



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

TEMA:

“La Comunicación Interna en la optimización de la Gestión Administrativa. Aplicado al Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta, año 2017-2018”

AUTORA:

Majao Zambrano Jennifer Dayanna

**Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado
Ejecutivo**


Carrera de Secretariado Bilingüe

Manta, Marzo de 2018

TEMA

“La Comunicación Interna en la optimización de la Gestión Administrativa. Aplicado al Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta, año 2017-2018”

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICACIÓN CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-01-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO.	REVISIÓN: 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de **80** horas, bajo la modalidad presencial, cuyo tema del proyecto es “**La Comunicación Interna en la optimización de la gestión administrativa secretarial del Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, Período 2017-2018**”, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la señora **Majao Zambrano Jennifer Dayanna** estudiante de la carrera Secretariado Bilingüe, período académico 2017-2018, quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, Febrero de 2017.

Lo certifico,

Lcdo. Erick Pacheco
Docente Tutor

APROBACIÓN DEL TRABAJO

TRIBUNAL

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo

Miembros del tribunal examinan y aprueban el proyecto de investigación con el tema:

“La Comunicación Interna en la optimización de la Gestión Administrativa. Aplicado al Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la ciudad de Manta, año 2017-2018”

Para su constancia firman:

Tribunal examinador

Tribunal examinador

Tribunal examinador

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

La suscrita **Majao Zambrano Jennifer Dayanna**, portadora de número de la C.I. **131492065-1**, hace constar que es autora del Proyecto de Investigación científica titulado: **“La Comunicación Interna en la optimización de la gestión administrativa secretarial del Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, Período 2017-2018”**; trabajo académico que constituye una labor investigativa personal realizada con la dirección del asesor Lcdo. Erick Pacheco.

En tal sentido, manifiesto la originalidad del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada; además expreso que se han respetado los aportes intelectuales de otros autores y se ha hecho referencia de ellos en el texto.

Manta, febrero de 2018

Majao Zambrano Jennifer Dayanna
AUTORA

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi madre, por ser artífice en la culminación de mis estudios superiores, quien con sus consejos y ayuda me dieron impulso para seguir adelante y poder cumplir con este sueño anhelado, por siempre haber sido mi sustento en mis momentos de debilidad.

Por el gran amor que me demuestra día a día, y el apoyo ilimitado e incondicional que siempre me ha brindado, por tener siempre la fortaleza de salir adelante sin importar los obstáculos de la vida, por haberme formado como una mujer de bien, y por ser quien me dio la vida y me enseñó a vivirla, no hay palabras en este mundo para agradecerte, mamá.

A ti, Jonathan Mendoza Cedeño por ser mi mayor impulso para culminar con mis estudios, por todo el sacrificio para un mejor bienestar, guiaste mis pasos con muchos amor para que no perdiera esa esperanza de conseguir mis metas propuestas, además el poder disfrutar del privilegio de ser agradecida, ser grato con esa persona que se preocupó por mí en cada momento y que siempre quiso lo mejor para mi porvenir. Para tu amada esposa.

Majao Zambrano Jennifer Dayanna

AUTORA

RECONOCIMIENTO

Agradezco a Dios Todo Poderoso, por concederme salud y fortaleza, por iluminarme el camino y darme voluntad en los momentos más difíciles y permitirme cumplir con éxito mi sueño más anhelado.

Agradezco a mi familia y a la familia de mi esposo por haber sido incondicionales conmigo en esta etapa, en una meta soñada y anhelada, debo de ser agradecida por haberme ayudado tanto y además haberme aconsejado en mis momentos de debilidad.

Agradezco a cada uno de los docentes de la facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo, por transmitirme sus conocimientos, y por los consejos brindados, sé que en un futuro no muy lejano me servirán.

Majao Zambrano Jennifer Dayanna

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	
TEMA	I
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	II
APROBACIÓN DEL TRABAJO	III
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	IV
DEDICATORIA	V
RECONOCIMIENTO.....	VI
ÍNDICE GENERAL	VII
RESUMEN	X
INTRODUCCION.....	1
MARCO TEÓRICO.....	7
CAPÍTULO I.....	7
1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	7
1.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	9
1.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	10
1.3.1. LA COMUNICACIÓN INTERNA.....	11
1.3.2. LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	11
CAPITULO II.....	12
¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN?.....	12
2.1. Definición de la comunicación	12
2.2. Sectores de la comunicación	13
2.2.1. Comunicación Externa.....	13
2.2.2. Comunicación interna.....	13
2.3. Tipos de comunicación interna.....	15
2.3.1. Comunicación ascendente.....	15
2.3.2. Comunicación descendente.....	16
2.3.3. Comunicación horizontal.....	17
2.4. Canales de la comunicación interna.....	17
2.4.1. Boletines.....	18
2.4.2. Revistas.....	18

2.4.3. Correo Electrónico.....	18
2.4.4. Teléfono.....	19
2.4.5. Videoconferencia.....	20
2.4.6. Redes Sociales.....	20
2.4.7. WhatsApp.....	20
2.5. Herramientas de comunicación interna.....	21
2.5.1. Notas Informativas.....	21
2.5.2. Carteleras.....	21
2.5.3. Cartas al Personal.....	22
2.5.4. Buzón de sugerencia.....	22
2.5.5. Carpeta de bienvenida.....	23
2.5.6. Reportes semanales de trabajo.....	23
2.6. Clima Laboral en las Organizaciones.....	24
CAPITULO III.....	25
GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	25
3.1. Concepto.....	25
3.1.1 Elementos importantes de la gestión administrativa.....	26
3.1.1.1 Planeación.....	26
3.1.1.2. Organización.....	26
3.1.1.3. Dirección.....	26
3.1.1.4. Control.....	26
3.2. Importancia de la Gestión Administrativa.....	27
3.3. Origen y evolución de la Gestión Administrativa.....	27
3.3.1. Administración en la Antigüedad, Roma, Grecia, China y Egipto.....	28
3.3.2. Administración en la Edad Antigua.....	28
3.3.3. Administración en la Edad Media.....	28
3.3.4. Administración en la Edad Moderna.....	28
3.4. ¿Qué es proceso documental?.....	29
3.5. ¿Qué es gestión de documentos?	30
3.5.1 Entrada de documentos.....	31
3.5.2. Digitalización de documentos.....	31

3.5.3. Formación de expedientes	31
3.5.4. Captura de documentos.....	32
3.5.5. Conservación de documentos.....	32
3.5.6. Salida de documentos	33
DIAGNOSTICO O ESTUDIO DE CAMPO	34
ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA.....	46
DISEÑO DE LA PROPUESTA	48
TEMA.....	48
INTRODUCCIÓN.....	48
OBJETIVOS.....	49
Objetivo General.....	49
Objetivos específicos.....	49
METODOLOGÍA DE TRABAJO.....	50
Recursos humanos.....	51
Recursos tecnológicos.....	51
Recursos educativos.....	51
Recursos de infraestructura y mobiliario.....	51
DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	52
PRESUPUESTO DE LA ESTRATEGIA DE CAPACITACIÓN.....	54
CRONOGRAMA DE LA ESTRATEGIA DE CAPACITACIÓN.....	54
CONCLUSIONES.....	55
RECOMENDACIONES.....	56
BIBLIOGRAFÍAS.....	57
ANEXOS.....	59

RESUMEN

Hoy en día la comunicación dentro de la sociedad juega un papel muy importante, por lo que en todo momento al informar algo se necesita que esa información fluya rápida y correctamente a quien o quienes están destinados.

Dentro de las empresas la comunicación interna, no ha tomado la fuerza que necesita, si se le diera mayor importancia se podrían mejorar los aspectos de satisfacción, clima de trabajo, motivación, y con esto se mejoraría la cultura organizacional. El estar bien informados constituye una fuente de energía importante para la empresa, porque se otorga ese sentimiento de pertinencia, para poder tomar decisiones respecto a los aspectos importantes del entorno de esta.

ABSTRACT

Today communication within society plays a very important role, so at all times when reporting something it is necessary that this information flows quickly and correctly to who or who are destined.

Within companies, internal communication has not taken the strength it needs, if it were given greater importance could improve aspects of satisfaction, work climate, motivation, and this would improve the organizational culture. Being well informed is an important source of energy for the company, because it gives that feeling of relevance, to make decisions about the important aspects of the environment of this.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día la comunicación dentro de la sociedad juega un papel muy importante, por lo que en todo momento al informar algo se necesita que esa información fluya rápida y correctamente a quien o quienes están destinados. Además en este tema abarca mucho la tecnología, como internet, los canales y las herramientas de comunicación desempeñando un papel importante para que cada día exista una mejor comunicación.

La comunicación interna se ha vuelto necesaria para el hombre y mucho más para las organizaciones, es por eso que la autora menciona que las empresas pueden lograr un alto desempeño organizacional gracias a un buen sistema de comunicación, en donde se pueden dar a conocer las funciones vitales para la organización como: difusión de metas, organizaciones de los recursos humanos, dirección, motivación, políticas y control del desempeño.

Dentro de las empresas la comunicación interna, no ha tomado la fuerza que necesita, si se le diera mayor importancia se podrían mejorar los aspectos de satisfacción, clima de trabajo, motivación, y con esto se mejoraría la cultura organizacional. El estar bien informados constituye una fuente de energía importante para la empresa, porque se otorga ese sentimiento de pertinencia, para poder tomar decisiones respecto a los aspectos importantes del entorno de esta.

Uno de los problemas más evidentes en la C.I es la falta de prioridad que se está dando dentro de las empresas, con un enfoque inadecuado debido a que no se considera la factibilidad que tiene para el mejoramiento de las labores que realizan sus empleados; tomando en consideración que al no hacer un uso adecuado se verá reflejado en el crecimiento corporativo y en consecuencia podría declinar su funcionamiento.

En el Ecuador la comunicación es en esencia una herramienta estratégica para los procesos de evolución de las relaciones de la organización en el ambiente en que este se desarrolla, Los problemas presentes en la comunicación interna, se puede evidenciar en la disminución de la productividad afectando el desarrollo en los procesos de la empresa. Por ellos es muy necesaria la interacción con sus públicos tanto internos como externos.

En la ciudad de Manta, en la mayoría de organizaciones aun no le otorgan la importancia que merece la comunicación interna como instrumento de planificación estratégica destinada a la implementación de políticas comunicacionales de mediano y largo plazo tendientes a trabajar con los empleados y los públicos externos; mucho menos recurren a los profesionales para planificar y atenuar los efectos derivados de situaciones imprevistas y etapas de cambio.

De esta manera, esta investigación está basado su estudio en el Departamento de Secretaria General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, debido a que no existe una comunicación interna debidamente aplicada en el desarrollo de sus actividades, es entonces, que se ha expuesto la evolución en la estrategia comunicativa en el sentido de que la tendencia en estos últimos años, está confirmando la importancia que se preveía que iba a tener una comunicación interna que del modo favorable ayude a la optimización de la gestión administrativa.

Al dar a conocer la importancia que tiene la comunicación interna y como esta influye al momento de ejercer nuestro cambio laboral, se podrá comprender lo beneficioso que puede ser para destacarse profesionalmente. Recibir capacitaciones también ayudará a que los empleados de la organización puedan desenvolverse de una mejor forma al momento de realizar sus actividades diarias; por lo que, pondrán en cumplimiento cada uno de los

conocimientos que han adquirido y se podrá reflejar con las labores que desarrollan día a día.

Por medio de este trabajo de investigación se destaca el interés por innovar conocimientos sobre la comunicación interna en la optimización de la gestión administrativa secretaria, contribuyendo en el mejoramiento del dialogo que pueda existir entre colaborador jefe-jefe colaborador.

Es así que a través de esta investigación se demuestra la necesidad de que en el Departamento de Secretaria General se planteen estrategias que generen nuevas formas de comunicación interna, ayudando a que el personal administrativo que labora en el este informado de los acontecimientos que se susciten diariamente.

La estructuración del trabajo investigativo, se realiza con fundamentos cualitativos bibliográficos extraídos de libros con información referente a las variables emergentes; se obtuvo también información considerable de internet, investigación que permite fundamentar teóricamente las variables del estudio de carácter descriptivo y explicativo.

En esta perspectiva, la autora plantea la siguiente formulación del problema:

¿De qué manera influye la comunicación interna, en la gestión administrativa secretarial en el Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí?

Para poder responder a ésta interrogante a través de la presente investigación, fue necesario enunciar las siguientes tareas científicas, que permitieron orientar el presente trabajo investigativo:

1. ¿Qué conocimientos tiene el personal que labora en el Departamento de Secretaria General sobre la comunicación interna?
2. ¿Qué tipos de comunicación interna maneja el Departamento de Secretaria General?
3. ¿Cómo fluye la gestión administrativa del Departamento de Secretaria General para la optimización de tiempos y recursos?
4. ¿Cuál sería la propuesta para mejorar comunicación interna en la optimización de la gestión administrativa en el Departamento de Secretaria General?

De las mencionadas tareas científicas surge como objetivo general: Analizar bibliográficamente la comunicación interna en la optimización de la Gestión Administrativa secretarial, en el Departamento de Secretaria General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, año 2017-2018.

Así mismo, para poder cumplir el objetivo general se formularon los objetivos específicos de la manera siguiente:

- Diagnosticar los conocimientos que tiene el personal que labora en el Departamento de Secretaria General sobre la comunicación interna.
- Identificar los tipos de comunicación interna que manejan en el Departamento de Secretaria General.

- Diagnosticar cómo fluye la gestión administrativa del Departamento de Secretaria General para la optimización de tiempos y recursos.
- Diseñar una propuesta de capacitación sobre la comunicación interna en la optimización de la gestión administrativa secretarial, en el departamento de Secretaria General.

En el proceso de la investigación se planteó la siguiente hipótesis con la que se trabajó en la presente investigación: “El análisis bibliográfico de la comunicación interna optimizará la Gestión administrativa secretarial en el Departamento de Secretaria General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.

En este estudio una vez establecida la hipótesis, la autora determina como variable dependiente a la comunicación interna; y su variable independiente se la establece como la gestión administrativa.

Para el desarrollo de este trabajo fue necesario aplicar las siguientes metodologías; cuantitativa por lo que se analizaron datos estadísticos que permitieron formular preguntas cerradas con la finalidad de tener respuestas cortas. Se aplicó la investigación cualitativa con lo que se pudo estudiar la acciones que se están tomado frente a la problemática; según la dimensión temporal se hizo uso del método descriptivo; puesto que, se estudió el problema tal y como se presentó; fue necesario hacer uso del método explicativo; debido a que se buscó dar respuestas al problema mediante la descripción de los hechos observados. Se empleó el método lógico deductivo; puesto que, se partió de casos particulares lo que permitió la elaboración de la hipótesis.

La autora de este proyecto acota que en la presente investigación se establece como objeto de estudio a la comunicación interna y como campo de

investigación la gestión administrativa en el Departamento de Secretaria General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí.

Las técnicas usadas para este trabajo investigativo fueron: la encuesta y entrevista; se utilizó la técnica de la entrevista que fue aplicada al Director del Departamento de Secretaria General Lcdo. Pedro Roca, con la finalidad de conocer su opinión acerca de la problemática que se presenta; así mismo, se empleó la técnica de las encuestas dirigidas al personal administrativo, para adquirir información.

La presente investigación tuvo como universo el Departamento de Secretaria General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, en virtud de ser el lugar de estudio. Además se estableció como población al personal administrativo que labora en este departamento. La muestra con la que se efectuó el proyecto fue probabilística simple y constó de 13 personas, mismos que tuvieron la posibilidad de ser seleccionados por ser finita la población.

A su vez se consideró que esta investigación fue factible; puesta que, una parte del personal administrativo si cuenta con el conocimiento sobre comunicación interna, lo que permitió ejecutar de una forma eficiente el proyecto. Además este departamento en su afán de mejorar una comunicación en el lugar de trabajo aprobó su realización, destacándose el apoyo incondicional por parte de los funcionarios del mismo.

Para la recolección de la información se procedió a utilizar encuestas y entrevista; puesto que, con las preguntas formuladas a los funcionarios de este Departamento se obtuvo información y así se llegó a comprender de mejor manera la problemática. Después de aplicar las encuestas y la entrevista se procedió a tabular la información para su posterior interpretación y análisis, donde se obtuvieron porcentajes, mismos que permitieron determinar la posible solución al problema estudiado.

MARCO TEÓRICO

CAPITULO I

FUNDAMENTACIONES

1.1. Antecedentes investigativos

Luego de revisar trabajos relacionados al tema de comunicación interna en la optimización de la gestión administrativa secretarial en algunos repositorios de tesis, se planteó el siguiente:

Se deberá recalcar que el presente trabajo de investigación aporta con sus antecedentes investigativos en la Universidad Católica del Ecuador, con el tema de: “Plan de comunicación interna para la gestión administrativa y docente de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo”. Año 2015. Desarrollado por Ulloa Boada María Cristina, teniendo como Director al Mg. Borja Carrera Oscar Iván, previo a la obtención del título Magister en Gestión Empresarial.

En la que se destacaron las siguientes conclusiones:

- La comunicación que no se planifica determinará la gestión del personal de cualquier organización, como consecuencia los servicios que brinden no tendrán el éxito deseado.
- La motivación es clave para el desarrollo de la gestión en cualquier organización. La constitución de programas de integración permite la mejora de la cultura organizacional, y contribuye al fomento de la empresa.

- Los protagonistas de la emisión de información deben ser capacitados con el fin de alcanzar el impacto deseado en los públicos, con respecto a la estructuración de los mensajes y la elección de canales de comunicación.

Se tendrá que argumentar que en el repositorio de tesis institucional UNIANDES se encontró esta información misma que aporta con sus antecedentes investigativos en la Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES-IBARRA), Ambato-Ecuador; con el tema de: “Gestión administrativa para la comunicación interna de la empresa comercial Alfredo Pasquel S.A.”. Año 2016. Desarrollado por Aragón Morales Karla Milena, teniendo como Directora a la Dra. Urrutia Guevara Jeannette Amparito, MsC, previo a la obtención del título de ingeniera en empresas y administración de negocios.

Misma que se destacaron las siguientes conclusiones:

- la comunicación global, es uno de los procesos fundamentales a aplicarse en la organización, con el fin de potenciar y fortificar la estrategia comunicacional con los grupos de interés, creando a la vez un ambiente sin incertidumbres, rumores, confrontaciones y desorganización.
- Por consiguiente se determina que el éxito de toda organización, está fundamentada en la estructuración e implementación de un plan estratégico de comunicación, considerando la necesidad de diseñar un modelo sistemático y factible. Por lo tanto, a través de la planeación de objetivos integrados y coherentes, se fortalecerán los canales y medios de comunicación utilizados, buscando el direccionamiento correcto de la información de forma oportuna, eficaz y eficiente, para mejorar la imagen y desarrollo de la Compañía

1.2. Fundamentación legal

Para el presente trabajo de investigación se necesitó recopilar información, sobre la fundamentación legal del Ecuador en la comunicación interna la cual se incorporó en su ordenamiento jurídico el derecho a la comunicación misma que se encuentra en la constitución del Ecuador (2008), en el título II, capítulo segundo, derechos del buen vivir, sección tercera sobre la comunicación e información en el artículo 16. Menciona que:

Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

- Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.

Además, la fundamentación legal del Ecuador en la comunicación interna las cuales en su ordenamiento jurídico el derecho a la comunicación partiendo de su Art. 16 que establece que: "Todas las personas en forma individual o colectiva, tienen derecho a"

- Garantiza el acceso, uso y posesión de manera equitativa e incluyente a las tecnologías de información y comunicación; el derecho a buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, oportuna, contextualizada, plural y sin censura previa pero con responsabilidad ulterior; la cláusula de conciencia y la democratización de la comunicación, bajo el irrestricto derecho a las libertades de expresión y opinión.

1.3. Fundamentación filosófica

1.3.1. La comunicación interna

(Gómez, 2009) menciona que: “La comunicación en las organizaciones para la mejora de la productividad: El uso de los medios como fuente informativa en empresas e instituciones andaluzas”

Según lo que acota el autor en este argumento, refiere a que la comunicación interna es esencial en una organización debido a que ayuda a mantener un entorno favorecedor; mejorando así la productividad de la empresa e incentivando a su equipo humano a una efectivo ejercicio laboral, debido a que partiendo de esto se mejorará la productividad de la empresa.

La palabra comunicación proviene del latín communis que significa común, el vocablo común es compartido por los términos comunicación y comunidad. Esto indica a nivel etimológico la relación entre “comunicarse” y “estar en comunidad” (Montenegro, 2012)

La CI adquirió la responsabilidad de motivar y dinamizar la labor de los empleados, y pasó a ser un elemento clave en la formación y mantenimiento de la identidad y cultura corporativa. En términos de herramientas, se abrieron espacio toda la gama de herramientas digitales (mail, intranet, newsletters y mensajes electrónicos), así como nuevos formatos audiovisuales (streamiming vía Intranet).

1.3.2. La gestión administrativa

Por otro lado, se menciona a la gestión administrativa, surge como necesidad en los primeros tiempos desde la existencia del hombre cuando los seres humanos tuvieron que juntarse para realizar actividades de sobrevivencias, tomar decisiones, administrar los recursos, buscar alimentos, etc., por lo tanto los fundamentos administrativos tuvieron su origen en la antigüedad.

El autor Anzola, S (2002) menciona que “gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control”. (Pág.70)

Al respecto la investigadora de este proyecto investigativo considera que la gestión administrativa es una de las actividades más importantes en una organización, por lo que mediante esta se puede lograr el cumplimiento y el logro de los objetivos mediante la unión de esfuerzos coordinados de todo el personal que labora dentro de la misma. Toda empresa persigue un fin, el mismo que se puede alcanzar mediante un proceso ordenado.

(Henry Fayol, 1980) fue el primero que desarrolló una teoría general de la administración, por lo que se le considera el "padre de la administración moderna".

Siempre a lo largo de la evolución historia del hombre; desde las culturas primitivas hasta nuestros días se observa que día a día existe la necesidad de planificar, organizar, dirigir y controlar que siempre han estado, pero que han sido enfocadas de maneras distintas a lo largo del tiempo.

CAPÍTULO II

COMUNICACIÓN INTERNA

2.1. ¿Definición de la comunicación?

De acuerdo a un minucioso análisis de varios conceptos, la autora de este proyecto considera que la comunicación es un gran elemento de mucha importancia en las relaciones humanas, debido a que es el proceso a través del cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento determinado para transmitir, compartir e intercambiar ideas, pensamientos o sentimientos.

Ongallo, C (2007) define a la comunicación como: “La capacidad del ser humano para comunicarse con sus semejantes a un nivel superior es una de las diferencias radicales con el resto de las especies” (p.9). Si bien hay diversidades de teorías sobre la comunicación; por tanto, refleja la dificultad para establecer una definición unitaria del concepto.

Por otro lado, se debe tener en cuenta, que para lograr comunicar, se necesitan de medios adecuados que ayuden al intercambio de ideas, a fin de lograr una comunicación eficaz, los medios que se utilicen de forma correcta para este fin ayudará a agilizar el trabajo, obteniendo un mayor control de la información.

Es imprescindible saber que la comunicación es parte de un proceso, que se desarrollan en un mismo sistema, para lograr un objetivo propuesto el cual es comunicar, por esta razón se presentan como sectores de la comunicación a los siguientes:

2.2. Sectores de la comunicación

En representativa de los sectores de comunicación se encuentran a dos de ellas que son conocidas por su gran relevancia en el mundo actual y competitivo:

2.2.1. Comunicación Externa

Se comprende a la comunicación externa como aquella que difunde una información fuera de la empresa, con el fin de informar al público externo de una institución y estos pueden ser: prensa, grupos de interés, consumidores, entre otros.

2.2.2. Comunicación Interna

(Alberto Andreu, 2013) afirmaba en un artículo sobre comunicación interna en las empresas que: “la comunicación interna es el lubricante imprescindible para la gestión de las empresas”.

Este aporte es un concepto muy valioso; Se debe tener en cuenta que la comunicación interna en las empresas va mucho más allá de establecer mecanismos de información general de la organización hacia sus empleados, lo vital es que se logre una interacción entre todos los miembros que conforman la empresa, tomando en cuenta las reglas y herramientas a considerar. Para que de esa manera se obtenga una optimización de los procesos internos, y por tanto, se pueda desarrollar una mejor productividad.

La comunicación interna se posesiona en un sector, este puede ser una organización pública o privada, esto conlleva a que se manifiesten a diario por medio de intercambios de pensamientos, el mismo que a su vez permite que alguna información sea difundida en el ambiente que se desarrolla y así todos conozcan las ideas o información que se desea transmitir.

En el libro “Gestión de la comunicación en las organizaciones” explica que: “la comunicación interna en la empresa no termina cuando un directivo transmite un mensaje al resto de los trabajadores sino cuando recibe, para ponderarla, la respuesta que el mensaje ha provocado en los receptores. (Mariza del Pozo. Lite, 2014, p. 259)

Según lo que indica la autor respecto a ese concepto, se puede observar la gran relevancia que tiene la comunicación interna en los emisores al transmitir cierta información y que la misma sea debidamente aceptada por sus receptores en mayor proporción, no sin antes tener como resultado final la decodificación del mensaje cuanto los receptores hayan emitido su respuesta.

Sin embargo existen muchos más criterios para este tema, como se podrá observar:

En el libro “Técnicas de comunicación” argumenta que: “la comunicación interna es un conjunto de acciones que se emprenden para entablar vínculos entre los miembros de una organización, con el objetivo de integrarlos en el desarrollo de un proyecto común” (Diez Freijeiro Sara, 2011, pág. 34)

De acuerdo con lo que se acota en este párrafo, se puede decir que siempre deberá existir un buen ambiente laboral, porque esto conlleva a que los trabajadores de la organización realicen sus funciones en equipo, además de que esto hará sentirles a los miembros de la empresa un grado de pertenencia de la misma. Habiendo esto, sí se podrá formar a un trabajador eficaz y eficiente y estas cualidades es lo que toda empresa debe tener para llegar al éxito.

García Jiménez, (2012) afirma que “La comunicación interna no es un fin, sino un medio y una herramienta insustituible para desarrollar las nuevas competencias” (pág. 01).

2.3. Tipos de comunicación interna

La comunicación interna en ocasiones se realiza de altos mandos a los subordinados y otras veces es todo lo contrario. Por esta razón se divide en:

2.3.1. Comunicación ascendente

En este caso intervienen personas que tienen un nivel jerárquico diferente dentro del organigrama de la empresa, el cual es el empleador el que debe de establecer una comunicación con su superior para hacerle llegar alguna queja, sugerencia, petición, información.

La comunicación ascendente supone establecer cierto clima de confianza que garantice su sinceridad. Como se considera menos necesaria, es preciso salir en su busca y exigirla en todo momento, para que también sea permanente y continua, al igual que la comunicación descendente. (Ongallo, 2007, pág.35)

Después de analizar este concepto se da la conclusiones que además se demuestran los valores de la empresa y del personal también, como se mencionó interviene la comunicación entre el subordinado y el jefe es, por ello que el autor hace referencia que se debe de suponer cierto clima de confianza entre ambos. Debido a que esto ayuda a tener un equipo de trabajo muy activo y que las personas que estén aportando a la empresa se sientan cómodas en su trabajo, por tanto, esto generara muchos beneficios importantes parabienes de la empresa.

2.3.2. Comunicación descendente

Este tipo de comunicación se relaciona directamente con las funciones administrativas de dirección y control, compuesta generalmente por órdenes, instrucciones, políticas, avisos, normas de información, sugerencias. Aquí intervienen las órdenes de los jefes hacia los subordinados.

Es la más inmediata y la que todos, en principio, desean recibir. Quizá sea también la prioritaria, ya que permite que cada uno se sienta partícipe de los problemas que conciernen a la empresa, la oficina o el departamento, y porque condiciona a las demás formas de información con su acción. (Ongallo. C, 2017, pág. 33)

Después de analizar el criterio de este autor, se puede agregar que es primordial que dentro de las organizaciones o empresas se transmita una información de acuerdo a la jerarquía que exista en la misma, para mantener un dialogo que fluya de una buena manera y se comprenda el mensaje, con el objetivo que la empresa se encamine positivamente y permita que haya un adecuado flujo de comunicación.

2.3.3. Comunicación horizontal

La comunicación horizontal es la que se establece entre un grupo de un mismo nivel jerárquico. Estos pueden ser departamentos, grupos formales o informales, en esta no existe autoridad alguna y sirven para darle en poco tiempo una estructura organizativa. La misma se dan a cabo en: juntas, informes, asambleas, etcétera. Ongallo, (2007) menciona que:

Los instrumentos de comunicación horizontal pueden ser: reuniones sobre todo interdepartamentales, grupos de estudio o comisiones que trabajan sobre temas específicos, reuniones de intercambio, comunicaciones telefónicas, seminarios de formación. (Ongallo. C, 2007, p.35)

Este concepto ratifica mi comentario haciendo realce, en las formas que se manifiesta la comunicación horizontal; estableciéndose entre un mismo grupo de jerarquía dentro del organigrama; reuniéndose para tratar algún tema específico.

2.4. Canales de la comunicación interna

Se debe de considerar que, para que exista una buena comunicación interna se debe de asegurar un buen sistema de participación que implique a todos los grupos de interés, para su debida información y para la realización de sus tareas laborales, a partir de esta pequeña introducción se procederá a enunciar los diferentes canales de comunicación interna más importantes, los mismos que son argumentados por los autores (Arizcure, Cañeque, Casado, & Fernández). Además, cabe recalcar que el contenido a mencionar ha sido extraído del libro Guía de buenas prácticas de comunicación interna.

2.4.1. Boletines

“El objetivo de los boletines es mantener informados a todo el público sobre el día a día de nuestras organizaciones e impulsarles a que nos remitan sus noticias, opiniones, etc.”.

Este argumento explica que es un canal importante y primordial con el que las empresas deben contar, porque de esta manera los trabajadores de la institución están al tanto de los acontecimientos que se presentan en la empresa, aparte de que los subordinados se sienten involucrados y con la libertad de aportar con un trabajo eficiente, de una u otra manera expresando comentarios o sugerencias que ayuden a crecer a la organización.

2.4.2. Revistas

“A través de las revistas, de menor periodicidad que los boletines, se difunde información que puede permanecer en el tiempo por su interés y no tiene fecha de caducidad inmediata”

Por tanto este medio es selectivo como masivo, porque tienen como receptor un público entendido en base a sus temas de exposición y este es con frecuencia un público extenso. Es una herramienta estratégica porque se difunde información relevante a lo que se quiere informar y además podrá quedar sin fecha de vencimiento, por tanto; esto garantiza que pueda acercarse a los clientes de forma innovadora.

2.4.3. Correo Electrónico

El correo electrónico es usado muy frecuente en las empresas, debido a que con este canal se transmite información rápida y optimiza el papel, ayudando

así al medio ambiente; la gran importancia que tiene este canal de comunicación es que no solo sirve para transmitir información, sino también para enviar todo tipo de documento, Su facilidad y bajo coste han provocado que el correo electrónico desplace al correo tradicional para la mayoría de los usos del mismo.

Los autores mencionados indican que “El correo electrónico permite a nuestras organizaciones el envío inmediato de noticias y comunicados urgentes y por supuesto el envío de esos boletines o revistas”

2.4.4. Teléfono

“Es un medio que sustituye con frecuencia a todos cuando el mensaje requiere una respuesta rápida, cuando se establece sólo con una persona y además necesitamos intercambiar y recoger opiniones.”

La autora de este trabajo de investigación alude que, el teléfono es un medio que tiene relevancia a nivel mundial y el más usado por las personas, debido a que ese canal tiene una capacidad de lograr una conexión inmediata. No todo el mundo usa correo electrónico, por tanto; las empresas por medio del teléfono se interconectan con sus clientes, brindando la opción de resolver cualquier aspecto sin tener que esperar de un correo electrónico.

2.4.5. Videoconferencia

Hoy en día la tecnología está cambiando a las empresas, permitiéndolos adaptarse a los cambios nuevos que se presenten. Es por eso que se muestra una canal importante en la comunicación como lo es la videoconferencia.

Medio que es usado con gran frecuencia, debido a su utilidad en la comunicación interna, puesto que facilita la información entre equipos que trabajan a gran distancia. Proporcionándoles una comunicación en tiempo real.

2.4.6. Redes Sociales

Las redes sociales en las empresas aparte de proporcionar soluciones como la difusión de noticias inmediatas, ahorro de dinero y tiempo, y mayor participación en los empleados creando un ambiente de sentido de pertinencia y cultura organizacional, permiten crear un canal de información funcional, flexible y aplicable en todos los niveles de la compañía.

2.4.7. WhatsAap

Formando parte de una aplicación para dispositivos móviles y perteneciendo a un canal informal en la comunicación interna, whatsApp es uno de los canales más usados a nivel mundial en las empresas, en la actualidad gracias a su rapidez y su forma directa en los mensajes este servicio se impone como medio de comunicación entre miembros que colaboran en la organización.

Después de haber argumentado y expuesto conceptos de grandes autores, la creadora de este trabajo de investigación debe acotar que en el Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí se utilizan varios de estos canales de comunicación; siendo whatsApp el más empleado, esto recae debido a su principal ventaja que es la información de los mensajes a tiempo real. Se conoce esto debido a una encuesta que se llevó a cabo en el transcurso de este tiempo de investigación que ha conllevado este proceso.

2.5. Herramientas de comunicación interna

Las herramientas de comunicación se caracterizan por las posibilidades que ofrecen a los colaboradores, de obtener información de primera fuente, pero sobre todo, ayudan a fortalecer el lazo de confianza entre los miembros de una institución. Después de explicar brevemente su función, a continuación se enunciará cada una de ellas, las mismas que serán argumentadas por los autores (Apolo, Murillo, & García) debidamente extraído del libro “Comunicación 360: Herramientas para la gestión de comunicación interna e identidad”

2.5.1. Notas Informativas

“Son documentos que contienen noticias sobre hechos o eventos recientes o futuros de la institución, como actividades deportivas, culturales y metas”.

El principal objetivo de esta herramienta de comunicación interna como lo son las notas informativas es hacer conocer a sus colaboradores noticias de intereses de la empresa, los acontecimientos que se susciten, o se presentarán a futuro; ya sea un nuevo logo, novedad en la dirección, o lanzamiento de un producto, debiendo ser plasmado en un documento como lo menciona el autor.

2.5.2. Cartelera

“Consiste en un medio de información pública y general por el cual se dan a conocer acontecimientos y anuncios de importancia para todos los miembros de la institución”

Esta otra ventajosa herramienta es un recurso habitual dentro de la comunicación interna es de gran importancia, y de mucha utilidad si se le da una adecuada utilización y elaboración, puesto que; las carteleras sirven para comunicar información, por tanto; la ubicación, el diseño y el contenido debe ser elaborado muy minuciosamente. Para que al momento de que el lector la observe pueda entender claramente lo que se quiere informar.

2.5.3. Carta al Personal

“Se utilizan para difundir información importante tales como resultados o cambios en la institución, etc.”

Con las cartas al personal, lo que se busca es dar a conocer lo que se suscitan en la empresa, esta herramienta de comunicación es muy útil y una de las más utilizadas; por tanto estas cartas se deberán realizar de la manera más coherente posible para que el receptor al momento de leerla, comprenda lo que se le está transmitiendo.

2.5.4. Buzón de sugerencia

“Es un espacio creado para que los colaboradores o los visitantes puedan contribuir con sus opiniones sobre el servicio”.

Según lo que indica la autora de este proyecto, los buzones de sugerencia son una herramienta de comunicación antigua para muchas personas, debido a que en la actualidad todo es por medios virtuales; sin embargo hay algunas empresas que aprovechan las ventajas que tiene este medio, ya que permite a los empleados realizar, sugerencias, críticas, quejas, o felicitaciones; con el fin de que la compañía si está fallando en algo, lo mejore.

2.5.5. Carpeta de bienvenida

“Es una guía entregada a los nuevos colaboradores de una organización con el fin de informales todo lo necesario sobre la misma”

Es muy importante para la empresa otorgar una carta de bienvenida a los colaboradores de la institución, dándoles a conocer la misión, visión, objetivos de la empresa; además de su horario de entrada, políticas y responsabilidades etc... debido a que se crea un compromiso de trabajo; a más de que el empleador se motiva y desde ya siente la acogida grata de sus compañeros de trabajo y director. Es una buena manera de comenzar con alguien quien va a realizar un buen trabajo en beneficio de la empresa.

2.5.6. Reportes semanales de trabajo

“Sirven para dar a conocer sobre las actividades que se ha llevado a cabo durante toda la semana, y así poder tener un control sobre ellas e información importante para la toma de decisiones”

Según lo que acota la autora de este proyecto, es muy importante que se tomen en cuenta los reportes semanales de trabajadores de una empresa, debido a que así se aumentará la productividad de la empresa, porque les permitirá a los colaboradores de la institución buscar los objetivos de las actividades a realizar, además promoverá la disciplina en la empresa; por tanto esto es favorable porque facilita la organización que se debe tener en una compañía.

Después de haber realizado una argumentación transcribiendo ideas de los autores (Apolo, Murillo, & García) la autora de este proyecto de investigación

acota que las empresas deben tener en cuenta la importancia de la comunicación interna, y además usar las correctas herramientas de comunicación para mejorar el flujo de la información y que esta no se tergiverse.

2.6. Clima Laboral en las Organizaciones

El ambiente de trabajo o clima laboral puede ser atendido como un fenómeno socialmente construido, que surge de las interacciones individuo-grupo-condiciones de trabajo, lo que da como resultado un significado a las experiencias individual y grupal, debido a que lo que pertenece y ocurre en las organizaciones afecta e interactúa con todo. Los resultados organizacionales son precisamente consecuencia de estas interacciones, que se dan de manera dinámica, cambiante y cargada de afectividad. (Maldonado P, 2016, p. 11)

Después de haber analizado minuciosamente los comentarios de varios autores, la creadora de este proyecto de investigación menciona que, dentro de la empresa el clima laboral es uno de los aspectos más importantes porque repercuten de una manera muy directa hacia los colaboradores de la compañía.

Es necesario que el subordinado se sienta involucrado con la empresa en un ambiente confortable para trabajar de una manera muy efectiva. Muchos empleados podrán tener las aptitudes necesarias para cubrir perfectamente con lo que se desea que aporte, pero se debe de tener muy en claro que si no están en un ambiente agradable, jamás logrará desarrollar ese potencial y habilidad que tiene.

Uno de los problemas más evidentes en muchas empresas, es que no se le da importancia a este tema, como lo es el clima laboral, que se trata de estar en un ambiente agradable, esto podría ser, debido a que no carecen de buenos

canales de comunicación, por lo tanto imposibilita que los empleados se sientan parte del proyecto y que se involucren con el objetivo y los logros hacia dónde va encaminada la empresa.

Lo que poco ayuda para que exista una buena convivencia son las conductas arrogantes por parte de los superiores, e inclusive de los mismos compañeros de trabajos; así como la falta de incentivos y reconocimientos.

CAPITULO II

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

3.1. Concepto

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que “la administración es la acción de administrar, acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar”.

Es “la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles”. “Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos”.

(Henri Fayol, 1987) un autor muy trascendente, definió operativamente la administración diciendo que la misma consiste en cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, estos son:

3.1.1. Elementos importantes de la gestión administrativa

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

Después de analizar minuciosamente los cuatro elementos importantes relacionados con la gestión administrativa, cabe recalcar que los mencionados a continuación han sido extraídos del libro “Sexta Edición Administración” la cual es argumentada por sus autores (James Arthur Finch Stoner,R. Edward Freeman,Daniel R. Gilbert)

3.1.1.1. Planeación:

Planificar implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos.

3.1.1.2. Organización:

Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

3.1.1.3. Dirección:

Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

3.1.1.4. Control:

Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas establecidas.

3.2. Importancia de la Gestión Administrativa

La finalidad de crear una sociedad económicamente mejor; contando con normas sociales mejoradas y además con un gobierno eficaz y eficiente, es la meta más importante de la gestión administrativa moderna.

La supervisión de las empresas está en función de una administración que fluya con objetivos claros; en gran medida de la determinación y la satisfacción de muchos propósitos económicos, sociales, y por ende políticos la cual reposa en la competencia del administrador.

La administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos. Este hecho acontece en la administración pública ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado.

3.3. Origen y Evolución de la Gestión Administrativa

La práctica de administración ha existido desde los tiempos más remotos, los relatos Judío – Cristianos de Noé, Abraham y sus descendientes, indican el manejo de grandes números de personas y recursos para alcanzar una variedad de objetivos, desde la construcción de alcas a gobernar ciudades y ganar guerra, el advenimiento de Frederick, W. Taylor y la escuela de administración científica, iniciaron el estudio general de administración como disciplina.

A continuación se detallara de manera muy breve el origen y evolución que han formado parte de esta administración, partiendo de las antigüedades hasta la edad moderna; mostrando los resultados maravillosos de una buena práctica administrativa de parte de esta generación; siendo extraídos del libro Sexta Edición Administración.

3.3.1. Administración en la Antigüedad, Roma, Grecia, China y Egipto

La autora de este proyecto argumenta que resulta evidente que las funciones del administrador contemporáneo tienen su antecedente en los tiempos más remoto de la historia. De ahí la problemática administrativa de los pueblos antiguos y los que se enfrentan hoy día al estado social del derecho y el mundo empresarial. Se expresa sin lugar a equivoco que el lenguaje del derecho romano sea convertido en un idioma universal.

3.3.2. Administración en la Edad Antigua

La administración como disciplina es relativamente nuevo la historia del pensamiento administrativo es muy antigua ya que esta nace con el hombre pues en todos los tiempos ha habido la necesidad de coordinar actividades. Tomar decisiones y de ejecutar: de ahí que en la administración antigua se encuentran muchos de los fundamentos administrativos de la antigüedad y que pueden observarse en el código de Hamurahi.

3.3.3. Administración en la Edad Media

Además en el libro del cual se extrae esta información se menciona que durante los últimos años del Imperio Romano el centralismo administrativo se fue debilitando considerablemente y la autoridad real pasó al terrateniente, alrededor del cual se agrupaban muchas personas abriendo las puertas al surgimiento de la Edad Media.

3.3.4. Administración en la Edad Moderna

A medida del siglo XVIII tuvo su inicio la Revolución Industrial Inglesa, la cual precisó de una nueva generación de administradores que desarrollaron sus propios conceptos y técnicas, surgiendo algunos de los principios administrativos básicos.

3.4. ¿Qué es proceso documental?

En el libro “Gestión de documentos en la administración” explica que los procesos documentales son aquellos que permiten la creación, el mantenimiento, el uso, la retención y la disposición de expedientes y documentos cumpliendo las garantías de autenticidad, integridad, y conservación establecidas normativamente. (García-Morales, Elisa, 2013, pág.59)

Después de haber analizado varios conceptos del tema, la creadora de este proyecto menciona que los procesos documentales tienen mucho que ver con el acto de la comunicación, se menciona esto, porque se considera una serie de fases para que la información sea transmitida a un receptor. Debido a que un usuario emite un mensaje, el mismo que es transmitido a través de un soporte que es el documento, y así mismo, el destinatario da lugar a una nueva documentación que se transforma en información.

3.5. ¿Qué es gestión de documentos?

(Peña, Vera, Tania, and Evaristo Méndez, 2006, p. 98) menciona que: “El conjunto de procesos y técnicas dirigidas a la elaboración, desarrollo, ejecución y control de los sistemas administrativos, necesarios desde la génesis o recepción del documento hasta su eliminación o transferencia al archivo histórico”.

Este aporte es un concepto muy valioso, al hablar de procesos nos referimos a una serie de pasos, de fase, de evolución que se deben generar en los documentos; todo conlleva a un orden, a un inicio y a un fin. Es como referirnos a un ciclo de vida que tienen los documentos desde que se crea, se conserva, y se elimina cuando ya no sirve.

Por otro lado en el libro “Manual de la Organización de Archivos de Gestión” se encuentra este concepto: La idea primordial de la gestión de documentos pasa a ser la teoría del ciclo de vida de los documentos, que en su versión más radical consiste en que la información registrada tiene una vida similar a la de un organismo vivo, en el sentido que nace (fase de creación), vive (fase de mantenimiento y uso) y muere (fase de conservación histórica o eliminación (Fernández P, 2001, p.32).

Como su nombre lo indica es un ciclo por los que atraviesan los documentos desde su producción o recepción, en los archivos de gestión, hasta su eliminación o integración a un archivo permanente. Aunque parezca increíble si, los documentos también tienen un ciclo que cumplir, desde que el documento es creado.

A continuación se mostraran los ciclos de vida de los documentos, los cuales han sido extraídos del libro de Gestión de documentos en la e-administración, siendo de la autoría de García-Morales, Elisa (2013)

3.5.1. Entrada de documentos

“La entrada de documentos en un organismo público puede producirse por múltiples canales, en diferentes formatos y con distintos requerimientos. Los ciudadanos pueden dirigirse a la administración a través de canales electrónicos, por medios tradicionales como el correo postal, o presencialmente”

3.5.2. Digitalización de documentos

La digitalización es el proceso de convertir documentos impresos o de otro soporte no digital a un formato digital. Puede suponer tomar fotografías digitales de los documentos originales o escanearlos.

Es vital que toda institución digitalice su documento buscando preservarlo para futuras generaciones sin dejar de brindar un servicio, y así crear copias para asegurar la diseminación de esta información sin que resulte dañado, deteriorado o perdido el documento original y por ello cada detalle debe satisfacer todas las necesidades de cualquier categoría de usuario reduciendo de esta forma la necesidad de consultar el original.

3.5.3. Formación de expedientes

En el mundo de papel, las agrupaciones documentales en expedientes se han realizado principalmente mediante la creación de «carpetas». Dependiendo de

la claridad del procedimiento o de su regulación específica, puede estar más o menos definido el inicio y fin del proceso y los pasos de la tramitación, o puede ser muy complejo delimitar el contenido del expediente.

3.5.4. Captura de documentos

Se entiende por captura el proceso en el que los documentos entran a formar parte del sistema de gestión documental. Se produce en el momento en que se recoge y guarda la información de forma que ésta sea identificable y se le puedan aplicar las políticas establecidas. La decisión sobre el momento de captura de los documentos es crucial en la implantación de los sistemas de gestión documental y condiciona por completo los modelos tecnológicos que se adoptan.

3.5.5. Conservación de los documento

(León, castellano, Hilda Rosa., 2006. p.2) mencionan que: “La conservación es un tema relativamente joven y la bibliografía sobre la prevención del deterioro de los documentos no es muy abundante”.

La autora de este proyecto acota que se debe de mantener bien ubicados los documentos para su respectiva conservación, pues que no hay idea de cuando ese documento pueda resurgir y se necesitase de él.

Aquí se acota otro concepto muy importante argumentado por García-Morales, Elisa, (2013) menciona que “La conservación es un concepto amplio que abarca el conjunto de procesos y operaciones realizados para garantizar la permanencia intelectual y física de los documentos a lo largo del tiempo”

3.5.6. Salida de los documentos

Salida de documentos respectan a la fase de eliminación del documento, bien sea para utilizarlos como objeto reciclable o para la destrucción del mismo totalmente.

DIAGNOSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

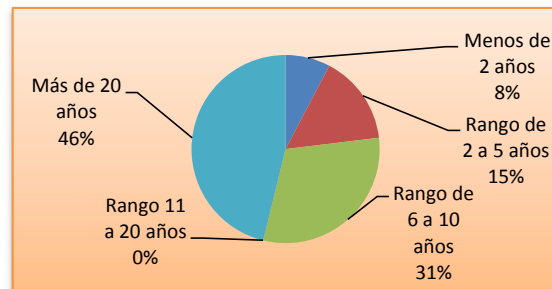
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DEL DEPARTAMENTO DE SECRETARIA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ.

1. ¿Cuál es su antigüedad en este departamento?

CUADRO PREGUNTA 1

Alternativas	F	%
Menos de 2 años	1	8
De 2 a 5 años	2	15
De 6 a 10 años	4	31
De 11 a 20 años	0	0
Más de 20 años	6	46
Total	13	100

GRAFICO PREGUNTA 1



Fuente: Estudiante de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo
Elaborado por: Jennifer Dayanna Majao Zambrano

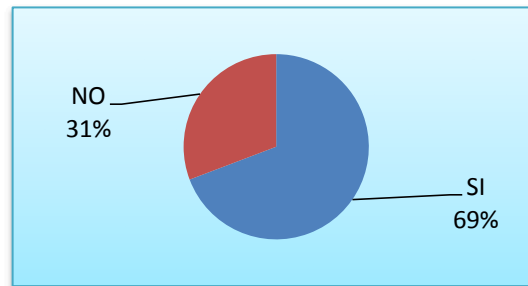
En la encuesta dirigida a todo el personal administrativo del Departamento de Secretaría General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, refiriéndose a la pregunta número uno la cual se detalla como: ¿Cuál es su antigüedad en este departamento? Se podrá observar representativamente mediante gráficos el tiempo que este personal ha estado brindando su servicio a favor del éxito de esta Unidad con un rango de más de 20 años laborando en este departamento se obtiene un porcentaje del 46%, así como también se presenta con el 8% los colaboradores que mantienen un rango de 2 años. Estas respuestas nos llevan a imaginar que entre los compañeros de trabajo de esta área se conocen mucho, por el ilimitado tiempo que llevan trabajando en equipo para un mismo lugar.

2. ¿Considera usted que el departamento de secretaria general posee un adecuado sistema de comunicación interna?

CUADRO PREGUNTA 2

Alternativas	F	%
Si	9	69
No	4	31
Total	13	100

GRÁFICO PREGUNTA 2



Fuente: Estudiante de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo
Elaborado por: Jennifer Dayanna Majao Zambrano

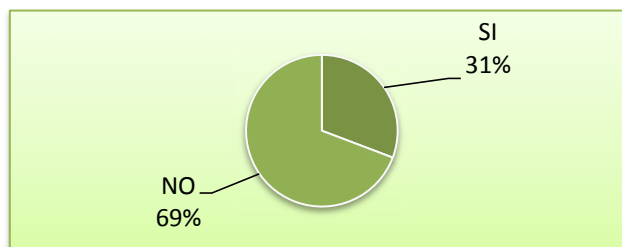
En lo que corresponde a la pregunta número dos ¿considera usted que el departamento de Secretaría General posee un adecuado sistema de comunicación interna? Se pudo evidenciar con las respuestas otorgadas por el personal administrativo del mismo departamento, que el 69 % de los colaboradores respondieron favorablemente con un “si” y el 31% mencionó que “no”. Estas contestaciones ayudan a considerar que aproximadamente un tercio de la población de colaboradores, desconocen del proceso que actualmente se maneja en su lugar de trabajo.

3. ¿Conoce usted el tipo de comunicación interna que tiene este departamento?

CUADRO PREGUNTA 3

Alternativas	F	%
Si	4	31
No	9	69
Total	13	100

GRÁFICO PREGUNTA 3



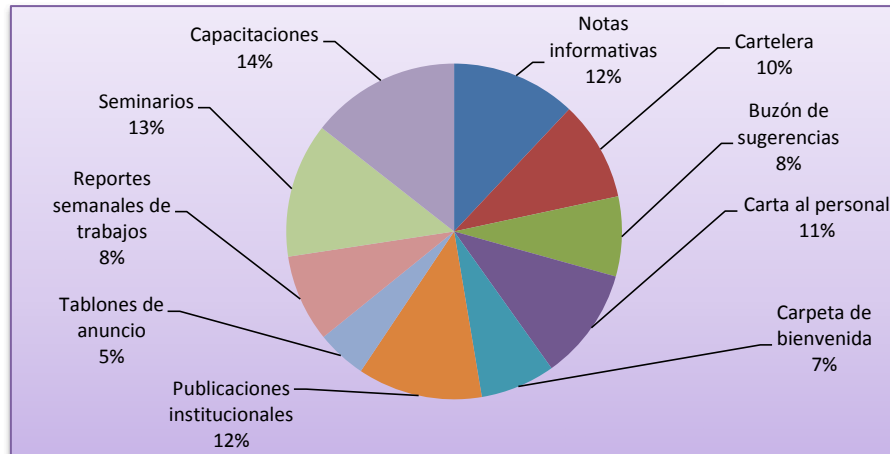
Fuente: Estudiante de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo
Elaborado por: Jennifer Dayanna Majao Zambrano

Continuando con la pregunta número tres ¿Conoce usted el tipo de comunicación interna que tiene este departamento? Se debe de mencionar que durante la encuesta realizada se pudo evidenciar que el personal administrativo desconocía del tema que se les estaba indagando, debido a que se miraban entre ellas y se preguntaban ¿qué tipo de comunicación usaban? Además se pudo analizar, que una de las secretarias al no tener conocimientos sobre lo que se le preguntaba trato de consultar en la internet sobre el tema. Este desaprender fue evidenciado en las respuestas de los miembros del personal administrativo, un resultado promedio del 69% mencionó que “no”, y por otro lado con un 31% respondió que “si”. Por lo que estas respuestas denotan que existe una falta de conocimiento sobre los procesos comunicacionales que manejan en este departamento.

Además en esta pregunta se debía de seleccionar si se conocía el tipo de comunicación interna, ¿cuál era el que se usaba? Y un gran porcentaje seleccionó que en el Departamento de Secretaria General se utilizaba el tipo de comunicación interna ascendente.

4. Valore del 1 al 5, siendo 1 la puntuación mínima y 5 la máxima, el grado de interés que tienen para usted las siguientes herramientas de comunicación.

GRÁFICO PREGUNTA 4



Fuente: Estudiante de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo
Elaborado por: Jennifer Dayanna Majao Zambrano

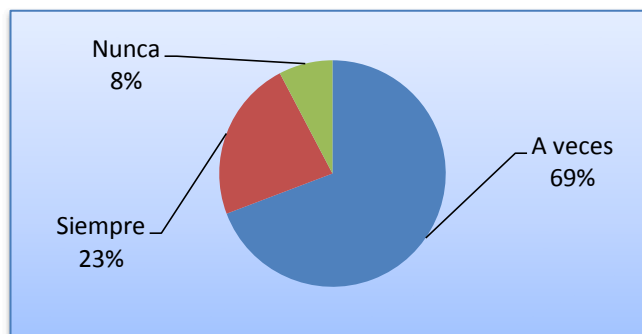
Por otro lado, siguiendo con la pregunta número cuatro, la cual fue realizada con el objetivo de conocer qué grado de interés tienen estas herramientas de comunicación interna para el personal administrativo, dándonos a conocer que tan importantes son para ellos, obtuvimos los siguientes resultados: las opciones por las que acogieron más interés estando en rangos superiores son las capacitaciones con un 14%, estimando que para los colaboradores del Departamento de Secretaria General es de mucha importancia estas herramientas de comunicación para un mejor desempeño laboral, cabe recalcar que los tablones de anuncio no tienen mucho interés para el personal administrativo se consideró con un porcentaje del 5%. Se deberá argumentar que los trabajadores de este departamento desearían que su jefe les otorgara permisos para asistir a seminarios, debido a que esto mejorará su formación profesional.

5. ¿Considera estar informado de lo que acontece en el departamento de secretaria general?

CUADRO PREGUNTA 5

Alternativas	F	%
Siempre	3	23
A veces	9	69
Nunca	1	8
Total	13	100

GRÁFICO PREGUNTA 5

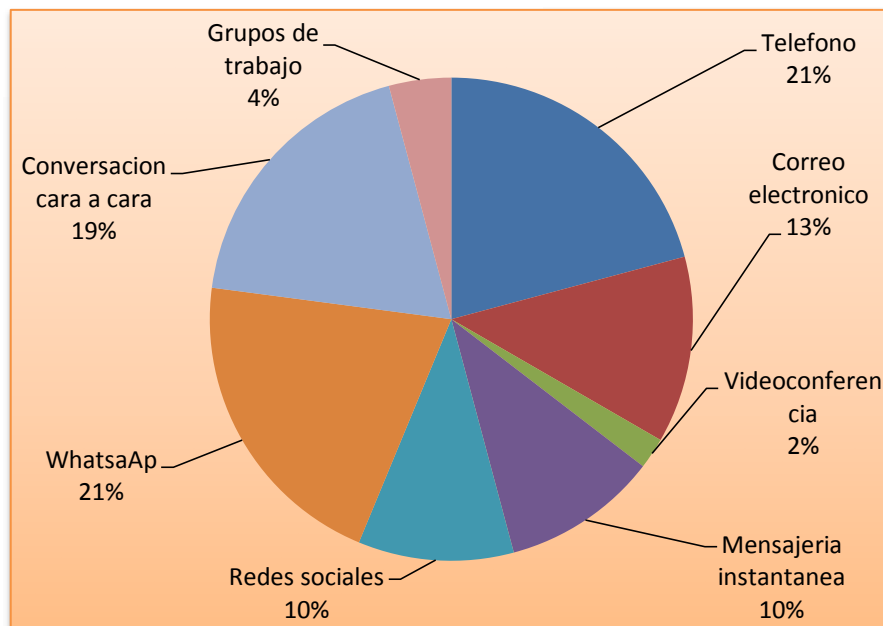


Fuente: Estudiante de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo
Elaborado por: Jennifer Dayanna Majao Zambrano

Continuando, se realizó la siguiente pregunta, ¿Considera estar informado de lo que acontece en el Departamento de Secretaria General? El personal administrativo respondió que nunca se les informa nada valorando con un promedio de 8%, el 17% menciona que siempre los mantienen informados de lo que acontece en este Departamento y el 75% de colaboradores argumenta que a veces se les comunica lo que ocurre en su lugar de trabajo, quizás es necesario mantener informados a todos los miembros de este departamento, lo que se suscita diariamente. Esto para que ellos se sientan con un grado de pertinencia sobre su lugar de trabajo, de esta forma se mejoraría la comunicación interna y el clima laboral dentro de este, tal vez esto se pueda solucionar empleando estrategias de comunicación que alcancen al personal administrativo de este departamento.

6. Identifique cuales de los siguientes canales de información son usados con mayor frecuencia en el departamento de secretaria general

GRÁFICO PREGUNTA 6



Fuente: Estudiante de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo
Elaborado por: Jennifer Dayanna Majao Zambrano

Por otro lado, se planteó la sexta interrogante teniendo como objetivo conocer cuáles de estos canales informativos lo utilizan con más frecuencia en este departamento, cabe mencionar que con mayor porcentaje el personal administrativo considero la idea de que uno de los mejores canal y el más usado es whatsAap y el teléfono con una estimación del 21%, y con un bajo porcentaje del 4% otorgaron a los grupos de trabajo.

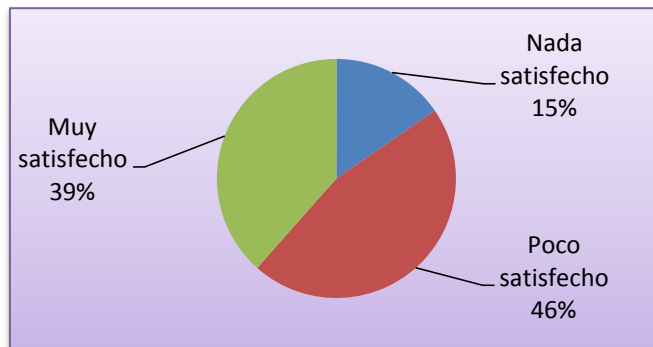
La creadora de este trabajo de investigación debe acotar que en el Departamento de Secretaría General se utilizan varios de estos canales de comunicación; siendo whatsApp el más empleado, esto recae debido a su principal ventaja que es la información de los mensajes a tiempo real. Se conoce esto debido a una encuesta que se llevó a cabo en el transcurso de este tiempo de investigación que ha conllevado este proceso.

7. En general, ¿cuál es su grado de satisfacción con la comunicación interna del departamento de secretaria general con sus empleados?

CUADRO PREGUNTA 7

Alternativas	F	%
Muy satisfecho	5	39
Poco satisfecho	6	46
Nada satisfecho	2	15
Total	13	100

GRÁFICO PREGUNTA 7



Fuente: Estudiante de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo
Elaborado por: Jennifer Dayanna Majao Zambrano

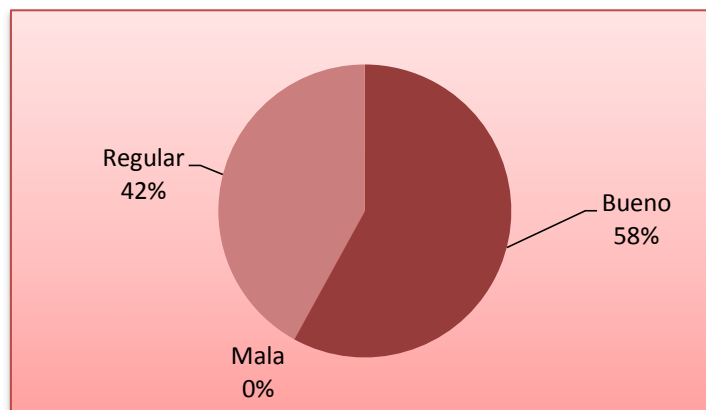
En la presente pregunta, de que si están satisfechos con la comunicación interna que se utiliza en este departamento se recalca que hay un grado de insatisfacción con la comunicación interna dentro de este departamento, debido a que el mayor porcentaje recae en esta interrogante de poco satisfecho con un 64%; por otro lado, se evidencia que el 21% de colaboradores están nada satisfecho, y también se observa que el 15% del personal administrativo de Secretaria General se encuentra muy satisfecho con un 15%. Obteniendo como resultado que no existe un buen grado de satisfacción considerablemente excelente.

8. Como percibe la comunicación interna que se da con sus compañeros de trabajo en el departamento de secretaria general.

CUADRO PREGUNTA 8

Alternativas	F	%
Buena	8	58
Regular	5	42
Mala	0	0
Total	13	100

GRÁFICO PREGUNTA 8



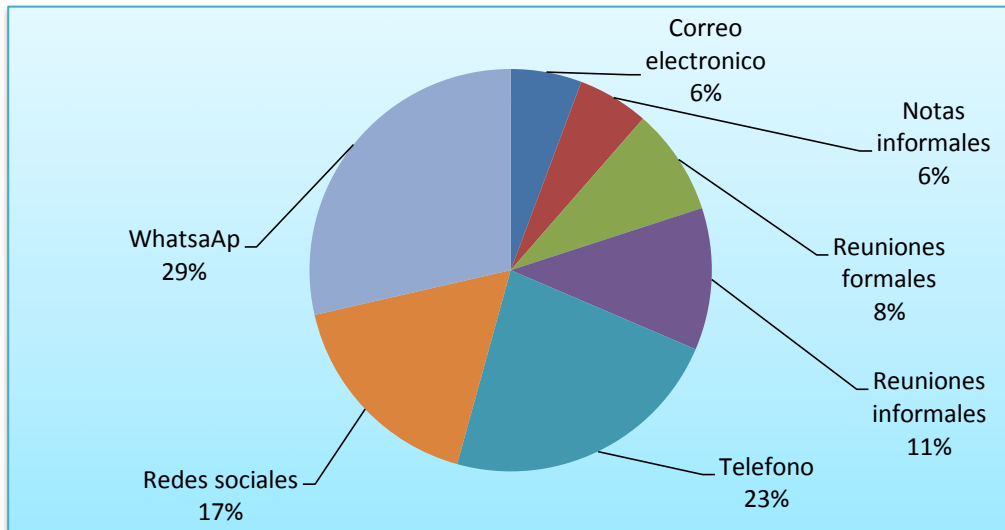
Fuente: Estudiante de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo
Elaborado por: Jennifer Dayanna Majao Zambrano

Por otro lado, se hizo énfasis en esta pregunta para conocer un resultado de cómo es la comunicación interna que se da entre los compañeros de trabajo en este departamento de Secretaria General, lo que dieron a conocer que el 58% es bueno y el 42% Regular, se mencionó la opción mala pero no tuvo acogida. Acotando de que en esta pregunta se mencionó que si desea reflejar algún aspecto sobre la comunicación con sus compañeros, los cuales se mencionaron comentarios, como que tienen una buena comunicación relacionada a las labores diarias, por otra parte, también se realizó una acotación expresando que tendría que haber más compañerismo en este departamento, debido a que están colaborando para un mismo fin.

Por lo que la autora de este proyecto se atreve a enunciar que en este departamento se necesita conocer mucho sobre el clima laboral en el lugar de trabajo, para que así todos los colaboradores puedan realizar sus actividades en un ambiente confiable.

9. ¿Cuál es el medio que usted utiliza para comunicarse con sus compañeros de trabajo?

GRÁFICO PREGUNTA 9



Fuente: Estudiante de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo
Elaborado por: Jennifer Dayanna Majao Zambrano

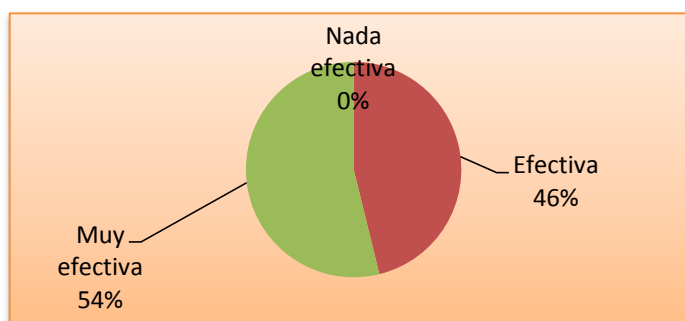
En la pregunta número nueve, donde se menciona que medio utiliza para comunicarse con sus compañeros de trabajo, los colaboradores de este departamento respondieron que el más usado es el canal informal whatsapp con un 29% gracias a la tecnología, por lo que tiene respuesta rápida, además que les permiten ahorrar saldo, y es lo más usado en la actualidad para comunicarse, y con un bajo porcentaje del 6% se encuentran las notas informales y los correos electrónicos. Quedando evidenciado que lo más utilizado es la tecnología gracias a este medio de aplicación para dispositivos móviles.

10. En términos generales ¿cómo valora la efectividad en la comunicación con su jefe?

CUADRO PREGUNTA 10

Alternativas	F	%
Muy efectiva	7	54
Efectiva	6	46
Nada efectiva	0	0
Total	13	100

GRÁFICO PREGUNTA 10

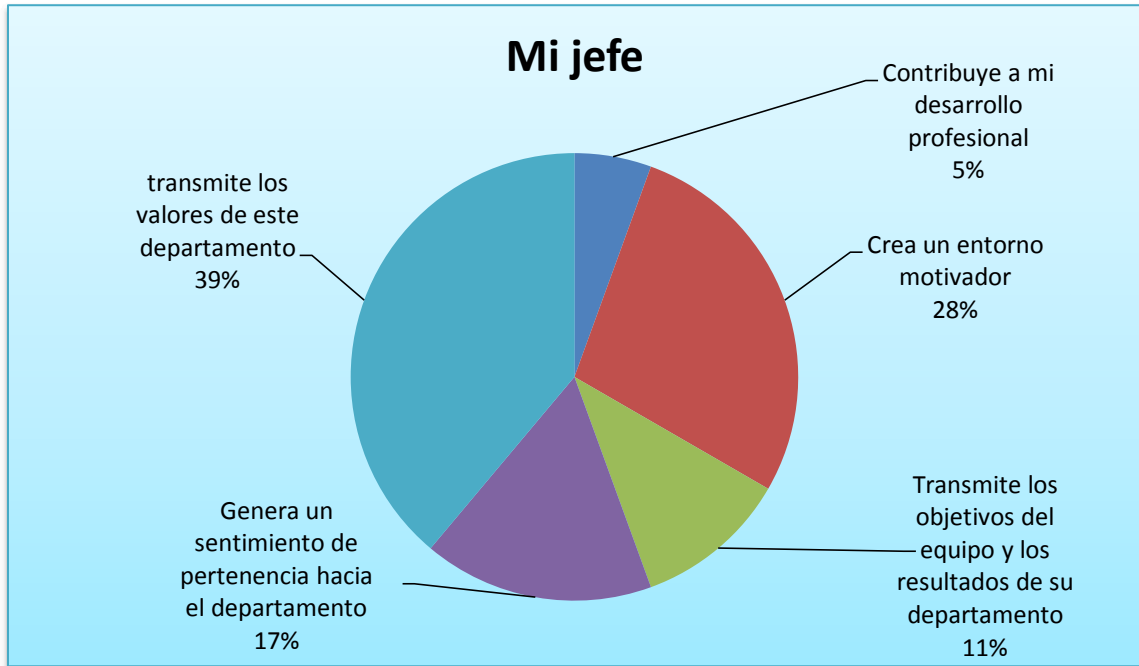


Fuente: Estudiante de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo
Elaborado por: Jennifer Dayanna Majao Zambrano

A continuación con esta décima pregunta, se trató de conocer cuál es la relación con el jefe del departamento de Secretaria General, y obteniendo respuestas como del 60% efectiva es la comunicación con su jefe y un 40% menciono que muy efectiva, habiendo puesto la opción de nada efectiva, pero nadie tomo en cuenta esta selección, por ende, la autora de este proyecto menciona, que si se nota que existe una relación en la comunicación, la cual es efectiva. Dando cierto grado de positivismo al departamento.

11. Por favor, valore del 1 al 5 las siguientes afirmaciones, siendo 1 "nada de acuerdo" y 5 "completamente de acuerdo": deseando conocer cuál es la relación que existe entre el jefe para con sus colaboradores

GRÁFICO PREGUNTA 11



Fuente: Estudiante de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo
Elaborado por: Jennifer Dayanna Majao Zambrano

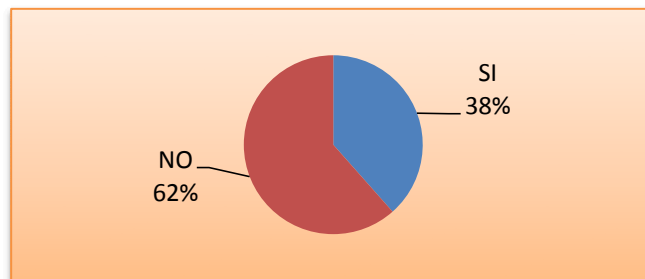
Además se procedió a realizar la siguiente pregunta con el objetivo de conocer cuál es la relación que existe dentro de la empresa (colaborador-jefe, jefe-colaborador) para esto la autora de este proyecto recato muy minuciosamente las interrogantes a plantear, la cual con mayor acogida fue el porcentaje de la interrogante transmite los valores de este departamento con un 39% y con un total muy bajo esta la pregunta que si el jefe contribuye a mi desarrollo profesional, podría decir que esto se debe a que el personal del departamento de Secretaria General desea capacitaciones, seminarios, para mejorar en sus funciones profesionales, sin embargo no cuentan con el permiso necesario para asistir a una de estas herramientas de comunicación interna.

12. ¿Ha realizado entrevista de evaluación en el último año?

CUADRO PREGUNTA 12

Alternativas	F	%
Si	5	38
No	8	62
Total	13	100

GRÁFICO PREGUNTA 12



Fuente: Estudiante de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo
Elaborado por: Jennifer Dayanna Majao Zambrano

El personal administrativo del Departamento de Secretaria General debe de recibir un proceso de entrevista de evaluación, por la razón de la gran importancia que tiene tanto para el jefe como para el empleador, debido a que este es un momento de reflexión y una oportunidad de expresión, por ende es que la autora de este proyecto ha decidido que es importante conocer si se practica esto; la respuesta de los mismos colaboradores de este departamento respondieron que si con un 38%, y con un 62% mencionaron que no han recibido una entrevista de evaluación, este personal argumenta que su jefe siempre les menciona que él las evalúa solamente observándolas. Además los colaboradores de este departamento indicaron que les gustaría que su jefe les otorgue permiso para realizar seminarios, que se les brinden capacitaciones para innovarse, y que se les indique sobre los cambios que se dan en los procesos académicos.

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

¿QUÉ TIPO DE COMUNICACIÓN INTERNA REALIZA ESTE DEPARTAMENTO?

En el departamento de Secretaria General cada día nos enfocamos en mejorar la comunicación, nos basamos en tener una buena comunicación ascendente, debido a que tanto mi equipo de trabajo y yo como su jefe intercambiamos ideas, conocimientos y pensamientos al momento de entablar una conversación, favorecemos el dialogo social de nuestro lugar de trabajo con el fin de que todos se sientan protagonistas de las actividades, para aflorar energías y potencialidades ocultas y aprovechar al máximo las ideas para favorecer al crecimiento de nuestro departamento y a favor de la institución.

¿EN EL DEPARTAMENTO DE SECRETARIA GENERAL REALIZAN REUNIONES, PARA INFORMAR A PERSONAL ADMINISTRATIVO LO QUE ACONTECE DENTRO DE EL?

Si, se realizan con algún grado de frecuencia reuniones debido a que tenemos que mantener a nuestro personal administrativo informado de lo que acontece dentro del departamento, para que estén al tanto de todo.

¿CÓMO CREE USTED QUE HA MEJORADO EL NUEVO PROCESO DE ESTE DEPARTAMENTO QUE ESTA TENIENDO PARA PRESENTAR MEJORAS EN SUS ACTIVIDADES?

Pues, pienso que unidos hemos podido trabajar positivamente, y en equipo. Debido a que es de esa forma en que este departamento está tratando de mejorar las cosas en las que anteriormente ha presentado algunas fallas y que nuestro objetivo es mejorarlas día a día, con el respaldo y la colaboración de nuestro personal.

En consideración a las respuestas otorgadas por el director del Departamento de Secretaria General, mi análisis personal sería que es necesario que todo el personal de este departamento asistan a capacitaciones o seminarios que les permitan innovarse sobre temas de la comunicación interna en la gestión administrativa; para que de esta forma este grupo de colaboradores puedan elevar su desempeño profesional donde se vea fortalecida la comunicación interna en este departamento, el cual también mejorará su entorno laboral permitiendo la realización de tareas efectivas realizadas con mucho empeño y así otorgando el éxito que se desea alcanzar.

DISEÑO DE LA PROPUESTA

TEMA

Plan de capacitación sobre la comunicación interna, que mejorará la Gestión Administrativa secretarial en los funcionarios del Departamento de Secretaría General.

INTRODUCCIÓN

En la investigación realizada se pudo observar mediante las encuestas que fueron aplicadas a todo el personal administrativo de Secretaria General, que los colaboradores que realizan sus funciones en éste departamento no está capacitado sobre el tema de comunicación interna.

la autora de este proyecto se atreve asegurarlo debido que cuando se aplicó las respectivas interrogantes en la encuesta, las secretarias se miraban entre si y se preguntaba qué respuesta iban a colocar, e incluso pude observar que una de las trabajadoras de dicho departamento al no saber qué respuesta seleccionar, opto por consultarlo en la internet, es por esto que la investigadora de este trabajo corroboró que el personal tiene desconocimiento en lo referente a comunicación interna, lo que ha motivado la elaboración de una propuesta de capacitación para el personal administrativo del Departamento de Secretaria General, con el tema: “La comunicación interna en la optimización de la gestión administrativa secretarial” cuyo propósito es dar a conocer ciertos tipos de comunicación interna, además presentar diversos canales y herramientas de comunicación.

Esta propuesta tiene como finalidad contribuir el flujo correcto de la información para así no tergiversar el mensaje. En tal sentido, esta capacitación será muy importante y útil, debido a que permitirá que los colaboradores actualicen sus conocimientos y como producto de ello mejorar la comunicación que existe dentro de él.

OBJETIVOS

Objetivo General

- Capacitar en el tema de comunicación interna, al personal administrativo del departamento de Secretaria General

Objetivos específicos

- Brindar información al personal administrativo del Departamento de Secretaria General respecto a los tipos de comunicación interna que existen.
- Especificar las temáticas a tratar de acuerdo al tema.
- Determinar la metodología de aplicación de la estrategia de capacitación sobre la comunicación interna.

METODOLOGÍA DE TRABAJO

La presente propuesta surge de los resultados obtenidos en la investigación aplicada al personal administrativo del Departamento de Secretaria General, compuesto por trece personas, donde se pudo determinar las insuficiencias que en este ámbito se presentan.

Para contribuir a la solución de la problemática encontrada se presenta una propuesta de capacitación, en la cual se hará uso de una serie de herramientas, mismas que forman parte sustancial para el desarrollo teórico y práctico del presente trabajo. Es necesario hacer una revisión y comparación bibliográfica; puesto que, partir de esto se valora la información que sustenta la propuesta tomando a consideración ciertas particularidades.

Esta capacitación será de nivel intermedio, considerando que se precisa actualizar conocimientos relacionados a la comunicación interna en la gestión administrativa, haciendo uso de metodología propicia como: materiales didácticos, y bibliográficos información actualizada, misma que constará en folletos, diapositivas garantizando el aprendizaje de los participantes. Este proceso tendrá una duración de 40 horas dividido en 5 horas diarias por 8 días laborales, donde se aplicaran talleres participativos, que permita conocer el tipo de incentivos que necesitan los funcionarios para lograr un óptimo desempeño en el departamento de Planeamiento.

Se facilitará un cronograma de actividades con el que se dará a conocer los temas a tratar por semana, así como los materiales y recursos que se usarán. Una vez culminado el plan de capacitación se hará una valoración a cada participante con lo que se podrán conocer los logros alcanzados.

Para el debido cumplimiento de este proceso, se requieren los siguientes recursos:

Recursos humanos

- Capacitador
- Funcionarios del departamento de Secretaria General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- 1 asistente (para el manejo de los equipos tecnológicos)

Recursos tecnológicos

- Computador
- Proyector
- Parlantes
- Apuntador laser

Recursos educativos

- Pizarra
- Carpetas plásticas
- Marcadores permanentes y borrables
- Esferos
- Lápices
- Borrador
- Paleógrafos
- Hojas bond, tamaño A4
- Trípticos con la temática a desarrollar
- Textos con la temática a desarrollar

Recursos de infraestructura y mobiliario

- Espacio adecuado al número de participantes
- Sillas y mesas
- Equipos de ventilación acorde al lugar
- Servicios higiénicos (hombres y mujeres)

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Plan de capacitación sobre la comunicación interna para mejorar la optimización de la gestión administrativa secretarial en los funcionarios del departamento de Secretaria General			
Lugar:	Departamento de Secretaria General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí		
Beneficiarios:	Funcionarios del departamento de Secretaria General		
PRIMER DIA DE CAPACITACIÓN			
TEMAS	SUBTEMAS	DURACIÓN	ESTRATEGIAS
¿Qué es la comunicación?	Elementos de la comunicación	8 horas	Trabajo en equipo análisis y síntesis de la información
SEGUNDO DIA DE CAPACITACIÓN			
TEMAS	SUBTEMAS	DURACIÓN	ESTRATEGIAS
Sectores de la comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación interna • comunicación externa 	8 horas	Trabajo practico individual
TERCER DIA DE CAPACITACIÓN			
TEMAS	SUBTEMAS	DURACIÓN	ESTRATEGIAS
Tipos de la comunicación interna	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación ascendente • Comunicación descendente 	8 horas	Ejercicios de aplicación
CUARTO DIA DE CAPACITACIÓN			
TEMAS	SUBTEMAS	DURACIÓN	ESTRATEGIAS
Canales de comunicación interna	<ul style="list-style-type: none"> • Boletines • Revistas • Correo electrónico • Teléfono • Video 	8 horas	Proyección de videos e imágenes

<ul style="list-style-type: none"> • Herramientas de comunicación interna 	<p>conferencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales • Whatsapp <ul style="list-style-type: none"> • Notas informativas • Carteleras • Carta al personal • Buzón de sugerencias • Carpeta de bienvenida • Reportes semanales de trabajo 		
QUINTO DIA DE CAPACITACIÓN			
TEMAS	SUBTEMAS	DURACIÓN	ESTTRATEGIAS
Gestión de documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Entrada de documentos • Digitalización de documentos • Formación de expedientes • Captura de documentos • Conservación de documentos • Salida de documentos 	8 horas	Trabajo en Equipo e individual

PRESUPUESTO DE LA ESTRATEGIA DE CAPACITACIÓN

A continuación se detalla el presupuesto preventivo en inversión del Plan de capacitaciones sobre la comunicación interna mejorara la optimización de la gestión administrativa en los funcionarios del departamento de Secretaria General.

PRESUPUESTO	
Descripción	Total
Honorario de expositores	\$ 250
Recursos tecnológicos	\$ 50
Recursos educativos	\$ 100
Gastos de alimentación (Break)	\$ 150
Gastos extras	\$ 80
Total a pagar	\$ 630

CRONOGRAMA DE LA ESTRATEGIA DE CAPACITACIÓN

2018	MARZO				ABRIL		
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3
Aprobación de la estrategia de capacitación por parte de los directivos							
Asignación de fechas para días de talleres de capacitación							
Confirmación del exponente							
Logística de los recursos a usar							
Confirmación de los participantes							
Realización de trípticos							
Semana de capacitación							

CONCLUSIONES

Una vez considerados y valorados los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas en el Departamento de Secretaria General de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, se concluye que:

- Las capacitaciones son esenciales para mejorar el desarrollo profesional. Al analizar los resultados obtenidos se evidencia que el personal administrativo debe asistir a seminarios que le permitan conocer necesariamente temas sobre comunicación interna, además algo favorable de esta problemática fue conocer que ellos si desean que se les otorguen estos tipos de capacitaciones, seminarios, es más, en una de las preguntas de las encuestas algunos de ellos dicen que desearían que su jefe les conceda días de permiso para asistir a capacitaciones, debido a que esto es parte de su desarrollo profesional.
- Además se debe tener en cuenta que la motivación es clave para el desarrollo de la gestión en cualquier organización. La constitución de programas de integración permite la mejora de la cultura organizacional, y contribuye al fomento del departamento, es importante que haya un buen clima laboral para que todos los colaboradores se sientan seguros y en confianza en sus lugares de trabajo

RECOMENDACIONES

En base a los resultados alcanzados:

- Se considera importante capacitar a los funcionarios del Departamento de Secretaria General cada determinado tiempo para de esta forma actualizar conocimientos relacionados a la comunicación interna, por tanto si sería una grandiosa idea que el jefe de dicho lugar les otorgue permisos para que sus colaboradores se fomenten en este ámbito de crecimiento profesional.
- Además se debe impartir seminarios de motivación laboral debido a que es algo muy productivo para la empresa, por tanto se mostrará la eficacia de las acciones de motivación en cada uno de los colaboradores, tengamos en cuenta que alguien que siente ese sentido de pertinencia y amor a su trabajo siempre dará su esfuerzo al 100%.

BIBLIOGRAFÍAS

- Arizcuren, A., Cañeque, N., Casado, M., & Fernández, P. (2008) Guía de buenas prácticas de comunicación interna. Madrid: FEAPS
- Mariza del Pozo Lite (2004) Madrid –España, Universal, Pág. 259, Gestión de la comunicación.
- Artículo N° 16. Constitución de la República del Ecuador. Quito, Ecuador. 20 de octubre de 2008
- Peña, Vera, Tania, and Evaristo Méndez. (2006) El proceso de gestión de documentos en la Universidad del Zulia: su intervención en las decisiones gerenciales, Red Revista Opción, ProQuest Ebook Central.
- González, Mesa, Elda. La digitalización de documentos, (2006) ¿amiga o enemiga? Bibliotecas. Anales de Investigación. Biblioteca Nacional José Martí.
- León, Castellanos, Hilda Rosa. (2006) Conservación preventiva de documentos, edited by García, Yamile Verdecia, Editorial Félix Varela.
- Fernández, P. (1999) Manual de organización de archivos de gestión en las oficinas municipales. Paris, Un estudio del RAMP.
- Diez Freijeiro Sara (2011) Técnicas de comunicación. Bogotá: Ediciones de la U.
- Apolo Buenaño, Diego. Murillo, Hernán, Garcia G (2014). Comunicación 360: Herramientas para la gestión de comunicación interna e identidad.

Editorial Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación. Universidad Tecnológica Equinoccial. Quito.

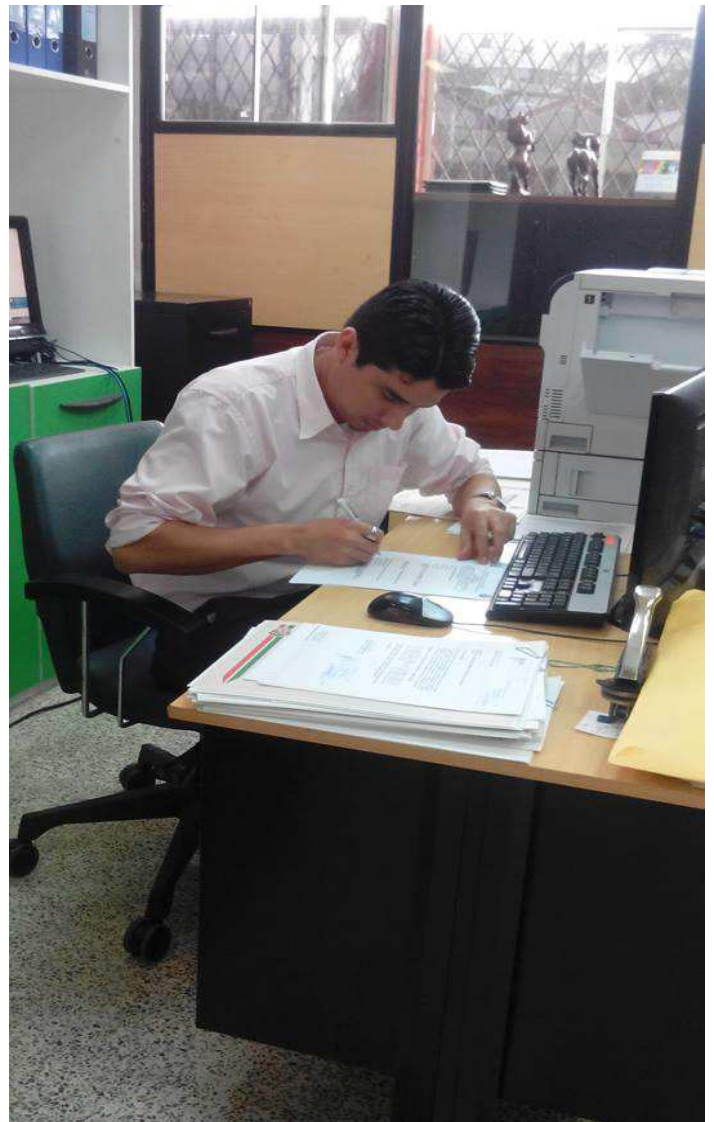
- Gastélum, R (2006) hacia una cultura organizacional híbrida, Ed. UAS
- García-Morales, Elisa. (2013) Gestión de documentos en la e-administración, Editorial UOC.
- García, Jiménez, Jesús. La comunicación interna, Ediciones Díaz de Santos, 2012.
- James, Edwar, Gilbert. (1996) Sexta edición Administración. Editorial Progreso S.A de C.V.
- Andreu, A (2017) La comunicación interna para evitar “toxicidad” en tu empresa. Recuperado de: <https://canasto.es/blog/2013/10/la-comunicacion-interna-como-lubricante-para-tu-empresa.pdf>
- Ongallo, C. (2007). Manual de comunicación. Obtenido de Manual de comunicación, recuperado de: <http://www.galeon.com/anacoello/parte1lib3.pdf>
- Plan de comunicación interna para la gestión administrativa; Recuperado de: http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/11177/1/Ulloa_Boada_Maria_Cristina.pdf
- García, G. (s.f) Clima organizacional hacia un nuevo modelo, obtenido de: http://www.unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12_porikan/articulo6.pdf

ANEXOS



Realizando encuesta y explicando las preguntas a una secretaria del departamento de Secretaria General.

Personal del cuerpo administrativo realizando encuesta.





Revisando cómo va el procedimiento de la tesis, con el TUTOR, Lcdo. Erick Pacheco

**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABI
FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO**

ENCUESTA

PROYECTO DE TESIS

“La comunicación interna en la optimización de la gestión administrativa secretarial. Aplicado en el Departamento de Secretaria General de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí. Periodo 2017-2018”

OBJETIVO: recoger información sobre la comunicación interna que existe en el personal del departamento de Secretaria General.

1. ¿CUÁL ES SU ANTIGUEDAD EN LA EMPRESA?

- Menos de 2 años
- De 2 a 5 años
- De 6 a 10 años
- De 11 a 20 años
- Más de 20 años

2. ¿CONSIDERA USTED QUE EL DEPARTAMENTO DE SECRETARIA GENERAL POSEE UN ADECUADO SISTEMA DE COMUNICACIÓN INTERNA?

- Si
- No

3. ¿CONOCE USTED EL TIPO DE COMUNICACIÓN INTERNA QUE TIENE ESTE DEPARTAMENTO?

- Si
- No

Si su respuesta fue si, seleccione cuál de los tipos de comunicación interna utiliza:

- Comunicación ascendente
- Comunicación descendente
- Comunicación horizontal

4. VALORE DEL 1 AL 5, SIENDO 1 LA PUNTUACIÓN MÍNIMA Y 5 LA MÁXIMA, EL GRADO DE INTERÉS QUE TIENEN PARA USTED LAS SIGUIENTES HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN.

	1	2	3	4	5
Notas informativas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cartelera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Buzón de sugerencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Carta al personal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Carpeta de bienvenida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Publicaciones institucionales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tablones de anuncio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reportes semanales de trabajos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seminarios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacitaciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

5. ¿CONSIDERA ESTAR INFORMADO DE LO QUE ACONTECE EN EL DEPARTAMENTO DE SECRETARIA GENERAL?

- A veces
- Siempre
- Nunca

6. IDENTIFIQUE CUALES DE LOS SIGUIENTES CANALES DE INFORMACION SON USADOS CON MAYOR FRECUENCIA EN EL DEPARTAMENTO DE SECRETARIA GENERAL

- Teléfono
- Correo electrónico
- Videoconferencia
- Mensajería instantánea
- Redes sociales

- WhatsApp
- Conversación cara a cara
- Grupos de trabajo

7. EN GENERAL, ¿CUÁL ES SU GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL DEPARTAMENTO DE SECRETARIA GENERAL CON SUS EMPLEADOS?

- Nada satisfecho
- Poco satisfecho
- Muy Satisfecho

8. COMO PERCIBE LA COMUNICACIÓN INTERNA QUE SE DA CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO EN EL DEPARTAMENTO DE SECRETARIA GENERAL

- Buena
- Mala
- Regular

¿Desea reflejar algún aspecto sobre la comunicación con sus compañeros?
Si es así hágalo a continuación:

9. ¿CUÁL ES EL MEDIO QUE USTED UTILIZA PARA COMUNICARSE CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO?

- Correo electrónico
- Notas informales
- Reuniones formales
- Reuniones informales
- Teléfono
- Redessociales

- WhatsApp

A CONTINUACIÓN NOS GUSTARÍA QUE VALORASE LA COMUNICACIÓN QUE ESTABLECE CON SU JEFE EN SU TRABAJO DIARIO.

10. EN TÉRMINOS GENERALES ¿CÓMO VALORA LA EFECTIVIDAD EN LA COMUNICACIÓN CON SU JEFE?

- Nada efectiva
- Efectiva
- Muy afectiva

11. POR FAVOR, VALORE DEL 1 AL 5 LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES, SIENDO 1 "NADA DE ACUERDO" Y 5 "COMPLETAMENTE DE ACUERDO":

MI JEFE.....

Contribuye a mi desarrollo profesional

1 2 3 4 5

-

Crea un entorno motivador

1 2 3 4 5

-

Transmite los objetivos del equipo y los resultados de su departamento

1 2 3 4 5

-

Genera un sentimiento de pertenencia hacia el departamento

1 2 3 4 5

-

Transmite los valores de este departamento

1 2 3 4 5

-

12. ¿HA REALIZADO ENTREVISTA DE EVALUACIÓN EN EL ÚLTIMO AÑO?

- Sí
- No

Si es así, por favor, valore su grado de utilidad:

- Nada útil
- Poco útil
- Bastante útil

Si lo desea, indique sobre qué temas le gustaría que le facilitase información su jefe:
