



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA
CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

TEMA:

“EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL PROCESO COMUNICATIVO DE LOS ADMINISTRATIVOS DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE CAYAMBE”.

**Plan de investigación previo a la obtención del título de Licenciada/o en Secretariado
Ejecutivo en Español**

AUTOR:

Iralda Jaqueline Cabezas Vaca

TUTOR:

MSc. Sandra Maribel Pozo Vilca

Ibarra, 2018



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN

A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1710937176		
APELLIDOS Y NOMBRES:	CABEZAS VACA IRALDA JAQUELINE		
DIRECCIÓN:	CALLE 10 DE AGOSTO E1-49 Y JUAN MONTALVO - CAYAMBE		
EMAIL:	jaquecbz@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2361312	TELÉFONO MÓVIL:	0999558697

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“Evaluación de la comunicación interna y su influencia en el proceso comunicativo de los Administrativos del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe”.
AUTORA:	IRALDA JAQUELINE CABEZAS VACA
FECHA:	04 DE DICIEMBRE DEL 2018
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Sandra Maribel Pozo Vilca

2. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos

patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 04 días del mes de diciembre de 2018

LA AUTORA:



Iralda Jaqueline Cabezas Vaca



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

ACEPTACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE GRADO

Al haber sido designada por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, en calidad de tutora del trabajo de investigación titulado: **“EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL PROCESO COMUNICATIVO DE LOS ADMINISTRATIVOS DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE CAYAMBE”** de autoría de la estudiante y ahora egresada: Iralda Jaqueline Cabezas Vaca, previo a la obtención del Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español, certifico que, una vez revisada la información y hecha las correcciones solicitadas, la investigación es apta para ser sometida a la evaluación del tribunal que se designe en su momento. Es todo cuanto puedo certificar por ser justo y legal.

Ibarra, noviembre de 2018.

Atentamente,

MSc. Sandra Maribel Pozo Vilca
DIRECTORA DEL TRABAJO DE GRADO

Ibarra, 14 de noviembre de 2018

Magister

Raimundo López

DECANO FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA FECYT

Presente

De mi consideración:

Por medio del presente **CERTIFICAMOS** que el Trabajo de Grado de autoría de la señora Iralda Jaqueline Cabezas Vaca, ha sido revisado y corregido, por lo que se autoriza realizar el **EMPASTADO RESPECTIVO**, previo a la obtención de Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

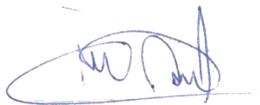
Atentamente,



MSc. Sandra Pozo
DIRECTORA TRABAJO DE GRADO



MSc. Pablo Tapia
MIEMBRO TRIBUNAL



MSc. Consuelo Andrade
MIEMBRO TRIBUNAL



MSc. Julia Chilingua
MIEMBRO TRIBUNAL



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Iralda Jaqueline Cabezas Vaca, con cédula de ciudadanía No 1710937176, declaro bajo juramento que el trabajo de investigación: **“EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL PROCESO COMUNICATIVO DE LOS ADMINISTRATIVOS DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE CAYAMBE”** aquí descrito es de mi autoría y que éste, no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional.

A través de la presente declaración, cedo los derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo a la Universidad Técnica del Norte, según lo establecido por las Leyes de la Propiedad Intelectual del Ecuador art. 4, 5 y 6. En mi calidad de autor me reservo los derechos morales de la obra antes cita.

En concordancia suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, noviembre de 2018

Iralda Jaqueline Cabezas Vaca

C.I. 171093717-6

DEDICATORIA

En la vida existen muchos momentos difíciles por lo que se debe luchar, sin dejar que los problemas nos venzan. Es por eso que dedico en primer lugar este trabajo a Dios, por haberme permitido seguir adelante.

A mis padres Carlos Cabezas (+), Esthela Vaca, quienes estuvieron junto a mí en cada instante de mi vida, brindándome su apoyo incondicional que con sus principios y valores me enseñaron a ser una persona de bien y de mucha perseverancia para conseguir una de mis más grandes metas, obtener un título profesional.

A mi hijo Armando Méndez, a mi sobrino Carlos Cabezas, a mis hermanos, hermanas y a mis sobrinas por estar siempre presentes apoyándome para poder conseguir mis objetivos.

Iralda Jaqueline Cabezas Vaca

AGRADECIMIENTO

Agradezco de una manera infinita a Dios, por darme la oportunidad de vivir cada día y alcanzar mis sueños.

A mis padres Carlos Cabezas (+), Esthela Vaca, a mi hijo Armando Méndez, a mi sobrino Carlos Cabezas quienes fueron los que me apoyaron constantemente y me han dado la fuerza para cumplir con todas las metas que me he propuesto en este transcurso de tiempo.

A mis hermanos, hermanas y sobrinas quienes han estado conmigo en los momentos buenos y malos de mi vida demostrándome su amor, respeto y apoyo moral, el cual ha sido positivo para seguir y no desfallecer en el camino.

A la Universidad Técnica del Norte por permitirme realizar mis estudios en tan valiosa institución, a mis docentes quienes, a través de sus conocimientos me ayudaron a lograr con lo que me propuse. De igual manera, a la Magister Sandra Pozo Vilca por haberme guiado a lo largo de mi Trabajo de investigación y llegar a su término.

De manera especial agradezco al Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe en su persona al señor Pablo Aguas Secretario General por haberme permitido realizar esta investigación en su institución.

Iralda Jaqueline Cabezas Vaca

RESUMEN

El propósito del presente trabajo de investigación fue conocer el nivel de comunicación interna y su influencia en el proceso comunicativo del personal administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe, considerando que la comunicación es un elemento fundamental en la vida del ser humano, esta debe ser eficaz para poder obtener un buen desempeño laboral, social y familia. La comunicación interna es determinante en la vida laboral por cuanto busca mejorar y fortalecer las relaciones interpersonales y comunicativas de sus empleados. El Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe al igual que otras instituciones se ha interesado por saber que opinan los clientes externos de ellos, su posicionamiento en el mercado en relación a sus competidores, pero no se ha preocupado en conocer la opinión de sus colaboradores internos, sus vivencias e inquietudes, hay que tener presente que lo que se vive dentro de la institución se convierte en mensajes hacia el exterior de manera que, si en el interior hay una comunicación deficiente esta puede ocasionar una mala proyección hacia sus audiencias externas. El responsable de promover esta comunicación en la Institución es el Secretario General, quien es el llamado a motivar a sus subalternos a la participación e integración para que todos se sientan identificados entre sí y no pierdan interés en las actividades que se realizan dentro del Sindicato y su entorno. Es importante que sus trabajadores tengan conocimiento de las funciones que cada departamento realiza, la misión, visión, valores y filosofía para que puedan proporcionar información clara y precisa a su público externo. Una buena comunicación evita que se propague falsos rumores dentro de la institución, a la vez fomenta el trabajo en equipo y fortalece las relaciones interpersonales.

Palabras Claves:

Comunicación, procesos, participación, integración, información.

SUMMARY

The purpose of this research was to determine the internal communication level and its influence on the communicative process of the management staff in the “Sindicato de Choferes Profesionales”, Cayambe. Considering the importance of communication, this shall be effective in order to obtain positive work outcomes, and influence a proper working atmosphere, so the employees of the institution will feel satisfied and committed to their duties. Internal communication is a key factor at work since it improves and consolidates communication, and interpersonal relations between employees. The General Secretary in this institution, is responsible for promoting communication, and through participation and integration make everyone feel identified, connected, and have order in the activities that take place within the facilities and its surroundings. It is important for employees to have knowledge of the functions that each Department performs their mission, vision, values, and philosophy. For them to provide clear and precise information to customers. Good communication prevents the spreading of false rumours and gossiping within the institution, and promote teamwork.

Victor Rodriguez
(+593) 96129

KAROL BON



KEY WORDS

Communication, processes, participation, integration, information.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN	II
ACEPTACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE GRADO	IV
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	V
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	VI
DEDICATORIA	VII
AGRADECIMIENTO	VIII
RESUMEN	IX
SUMMARY	X
ÍNDICE DE CONTENIDOS	XI
ÍNDICE DE TABLAS	XIV
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
1. Marco teórico.....	3
1.1. Fundamentación Teórica	3
1.2. Fundamentación Sociológica.....	3
1.3. Fundamentación Legal	4
1.4. Proceso comunicativo.....	5
1.4.1. La Comunicación	5
1.4.2. Importancia de la comunicación	6
1.4.3. ¿Qué es el proceso comunicativo?	6
1.4.4. Elementos de la comunicación.....	7
1.4.5. Etapas del proceso comunicativo	8
1.4.6. La escucha activa	9
1.4.7. Barreras de la comunicación	10
1.5. Comunicación interna.....	12
1.5.1. Comunicación organizacional	12
1.5.2. ¿Qué es la comunicación interna?.....	13
1.5.3. Tipos de comunicación interna	13
1.5.4. Ventajas e inconvenientes de la comunicación interna.....	14

1.5.5.	Técnicas de la comunicación interna	15
1.5.6.	Canales de la comunicación interna	16
1.5.7.	Comunicación Institucional.....	17
1.5.8.	Imagen corporativa, Código y Manual de identidad corporativa.....	18
1.5.9.	Comunicación interpersonal.....	18
1.5.10.	Habilidades personales y sociales	19
1.5.11.	Habilidades sociales de interés en el ámbito laboral.....	19
1.5.12.	Requisitos básicos para la comunicación interpersonal	20
CAPÍTULO II.....		22
2.	Metodología de la investigación.....	22
2.1.	Tipo de investigación.....	22
2.2.	Métodos de investigación	22
2.3.	Técnicas e instrumentos de investigación	23
2.4.	Matriz categorial.....	24
2.5.	Población y muestra de la investigación.....	25
CAPÍTULO III.....		26
3.	Análisis de resultados	26
3.1.	Datos informativos de la población encuestada y entrevistada	26
3.2.	Encuestas dirigidas a integrantes del Comité Ejecutivo y Comisión fiscalizadora	28
3.3.	Entrevistas dirigidas al Secretario General y personal administrativo.	32
3.4.	Ficha de observación	37
CAPÍTULO IV.....		38
4.	Propuesta	38
4.1.	Título de la propuesta	38
4.1.1.	Justificación.....	38
4.1.2.	Fundamentación	38
4.2.	Objetivo de la propuesta.....	39
4.2.1.	Objetivo General	39
4.2.2.	Objetivos Específicos.....	39

4.3. Ubicación sectorial	39
4.4. Desarrollo de la propuesta	42
4.5. Impactos.....	43
4.5.1. Impacto económico	43
4.5.2. Impacto social	43
Conclusiones.....	44
Recomendaciones	45
Glosario de términos.....	46
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	48
ANEXOS... ..	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz Categorial	24
Tabla 2	25
Tabla 3	26
Tabla 4	27
Tabla 5	27
Tabla 6	28
Tabla 7	28
Tabla 8	29
Tabla 9	29
Tabla 10	30
Tabla 11	30
Tabla 12	31
Tabla 13	31
Tabla 14	36
Tabla 15	37

INTRODUCCIÓN

Las empresas públicas y privadas se apoyan en las actividades que se realizan a diario en el lugar de trabajo que es donde actúan varias personas y pasan más tiempo; por esta razón, hay que poner mucho énfasis en la creación de estrategias de comunicación interna que ayuden a impulsar el trabajo en equipo y el compañerismo.

Es fundamental asegurarse que el mensaje que se emita llegue a su destinatario en forma clara para evitar malos entendidos. Una buena comunicación facilita la convivencia en la institución y mejora su rendimiento laboral.

El Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe se crea el 17 de agosto de 1985, bajo inscripción en la Dirección General del Trabajo del 28 de mayo de 1986, según registro 03, folio 153, número 3180, con el propósito de fortalecer la unidad de la clase trabajadora del volante a nivel local, mejorar la economía, lo social y cultural de sus socios e impulsar el estudio y capacitación de sus afiliados para fomentar el compañerismo y la solidaridad de su gremio.

En la Institución la comunicación es un elemento indispensable para el desarrollo de sus actividades, por lo que, es necesario que los administrativos y socios del Sindicato tengan conocimiento de la importancia de una buena comunicación dentro de ella.

Hay que tener claro que la Institución está conformada por varios integrantes, los mismos que tienen diferentes funciones y si uno de estos no funciona correctamente, se convierte en un problema que afecta las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral.

Una buena comunicación permite el desarrollo empresarial, para lo cual es imprescindible que el personal administrativo del Sindicato conozca la misión, visión, deberes, derechos y más información que les permita realizar sus actividades eficientemente y mejorar la interacción con sus públicos interno y externo, para así proyectar una buena imagen ante la comunidad.

Una vez establecido el nivel de comunicación interna y la influencia en el proceso comunicativo del personal administrativo del Sindicato que será objetivo de esta investigación, permitirá encontrar estrategias que solucionen adecuadamente el problema citado, a la vez que, ayudará a fortalecer la comunicación, las relaciones interpersonales de los integrantes de la Institución y el proceso comunicativo de los mismos.

Por la poca atención que se ha dado a la comunicación interna y al proceso comunicativo en la institución, se vio la necesidad de conocer las causas y buscar alternativas que permitan mejorar y solucionar los problemas de comunicación interna que existe en el Sindicato.

La metodología de este trabajo de investigación será la documental, esta permitirá la selección y recopilación de información, la de campo porque se realizará en el lugar de los hechos, con la participativa se buscará la colaboración del personal del Sindicato, la descriptiva ayudará a describir los aspectos relevantes del problema y la proyectiva posibilitará alternativas de solución.

Con la información que se obtenga de esta investigación se estará en capacidad de proponer estrategias que mejoren la comunicación interna y su proceso comunicativo dentro de la institución, concientizándolos de la importancia que ésta tiene dentro del lugar de trabajo.

CAPÍTULO I

1. Marco teórico

1.1.Fundamentación Teórica

Esta fundamentación agrupa el punto de vista de diferentes autores que se han enfocado en el estudio de la comunicación, con el interés de entender por qué existen dificultades de comunicación y encontrar el camino para mejorar las relaciones interpersonales dentro del núcleo familiar, social y laboral. Así podemos citar a Aristóteles quien definió a la comunicación, como:

Búsqueda de "todos los medios de persuasión que tenemos a nuestro alcance". Analizó las posibilidades de los demás propósitos que puede tener un orador. Sin embargo, dejó muy claramente asentado que la meta principal de la comunicación es la persuasión, es decir, el intento que hace el orador de llevar a los demás a tener su mismo punto de vista. Este tipo de enfoque del propósito comunicativo siguió siendo popular hasta la segunda mitad del siglo XVIII, aunque el énfasis ya no se pusiera sobre los métodos de persuasión, sino en crear buenas imágenes del orador. (Universitat Oberta de Catalunya)

Los directivos del Sindicato de Choferes de Cayambe pretenden persuadir a sus subalternos con mensajes que modifiquen su conducta y actitudes en el lugar de trabajo y conseguir su integración.

1.2.Fundamentación Sociológica

El éxito de la humanidad radica principalmente en nuestra capacidad de relacionarnos y en la cual la comunicación ha sido pieza fundamental en el desarrollo de dicha habilidad a través del tiempo.

La comunicación va más allá de la simple transmisión de información. Las personas somos entes sociales por naturaleza y en consecuencia no podemos sobrevivir aislados. De hecho,

la evolución del ser humano, desde sus orígenes más primitivos hasta el nivel de desarrollo social actual, ha sido posible por su capacidad de comunicación, capacidad que le ha permitido transmitir sus ideas a sus semejantes, construir una organización social, incidir en su entorno para lograr progresos, etc. En definitiva, el hombre necesita de la comunicación para trabajar, para vivir en sociedad. (Franco, 2017, pág. 12)

Por lo tanto, la comunicación al ser un instrumento primordial de integración y un elemento clave para la existencia de la sociedad, posibilita a los miembros del Sindicato a compartir información unos a otros facilitando así su convivencia, también se puede decir que es la forma de interactuar o relacionarse en diferentes ámbitos sociales.

1.3.Fundamentación Legal

Si bien es cierto que, todo individuo tiene derecho a expresar sus ideas, pensamientos y anhelos, también es cierto que, esa libertad a expresarse no se debe usar para ofender, ni obligar a los demás a pensar o actuar como uno quiere.

Artículo 19.

Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitaciones de fronteras, por cualquier medio de expresión. (La Declaración Universal de Derechos Humanos, 2015)

El derecho que, todo ser vivo tiene a la comunicación también es considerada en La Convención Americana de Derechos Humanos de 1969 la misma que dice:

Art.13. Libertad de Pensamiento y de Expresión:

Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento y de expresión. Este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole,

sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección. (Americanos, Organización de los Estados, pág. 6)

La libertad de expresión involucra a toda la sociedad, es así que, los administrativos del Sindicato de Choferes de Cayambe están en la libertad de opinar y hacer sugerencias a sus superiores y compañeros de trabajo para mejorar la comunicación interna, sin que esto sea causa de discriminación.

1.4. Proceso comunicativo

1.4.1. La Comunicación

Para tener una idea clara de qué es comunicación vamos a citar algunas definiciones.

La comunicación es un proceso que tiene como fin principal intercambiar cualquier tipo de información de una persona o emisor a otra persona o receptor mediante un código o lenguaje que ambos entienden, todo ello enmarcado dentro de un contexto, de tal manera que el receptor llegue a comprender la información recibida. (Tarodo Pisonero, 2014, pág. 32)

Es decir, la comunicación es un proceso recíproco de enviar y recibir información entre dos o más personas que expresan sus ideas, experiencia y necesidades a través de un lenguaje que las dos conocen, con el propósito de provocar en los demás una reacción positiva o negativa.

Kurt Lewin: psicólogo, médico, biólogo y doctor en Filosofía (1890-1947), conceptualiza a la comunicación como un enmarañado sistema de acciones y vinculaciones personales, interactivas y grupales, a través del cual un sujeto trasmite un mensaje a otro y éste a su vez responde, lo que provoca un movimiento circular y continuo. (Com, Ackerman, & Morel, 2011, pág. 9)

Dicho de otra manera, la comunicación es la capacidad natural de todo ser vivo para manifestar y contactarse con otras personas, dando a conocer sus necesidades, acontecimientos y sentimientos a través de la palabra oral, escrita o gestos corporales con la intención de obtener una respuesta o reacción al mensaje enviado.

1.4.2. Importancia de la comunicación

La comunicación es un elemento primordial en la vida de todo ser vivo, porque mediante ella es posible relacionarse con los demás y adquirir nuevos conocimientos. El personal administrativo del Sindicato de Choferes de Cayambe ha convertido la comunicación en algo unidireccional, en este proceso es importante que se motive la retroalimentación.

La comunicación es un factor importante de integración en cualquier colectivo y por lo tanto en la actividad empresarial. Las estructuras de la empresa se cohesionan o se resquebrajan según sea el grado, la intensidad que la comunicación adquiera en su interior. (Urcola Tellería, 2010, pág. 325)

Gracias a la comunicación se puede limar asperezas, mantener informados a los miembros de la institución de todas las novedades del desempeño laboral, mejorando las relaciones interpersonales de sus empleados; es así que, los directivos del Sindicato de Choferes de Cayambe deben asegurarse que los puentes de comunicación como es el diálogo, se mantenga entre sus integrantes.

1.4.3. ¿Qué es el proceso comunicativo?

“El proceso de comunicación implica compartir y dialogar; hablar y escuchar; dar y recibir. De hecho, comunicación, que proviene del latín «comunicativo», significa «participación, compartir»” (Martínez Guillén, 2012, pág. 3).

Para que se dé el proceso comunicativo es necesario que participen por lo menos dos personas, el emisor quien origina y envía el mensaje utilizando un lenguaje claro para que cuando llegue al receptor éste lo entienda con facilidad, una vez recibida la información el receptor está en la capacidad de procesarla y dar una respuesta convirtiéndose en emisor y el emisor en receptor.

(Flórez, 2012, pág. 7), en su libro manifiesta que: La comunicación es el proceso de transmisión de información entre personas o grupos. Se trata de un proceso interactivo que incluye, al menos, un emisor y un receptor, y cuya finalidad es el intercambio de mensajes entre ambos. La comunicación funciona en ambas direcciones, estableciendo un circuito completo de intercambio de mensajes entre emisor y receptor, de tal manera que alternativamente el emisor se convierte en receptor y el receptor en emisor.

A través del proceso comunicativo se puede detectar errores que se está cometiendo al momento de enviar o recibir un mensaje, para que exista buena comunicación debe haber entendimiento entre el emisor y receptor, los mismos que intercambiarán sus papeles, convirtiéndose el emisor en receptor y viceversa, si hay reciprocidad entre ambas partes se dirá que hay comunicación caso contrario no existiría comunicación.

1.4.4. Elementos de la comunicación

(Franco, 2017, pág. 21) En su libro menciona: Para que tenga lugar un proceso de comunicación es necesaria la concurrencia de un conjunto de elementos que lo posibiliten. Estos elementos se definen como factores que son necesarios para que se produzca la comunicación. Ya en la antigua Grecia, Aristóteles (384-322 a.C.), conceptualizó a la comunicación la relación de tres elementos básicos: El emisor, el mensaje y el receptor.

Todos los elementos que intervienen en la comunicación son indispensables, debido a que cada uno tiene una función específica, si uno de ellos fallara la comunicación sería defectuosa o

incompleta, en el Manual operaciones básicas de comunicación (Zapatero Álvarez, 2012, pág. 16) hace mención a los siguientes elementos.

- **Emisor:** Es la persona que elige y selecciona los signos adecuados para transmitir su mensaje al receptor (cliente). Codifica los signos para poder llevarlos de manera comprensible al mismo.
- **Código:** Es el conjunto de signos y símbolos que el emisor (empresa) utilizará para transmitir su mensaje, combinándolos de manera arbitraria para que el receptor pueda captarlo.
- **Mensaje:** Es el contenido de la información. Recoge el conjunto de ideas expresadas por el emisor, los cuales desean ser transmitidos al receptor.
- **Receptor:** Es la persona que recibe el mensaje, realizando un proceso inverso al del receptor.
- **Canal:** Es el medio físico a través del cual se transmite la comunicación, estableciendo una conexión entre emisor y el receptor.
- **Ruido:** Es aquella perturbación que sufre la señal en el proceso de comunicación.
- **Retroalimentación, feedback o feed-back:** Es la comunicación necesaria para la interactividad del proceso comunicativo. Con ella se alcanza la interacción entre el emisor y el receptor, pudiendo ser positiva, cuando se fomenta la comunicación, o negativa, cuando se busca terminar la comunicación.

1.4.5. Etapas del proceso comunicativo

Para que el mensaje llegue a su receptor en forma efectiva, en el manual de técnicas de secretariado (Ruíz Mateo, 2010, pág. 63) señala las siguientes etapas.

- ✓ Nacimiento de una idea.

- ✓ Como emisor decidimos si queremos comunicar o no.
- ✓ Codificación del mensaje: la idea que quiero comunicar la traduzco a un código (común para el emisor y el receptor), para convertirla en un mensaje.
- ✓ Escojo el canal de comunicación idóneo y transmito el mensaje.
- ✓ El receptor recibe el mensaje y lo decodifica: descifra el mensaje en una idea que comprende.
- ✓ El uso que el receptor de al mensaje recibido y su reacción ante el mismo es uno de los pasos decisivos de este proceso.
- ✓ El emisor comprueba que el mensaje ha sido recibido correctamente, tal y como deseaba, por la respuesta del receptor.
- ✓ El proceso final se produce con la retroalimentación o feedback, durante la misma el receptor se convierte en emisor empezando de nuevo el proceso comunicativo. La retroalimentación es fundamental en el proceso comunicativo porque indica al emisor que su mensaje ha sido recibido incluso le da información relativa a la interpretación o utilización del mismo.

1.4.6. La escucha activa

Para que exista entendimiento entre el emisor y receptor hay que saber escuchar sin interrumpir para que el mensaje que se ha recibido no se distorsione; es importante dejar que el emisor concluya su idea y poner atención a lo que están diciendo para evitar distractores y no apresurarse a dar respuestas; por lo que se considera necesario que en el Sindicato se estimule la habilidad de escuchar y responder, si no hay feedback se perderá el sentido del mensaje.

Para que la comunicación sea efectiva, el receptor no sólo debe oír, sino también escuchar.

La escucha activa implica escuchar para comprender, no sólo para responder. El principal

beneficio de la escucha activa es estimular y facilitar la comunicación, promover un clima de confianza e interpretar correctamente el mensaje recibido. (Alba Galván, 2017, pág. 80)

Afines al tema (Ruíz Mateo, 2010, pág. 67) dice que las ventajas de la escucha activa son:

- Escuchando a los demás se estimula la cooperación, la confianza y el trabajo en equipo.
- Escuchando se evitan problemas derivados del riesgo de tomar decisiones precipitadas.
- Escuchando comprendemos con mayor fidelidad el mensaje del otro.
- Escuchando se gana tiempo para pensar: permitiéndonos analizar lo escuchado y reflexionar sobre ello antes de intervenir en el diálogo.

1.4.7. Barreras de la comunicación

Uno de los problemas que se presenta en la vida diaria de las personas son los conflictos originados por malos entendidos, cuando el mensaje que se envió, no fue claro y el receptor no lo comprendió, el mensaje puede ser tergiversado.

En su libro (Blanco García, Lobato Gómez, & Villagrà, 2013, pág. 30) manifiestan que las barreras que interfieren al momento de transmitir un mensaje pueden ser:

1. Las barreras físicas, puede producirse por circunstancia del medio ambiente como son: ruidos, dificultades de sonido, interferencias telefónicas, cortes en la línea telefónica, por Internet, iluminación o temperatura ambiente deficiente, espacio insuficiente, etc.
2. Las barreras mentales surgen de los valores, experiencias, conocimientos, prejuicios, etc., del emisor y del receptor. Funcionan como verdaderos filtros, por lo que resulta necesario buscar medidas de control para conseguir que la comunicación sea efectiva y no se distorsione ni el sentido ni la interpretación del mensaje.
3. Las barreras personales o psicológicas pueden provocar reacciones inadecuadas en el entorno laboral. Por ejemplo:

- ✓ El estado de ánimo de las personas que intervienen en el proceso de comunicación puede afectar a la emisión y recepción de los mensajes.
 - ✓ Las ideas y percepciones personales también pueden producir interpretaciones erróneas en el ámbito empresarial.
 - ✓ La personalidad del emisor y su posición jerárquica en la empresa pueden condicionar al receptor.
4. También es necesario contemplar las barreras semánticas que provienen de las limitaciones del idioma o signos empleados. Con el fin de evitarlas, deben emitirse mensajes sencillos y fáciles de comprender.
5. No podemos olvidar las barreras provenientes de la percepción que cada persona tiene respecto al resto del grupo. Todos tenemos una serie de valores culturales y personales que rigen nuestra conducta.

Según (Martínez Guillén, 2012, pág. 10) Los obstáculos que se presentan en la comunicación “son condicionantes que se dan tanto en el emisor como en la recepción, a causa de modificaciones que se llevan a cabo en la percepción, en el medio o en el mensaje, o bien en las actitudes de los interlocutores”.

En el Sindicato de Choferes de Cayambe no existen espacios de integración donde puedan comunicarse, siendo esto un limitante en el ambiente laboral; muchos consideran que retener información les hace indispensables para la institución y creen que, si la comparten los pondrán en desventaja frente a los demás. Esta actitud demuestra la falta de confianza en sí mismo.

1.5.Comunicación interna

1.5.1. Comunicación organizacional

La comunicación organizacional pretende conocer lo que su público interno desea y necesitan tanto en el ambiente laboral como social.

En el Manual práctico de comunicación Organizacional (Castro, 2016, pág. 15) dice:

La comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forman parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados, los directivos con el resto de la organización deberá ser fluida.

Como se ha dicho la comunicación organizacional crea vínculos de comprensión entre compañeros, facilitando el entendimiento y la coordinación del trabajo en busca de un mismo fin. Fomenta el liderazgo y mantiene motivados a sus trabajadores para que se sientan parte de la institución.

Al hablar de comunicación organizacional como un área de conocimiento se puede considerar que ella tiene que ver con el estudio, la gestión y la armonización de variables que conforman los procesos comunicativos en las organizaciones a fin de mejorar la interrelación entre sus miembros, y entre éstos y el público externo, de manera que no sólo se fortalezca la identidad, sino que se logre el mejor desempeño de las entidades. (Álvarez Molina & González Rivero, 2012, pág. 8)

En otras palabras, una buena comunicación interna evita inconvenientes dentro de la institución, a la vez permite conocer las expectativas del personal, creando un sentido de pertenencia y autoestima en los trabajadores. Además, ayuda a conocer cuál es el recurso humano con el que cuenta la institución y evalúa su desempeño, para poder diagnosticar si hay fallas o no y poder tomar los correctivos necesarios a tiempo.

1.5.2. ¿Qué es la comunicación interna?

“La comunicación interna en la empresa constituye uno de los elementos centrales para articular las relaciones entre los diferentes departamentos de la organización” (Equipo Editorial, 2018, pág. 6).

Es así que, la comunicación interna permite mantener lazos de cordialidad entre compañeros de trabajo, consolidar valores, la cultura organizacional y el compromiso de los trabajadores con la institución.

(Londoño, 2016, pág. 228) dice que: “La comunicación interna, son todas las actividades realizadas por la organización, para crear y mantener las relaciones entre sus miembros, a través del buen uso de los diferentes medios de comunicación existentes en la entidad”.

Es decir, la comunicación interna garantiza a los trabajadores que la información que reciban sea verídica y eficiente, y así evitar malos entendidos dentro de la organización y alcanzar sus objetivos, es importante que se haga buen uso de la información que poseen.

1.5.3. Tipos de comunicación interna

En el libro de (Tarodo Pisonero, 2014, pág. 39) dice que la comunicación interna puede ser: Descendente, ascendente, lateral u horizontal y diagonal, formal e informal.

- **Comunicación descendente.** Se emite desde rangos superiores a rangos inferiores, es decir va de arriba hacia abajo en jerarquía.
- **Comunicación ascendente.** La información va desde los empleados hacia arriba en jerarquía. Se emite desde rangos inferiores a rangos superiores.
- **Comunicación lateral u horizontal.** Se da entre personas que ocupan un mismo nivel jerárquico.

- **Comunicación diagonal.** Se da entre trabajadores de diferentes departamentos sin importar su jerarquía.
- **Comunicación formal u oficial.** Se establece a través de los canales establecidos en la empresa y que son conocidos por todos los miembros de la misma.
- **Comunicación informal.** Es aquella que tiene su comienzo en las relaciones directas de los empleados de la empresa.

El tipo de información que prevalece en el Sindicato es la descendente y la ascendente, esto se debe a la falta de integración entre compañeros de trabajo.

1.5.4. Ventajas e inconvenientes de la comunicación interna

La comunicación interna ayuda al entendimiento entre colaboradores de la empresa, fortalece las relaciones interpersonales, como el adelanto e imagen de la empresa, la comunicación, así como tiene sus ventajas también tiene sus inconvenientes, de modo que (Arizcuren, y otros, 2008, pág. 22) hace mención en su libro los siguientes puntos.

Ventajas:

- ✓ Organización más ética. Conocimiento de sus decisiones, proyectos e iniciativas.
- ✓ Participación en todos los procesos y acciones.
- ✓ Mayor motivación.
- ✓ Tendremos información para la toma de decisiones.
- ✓ Cohesión entre los miembros del equipo y en su entorno.
- ✓ Una organización eficiente y eficaz
- ✓ Entidad transparente.

Inconvenientes:

- ✓ Rumores.

- ✓ Ser pasivos ante temas de interés.
- ✓ Desmotivación, los miembros de la organización no se involucran.
- ✓ Mala comunicación crea malestar y conflictos.
- ✓ Comunicación exagerada.
- ✓ Clima laboral negativo.
- ✓ Críticas.
- ✓ Actuación solo en caso de conflictos.

1.5.5. Técnicas de la comunicación interna

Las técnicas de comunicación interna que se utilicen dependerán del público al que va dirigido el mensaje, (Ruíz Mateo, 2010, pág. 81) en su manual Técnicas de Secretariado dice que las técnicas más frecuentes de la comunicación interna son:

- **El tablón de anuncios:** debe ser colocado en lugares muy transitados y de fácil acceso, la información que contiene debe ser actualizada periódicamente.
- **Buzón de sugerencias:** están colocados en distintos puntos de la empresa, en forma de urna o de los antiguos buzones de correos, permiten que las ideas de los trabajadores (anónimas o no) lleguen a la dirección
- **Reuniones:** es un elemento privilegiado de comunicación directa por la cantidad de información que puede ser intercambiada en ella. Son el canal más frecuente que tienen las empresas para llegar a la toma de acuerdos, desarrollar proyectos o adoptar decisiones.
- **Procedimiento de acogida:** es el primer contacto de un trabajador con la empresa. Implica, lógicamente una presentación de la misma, los medios para ubicarse en ella y posibilita las condiciones para que su inserción sea lo más rápida posible.

- **Intranet:** la misma utilidad que puede tener Internet hacia el exterior la puede tener en el interior de las empresas. Una intranet es una red local de empresa, de carácter privado, que proporciona medios de difusión y de información interna, vía Internet a un grupo de trabajo. Permite a los empleados trabajar juntos, compartir proyectos e información
- **Correo Electrónico:** es una herramienta tanto de comunicación interna como externa. Dada la importancia de su uso por todos los trabajadores de la empresa.
- **Circulares internas** que informan de cambios y/o nuevas situaciones.
- **Revistas/ Periódico interno.**

Las técnicas o herramientas que se utiliza en el Sindicato de Choferes de Cayambe son pocas y algunas no son utilizadas ni actualizadas periódicamente.

1.5.6. Canales de la comunicación interna

“En una organización se debe fomentar la comunicación, por lo que resulta imprescindible contar con canales apropiados que sean utilizados de la forma adecuada” (Mazuela Llanos, 2012, pág. 53).

Antes de enviar un mensaje se debe tomar en cuenta a quien, y que se le quiere transmitir, para así escoger el canal más apropiado para la ocasión.

Existen diversos tipos de canales: canales orales, canales escritos y canales telemáticos. Cada uno de ellos tiene unas características específicas que hay que tener en cuenta a la hora de elegir el que más se adapta al tipo de mensaje y al receptor. (Torres Martín, 2015, págs. 38-39)

- ✓ **Canal oral.** Nos permite enviar el mensaje a través del lenguaje verbal o no verbal permitiendo obtener una respuesta en el mismo instante que el receptor recibe el mensaje dando lugar a la retroalimentación. Este puede darse personalmente, por teléfono o en una reunión.

- ✓ **Canal escrito.** Éste se lo realiza en forma escrita en un papel, como una carta o cualquier otro documento, su particularidad es que queda como constancia el escrito y su respuesta no es inmediata puesto que el receptor no está presente.
- ✓ **Canal telemático.** Aquí podemos aprovechar de la tecnología y hacer uso del correo electrónico, redes sociales, videoconferencias, la intranet, etc., los mismos que se caracterizan por su rápida difusión con personas que se encuentran en otro lugar y su bajo coste.

Los administrativos del Sindicato a la hora de escoger un canal para la transmisión del mensaje deben estar seguros de quien o quienes quieren que lo reciba, debido a que no todos tienen la misma capacidad de comprensión, en algunos casos será necesario una constancia de que el mensaje fue recibido adecuadamente.

1.5.7. Comunicación Institucional

El éxito de la Institución se basa en la comunicación que esta tiene con su público interno, crea un buen ambiente laboral, fortalece las relaciones y mejora el rendimiento de sus trabajadores.

La implantación de un sistema de comunicación institucional implica la permanente interacción entre los trabajadores y la dirección, a fin de lograr un intercambio de ideas que logre un mejor desempeño y por tanto mayor eficacia y eficiencia en la gestión. (Álvarez Molina & González Rivero, 2012, pág. 11)

Es importante que los mensajes que la Institución emita, sean claros y precisos para no ser mal interpretados y facilite las relaciones con su público interno y externo. Esta comunicación va dirigida al entorno social y es la encargada de crear o construir una imagen adecuada de la empresa, dando a conocer la personalidad y valores de la institución; está relacionada con el marketing, la publicidad y las relaciones públicas.

1.5.8. Imagen corporativa, Código y Manual de identidad corporativa

Todos quienes son parte de la Institución deben tener conocimiento de la identidad e imagen corporativa y dar cumplimiento con lo que está contemplado en el Código de la empresa y el Manual de Identidad Corporativa, con mayor razón las personas que están en atención al público interno y externo.

- **Imagen corporativa.** Es la que se proyecta a través de sus valores y creencias, además de empatar lo que se dice con lo que hace, es donde sus empleados quieren trabajar y sus clientes externos quieren tener tratos comerciales.
- **Código de empresa.** Son las normas que surgen de la empresa a los trabajadores, el cumplimiento del mismo no solo beneficiará a la empresa sino también a sus públicos internos y externos, está conformada por la forma de expresión y lenguaje dentro de la organización como otras disposiciones generales de interés para la empresa.
- **El Manual de Identidad Corporativa.** Recoge todos los aspectos relevantes de la empresa, beneficiará a la empresa guiará a sus empleados en su comportamiento el mismo que será coherente con la imagen de la empresa, este manual contendrá los siguientes aspectos. (Ruíz Mateo, 2010)

Para el caso del Sindicato de Choferes de Cayambe al momento no existe un manual que recoja puntualmente las definiciones anteriores, sin embargo, la institución cuenta con un Reglamento Interno que norma el accionar y los procesos que se realizan en la Institución.

1.5.9. Comunicación interpersonal

En su libro (Zayas Agüero, 2012, pág. 35) cita a: D. Zaldívar (2003) quien plantea que: “La comunicación interpersonal puede ser considerada como el proceso de intercambios de mensajes entre dos o más personas, con la finalidad de alcanzar determinados objetivos.”

La comunicación interpersonal es un diálogo cara a cara entre el emisor y receptor, algo que se ha ido perdiendo en el Sindicato de Choferes de Cayambe, con esta comunicación se trata de utilizar lo menos posible la tecnología, aquí intervienen los cinco sentidos.

1.5.10. Habilidades personales y sociales

Son una serie de hábitos que permite que las personas se relacionen con los demás en forma adecuada, la carencia de esta habilidad puede ocasionar una conducta negativa y provocar inconvenientes en el aspecto social y laboral.

“Las habilidades sociales son capacidades o destrezas que permiten que una persona se relacione de manera competente con los demás” (Fernández López, 2016, pág. 7). Entre las habilidades que las personas poseen tenemos:

- ✓ **Habilidades innatas.** Son habilidades con las que nacen las personas.
- ✓ **Habilidades aprendidas.** Son comportamientos que se aprenden o se adquieren en el medio donde se desenvuelven es decir son consecuencias de las vivencias. (Fernández López, 2016)

1.5.11. Habilidades sociales de interés en el ámbito laboral

Existen habilidades que se ajustan al entorno personal o profesional, que facilitan la convivencia y fortalecen las relaciones interpersonales, es así que (Fernández López, 2016, pág. 10) cita en su libro las siguientes: “la empatía, el trabajo en equipo, la iniciativa, la negociación, la comunicación. Etc.”

- **Iniciativa o proactividad** es la capacidad que tienen las personas para anticiparse a los posibles problemas que puedan presentarse, es decir, son precavidos y buscan siempre nuevas alternativas para realizar las cosas, son personas seguras de sí mismas, entusiastas y optimistas. En cambio, las personas reactivas son quienes reaccionan a estímulos.

- **Comunicación**, a pesar de pensar diferente tienen cosas en común que permiten que exista el proceso comunicativo.
- **El trabajo en equipo** para que funcione debe existir la predisposición de todos sus integrantes, dejar atrás cualquier rencilla que exista tomar decisiones en grupo.
- **La negociación** es llegar a un consenso entre las partes, en este proceso comunicativo se pretende llegar a acuerdos en donde todos salgan satisfechos.
- **Empatía** es “la capacidad de una persona para ponerse en el lugar de otra, es decir, la habilidad para tratar de entender y ver las cosas no bajo su punto de vista sino bajo el punto de vista de otro” (Fernández López, 2016).

1.5.12. Requisitos básicos para la comunicación interpersonal

Según Zayas Agüero (2012) los requisitos de la comunicación interpersonal son (págs. 61-63)

Transparencia. Esta se traduce en un comportamiento en la comunicación sin subterfugios, sin dobleces. La transparencia permite que no haya disociación entre el pensar, sentir y actuar.

- ✓ **Autenticidad.** La autenticidad forja en las personas confianza en sí mismo y en los otros, sinceridad, que sean bien escuchados, comprendidos, atendidos
- ✓ **Aceptación.** La aceptación implica la tolerancia ante puntos de vistas diferentes, aceptar que las personas son diferentes, reconocer la capacidad de cada persona para pesar de manera distinta.
- ✓ **Coherencia.** La coherencia significa que haya conexión y una relación lógica de lo que uno piensa, comunica o actúa.
- ✓ **Congruencia.** La congruencia conduce a un nivel de coherencia personal. Es la correspondencia y la relación lógica entre "lo que se piensa", "lo que se dice" y lo que se hace".

- ✓ **Consonancia.** Esta puede ser resonante y disonante.
- Comunicación resonante es cuando las personas son capaces de contagiar a los demás, estimularlos y movilizarlos, incitando un clima favorable para la organización.
- Comunicación disonante es cuando las personas contagian las reacciones emocionales negativas, propagan irritabilidad, molestia, resentimiento, incomodidad, dificultan el trabajo y la atención a los objetivos fundamentales.
- ✓ **Empatía.** Significa ponerse en el lugar del otro de manera que se experimente sus estados emotivos y sus sentimientos.

CAPÍTULO II

2. Metodología de la investigación

2.1. Tipo de investigación

En esta investigación se utilizó los siguientes tipos de investigaciones:

Investigación Documental. A través de esta investigación se seleccionó y recopiló información de varios autores, permitiendo elaborar el marco teórico conceptual sobre el objeto de estudio, dando respuestas a varias interrogantes. Las fuentes de información que se utilizó fueron: libros, manuscritos, estatuto y reglamento interno del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe, internet entre otros.

Investigación de Campo. La investigación se realizó en las instalaciones del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe, en el que se pudo observar algunos aspectos relevantes del problema en estudio, de este modo se busca dar respuesta al problema planteado.

Investigación Participativa. Se buscó la participación de los administrativos en el análisis de su propia realidad, con el objeto de promover la comunicación para el beneficio de los participantes de la investigación.

Investigación Proyectiva. Gracias a la información recopilada en esta investigación se pudo identificar la necesidad de elaborar una guía de comunicación interna como propuesta, para solucionar el problema.

2.2. Métodos de investigación

Recolección de información. A través de este método se obtuvo la información necesaria en forma directa de los participantes, la misma que permitió conocer la realidad del entorno comunicativo que es objetivo de la investigación.

Método de observación. Permitió recolectar información que ayudó a sacar conclusiones a partir de los datos obtenidos y así buscar una propuesta que permita mejorar la comunicación interna dentro del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe.

2.3.Técnicas e instrumentos de investigación

En esta investigación se aplicaron las siguientes técnicas:

La Encuesta. Es un conjunto de preguntas que se aplicó a un grupo de personas (muestra) con el fin de obtener información sobre un asunto en particular, de esta manera se pudo conocer opiniones, sugerencias y necesidades.

Las encuestas fueron direccionadas a los señores miembros del Comité Ejecutivo y Comisión de Fiscalización para conocer su opinión sobre el tema propuesto.

La Entrevista. Es un diálogo entre dos o más personas basado a en un banco de pregunta que se planteó a los entrevistados con el propósito de obtener información.

La entrevista fue dirigida al señor Secretario General, señoritas secretarias y auxiliar de servicios del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe con el propósito de conocer su punto de vista sobre el tema planteado.

Ficha de observación. A través de esta técnica se pudo observar directamente la realidad del entorno y recopilar información sobre el proceso comunicativo de los administrativos del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe, los datos recopilados ayudaron en la realización de esta investigación.

2.4. Matriz categorial

Tabla 1 Matriz Categorial

OBJETIVOS DE DIAGNÓSTICO	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Fundamentar teóricamente la importancia de la comunicación dentro del lugar de trabajo, para así sustentar el desarrollo de esta investigación.	Comunicación interna	Comunicación interna. Comunicación Organizacional. Comunicación Institucional. La Empresa. Comunicación en la empresa. Relaciones interpersonales.	Encuestas Entrevistas Fichas de observación	Libros Revistas Estatutos y Reglamento interno del Sindicato de Choferes de Cayambe.
Diagnosticar el nivel de comunicación interna y su influencia en el proceso comunicativo.	Procesos comunicativos	La comunicación. Importancia de la comunicación. Definición proceso comunicativo. Elementos del proceso comunicativo. La escucha activa. Barreras de comunicación.	Encuestas Entrevistas Fichas de observación	Comité ejecutivo. Comisión de fiscalización. Secretarias. Contadora. Auxiliar de servicios.

Elaborado por: Jaqueline Cabezas

2.5.Población y muestra de la investigación

La población utilizada, es el personal administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe.

Actores de la comunicación interna del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe

Tabla 2

Personal	Total
Comité Ejecutivo	13
Comité Fiscalización	6
Secretaria	3
Contadora	1
Auxiliar de servicios	1
TOTAL	24

Fuente: Secretaria del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe
Elaborado por: Jaqueline Cabezas

La información tomada es proporcionada por la señora secretaria del Sindicato de Choferes profesionales de Cayambe.

Nota: No se realizó cálculo de la muestra de participantes porque el número es reducido.

CAPÍTULO III

3. Análisis de resultados

Previo a la realización de las encuestas y entrevistas se realizó una ficha de observación para determinar si existe o no algún problema dentro de la institución.

Las encuestas y entrevistas están direccionadas a integrantes del Comité Ejecutivo, Comisión de Fiscalización y administrativos del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe.

3.1.Datos informativos de la población encuestada y entrevistada

Tabla 3 a) Género

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	20	83,33%
Femenino	4	16,67 %
TOTAL	24	100%

Fuente: Entrevista y encuesta administrativos del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe.
Elaborado por: Jaqueline Cabezas, 2018

Interpretación y análisis

Del total de los administrativos del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe, la mayoría pertenecen al género masculino, siendo la minoría de género femenino. De los cuales a seis (Secretario General, secretarias y auxiliar de servicios) se les aplicó una entrevista y a los diez y nueve (Comité Ejecutivo y Comisión de Fiscalización) la encuesta.

Tabla 4 b) Edad

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
30 a 40 años	4	16,67 %
41 a 50 años	5	20,83 %
50 en adelante	15	62,50 %
TOTAL	24	100%

Fuente: Entrevista y encuesta administrativos del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe.
Elaborado por: Jaqueline Cabezas, 2018

Interpretación y análisis

Con estos datos podemos identificar que la edad de los administrativos del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe, están comprendidas entre los 30 y 80 años, de los cuales más de la mitad pasan de los 50 años de edad, lo que nos da a entender que son personas que tienen la capacidad suficiente para la toma de decisiones.

Tabla 5 c) Nivel académico

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Básica	7	29,17 %
Secundaria	11	45,83 %
Superior	6	25 %
TOTAL	24	100 %

Fuente: Entrevista administrativos del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe.
Elaborado por: Jaqueline Cabezas, 2018

Interpretación y análisis

Con la información obtenida podemos establecer que la mayoría de los administrativos son bachilleres, lo que puede facilitar su predisposición a un cambio en mejora de las relaciones comunicativas e interpersonales dentro del Sindicato.

3.2. Encuestas dirigidas a integrantes del Comité Ejecutivo y Comisión fiscalizadora

1. ¿Cree Ud. qué es necesario colocar paneles informativos en las instalaciones del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe?

Tabla 6

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si es necesario	8	44,45%
No es necesario	4	22,22%
Le da igual	6	33,33%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta Comité Ejecutivo y Fiscalización del Sindicato de Choferes Cayambe, 2018
Elaborado por: Jaqueline Cabezas

Interpretación y análisis

La mayoría opina que, si es necesario colocar un panel informativo en el Sindicato, puesto que ayudará a mantener informados a los socios de las novedades de la institución sin necesidad de acercarse a las oficinas, el porcentaje que le sigue le da igual y la minoría creen que no es necesario debido a que eso representaría un gasto más para la institución.

2. ¿El proceso de comunicación que se maneja en el Sindicato es?

Tabla 7

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	4	22,22 %
Malo	6	33,33 %
Desconocen	8	44,45 %
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta Comité Ejecutivo y Fiscalización del Sindicato de Choferes Cayambe, 2018
Elaborado por: Jaqueline Cabezas

Interpretación y análisis

La mayoría desconocen como aplican el proceso de comunicación en el Sindicato, el porcentaje que le sigue dicen que es malo porque no hay fluidez de comunicación, y la minoría manifiesta que son buenos porque cuando van a las oficinas las señoritas secretarias son atentas.

3. Para comunicarse con sus compañeros de trabajo, miembros de la Comisión Ejecutiva y Fiscalización Ud. utiliza:

Tabla 8

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Teléfono	7	38,89%
Correo electrónico	0	0%
Va personalmente	0	0%
A través de otra persona	11	61,11%
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta a miembros del Comité Ejecutivo y Fiscalización del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe. 2018
Elaborado por: Jaqueline Cabezas

Interpretación y análisis

En su mayoría los encuestados manifiestan que, para comunicarse con sus compañeros lo realiza a través de la señorita secretaria puesto que ella está al tanto de todo lo que pasa en la institución y tiene los números telefónicos de los miembros de las comisiones, pocos se comunican por teléfono.

4. Cree Ud. ¿Qué la falta de comunicación entre administrativos, podría ser causa de una deficiente atención a los socios?

Tabla 9

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	11	61,11 %
No	7	38,89 %
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta a miembros del Comité Ejecutivo y Fiscalización del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe. 2018
Elaborado por: Jaqueline Cabezas

Interpretación y análisis

Más de la mitad de encuestados piensan que la falta de comunicación interna si puede ser una causa de una mala atención a los socios, ya que esto retrasaría los trámites, el otro porcentaje creen que no afectaría.

5. Las herramientas de comunicación que utilizan los funcionarios, para tener informados a los socios, de todos los sucesos relativos a la institución son:

Tabla 10

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy adecuado	3	16,67 %
Adecuado	5	27,78 %
Poco adecuado	10	55,55 %
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta a miembros del Comité Ejecutivo y Fiscalización del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe. 2018
Elaborado por: Jaqueline Cabezas

Interpretación y análisis

La Mayoría dice que las herramientas de comunicación que utilizan son poco adecuadas debido a que la información debería ser personal y no por teléfono, el resto considera que son adecuados porque no es necesario ir a las oficinas para informarse.

6. Los canales de comunicación que utilizan los administrativos para dar informar sobre algún requerimiento que Ud. Solicita es:

Tabla 11

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	4	22,22 %
Bueno	6	33,33 %
Malo	8	44,45 %
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta a miembros del Comité Ejecutivo y Fiscalización del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe. 2018
Elaborado por: Jaqueline Cabezas

Interpretación y análisis

De los encuestados la mayoría opinan que los canales utilizados son malos, cada secretaria conoce lo que corresponde a su departamento y en ausencia de una de ellas no se puede obtener la información requerida, el siguiente porcentaje manifiestan que es buena porque las señoritas son educadas.

7. Cree Ud. ¿Qué se debería implementar un manual o guía de comunicación interna?

Tabla 12

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	11	61,11 %
No	3	16,67 %
Le da igual	4	22,22 %
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta a miembros del Comité Ejecutivo y Fiscalización del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe. 2018
Elaborado por: Jaqueline Cabezas

Interpretación y análisis

Más de la mitad cree que es buena la idea de implementar una guía de comunicación porque no cuentan con una, algunos no muestran ningún interés y el grupo minoritario dicen que es suficiente con el reglamento interno.

8. Cree Ud. ¿Que los administrativos del Sindicato deben recibir capacitaciones periódicas de comunicación?

Tabla 13

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	6	33,33 %
No	10	55,56 %
Le da igual	2	11,11 %
TOTAL	18	100%

Fuente: Encuesta a miembros del Comité Ejecutivo y Fiscalización del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe. 2018
Elaborado por: Jaqueline Cabezas

Interpretación y análisis

De los encuestados más de la mitad prefieren capacitaciones sobre contabilidad, tributación y leyes, consideran que con una guía de comunicación sería suficiente, el siguiente porcentaje opina que nunca está por demás recibir una capacitación de comunicación y a la minoría les da lo mismo.

3.3. Entrevistas dirigidas al Secretario General y personal administrativo.

1. ¿Cree Ud. que dentro del Sindicato de choferes Profesionales existe algún problema de comunicación? ¿Por qué?

Señor Pablo Aguas - Secretario General del Sindicato.

La comunicación que existe entre las señoritas secretarias y yo es buena, aunque a veces existen algunos desacuerdos, pero eso es normal en cualquier trabajo. Cuando las señoritas secretarias necesitan alguna información o documentación de alguno de los departamentos del sindicato me la piden y yo acudo al departamento correspondiente y solicito esa información para proporcionarle a la persona que me la solicitó.

Señorita Consuelo Monteros – Secretaria

Acá en el sindicato problema en sí relacionado con lo que es la comunicación en el ámbito administrativo no se nos ha presentado, tenemos como le diría una facilidad de comunicación tanto con los señores directivos como con el resto de administrativos de la institución.

Señora Marlene Jarrín secretaria contadora de la estación de servicios del Sindicato

No, todos nos llevamos bien, he... sino que aquí le voy hacer una introducción. El sindicato de choferes tiene un solo RUC dentro de este Sindicato hay sucursales. La estación de servicios es una sucursal, la escuela es otra sucursal del Sindicato. Las tres instituciones tenemos contabilidades distintas, al final del año se unifica una sola contabilidad, para presentar los balances contables, entonces comunicación no, porque ya le digo nos llevamos bien, pero como la escuela está un poco distante de acá, con las chicas no podemos, mmm no nos vemos ni para poder conversar, de repente en algún cumpleaños nos reunimos, aquí con la Consuelito secretaria del sindicato claro que saludamos, cuando llegamos nos sentamos en nuestro trabajo.

Lizbeth Cacuango - secretaria de la escuela del Sindicato.

Bueno días, no hemos tenido ningún inconveniente en lo que se refiere en comunicación por lo que diría que si hay buena comunicación.

Señorita Julia Novoa - Auxiliar de secretaria de la escuela del Sindicato

No, no tenemos ningún inconveniente, dentro de lo que es la escuela de capacitación tenemos la comunicación acorde para poder trabajar en equipo.

Señor Eduardo Flores - auxiliar de servicios del Sindicato

Bueno, la verdad las relaciones con mis compañeras es buena, nos llevamos bien.

2. Según su criterio. ¿Qué necesitan los empleados del Sindicato para mejorar o fortalecer la comunicación interna en la Institución?

Señor Pablo Aguas - Secretario General

A pesar de que existe una comunicación adecuada entre quienes laboramos aquí, creo que sería conveniente contar con un manual o guía de comunicación, porque nunca está por demás tener una guía para mejorar las relaciones internas en el lugar de trabajo.

Señorita Consuelo Monteros – Secretaria

No se... como le podría decir, de pronto, sería una buena idea que nuestro señor Secretario General, todos los lunes nos reúna a los señores administrativos y comentemos sobre alguna situación que se nos ha presenta en el transcurso de la semana para poder mejorar si es que algún inconveniente se ha presentado, porque esa situación no se la realiza y si creo que eso viable y conveniente.

Señora Marlene Jarrín secretaria contadora de la estación de servicios del Sindicato

Nada, porque todos nos llevamos, los señores despachadores, aquí las secretarias y el señor Secretario por ende, él es el que conoce todo de las tres partes. No creo que haya que hacer nada

porque ya le digo todos nos llevamos y cada uno nos concentramos en nuestros trabajos.

Lizbeth Cacuango - secretaria de la escuela del Sindicato.

Podríamos ayudarnos con un manual de comunicación para poder mejorar o implementar nuevas estrategias para mejorar la comunicación.

Señorita Julia Novoa - Auxiliar de secretaria

Tal vez puede ser, una reunión para poder ver nuestras inquietudes que tenemos y ver soluciones entre los trabajadores que somos en la escuela.

Señor Eduardo Flores - auxiliar de servicios del Sindicato

Bueno que haya charlas de motivación e integración

3. ¿Estaría de acuerdo que se implemente un manual o guía de comunicación interna para mejorar los procesos comunicativos dentro Sindicato?

Señor Pablo Aguas - Secretario General del Sindicato

Si estaría de acuerdo ya que un manual o guía sería algo práctico, en la actualidad no contamos con uno.

Señorita Consuelo Monteros – Secretaria

Si, sería muy bueno porque en realidad uno siempre está aprendiendo día a día y si sería una buena opción disponer de un manual, si estaría de acuerdo.

Señora Marlene Jarrín secretaria contadora de la estación de servicios del Sindicato

No, porque aquí hay un manual del sindicato que tiene todas las normas en las que debe regirse los trabajadores.

Lizbeth Cacuango - secretaria de la escuela del Sindicato.

Si.

Señorita Julia Novoa - Auxiliar de secretaria

Si sería conveniente nos ayudaría a la comunicación y poder seguir adelante con nuestra institución

Señor Eduardo Flores - auxiliar de servicios del Sindicato

Si.

4. ¿Estima importante que el personal del Sindicato se capacite continuamente sobre técnicas de comunicación para mejorar la atención? ¿Por qué?

Señor Pablo Aguas - Secretario General del Sindicato

Las capacitaciones nunca están por demás, más aún si se considera que es para mejorar la atención a los clientes y sobre todo la comunicación entre compañeros, una capacitación puede ayudar a mejorar y fortalecer conocimientos.

Señorita Consuelo Monteros – Secretaria

Por supuesto, porque prácticamente la atención es muy importante en la vida institucional.

Señora Marlene Jarrín secretaria contadora de la estación de servicios del Sindicato

No, porque cada tres meses recibimos capacitaciones de relaciones humanas que nos da la central de servicios de Petro Ecuador.

Lizbeth Cacuango - secretaria de la escuela del Sindicato.

Si, como en toda empresa es importante todo tipo de capacitación, y si fuera una buena estrategia la capacitación.

Señorita Julia Novoa - Auxiliar de secretaria

Si serían bueno esas capacitaciones a los trabajadores, para nosotros también para facilitar una información adecuada a nuestros clientes o estudiantes de nuestra escuela.

Señor Eduardo Flores - auxiliar de servicios del Sindicato

Si.

Banco de preguntas realizadas a los administrativos del Sindicato.

Tabla 14

Respuesta	Positivo	Negativo	Total
PREGUNTA 1	5	1	6
PREGUNTA 2	5	1	6
PREGUNTA 3	5	1	6
PREGUNTA 4	5	1	6
PORCENTAJE	83,33%	16,67%	100%

Fuente: Entrevista al Secretaria General, secretarias y asistente de servicios del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe.
Elaborado por: Jaqueline Cabezas, 2018.

Interpretación y análisis

Se procedió a analizar cada una de las respuestas de las personas entrevistadas y podemos concluir que, a pesar de existir más de la mitad de respuestas positivas en la primera pregunta, no existe una comunicación directa entre las señoritas secretarias, cuando una de ellas necesita una información no la solicitan directamente a la persona indicada, sino que acuden al Señor Secretario General quien sirve de intermediario para obtener dicha información.

En la segunda y tercera pregunta más de la mitad de entrevistados están de acuerdo en que se elabore un manual o guía de comunicación, aunque también creen que es necesario tener reuniones en las que pueden exponer sus inquietudes.

En la última pregunta más de la mitad creen que una capacitación nunca esta demás, siempre que sea para el adelanto de la institución.

3.4.Ficha de observación

Para obtener la información necesaria para fundamentar la presente investigación se utilizó la ficha de observación.

Tabla 15 Ficha de observación

Ficha de Observación	
Ficha:	001
Observador:	Iralda Jaqueline Cabezas Vaca
Lugar:	Sindicato de Choferes Profesional de Cayambe
Fecha:	Del 23 al 27 de Abril de 2018
Hora:	08h00 a 13h00 y de 15h00 a 18h00
<p>El Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe, cuenta con tres edificaciones: Las oficinas del Sindicato, la estación de servicios y la escuela de conducción.</p> <p>En la semana del 23 al 27 de abril de 2018, en sus instalaciones se pudo observar que, los funcionarios al ingresan a su trabajo lo primero que hacen es registrar su asistencia a las 08H00, luego cada uno va su oficina, durante la mañana ninguna sale de ella, a las 13H00 salen al almuerzo, regresan a las 15H00 hasta las 18h00, en ese lapso de tiempo las únicas palabras que intercambiaron fue el saludo de buenos días, buenas tardes, hasta luego.</p> <p>El señor Secretaria General no tiene un horario establecido por lo que asiste a la oficina en diferente horario y permanece ahí de una a dos horas dependiendo si hay alguna novedad.</p> <p>Todos los días recorre los tres departamentos para saber si hay asuntos pendientes. También se pudo apreciar que cuando una de las secretarias necesita información o documentación de otro departamento, esperan que llegue el Secretario General para solicitar dicha información, a pesar de estar cada oficina a una distancia de tres metros, una de la otra.</p>	
Palabras Claves:	
Comunicación; información; procesos.	

Fuente: Oficinas del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe, 2018
Elaborado por: Jaqueline Cabezas

Interpretación y análisis

Lo que se puede establecer de lo observado en esta semana es que, no hay una comunicación fluida entre los administrativos del Sindicato a pesar de ser una institución pequeña que no tiene mucho personal. Prevalciendo así la comunicación descendente y ascendente.

CAPÍTULO IV

4. Propuesta

4.1. Título de la propuesta

Guía de comunicación interna para mejorar el proceso comunicativo y las relaciones interpersonales en el Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe.

4.1.1. Justificación

El problema que se pudo detectar dentro de la institución es la falta de comunicación cara a cara, dando como consecuencia un bajo nivel en el proceso comunicativo y en las relaciones interpersonales entre los miembros del Sindicato desencadenando un ambiente laboral poco favorable.

La existencia de esta problemática invita a renovar las técnicas de comunicación a través de los conocimientos tecnológicos y científicos que permitan mejorar el proceso comunicativo y las relaciones interpersonales, reconociendo el valor que cada uno tiene dentro de la institución y lo importante que es mantener una comunicación directa uno frente al otro.

4.1.2. Fundamentación

La comunicación es un instrumento primordial de integración y un elemento clave para la existencia de la sociedad porque permite compartir información unos a otros, también se puede decir que es la forma de interactuar o relacionarse en diferentes ámbitos sociales.

La búsqueda de una comunicación perfecta y efectiva, el deseo de encontrar el camino para mejorar las relaciones interpersonales dentro del núcleo familiar, social y laboral se propone la elaboración de una guía de comunicación interna para fortalecer el proceso comunicativo y las relaciones interpersonales en el Sindicato.

4.2.Objetivo de la propuesta

4.2.1. Objetivo General

Elaborar una guía de comunicación interna para mejorar los procesos comunicativos y las relaciones interpersonales en el Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe.

4.2.2. Objetivos Específicos

- ✓ Poner a disposición del Sindicato de Choferes Profesionales una herramienta que sirva como base para mejorar los procesos comunicativos en la institución.
- ✓ Contribuir con información que mejore la comunicación de los administrativos y las relaciones interpersonales.
- ✓ Socializar la guía de comunicación interna a los administrativos del Sindicato para que conozcan su contenido.
- ✓ Capacitar sobre el uso de la guía de comunicación para que esta sea puesta en práctica.

4.3.Ubicación sectorial

Institución: Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe

Tipo de institución: privada.

Provincia: Pichincha

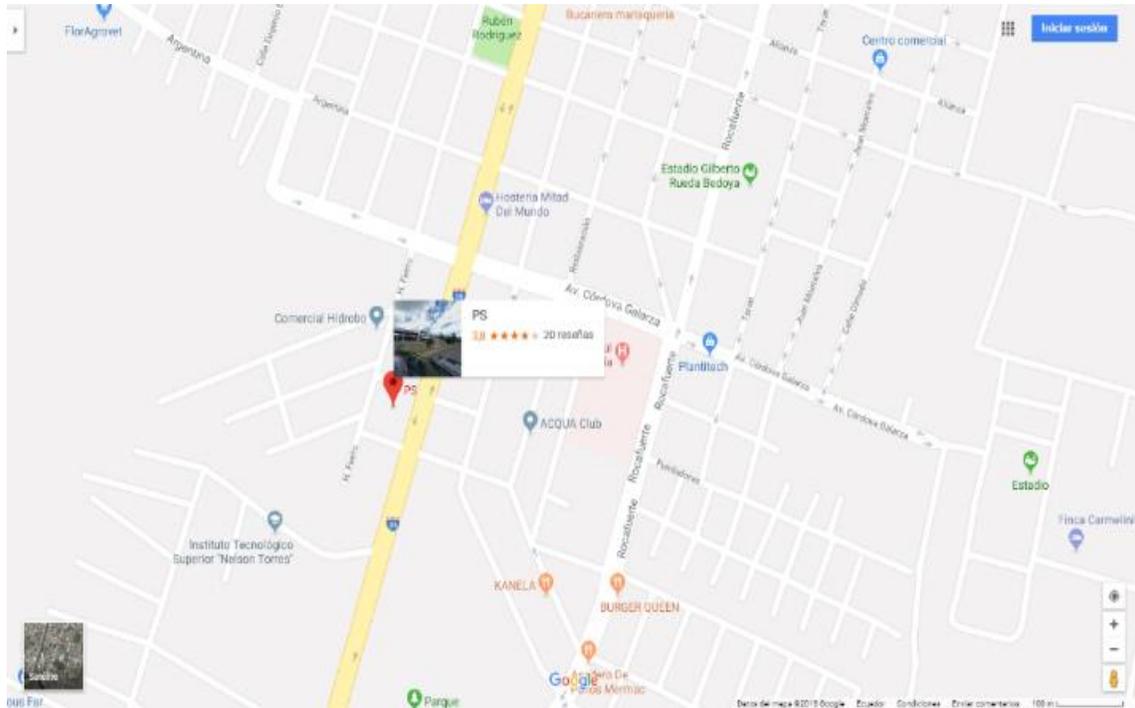
Cantón: Cayambe

Dirección: Av. Natalia Jarrín S/N y Córdova Galarza

Teléfono: (02) 2363-696

Instalaciones del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe

Mapa de ubicación



Oficina del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe



Fuente: Instalaciones del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe
Elaborado por: Jaqueline Cabezas



Fuente: Instalaciones del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe, 2018
Elaborado por: Jaqueline Cabezas



Fuente: Instalaciones del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe, 2018
Elaborado por: Jaqueline Cabezas

4.4.Desarrollo de la propuesta

Elaboración e impresión de la guía de comunicación interna para mejorar los procesos comunicativos y las relaciones interpersonales, que se entregará a los administrativos del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe.



SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES
DE CAYAMBE



GUÍA DE COMUNICACIÓN INTERNA

IRALDA JAQUELINE CABEZAS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE



Secretariado Ejecutivo

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO
EJECUTIVO EN ESPAÑOL**

TEMA:

GUÍA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR EL
PROCESO COMUNICATIVO Y LAS RELACIONES
INTERPERSONALES EN EL SINDICATO DE CHOFERES
PROFESIONALES DE CAYAMBE.

AUTOR:

Iralda Jaqueline Cabezas

DIRECTORA

MSc. Sandra Pozo

Ibarra, 2018



“PARA COMUNICARSE DE MANERA EFECTIVA, DEBEMOS DARNOS CUENTA QUE TODOS SOMOS DIFERENTES EN LA FORMA EN QUE PERCIBIMOS EL MUNDO Y USAR ESTE CONOCIMIENTO COMO GUÍA PARA NUESTRA COMUNICACIÓN CON LOS DEMÁS”

ANTHONY ROBBINS

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Constitución del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayamba.....	5
Introducción	8
CAPÍTULO I.....	9
1. LA COMUNICACIÓN	9
1.1. Objetivos	9
1.1.1. Definición.....	9
1.1.2. Importancia de la comunicación.....	9
1.1.3. Comunicación Organizacional	9
1.2. Actividades	10
CAPÍTULO II	13
2. PROCESOS COMUNICATIVOS	13
2.1. Objetivo.....	13
2.1.1. Proceso comunicativo.....	13
2.1.2. Los elementos del proceso comunicativo son:	13
2.1.3. Barreras de la comunicación.....	14
2.1.4. Sugerencias para evitar que se pierda la información.	15
2.1.5. La escucha activa.....	15
2.2. Actividades	15
CAPÍTULO III	19
3. COMUNICACIÓN INTERNA.....	19
3.1. Objetivo.....	19
3.1.1. Comunicación Interna.....	19
3.1.2. Herramientas de comunicación	19
3.1.3. Sugerencias para una comunicación adecuada dentro de la empresa.....	19
3.1.4. Tipos de comunicación interna.....	20
3.1.5. Ventajas e inconvenientes	21
3.2. Actividades	21
CAPÍTULO IV.....	24
4. COMUNICACIÓN EXTERNA.....	24
4.1. Objetivos.....	24
4.1.1. Comunicación Externa	24
4.1.2. Clases de comunicación externa.....	25
4.1.3. Los públicos.....	25
4.1.4. Cronograma de actividades de la institución	26
4.1.5. Base de contactos para la Institución.....	27
Anexos.....	29

Constitución del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe



Fuente: Sr. Pablo Aguas- Secretario General
Foto por: Jaqueline Cabezas

Con el fin de fortalecer la unidad de la clase trabajadora del volante a nivel local, en la ciudad de Cayambe, provincia de Pichincha, se constituye el Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe, como una persona jurídica, clasista, ajena a todo asunto político o religioso, el 17 de agosto de 1985, con inscripción en la Dirección General del Trabajo el 28 de mayo de 1986, registro 03, folio 153, número 3180, el mismo que estará integrado por los choferes profesionales que suscriben el Acta de Constitución y los que posteriormente fueron aceptados previo el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Estatuto de la Institución.

Entre algunos de los fines que persigue el Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe esta: mejorar la economía, lo social y cultural de sus socios, impulsar el estudio y capacitación de sus afiliados, fomentando el compañerismo, solidaridad y la comunicación.

SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES



MISIÓN

Formar conductores profesionales humanistas con capacidad de liderazgo, críticos con sólidos conocimientos teóricos prácticos, comprometidos con el cambio social y los nuevos paradigmas basados en una práctica de valores.



VISIÓN

La Escuela de Capacitación de Conductores Profesionales del Sindicato de Choferes Cayambe será líder en su categoría en base a una educación integral de excelencia con infraestructura y tecnología moderna de acuerdo a los estándares de calidad



OBJETIVOS

- Fortalecer la unidad de la clase trabajadora del volante a nivel local, provincial y Nacional.
- Impulsar la capacitación y perfeccionamiento profesional de los socios.
- Fomentar el compañerismo y solidaridad entre socios.
- Brindar asesoría jurídica y defensa profesional a los socios.
- Fortalecer la unión de los Choferes Profesionales del Cantón y del país.

COMITÉ EJECUTIVO (2017 - 2020)

SECRETARIO GENERAL:	Aguas Baquero Pablo Antonio
SECRETARIO DE ACTAS Y COMUNICACIONES:	Albuja Cruz Segundo Rafael
SECRETARIO DE FINANZAS:	Velásquez Perugachi Marcelo
SECRETARIO DE TRÁNSITO Y VIALIDAD:	Olayes Pazmiño Manuel
SECRETARIO DE LEGISLACIÓN Y ASUNTOS JURÍDICOS:	Maldonado Manangón Manuel
SECRETARIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTES Y ASUNTOS SOCIALES:	Echeverría Mejía Fredy
SECRETARIO DE ORGANIZACIÓN Y CONTROL	Flores Bejarano Freddy

COMISIÓN DE FISCALIZACIÓN (2017 - 2020)

PRESIDENTE:	Criollo Guamaní Henry
PRIMER VOCAL	Asquel Arias Ana Lucía
SEGUNDO VOCAL	Guaña Hidalgo Augusto



VIVE
SUEÑA
CONSTRUYE



Introducción

La comunicación interna es una herramienta de mucha ayuda para conseguir un personal más eficaz y efectivo, sin olvidar qué, lo principal es mejorar la calidad de vida de las personas que forman parte de la institución.

Una de las ventajas de la comunicación interna es propiciar la integración de todos los miembros de la institución a través de la creación de una cultura y valores comunes además de que todos logren hablar el mismo lenguaje.

A través de esta comunicación es posible cambiar en forma positiva el comportamiento de sus integrantes. (Freijeiro, 2010)

La presente guía tiene la finalidad de poner en conocimiento algunas estrategias para el mejoramiento y fortalecimiento de los procesos comunicativos en el interior de la institución.

CAPÍTULO I

LA COMUNICACIÓN

1.-Objetivos

- Conocer y llevar a la práctica lo que es la comunicación interna y su importancia en el lugar de trabajo.

1.1. Definición

“La comunicación es la facultad que tiene el ser vivo de transmitir a otro u otros, información, sentimientos y vivencias. En toda comunicación tiene que haber un emisor, un mensaje y un receptor”. (Escobar Fernández, 2009)

1.1.1. Importancia de la comunicación

La comunicación es: “un factor importante de integración en cualquier colectivo y por lo tanto en la actividad empresarial. Las estructuras de la empresa se cohesionan o se resquebrajan según sea el grado, la intensidad que la comunicación adquiera en su interior”. (Urcola Tellería, 2010)

1.1.2. Comunicación Organizacional

Al hablar de comunicación organizacional como un área de conocimiento se puede considerar que ella tiene que ver con el estudio, la gestión y la armonización de variables que conforman los procesos comunicativos en las organizaciones a fin de mejorar la interrelación entre sus miembros, y entre éstos y el público externo, de manera que no sólo se fortalezca la identidad, sino que se logre el mejor desempeño de las entidades. (Álvarez Molina & González Rivero, 2012)



Fuente: Inauguración curso de choferes
Foto tomada por: Jaqueline Cabezas, 2018

1.1.3. Actividades

Preguntas de repaso

1. ¿Qué es comunicación?
2. ¿Qué es comunicación organizacional?
3. ¿Cuál es la importancia de la comunicación?

Evalúe su aprendizaje

- ✓ En su cuaderno escriba porque es importante la comunicación dentro de la institución.
- ✓ Haga un acróstico con las palabras: importancia de la comunicación.

Actividad: Conversatorios semanales o mensuales

- Designar un día a la semana para propiciar un diálogo con el personal para que ellos puedan expresar sus ideas, necesidades, inquietudes de su área de trabajo, fomentar el compañerismo y destacar la importancia de la comunicación dentro de la institución.
- **Conversatorio:** ¿Qué es comunicación? ¿cuál es su importancia dentro de la Institución?.

En el siguiente formato se realizará la planificación de la reunión, cada semana habrá un responsable de dirigirla.

SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE CAYAMBE		
Responsable: _____ Fecha: _____		
Motivo de la reunión: _____		
Participantes	Actividad	Observaciones
Secretario General	Saludo	
Administrativos del Sindicato.	Ejercicios de relajación Informe de novedades Dinámica:	
Firma:		

Fuente: Formato para planificación de reuniones.
Elaborado por: Jaqueline Cabezas, 2018.

Dinámica:

CONOCIÉNDONOS “EL MEJOR EQUIPO”

Se prepara tarjetas de dos colores diferentes para cada participante, que se le entregará a cada uno junto con un lápiz. La idea es, dibujarse a sí mismo en un lado de la primera tarjeta, mientras que en el anverso escribirán sus cinco principales fortalezas. En la otra tarjeta se enumeran cinco características positivas de uno de los compañeros de trabajo, que facilitarían el trabajo grupal. Todos deben escribir las fortalezas y características en los mismos colores. El siguiente paso es

recoger todas las tarjetas y volverlas a repartir de forma que a nadie le toque la que ha escrito posteriormente se procede a leerlas en voz alta.

Resultado de la actividad

Los administrativos se sentirán motivados por conocer más de sus compañeros de trabajo y los beneficios de una comunicación presencial y directa.

La dinámica ayudará a reflexionar sobre cómo, cada uno podría mejorar en función de la valoración ajena.



Fuente: Trabajo en equipo, participación fiestas de Cayambe, 2018
Foto tomada por: Jaqueline Cabezas



Fuente: Trabajo en equipo, participación fiestas de Cayambe, 2018
Foto tomada por: Jaqueline Cabezas

CAPÍTULO II

PROCESOS COMUNICATIVOS

2. Objetivo

- Conocer los elementos que intervienen en el proceso comunicativo.
- Identificar las barreras de comunicación.
- Propiciar un acercamiento y mejorar el trato entre compañeros, sugiriendo algunos cambios en su conducta y actitud.

2.1. Proceso comunicativo

“El proceso de comunicación implica compartir y dialogar; hablar y escuchar; dar y recibir. De hecho, comunicación, que proviene del latín «comunicativo», significa «participación, compartir»” (Martínez Guillén, 2012).

2.1.1. Los elementos del proceso comunicativo son:

- ✓ **Emisor:** quien origina y envía el mensaje.
- ✓ **Receptor:** quien recibe e interpreta el mensaje.
- ✓ **Mensaje:** es la información que se transmite.
- ✓ **Canal:** es la forma o medio por el cual se envía el mensaje (cara a cara, teléfono, etc.)
- ✓ **Código:** Es un conjunto de signos que utiliza el emisor para enviar el mensaje puede ser verbal o no verbal.
- ✓ **Ruido:** Es aquella perturbación que sufre la señal en el proceso de comunicación.
- ✓ **Feedback: Reacción,** respuesta que nos da un interlocutor al mensaje enviado.

2.1.2. Barreras de la comunicación

“En toda comunicación existe la posibilidad de que se produzca una deformación informativa ocasionada por factores culturales, ambientales, emocionales, etc. Son las llamadas barreras de comunicación.” (Lozano Sayago, 2011), estas barreras pueden ser: Físicas, fisiológicas, semánticas, psicológicas y culturales.

En el transcurso del proceso comunicativo por naturaleza se va perdiéndose información, una cosa es, la idea que tenemos en nuestra mente y queremos explicar, y otra muy distinta lo que realmente transmitimos al exterior.



Fuente: Comunicación telefónica
Foto tomada por: Jaqueline Cabezas, 2018

Lo que se quiere decir →
Lo que se dice →
Lo que el otro oye →
Lo que comprende →
Lo que retiene →
Lo que contesta →

2.1.3. Sugerencias para evitar que se pierda la información.

- Hacer preguntas para comprobar que se está entendiendo el mensaje
- Utilizar el mismo código
- Respetar el punto de vista de la otra persona
- Repetir los mensajes importantes
- Escucha activa
- Utilizar información positiva
- Considere el ambiente físico y humano cuando vaya a comunicar
- El feedback (respuesta) es esencial

2.1.4. La escucha activa

Para que la comunicación sea efectiva, el receptor no solamente debe oír, sino también escuchar. La escucha activa implica escuchar para comprender, no solo para responder. El principal beneficio de la escucha activa es estimular y facilitar la comunicación, promover un clima de confianza e interpretar correctamente el mensaje recibido. (Alba Galván, 2017)

2.2. Actividades

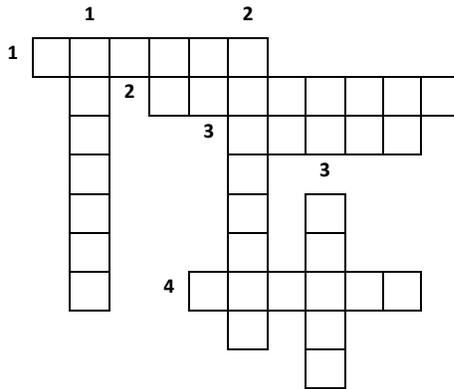
Preguntas de repaso

1. ¿Qué es el proceso de comunicación?
2. ¿Qué son las barreras de comunicación?
3. ¿Qué es la escucha activa?

Evalúe su aprendizaje

- ✓ Haga una lista de sugerencias para evitar la pérdida de información.

✓ Llene el siguiente crucigrama:



Horizontal

- 1. Origina el mensaje
- 2. Reacción o respuesta
- 3. Medio por el que se envía un mensaje
- 4. Signos que utiliza el emisor

Vertical

- 1. Información que se transmite
- 2. Recibe e interpreta el mensaje
- 3. Perturbación que sufre la señal

✓ En el siguiente cuadro anote las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la comunicación interna.

FORTALEZAS

¿En que eres bueno?

DEBILIDADES

¿Qué puedes mejorar?

OPORTUNIDADES

Escucha activa

AMENAZAS

Barreras de comunicación.

Elaborado por: Jaqueline Cabezas

Actividad: Preguntas y respuestas (dinámica)

APRENDER EN CONVIVENCIA

1. El coordinador prepara una situación y lo redactará en un papel junto a una serie de preguntas claves.
2. Una vez celebrada la reunión del grupo, se elegirá a uno de los participantes, al que se le entregará el papel con la situación explicada y las preguntas claves. (Participación de todos)
3. La persona elegida deberá explicar con sus propias palabras al resto del grupo la situación, utilizando los recursos que desee.
4. Al finalizar, se les formularán a los oyentes las mismas preguntas escritas en el papel.
5. Conversatorio: Escucha activa y pérdida de información: que quiero decir, cuanto comunico, cuanto entendí.



Fuente: Trabajo en equipo
Foto tomada por: Jaqueline Cabezas

Dinámica:

EL MENSAJE MALOGRADO

Se trata de descubrir barreras en la comunicación. Se divide el grupo en dos equipos (también puede hacerse un solo grupo en círculo). Al primero de la fila (o del círculo) se le da un mensaje al oído a fin de que lo vaya transmitiendo en secreto correctamente. Luego se pregunta en voz alta al último de cada fila (o del círculo) cual fue el mensaje que se le comunico. Se afronta entonces con el mensaje real transmitido.



Fuente: Comunicación entre compañeros
Foto tomada por: Jaqueline Cabezas

Resultado de la actividad

Si son capaces de responder correctamente a las preguntas, será señal de que la persona que ha explicado la situación lo ha hecho perfectamente y que los oyentes estuvieron atentos. En caso contrario, se deberá proceder al análisis de los motivos por los que los oyentes no han sido capaces de responder a las preguntas.

CAPÍTULO III

COMUNICACIÓN INTERNA

3. Objetivo

- Conocer y dar uso de las herramientas de comunicación interna.
- Mejorar la comunicación entre administrativos del Sindicato.

3.1. Comunicación Interna

“La comunicación interna es aquella comunicación que está dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Aumenta la satisfacción entre el personal” (Lozano Sayago, 2011).

3.1.1. Herramientas de comunicación

Herramientas de la comunicación interna	
VIGENTE <ul style="list-style-type: none">• Reglamento Interno• Reuniones de información• Teléfono	A IMPLEMENTAR <ul style="list-style-type: none">• Cartelera o tablonas de anuncio• Carta al personal• Buzón de sugerencias interno• WhatsApp• Correo institucional

Fuente: Herramientas de comunicación interna
Elaborado por: Jaqueline Cabezas

3.1.2. Sugerencias para una comunicación adecuada dentro de la empresa

Claros

- ✓ Lenguaje simple e ideas claras
- ✓ Evitar uso de palabras técnicas
- ✓ Establecer una relación de empatía con el interlocutor

- ✓ Usar canales adecuados
- ✓ No utilizar intermediarios entre emisor y receptor

Directos

- ✓ Utilizar tiempo mínimo

Precisos

- ✓ Distinguir la idea principal de las secundarias

Conciso

- ✓ Evitar la excesiva longitud del mensaje

3.1.3. Tipos de comunicación interna

En el libro de (Tarodo Pisonero, 2014) dice que la comunicación interna puede ser: Descendente, ascendente, lateral u horizontal y diagonal, formal e informal.

- **Comunicación descendente.** Se emite desde rangos superiores a rangos inferiores, es decir va de arriba hacia abajo en jerarquía.
- **Comunicación ascendente.** La información va desde los empleados hacia arriba en jerarquía. Se emite desde rangos inferiores a rangos superiores.
- **Comunicación lateral u horizontal.** Se da entre personas que ocupan un mismo nivel jerárquico.
- **Comunicación diagonal.** Se da entre trabajadores de diferentes departamentos sin importar su jerarquía.
- **Comunicación formal u oficial.** Se establece a través de los canales establecidos en la empresa y que son conocidos por todos los miembros de la misma.
- **Comunicación informal.** Es aquella que tiene su comienzo en las relaciones directas de los empleados de la empresa.

3.1.4. Ventajas e inconvenientes

VENTAJAS	INCONVENIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Compañerismo - Solidaridad - Trabajadores motivación - Personal bien informado - Comunicación clara y precisa - Buen ambiente laboral - Trabajo en equipo 	<ul style="list-style-type: none"> - Rumores - Desmotivación. - Malestar y conflictos. - Información distorsionada. - Mal ambiente laboral - Individualismo - Celos profesionales

Fuente: Ventajas y desventajas de la comunicación
Elaborado por: Jaqueline Cabezas

3.2. Actividades

Preguntas de repaso

1. ¿Qué es la comunicación interna?
2. ¿Qué herramientas de comunicación interna utiliza en la institución?
3. ¿Qué es la comunicación informal?

Evalúe su aprendizaje

- ✓ En una hoja enumere algunas sugerencias para una buena comunicación en su lugar de trabajo.
- ✓ Escriba algunas ventajas e inconvenientes de la comunicación interna.
- ✓ Sopa de letras: Encuentre las palabras ocultas en horizontal, vertical o diagonal, en ambos sentidos: Tipos de comunicación interna.

A	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	L	m	n	o	p	q	R	s
T	u	v	w	x	y	z	l	a	b	c	D	e	f	g	h	i	F	j
K	l	m	n	o	p	a	q	r	s	t	V	w	x	y	z	a	O	b
C	d	e	f	i	n	f	o	r	m	a	L	g	h	i	j	k	R	l
m	n	o	h	o	r	i	z	o	n	t	A	l	p	q	r	s	M	t
U	v	w	g	x	y	z	a	e	t	n	E	d	n	e	c	s	A	b
C	d	a	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	L	s
t	i	u	v	w	x	y	z	a	b	c	D	e	f	g	h	i	J	k
d	e	s	c	e	n	d	e	n	t	e	L	m	n	o	p	q	R	s

Actividad:

COMUNICACIÓN EFECTIVA

Realizar actividades dinámicas donde participen los administrativos de la Institución con el fin de fomentar el compañerismo, salir de la rutina y promover la participación activa de sus integrantes, compartiendo ideas y sugerencias que fomenten la comunicación interna.

Dinámica:

LENGUAJE EN EL ROSTRO

Cada participante escribirá en una hoja un adjetivo que interprete las expresiones faciales de la persona de la fotografía, luego lo comparte con sus compañeros. (Duración 10 minutos)

Dinámica: El teléfono descompuesto: El coordinador entregará un mensaje escrito a uno de sus compañeros, él lo leerá en voz baja y se lo dirá al oído a la siguiente persona, luego este lo transmitirá a otro, hasta llegar al último, esta persona revelará en voz alta lo que ha entendido y la primera leerá también en voz alta el mensaje inicial.



Fuente: Dinámica: lenguaje con el rostro
Foto tomada por: Jaqueline Cabezas

Resultado de la actividad

Las expresiones de un rostro pueden tener diferentes interpretaciones, de acuerdo a la forma de ver de cada persona. Por lo que no se debe juzgar a nadie sin antes conocerla.

Luego de la dinámica se comprobará que el mensaje llego reducido e incluso con otros datos. Entonces se procederá a un análisis oral entre todos para detectar donde han ocurrido los problemas de comunicación.

Se recomienda que cuando se quiera transmitir un mensaje hay que hacerlo directamente sin intermediarios.

CAPITULO IV

COMUNICACIÓN EXTERNA

4. Objetivos

- Mejorar las estrategias de comunicación externa.
- Dar a conocer a la ciudadanía los servicios que ofrece la institución.
- Fortalecer las relaciones con su público externo.

4.1. Comunicación Externa

La comunicación externa en la empresa es aquella que se establece entre ésta y el conjunto de la opinión pública para informar sobre diferentes aspectos del mundo de la empresa y que afectan a la sociedad. (Tarodo Pisonero, 2014, pág. 40)



Fuente: Entrevista Sr. Pablo Aguas
Foto: Radio Ecos de Cayambe

4.1.1. Clases de comunicación externa

La comunicación externa permite que la institución se dé a conocer en la comunidad a través de sus objetivos, misión y visión. Esta comunicación puede ser de entrada y salida.

- ✓ **Comunicación externa de entrada.** Es cuando recibe información del exterior o de sus clientes.
- ✓ **Comunicación externa de salida.** Ésta se genera en la empresa y va dirigida a sus clientes externos.

4.1.2. Los públicos

Son personas a quienes va dirigido el mensaje, es decir, son los receptores de la información, ellos son la parte fundamental para que funcione una institución por lo que no hay que descuidarlos. Los públicos pueden ser internos y externos.

- ✓ **Público Interno.** Son quienes integran el organigrama de la institución.



Elaborado por: Jaqueline Cabezas

- ✓ **Público Externo.** Son aquellas personas que no pertenecen a la institución, pero si tienen relación con ella.



Elaborado por: Jaqueline Cabezas

4.1.3. Cronograma de actividades de la institución

MESES	SEMANAS		ACTIVIDADES
ENERO	2		COMUNICACIÓN EXTERNA Elaboración plan de actividades Aprobación plan de actividades
	3	X	
	4	X	
FEBRERO	1		
	2		
MARZO	1		Inauguración campeonato interno de fútbol (socios y estudiantes)
	2	X	
	3		
	4		
ABRIL	1		Dar a conocer a la ciudadanía (conductores y peatones) la importancia de respetar las señales de tránsito. Participación autoridades y estudiantes de la escuela de conducción.
	2	X	
	3		
	4		
MAYO	1	X	Día del Trabajo Festejo día de la madre
	2	X	
	3		
	4		

Elaborado por: Jaqueline Cabezas

Cronograma de actividades de la institución

MESES	SEMANAS		ACTIVIDADES
JUNIO	1		Participación en el desfile de la Confraternidad en las fiestas patronales de Cayambe.
	2		
	3		
	4	X	
JULIO	1		Finalización de clases e incorporación de los nuevos choferes profesionales.
	2		
	3	X	
	4		
AGOSTO	1	X	Promoción de productos y servicios que ofrece el Sindicato de Choferes profesionales de Cayambe. (radio y televisión locales) Aniversario de la Institución. Caravana motorizada (calles de la ciudad), sesión solemne.
	2	X	
	3	X	
	4	X	
SEPTIEMBRE	1	X	Perifoneo en por las calles de la ciudad convocando a inscripciones para nuevo curso de conducción. Licencias C y E.
	2	X	
	3	X	
	4	X	
OCTUBRE	1	X	Inicio nuevo periodo de clases para licencias tipo C y E.
	2		
	3		
	4		
NOVIEMBRE	1		Dar a conocer a la ciudadanía la importancia de respetar las señales de tránsito. (conductores y peatones)
	2	X	
	3	X	
	4		
DICIEMBRE	1		Programa navideño con estudiantes de la escuela de conducción. Agasajo navideño a socios.
	2	X	
	3		
	4	X	

Elaborado por: Jaqueline Cabezas

4.1.4. Base de contactos para la Institución

Para saber que estrategias de comunicación se debe aplicar o cambiar, para que cause el efecto que la institución quiere conseguir en su público externo es importante conocerlo.

Propaganda Televisión

Medio	Contacto	Teléfono	E-mail
Cayambe Visión S.A			
Dirección: Terán y 24 de Mayo	Econ. Patricio Lema	2364251	Facebook Cayambe Noticias
El Hemisférico			
Dirección: Ascáubi y 10 de Agosto	Sr. William Ramos	0939547413	Facebook Hemisférico

Elaborado por: Jaqueline Cabezas

Propaganda Radio

Medio	Contacto	Teléfono	E-mail
Radio Ecos de Cayambe			
Dirección: Terán y 10 de Agosto	MSc. Iván Córdova	2360047	Facebook Radio Ecos de Cayambe
Radio Mensaje			
Dirección: Av. Natalia Jarrín y Vivar	Lic. Carlos Cisneros	2364409	Facebook Radio Mensaje
Radio Inti Pacha			
Dirección: Calderón y Sergio Mejía	Sr. Carlos Calderón	2360238	www.intipacharadio.com

Elaborado por: Jaqueline Cabezas

Anexos

Herramientas de comunicación a implementarse:

CARTELERA O TABLÓN DE ANUNCIOS



Elaborado por: Jaqueline Cabezas

BUZÓN DE SUGERENCIAS



Elaborado por: Jaqueline Cabezas

CARTA DE INVITACIÓN



ESCUELA DE CAPACITACIÓN DE CONDUCTORES PROFESIONALES DEL SINDICATO DE CHOFERES DEL CANTON CAYAMBE



El Comité Ejecutivo del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Cayambe

Se complace en invitar a Usted(s).

A la ceremonia de Graduación de la Promoción Diciembre 2017 - Junio 2018 de Conductores Profesionales Licencias Tipo C y E, misma que se realizará:

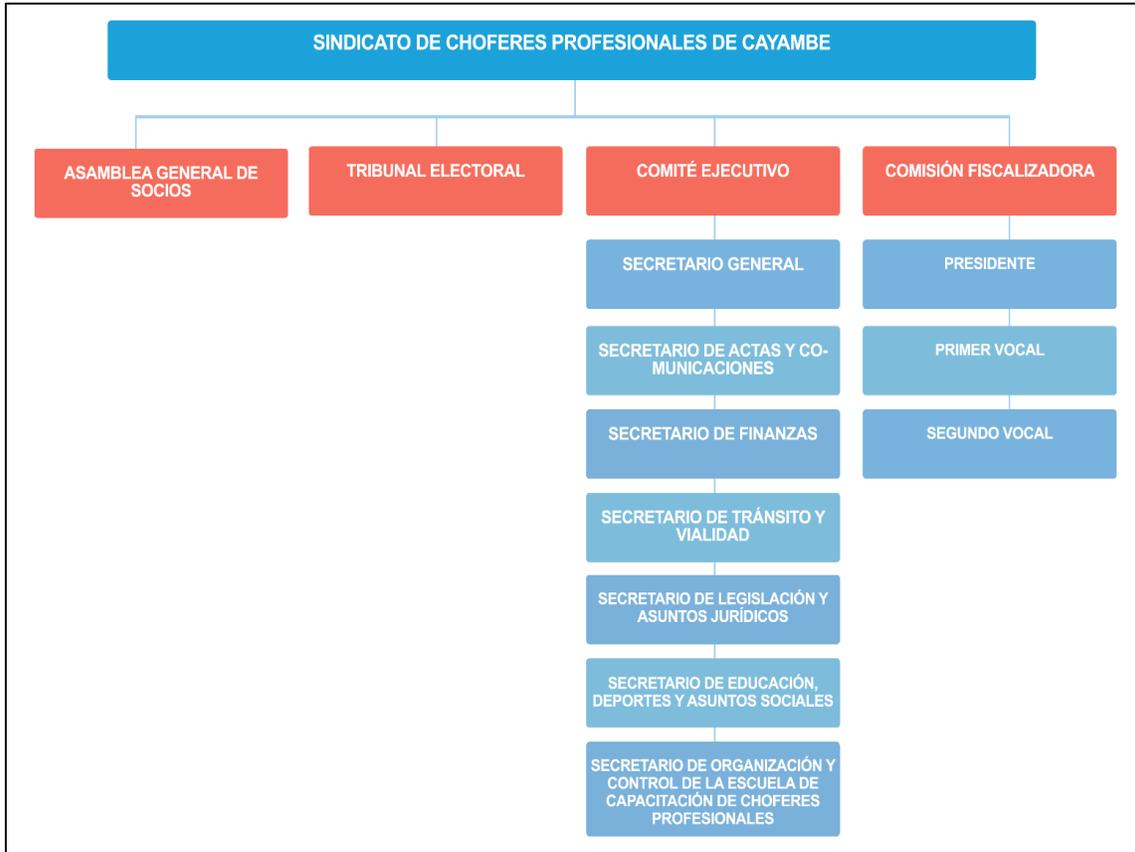
Día: Sábado 14 de julio del 2018
Hora: 15h00
Lugar: Coliseo "Centenario".

Su asistencia dará realce a este acto.

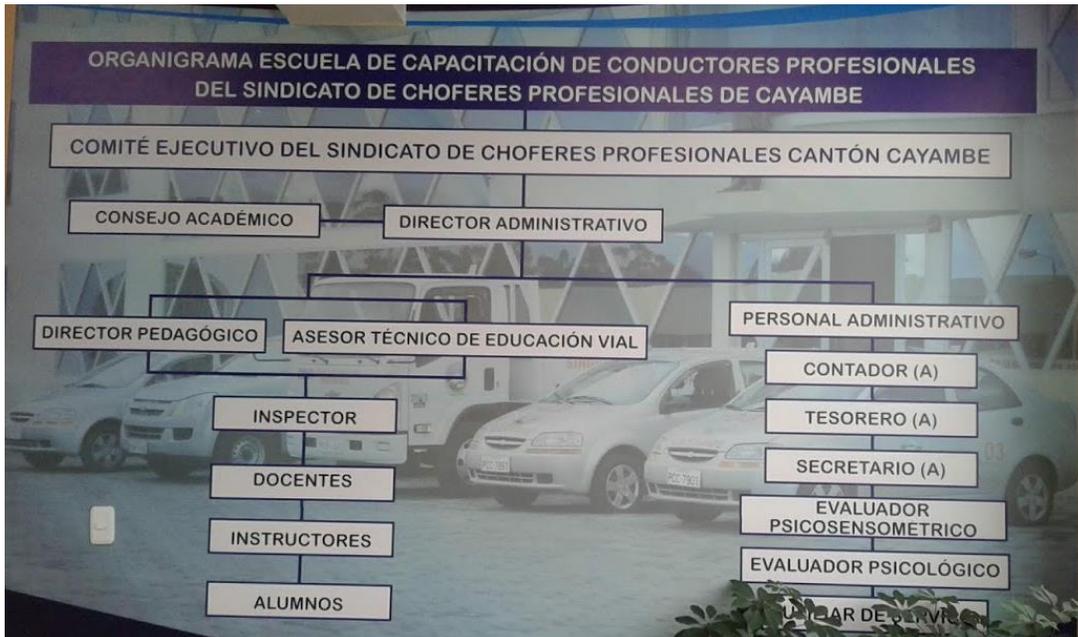
Sr. Pablo Aguas Baquero
Secretario General

Cayambe, julio 2018 Traje formal

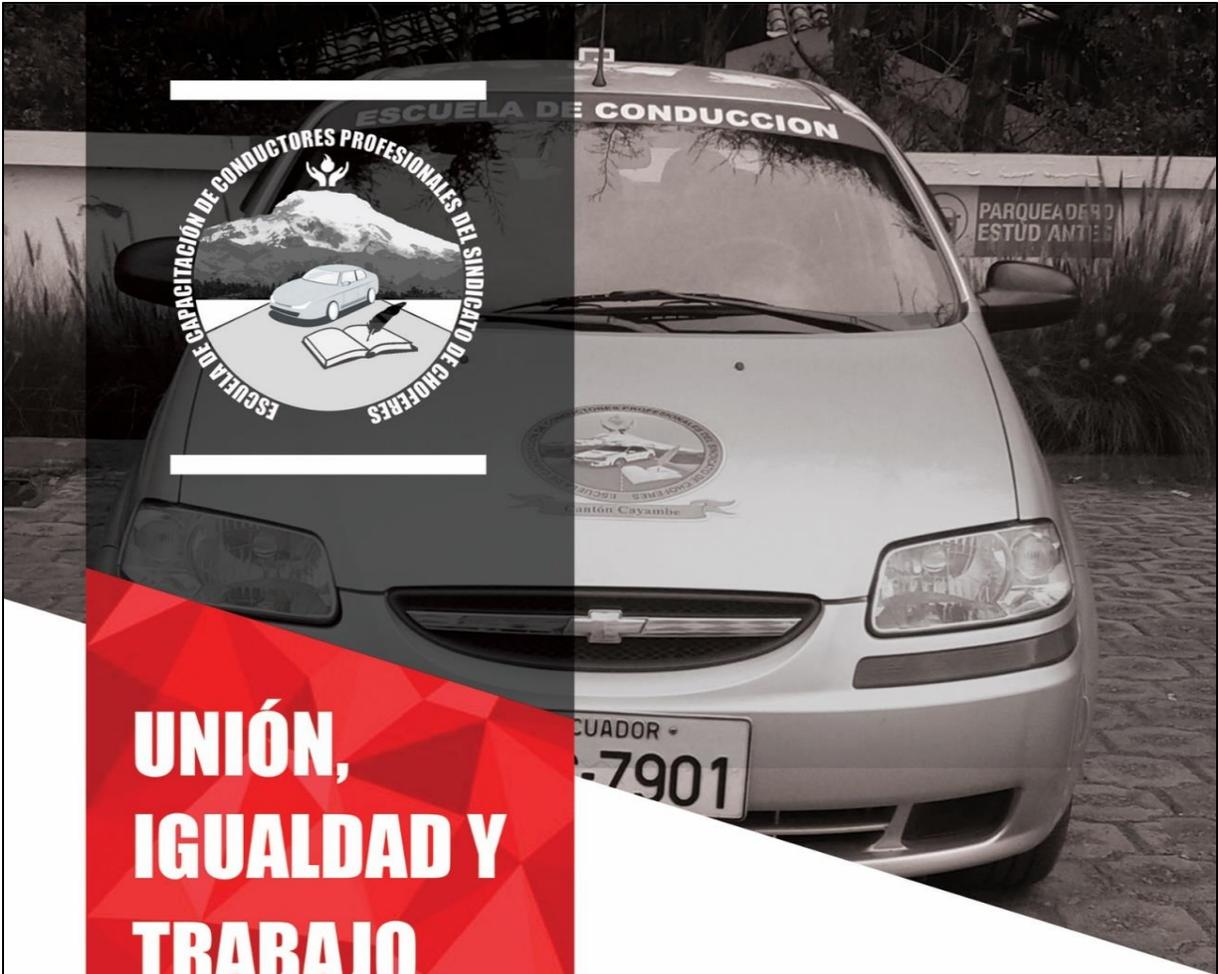
ORGANIGRAMA



Fuente: Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe
Elaborado por: Jaqueline Cabezas



Fuente: Escuela de Capacitación del Sindicato de Choferes profesionales de Cayambe
Elaborado por: Jaqueline Cabezas



**UNIÓN,
IGUALDAD Y
TRABAJO**

**SEGURIDAD VIAL COMPROMISO DE
TODOS**

COMUNICACIÓN



**“ LA COMUNICACIÓN HUMANA ES LA
CLAVE DEL ÉXITO PERSONAL Y PROFE-
SIONAL. ”**

PAUL J. MEYER

4.5.Impactos

4.5.1. Impacto económico

El capital humano es un factor determinante para el adelanto de cualquier institución, es por ello que se debe poner más atención en como se da el proceso comunicativo dentro de ella, y así evitar distorsiones en los mensajes, aquí juega un papel importante la motivación al trabajo en equipo, la solidaridad, el compañerismo y la confianza, para así generar un buen ambiente laboral, si los administrativos están en armonía, rendirán más y con ello vendrá la estabilidad laboral. Una buena comunicación permite que todos sus integrantes estén bien informados.

4.5.2. Impacto social

La comunicación interna dentro de las instituciones debe dar un giro, dejar de ser solo una transmisión de información y dar paso a la retroalimentación, al decir retroalimentación se espera que haya interacción entre compañeros de trabajo, es imprescindible que se fomente el trabajo en equipo para que se fortalezca las relaciones interpersonales y evitar el celo y egoísmo laboral. La comunicación es un aprender diario de los demás rectificar errores que se está cometiendo, es mantener los lazos de cordialidad con sus públicos tanto interno como externo. Una mala comunicación puede ocasionar inconvenientes entre compañeros de trabajo.

Conclusiones

- Se puede concluir que, dentro del Sindicato de Choferes profesional de Cayambe, la comunicación directa entre administrativos no existe.
- En el Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe no existe un departamento de comunicación ni recursos humanos.
- El uso de canales adecuados en el proceso comunicativo ayuda al mejoramiento de la comunicación, por ende, al entendimiento entre funcionarios, fortalece los lazos de cordialidad y se crea un buen ambiente laboral.
- La utilización correcta de las herramientas de comunicación interna ayuda a que el proceso comunicativo sea eficiente, se evite malos entendidos y rumores, también ayuda eliminar algunas barreras que obstaculizan el entendimiento dentro de la institución.
- Una buena comunicación interna permitirá que se fortalezcan las relaciones interpersonales internas.
- Se considera necesario elaborar una guía de comunicación interna que contribuya al mejoramiento del proceso comunicativo entre administradores del Sindicato de Choferes.

Recomendaciones

- Se recomienda implementar actividades en las cuales los administrativos puedan integrarse entre sí.
- Se sugiere se cree un departamento de recursos humanos y comunicación.
- Para fortalecer los lazos de cordialidad entre compañeros de trabajo es recomendable escoger el canal más adecuado para transmitir el mensaje y evitar que este se distorsione, a la vez permitir la interacción del receptor.
- Es recomendable que las herramientas de comunicación interna sean utilizadas adecuadamente y actualizadas periódicamente para así tener bien informadas a los administrativos y socios del Sindicato.
- Se recomienda que el Secretario General motive y de confianza al personal administrativo para que haya un acercamiento entre ellos, promoviendo la comunicación horizontal.
- Se recomienda poner y mantener en práctica las actividades de la guía de comunicación interna para fortalecer la comunicación y las relaciones interpersonales.

Glosario de términos

Canal de comunicación. Medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de la información.

Capacidad. Conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea.

Codificar. Formular un mensaje por medio de un código.

Coexisten. Situación que se produce cuando un sujeto o una cosa existen a la vez que otro u otra, existencia simultánea.

Cohesionan. Acción y efecto de reunirse o adherirse las cosas entre sí.

Conexión. Unión que se establece entre dos o más cosas o personas para que entre ellas haya una relación o comunicación.

Confianza. Esperanza firme que una persona tiene en que algo suceda, sea o funcione de una forma determinada, o en que otra actúe como ella desea.

Convivencia. Acción de convivir. Se trata de un concepto vinculado a la coexistencia pacífica y armoniosa de grupos humanos en un mismo espacio.

Decodifica. Fase del proceso de la comunicación en la que el receptor del mensaje emitido identifica e interpreta los signos que constituyen en el mensaje comunicado.

Defectuoso. Se dice de un elemento, objeto o cosa que tiene uno o varios defectos, lo que está incompleto, imperfecto, carente, deteriorado.

Destrezas. Habilidad y experiencia en la realización de una actividad determinada, generalmente automática o inconsciente.

Distorsiones. Alteración de un hecho falseando la realidad.

Distraedores. Son elementos que tienen la capacidad de distraer la atención de las personas hacia ciertos objetivos, olvidando poner atención a otros tal vez de mayor importancia.

Eficaz. Que produce el efecto esperado, que va bien para determinada cosa.

Estrategia. Arte de proyectar y dirigir las operaciones militares, especialmente las de guerra.

Fomentar. Favorecer de algún modo que una acción se desarrolle o que aumente un aspecto positivo de ella.

Fonación. Emisión de la voz o de la palabra.

Fortalecer. Hacer fuerte o más fuerte a alguien o algo.

Fundamental. Que sirve de fundamento o es lo principal en algo.

Herramientas. Mecanismo o técnica necesarios para desarrollar un trabajo de manera satisfactoria.

Interacción. Acción, relación o influencia recíproca entre dos o más personas o cosas.

Interlocutor. Cada una de las personas que toman parte en un diálogo.

Interpersonal. “relación interpersonal; el arte y la literatura se sitúan a medio camino entre la comunicación interpersonal y la comunicación de masas”.

Limar asperezas. Suavizar y superar dificultades, opiniones opuestas en un asunto.

Persuasión. Acción o efecto de persuadir.

Proceso. Procedimiento o conjunto de operaciones a que se somete una cosa para elaborarla o transformarla.

Propagar. Hacer llegar una cosa desde un punto a muchos lugares y en todas las direcciones.

Solidaridad. Adhesión o apoyo incondicional a causa o interés ajenos, especialmente en situaciones comprometidas o difíciles.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Alba Galván, C. (2017). *Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección*. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=5213973>
- Álvarez Molina , A., & González Rivero, B. (2012). *La comunicación Institucional en la Educación Superior*. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail>.
- Americanos, Organización de los Estados. (s.f.). *Convencion Americana sobre Derechos Humanos suscrita en la conferencia especializada interamericana sobre derechos humanos (B-32)*. Recuperado el 22 de 05 de 2018, de https://www.oas.org/dil/esp/tratados_b-32_convencion_americana_sobre_derechos_humanos.htm
- Arizcuren, A., Cabezas, E., Cañeque, N., Casado, M., Fernández, P., Lacasta, J., . . . Vicario, D. (2008). *Guía de buenas prácticas de comunicación interna*. Obtenido de <http://www.plenainclusion.org/sites/default/files/bp-comunicacion-interna.pdf>
- Blanco García, C., Lobato Gómez, F., & Villagrà, F. (2013). *Comunicación y Atención al cliente*. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?>
- Castro, A. d. (2016). *Manual ractico de comunicaci3n organizacional*. Verdum. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=1PRDDgAAQBAJ&printsec=frontcover>
- Com, S. L., Ackerman, S. E., & Morel, M. P. (2011). *Introducci3n a la comunicaci3n*. Del Aula del Taller. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?>
- Equipo Editorial. (2018). *Comunicaci3n interna. Elearning*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?>
- Fernandez L3pez, F. (2016). *Comunicaci3n efectiva y trabajo en equipo*. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?>

- Flórez, J. Á. (2012). *Técnicas de comunicación personal y grupal*. Obtenido de Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Franco, M. (2017). *Comunicación en las relaciones profesionales*. CEP, S.L. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?docID=5213989>
- La Declaración Universal de Derechos Humanos. (2015). Recuperado el 22 de 05 de 2018, de <http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>
- Londoño, M. C. (2016). *Asistentes y secretarias: ¿profesión de riesgo? manual para desarrollar tus habilidades de gestión y comunicación*. Fundación Confemetal. Obtenido de ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?>
- Martínez Guillén, M. (2012). *La Comunicación en la empresa*. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?>
- Mazuela Llanos, A. (2012). *10 herramientas de gestión organizacional*. Obtenido de <http://bibliotecavirtual.ups.edu.ec:2619/lib/bibliotecaupssp/reader.action?>
- Ruíz Mateo, M. (2010). *Manual técnicas de secretariado: formación para el empleo*. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=3207475>
- Tarodo Pisonero, C. (2014). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=3229607>
- Torres Martín, J. C. (2015). *Técnicas de recepción y comunicación*. Obtenido de <http://bibliotecavirtual.ups.edu.ec:2619/lib/bibliotecaupssp/reader.action?>
- Universitat Oberta de Catalunya. (s.f.). *Teorías de la comunicación*. Recuperado el 10 de julio de 2018, de http://cv.uoc.edu/UOC/a/moduls/90/90_332/web/main/m4/web/main/m1/2.html
- Urcola Tellería, J. L. (2010). *Dirigir personas: fondo y formas*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=U1b8SJ0w5pwC&pg=PA325&dq>

Zapatero Álvarez, A. (2012). *Manual operaciones básicas de comunicación*. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=3216874>

Zayas Agüero, P. (2012). *La comunicación interpersonal*. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/reader.action?d>

ANEXOS



Instalaciones Sindicato de Choferes
Profesionales de Cayambe



Sr. Pablo Aguas
Secretario General



Srta. Consuelo Monteros
Secretaria general



Sra. Marlene Jarrín
Secretaria contadora



Srta. Lizbeth Cacuangó
Secretaria de la escuela conducción



Srta. Julia Novoa
Auxiliar de Secretaria



Sr. Eduardo Flores
Auxiliar de servicios



Secretario General junto a la Srta.
Secretarias del Sindicato



Entrevista



Encuesta



Encuesta



Secretariado Ejecutivo

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**

ENCUESTA

La presente encuesta tiene la finalidad de obtener información, que servirá para el desarrollo de esta investigación que tiene como tema: **“Evaluación de la comunicación interna y su influencia en el proceso comunicativo de los administrativos del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe”**.

ENCUESTA DIRIGIDA A INTEGRANTES DE LA COMITÉ EJECUTIVA Y COMISIÓN FISCALIZACIÓN DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE CAYAMBE

Objetivo:

Establecer el nivel de comunicación interna y su influencia en el personal Administrativos del Sindicato de Choferes de Cayambe.

Instrucciones:

- Señor socio, su respuesta es de suma importancia para la obtención de información por lo que le solicitamos conteste lo más preciso posible.
- Marque con **X** en las alternativas que se ajusten a su respuesta.

Datos informativos:

Edad: _____

Género:

Masculino

Femenino

Nivel académico:

Primaria

Secundaria

Superior

CUESTIONARIO

1. ¿Cree Ud. que es necesario colocar paneles informativos en las instalaciones del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe?

Si es necesario No es necesario Le da igual

1. ¿El proceso de comunicación que se maneja en el Sindicato es?

Bueno Malo Desconoce

3. Para comunicarse con sus compañeros, miembros de la Comisión Ejecutiva y Fiscalización Ud. utiliza:

El teléfono

Correo electrónico

Va personalmente

A través de otra persona

4. Cree Ud. ¿Qué la falta de comunicación entre administrativos podría ser causa de una deficiente atención a los socios?

Sí No

5. Las herramientas de comunicación que utilizan los funcionarios, para tener informados a los socios de todos los sucesos relativos a la institución son:

Muy Adecuado Adecuado Poco adecuado

6. ¿Las técnicas de comunicación que utilizan los administrativos para comunicar a los socios de algún suceso de la institución son?

Muy buenas Buena Mala

7. Cree Ud. ¿Que se debería implementar un manual o guía de comunicación interna en el Sindicato?

Si No Le da igual

8. Cree Ud. ¿Qué los administrativos del Sindicato deben recibir capacitaciones periódicas de comunicación?

Si No Le da igual



Secretariado Ejecutivo

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**

ENTREVISTA

La presente entrevista tiene la finalidad de obtener información, que servirá para el desarrollo de esta investigación que tiene como tema: **“Evaluación de la comunicación interna y su influencia en el proceso comunicativo de los administrativos del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe”**.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE CAYAMBE.

Objetivo: Establecer el nivel de comunicación interna y su influencia en el proceso comunicativo de los Administrativos del Sindicato de Choferes de Cayambe.

Datos informativos:

Edad: _____

Género:

Masculino

Femenino

Nivel académico:

Primaria

Secundaria

Superior

Por favor ayúdeme contestando las siguientes preguntas:

CUESTIONARIO

1. ¿Cree Ud. que dentro del Sindicato de choferes Profesionales existe algún problema de comunicación? ¿Por qué?
2. Según su criterio. ¿Qué necesitan los empleados del Sindicato para mejorar la comunicación interna en la Institución?
3. ¿Estaría de acuerdo que se implemente un manual de comunicación interna para mejorar los procesos comunicativos dentro Sindicato?
4. ¿Estima importante que el personal del Sindicato se capacite continuamente sobre técnicas de comunicación para mejorar la atención? ¿Por qué?

FICHA DE OBSERVACIÓN

Ficha de Observación	
Ficha:	
Observador:	
Lugar:	
Fecha:	
Hora:	
Palabras Claves	



Cayambe, 13 de abril de 2018

Señor
Pablo Aguas
SECRETARIO GENERAL DEL SINDICATO DE CHOFERES
PROFESIONALES DEL CANTON CAYAMBE
Presente. -

De mi consideración:

Yo, Jaqueline Cabezas a través del presente le hago extensivo un saludo cordial y por su intermedio a todos quien conforma el Sindicato de Choferes Profesionales del cantón Cayambe.

Como es de conocimiento público uno de los requisitos previo a la obtención del título profesional es la realización de un Proyecto de Investigación, razón por la cual me dirijo a Ud. y por su intermedio al Comité Ejecutivo para solicitar me permitan realizarlo en la Institución con el tema:

“Evaluación de la comunicación interna y su influencia en el proceso comunicativo de los administrativos del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe.”

Esperando que la presente tenga favorable acogida, reitero mis debidos agradecimientos.

Atentamente,


Jaqueline Cabezas

ESTUDIANTE DE SECRETARIADO EJECUTIVO
UNIVERSIDAD “TECNICA DEL NORTE”





SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL CANTON CAYAMBE

FUNDADO EL 17 DE AGOSTO DE 1985

Acuerdo del Ministerio de Trabajo 3180 Registro 03 y Folio 153-27 de Mayo de 1986

SCHPC-005-2018

Cayambe 18 de abril del 2018

Magister
Raimundo López
DECANO DE LA FECYT
UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos el Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe y deseándole muchos éxitos en sus funciones que las desempeña diariamente.

En atención al oficio presentado por parte de la señorita **IRALDA JAQUELINE CABEZAS VACA**, estudiante de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica del Norte, en donde solicita el permiso correspondiente para desarrollar dentro del Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe la investigación referente a su **Trabajo de grado**, con el tema: **EVALUACION DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL PROCESO COMUNICATIVO DE LOS ADMINISTRATIVOS DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE CAYAMBE**, expreso en mi calidad de Secretario General la **AUTORIZACION** para que la mencionada solicitante desarrolle la investigación descrita sin ningún inconveniente.

Atentamente,
UNION IGUALDAD Y TRABAJO

Sr. Pablo A. Aguas B.
SECRETARIO GENERAL DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL
CANTON CAYAMBE



Telefax: 2363 696
Email: schp.cayambe@gmail.com
Cayambe - Ecuador



Secretariado Ejecutivo

Cayambe, 14 de mayo de 2018

Señor
Pablo Aguas
SECRETARIO GENERAL DEL SINDICATO DE CHOFERES
PROFESIONALES DE CAYAMBE
Presente.-

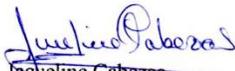
De mi consideración:

A través del presente le hago extensivo un cordial saludo, a la vez augurándole toda clase de éxitos en sus funciones.

Yo, Iralda Jaqueline Cabezas Vaca con C.I. 171093717-6, estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español de la Universidad Técnica del Norte, me dirijo a Ud. para solicitar autorice a quien corresponda me proporcione los datos de socios y administrativos que laboran en la institución, con el objeto de realizar el cálculo de la muestra, las respectivas encuestas y entrevistas como parte de la evaluación y análisis de características.

En espera de contar con su aprobación, le anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,


Jaqueline Cabezas

ESTUDIANTE DE SECRETARIADO EJECUTIVO
UNIVERSIDAD "TECNICA DEL NORTE"






SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL CANTON CAYAMBE

FUNDADO EL 17 DE AGOSTO DE 1985

Acuerdo del Ministerio de Trabajo 3180 Registro 03 y Folio 153-27 de Mayo de 1986

CERTIFICADO

Yo, Pablo Antonio Aguas Baquero con CI No.170916630-8, en calidad de Secretario General del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Cayambe, me permito CERTIFICAR:

Que: La señorita Iralda Jaqueline Cabezas Vaca, portadora de la Cédula de Ciudadanía No. 171093717-6, egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español, realizó la socialización con talleres de capacitación sobre la evaluación de la comunicación interna y su influencia en el proceso comunicativo de los administrativos, como PROPUESTA ALTERNATIVA del Trabajo de Grado aplicado en el Sindicato de Choferes Profesionales de Cayambe.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando a la interesada hacer uso del presente como estime conveniente.

Cayambe 5 de julio del 2018

Atentamente,
UNION IGUALDAD Y TRABAJO

Sr. Pablo A. Aguas B.
SECRETARIO GENERAL DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL
CANTON CAYAMBE



Telefax: 2363 696
Email:schp.cayambe@gmail.com
Cayambe - Ecuador

Urkund Analysis Result

Analysed Document: Plan de invet. Iralda-0.pdf (D41389242)
Submitted: 9/12/2018 5:45:00 PM
Submitted By: jakelinecbzs@gmail.com
Significance: 4 %

Sources included in the report:

TESIS2018FINAL.docx (D40601488)
TESIS-KATHYA SALAZAR.docx (D40679895)
PLAN DE INVESTIGACIÓN JASMIN ESPINOZA.docx (D40651311)
TESIS.docx (D36266565)
Tesis Secretariado Tania Ramirez.pdf (D37492614)
<https://www.monografias.com/trabajos92/tecnicas-comunicacion/tecnicas-comunicacion.shtml>
http://www.salohogar.net/Sagrado_contenido/El_codigo.htm
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-338X2009000200006
http://www.salohogar.net/sagrado_contenido/el_codigo.htm
<http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>
http://cv.uoc.edu/UOC/a/moduls/90/90_332/web/main/m4/web/main/m1/2.html

Instances where selected sources appear:

52