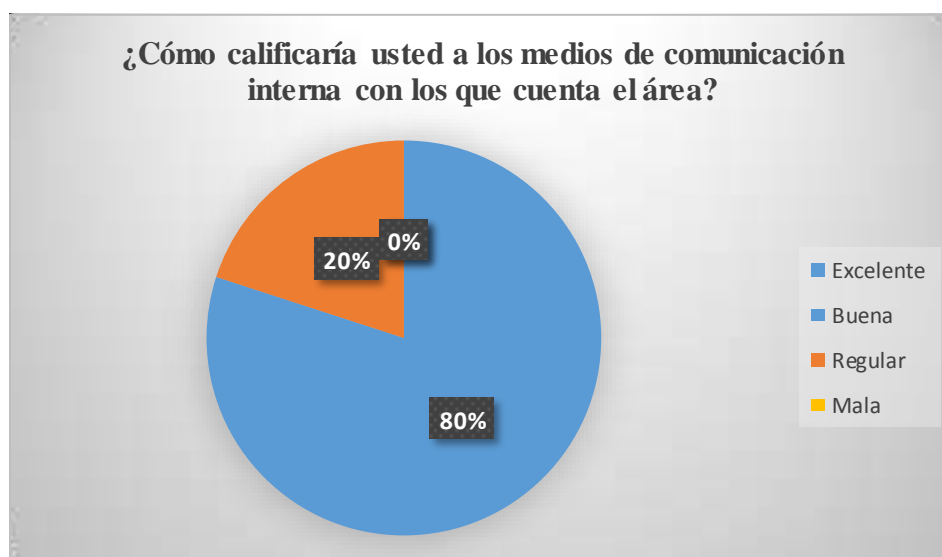
Tabla 9: Resultados obtenidos de la novena pregunta

RESPUESTAS	VALOR	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Buena	4	80%
Regular	1	20%
Mala	0	0%
Total	5	100%

Fuente; Encuesta realizada al personal de Talento Humano.

Elaborado por: Propia Autoría

Gráfica 9: Pregunta 9



Fuente; Encuesta realizada al personal de Talento Humano.

Elaborado por: Propia Autoría

Interpretación: De la encuesta realizada, indican que el 80 % del personal de talento humano su resolución indica que son buenos los canales de comunicación, mientras que el 20% indica que son regulares los canales de comunicación.

10 ¿Cree que es importante trabajar más sobre la comunicación interna?

Tabla 10: Resultados obtenidos de la novena pregunta

RESPUESTAS	VALOR	PORCENTAJE
Si	3	60%
No	1	20%
Aveces	1	20%
Total	5	100%

Fuente; Encuesta realizada al personal de Talento Humano.

Elaborado por: Propia Autoría

Gráfica 10: Pregunta 9



Fuente; Encuesta realizada al personal de Talento Humano.

Elaborado por: Propia Autoría

Interpretación: De la encuesta realizada, indican que el 80 % del personal indican que hay que trabajar más en la comunicación interna, mientras que el 20% indica que no se debería trabajar en la comunicación.

Análisis FODA

Matriz Cruzada FODA

MATRIZ FODA CRUZADA	Oportunidades	Amenazas
	<p>O1 Implementación de sistema interno como webmail, chat y llamadas</p> <p>O2 Capacitación de cultura organizacional y comunicación estratégica.</p>	<p>A1 Competencia con los recursos de comunicación consolidados</p> <p>A2 Algunos procesos no son amigables con el desarrollo tecnológico</p>
Fortalezas	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA FA
<p>F1 Experiencia de gestión de talento humano</p> <p>F2 Personal de talento humano capacitado</p>	<p>F2O2 Se encarga al personal de talento humano la comunicación organizacional en los distintos sistemas internos de comunicación.</p>	<p>F2A1 Contar con las personas adecuadas para ejecutar un plan de comunicación claro y oportuno</p>
Debilidades	ESTRATEGIA DO	ESTRATEGIA DA
<p>D1 Comunicación poco asertiva</p> <p>D2 Difusión de información mal ejecutada</p>	<p>DO Comunicación eficiente por medio de distintos canales</p>	<p>DA Informes periódicos de gestión de comunicación del área de talento humano</p>

Elaborado por: Propia Autoría

Tabla 4 Árbol de Problemas

CAUSAS	La transmisión de información no cumple con las necesidades de la empresa	Uso de un sistema de comunicación no adecuado para compartir Información de un lugar a otro	Demora en transmisión información
PROBLEMA CENTRAL	Comunicación deficiente en el área de Talento Humano		
EFFECTOS	Desmotivación y reducción de la producción.	Mala utilización de recursos necesarios para la efectiva comunicación	Desconfianza

Elaborado por: Propia Autoría

CAPÍTULO III PROPUESTA

La comunicación interna dentro del área de talento humano de Recycob permite desarrollar un vínculo laboral donde priman las relaciones entre pares y superiores de manera ordenada para lograr cumplir las funciones designadas, es posible mejorar la comunicación, la escucha y la circulación de información entre departamentos.

Los objetivos de la presente propuesta, se basa en cinco estrategias fundamentales para desatar los nudos en la comunicación interna de la empresa Recycob, para con ello mejorar las condiciones en las que se desarrollan las actividades cotidianas mejorando tiempos, aumentando la productividad y además puede resultar beneficioso en el volumen de ventas, pero sobre todo generar un clima laboral adecuado tanto internamente como para fidelizar a los clientes.

1. Estrategia Implementación de perfiles de puesto

Una primera estrategia es la creación de perfiles de puesto para lograr definir las actividades que lleva a cabo cada individuo y así la comunicación de labores sean acordes a su perfil de puesto y considerando la línea directa de mando.

Modelo provisto por Empleados

PERFIL O DESCRIPTOR DE PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO:	
UBICACION ORGANIZACIONAL DEL PUESTO	
<small>Especifique la ubicación del puesto, y qué área organizativa corresponde dentro de la Empresa.</small>	
DIRECCION:	
GERENCIA:	
SUBGERENCIA:	
COORDINACION:	
PROPOSITO DEL PUESTO	
<small>Indique una misión general del trabajo descrita en: ¿Qué se hace? (acciones), ¿Cómo se hace? (procedimientos) y ¿Para qué se hace? (resultados esperados).</small>	
¿Qué hace?	
¿Cómo se hace?	
¿Para qué se hace?	
PRINCIPALES RESPONSABILIDADES DEL PUESTO	
<small>Indique las principales funciones (¿Qué se hace? (acciones), ¿Cómo se hace? (procedimientos) y ¿Para qué se hace? (resultados esperados), asignándole el porcentaje (%) de tiempo que le toma esa función, dentro del total de funciones del puesto. Nota: Pueden haber más de 3 funciones.</small>	
A. FUNCION:	Porcentaje: %
¿Qué hace?	
¿Cómo se hace?	
¿Para qué se hace?	
B. FUNCION:	Porcentaje: %
¿Qué hace?	
¿Cómo se hace?	
¿Para qué se hace?	
C. FUNCION:	Porcentaje: %
¿Qué hace?	
¿Cómo se hace?	
¿Para qué se hace?	
RELACION DEL PUESTO CON OTRAS AREAS	
<small>Describe las relaciones con otras dependencias (con las áreas) áreas y especificar el tipo de relación con el Cliente del Proveedor.</small>	
AREA	PROPOSITO
Area:	
Cliente: Proveedor:	
Area:	
Cliente: Proveedor:	
Area:	
Cliente: Proveedor:	
HABILIDADES Y ACTITUDES	
<small>Enumere en orden de importancia las habilidades y actitudes que el candidato debe tener.</small>	
Habilidades	Actitudes
<input type="checkbox"/> Administración	<input type="checkbox"/> Comunicación oral
<input type="checkbox"/> Capacidad analítica	<input type="checkbox"/> Liderazgo
<input type="checkbox"/> Comunicación escrita	<input type="checkbox"/> Negociación
<input type="checkbox"/> Trabajo bajo presión	<input type="checkbox"/> Otros:
<input type="checkbox"/> Actitud al cambio	<input type="checkbox"/> Responsabilidad
<input type="checkbox"/> Iniciativa/Creatividad	<input type="checkbox"/> Trabajo en equipo
<input type="checkbox"/> Motivación	<input type="checkbox"/> Otros:

Figura 5 Modelo de perfil de puesto

Elaborado por: (Garcia, 2021).

La elaboración de perfiles de puesto permite dar a conocer las funciones que cumple una persona en determinado puesto o lugar de trabajo, describe cada actividad y además identifica las destrezas y habilidades sobre el desempeño laboral en cada trabajador en todo nivel de la empresa.

2. Estrategia de implementación de actividades con Team Building

Dentro de la propuesta se enfatiza la formulación de diagnóstico, el análisis y el desarrollo de estrategias que permitan considerar de manera participativa a los involucrados a través de una estrategia de team building, parte importante de ello es la escucha, si esta no es clara se puede cometer errores al transmitir información y por tanto la ejecución de la actividad puede ser equívoca e innecesaria, además permite mejorar el clima laboral.

Figura 6 Team Building



Elaborado por: (THE POWER BUSINESS SCHOOL, 2021)

Los objetivos que persigue el Team Building se dirigen en mejorar las relaciones interpersonales y una mejora en la comunicación de pares y colaboradores en general de una misma empresa, hace posible generar el sentido de pertenencia en la organización y permite observar liderazgos y el trabajo en equipo para la resolución de conflictos.

3. Estrategia de implementación de intranet

Al respecto de la comunicación interna, hacemos hincapié a todo el personal de Recycob, quienes son los destinatarios de la información, los comunicadores, el canal, el personal cercano como proveedores, clientes y quienes de alguna manera tienen relación con la empresa y que se comunican desde correo electrónico, llamadas celular o fijo, oficios, solicitudes entre otros. Puntualmente la tercera estrategia se basa en la implementación de un intranet capaz de albergar herramientas de comunicación interna con restricción a sitios de navegación ajenos al relacionado con las actividades laborales.

Figura 7 Intranet



Elaborado por: (Software Evolutivo, 2023).

Para implementar un sistema interno de internet denominado como intranet, permite dar asistencia a los colaboradores para acortar tiempos en la comunicación interna, como para enviar documentos de manera electrónica, videoconferencias, grupos y salas de trabajo en videoconferencias, chats con archivos adjuntos, videollamadas, salas de clase virtual, entre tantos otros beneficios que ofrece la intranet permite bloquear accesos a sitios de entretenimiento y se hacen conferencias a distancia en cualquier punto del mundo.

Tabla 5 12 características del intranet

1. Funciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Conformar la página inicial en la que se buscan perfiles de empleados y cotejan datos de las redes sociales • Elementos como likes, que comentan, menciones, que siguen, entre otros. • Se integra con otros sitios sociales. • De fácil administración y comparte archivos multimedia • Se adapta a un diseño responsivo para smartphones, tablets etc • Concatena contenido por foros de interés.
2. Búsqueda inteligente	<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza búsquedas en categorías similares en etiquetas • Sa un directorio por medio de keywords afines en habilidades comunes. • Búsqueda de información documentada en diversos formatos dentro de la intranet. • Relaciona resultados desde los datos mas importantes y los clasifica.
3. Interfaz limpia y clara	<ul style="list-style-type: none"> • Pagina inicial con información personalizada • Menú con acceso fácil desde barra lateral • Alerta de notificaciones en agenda • Búsqueda desde barra • Visualización de usuarios online • Herramienta fácil de manejar, intuitivo.
4. Plataforma de control y creación de contenido	<ul style="list-style-type: none"> • Lo gestiona el usuario para mantener el enfoque en la tarea. • Comprime información a lo concreto. • Es interactivo ya que permite comentar sobre temas particulares de interés.
5. Personalización y adaptación	<ul style="list-style-type: none"> • Incluye widgets para manejo de contenido • Cuenta con widget que realiza la función de indicar el contenido de interés del usuario • Restringe el contenido a personas que no están familiarizados con determinados temas.
6. Feedback por parte de los empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Incluye comentarios dentro de e mails • Se generan foros para interactuar sobre temas particulares de interés de los usuarios. • Permite realizar encuestas que puntúan el nivel de satisfacción de los empleados respecto al dominio del intranet.
7. Control y administración de tareas	<ul style="list-style-type: none"> • Crea enlaces a herramientas de trabajo • Acceso a instructivos de procesos comerciales estandarizados. • Incluye líneas de tiempo y cronograma. • Conecta con personal que trabajan dentro del mismo proyecto.

8. Innovación e intercambio de ideas y documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Genera espacios de debate entre compañeros para resolver conflictos internos. • Se puede desarrollar brainstorming entre involucrados. • Funciona como herramienta que permite compartir archivos
9. Centro de ayuda	<ul style="list-style-type: none"> • Preguntas habituales, video tutoriales y reseñas para orientar a los usuarios. • Segmento de comentarios para opiniones y sugerencias • Página categorizada por niveles e importancia.
10. Aplicación móvil, acceso sea donde sea	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso al intranet desde cualquier dispositivo. • Interfaz intuitiva y de fácil dominio • Notificaciones de gerencias para remitir en el tiempo requerido información a los usuarios las 24/7 • Se adapta a otros aplicativos y softwares
11. Reforzar la cultura	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de estándares que alineen a los valores organizacionales. • Conecta y une a los empleados generando el reconocimiento de desempeño y fomenta también las buenas relaciones laborales.
12. Espacio de trabajo para departamentos o proyectos	<ul style="list-style-type: none"> • Incentiva a la colaboración. • Ser transformable por un grupo particular • Acceso a información por hipervínculos y enlaces.

Elaborado por: (HAPPEO, 2021).

Tabla 6 Presupuesto

PRESUPUESTO			
DETALLE	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Proveedor de Internet	1	1200,00	1200,00
Instalación	1	100,00	100,00
Routers	1	100,00	100,00
Repetidoras de señal	8	30,00	240,00
Instalación de programas	8	80,00	1600,00

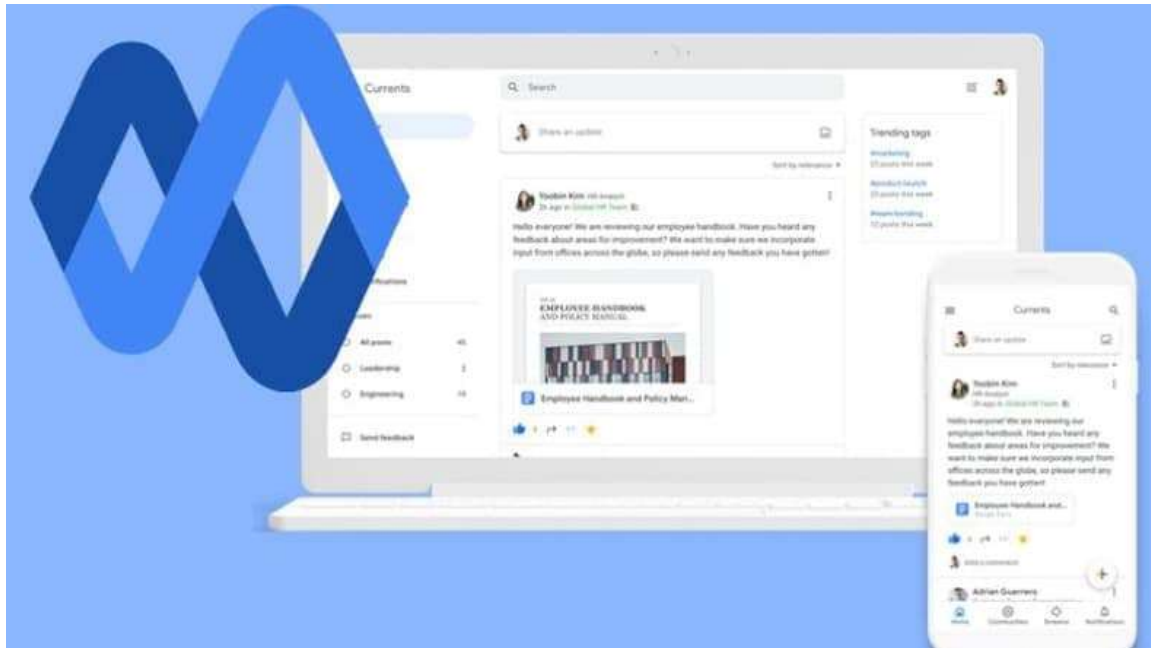
Sitio Web empresarial	1	1500,00	1500,00
Respaldos plataforma robusta	1	350,00	350,00
Mantenimiento	12	30,00	360,00
Servicio Técnico	6	20,00	120,00
TOTAL			5570,00

Elaborado por: Propia Autoría

4. Estrategia de ejecución del sistema Google Currents

La interfaz de Google Currents incluye una página de inicio que puede ordenarse de forma cronológica o por relevancia. Además, permite compartir enlaces, imágenes, texto, encuestas y contenido de las cuentas de Google Drive.

Figura 8 Google Currents



Elaborado por: (NOVA Tecnología, 2021).

5. Estrategia de creación de webmails

La creación de un sitio web que contenga correos corporativos es una herramienta muy necesaria para lograr alcanzar una comunicación telemática y formal de solicitud documental al personal, así como la entrega de información inherente al puesto entre pares e inmediatos superiores.

Figura 9 Portal web Recycob



Elaborado por: (Recycob, 2023).

Al contar con un sitio web, es posible generar los correos corporativos que pueden servir para crear comunicación interna para enviar archivos, videos u otro tipo archivos en diversos tipos de formatos, además puede ser de respaldo como un repositorio con búsqueda por fecha o nombre de archivo entre muchos otros beneficios más que el webmail ofrece.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- 1) Se concluye que la información recabada por autores expertos en la materia de estudio, han servido de referencia para una fundamentación clara y precisa acorde al tema planteado.
- 2) Por otro lado, se considera el análisis de la empresa Recycob como una oportunidad de ejecutar las propuestas realizadas en el presente

estudio.

- 3) Finalmente se concluye que el trabajo de investigación propone una implementación de intranet para mejorar la comunicación interna de Talento Humano en la empresa Recycob.

Recomendaciones

- 1) Es recomendable analizar los antecedentes investigativos previos de estudios similares como referencias que permitan dar un paso a la implementación de la propuesta descrita.
- 2) Así mismo se recomienda que se considere las estrategias más importantes descritas para el análisis pertinente por parte el área de talento humano de Recycob.
- 3) Finalmente se recomienda que la empresa analice la propuesta para su implementación ya que genera mejora en la productividad de los colaboradores y especialmente en la comunicación interna a cargo de Talento Humano.

Bibliografía

- ACLEC. (21 de febrero de 2021). DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR Y EMPLEADOR 2021. *AUDITORES Y CONSULTORES LATAM*. Obtenido de <https://acl.com.ec/derechos-y-obligaciones-del-trabajador-y-empleador-2021-2/>
- Alcaldía Mayor de Bogotá. (2022). Plan estratégico de comunicación organizacional 2022. *Alcaldía Mayor de Bogotá*. Obtenido de

- https://www.idep.edu.co/sites/default/files/2023-05/Plan%20estrategico%20comunicaciones_V1_22%20Abril%202022.pdf
- Bermúdez, D. (agosto de 2021). PLAN DE MEJORAMIENTO PARA PERFECCIONAR LA COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE ASESORES COMERCIALES DE LA CONSTRUCTORA URBANA MB S.A.S., EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ. *UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA*. Obtenido de <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/10778/OG%20PM%20Nathalia%20Monroy%20Mesa%20-%20Daniela%20Bermudez%20Ortiz.pdf?sequence=1>
- CECC SICA. (2020). La Comunicación. *CECC SICA*. Obtenido de <https://ceccsica.info/sites/default/files/inline-files/1.3.6%20Herramienta%20La%20Comunicaci%C3%B3n.pdf>
- Deusto Formación. (23 de octubre de 2020). Cómo medir los resultados de un plan de comunicación. *Deusto Formación*. Obtenido de <https://www.deustoformacion.com/blog/marketing-digital/medir-resultados-plan-comunicacion>
- García, M. (2021). Formato de descripción de puestos. *ISSUU*. Obtenido de https://issuu.com/misdocumentosmllge/docs/formato_descripcion_de_puestos__1_.2
- Geovictoria. (4 de enero de 2023). Talento humano: ¿Qué es y cómo mejorarlo en mis equipos? *Geovictoria*. Obtenido de <https://www.geovictoria.com/es-co/blog/recursos-humanos/el-talento-humano-como-pilar-de-organizaciones-exitosas/>
- GLOBAL STD. (7 de marzo de 2023). DEFINICIÓN DE PROCESOS DENTRO DE UNA ORGANIZACIÓN. *GLOBAL STD*. Obtenido de <https://www.globalstd.com/blog/definicion-de-procesos/>
- Guevara, P. (julio de 2016). “Factores determinantes en el Desempeño. “*Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*”. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf>

- Idrovo, J. (2020). Propuesta de mejora al proceso de comunicación interna en la Federación Ecuatoriana de Atletismo. *Universidad Politécnica Salesiana*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19489/1/UPS-CT008883.pdf>
- Infova-ÉTHICA. (14 de junio de 2022). Comunicación descendente. Características y ventajas para tu empresa. *Infova-ÉTHICA*. Obtenido de <https://www.infova.es/comunicacion-descendente-caracteristicas-y-ventajas/#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20descendente%20es%20aquella,los%20jefes%20a%20su%20equipo>.
- KYOCERA. (2023). Pros y contras de la comunicación ascendente. *KYOCERA Document Solutions*. Obtenido de <https://www.kyoceradocumentsolutions.es/es/smarter-workspaces/insights-hub/articles/pros-y-contras-de-la-comunicacion-ascendente.html#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20ascendente%20ocurre%20cuando,trabajo%20en%20un%20entorno%20empresarial>.
- Lucena, P. (2023). Objetivos de la comunicación estratégica. *UNIVERSIDAD CESUMA*. Obtenido de <https://www.cesuma.mx/blog/que-es-la-comunicacion-estrategica.html>
- NOVA Tecnología. (2021). Google Currents: Qué es y para qué Sirve. Obtenido de <https://www.nuva.co/google-currents-que-es-y-para-que-sirve/>
- Recycob. (2023). RECAUDACIÓN Y COBRANZAS. Obtenido de <https://recycob.fin.ec/>
- Sáenz, M. (16 de marzo de 2016). Los conflictos que genera la ausencia de comunicación interna. *Observatorio de recursos Humanos*. Obtenido de <https://www.observatoriorh.com/articulos-orh/comunicacion-interna-opportunidades-trabajar-en-las-organizaciones.html>
- Software Evolutivo. (2023). Implementación de Intranet empresarial. *Software Evolutivo*. Obtenido de https://softwareevolutivo.com.ec/em_portfolios/implementacion-de-intranet-empresarial/

- THE POWER BUSINESS SCHOOL. (2021). Las 16 actividades de team building que encantarán a tu equipo. *THE POWER BUSINESS SCHOOL*. Obtenido de <https://www.thepowermba.com/es/blog/actividades-de-team-building>
- Tur, V., & Monserrat, J. (diciembre de 2014). EL PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN. ESTRUCTURA Y FUNCIONES. *Razón y Palabra*(88). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199532731046>
- UNIR. (18 de marzo de 2021). ¿Qué es la gestión del talento humano y cuál es su ámbito de aplicación? *UNIR*. Obtenido de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/gestion-talento-humano/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20hace%20referencia%20al%20conjunto%20de,son%20parte%20de%20la%20empresa.>
- Universidad Esan. (18 de enero de 2018). Comunicación interna y externa: ¿en qué se diferencian? *Conexión Esan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/comunicacion-interna-y-externa-en-que-se-diferencian#:~:text=Comunicaci%C3%B3n%20lineal%3A%20se%20da%20entre,dentro%20de%20una%20misma%20%C3%A1rea.>
- Universitas Miguel Hernández. (2010). Procedimiento para el diseño y seguimiento. *Universitas Miguel Hernández*. Obtenido de <https://calidad.umh.es/files/2010/11/PLANES-DE-MEJORA.pdf>

ANEXOS*Anexos 1 Oficio*

Quito, DM, 30 de junio de 2023

Señores

INSTITUTO UNIVERSITARIO PICHINCHA

Distinguidos Señores:

En su despacho.

Yo CARGUACUNDO PALOMINO GLADYS JHANETH, estudiante de la carrera de Tecnología superior en ADMINISTRACIÓN del ISTHCPP con cédula de ciudadanía No. 0605362496-6 de la promoción 2(4) TSADQ3, pongo en su conocimiento que preste mis servicios en la empresa ~~Recycob~~ desde 02 de junio del 2022 hasta el 15 de junio del 2023. No se presentará ninguna dificultad y confirmo que el tema de titulación se mantiene ya que el tiempo que pertenecí a la empresa pude observar de cerca la problemática planteada, la misma que tengo el conocimiento necesario para poder desarrollar.

Por la acogida favorable que dé a la presente, anticipo mi agradecimiento.



Atentamente,

CARGUACUNDO PALOMINO GLADYS JHANETH

c.c. 060536246-6

cel. 0995904919

correo: jhanedcarguacundo1995@gmail.com



Carguacundo Palomino Gladys Jhaneth 2 4 TSADQ3 (2)

7%
Similitudes



< 1% Texto entre comillas
< 1% similitudes entre comillas
3% Idioma no reconocido

Nombre del documento: Carguacundo Palomino Gladys Jhaneth 2 4 TSADQ3 (2).pdf
ID del documento: e2848bcfd98c96f3ecf3be70026323283ca2cc7e
Tamaño del documento original: 1020,97 kB

Depositante: Evelyn Cadena
Fecha de depósito: 13/9/2023
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 13/9/2023

Número de palabras: 7756
Número de caracteres: 58.453

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.tecnologicopichincha.edu.ec https://repositorio.tecnologicopichincha.edu.ec/bitstream/123456789/312/1/QUISHPE_GUA+aeUNA...	3%		Palabras idénticas: 3% (232 palabras)
2	recycob.fin.ec NOSOTROS RECYCOB S.A. https://recycob.fin.ec/acerca-de-nosotros/	1%		Palabras idénticas: 1% (108 palabras)
3	acl.com.ec DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR Y EMPLEADOR 2021 - A... https://acl.com.ec/derechos-y-obligaciones-del-trabajador-y-empleador-2021-2/	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (68 palabras)
4	localhost COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA E INCIDENCIA EN EL DESA... http://localhost:8080/xmlui/bitstream/redug/21213/3/Comunicación Organizacional Interna e incide... 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (60 palabras)
5	repositorio.tecnologicopichincha.edu.ec https://repositorio.tecnologicopichincha.edu.ec/bitstream/123456789/442/1/ANGAMARCA_MERINO... 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (50 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	NAVARRETE SARZOSA JUAN CARLOS-4tsaq1.pdf NAVARRETE SARZOSA J... #6c4b51 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (15 palabras)
2	repository.unipiloto.edu.co Plan de mejoramiento para perfeccionar la comunic... http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/10778	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (15 palabras)
3	repositorio.uta.edu.ec https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469_MKT.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (17 palabras)
4	repositorio.tecnologicopichincha.edu.ec https://repositorio.tecnologicopichincha.edu.ec/bitstream/123456789/102/1/LUIS_LAVAYEN.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)
5	dspace.ups.edu.ec Propuesta de mejora al proceso de comunicación interna en l... http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19489/1/UPS-CT008883.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (13 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)

Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <https://acl.com.ec/derechos-y-obligaciones-del-trabajador>
- <https://www.idep.edu.co/sites/default/files/2023>
- <https://ceccsica.info/sites/default/files/inline>
- <https://www.deustoformacion.com/blog/marketing-digital/medir-resultados-plan>
- https://issuu.com/misdocumentosmllge/docs/formato_descripcion_de_puestos__1