

APROBACIÓN DEL TUTOR

En calidad de Tutor del Trabajo de Grado, titulado: Comunicación Interna para la Empresa Palmeras de Pailón San Lorenzo – Esmeraldas. Propuesta de un modelo de gestión de comunicación interna, presentado por el señor Ing. Carlos Armando Peralta Segarra, para optar por el Grado de Magíster en Administración de Negocios, doy fe de que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación privada y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los veinte y un días del mes de julio del 2011

Eco. Estuardo Ayala

C.I.

AUTORIA

El presente trabajo de investigación:

“COMUNICACIÓN INTERNA PARA LA EMPRESA PALMERAS DE PAILÓN SAN LORENZO – ESMERALDAS. PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA”, es absolutamente original, auténtico y personal, en tal virtud, el contenido, efectos legales y académicos que se desprenden del mismo son de exclusiva responsabilidad del autor.

Ibarra, Septiembre 2011

Ing. Carlos Armando Peralta Segarra
C.I. 060272429-6

COMUNICACIÓN INTERNA PARA LA EMPRESA PALMERAS DE PAILÓN
SAN LORENZO – ESMERALDAS. PROPUESTA DE UN MODELO DE
GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA

Por: Ing. Carlos Armando Peralta Segarra

Trabajo de Maestría aprobado en nombre de la Universidad Técnica del
Norte, por el siguiente jurado, a los 21 días del mes de Julio del 2010.

Ing. Cesar Pinto
C.I. -----

Dra. Myriam Cisneros.
C.I. -----

Dr. Mario Montenegro
C.I. -----

DEDICATORIA

A mis Padres, Amable y Gloria por hacer de mí una persona íntegra, por su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida, por guiarme y apoyarme en cada una de mis decisiones, por su sabiduría, entendimiento, por su infinita paciencia y, por respetar mis silencios.

A mis hermanas Kathy y Yoli, por estar conmigo y por no dejarme desistir en los momentos difíciles y por ser mi ejemplo y por su constante apoyo.

A mis pequeñas adoraciones, mis sobrinos, mis ángeles de la guarda.

A Edison y Jhonny, mis cuñados, por compartir sus conocimientos conmigo.

A mi familia, por su apoyo y colaboración permanente.

A mi gran amiga Solanda Torres por ser un apoyo incondicional en toda la maestría.

A cada una de las personas que hicieron realidad este sueño.

RECONOCIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento a Dios por brindarme la fortaleza y sabiduría para cumplir cada una de mis metas propuestas, a la Universidad Técnica del Norte, al personal docente y administrativo del Instituto de Posgrado.

Al Doctor Mario Montenegro y al Eco. Estuardo Ayala por estar siempre prestos a proporcionarnos sus ideas, orientación y dirección las cuales elevaron en gran medida la calidad de este trabajo de investigación.

Al Ing. Fernando Riera, Gerente de Producción de la empresa Palmeras del Pailón S.A., por brindar las posibilidades para desarrollar la Tesis. Al personal Administrativo y Operativo de la empresa por el apoyo y paciencia brindada durante el desarrollo del Proyecto. A mis amigos, compañeros y conocidos que de alguna manera me apoyaron para el desarrollo de la Tesis dejo constancia de mi más sincero sentimiento de gratitud y amistad.

COMUNICACIÓN INTERNA PARA LA EMPRESA PALMERAS DE PAILÓN SAN LORENZO – ESMERALDAS. PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA

Autor: Carlos Peralta Segarra.

Tutor: Eco. Estuardo Ayala

Año: 2011

RESUMEN EJECUTIVO

La presente tesis, surge debido al problema que existe dentro del mercado global, en el que sobresale la competitividad dentro de las empresas Ecuatorianas, un tópico que atañe al administrador de negocios, debido a esto, planteamos la idea de mejorar la Comunicación Interna, que es un área en la que poco se ha investigado actualmente. Para mejorar la situación en Palmeras del Pailón S.A. Se habla de mejorar la Comunicación Interna, en donde primero se dará a conocer lo referente a comunicación en una empresa y las mejoras que se pueden hacer a esta. Cabe mencionar, que no existen herramientas documentadas sobre como diagnosticar la Comunicación Interna, así que en base a la experiencia de nuestro asesor se aplicó entrevistas y encuestas, (descritas dentro de esta misma tesis). Se aplicaron las entrevistas a los Gerentes de la empresa y las encuestas estuvieron dirigidas a los mandos medios, personal de apoyo y trabajadores a destajo y contratistas, para que de esta manera se hiciera un diagnóstico de Comunicación Interna, dentro de la empresa, y a la postre de estos se analizaran los datos y así poder posteriormente plantear mejoras de Comunicación Interna, dentro de la empresa Palmeras del Pailón S.A., mediante el diseño de un Modelo de Gestión de Comunicación Interna.

INTERNAL COMMUNICATION FOR BUSINESS PALMERAS DE PAILÓN SAN LORENZO – ESMERALDAS. PROPOSAL OF A MANAGEMENT MODEL FOR INTERNAL COMMUNICATION.

Author: Carlos Peralta Segarra.

Tutor: Eco. Estuardo Ayala

Year: 2011

SUMMARY

This argument arises because of the problem that exists within the global market, where the main competitiveness within Ecuadorian firms, a topic that concerns the business manager, because of this, we propose the idea of improving internal communication, which is an area where little research has been today. To improve the situation in a company, in this case Palmeras del Pailón SA. There is talk of improving internal communication, where they first will be announced with regard to communication in a company and the improvements that can make this. It is worth mentioning that there are no documented tools on how to diagnose internal communication, so based on the experience of our consultant were used interviews and surveys (described in this same thesis.) Interviews were applied to the managers of the company and the surveys were aimed at middle managers, support staff and piece workers and contractors, so that in this way make a diagnosis of internal communication within the company, and dessert analyzing these data and subsequently to bring improvements and internal communication within the company Palmeras del Pailón SA, through the design of a Management Model for Internal Communication.