



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

Carrera de Gestión de la Información Gerencial

TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Previo a la obtención del título de:

Licenciada(o) en Gestión de la Información Gerencial

TEMA:

**Protocolos en la Entrega de Información para asegurar la Comunicación Interna en la
Compañía Farmacéutica Vera S.A. 2023**

AUTORA

ROCIO TERESA VERA LINO

MANTA-ECUADOR

2022-2023

TEMA:

“PROTOSOLOS EN LA ENTREGA DE INFORMACIÓN PARA ASEGURAR LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA COMPAÑÍA FARMACÉUTICA VERA S.A. 2023”

ÍNDICE

TEMA:.....	2
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO I.....	10
DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	10
1.1 Planteamiento del problema	10
1.2 Formulación del problema.....	11
1.2.1 Tareas científicas	12
1.3 Justificación del proyecto	12
1.4 Estado del arte	13
1.5 Objetivos del proyecto.....	15
1.5.1 Objetivo General.....	15
1.5.2 Objetivos Específicos	15
1.6 Delimitación del proyecto	16
1.6.1 Delimitación geográfica	16
1.6.2 Delimitación temporal	16
1.6.3 Delimitación social (beneficiarios).....	17
1.6.4 Aspectos.....	17
1.6 Hipótesis	17
1.7 Variables	17
1.7.1 Variable independiente.....	17
1.7.2 Variable dependiente.	17
CAPITULO II.....	18
MARCO TEÓRICO	18
2.1 Comunicación.....	18

2.1.1 Elementos de la comunicación	18
2.1.2 Comunicación interna.....	19
2.1.3 Tipos de comunicación Interna.....	20
2.1.3.1 En función del canal utilizado:	20
2.1.3.2 En función del grado de interacción:	20
2.2 Comunicación formal e informal:.....	21
2.2.1 Principales problemas de la comunicación interna.....	21
2.3 Comunicación externa	21
2.4 Información	22
2.4.1 Entrega de información	22
2.4.2 Flujos de información	22
2.4.3 Importancia de los flujos de información	23
2.4.4 Dirección del flujo de información.....	24
2.5 Protocolos	24
2.5.1 Importancia de protocolos	25
2.5.2 Características de los protocolos	25
2.5.3 Beneficio de los protocolos	26
2.5.4 Etapas de los protocolos	26
2.5.5 Protocolos en las empresas	26
2.5.6 Protocolo para la entrega de información.....	27
2.6 Resultados esperados	27
CAPÍTULO III	29
3. CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS	29
3.1 Diseño de la investigación.....	29
3.2 Enfoque de la investigación.....	29

3.3	Métodos de la investigación	29
3.4	Técnicas e instrumentos.....	31
CAPÍTULO IV		34
4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE INFORMACIÓN	34
5.	PROPUESTA	51
6.	CONCLUSIONES	54
7.	RECOMENDACIONES	55
8.	CRONOGRAMA	56
9.	ANEXOS.....	60
Bibliografía.....		64

RESUMEN

La comunicación interna en las empresas es esencial para el éxito organizacional, pero a menudo se ve obstaculizada por una variedad de factores, como la falta de un protocolo claro y efectivo para la entrega de información. En esta tesis, se examina la importancia de los protocolos y se tiene como objetivo principal establecer los lineamientos conceptuales de protocolos que garanticen el flujo de información para asegurar la comunicación interna en la Compañía Farmacéutica Vera S.A.

El contexto de la problemática se sitúa en un entorno empresarial dinámico y altamente competitivo. La metodología utilizada para abordar este problema comprende una revisión exhaustiva de la literatura especializada en comunicación interna y protocolos empresariales, así como el análisis mixto de datos recopilados a través de técnicas como la entrevista y la encuesta. Los principales resultados obtenidos revelan la importancia de establecer protocolos claros y efectivos que regulen la entrega de información.

En conclusión, esta tesis destaca la relevancia de los protocolos en la entrega de información para asegurar una comunicación interna eficiente y segura en COFARVE S.A. La implementación de un protocolo adecuado puede contribuir a mejorar la productividad, reducir errores y fortalecer la colaboración y comunicación interna entre los miembros de la organización. Estos hallazgos pueden servir como guía para empresas que deseen mejorar su comunicación interna y optimizar sus procesos operativos.

Palabras claves: Comunicación interna, protocolos, entrega de información, organizaciones.

ABSTRACT

Internal communication in companies is essential for organizational success, but it is often hampered by a variety of factors, such as the lack of a clear and effective protocol for the delivery of information. In this thesis, the importance of protocols is examined and the main objective is to establish the conceptual guidelines of protocols that guarantee the flow of information to ensure internal communication in Compañía Farmacéutica Vera S.A.

The context of the problem is situated in a dynamic and highly competitive business environment. The methodology used to address this problem includes an exhaustive review of the specialized literature on internal communication and business protocols, as well as the mixed analysis of data collected through techniques such as interviews and surveys. The main results obtained reveal the importance of establishing clear and effective protocols that regulate the delivery of information.

In conclusion, this thesis highlights the relevance of protocols in the delivery of information to ensure efficient and secure internal communication at COFARVE S.A. The implementation of an adequate protocol can contribute to improve productivity, reduce errors and strengthen collaboration and internal communication among the members of the organization. These findings can serve as a guide for companies that want to improve their internal communication and optimize their operational processes.

Key words: Internal communication, protocols, information delivery, organizations.

INTRODUCCIÓN

La comunicación organizacional se produce con el intercambio de información variada entre sus miembros, departamentos, equipos y mandos medios, o entre la organización y sus clientes, proveedores, accionistas, sociedad, entre otros. Goldhaber (1984) como se citó en Rivera, Rojas, Ramírez, & Álvarez (2005) expresa que “la comunicación organizacional es el flujo de comunicaciones internas, (ascendentes y descendentes y horizontales) que se dan dentro de una organización, para establecer relaciones entre los individuos que la conforman” (p. 5).

Este ejercicio de comunicación es muy importante, ya que permite coordinar y alinear las acciones y decisiones de sus miembros, facilitar el intercambio de conocimientos y experiencias, fomentar la colaboración, el trabajo en equipo, mejorar la satisfacción, el compromiso de los empleados, fortalecer la cultura y los valores organizacionales, y mantener una buena reputación.

En este sentido, los protocolos de comunicación son conjuntos de reglas y procedimientos que se utilizan para asegurar el flujo de la información. Para los autores García & Garduño (2020) un protocolo de comunicación “está formado por un conjunto de reglas y formatos de mensajes establecidas a priori para que la comunicación entre el emisor y un receptor sea posible” (p. 2). Estos protocolos garantizan la entrega de la información con estándares y normas que definen cómo se debe estructurar y transmitir la información para asegurar que se entregue de manera confiable y sin errores.

En el presente trabajo se pretende dar a conocer de forma detallada una aproximación acerca de los protocolos de entrega de información que se utilizan en COFARVE S.A. para asegurar la comunicación interna. Y su importancia se fundamenta en la necesidad de cumplir lo establecido en documentos que regulen los procedimientos para llevar a cabo la entrega de información de forma adecuada.

La realización de este trabajo bajo la modalidad de propuesta metodológica fue posible ejecutarla porque se contó con recursos necesarios (materiales y humanos). A su vez, se la realizó una vez identificado el problema existente dentro de la Compañía con el objetivo de

establecer los lineamientos conceptuales de protocolos que garanticen el flujo de información para asegurar la comunicación interna en la Compañía Farmacéutica Vera S.A.

La investigación tuvo un enfoque mixto, y se basó principalmente en el análisis descriptivo, explicativo, teórico, analítico y bibliográfico. A la par, las técnicas para la recolección de datos fueron una entrevista y una encuesta que orientaron a la adquisición de información relevante para el desarrollo del estudio.

Este trabajo consta de cuatro capítulos para abordar de manera estructurada y completa el tema estudiado. Cada capítulo cumple una función específica y contribuye a la comprensión y el desarrollo del proyecto en su conjunto. En el capítulo I titulado “Descripción del proyecto” se presenta el contexto general del trabajo, se expone el problema, la justificación, los objetivos (general y específicos), en conclusión, se establece la relevancia del proyecto.

En el capítulo II denominado “Marco teórico”, se lleva a cabo la revisión de la literatura existente relacionada con el tema del proyecto. Se exploran las teorías, los conceptos y las investigaciones previas relevantes que ayudan a establecer una base sólida para el trabajo. Esta sección proporciona el marco conceptual necesario para comprender el enfoque y los hallazgos del proyecto.

En el capítulo III establecido como “Análisis e interpretación de la información”, se describen detalladamente los métodos y enfoques utilizados para llevar a cabo la investigación. A la vez, se explica las formas de cómo se recolectaron los datos, qué técnicas se utilizaron y cómo se analizaron los resultados. Esta sección es esencial para que otros investigadores o interesados comprendan la rigurosidad del presente proyecto.

Finalmente, en el capítulo IV “Resultados y Conclusiones”, se dan a conocer los resultados de la investigación. Se explica y analizan los datos obtenidos y se contrastan con los objetivos establecidos. Además, se pueden llegar a conclusiones basadas en los resultados donde se discute su relevancia, limitaciones y posibles áreas de mejora o investigación futura.

Los resultados de este proyecto permiten tener una visión panorámica de las equivocaciones que se cometen al momento de llevar a cabo la entrega de información dentro de la organización, conduciendo a la generación de posibles errores que limitan la comunicación entre colaboradores.

CAPÍTULO I

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1 Planteamiento del problema

A nivel mundial, la comunicación organizacional ha adquirido una relevancia fundamental al abordar los desafíos relacionados con la expansión en los mercados, la globalización, la calidad y la competitividad. En este contexto, la visión empresarial ya no puede basarse únicamente en el enfoque tradicional de economía, producción y administración que ha predominado desde el siglo XIX. Es esencial incorporar la comunicación, la cultura y la identidad como nuevos pilares de la acción empresarial, ya que estos tres aspectos conforman el núcleo central de todos los procesos en la dinámica integral de una organización.

Bajo este enfoque, la comunicación se percibe como una herramienta estratégica que permite llevar a cabo los procesos de manera eficiente dentro de las organizaciones. Una comunicación efectiva promueve un cambio en el comportamiento humano tanto en el ámbito interno como externo de la entidad, generando actitudes positivas, decisiones acertadas, soluciones para los problemas y fomentando un ambiente de trabajo colaborativo.

Tal como lo expresa Narvaez (2023) “la comunicación organizacional es uno de los pilares más importantes para garantizar un entendimiento claro de los objetivos de una organización y las estrategias para alcanzarlo”.

En la actualidad, la comunicación interna desempeña un rol crucial en la entrega de información dentro de las organizaciones, y se puede observar cómo la comunicación organizacional ha evolucionado a nivel global. Las empresas reconocen su importancia para hacer frente a la globalización y así lograr un mayor progreso interno.

No obstante, a pesar de tener los cimientos sobre la comunicación interna y en la adecuada entrega de información, las organizaciones se limitan a trascender con la utilización de protocolos que conduzcan al mejor desenvolvimiento de sus colaboradores, impidiendo que sean críticos, reflexivos y participativos para tomar decisiones dando como resultado la información vertical que no es de ayuda para los procesos que se realizan.

En Sudamérica, la comunicación interna en las organizaciones busca colaborar en la orientación de las empresas para que puedan comprender y enfrentar la realidad que enfrentan en su día a día. En el contexto de las nuevas formas de comunicación organizacional, se destaca que uno de los aspectos más relevantes en este ámbito es el uso de la tecnología. De esta forma, Contreras & Garibay (2020) afirman que “los avances tecnológicos, organizacionales y sociales producidos llevan implícito un avance en la concepción y el estudio de la comunicación”

En Ecuador, la comunicación interna en las organizaciones ha tenido un impacto positivo en la mejora de aquellas empresas que buscan impulsar su estrategia competitiva mediante la innovación. Como resultado, el mercado ecuatoriano ha experimentado la necesidad de adoptar criterios y características fundamentadas en las habilidades que sus empleados deben poseer, con el propósito de promover una comunicación organizacional efectiva. “La comunicación organizacional debe proporcionar una estructura clara y lógica” (UNIR, 2021).

También es importante resaltar que la comunicación interna requiere una gestión intencionada, es decir, que se lleve a cabo con una planificación previa. Para lograrlo, debe contar con objetivos y resultados precisos y concretos. La comunicación interna debe “ser una herramienta sistémica organizativa que permitirá ser más eficientes y efectivos cuando se realiza la entrega de la información obtenida de los procesos y que constituye al recurso intangible de más valor que posee la compañía” (Charry, 2018).

En base a este análisis se han determinado las siguientes manifestaciones externas del problema:

- El personal no posee conocimientos necesarios sobre los protocolos
- Falta de recursos económicos para contratar a un profesional que diseñe el protocolo
- Escasas normas que regulen la entrega de información

1.2 Formulación del problema

¿De qué manera se pueden establecer protocolos en la entrega de información que asegure la comunicación interna en la empresa COFARVE S.A.?

1.2.1 Tareas científicas

De la formulación del problema, se desprenden las siguientes tareas científicas:

- ¿Cuál es la situación actual de la empresa con respecto al uso de protocolos que aseguren la comunicación interna en la Compañía COFARVE S.A.?
- ¿Cuáles son las bases teóricas que debe caracterizar la entrega de información para asegurar la comunicación interna en la empresa?
- ¿Qué características deberá poseer un protocolo en la entrega de la información para asegurar la comunicación interna en la empresa COFARVE S.A.?

1.3 Justificación del proyecto

La falta de protocolos para garantizar una comunicación interna adecuada ocasiona importantes pérdidas para la empresa, tanto en términos económicos como intelectuales. La escasez de estos protocolos puede ser consecuencia de diversos factores, como el desconocimiento del personal administrativo acerca de la existencia de esta herramienta útil, la falta de recursos financieros para contratar a un profesional que diseñe e implemente el protocolo, así como la limitada infraestructura de comunicación, entre otros aspectos que afectan negativamente la entrega de información.

Por lo que se pretende establecer lineamientos sobre protocolos en la entrega de información, el mismo que asegurará la comunicación interna dentro de la empresa. En la actualidad, todas las organizaciones deben emplear normas, políticas, códigos y protocolos para mejorar la eficiencia de sus procesos, asegurando así que la comunicación interna no se vea afectada por posibles problemas durante la transmisión de información. En este sentido, contar con protocolos se ha vuelto esencial para el éxito de las empresas en la actualidad.

La importancia de esta propuesta metodológica radica en establecer protocolos que permita a la compañía la generación de un ambiente que asegure la comunicación entre sus colaboradores, mismo que los conducirá a tomar mejores decisiones para el logro de los objetivos empresariales. El propósito de este proyecto es incentivar a la organización a efectuar sus actividades con normas que respalden sus acciones, deshaciéndose del hecho de realizar empíricamente las tareas establecidas.

El impacto social de este proyecto consiste en conducir a las organizaciones a hacer uso de protocolos, esto mejorará sus procesos y los direccionará al aseguramiento de una comunicación interna que disminuya los incidentes cuando se hace entrega de la información.

1.4 Estado del arte

En términos generales, los protocolos en la entrega de información para asegurar la comunicación interna de las empresas es un tema de gran importancia en la actualidad, esto se debe a que los protocolos fomentan una cultura organizacional sólida lo que genera espacios de comunicación efectivos entre los colaboradores, a su vez promueven la eficiencia y eficacia de los responsables de llevar a cabo la entrega de información y encamina a la Compañía hacia una mejora continua. De esta forma, los protocolos en la entrega de información y la comunicación interna son fundamentales para garantizar que la información llegue de manera confiable y segura a su destino.

Cada vez es más la necesidad que tienen las empresas de innovar con la finalidad de ser más competitivas en una sociedad demandante, por esta razón una de sus soluciones es adaptarse a lineamientos establecidos en protocolos, guías, políticas y reformas que les permita llevar a cabo la realización de sus procesos de forma respaldada y ordenada.

En base a este contexto, los protocolos de entrega de información en empresas ecuatorianas “pueden variar dependiendo del sector empresarial y del tipo de información que se deba transmitir” (da Silva, 2021). Sin embargo, a continuación, se presentan algunos protocolos comunes que se utilizan en muchas empresas en Ecuador:

- **Comunicación interna:** En una empresa, la comunicación interna es fundamental para mantener una buena relación entre los empleados y para garantizar que todos estén al tanto de las últimas noticias y decisiones de la empresa. En este sentido, muchos empleadores utilizan herramientas como el correo electrónico, chats internos, reuniones presenciales o virtuales y paneles informativos para comunicar información relevante.
- **Informes de gestión:** En algunas empresas, se requiere la entrega de informes de gestión para realizar un seguimiento de las metas y objetivos establecidos. Estos

informes suelen entregarse en reuniones presenciales o virtuales, en las que se presentan los avances y los desafíos a los que se enfrenta el equipo.

- **Comunicación con los clientes:** En algunas empresas, la comunicación con los clientes es fundamental para garantizar su satisfacción y retener su fidelidad. Para ello, se utilizan herramientas como el correo electrónico, el teléfono y las redes sociales, entre otros medios, para entregar información relevante, como promociones, nuevos productos o servicios, o noticias de la empresa.
- **Entrega de informes financieros:** En muchas empresas, la entrega de informes financieros es fundamental para conocer la situación económica de la organización. Estos informes suelen entregarse a través de reuniones presenciales con los responsables financieros y directivos de la empresa.

En cuanto a la investigación sobre los protocolos de entrega de información para asegurar la comunicación interna de las empresas, existen numerosos estudios y publicaciones que se centran en este tema. Estos estudios analizan la eficacia de los diferentes protocolos de seguridad y cómo pueden implementarse de manera efectiva en las empresas para garantizar la seguridad de la información. También se han realizado estudios sobre los desafíos y obstáculos que se presentan al implementar estos protocolos en las empresas.

A continuación, se presentan algunos ejemplos:

1. "Comunicación interna en empresas ecuatorianas" López F. (2019): Este estudio analiza cómo se lleva a cabo la comunicación interna en empresas ecuatorianas y propone una serie de recomendaciones para mejorarla. Entre ellas se incluyen la necesidad de establecer protocolos claros y eficaces, utilizar herramientas tecnológicas para la comunicación interna y fomentar una cultura de comunicación abierta.
2. "Las herramientas de comunicación interna" Ávila (2017): Este estudio analiza la importancia de la comunicación interna en la gestión empresarial y destaca la necesidad de establecer protocolos claros y efectivos para garantizar una comunicación fluida y eficaz en la empresa.
3. "Gestión estratégica de la comunicación interna" García E. (2016): Este estudio analiza cómo la comunicación interna puede ser utilizada como una herramienta de gestión empresarial efectiva y propone una serie de recomendaciones para establecer protocolos claros y eficaces para la comunicación interna en la empresa.

En general, estos estudios sugieren que la implementación de protocolos para la comunicación interna es fundamental para mejorar la productividad y la satisfacción de los empleados, así como para fomentar una cultura de comunicación abierta y efectiva en la empresa.

En base a este análisis bibliográfico con respecto al objeto y campo de estudio de la presente investigación se pretende establecer los lineamientos conceptuales de protocolos que permitan la entrega de información para asegurar la comunicación interna en la Compañía Farmacéutica Vera S.A., la recolección de información se la llevará a cabo mediante la aplicación de una encuesta que permita establecer un diagnóstico general en base a las particularidades que pueden surgir antes, durante y después de la aplicación de un protocolo que los conduzca a un adecuado manejo de la información.

Finalmente, los estudios previos han demostrado que el uso de protocolos para asegurar la comunicación interna en las organizaciones puede mejorar la entrega de información que se maneja dentro de estas, pero todavía existen desafíos significativos en cuanto a la implementación y aceptación de estos mecanismos por parte de las empresas. Se necesita más investigación para superar estos retos y promover una adopción más amplia y efectiva de estos mecanismos a nivel empresarial.

1.5 Objetivos del proyecto

1.5.1 Objetivo General

Establecer los lineamientos conceptuales de protocolos que garanticen el flujo de información para asegurar la comunicación interna en la Compañía Farmacéutica Vera S.A.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Analizar las generalidades de la empresa que dirija a la observación de protocolos existentes en la entrega de información.
- Identificar desde la teoría la entrega de información para asegurar la comunicación interna en COFARVE S.A.
- Establecer las principales características que debe poseer un protocolo en la entrega de la información para asegurar la comunicación interna.

1.6 Delimitación del proyecto

La inexistencia de protocolos para la entrega de información que aseguren la comunicación interna de COFARVE S.A.

1.6.1 Delimitación geográfica

La investigación se realizará en la empresa COFARVE S.A de la ciudad de Manta.

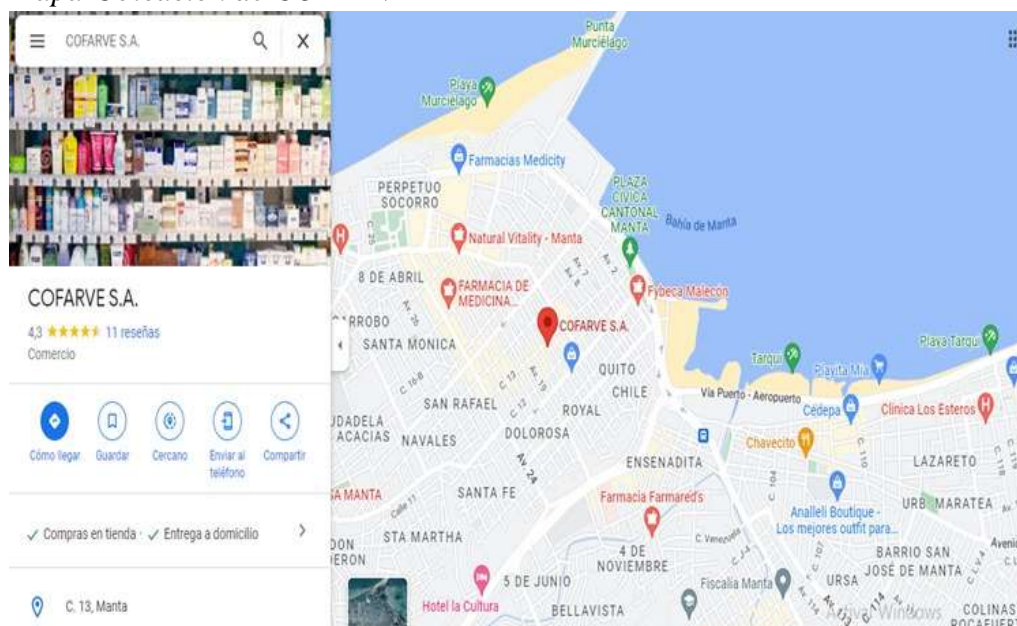
Nombre: Compañía Farmacéutica Vera S.A

Ciudad: Manta

Dirección: Calle 13 y ave. 16

Figura 1.

Mapa-Ubicación de COFARVE



Fuente: Google maps

1.6.2 Delimitación temporal

El tiempo estimado para realizar la investigación está considerado segundo parcial del octavo semestre del año 2023.

1.6.3 Delimitación social (beneficiarios)

Este estudio se realizará a los empleados de la Empresa COFARVE S.A

1.6.4 Aspectos

Crear un protocolo de procesos en la entrega de la información para mejorar la comunicación interna en la empresa COFARVE S.A

1.6 Hipótesis

Si se establecen protocolos en la entrega de la información se podrá asegurar la comunicación interna en la Compañía Farmacéutica Vera S.A.

1.7 Variables

1.7.1 Variable independiente.

Protocolos en la entrega de información

1.7.2 Variable dependiente.

La comunicación interna

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Comunicación

Durante las últimas tres décadas, se ha evidenciado el surgimiento y crecimiento de la comunicación organizacional, que ha pasado a convertirse en un campo de estudio y una función esencial dentro de las empresas. Esto evidencia de manera contundente la significativa relevancia que la comunicación tiene para las organizaciones. (Andrade, 2010)

El acto comunicativo en los seres humanos es un hecho necesario donde se requiere de las interacciones para desenvolvemos en nuestro propio sistema. “La comunicación es el proceso mediante el cual dos o más personas intercambian conocimientos y experiencias” (León, 2005)

“La comunicación es la facultad de todo ser vivo para transmitir informaciones, vivencias y sentimientos a otros” (Vértice, 2008). Desde otra perspectiva, Chiavenato (2005) define a la comunicación como “la información que es intercambiada por las personas”. El autor hace énfasis en que la comunicación es un proceso fundamental llevado a cabo por los seres humanos y potenciando su utilidad dentro de las organizaciones. Indica también que “para enviar un mensaje se requiere de códigos o señales que viajen a través de un canal hacia un receptor quien interpreta y decodifica su significado”.

2.1.1 Elementos de la comunicación

Según Pérez, Saura, & Casals, (2009) se denomina comunicación organizacional al proceso por el cual se transmite una información entre un emisor y un receptor a fin a la empresa. Según Zapata (s.f.) los elementos que intervienen en el proceso de comunicación son los siguientes:

- Emisor: Es el individuo, entidad o fuente que crea y envía un mensaje o información en un proceso de comunicación.
- Receptor: Aquel que recibe y procesa el mensaje o información en un proceso de comunicación.

- **Código:** Se refiere al conjunto de símbolos o señales que el emisor emplea para codificar el mensaje.
- **Canal:** es el medio físico a través del cual el emisor transmite información, y el receptor la percibe mediante sus sentidos. Incluye medios naturales (aire, luz) y medios técnicos (impresión, radio, televisión, etc.).
- **Mensaje:** es la información o contenido comunicado por el emisor al receptor a través del proceso de comunicación.
- **Contexto:** Se refiere a las condiciones temporales, espaciales y socioculturales que rodean la comunicación, lo que facilita una comprensión adecuada del mensaje.

Además, Martín (2010) incluye algunos elementos adicionales a los previamente mencionados de la comunicación, que se describen a continuación:

- **Retroalimentación:** Indica el éxito del proceso al obtener una respuesta del receptor tras recibir la información.
- **Ruido:** Obstáculos que dificultan la comunicación, como problemas de conexión, distracciones, idiomas diferentes y prejuicios.
- **Encodificación:** Transformar la idea en un código comprensible, ya sea palabras, símbolos u otros medios.
- **Decodificación:** Interpretar el código recibido para comprender la idea original del emisor.
- Estos componentes, en conjunto, contribuyen a la efectividad de la comunicación entre las partes involucradas.

Estos componentes aseguran una transmisión exitosa y precisa de la información, asegurando su comprensión, relevancia y adecuación para los receptores, lo que contribuye al éxito en la comunicación empresarial.

2.1.2 Comunicación interna

Para Tessi (2011), la comunicación interna es todo intercambio comunicacional que se produce en una organización, integrada por todos los mensajes que se generan en una organización. Se manifiesta de manera formal e informal. También es comunicación interna la

respuesta formal e informal que se generan en sus integrantes, aun cuando no se tenga intención de manifestar nada.

En base a lo que menciona este autor, se puede afirmar que la comunicación interna se refiere al flujo de información, mensajes y actividades de comunicación que se llevan a cabo dentro de una organización.

Aguilar (2010) indica que “uno de los factores importantes que inciden en el funcionamiento de una organización es la comunicación interna”. La comunicación interna permite que las empresas funcionen de manera correcta. “Debido a que, a través de ella, pueden ser transmitidos distintos mensajes que contribuyen con que las actividades internas y externas puedan desarrollarse” (Narvaez, 2023).

2.1.3 Tipos de comunicación Interna

Para la Harvard Business Essentials (2010) la comunicación se puede clasificar en distintas tipologías dependiendo del canal utilizado y el grado de interacción entre emisor y receptor.

2.1.3.1 En función del canal utilizado:

- Escrita: La que se realiza mediante la palabra escrita en un soporte, utilizando grafías, letras.
- Oral: La que se realiza mediante la palabra hablada, utilizando sonidos.
- No verbal: Compuesta principalmente por expresiones faciales y gestos corporales.

2.1.3.2 En función del grado de interacción:

- Comunicación directa: Se da cuando el emisor y el receptor interactúan en persona, cara a cara.
- Comunicación indirecta: Sucede cuando la comunicación se realiza a distancia mediante herramientas o medios, ya sea personalmente (teléfono, correo electrónico) o de forma colectiva (periódicos, radio, libros).

Según Etchegaray (2010) existen dos tipos de comunicación interna:

2.2 Comunicación formal e informal:

- **Comunicación Formal.** - Es la forma de comunicación que “incluye los protocolos, manuales y reglamentos que definen el modo en que cada persona debe actuar en la organización, los flujos de comunicación y cómo circula la información entre sectores de la empresa” (Da Silva, 2022).
- **Comunicación Informal.** - La comunicación informal “fluye dentro de la organización sin canales preestablecidos y surge de la espontaneidad de los empleados” (Sites, s.f.). Se le da alto nivel de credibilidad y suele estar relacionada con asuntos personales acerca de individuos o grupos de la organización. Este tipo de comunicación es conocida popularmente como “rumores o ruidos”.

2.2.1 Principales problemas de la comunicación interna

Existen diferentes factores que no permiten que la comunicación sea eficaz y logre los resultados esperados por el emisor.

El principal inconveniente en la comunicación interna se le llama ruido, definido como toda comunicación no deseada que se mezcla con la comunicación útil que queremos transmitir. Es el resultado de diferentes tipos de perturbación que tiende a detener u obstaculizar la información.

Los ruidos pueden ser físicos, fisiológicos o psicológicos, Algunos ejemplos del ruido son: el filtrado, el no manejar el mismo código (lenguaje), la poca disposición a comunicarse (emociones), el sonido de una conversación mientras se está exponiendo.

2.3 Comunicación externa

La comunicación global o externa es una gestión que forma parte de la comunicación de la organización. A diferencia de la comunicación interna, la comunicación externa se enfoca en comunicar al público externo de la empresa. La comunicación externa es un “conjunto de mensajes emitidos por la organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios” (Andrade, 2010). Por lo tanto, la comunicación externa se puede dar de manera comercial como institucional.

2.4 Información

“La información es un agente activo, un principio universal que especifica el significado de las cosas e indica, mediante códigos, los modelos del pensamiento humano”. (Camejo, 2000)

De acuerdo con esto se puede afirmar que el significado que los seres humanos otorgamos a las cosas es lo que transmitimos, por lo que la información puede desinformar, conformar, transformar o contra informar. La información puede ser como una entidad subjetiva mediante la cual se procesa en la mente; no en el cerebro, y la objetiva que se plasma o se transmite, mediante algún proceso de comunicación.

Según Chiavenato (2005), información "es un conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo”.

Ciertamente, la información es un mensaje con sentido dentro de un contexto específico, listo para ser utilizado de inmediato y que guía nuestras acciones al reducir la incertidumbre en nuestras decisiones.

2.4.1 Entrega de información

Es el proceso por el cual se transmite al usuario la información que necesita o en darle la posibilidad de obtenerla. Se trata de una operación documental de salida.

La entrega de información es un proceso que involucra la generación y presentación de informes mediante la interacción programada y el intercambio de datos con un formato específico. Su objetivo es definir la forma en que los datos son presentados y compartidos entre diferentes partes, ya sea dentro de una organización o hacia los consumidores finales.

2.4.2 Flujos de información

Los flujos de información dentro de una organización son parte importante y su manejo debe ser cuidadoso, es esencial además mantenerla organizada y siempre vigente para esto se pueden utilizar una serie de elementos como bases de datos o plataformas, los flujos dependen en gran medida de la actividad y el tamaño de la empresa.

Los flujos de información tienen su representación a través de los Diagramas de Flujos de Datos. Abreviados como: (DFD), que para Saunders (2012) deben estar compuestos por los siguientes elementos:

- Entidad externa: Se refiere a un elemento externo al sistema que intercambia información con este. Puede englobar diferentes entidades, como departamentos, individuos, dispositivos, recursos o incluso otros sistemas.
- Proceso: Se refiere a las actividades llevadas a cabo por el sistema para procesar o modificar los datos. Estas acciones deben tener la capacidad de generar flujos de datos de salida basados en los datos de entrada. El proceso puede transformar un flujo de datos de entrada en varios flujos de datos de salida, y siempre actúa como un intermediario indispensable entre una entidad externa y un depósito de datos.
- Almacén de datos: Corresponde a la información almacenada y utilizada por el sistema, independientemente de su sistema de gestión de datos (por ejemplo, archivos, bases de datos, ficheros). En este repositorio se almacena toda la información requerida para llevar a cabo la ejecución del proceso.
- Flujo de datos: Se refiere a la transferencia de datos, encargada de facilitar la comunicación entre los procesos y los almacenes de datos o las entidades externas. El flujo de datos permite el intercambio fluido de información entre estas diferentes entidades.

2.4.3 Importancia de los flujos de información

La importancia de los flujos de información radica en que estos suelen abarcar desde la generación hasta la utilización de la información, precisando sus depósitos transitorios y definitivos.

En todas las empresas, generalmente se encuentran flujos de información, y cuanto mejor sea la capacidad de la empresa para gestionar estos flujos, más relevancia adquieren los activos intangibles (como la imagen, el prestigio, la marca y la comunicación con los clientes) que se fundamentan en dichos flujos.

2.4.4 Dirección del flujo de información

Se refiere a las rutas y sentidos en los que se mueven las instrucciones y comunicaciones dentro de una organización. Puede ser hacia abajo (de superiores a subordinados), hacia arriba (de subordinados a superiores), horizontal, diagonal o externa.

El flujo de información en una organización se refiere al movimiento de instrucciones y comunicaciones internas. La dirección del flujo depende del tamaño, estructura y naturaleza del negocio. En organizaciones tradicionales, el flujo suele ser vertical, con instrucciones descendentes de los gerentes a los colaboradores.

2.5 Protocolos

Los fundamentos del protocolo se basan en dos campos de estudio: la antropología y la sociología, ambas dedicadas a analizar la evolución de la sociedad humana. Los elementos que dieron lugar a lo que actualmente conocemos como protocolo fueron la socialización y la consiguiente jerarquización inevitable de las relaciones entre las personas a lo largo del tiempo.

Los protocolos se originan a partir de las costumbres y tradiciones, lo que conduce a la existencia de distintas normas protocolarias en cada país. No obstante, existen diversos tipos de protocolos, como los oficiales, empresariales, militares, religiosos, deportivos, turísticos, sociales e internacionales. Cada uno de ellos establece pautas específicas para diferentes ámbitos y contextos.

La palabra protocolo proviene del latín *protocollum*, el cual ya derivaba de un concepto griego. En español, el protocolo es un conjunto de reglas o instrucciones a seguir, fijadas por la ley o la tradición.

El protocolo, tal como lo establece Etecé (2021) “hace referencia a conductas y reglas que las personas deben conocer y respetar en ocasiones específicas, tales como en ámbitos oficiales por una razón en especial o porque posee algún cargo que requiere de este protocolo”.

Dejando de generalizar y posicionándose únicamente en el ámbito empresarial se define al protocolo como el conjunto de normas y disposiciones vigentes que facilitan las relaciones

dentro de cada organización y que rigen o se siguen para su cumplimiento enfocado a la generación de buenas prácticas en la empresa.

2.5.1 Importancia de protocolos

Comunicación y Eventos (2022) determina que los protocolos son importantes por las siguientes razones:

- Potencia y define la imagen corporativa.
- Fortalece la reputación.
- Aporta conformidad entre los miembros de una compañía.
- Mejora las relaciones comerciales.
- Ayuda a generar confianza e incentivar inversiones.
- Otorga valores de profesionalidad, educación y transparencia.
- Trasmite confianza a los trabajadores y colaboradores.
- Ayuda a organizar eventos relacionados con la comunicación y los negocios.

En conclusión, una empresa que tenga un dominio efectivo de las estrategias de protocolo podrá enfrentar diversas situaciones con éxito y proyectará una imagen positiva de su marca.

2.5.2 Características de los protocolos

Las características que definen a los protocolos son que, estos se rigen y se crean de acuerdo a las políticas de la empresa; son procesos que están en constante mejora y actualización, no es algo que se haga una vez y se deje allí, se deben ir adecuando a los cambios dentro de la organización, por lo tanto, los protocolos no son rígidos. (Boda, 2018)

Equipo Editorial de Liferder (2020) menciona que las características de un buen protocolo son:

- No está regulado por ley, pero es estrictamente seguido por los miembros de la empresa.
- Es práctico al regular situaciones habituales en la empresa, evitando ser un documento banal sin relevancia laboral.

- Es accesible a todos los miembros, estableciendo pautas de comportamiento para cada situación laboral.
- Es comprensible con lenguaje claro para que todos los empleados lo cumplan.
- Es flexible, ajustándose a cada situación y adaptándose a cambios y momentos de crisis.

2.5.3 Beneficio de los protocolos

El protocolo es necesario porque ayuda a cuidar los detalles en las relaciones humanas y corporativas. Si esto se extiende a todos los ámbitos de la empresa, se jerarquiza cada una de las tareas. (GestioPolis.com Experto, 2001)

El protocolo sirve para “lograr una buena y armoniosa convivencia en el ámbito laboral. Ayuda a comprender la necesidad de adaptarse, integrarse y conocer cuáles son las reglas para seguir y para observar el trato correcto tanto con los superiores como con los subalternos” (Blog Telesup, 2020).

2.5.4 Etapas de los protocolos

Los protocolos deben ser diseñados considerando las particularidades y requisitos únicos de cada empresa, lo que implica que las etapas pueden variar. Sin embargo, a nivel general, Hammond (2022) establece que las etapas son las siguientes:

- La identificación de necesidades
- Establecer bases que direccionen a la resolución de la necesidad detectada
- Cumplimiento de lo establecido
- Retroalimentación

2.5.5 Protocolos en las empresas

El protocolo empresarial es esencial para comportarse adecuadamente en situaciones y eventos empresariales específicos. Seguir las normas protocolarias tiene un impacto directo en la imagen, reputación, relaciones y eficacia de cualquier empresa.

Según Escuela Mare Nostrum Business School (2022), el protocolo empresarial es “el conjunto de normas conductuales que establece una compañía. Por tanto, se trata de un manual específico que recopila las instrucciones y las normas de protocolarias a aplicar en determinados contextos”.

Cada empresa realiza su propia adaptación y, basándose en ello, establece directrices tanto para la comunicación con el exterior como para la comunicación interna. Estas directrices pueden incluir aspectos como la organización de visitas, la planificación de eventos, las normas de vestimenta, las reglas de cortesía y otros elementos relevantes.

2.5.6 Protocolo para la entrega de información

Los protocolos para la entrega de información son considerados como una estrategia de comunicación interna que contribuye a mantener un clima laboral agradable.

Dentro de las empresas, los protocolos para la entrega de información establecen pautas de comportamiento en el ámbito laboral, así como los canales y medios de comunicación interna entre colegas, altos cargos y el equipo. Estos protocolos definen normas y facilitan la transmisión eficiente y efectiva de información en la organización.

2.6 Resultados esperados

Identificar los procesos y procedimientos aplicados en el proceso del flujo de la información y su recepción, emisión y archivo de los documentos en función de los siguientes parámetros:

- Determinar los tipos de información en la empresa y los procesos de transmisión de la información
- Identificar los parámetros mínimos de seguridad y resguardo de la información y su gestión de archivo, respaldo y acceso.
- Nivel de cumplimiento de las normas y regulaciones vigentes para el manejo y archivo de la información

Luego es importante un refuerzo teórico referente a la entrega de información para asegurar la comunicación interna en una organización, un protocolo debe que garantice la eficiente entrega de la información debe incluir las siguientes características:

- Estandarización: El protocolo debe ser estandarizado para que todos lo entiendan y lo sigan de manera uniforme.
- Claridad: El protocolo debe ser claro y fácil de entender cómo debe entregarse la información.
- Confidencialidad: El protocolo debe garantizar que la información se entregue solo a las personas que tienen derecho a acceder a ella.
- Seguridad: El protocolo debe garantizar la seguridad de la información, incluida la protección contra la pérdida, la destrucción o el acceso no autorizado.
- Retroalimentación: El protocolo debe permitir la retroalimentación y la mejora continua.
- Flexibilidad: El protocolo debe ser lo suficientemente flexible para adaptarse a diferentes tipos de información y situaciones.
- Responsabilidad: El protocolo debe establecer claramente quién es responsable de la entrega de la información.
- Tiempo: El protocolo debe establecer plazos claros para la entrega de la información.

CAPÍTULO III

3. CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

3.1 Diseño de la investigación

Tal como expresa Vallejo (2002) un diseño de investigación “es el proceso más idóneo para probar que la información derivada de la investigación tiene bases científicamente válidas y universalmente aceptables”. Por otro lado, para el autor Martínez (2020) “el diseño de investigación proporciona un marco de referencia para la recopilación y el análisis de datos”.

A su vez, para Calderón (2011) el diseño de investigación es un “conjunto de procedimientos para dar respuesta a la pregunta de investigación y comprobar la hipótesis” (p. 4). Partiendo de estas definiciones, el diseño del presente proyecto presenta un orden estructurado y sustentado con la finalidad de que sea comprendido por las personas que lean su contenido. Este diseño se fortalecerá con las demás consideraciones metodológicas empleadas para la realización del trabajo.

3.2 Enfoque de la investigación

El proyecto presenta un enfoque mixto, es decir, que combina métodos cualitativos y cuantitativos para obtener una comprensión profunda y una visión amplia de la investigación. De esta forma, Gómez M. (2006) afirma que “ambos enfoques, combinados apropiadamente, enriquecen la investigación” (p. 59).

La metodología de la presente investigación se sustenta con la obtención de información cualitativa (obtenida a través de la técnica de la entrevista dirigida al gerente de la organización) e información cuantitativa (obtenida a través de las encuestas dirigidas a los jefes departamentales y supervisores encargados de la entrega de información).

3.3 Métodos de la investigación

Los métodos de investigación utilizados en este estudio se basaron en el análisis descriptivo, explicativo, teórico, analítico y bibliográfico. Estas modalidades permitieron encontrar soluciones frente al problema de estudio detectado a lo largo del procedimiento de la investigación.

Investigación descriptiva: Para poder comprender y describir el objeto y campo de estudio de manera fundamentada, detallada y precisa. Además, este método puede proporcionar una base sólida para investigaciones posteriores. El autor Naghi (2000) en su libro titulado “Metodología de la investigación” menciona que este método “es una forma de estudio para saber quién, dónde, cuándo, cómo y porqué del sujeto que se está estudiando” (p. 91).

Este análisis permitió examinar y presentar datos de manera objetiva y concisa, porque permitió resumir características y patrones de la información redactada, brindando una comprensión inicial del objeto y campo de estudio, Además, proporcionó una base sólida para el análisis posterior y la formulación de hipótesis en la investigación.

Investigación explicativa: Porque se intenta encontrar las causas del problema que se ha identificado, a su vez, permite verificar la hipótesis que se ha planteado. Para Nieto (2018) la investigación explicativa es fundamental porque “sirve para orientar el camino a seguir en la investigación” (p. 3).

Este análisis se lo realizó explicando detalladamente las relaciones de causa y efecto entre variables. Su aplicación resultó de gran utilidad porque pudo proporcionar una comprensión más profunda del tema investigado, se lograron responder las preguntas de investigación planteadas al principio y generó un conocimiento significativo.

Investigación teórica: Se utiliza este método porque permite explorar y desarrollar teorías y conceptos del objeto y campo de estudio en el que se centra la presente investigación. Esta investigación se basa en la revisión exhaustiva y el análisis crítico de la literatura existente, así como en la reflexión y la síntesis de ideas y conocimientos teóricos. El autor Arias F. (2019) expresa en términos claros que “es aquella que utiliza el pensamiento u operaciones mentales: imaginación, intuición, abstracción y deducción para crear modelos, explicaciones o teorías acerca de fenómenos no observables” (p. 1).

Se lo ejecutó al momento de examinar y evaluar las teorías existentes relacionadas con el tema de investigación y se empezó a bosquejar un marco teórico sólido.

Investigación analítica: Se emplea este método para comprender las relaciones causa-efecto dentro del proyecto y analizar los datos recopilados de manera sistemática. Lopera,

Ramírez, Zuluaga, & Ortiz (2010) establecen que “es un camino para llegar a un resultado mediante la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivos” (p. 18).

En primera instancia, fue necesario definir de forma clara las variables de estudio y definir hipótesis causales basadas en la revisión teórica. Luego, se recopilan los datos de manera rigurosa y consistente, utilizando métodos y herramientas apropiados. Una vez obtenidos los datos, se realizó un análisis estadístico para examinar las relaciones entre las variables. Este método condujo a que la autora prestara atención a la validez y confiabilidad de los resultados para de forma concluyente interpretara los hallazgos y extrajera conclusiones sobre las relaciones causa-efecto en el proyecto.

Investigación bibliográfica: Se lo llevó a cabo mediante la búsqueda y análisis crítico de libros, artículos científicos, tesis, informes y otros recursos relevantes que se relacionen con el área de estudio. La información que se obtenga permite establecer una base teórica sólida para la investigación actual. Con base a esto, Gómez, Navas, Aponte, & Betancourt (2014) expresan que la investigación bibliográfica es “una etapa fundamental de todo proyecto de investigación y debe garantizar la obtención de la información más relevante en el campo de estudio, de un universo de documentos que puede ser muy extenso” (p. 2).

3.4 Técnicas e instrumentos

Toda investigación se basa en la recopilación de información mediante instrumentos y empleando técnicas que garanticen un insumo importante que contribuya al proyecto. Las técnicas utilizadas son: la observación directa, que consiste registrar y analizar directamente los eventos, comportamientos o fenómenos que ocurren en un entorno donde se identificó el problema que se está estudiando. Se hace uso de esta técnica para que, en lugar de depender de informes o relatos de terceros, el investigador presencie y registre personalmente lo que sucede. La otra técnica consiste en la aplicación de los instrumentos a fuentes de información primarias. Para Acosta (2008):

“Son todos aquellos usuarios y acompañantes a quienes se les aplicó un instrumento de investigación. En este caso, los datos provienen directamente de la población o una muestra de la misma. Estas fuentes contienen información original, que ha sido publicada por primera vez y que no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por nadie

más. Son producto de una investigación o de una actividad eminentemente creativa” (p. 2).

Por otro lado, los instrumentos que se van a utilizar son:

La entrevista: Díaz, García, Martínez, & Varela (2013) señalan que la entrevista es “como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial”. Sin embargo, para Acevedo & López (2004) la entrevista “debe satisfacer la necesidad de llegar a una mutua ilustración; el intercambio verbal es solamente un vehículo para alcanzar la meta” (p. 9).

Desde estas consideraciones, se puede definir a la entrevista como una técnica que conduce a la recopilación de información. Se la aplicará al gerente general para conocer su perspectiva acerca de los protocolos en la entrega de la información interna y cómo se maneja la comunicación dentro de la Compañía.

La encuesta: Para García (1993) como se citó en Casas, Repullo, & Campos (2003) esta es “una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características” (p. 1).

La encuesta es una herramienta de recopilación de datos que permite obtener información y opiniones de una muestra de personas, facilitando el análisis y la toma de decisiones basadas en datos. Dentro de la presente investigación, la encuesta estará estructurada con 11 preguntas de opción múltiple y será aplicada a la muestra establecida, con la finalidad de determinar sus conocimientos con respecto a los protocolos en la entrega de la información y a la comunicación interna.

Población

Según Tamayo (2012) citado en Moreno (2021) la población es “la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio”. De esta forma, se puede mencionar que la población hace referencia al grupo de personas o elementos que se investigan o analizan en

una investigación, representando el universo total que se desea investigar o generalizar. La población de estudio de esta investigación está compuesta por todos los que forman parte de COFARVE S.A. con un total de 193 colaboradores.

Muestra

“Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros. La muestra es una parte representativa de la población” (López P. , 2004).

Partiendo de esta definición, se puede establecer que la muestra es una porción representativa de la población de estudio seleccionada para participar en una investigación, permitiendo obtener conclusiones sobre el conjunto más amplio. El presente proyecto centró su unidad de análisis en aquellos colaboradores que han sido delegados por la Compañía para llevar a cabo el proceso de cumplimiento de protocolos para la entrega de la información, estos corresponden a los supervisores (4), y a los jefes departamentales del área de contabilidad, compras, gestión humana, comercial y sistemas (5). Por ende, la muestra estará conformada por 9 personas.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE INFORMACIÓN

Después de utilizar los métodos de recopilación de datos (entrevista y encuestas), se llevó a cabo el procesamiento necesario para analizarlos. Esto se hizo con el fin de obtener la información que ayudará a la fundamentación de las conclusiones a las cuales llega la investigación.

El análisis cualitativo que se presenta a continuación se realiza basado en la metodología “análisis de contenido” y se lo ejecuta de acuerdo a los objetivos planteados al inicio del presente proyecto, con la finalidad de apreciar con mayor claridad la tendencia de las respuestas y los resultados recabados.

Debe indicarse que los datos se estructuran de la siguiente manera: contribución de la entrevistada, contribución teórica y contribución personal para cada una de las preguntas establecidas en el instrumento.

Pregunta 1: ¿Cuál es tu rol en la organización?

Contribución de la entrevistada: Realizar la coordinación del área de Talento Humano en los subsistemas que existen, dentro de este departamento existen subsistemas de nóminas que también se conoce como compensaciones, trabajo social, temas de capacitaciones y hoy en día tenemos un proveedor de selección pero que está liderado por el proveedor, sin embargo, también Talento Humano tiene que hacer los seguimientos de la información y de los procesos.

Contribución teórica: La información “está constituida por un grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente” (Jurado, 2013).

Contribución personal: La información en las empresas es un recurso invaluable para la toma de decisiones efectivas y el logro de los objetivos estratégicos. En la era digital, el manejo adecuado de la información se ha vuelto aún más crítico. Es por eso que resulta fundamental implementar sistemas de gestión de datos eficientes y seguros para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información. Además, la capacidad de

analizar y utilizar los datos de manera estratégica puede brindarle a COFARVE S.A. ventajas competitivas significativas el mercado actual.

Pregunta 2: ¿Conoce que son los protocolos?

Contribución de la entrevistada: Sí, es más nosotros manejamos procesos internos que de alguna u otra forma se transfiere información para que se puedan cumplir, como, por ejemplo, el tema de contrataciones, si yo contrato tengo que informar a qué personas voy a contratar, en qué tiempo, si va a estar en período de prueba, cuál va a ser el sueldo, yo comunico esa información mediante las herramientas digitales que tenemos en la compañía y que en este caso sería el correo electrónico. Como protocolo de publicación de información a los colaboradores no tenemos algo formal, por ejemplo, qué información sí y qué información no, pero si disponemos protocolos generales de los procesos que se realizan internamente.

Contribución teórica: Los protocolos “son conjuntos de normas para formatos de mensaje y procedimientos que permiten a las máquinas, los programas, y a las personas intercambiar información” (IBM, 2021).

Contribución personal: Considero que los protocolos son fundamentales para establecer normas, procedimientos y pautas claras en el entorno laboral. Su empleo puede promover la eficiencia, la seguridad y la calidad en las operaciones que se lleven a cabo dentro de la empresa. Además, los protocolos fomentan la coherencia y la consistencia en el trabajo en equipo, contribuyendo así al éxito organizacional.

Pregunta 3: ¿Cuál es tu opinión sobre la importancia de tener protocolos establecidos para la entrega de información dentro de la organización?

Contribución de la entrevistada: Una de las cosas más importantes dentro de las organizaciones es la comunicación interna, porque permite que los procesos sean ágiles, sean entendibles y que de alguna u otra forma como colaboradores hablemos en el mismo idioma. Si bien es cierto, la comunicación de la información que hoy en día tenemos, es de manera empírica, no existe un proceso como tal, en el cual se nos indique cómo debemos comunicar o qué debemos comunicar.

Contribución teórica: Para Pursell (2021) la comunicación interna “contempla los mensajes y relación que tiene una organización con sus colaboradores, con el objetivo de mantener una interacción abierta y propositiva con ellos”. Agrega también que esta acción “se realiza mediante contenidos que se difunden en los canales internos para informar, educar, inspirar, motivar y reforzar la cultura corporativa”.

Contribución personal: Desde mi punto de vista, la comunicación interna dentro de COFARVE S.A. es esencial para fomentar la colaboración, la alineación y el flujo de información entre los diferentes niveles y departamentos. Puedo afirmar también que una comunicación efectiva mejora la cohesión del equipo, aumenta la productividad y facilita la toma de decisiones, fortaleciendo así el funcionamiento general de la empresa.

Pregunta 4: ¿Cuáles crees que son los beneficios de tener protocolos claros para la entrega de información en términos de comunicación interna?

Contribución de la entrevistada: El principal beneficio es que permite el adecuado flujo de la información y entendimiento de la misma, por ejemplo, si deseamos informar acerca de un nuevo proceso esperamos que la persona que lo receipta entienda o comprenda lo que le estamos enviando o lo que estamos recibiendo, además ayudan a optimizar los tiempos, porque a ver, si yo tengo las herramientas digitales para poder comunicar algo de una manera muy clara y concisa, me va a permitir llegar hacia los demás pero si no tenemos, talvez, estas herramientas digitales no vamos a poder optimizar tiempo porque tenemos que realizar una reunión, para que todo sea presencial y toda esa organización, todos esos pasos hacen que perdamos tiempo. Pero si tenemos una buena comunicación, sabemos comunicar, de alguna u otra forma podemos usar esas herramientas digitales y sabemos que el público, las personas, los colaboradores van a entender esa información.

Contribución teórica: Según Cabañas, Bohórquez, & Pérez (2018) los flujos de información “tienen una interacción dinámica en toda la organización, pasando por todos los niveles bien sea del nivel operativo, táctico o estratégico haciendo que los datos integren todos los saberes y fortalezcan el ambiente organizacional e informático” (p. 4).

Contribución personal: Partiendo con las contribuciones anteriores, considero que los flujos de información ayudan a garantizar una comunicación eficiente y oportuna tanto interna

como externa. Estos flujos, les permiten a COFARVE S.A. la transmisión rápida de datos y conocimientos relevantes, promoviendo la participación efectiva de todos los colaboradores.

Pregunta 5: ¿Qué canales de comunicación utilizas con mayor frecuencia para entregar información a otros miembros de la organización?

Contribución de la entrevistada: Tenemos el correo, este nos permite tener una formalidad de las gestiones que nosotros realizamos, el WhatsApp también se utiliza, sin embargo, este no establece una comunicación informal. Puede ser que yo escriba muchas cosas en el WhatsApp, pero no es la certeza, por eso todo debe ser mediante el correo, respaldado, es el sustento de los colaboradores. También tenemos el Spark para comunicar, informar, hacer unas difusiones, esos son los 3 medios de comunicación más utilizados dentro de la compañía.

Contribución teórica: La comunicación informal “se centra en las relaciones personales con alguien y, por eso, está libre de todo tipo de formalidades organizativas y reglas corporativas. Es decir, es el intercambio de información de manera no oficial, causal y de improvisado” (Ballesteros, 2021)

Contribución personal: Puedo aportar que la comunicación informal incrementa el fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre los trabajadores. Sin embargo, es fundamental mantener un equilibrio entre la comunicación informal y la formal, ya que un exceso de comunicación informal puede afectar la eficiencia y la transmisión precisa de información crítica dentro de la empresa.

Pregunta 6: ¿Cómo se asegura de que la información que entregas sea clara, precisa y relevante?

Contribución de la entrevistada: Como no se dispone de un protocolo para la entrega de información, cada quien maneja su forma de enviarla, por ejemplo, talento humano tiene sus plantillas y ve qué información ingresar, tenemos que ver qué palabras utilizar dentro de la comunicación en virtud de lo que se quiere expresar. Entonces cada una de las áreas maneja un lenguaje diferente porque no existen protocolos, porque no existen tal vez algo que diga este es el formato en el que debe enviar, o esta es la cantidad de palabras que debe utilizar, porque si usted utiliza muchas palabras probablemente no

le van a entender o es muy importante que con dibujos, imágenes o pasos les enseñen a los chicos para que la información sea más entendible, no hay ese protocolo, sin embargo, cada área en el tiempo se ha ido manejando en virtud de la necesidad.

Contribución teórica: Capterra (s.f.) afirma que la entrega de información es “una forma de creación de informes que consiste en la programación y el intercambio de datos de manera interactiva y con formato. En esencia, define la manera en que una parte presenta los datos a otra, ya sea dentro de una empresa o a los consumidores”.

Contribución personal: Desde mi perspectiva, la entrega de información es un procedimiento que le permite a la empresa tener un funcionamiento eficiente y efectivo. Es fundamental contar con sistemas y procesos bien establecidos que permitan una comunicación clara, oportuna y precisa entre todos, ya que, una entrega de información adecuada promueve la transparencia, la confianza y la alineación de objetivos en la empresa.

Pregunta 7: ¿Cuáles son los desafíos o problemas más comunes que enfrentas al entregar información a otros miembros de la organización?

Contribución de la entrevistada: El mayor desafío de la comunicación interna es lograr que todos obtengan la información, porque puedo enviar al WhatsApp una imagen que tiene mucha información, pero no todos la leen o no todos ven el mensaje, porque WhatsApp es una herramienta de mucha interacción y eso hace que la información se pierda, por eso hoy en día creamos un canal “Grupo COFARVE” donde estamos todos y está enfocado en publicar novedades, pero nadie puede reaccionar, ni comentar, solo pueden leer la información para que no se pierda.

Contribución teórica: “La comunicación interna es la forma de relación entre personas que comparten un mismo entorno laboral y cultural, podemos decir que los factores que influyen y afectan esas relaciones involucran básicamente a tres actores: las personas, la empresa y el entorno” (Cuervo, 2009).

Contribución personal: Como no todo puede ser positivo dentro de las empresas, la comunicación interna suele presentar diversos desafíos. Entre ellos se encuentran la falta de canales adecuados, la fragmentación de la información, la barrera de jerarquías y la sobrecarga de información. Estos desafíos pueden dificultar la transmisión eficiente de mensajes y la

participación activa de los empleados. Partiendo de esto es fundamental implementar protocolos de comunicación interna sólidos que fomenten la transparencia, la colaboración y el flujo de información fluido para superar estos obstáculos.

Pregunta 8: ¿Existen protocolos establecidos en tu organización para la entrega de información? Si es así, ¿podrías describir algunos de ellos?

Contribución de la entrevistada: No existe un protocolo, no disponemos de un formato donde se establezca de forma detallada los pasos que debemos realizar para entregar información. Lo que tenemos, como le mencionaba anteriormente, son plantillas y se llenan acorde el proceso que se requiera.

Contribución teórica: Una plantilla es “un documento detallado que especifica información sobre cómo compartir, rastrear e implementar procedimientos empresariales” (Ekeruke, 2023).

Contribución personal: Al no contar con protocolos, estas plantillas son herramientas útiles que proporcionan estructura y consistencia en la documentación de los procedimientos. Permiten establecer un formato estándar, facilitando la comprensión y la implementación de los procesos en toda la organización. Sin embargo, es importante recordar que las plantillas son solo un punto de partida y no deben limitar la adaptabilidad y flexibilidad de los procesos a medida que evoluciona la empresa.

Pregunta 9: ¿Consideras que los protocolos existentes son efectivos para garantizar una comunicación interna fluida y eficiente?

Contribución de la entrevistada: Sí, yo creo que la comunicación interna es muy importante, a veces por falta de comunicación pasan las novedades o a veces la interpretación de esa información causa ciertas novedades, entonces es muy importante tener un protocolo de comunicación, porque anteriormente teníamos un canal en Telegram y un grupo, entonces cuando comunicábamos una información en el canal, automáticamente se proyectaba en el grupo. Habíamos delegado a una persona para que comunicara información, pero muchas veces compartía unas cincuenta imágenes y muchos videos, entonces ahí como no había un protocolo de comunicación, se perdía el sentido del canal.

Contribución teórica: Para Rodriguez (2015) un protocolo de comunicación es “un conjunto de normas que están obligadas a cumplir todas las máquinas y programas que intervienen en una comunicación de datos entre ordenadores sin las cuales la comunicación resultaría caótica y por tanto imposible”.

Contribución personal: Considero que los protocolos son capaces de direccionar mediante putas claras y eficientes la entrega de la información que se genera diariamente en COFARVE S.A. Al seguir protocolos, se evitan malentendidos y se fomenta una comunicación efectiva en todos los niveles de la organización. También resulta importante señalar que estos protocolos deben ser revisados y adaptados periódicamente para mantenerse al día con las necesidades cambiantes del entorno empresarial.

Pregunta 10: ¿Cómo crees que la implementación de protocolos claros para la entrega de información puede beneficiar a la organización en general?

Contribución de la entrevistada: En primera instancia, beneficia el orden de la comunicación externa e interna, incluso hasta los tiempos que suele pasar que yo como parte del área de talento humano publico algo y justamente los del área se acordó de publicar algo y lo publica enseguida ya hay dos contenidos que probablemente no lo vayan a ver todos.

Contribución teórica: Prieto (2017) define a la comunicación externa como “el conjunto de acciones informativas que la empresa dirige a los actores y agentes exteriores a la misma, con el objetivo de generar, mantener o reforzar las relaciones entre la compañía y los diferentes públicos”.

Contribución personal: La comunicación externa en COFARVE S.A. es crucial para establecer y mantener relaciones sólidas con los clientes, proveedores, socios y otros actores externos. Una comunicación externa efectiva transmite la imagen y los valores de la empresa de manera clara y coherente, generando confianza y credibilidad en el mercado. Además, permite difundir información relevante sobre productos, servicios y eventos, así como gestionar adecuadamente la reputación y manejar situaciones de crisis.

A continuación, se presenta el análisis cuantitativo de la recolección de información obtenida a través de las encuestas realizadas. Para esto, se emplea el software de hojas de cálculo Excel, ya que es una de las herramientas más importantes en el proceso de analizar datos debido a que posee una amplia gama de capacidades gráficas.

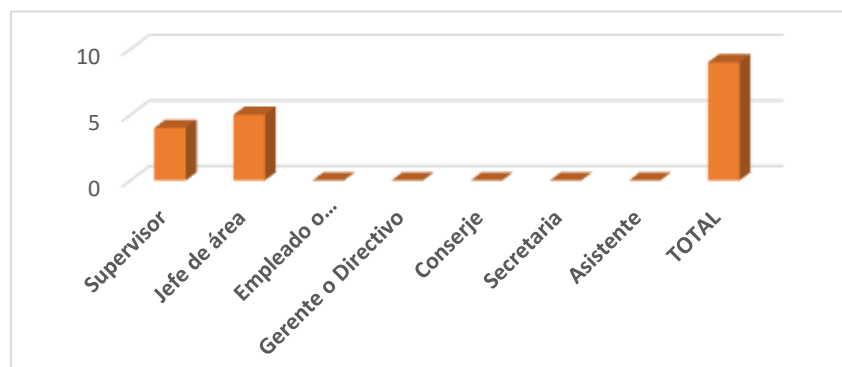
El análisis de datos de este estudio se basa en un enfoque descriptivo que implica examinar cada una de las preguntas con base a lo recolectado.

Tabla y Gráfico 1:

Rol en la organización

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
Empleado o auxiliar farmacéutico	0
Supervisor(a)	4
Jefe de área	5
Gerente o Directivo	0
Conserje	0
Secretaria	0
Asistente	0
TOTAL	9

Fuente: La autora



Fuente: La autora

Análisis

De la encuesta realizada se ha obtenido que COFARVE S.A. cuenta con la participación de 4 supervisores y 5 jefes departamentales correspondientemente.

Interpretación

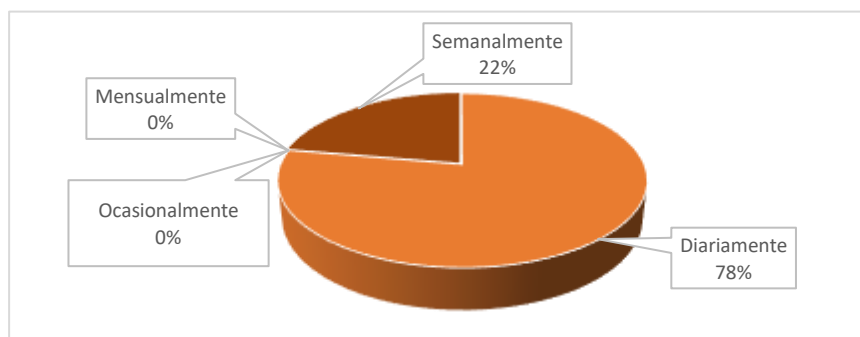
La información proporcionada sugiere que COFARVE S.A. ha llevado a cabo un estudio basado en sus necesidades, para determinar la cantidad de supervisores y jefes departamentales que deben poseer para la realización de los procesos delegados, a su vez, se interpreta que estos actores involucrados son los encargados de realizar entregas de la información a los gerentes, colegas o trabajadores.

Tabla y Gráfico 2:

Frecuencia de entrega de información

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Diariamente	7	78.00
Semanalmente	2	22
Mensualmente	0	0
Ocasionalmente	0	0
TOTAL	9	100

Fuente: La autora



Fuente: La autora

Análisis

Del 100% de los encuestados, el 78% menciona que entrega información diariamente que surge como resultado de las actividades que realiza dentro de la compañía, por otro lado, el 22% expresa que la disposición es que la información que generan sea entregada semanalmente.

Interpretación

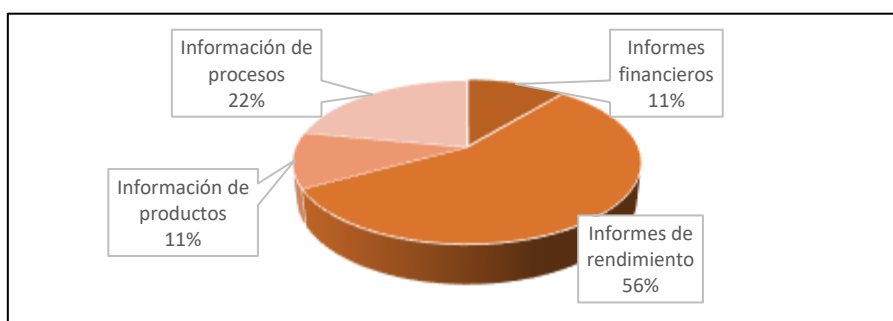
Estos resultados sugieren que la mayoría de los encuestados tiene una comunicación regular y actualizada, mientras que una minoría prefiere una entrega menos frecuente. Esto indica diferentes preferencias en cuanto a la disponibilidad y frecuencia de la información generada.

Tabla y Gráfico 3:

Tipo de información que se entrega

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Informes financieros	1	11.00
Informes de rendimiento	5	56
Informes de productos	1	11.00
Informes de procesos	2	22.00
TOTAL	9	100

Fuente: La autora



Fuente: La autora

Análisis

Los resultados de esta interrogativa expresan que el 56% de los encuestados entregan con más frecuencia informes de rendimiento, el 22% entrega información sobre los procesos que se realizan, un 11% menciona que entregan con más frecuencia informes financieros y otro 11% afirma que entrega información correspondiente a los productos.

Interpretación

Esto revela que, en términos de frecuencia de entrega de información, la mayoría de los encuestados se enfoca principalmente en entregar informes de rendimiento que es un documento donde se expresa de forma detallada el desempeño de los departamentos y de los

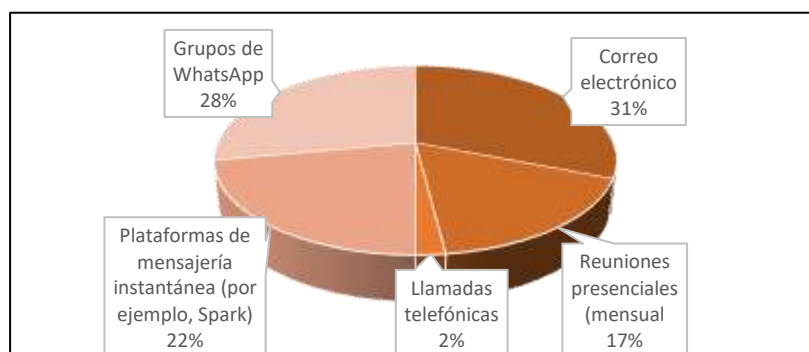
trabajadores. Estos datos indican que hay una variedad de enfoques y prioridades en cuanto a los tipos de información que se entregan dentro de la compañía.

Tabla y Gráfico 4:

Canales de comunicación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Correo electrónico	9	31.00
Reuniones presenciales (mensual)	5	17
Llamadas telefónicas	2	2.00
Plataformas de mensajería instantánea (Spark)	5	22.00
Grupos de WhatsApp	8	28.00
TOTAL	29	100

Fuente: La autora



Fuente: La autora

Análisis

Con esta pregunta se puede observar que el 31% de los participantes utiliza el correo electrónico para entregar información, un 28% hace uso del grupo de WhatsApp, el 22% utiliza la plataforma Spark, existe un 17% que entrega información en las reuniones presenciales que se realizan dentro de las instalaciones y un 2% lo hace mediante llamadas telefónicas.

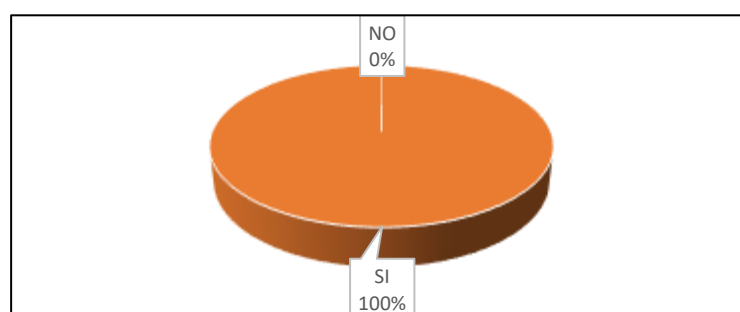
Interpretación

Con base a estos resultados se aprecia que son varias las herramientas que dispone COFARVE S.A. para entregar su información, sin embargo, el correo electrónico corporativo es el más utilizado y las llamadas telefónicas es la opción menos empleada porque genera informalidad.

Tabla y Gráfico 5:*Conocimiento de los protocolos*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	9	100.00
NO	0	0
TOTAL	9	100

Fuente: La autora



Fuente: La autora

Análisis

De la encuesta realizada se ha obtenido que la totalidad de los trabajadores encargados de entregar la información (100%) afirma saber qué son los protocolos.

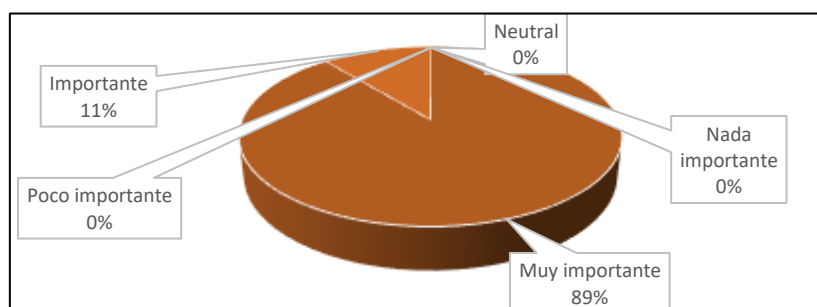
Interpretación

Esta información indica que todos los encuestados tienen conocimiento y comprensión de lo que implican los protocolos. Es un resultado positivo, ya que demuestra que el personal encargado de proporcionar información está familiarizado con los procedimientos y pautas establecidas en la organización en relación con los protocolos.

Tabla y Gráfico 6:*Importancia de los protocolos*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Muy importante	8	89.00
Importante	1	11.00
Neutral	0	0
Poco importante	0	0
Nada importante	0	0
TOTAL	9	100

Fuente: La autora



Fuente: La autora

Análisis

Al explorar sobre la importancia de los protocolos la mayoría de la muestra los considera como “muy importantes” (89%) y otro porcentaje bajo los evalúa como “importante” (11%).

Interpretación

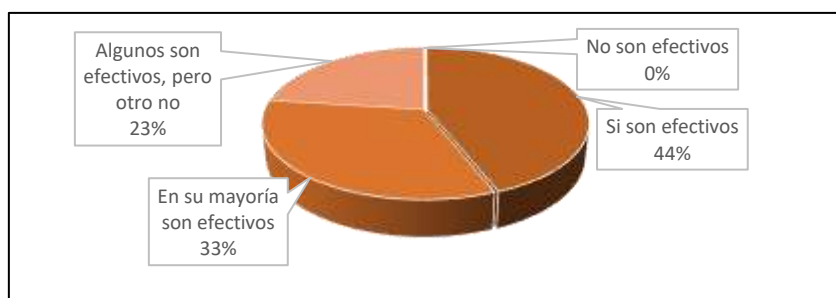
Al analizar la importancia de los protocolos, la mayoría de los encuestados los considera como muy importantes, lo cual indica un alto nivel de valoración hacia estos procedimientos. Por otro lado, un porcentaje menor de la muestra los considera importantes. Estos resultados revelan una percepción generalmente positiva hacia los protocolos, ya que la gran mayoría de los participantes reconoce su relevancia en el cumplimiento de normas y garantía de eficiencia en la compañía.

Tabla y Gráfico 7:

Protocolos efectivos y claros

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Si son efectivos	4	44.00
En su mayoría son efectivos	3	33.00
Algunos son efectivos, pero otros no	2	23.00
No son efectivos	0	0
TOTAL	9	100

Fuente: La autora



Fuente: La autora

Análisis

En referencia a esta pregunta, los resultados indican que 44% de los encuestados afirman que los protocolos son efectivos, un 33% expresa que en su mayoría son efectivos y un 23% establece que algunos son efectivos, pero otros no lo son.

Interpretación

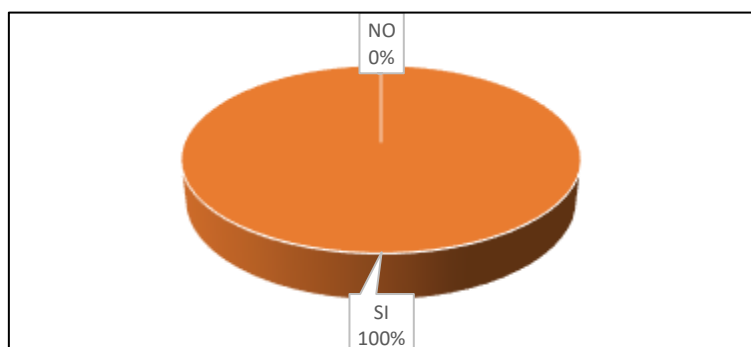
Los resultados obtenidos demuestran una diversidad de opiniones sobre la eficacia de los protocolos, lo que puede indicar la necesidad de mejorar y optimizar ciertos procedimientos en la organización.

Tabla y Gráfico 8:

Dificultades al entregar información

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
SI	9	100.00
NO	0	0
TOTAL	9	100

Fuente: La autora



Fuente: La autora

Análisis

El 100% de los trabajadores encuestados, indican que en algún momento han presentado dificultades o algún tipo de problema al momento en el que entregan la información.

Interpretación

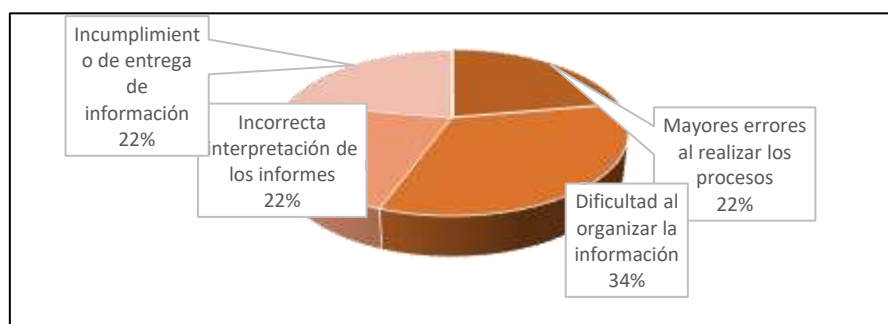
Esta información revela que todos los encuestados han enfrentado desafíos en el proceso de entrega de información. Estas dificultades pueden variar desde problemas técnicos o de comunicación hasta obstáculos en la recopilación o presentación de la información. Es importante tener en cuenta estos hallazgos para identificar y abordar las áreas problemáticas y mejorar el flujo de información dentro de la organización.

Tabla y Gráfico 9:

Problemas de los protocolos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Mayores errores al realizar los procesos	2	22.00
Dificultad al organizar la información	3	33.00
Incorrecta interpretación de los informes	2	22.00
Incumplimiento de entrega de información	2	22.00
TOTAL	9	100

Fuente: La autora



Fuente: La autora

Análisis

El 34% de los encuestados afirman que, el principal problema que se presenta por la ausencia de protocolos es la dificultad para organizar la información que generan, un 22% menciona que esto provoca errores al realizar los procesos, otro 22% establece que se produce

una incorrecta interpretación de los informes, por último, un 22% tiene la certeza de que al no existir protocolos los trabajadores incumplen con la entrega de la información que se solicita.

Interpretación

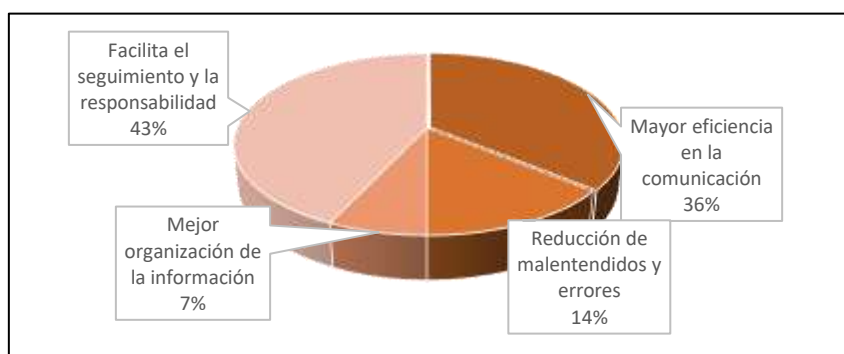
Se aprecian porcentajes variados, pero con referencias no tan positivas para los procesos que se realizan de forma interna, estos hallazgos subrayan la importancia de implementar protocolos para abordar estos problemas y mejorar la gestión de la información en COFARVE S.A.

Tabla y Gráfico 10:

Ventajas de los protocolos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Mayor eficiencia en la comunicación	5	36.00
Reducción de malentendidos y errores	2	14.00
Mejor organización de la información	1	7.00
Facilita el seguimiento y la responsabilidad	6	43.00
TOTAL	14	100

Fuente: La autora



Fuente: La autora

Análisis

En el presente gráfico se refleja que un 43% de encuestados considera que una ventaja de disponer protocolos para la entrega de información es que facilita el seguimiento y la responsabilidad, un 36% manifiesta que con su uso se puede obtener mayor eficiencia en la comunicación, un 14% expresa que se pueden reducir malentendidos y errores y un 7% afirma que una ventaja que puede surgir de tener protocolos es una mejor organización de la información.

Interpretación

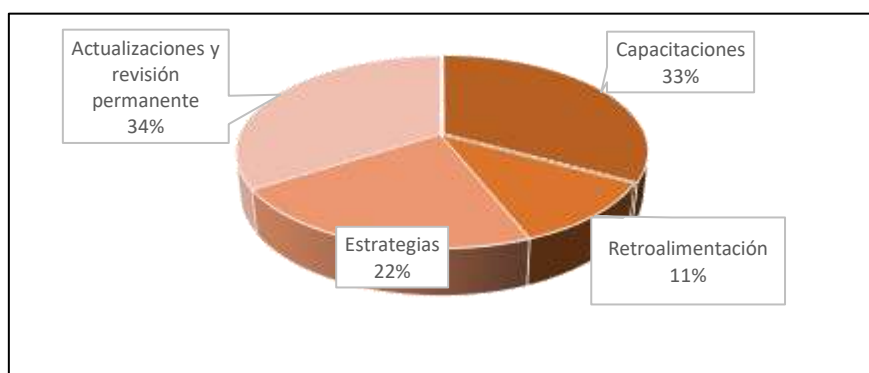
Estos resultados resaltan los beneficios percibidos de implementar protocolos, incluyendo un seguimiento claro, eficiencia comunicativa, reducción de errores y una organización más efectiva de los datos. Por ende, sería recomendable que se trabaje en el diseño, implementación y evaluación de protocolos que estén direccionados a la gestión de la información para beneficiar así los activos intangibles de COFARVE S.A.

Tabla y Gráfico 11:

Sugerencias para el uso de protocolos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Capacitaciones	3	33.00
Retroalimentación	1	11.00
Estrategias	2	22.00
Actualizaciones y revisión permanente	3	34.00
TOTAL	9	100

Fuente: La autora



Fuente: La autora

Análisis

En base a lo que todos los encuestados contestaron se determina que, un 34% recomienda que se realicen actualizaciones y revisiones permanentes cada vez que se vaya a utilizar un protocolo, un 33% sugiere que se capacite al personal para que tenga claro la correcta forma de darles cumplimiento, un 22% manifiesta que deberían diseñarse una serie de estrategias para usar correctamente estos protocolos y un 11% afirma que con retroalimentaciones el personal puede adquirir los conocimientos necesarios.

Interpretación

Estas sugerencias vienen de parte de los encargados de entregar la información dentro de COFARVE S.A. y apuntan a mejorar la implementación y efectividad de los protocolos que deberían disponer para una adecuada realización de los procesos gerenciales.

5. PROPUESTA

Datos Informativos

Institución ejecutora y beneficiaria:

Compañía Farmacéutica Vera S.A.

Tema de propuesta:

DISEÑO DE PROTOCOLO DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA EN COFARVE S.A.

INTRODUCCIÓN

El manejo de la información eficiente y segura es fundamental para el funcionamiento exitoso de cualquier organización. Con el fin de garantizar la seguridad de uno de los recursos intangibles (información) más importantes de la empresa, se establece un protocolo para la entrega de información que asegure la comunicación interna. Este protocolo define los procedimientos y medidas necesarias para garantizar que la información cumpla con sus características al momento de ser entregada a los miembros o entre los miembros de la organización. Al establecer pasos definidos, este protocolo podría promover una comunicación interna segura, mejorando la eficiencia, la colaboración y la protección de la información estratégica dentro de COFARVE S.A.

Objetivo del protocolo:

Establecer procedimientos que garanticen que la información entregada se realice de forma eficiente, respetando su contenido y los tiempos de entrega.

Contenido del Protocolo

El protocolo está conformado por pasos detallados y secuencia lógica de las acciones que deben seguir los colaboradores para realizar tareas correspondientes a la entrega de información de acuerdo con los estándares establecidos.

Metodología que realiza el manual para los protocolos a realizar

Determinando los principales aspectos (canales de comunicación, formatos, frecuencia de actualización, y niveles de acceso), los pasos que deben seguir los colaboradores para que realicen una correcta entrega de información son los siguientes:

1. **Clarificar los requisitos:** Los colaboradores deben entender claramente qué información se debe entregar, a quién y en qué formato. Esto puede incluir detalles como plazos, destinatarios y nivel de detalle requerido.
2. **Organizar la información:** Es importante organizar la información de manera lógica y estructurada. Utilizar categorías, secciones o etiquetas claras para facilitar la comprensión y accesibilidad de la información entregada.
3. **Utilizar canales de comunicación adecuados:** Determinar qué canales de comunicación son los más apropiados para entregar la información. Puede ser a través del correo electrónico corporativo o en el sistema de mensajería interna Spark.

4. **Ser claro y conciso:** La información entregada debe ser clara, precisa y concisa. El colaborador deberá prevenir la ambigüedad y utilizar un lenguaje sencillo y comprensible para todos los destinatarios.
5. **Verificar la exactitud de la información:** Antes de entregar cualquier información, los empleados deben verificar su exactitud y relevancia. Esto implica comprobar la veracidad de los datos y asegurarse de que estén actualizados.
6. **Proteger la confidencialidad de la información que se va a entregar:** Si la información es sensible o confidencial, se deben seguir los protocolos, políticas, normas o reglamentos establecidos en COFARVE S.A.
7. **Solicitar retroalimentación:** Después de entregar la información, el colaborador deberá solicitar retroalimentación al destinatario, con el propósito de asegurarse de que la misma se haya entendido correctamente y cumpla con las expectativas requeridas. Esto permitirá corregir cualquier malentendido o realizar ajustes necesarios.

Beneficios esperados:

Si se siguen adecuadamente estos pasos para entregar información, se logrará una comunicación clara y efectiva, mayor eficiencia y productividad, cumplimiento de plazos y objetivos, confianza y credibilidad, protección de la información sensible. Esto contribuirá al éxito y funcionamiento óptimo de COFARVE S.A.

En conclusión, la creación de este protocolo para la entrega de la información permitirá asegurar la comunicación interna de COFARVE S.A. Esto debido a que su contenido establece procedimientos claros para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

6. CONCLUSIONES

La falta de protocolos para realizar la entrega de información dentro de la compañía obstaculiza la comunicación interna, generando dificultades en el acceso y comprensión de la información relevante, lo que puede dar lugar a malentendidos y retrasos en el flujo de trabajo.

Además, si no se diseña un protocolo donde se establezcan las directrices que deben seguir los colaboradores para realizar una adecuada entrega de la información que se genera a nivel interno, puede provocar la divulgación inadvertida de información confidencial o sensible, ya que no existen lineamientos claros sobre quién puede acceder y compartir determinados datos. Esto supone un riesgo para la seguridad y la reputación de la empresa.

Muchos de los colaboradores de la compañía desconocen que deban seguir un protocolo para realizar la entrega de la información, es así que afirman que realizan este proceso bajo las pautas establecidas a lo largo de los años en el departamento al que correspondan.

El tema de investigación resulta de gran importancia, porque ante la carencia de protocolos para la entrega de información, se compromete la comunicación interna entre los trabajadores, esto genera la falta de confianza y de apoyo, ya que los empleados pueden sentirse excluidos o desinformados al no tener acceso oportuno a la información necesaria. Lo cual conduce a generar un ambiente de resentimiento y dificultar la colaboración efectiva entre equipos y departamentos, debilitando el sentido de pertenencia y compromiso de los empleados con la empresa.

7. RECOMENDACIONES

Diseñar e implementar protocolos formales que especifiquen cómo se debe entregar, compartir y acceder a la información dentro de la empresa o en caso contrario, considerar la propuesta del presente proyecto.

Corregir las falencias que presenta el proceso de entrega de información con la finalidad de mejorar la comunicación y coordinación de las diferentes actividades que se desarrollan internamente.

Utilizar un canal de comunicación centralizado y accesible para todos los empleados, de esta forma se podría facilitar la entrega y búsqueda de información. Esto puede incluir el uso de herramientas de colaboración en línea, como plataformas de gestión de proyectos y bases de datos compartidas.

Proporcionar capacitaciones mensuales y orientación a los colaboradores sobre cómo entregar la información de manera efectiva.

Sería de gran importancia realizar evaluaciones periódicas de los protocolos de entrega de información para identificar posibles áreas de mejora, recopilar comentarios de los empleados y realizar ajustes según sea necesario para optimizar la comunicación dentro de COFARVE

9. ANEXOS



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLE Y COMERCIO CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

Encuesta: Dirigida a los supervisores y jefes departamentales de la Compañía, quienes son los encargados del cumplimiento de los protocolos para la entrega de la información para asegurar la comunicación interna.

Objetivo: Recopilar información y opiniones de los empleados con respecto a los procedimientos y prácticas utilizados para garantizar una comunicación efectiva y segura dentro de la organización.

1. ¿Cuál es tu rol en la organización?

Empleado o auxiliar farmacéutico Supervisor(ra) Jefe de área Gerente o Directivo

Conserje Secretaria Asistente

2. ¿Con qué frecuencia entrega información (correo, plataforma de chat, WhatsApp) a otros miembros de tu organización?

Diariamente Semanalmente Mensualmente Ocasionalmente

3. ¿Qué tipo de información entrega con mayor frecuencia?

Informes financieros Informes de rendimiento Información de productos

Información de procesos

4. ¿Qué canales de comunicación utilizas para entregar información?

Correo electrónico Reuniones presenciales (mensual) Llamadas telefónicas

Plataformas de mensajería instantánea (por ejemplo, Spark) Grupos de WhatsApp

5. Conoce que son Los protocolos.

Si No

6. Si su respuesta es sí. ¿Qué tan importante consideras tener protocolos establecidos para la entrega de información dentro de tu organización?

Muy importante Importante Neutral Poco importante Nada importante

7. ¿Crees que si existieran protocolos de entrega de información en tu organización estas serían más efectivos y claros?

- a) Si son efectivos b) En su mayoría son efectivos
 c) Algunos son efectivos, pero otro no d) No son efectivos

8. ¿Has experimentado alguna dificultad o problema en la entrega de información debido a la falta de protocolos claros?

Sí No

9. Si su respuesta es sí. ¿Cuáles son los problemas que se presentan al no tener protocolos claros?

- a) Mayores errores al realizar los procesos
- b) Dificultad al organizar la información
- c) Incorrecta interpretación de los informes
- d) Incumplimiento de entrega de información

10. ¿Cuál considera como principal ventaja el tener protocolos para la entrega de la información en tu organización?

- a) Mayor eficiencia en la comunicación
- b) Reducción de malentendidos y errores
- c) Mejor organización de la información
- d) Facilita el seguimiento y la responsabilidad

11. ¿Qué sugerirías para realizar un correcto uso de los protocolos actuales en tu organización?

- a) Capacitaciones
- b) Retroalimentación
- c) Estrategias
- d) Actualizaciones y revisión permanente



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLE Y COMERCIO
CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL**

Entrevista: Dirigida al gerente general de COFARVE S.A. para medir la calidad de su liderazgo y enfoque en relación con los protocolos en la entrega de información para asegurar la comunicación interna.

Objetivo: Obtener una perspectiva más detallada y completa de la visión y estrategias implementadas por el nivel de gestión para garantizar una comunicación interna efectiva y segura dentro de la organización.

1. **¿Cuál es tu rol en la organización?**

2. **¿Conoce que son los protocolos?**

3. **¿Cuál es tu opinión sobre la importancia de tener protocolos establecidos para la entrega de información dentro de la organización?**

4. **¿Cuál crees que son los beneficios de tener protocolos claros para la entrega de información en términos de comunicación interna?**

5. **¿Qué canales de comunicación utilizas con mayor frecuencia para entregar información a otros miembros de la organización?**

6. **¿Cómo se asegura de que la información que entregas sea clara, precisa y relevante?**

7. **¿Cuáles son los desafíos o problemas más comunes que enfrentas al entregar información a otros miembros de la organización?**

8. **¿Existen protocolos establecidos en tu organización para la entrega de información?
Si es así, ¿podrías describir algunos de ellos?**

9. **¿Consideras que los protocolos existentes son efectivos para garantizar una comunicación interna fluida y eficiente?**

10. **¿Cómo crees que la implementación de protocolos claros para la entrega de información puede beneficiar a la organización en general?**

Bibliografía

- Acevedo, A., & López, A. (2004). Obtenido de El proceso de la entrevista: conceptos y modelos: https://books.google.com.ec/books?id=V-Wi4_aHmKAC&newbks=1&newbks_redir=0&dq=la+entrevista&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Acosta, Z. (2008). Obtenido de FUENTES DE INFORMACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/06/885032/texto-no-2-fuentes-de-informacion.pdf>
- Aguilar, J. (2010). *Comunicación Interna*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/comunicacion-interna/>
- Andrade, H. (2010). *Comunicación Organizacional Interna: Proceso, Disciplina y Técnica*. España: Gesbiblo, S. L.
- Arias, F. (2019). *researchgate*. Obtenido de Investigación teórica, investigación empírica e investigación generativa para la construcción de teoría: Precisiones conceptuales: https://www.researchgate.net/profile/Fidias-Arias-Odon-2/publication/335927792_Investigacion_teorica_investigacion_empirica_e_investigacion_generativa_para_la_construccion_de_teor%C3%BAa_Precisiones_conceptuales_1/links/5d8481d22299bf1996f7e550b/Investigacion-t
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). *Redalyc*. Obtenido de El protocolo de investigación III: la población de estudio: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Ávila, J. (2017). *Las herramientas de comunicación interna*. Obtenido de Universidad Alas Peruanas: https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/1050/Tesis_Las_Herramientas_De_Comunicaci%C3%B3n_Interna.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ballesteros, A. (2021). *Comunicare - Agencia de Marketing Online*. Obtenido de Comunicación informal: <https://www.comunicare.es/comunicacion-informal/>

Blog Telesup. (2020). *La importancia del Protocolo Empresarial*. Obtenido de <https://telesup.edu.pe/la-importancia-del-protocolo-empresarial/>

Boda, M. M. (2018). *Protocolo Empresarial*. Madrid: Paraninfo, S.A.

Cabañas, M., Bohórquez, A., & Pérez, J. (2018). *Palermo Business Review*. Obtenido de VALORACIÓN DEL FLUJO DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO: UNA EXPERIENCIA EN LA CADENA DE SUMINISTRO COCHEROS S.A.S: https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr18/PBR_18_03.pdf

Calderón, L. (2011). *eduvirtual*. Obtenido de EL DISEÑO METODOLÓGICO: https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/258462/mod_resource/content/1/DISE%C3%91O_METODOLOGICO-CALDERON.pdf

Camejo, I. G. (2000). *Algunas reflexiones sobre el concepto de información y sus implicaciones para el desarrollo de las ciencias de la información*. Obtenido de ACIMED: <http://eprints.rclis.org/5219/1/aci05300.pdf>

Capterra. (s.f.). *Capterra.es*. Obtenido de Entrega de información: <https://www.capterra.es/glossary/289/information-delivery#:~:text=La%20entrega%20de%20informaci%C3%B3n%20es,una%20empresa%20a%20los%20consumidores.>

Casas, A., Repullo, L., & Campos, D. (2003). Obtenido de La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I): <http://www.unidaddocentemfycclaspalmas.org.es/resources/9+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+I.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>

Charry, H. (2018). *redaly*. Obtenido de LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL SECTOR PÚBLICO: <https://www.redalyc.org/journal/4498/449856234001/html/#:~:text=Art%C3%ADculo%20LA%20GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20COMUNICACI%C3%93N%20INTERNA%20Y%20EL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20EN%20EL%20SECTOR%20P%C3%9ABLICO,-THE%20MANAGEMENT%20OF>

Chiavenato, I. (2005). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Tlalnepantla: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA DE MÉXICO.

Comunicación y Eventos. (2022). *Escuela Mare Nostrum; Mare Nostrum Business School*. Obtenido de Protocolo empresarial: importancia y ejemplos. : <https://escuelamarenostrum.com/protocolo-empresarial-definicion-ejemplos/>

Contreras, H. (2012). *Comunicación Organizacional*. Obtenido de RRPPNET-Portal de Relaciones Públicas: <https://www.rrppnet.com.ar/comorganizacional.htm>

Contreras, O., & Garibay, N. (2020). Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *SciELO Uruguay*.

Cuervo, M. (2009). *Palermo*. Obtenido de El desafío de la comunicación interna en las organizaciones: <https://dspace.palermo.edu/ojs/index.php/cdc/article/download/1488/1282/>

da Silva, D. (2021). *Blog de Zendesk*. Obtenido de Protocolo de atención y servicio al cliente: ¿qué es, por qué es importante para tu empresa, cómo hacerlo y cuáles son sus ventajas?: <https://www.zendesk.com.mx/blog/protocolo-de-atencion-al-cliente/>

Da Silva, D. (2022). *Blog de Zendesk*. Obtenido de Comunicación organizacional: tipos y 7 barreras para superar: <https://www.zendesk.com.mx/blog/comunicacion-organizacional/>

Díaz, L., García, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). *SciELO*. Obtenido de La entrevista, recurso flexible y dinámico: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009#:~:text=La%20entrevista%20se%20define%20como,investigaci%C3%B3n%20cualitativa%2C%20para%20recabar%20datos.

EHB. (2010). *Comunicación Empresarial*. Boston: Deusto.

Ekeruke, U. (2023). *visme*. Obtenido de Manual de procesos empresariales: plantillas y ejemplos para procedimientos: <https://visme.co/blog/es/manual-de-procesos/>

Equipo Editorial de Lifeder. (2020). *Lifeder*. Obtenido de Protocolo empresarial: características, para qué sirve, ejemplos: <https://www.lifeder.com/protocolo-empresarial/>

Escuela Mare Nostrum Business School. (2022). *Escuela Mare Nostrum*. Obtenido de Protocolo empresarial: importancia y ejemplos: <https://escuelamarenostrum.com/protocolo-empresarial-definicion-ejemplos/>

Etchegaray, R. (2010). *Comunicación empresarial*. Buenos Aires: Valletta Ediciones.

Etecé, E. (2021). *Concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/protocolo/#:~:text=El%20protocolo%2C%20en%20su%20definici%C3%B3n,que%20requiere%20de%20este%20protocolo.>

Favaro, D. (2019). *Comunicación organizacional - Planificación de la comunicación en grupos y organizaciones*. Obtenido de Issuu: <https://issuu.com/danielfavaro/docs/comorg-a4>

García, E. (2016). *Gestión estratégica de la comunicación*. Obtenido de Universidad de Zaragoza: https://zaguan.unizar.es/record/57885/files/texto_completo.pdf

García, E., & Garduño, M. (2020). *Academia Journals*. Obtenido de IMPLEMENTACIÓN DE PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN PARA PRUEBAS FUNCIONALES ENTRE SISTEMA EMBEBIDO DE BAJO COSTO Y ELECTRODOMÉSTICOS: <https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1020/502/1/Implementacion%20de%20protocolo%20de%20comunicacion.pdf>

GestioPolis.com Experto. (2001). Obtenido de ¿Qué es protocolo y para qué sirve en la empresa?: <https://www.gestiopolis.com/que-es-protocolo-y-para-que-sirve-en-la-empresa/>

Gómez, D. (2022). *hubspot*. Obtenido de Comunicación externa: qué es, tipos, funciones y ejemplos: <https://blog.hubspot.es/marketing/comunicacion-externa>

Gómez, E., Navas, D., Aponte, G., & Betancourt, L. (2014). *DYNA*. Obtenido de Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de: <https://www.redalyc.org/pdf/496/49630405022.pdf>

- Gómez, M. (2006). Obtenido de Introducción a la metodología de la investigación científica:
https://books.google.com.ec/books?id=9UDXPe4U7aMC&newbks=1&newbks_redir=0&dq=enfoque+mixto+de+la+investigacion&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Hammond, M. (2022). *hubspot*. Obtenido de Cómo diseñar un protocolo de atención al cliente (con ejemplos): <https://blog.hubspot.es/service/protocolo-servicio-cliente>
- IBM. (2021). *IBM.COM*. Obtenido de Protocolos TCP/IP:
<https://www.ibm.com/docs/es/aix/7.2?topic=protocol-tcpip-protocols>
- Jurado, J. (2013). *wordpress*. Obtenido de CONCEPTO DE INFORMACIÓN:
<https://unlugarpropio.files.wordpress.com/2013/08/concepto-de-informacic3b3n.pdf>
- León, A. (2005). *Estrategias Para el Desarrollo de la Comunicación Profesional*. México, D.F.: Limusa.
- Lopera, J., Ramírez, C., Zuluaga, M., & Ortiz, J. (2010). *Redalyc*. Obtenido de EL MÉTODO ANALÍTICO COMO MÉTODO NATURAL:
<https://www.redalyc.org/pdf/181/18112179017.pdf>
- López, F. (2019). *UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO*. Obtenido de <https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/8151/1/142251.pdf>
- López, P. (2004). *SciELO*. Obtenido de POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO:
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Martín, F. (2010). Comunicación Empresarial e Institucional. *Universitas*, 165-167.
- Martínez, C. (2020). *Escuela de Datos*. Obtenido de <https://escueladedatos.online/tutorial/disenio-de-investigacion-muestreo-y-metodos-de-recoleccion-de-datos/>
- Moreno, E. (2021). Obtenido de Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis.:
<https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>

- Naghi, M. (2000). *Editorial Limusa*. Obtenido de Metodología de la investigación: https://books.google.com.ec/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&newbks=1&newbks_redir=0&dq=investigaci%C3%B3n+descriptiva&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Narvaez, M. (2023). *QuestionPro*. Obtenido de Comunicación organizacional: definición, tipos y características: <https://www.questionpro.com/blog/es/comunicacion-organizacional/>
- Nieto, E. (2018). *Repositorio institucional - USDG*. Obtenido de TIPOS DE INVESTIGACIÓN: <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- Pérez, R. d., Saura, L. B., & Casals, M. S. (2009). *Gestión de empresas de comunicación*. Sevilla: Comunicación Social S.C. .
- Prieto, S. (2017). *grupo-pya*. Obtenido de La comunicación externa en la empresa: conecta con el mundo: <https://grupo-pya.com/la-comunicacion-externa-la-empresa-conecta-mundo/>
- Pursell, S. (2021). *hubspot*. Obtenido de Comunicación interna: estrategias, ejemplos y herramientas: <https://blog.hubspot.es/marketing/comunicacion-interna-en-empresas>
- Rivera, B., Rojas, L., Ramírez, F., & Álvarez, T. (2005). *Negotium*. Obtenido de LA COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL: <https://www.redalyc.org/pdf/782/78212103.pdf>
- Rodriguez, C. (2015). *Protocolos de Comunicaciones*. Obtenido de Protocolos de Comunicaciones: <https://www.scribd.com/document/254832901/Protocolos-de-Comunicaciones#>
- Rodríguez, L. d. (2010). *Comunicación de empresa en entornos turbulentos*. Madrid: ESIC.
- Saunders, A. (2012). *eumed.net*. Obtenido de PROPUESTA DE BASES PARA EL DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA DE INFORMACIÓN PARA LA DIRECCIÓN DE ENERGÍA RENOVABLE DEL MINBAS: https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1169/flujos_de_informacion.html

- School, B. (2022). *Protocolo empresarial*. Obtenido de Escuela Mare Nostrum Business School: <https://escuelamarenostrum.com/protocolo-empresarial-definicion-ejemplos/>
- Sites, G. (s.f.). *Google*. Obtenido de Comunicación organizacional: <https://sites.google.com/site/almagomezxxi/home/tipos-de-comunicacion/comunicacion-organizacional>
- Tessi, M. (2011). ¿Qué hacemos cuando nos ocupados de la comunicación interna? *BDC Travel*, 19.
- UNIR. (2021). *UNIR*. Obtenido de ¿Qué es la arquitectura de la información?: <https://www.unir.net/marketing-comunicacion/revista/arquitectura-de-informacion/>
- Vallejo, M. (2002). *El diseño de investigación: una breve revisión metodológica*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-99402002000100002
- Vértice, E. (2008). *Comunicación interna*. Galicia: Vértice.
- Zapata, F. (s.f.). *Webnode.mx*. Obtenido de ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN. :: comunicación: <https://comunicacion420.webnode.mx/elementos-de-la-comunicacion-/>