

## INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1: Tipos de comunicación	44
Gráfico 2: Comunicación Interna	58
Gráfico 3: Comunicación Externa	60
Gráfico 4: Comunicación Corporativa/Organizacional	61
Gráfico 5: Etapas del proceso de la comunicación	62
Gráfico 6: Emisión de Ordenes	67
Gráfico 7: Modelo EFQM de Excelencia	82
Gráfico 8: Circulo de la mejora continua en el modelo EFQM	86
Gráfico 9: La comunicación, instrumento de gestión	91
Gráfico 10: Interacciones entre comunicación, estrategia, cultura y gestión	93
Gráfico 11: Comunicación con la Jefatura	116
Gráfico 12: Comentarios y sugerencias por trabajadores	116
Gráfico 13: Confianza y libertad para discutir problemas	117
Gráfico 14: Retroalimentación de trabajadores	117
Gráfico 15: Confianza con la jefatura	118
Gráfico 16: Retroalimentación de jefaturas	118
Gráfico 17: Información necesaria	119
Gráfico 18: Leguaje adecuado por parte de la jefatura	119
Gráfico 19: Instrucciones de jefaturas	120
Gráfico 20: Información oportuna	120
Gráfico 21: Ambiente de trabajo entre compañeros	121
Gráfico 22: Integración y coordinación entre compañeros	121
Gráfico 23: Comunicación entre compañeros de trabajo	122
Gráfico 24: Ocultación de información	122
Gráfico 25: Puesto y responsabilidades definidos	123
Gráfico 26: Criterios de evaluación	124
Gráfico 27: Medios para desarrollar el trabajo	124
Gráfico 28: Grado de autonomía en el trabajo	125
Gráfico 29: Condiciones de trabajo	125
Gráfico 30: Colaboración y ayuda en el trabajo	126
Gráfico 31: Puesto de trabajo	126
Gráfico 32: Agrado por el trabajo	127
Gráfico 33: Cambios de prioridades	128

Gráfico 34: Reconocimiento de la labor	128
Gráfico 35: Trabajo en equipo	129
Gráfico 36: Impacto de la actividad de trabajo	130
Gráfico 37: Esfuerzos sobre riesgos involucrados	130
Gráfico 38: Confianza en el grupo de trabajo	131
Gráfico 39: Opiniones Ideas y sugerencias	131
Gráfico 40: Retroalimentación sobre expectativas	132
Gráfico 41: Cooperación con equipos de trabajo	133
Gráfico 42: Tareas realizadas	133
Gráfico 43: Objetivos y problemas de tareas	134
Gráfico 44: Motivación para rendimiento	135
Gráfico 45: Motivación satisfacción en el trabajo	135
Gráfico 46: Estructura de Área de Comunicaciones	160
Gráfico 47: Estructura del Departamento de Recursos Humanos	162
Gráfico 48: Propuesta de Diseño Palpailon te informa	172
Gráfico 49: Propuesta de Diseño Palpailon al día	175
Gráfico 50: Propuesta de diseño Palmeras del Pailón te informa – Boletín	178
Gráfico 51: Infraestructura computacional	195

## INDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Análisis de los procesos de comunicación interna.	102
Cuadro 2. Modelo de gestión de comunicación interna para la empresa palmeras de pailón, San Lorenzo Esmeraldas.	103
Cuadro 3. Población de Palmeras del Pailón S.A.	105
Cuadro 4. Descripción de cargos.	138
Cuadro 5: Matriz FODA Palmeras del Pailón.	140
Cuadro 6. Modelo de gestión de comunicación interna para Palpailon S.A.	159
Cuadro 7. Dimensiones del programa de cultura corporativa.	165
Cuadro 8. Red de comunicación corporativa	165
Cuadro 9. Segmentación de medios	165
Cuadro 10. Características de la Intranet	166
Cuadro 11. Contenidos específicos de la intranet	167
Cuadro 12. Training y e-learning en Palmeras del Pailón	181
Cuadro 13. Programas	181

Cuadro 14. Estrategia de entrenamiento, capacitación y actualización	182
Cuadro 15. Modelo de contenido programático para cursos	183
Cuadro 16. Tabla modelo contenido programático para talleres	184
Cuadro 17. Modelo de contenido programático para conferencias	185
Cuadro 18. Eventos de Integración	186
Cuadro 19. Tipo de Reuniones y frecuencia	187
Cuadro 20. Resumen de medios y acciones de comunicación	189
Cuadro 21. Mapa de implementación e indicadores de gestión	191
Cuadro 22. Grupos de valor estratégico	192
Cuadro 23. Factores de análisis	192
Cuadro 24. Plataforma estratégica de Stakeholders	193
Cuadro 25. Infraestructura computacional	194
Cuadro 26. Muebles	196
Cuadro 27. Computadoras	196
Cuadro 28. Software	197
Cuadro 29. Sueldos históricos	197
Cuadro 30. Tasa de crecimiento Salario Básico Unificado	198
Cuadro 31. Sueldos y salarios equipo de comunicaciones	198
Cuadro 32. Otros	198
Cuadro 33. Presupuesto de comunicación.	199
Cuadro 34. Impacto Social	205
Cuadro 35. Calificación de Impacto Social	206
Cuadro 36. Impacto económico	207
Cuadro 37. Calificación de Impacto económico	207
Cuadro 38. Matriz de impactos	208
Cuadro 39. Calificación de Impacto total	208

## INDICE DE ANEXOS

- ANEXO A. Evaluación de instrumentos de investigación
- ANEXO B. Entrevistas a Gerentes y Jefes de Área de la empresa.
- ANEXO C. Encuesta dirigida a mandos medios.
- ANEXO D. Encuesta dirigida a personal de apoyo.
- ANEXO E. Encuesta dirigida a trabajadores a destajo y a contratistas.
- ANEXO F. Organigrama de Palmeras del Pailón.
- ANEXO G. Certificado de Aceptación de la Propuesta..