



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

TEMA

**SISTEMA DE COMUNICACIONES INTERNAS E INTERACCIÓN
PERSONAL EN LA EMPRESA CLINICEN CIA. LTDA. MANTA,
AÑO 2016.**

AUTORA:

GENNY ANNABEL PINARGOTE BAILÒN

FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO.

CARRERA SERVICIOS GERENCIALES

Manta, septiembre del 2016

Tema:

Sistema de comunicación interna e interacción personal en la Empresa

Clinicen Cia. Ltda. Manta, año 2016.

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En atención a la Resolución No. 39-CF-GDSE de Consejo de Facultad, mediante la cual me designan Director del trabajo de titulación, “Sistema de comunicación interna e interacción personal en la Empresa Clinicen Cía. Ltda. Manta, año 2016.” realizado por la señora Genny Annabel Pinargote Bailón, previo al título de Licenciada en Servicios Gerenciales.

Certifico: Que se ha procedido a la revisión en su totalidad y determino que cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por esta razón autorizo su informe final y encuadernación respectivo, para que sea entregada a las autoridades de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, para la sustentación respectiva.

Manta, Septiembre del 2016

Mg. Pedro Luis Vincent Caicedo
DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.

La suscrita Genny Annabel Pinargote Bailón, portadora de la C.I.131041267-9, hace constar que es autora del Proyecto de Investigación Científica titulado: “Sistema de comunicación interna e interacción personal en la Empresa Clinicen Cía. Ltda. Manta, año 2016.” trabajo académico que constituye una labor investigativa personal realizada con la dirección del asesor Mg. Pedro Luis Vincent Caicedo.

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, Septiembre de 2016

LA AUTORA

GENNY ANNABEL PINARGOTE BAILÓN

DEDICATORIA

Cada persona que se proponga alcanzar metas en la vida solo las logrará con esfuerzo y dedicación, no importan los miles de obstáculos y dificultades que se presenten en el camino para el cumplimiento de esos objetivos, porque hay que saber superarlos y así continuar, lo que se obtiene con sacrificio al final es lo que más se valora.

El presente trabajo investigativo lo dedico a mis hijos Wilson Alfredo Cedeño Pinargote y César Joan Cedeño Pinargote y a mi esposo César Alfredo Cedeño Mera, pilares fundamentales para que esto fuera posible, gracias a su apoyo, amor y sobre todo la comprensión que me dieron a lo largo de mi carrera.

A ellos quienes son mi inspiración y fortaleza en todo momento.

GENNY ANNABEL PINARGOTE BAILÓN

RECONOCIMIENTO

Mi eterna gratitud a Dios por permitirme vivir este momento, a mis padres Julio Alejandro Pinargote Sánchez y Cruz Yolanda Bailón Mantuano, quienes en todo momento supieron brindarme su apoyo y aliento para seguir adelante en lo que hoy es mi más grande satisfacción.

A la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo, carrera de Servicios Gerenciales, me dio la oportunidad de nutrirme de los conocimientos de los docentes que formaron parte de mi vida estudiantil, quienes contribuyeron con sus conocimientos a mi formación profesional y enriquecimiento intelectual.

Mi más profundo sentimiento de reconocimiento y consideración, a quien con su experiencia y sabiduría supo orientarme Lic. Pedro Idrovo Flores., y a mi tutor en este trabajo de investigación Mg. Pedro Vincent Caicedo.

GENNY ANNABEL PINARGOTE BAILÓN

ÍNDICE

CONTENIDO	PAG.
PORTADA	I
TEMA	II
CERTIFICACION DEL TUTOR	III
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	IV
DEDICATORIA	V
RECONOCIMIENTO	VI
1. DATOS GENERALES	1
1.1 Título del Proyecto	1
1.2 Tipología del proyecto de investigación	1
1.3 Área del conocimiento	1
1.4 Duración del proyecto	1
2. OBJETIVO GENERAL	1
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROYECTO	2
4.1 Introducción	2
4.2 Marco Teórico	5
4.2.1 Antecedentes Investigativos	5
4.2.2 Fundamentación Legal	7
4.2.3 Fundamentación Filosófica	8
4.2.4 Fundamentación Teórica	9
4.2.4.1 Comunicación Interna	9
4.2.4.1.1 Definiciones	9
4.2.4.1.2 Comunicación Interna en la Empresa	11
4.2.4.1.3 Tipos de Comunicación interna	12
4.2.4.1.4 Funciones de la Comunicación interna	15
4.2.4.1.5 Productividad y Comunicación interna	16
4.2.4.1.6 ¿Cómo mejorar la Comunicación interna	17
4.2.4.1.7 Objetivos de la Comunicación interna	17
4.2.4.1.8 Ventajas del Sistema de Comunicación interna	18
4.2.4.1.9 Medios de Comunicación interna	19
4.2.4.2 Interacción Personal	20
	VII

4.2.4.2.1 Definición	20
4.2.4.2.2 Tipos de Interacción personal	21
4.2.4.2.3 Funciones de la interacción personal	23
4.2.4.2.4 Objetivos de la interacción personal	24
4.2.4.2.5 Ventajas de la interacción personal	25
4.2.4.2.6 importancia de la interacción personal en las organizaciones	26
4.2.4.2.7 La gerencia como ejemplo	27
4.2.4.2.8 Compartir el trabajo	29
4.3 Preguntas de Investigación	30
4.4 Justificación	30
4.5 Metodología	33
a. Diseño del estudio	33
b. Sujetos y tamaño de la muestra	35
c. Definición de variables	36
4.6 RESULTADOS ESPERADOS	36
5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
5.1 WEB GRAFÍA	38
6. ENUNCIACIÓN DE LA PROPUESTA	39
ANEXOS	40

1. DATOS GENERALES.

1.1 Título del proyecto de investigación.

Sistema de comunicación interna e interacción personal en la Empresa
Clinicen Cia. Ltda. Manta, año 2016

1.2 Tipología del proyecto de investigación.

Investigación básica

1.3 Área del conocimiento.

Ciencias sociales, educación comercial y derecho

Sub área: educación comercial y administración.

1.4 Duración del proyecto

Fecha de inicio 05/Agosto/2016 **Fecha de culminación** 05/Agosto/2018

2. OBJETIVO GENERAL.

Analizar conceptualmente las variables de Sistema de comunicación interna e interacción personal.

1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- ✓ Definir los términos Sistema de comunicación interna e interacción personal.
- ✓ Identificar los tipos del Sistema de comunicación interna e interacción personal.
- ✓ Establecer las funciones de Sistema de comunicación interna e interacción personal.
- ✓ Detallar los objetivos y ventajas de Sistema de comunicación interna e interacción personal.

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROYECTO.

4.1. Introducción

Las empresas deben visualizar las comunicaciones internas, como una herramienta estratégica orientada a fortalecer los objetivos de las instituciones mejorando la productividad y de esta manera alcanzar el éxito mediante un sistema dinámico, logrando que la información fluya a través de las personas y así llegue adecuadamente a quienes está destinada.

Históricamente en el proceso comunicativo solo eran tomados en cuenta los clientes externos, esto debido al desconocimiento de que la comunicación interna es importante para inmiscuir al talento humano en los objetivos organizacionales y con ello logrando una excelente interacción personal entre sus públicos.

Las comunicaciones internas tienen como finalidad inmiscuir al talento humano en los objetivos organizacionales; es por eso, que Caldevilla Domínguez, David. (2010) indica que: “La comunicación interna es un instrumento para consolidar la cultura corporativa. Es necesario que la formación aporte destrezas para que el activo humano se desenvuelva en el nuevo mercado productivo, convirtiéndolo en parte esencial de la calidad productiva”; es decir, que el proceso comunicacional debe ser ágil, eficaz y bien direccionado, logrando entender todas aquellas comunicaciones que

llegan a los distintos destinatarios; por tanto, CLINICEN¹ deberá realizar la inclusión de todos los departamentos que la conforman, haciendo posible los objetivos de la organización toda vez que la sociedad así lo requiere.

La interacción personal es importante porque tienen como objetivo hacer que cada individuo que conforma la empresa, se adapte al entorno en el cual se desempeña laboralmente mediante el buen trato con sus semejantes, para así desarrollar de la mejor manera las tareas encomendadas, de manera que permita satisfacer las necesidades de la empresa.

Cuando percibo a 'otro' lo percibo como un ser encarnado, como un ser que vive en su cuerpo, es decir, como un ser semejante al mío, que actúa de manera semejante a como actúo y que piensa de manera semejante a la manera que pienso. Rizo Marta. (2006) cita a Xirau. (2002)

Tal como indica el autor, sin interacción no existiría ninguna clase de entendimiento entre los seres humanos. Desde el momento en que un ser pensante y con capacidad de razonamiento, comienza a valerse por sus propios medios, se hace imperiosa la necesidad de interactuar con el entorno, más aún con los semejantes, sea este en el entorno familiar, social o laboral, porque sin interacción personal no existiera comunicación y por ende no sería posible el entendimiento.

Las empresas ecuatorianas requieren tomar conciencia de la importancia que tienen las comunicaciones internas para el buen funcionamiento de

¹ CLINICEN siglas con las que nos referiremos a la empresa CLINICA DE ESPECIALIDADES MÉDICAS CENTENO

sus actividades comerciales. Cabe señalar que esto permitirá coordinar actividades entre los miembros de la institución para así satisfacer las necesidades de sus clientes.

El talento humano que conforma la empresa Clinicen Cía. Ltda., realiza sus actividades diarias rutinariamente, sin contar con un canal formal de información y comunicación, lo que ocasiona que se dificulten la realización de las tareas encomendadas y que se logre la integración de los equipos de trabajos debido a la mala comunicación y entendimiento, por lo cual surge la necesidad de aplicar el sistema de comunicaciones internas como un medio de interacción personal entre los colaboradores.

Esta implementación generará un gran beneficio para la empresa CLINICEN CÍA. LTDA., pues contaría con una herramienta oportuna que permitirá a los directivos direccionar al talento humano, esto con la finalidad de agilizar todo trámite dentro de la organización, de modo que se pueda conseguir eficiencia y eficacia en las tareas encomendadas, lo que concebirá que no solo sea una empresa confiable, sino que esto será su carta de presentación ante el público y posibles clientes.

Es por ello, este proceso de investigación está estructurado de forma bibliográfica, en la cual se ha procedido a analizar y conceptualizar las variables en estudio mediante un lenguaje claro y preciso con varias referencias, las cuales forman parte del marco teórico; reflexionando que dentro de este proceso se logrará ampliar los conocimientos necesarios

para la construcción de nuevas ideas que permitan plantear una alternativa de solución a la problemática investigada. Mediante la justificación se dará a conocer la factibilidad de solución a la problemática con lo que se elaborará una propuesta como alternativa de solución, además, se usará una metodología adecuada; tomando en cuenta el sujeto, tamaño y muestra de la población involucrada para esta investigación.

4.2. Marco Teórico

4.2.1 Antecedentes Investigativo.

A nivel empresarial se hace imperiosa la necesidad de desarrollar sistemas de comunicaciones internas efectivas, para lograr establecer la fluidez de información en sus equipos de trabajos y de esta manera lograr la consecución de las tareas encomendadas. Se han realizado varios trabajos investigativos en Ecuador en relación a esta temática y entre las más actualizadas se ha encontrado una tesis de la Universidad de Cuenca con el tema: "Propuestas de Comunicación interna para la Unidad de Comunicación Social de la I. Municipalidad de Cuenca, Año 2010", cuyos autores son: León Alvarado, Ana Gricelda y Mejía Guailas, Silvio Santiago quienes llegan a las siguientes conclusiones:

- ✓ La comunicación interna, es entendida como el mecanismo de mantener informado a los miembros de una organización sobre las actividades que cumple la misma.

En relación a la conclusión señalada, es importante tener presente que la comunicación interna es esencial en una empresa debido a que permite la socialización entre las personas que trabajan en un mismo espacio físico; y por ende esto ayudará a crear un buen clima organizacional, mismo que permitirá que el talento humano desarrolle de la mejor manera sus funciones.

Entre los trabajos investigativos relacionados al tema Interacción Personal, se ha encontrado una tesis de la Universidad del CEMA (2011) de Argentina con el tema: "Interacción Humana en las organizaciones" cuyo autor es Gallacher, Marcos quien llega a la siguiente conclusión:

- ✓ La gerencia requiere prestar atención a la interacción humana que ocurre en las organizaciones. Los problemas de colaboración humana son particularmente marcados en momentos donde algunas organizaciones deben contraerse para subsistir, y donde además el mercado laboral funciona con todo tipo de imperfecciones.

Con respecto a la temática citada, es importante recalcar que entre los problemas que se pudieron evidenciar en esta institución es determinante el desconocimiento sobre de la importancia de la

interacción personal para el correcto funcionamiento de las organizaciones, por lo cual se genera un pésimo ambiente laboral.

4.2.2 Fundamentación Legal.

La ley Orgánica de Comunicación del Ecuador en el TITULO II, CAPÍTULO I, Artículo 13 Titulado Principio de participación tipifica que: “Las autoridades y funcionarios públicos así como los medios públicos, privados y comunitarios, facilitarán la participación de los ciudadanos y ciudadanas en los procesos de la comunicación”

Es así, que todos los ciudadanos ecuatorianos tienen derecho a la participación en los procesos de comunicación mediante los medios públicos o privados, lo cual permitirá que se fomente la interacción personal mediante la socialización de la información, por lo que aplicado empresarialmente este principio fomentará que el talento humano de cada institución sea pública o privada interactúe mediante los medios comunicacionales como un derecho de expresión.

Según el Objetivo 8: Afirmar y fortalecer la identidad nacional, las identidades diversas, la plurinacionalidad y la interculturalidad, del Plan Nacional para el Buen Vivir (2009-2013) de la República del Ecuador, de las Políticas numeral 8.1., manifiesta: Apoyar la construcción de la sociedad plurinacional e intercultural dentro de las relaciones de reconocimiento de la diferencia y respeto mutuo, bajo los principios del Buen Vivir.

Según lo que promulga el objetivo del PNBV, se recalca que existe interacción personal con todo el entorno, en la que el trabajador interactúa con sus compañeros de trabajo, respetando las diferencias y creencias de cada persona; por tanto, es importante que impere el respeto mutuo, lo que logrará que exista eficiencia y calidad en la forma con que desarrollan las actividades laborales; es por ello, que influye mucho la forma en que son manejadas las relaciones interpersonales en el entorno de trabajo, porque mediante el respeto a la diversidad cultural, y étnica de cada individuo se logrará fortalecer interacción personal.

4.2.3. Fundamentación Filosófica.

La comunicación interna siempre ha existido como una realidad y un fenómeno corporativo, por tal motivo se hace imperiosa la necesidad conocer cómo surgió esta temática, a fines de la década de los setenta en Estados Unidos y Europa. Trani, José. (2014) menciona que según Justo Villafañe (1999), señala que surge por la preocupación en el manejo de la comunicación y la información, debido a que esta se torna más compleja dentro de las organizaciones, en esta misma época, académicos y estudiosos de las ciencias empresariales lograron identificar las diversas y múltiples raíces de las comunicaciones internas, las que tendrían su origen en la comunicación corporativa, el comportamiento humano, psicología laboral, la sociología y las relaciones humanas. Cuyo objetivo fue desarrollar una relación fluida entre las personas y facilitar la

circulación, intercambio de información entre todos los niveles de la compañía.

La interacción personal, es la base de todas las comunicaciones humanas, y ejerce influencia sobre el comportamiento de cada individuo que intenta adaptarse al comportamiento y expectativas del otro mediante normas y dinámicas compartidas. Rizo García, Marta (2006) cita a Goffman (1972), “Las interacciones son la realización regular y rutinaria de los encuentros, o dicho de otra forma, son situaciones sociales completas, lo cual las aleja de los meros actos lineales de transmisión de información”. Esto indica que la interacción promueve la comunicación y de la misma forma fomenta que los individuos que se desarrollan en el mismo espacio físico puedan entenderse, por lo cual no es imposible que exista una sin la otra.

4.2.4. Fundamentación Teórica.

4.2.4.1 Comunicación Interna.

4.2.4.1.1 Definiciones.

Para que se pueda tener clara la idea sobre comunicación interna, es importante conocer lo que manifiestan varios autores:

Berceruelo, Benito (2011) “En la actividad de una empresa, la Comunicación Interna responde a la necesidad específica de las empresas de motivar e integrar a sus empleados en un entorno empresarial que a veces es cambiante. Desde este punto de vista, se

trata de una herramienta que permite transmitir los objetivos a toda la organización, difundir sus políticas y construir una identidad de la empresa en un clima de confianza y de motivación. Es, además, un agente de cambio, ya que apoya y facilita la introducción de nuevos valores o pautas de gestión y la alineación de los empleados con los objetivos empresariales”.

Cabe señalar que según esta afirmación se puede analizar, que la comunicación interna es la base que fortalecerá a cualquier institución, mediante canales formales de información, es por ello, que se debe dar la importancia del caso; es decir, debe haber una comunicación efectiva entre todos los niveles jerárquicos con los que cuente la organización, cabe recalcar que un buen manejo de las interacciones personales es el complemento ideal para que el proceso comunicacional fluya de la mejor manera, debido a que si esto fallara se vería seriamente afectado el nivel de eficiencia de la empresa.

Esto motivará al talento humano de la empresa a trabajar con todo su entusiasmo para lograr las metas propuestas por los equipos de trabajo lo que solo se conseguirá mediante la correcta fluidez de información lo cual generará el correcto entendimiento del objetivo que desean alcanzar comúnmente y de esta manera unir todo el esfuerzo para alcanzarlo.

Según Jesús García en su libro comunicación interna (1998) “La gestión de la comunicación interna se enfoca en todas las acciones y metodologías aplicativas en donde los encargados de la comunicación planifican todos los recursos posibles que permita mejor desarrollo en la organización”. Respecto a esta afirmación, cabe señalar que quienes conforman la empresa deben ser personas comprometidas en sus labores que apunten hacia los objetivos organizacionales y tengan enraizado ese sentido de pertenencia que hará que sientan a la institución a la que pertenecen como suya para así llevarla al éxito.

Esto depende en gran parte de la calidad de la comunicación que exista entre todo y cada uno de sus miembros en todos los niveles jerárquicos. Entonces, el corazón de toda organización es el talento humano que lo conforma, por tal motivo, son ellos los llamados a unir esfuerzos de manera conjunta y acertada para que la empresa funcione como tal, y así lograr ser un ente productivo para la sociedad, guiada siempre de la mano de un buen líder.

4.2.4.1.2 Comunicación Interna en la empresa.

Según el manual de comunicaciones internas publicado por Vértice, Editorial. (2008) manifiesta que: “La comunicación interna en la empresa tiene como objetivo permitir el

alineamiento del esfuerzo de todos sus integrantes. La comunicación interna constituye uno de los elementos centrales para articular las relaciones entre los diferentes departamentos de la organización empresarial”.

De manera que las organizaciones no pueden existir sin comunicación por lo que si ésta no existe, los empleados no pueden saber que están haciendo sus compañeros y por ende los administradores no pueden recibir información, por lo cual los supervisores no podrían dar instrucciones. La coordinación del trabajo sería imposible.

Por lo tanto, si la comunicación interna no es eficiente no existiría un buen desempeño laboral, y por ende el rendimiento de los empleados sería deficiente lo que provocaría el fracaso de la empresa debido a que su talento humano no se sentiría comprometido con ella para lograr establecer métodos eficaces en la consecución del éxito institucional, ante ello es comprensible que CLINICEN, tome los correctivos necesarios en los procesos que conlleva una excelente comunicación.

4.2.4.1.3 Tipos de Comunicación Interna.

Según indica el Manual de Comunicación de Ongallo, Carlos (2007) los tipos de comunicación interna que más se distinguen son los siguientes:

a) Comunicación descendente

Se la puede definir como la información originada en algún punto de la organización, que se vierte hacia abajo en la estructura jerárquica, con el fin de informar o influir. Los canales que transmiten órdenes, información y otras cuestiones relacionadas con la actividad habitual de la organización, y siguen como línea desde los responsables máximos hasta la base de la organización de acuerdo con la jerarquía, circulan en sentido descendente.

Las razones que tiene una organización para llevar a cabo estos sistemas de comunicación descendente, vienen dadas por la necesidad de los máximos dirigentes organizativos de hacer llegar a los miembros qué pautas seguir, qué políticas adoptar con el objetivo puesto en las decisiones tomadas. Por otra parte, estos canales descendentes posibilitan el que lleguen a las personas de la organización los conocimientos de la misma, así como una información de retorno sobre la forma en que los responsables perciben sus esfuerzos.

b) Comunicación ascendente

La comunicación ascendente es la que fluye desde los miembros de más bajo nivel hacia los de más alto nivel, cuyo propósito es “hacer llegar a los responsables una información general sobre el personal de la empresa en su

sentido más amplio; esto es, desde promover e institucionalizar los canales adecuados para informar hacia arriba (buzones de sugerencias, participación en sus periódicos, por ejemplo)".

De manera que la comunicación ascendente permite el direccionamiento de la comunicación, la cual libera tensiones en los empleados al hacer posible que los miembros de los niveles jerárquicos bajos de la empresa compartan información trascendental con sus superiores, alentando la participación del talento humano.

c) Comunicación horizontal

Este tipo de comunicación es aquella que se genera entre las personas consideradas iguales en jerarquía en la organización, lo cual facilita la coordinación de tareas, permitiendo a sus miembros establezcan relaciones interpersonales efectivas, a través del desarrollo de acuerdos para compartir información relevante de la empresa entre compañeros. Por tanto, es un canal de comunicación formal para la resolución de problemas y para el manejo de conflictos entre compañeros.

Es decir, que la comunicación horizontal forma parte esencial de la comunicación interna debido a que se genera entre los miembros de un mismo nivel jerárquico,

lo que facilita que los equipos de trabajo que conforman la organización puedan mantener una información fluida lo que permitirá hablar un mismo idioma a la hora de canalizar esfuerzos para conseguir los objetivos y metas planteadas.

4.2.4.1.4 Funciones de la comunicación interna

El Manual de Comunicación interna Ongallo, Carlos. (2007) indica que: “La necesidad de comunicación en una organización se ve reforzada cuando se observa las múltiples ventajas que se derivan en ella, tanto para la organización como para las personas”. Es decir que la función principal, consiste en establecer un conjunto de procesos de transmisión de la información, que permitan conseguir los objetivos de la empresa y de las personas. Esta función plantea a su vez, los siguientes aspectos:

- ✓ El desarrollo y mantenimiento de las relaciones interpersonales.
- ✓ La facilitación de las relaciones entre la empresa y las personas que la integran.
- ✓ La elaboración de la información que recibirá el personal de la empresa, respecto a los objetivos de la organización.
- ✓ Y finalmente la orientación y desarrollo de la información para la motivación de los comportamientos de los trabajadores.

Por tanto, se puede manifestar que la comunicación interna funciona como un medio para desarrollar y facilitar que la información generada en la empresa fluya correctamente para que de esta manera las correcta interacción personal complemente el desarrollo y comprensión de las tareas y objetivos encomendado por los directivos a sus diferentes equipos de trabajo para lograr éxito en sus funciones.

4.2.4.1.5 Productividad y Comunicación Interna

Berceruelo, Benito. (2011) manifiesta que: “A menudo la productividad está ligada a la innovación, y para el crecimiento de ambas, suele resultar muy útil un empleo inteligente de la Comunicación Interna y sus mecanismos de adhesión a los objetivos de la empresa”. Según esta afirmación se puede comprender que la correcta comunicación interna es un mecanismo esencial para lograr la productividad empresarial y por ende la consecución de los objetivos de la empresa logrando colocarla en la cima del éxito. La fluidez en la transmisión de mensajes entre unos departamentos y otros es un factor dinamizador básico de este proceso.

Es evidente que todo cuanto contribuya a mejorar el aprovechamiento del potencial del empleado y la gestión de su talento, a la larga y de manera objetiva, redundará en una mayor productividad y en un mayor beneficio empresarial. Está claro que, antes o después, aquellos profesionales más capacitados y dispuestos, los más productivos pero que no se sientan valorados en su puesto de trabajo,

acabarán por abandonar las compañías en las que reciben este trato y será entonces cuando sus directivos lamenten no haber sido conscientes de sus capacidades y echarán de menos no haberles dedicado el interés que merecían.

4.2.4.1.6 ¿Cómo mejorar la comunicación?

Según Peña, Berto. (2011) en su Libro Productividad para Equipos de Trabajos, indica que: “Una buena comunicación y una buena sintonización empiezan por elegir el canal más idóneo. No todo vale para todo. Hay temas, asuntos y tareas que se presentan más constantes por un canal que por otro”. De acuerdo lo que indica Peña, se debe pensar antes de escribir, un mensaje claro, preciso y conciso es un punto fundamental dentro de la comunicación interna , por tanto se debe tomar en consideración el contenido de lo que se desea transmitir, lo cual dará la certeza que el mensaje contiene toda la información que la misma necesita, por tanto CLINICEN debe sumarse a elaborar las comunicaciones internas para que a través de ellas los informaciones sean claras y sobre todo precisa en lo que desea manifestar a sus colaboradores.

4.2.4.1.7 Objetivos de la Comunicación Interna

“El objetivo de la comunicación interna en la empresa es permitir el alineamiento del esfuerzo de todos sus integrantes. La comunicación interna en la empresa constituye uno de los elementos centrales para articular las relaciones entre los diferentes departamentos de la organización empresarial”. Según el Manual de Comunicación interna, elaborado por Vértice, Editorial. (2008)

La Comunicación Interna permite a la organización establecer una conexión y sincronización entre los diferentes departamentos que lo conforman, beneficiando así la interacción y el logro de los objetivos trascendentales, eliminando tensiones y por ende los conflictos que se generan en las relaciones interpersonales.

Asimismo, cubre las expectativas en la demanda de participación e información de los empleados dentro de la organización. La Comunicación Interna fomenta la participación u opiniones a la hora de la toma de decisiones que afecten a la organización, y mediante estos canales se pueden establecer normas y procedimientos que repercuten en el trabajo diario.

Aunque el interés de los trabajadores no siempre va a coincidir con el de los directivos mediante los mecanismos de comunicación interna adecuados, se podrá transmitir información pertinente para que se minimicen los llamados “rumores” que surgen informalmente y que pueden ser nocivos para la consecución de los objetivos organizacionales.

4.2.4.1.8 Ventajas del Sistema de comunicación Interna

Según el libro La Biblioteca de la pequeña y mediana empresa de Océano Uno. (1997) especifica que se requieren ciertos tiempos para establecer un buen sistema de comunicación interna pero, después de esta implementación se pueden obtener las siguientes ventajas:

- ✓ Informes regulares y sistemáticos que expongan en forma nítida y rigurosa los problemas globales de la empresa.

- ✓ Ahorro de tiempo y dinero. Los problemas se detectan y se solucionan en los niveles jerárquicos más idóneos. En base a los datos obtenidos a través de informes y reuniones, los mandos y los superiores podrán resolver muchas cuestiones que anteriormente elevaban a sus superiores. Esto permitirá al empresario y a sus colaboradores inmediatos disponer de más tiempo para planificar y dirigir globalmente las operaciones.

- ✓ Un equipo dirigente más eficaz y mejor coordinado.

- ✓ Un mejor ajuste de la estructura organizativa. En efecto las posibles mejoras de esta estructura y los posibles canales de comunicación interna que deben tratarse se harán más evidentes a medida que la atención se centre en el intercambio eficaz de información en todos los niveles de la empresa.

4.2.4.1.9 Medios de comunicación interna

Estos medios de comunicación según el manual de Comunicaciones internas (2007) de la Editorial Vértice son aquellos que se utilizan para mantener informado a quienes desempeñan sus labores dentro de la empresa y son los siguientes:

Circulares: la cual es una comunicación semiformal, que se envía a los diferentes departamentos que conforman la empresa para informar alguna actividad o evento de interés general.

Cartelera: Es una comunicación descendente en la que se presenta información de las novedades que se dan en la institución.

Buzón de sugerencias: Esta es una herramienta de comunicación ascendente que permite que todos los miembros de la institución sean escuchados.

Intranet: Esta herramienta de comunicación sirve para ayudar a los usuarios en sus actividades diarias mediante la tecnología y el internet.

4.2.4.2 Interacción personal

4.2.4.2.1 Definición

Para que se pueda comprender de mejor manera el concepto sobre interacción personal, es importante conocer lo manifestado por el siguiente autor:

Rizo García, Marta. (2006) manifiesta que: “La interacción es considerada como la dimensión comunicológica que recupera en mayor medida el sentido originario del término comunicación”. Es decir que la interacción es parte fundamental de la comunicación, no puede existir una sin la otra, porque a medida que se establece una interacción

personal se está estableciendo una comunicación con otro individuo, de manera que cuando dos o más personas conversan, trabajan o conviven interactúan de alguna manera.

Desde el punto de vista laboral en las organizaciones la interacción personal tiene un significado relevante debido a que el talento humano que conforma la empresa y por ende los diferentes departamentos actúan interrelacionándose para tratar de cumplir con las tareas encomendadas en beneficio de alcanzar sus propósito personales e institucionales.

4.2.4.2.2 Tipos de Interacción personal.

Según DuBrin, Andrew. (2008) indica que los tipos de interacción personal son:

a) Interacción Individualista

Es aquella en la que no hay ninguna relación entre los objetivos que persigue cada persona, sus metas son independientes entre sí. La consecución de los objetivos depende de su propia capacidad y esfuerzo. Se considera menos relevante el trabajo de otros, puesto que no hay metas ni acciones conjuntas.

b) Interacción Competitiva

La interacción competitiva es aquella en la que los objetivos que persigue cada individuo no son independientes de los otros que lo

rodean. Bajo el esquema de competencia cada persona obtiene un mejor rendimiento laboral, esto genera una motivación extrínseca con metas orientadas a la valoración social y recompensas externas.

c) Interacción Cooperativa

Este tipo de interacción se basa en el principio que “cooperar es trabajar juntos para lograr metas compartidas lo que es igual a interacción positiva”. Cada individuo establece metas que son benéficas para sí mismo y para los miembros del grupo, buscando maximizar sus metas como la de los demás.

Es por ello que se debe recalcar que cada uno de los tipos de interacciones existentes son importantes, debido a que el ser humano interacciona según el medio en el que se desenvuelva y es donde aprende, que con el trabajo en equipo mediante la interacción personal le permite construir conocimientos compartidos con los demás a través del intercambio de ideas, aunque la más relevante es la interacción cooperativa debido a que es la que debería utilizar dentro del ambiente laboral para así colaborar y construir una empresa de éxito.

Según Chiavenato, Idalberto. (2009) “Las organizaciones requieren un gran número de personas que trabajen juntas y realicen diferentes actividades en varios niveles”. Es decir, que según esta afirmación la

acción conjunta de varios individuos requiere necesariamente de la interacción personal, la cual se convierte en un factor clave para una empresa de éxito, más aún en estos tiempos de cambio, donde impera la incertidumbre la globalización y la competitividad.

La interacción personal influye en las personas por medio de las relaciones existentes en su entorno laboral, lo que implica una transacción interpersonal para que cada individuo pueda modificar su comportamiento con sus semejantes mediante el correcto intercambio de percepciones lo cual influye en el desempeño y la satisfacción de quienes comparten el entorno empresarial.

4.2.4.2.3 Funciones de la interacción personal

Entre las funciones que tiene la interacción personal para el beneficio de las relaciones laborales según J. DuBrin, Andrew. (2008) menciona las siguientes:

- ✓ La interacción personal tiene como función principal el mejoramiento de las actitudes humanas, lo cual tiene efecto en los pensamientos de cada individuo.

- ✓ Integrar a los trabajadores contemplando primordialmente la dimensión humana, la labor del talento humano, los cuales deben ser considerados como un capital activo más de la empresa, del cual se debe obtener el máximo provecho desarrollando el espíritu

colaborativo de quienes participan de una misma comunidad de interés.

Según como plantea el autor se puede indicar, que la interacción personal tiene una función importante en el ámbito laboral, porque permite que el ser humano se desenvuelva correctamente con sus semejantes, mejorando sus actitudes y por ende las aptitudes con las personas en su entorno.

4.2.4.2.3 Objetivos de la interacción personal

La interacción personal es parte del desarrollo del individuo cuyo objetivo primordial es generar, cohesión, adaptación, sobrevivencia. Se empieza a dar cuando el individuo se relaciona con otras personas de su entorno, lo que necesariamente implica la cordialidad. Según Gallacher, Marcos. (2011) menciona que los objetivos de la interacción personal son los siguientes:

- ✓ Appreciar las fortalezas, características y valores de cada equipo de trabajo que conforman los diferentes niveles jerárquicos de la empresa.
- ✓ Identificar las características de las diferentes necesidades y personalidades que tiene cada individuo.
- ✓ Analizar los factores que facilitan u obstaculizan las relaciones en los equipos de trabajo.

- ✓ Evaluar específicamente las relaciones de conflicto en los equipos de trabajo y analizar su posible solución
- ✓ Reflexionar sobre la importancia y necesidad del cambio positivo, como un elemento indispensable para el crecimiento o desarrollo personal y de la organizacional.
- ✓ Identificar las características necesarias para crear y mantener relaciones humanas positivas entre los miembros de un departamento, área o equipo de trabajo

4.2.4.2.5 Ventajas de la interacción personal

Entre las ventajas que proporcionan la interacción personal en los equipos e trabajos de una empresa según Davis, K & Newstrom (1995) mencionan:

- ✓ Mayor compromiso personal y solidaridad con las metas.
- ✓ Esfuerzo más sostenido en la consecución de las tareas.
- ✓ Aumento de la seguridad en sí mismo y de la sensación del bienestar con los miembros del equipo.
- ✓ Niveles más altos de motivación, entusiasmo y satisfacción en el trabajo entre sus miembros.
- ✓ Mejor toma de decisiones y resultados más satisfactorios.
- ✓ Más apoyo emocional en la estructura del equipo.
- ✓ Mayor resistencia y niveles más altos de energía entre los miembros.

- ✓ Depósito más grande de ideas en información.
- ✓ Mejor participación de las habilidades individuales.
- ✓ Aumento de la productividad.
- ✓ Mejoramiento de la calidad y la productividad
- ✓ Mas lealtad con las metas y los objetivos planteados por la empresa

Sin embargo, es importante recalcar que las buenas relaciones entre los equipos de trabajo de la empresa no son posibles si no existe un ambiente de predisposición de interactuar entre individuos manteniendo la armonía para motivar las tareas encomendadas mediante la correcta fluidez de la información, lo cual forma parte de las ventajas del conocimiento de mantener la correcta interacción de las personas.

4.2.4.2.6 Importancia de la interacción personal en las organizaciones

Pauchard, Héctor y Pauchard, Paulina. (1993) mencionan: “Es bien conocido que al ser humano se le describe como un ser social. Esto significa que en todo momento se vive procesos de interacción con otras personas”.

Es importante reconocer cuán importante es la interacción personal entre los empleados, lo cual implica múltiples niveles de comunicación, mismas que conllevan a la interacción del personal. Por lo que, el empleador puede utilizar múltiples estrategias para

mejorar las relaciones de los empleados, hasta ajustar el estilo de gerencia para alentar un ambiente de trabajo positivo.

De manera que las relaciones entre los diferentes equipos de trabajos de la empresa, son un componente crítico de éxito de la misma. Sin duda alguna una estrategia efectiva para mantener las relaciones positivas, ayudará que los canales de comunicación generen rápidamente un entendimiento lo se romperá con los obstáculos que causan problemas y retrasos de la producción.

4.2.4.2.7 La gerencia como ejemplo

Un empleador puede alentar a los empleados a compartir su trabajo con los demás a través de proyectos en grupo, como un medio para mejorar la interacción personal de los empleados. El nivel de comodidad y facilidad de interacción entre los empleados, aumenta cuando tienen que trabajar juntos para llegar a un objetivo común. Las decisiones se deberán tomar en un esfuerzo colectivo, con un líder del grupo que intervenga sólo en casos extremos donde se rompe la interacción y por ende la comunicación de modo que el grupo queda sin una clara dirección. Motivar y proporcionar asistencia a los empleados que atraviesan esta situación es responsabilidad de la organización.

Las actividades de relaciones con empleados, pretenden crear una atmósfera de confianza, respeto y consideración. Con este logro se

puede buscar mayor eficacia organizacional mediante la remoción de barreras que impidan la plena participación de los empleados y el cumplimiento de sus políticas organizacionales. Cualquiera que sea su origen, las actividades de relaciones con los empleados buscan establecer la comunicación más directa y compleja en dos vías, para proporcionar asistencia mutua y lograr sus objetivos. La empresa debe tratar a los empleados con respeto y ofrecerles los recursos para atender sus necesidades personales y familiares.

Las principales decisiones de los gerentes, para diseñar un programa de interacción personal con empleados, deberán incluir:

- ✓ 1) Comunicación: La organización deberá involucrar a sus empleados en la recopilación de sugerencias y opiniones sobre algún tema de índole laboral.

- ✓ 2) Cooperación: La organización deberá compartir la toma de decisiones y el control de las actividades con los empleados, para obtener mejores resultados.

- ✓ 3) Protección: El lugar de trabajo debe contribuir al bienestar de los empleados y garantizar la protección contra posibles persecuciones.

- ✓ 4) Asistencia: La organización deberá responder a las necesidades especiales de cada empleado, brindándole ayuda.

- ✓ 5) Disciplina y conflicto: La organización debe tener normas para imponer la disciplina y manejar cualquier conflicto que surja dentro de la organización.

4.2.4.2.7 Compartir el trabajo

La gerencia tiene gran influencia en las relaciones de empleados y el ambiente de trabajo en una oficina dada o el lugar de la empresa. Una actitud y un mensaje positivo al tratar a los empleados, puede mejorar la relación de éstos, creando relaciones de trabajo constructivas libres de prejuicios y discriminación. El refuerzo positivo ayuda a los empleados a sentirse valorados en el lugar de trabajo y alienta la interacción personal de los trabajadores en sus relaciones laborales. Básicamente, la interacción entre los empleados mejora cuando la gerencia establece el una actitud de liderazgo constructivo, logrando una evolución positiva.

Las empresas deben tratar a los empleados con respeto y ofrecerles medios para atender sus necesidades personales y familiares. Cualquiera que sea su origen, las actividades sobre relaciones de los empleados buscan establecer comunicación directa en dos vías, para promocionar asistencia mutua y lograr involucramiento. De esta

manera, para poder trabajar en una organización, las personas deben ejecutar sus tareas, relacionarse con colegas, atender al cliente, focalizar las metas y los resultados por alcanzar y, sobre todo, seguir las normas de la organización y compenetrarse con la cultura.

4.3 Preguntas de investigación

¿Qué es un Sistema de comunicación interna a la interacción personal?

¿Cuáles son los tipos de comunicación interna e interacción personal?

¿Cuáles son las funciones de la comunicación interna e interacción personal?

¿Cuáles son los objetivos y las ventajas del sistema de comunicación interna e interacción personal?

4.4 Justificación

El presente trabajo de investigación “Sistema de comunicaciones internas e interacción, 2016” es importante porque en la actualidad el mundo empresarial esta viviendo grandes cambios, lo cual requiere que las organizaciones brinden la atención necesaria a las comunicaciones internas, las cuales son esenciales para que exista una correcta interacción personal entre el talento humano que la conforma y que la hace productiva mediante su fuerza laboral.

Mediante la investigación realizada, se ha podido determinar que existen falencias en la comunicación interna y por ende en la interacción personal de sus colaboradores, este estudio ayudará a plantear soluciones a esta

problemática y así contribuir con una correcta gestión comunicacional, lo cual permitirá el desarrollo y éxito de la empresa.

Con el desarrollo de la investigación se contribuirá a la solución del problema que presenta en la empresa CLINICEN con los resultados obtenidos se podrá mejorar en los aspectos de manejo y elaboración de documentos de alta complejidad tales como: oficios, actas, informes y otros, utilizando los canales correctos para en la empresa alcance la excelencia.

Actualmente, el presente trabajo de investigación relacionado con las comunicaciones internas e interacción personal, contrastará lo teórico con lo práctico y a su vez localizará los problemas existentes dentro del ámbito empresarial; por tanto, permitirá dar solución a la problemática de la empresa, mediante la estructuración de un sistema de comunicación interna, la cual ayudará a mejorar la productividad de la institución, aplicando los instrumentos necesarios y de esta manera estimular el interacción personal de cada uno de los colaboradores de la empresa CLINICEN.

Por lo tanto, el conocimiento de un correcto sistema de comunicación interna en la empresa CLINICEN es trascendental, debido que se conocerá las limitaciones que ha tenido la empresa, con la finalidad de aplicar herramientas para mejorar la interacción personal de quienes conforman un

equipo de trabajo y de esta manera repercutir en el desempeño de la conducta positiva de sus empleadores y empleados en la organización.

Es por ello, que la Comunicación interna cumple una serie de funciones, que le permiten a la organización mejorar la eficacia en toda su actividad interior, lo cual se verá reflejado en una mayor competitividad externa de la compañía. Estas redes comunicacionales ayudan a que fluya la comunicación dentro de la organización y estos a su vez pueden ser formales e informales, los cuales tienen su respectivo uso e importancia dentro de la empresa. A fin de que todos quienes conforman la organización entiendan y acepten las políticas y objetivos de la institución, se hace imperiosa la necesidad de crear un sistema de comunicación interna, que ayude a que se mejore la interacción personal en la empresa, para que de esta manera se logren las metas organizacionales de mejor manera.

En la actualidad es reconocido que la fluidez de la comunicación entre el personal que labora en una organización es de vital importancia, de esto depende el desarrollo y competitividad de la empresa, logrando que se sincronicen los objetivos en común que deben tener un equipo de trabajo para lograr metas y objetivos organizacionales, es por ello, que la creación de un Sistema de Comunicación Interna, permitirá que ellos accedan a las herramientas necesarias para desarrollarse en el mundo competitivo en el cual vivimos actualmente.

Luego del análisis aplicado a las comunicaciones internas y su influencia en la interacción personal dentro de una empresa, se diagnosticó que no existe un buen sistema de comunicación interna dentro de esta prestigiosa institución, Clinicen y se hace imperiosa la necesidad de crearlo. Además este es un trabajo investigativo factible de ejecutarse, se dispone de aspectos esenciales tales como: tiempo, recursos y accesibilidad a las fuentes de información, lo que permitirá cumplir a cabalidad la investigación.

4.5. Metodología

a) Diseño del estudio

En la elaboración y ejecución del presente proyecto investigación “Sistema de comunicación interna e interacción personal en la empresa CLINICEN CIA. Ltda. Manta, año 2016 se determinaron los siguientes aspectos relevantes:

En lo relacionado al **Tipo de Investigación**, se concluye específicamente que sería esencialmente de forma **descriptiva**, porque mediante la misma se pudo descomponer cada una de las partes de la investigación los elementos a indagar en el marco teórico, que nos ayudara a sustentar la información.

Sin embargo, será necesario partir de una **investigación exploratoria** para poder evidenciar la diversidad de fuentes de información, mismas que serán necesarias para evidenciar como parte relevante dentro de este trabajo. Este tipo de investigación permitirá localizar y conocer

unas muchas fuentes de información que estarán disponibles en el contexto general de la empresa CLINICEN y sobre todo en el proceso que realizan Los diferentes departamentos de la empresa objeto del estudio. Informaciones que permitieron recabar gran parte de la documentación pertinente para el estudio.

Así mismo es **bibliográfica** porque existen estudios de investigación, con teorías y técnicas usadas como instrumentos acerca del tema de investigación, en el cual permite investigar y resolver sobre la problemática.

Por otro lado es de suma importancia determinar de manera específica que dentro de este trabajo de investigación se proyectaron las siguientes actividades:

Sesiones de trabajo.- Es necesario indicar que se realizaron varias sesiones de trabajo para el estudio y análisis de la información en las cuales se formularon ideas básicas para el desarrollo de cada parte de la estructura del proyecto.

Los métodos que permitieron ser parte del desarrollo de este proyecto son:

- ✓ **Síntesis.-** Se analizarán los elementos a investigar en el proceso de estudio, para determinar de manera clara y específica el completo análisis y la comprensión de la problemática.
- ✓ **Análisis.-** Este método es uno de los más relevantes en este proceso investigativo, porque describirán las características reales de los temas a estudiar, para la comprensión de los elementos del estudio.

La técnica de la **observación** importante considerarla en el desarrollo de la recolección de datos que consecutivamente servirán para constatar de manera directa diversas situaciones que se presentan por el desconocimiento de la importancia de los sistemas de comunicaciones internas para la interacción por lo que se realizó en el análisis de la información.

b) Sujeto tamaño y muestra

Universo:

Para el presente proyecto investigativo se ha considerado el universo a la empresa CLINICEN ubicada en la ciudad de Manta.

En el proceso de la investigación para llevar a efecto los resultados esperados es importante determinar la población que es parte relevante en esta proceso; por tanto, se tendrá actores sobresalientes a los recepcionistas, enfermeras, gerente administrativo, asistentes administrativos, directores médicos, médicos residentes, personal de limpieza, por ende la muestra se la obtendrá en base a los sujetos que

son parte de la investigación representada en un número de 23 personas.

a) Definición de variables

Se definen de la siguiente manera:

Variable Independiente

Comunicación Interna, gestiona la participación y desarrollo del talento humano, mediante el correcto flujo de información que se genera dentro de la organización.

Variable Dependiente

Interacción Personal, está estrechamente ligada con la comunicación, debido a que juntas fomenta la correcta vinculación de los individuos que comparten un mismo espacio físico, en el cual siguen una misma meta por alcanzar.

4.6 RESULTADOS ESPERADOS

En el proceso investigativo cuyo objeto de estudio son las variables: Sistema de comunicaciones internas e interacción personal, mediante el análisis de las variables permitirá fomentar el desarrollo de una mejor estructura en el manejo de la información, que se manipula en el interior de la empresa y así fomentar la interacción personal en el talento humano que labora en la misma, lo cual será beneficioso para todos. Con esto se pretende se establecer un correcto sistema de comunicaciones internas que conlleve a la correcta interacción

personal de los colaboradores y por ende el éxito y competitividad institucional. También con esta temática se logrará establecer un referente para futuros trabajos de investigación.

4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ Andrew J. DuBrin (2008), “Relaciones Humanas-Comportamiento Humano en el trabajo” Editorial Pearson, España.
- ✓ Bercecuero, Benito. (2011),” Comunicación Interna en la Empresa: Claves y Desafíos” Editorial WOLTERS KLUWER, España.
- ✓ Caldevilla Domínguez, David (2010) “La Cara Interna de la comunicación”, Editorial Visión Libros, Madrid.
- ✓ Chiavenato, Idalberto. (2009),” Administración de Recursos Humanos”. Edición Novena. Editorial McGraw-Hill. México.
- ✓ Chiavenato, Idalberto. (2009), “Comportamiento Organizacional”, Editorial McGraw Hill. México.
- ✓ Davis, k & Newstrom, J. (1995) “Comportamiento Humano en el Trabajo”, Editorial MacGraw Hill. México.
- ✓ García Jiménez, Jesús. (1998) “La Comunicación Interna”, Ediciones Díaz de Santos S. A., Madrid-España.
- ✓ León Alvarado, Ana Gricelda y Mejía Guallas, Silvio Santiago. (2010)“Propuestas de Comunicación interna para la Unidad de Comunicación Social de la I. Municipalidad de Cuenca”.
- ✓ Ley Orgánica de Comunicación del Ecuador (2013).
- ✓ Oceano, Centrum. (1997) “Biblioteca Práctica de Administración La Pequeña y mediana Empresa” Volumen III

- ✓ Ongallo, Carlos. (2007) "Manual de Comunicación", Editorial Dakinson. España.
- ✓ Pauchard Hafeman, Héctor y Pauchard Cortés, Paulina. (1993) "Interacción personal y relaciones humanas". Universidad de la Frontera Temuco.
- ✓ Peña, Berto. (2012), "Productividad para Equipos de Trabajos", Editorial libros, Madrid – España.
- ✓ Plan Nacional para el Buen Vivir (2009-2013) de la República del Ecuador.
- ✓ Trani Moreno, Juan José. (2014) "La comunicación Interna una herramienta al servicio de las organizaciones", España.
- ✓ Vértice, Editorial. (2008) "Manual de Comunicación interna", España.

5.1 WEBGRAFIA

- ✓ Recuperado de: Marchiori, Marlene. (2011) "Comunicación Interna: una visión amplia en el contexto de las organizaciones.
http://www.uel.br/grupoestudo/gecorp/images/Artigo_05_Informacion_2011.pdf
- ✓ Recuperado en: Gallacher Marcos, (2011). Universidad del Cema "Interacción Humanan en las Organizaciones"-Argentina
- ✓ <http://www.ucema.edu.ar/publicaciones/download/documentos/254.pdf>

- ✓ Recuperado en: Rizo, Marta. (2006) “Interacción y Comunicación”<http://www.buenastareas.com/ensayos/Interaccion-y-Comunicacion/4402479.html>

5. ENUNCIACIÓN DE LA PROPUESTA

Una vez realizada la conceptualización de las teorías de las variables, seguida de la observación se establece con especificidad el objetivo del proyecto, en el que se propone realizar un sistema de comunicaciones internas mediante la elaboración y estandarización de modelos comunicacionales a través de Microsoft Word, mismas de que fomente la interacción personal del talento humano de la empresa CLINICEN CIA. LTDA. 2016-2017,

Además dicha propuesta permitirá mejorar la calidad del desempeño en las labores encomendadas al talento humano de la institución y por ende mejorar la productividad de la misma.

ANEXOS
FOTOGRAFÍAS



Edificio donde funciona la empresa CLINICEN CLINICEN



Grupo de colaboradores de



Área de recepción de CLINICEN