



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU  
INCIDENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA JUNTA  
PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE EL ORO**

**JARA CUMBE KARELIS NICOLE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**JACOME TROYA MARLON MARCELO  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**MACHALA  
2022**



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU  
INCIDENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA  
JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE EL ORO**

**JARA CUMBE KARELIS NICOLE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**JACOME TROYA MARLON MARCELO  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**MACHALA  
2022**



**UTMACH**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROYECTOS INTEGRADORES**

**ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU  
INCIDENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA  
JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE EL ORO**

**JARA CUMBE KARELIS NICOLE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**JACOME TROYA MARLON MARCELO  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TAPIA ESPINOZA NANCY JANNETH**

**MACHALA  
2022**

# Análisis de la comunicación organizacional y su impacto en los procesos administrativos en la Junta Provincial de la Cruz Roja de El Oro

*por* Karelis Nicole JARA CUMBE  
Marlon Marcelo JACOME TROYA

---

**Fecha de entrega:** 10-mar-2023 08:49p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2034266643

**Nombre del archivo:** TITULACION\_JACOME\_MARLON-\_JARA\_KARELIS.docx (4.42M)

**Total de palabras:** 9666

**Total de caracteres:** 56982

# Análisis de la comunicación organizacional y su impacto en los procesos administrativos en la Junta Provincial de la Cruz Roja de El Oro

## INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

5%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://dspace.unl.edu.ec">dspace.unl.edu.ec</a> Fuente de Internet	1 %
2	<a href="https://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
3	Submitted to espam Trabajo del estudiante	<1 %
4	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca Trabajo del estudiante	<1 %
5	<a href="https://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1 %
6	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1 %
7	<a href="https://theibfr.com">theibfr.com</a> Fuente de Internet	<1 %
8	<a href="https://repositorio.monterrico.edu.pe">repositorio.monterrico.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

9	<a href="http://repositorio.unc.edu.pe">repositorio.unc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
10	<a href="http://www.dspace.uce.edu.ec">www.dspace.uce.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
11	<a href="http://www.tdx.cat">www.tdx.cat</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://campus.uab.es">campus.uab.es</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://dspace.unitru.edu.pe">dspace.unitru.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://publicaciones.uci.cu">publicaciones.uci.cu</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://www.redalyc.org">www.redalyc.org</a> Fuente de Internet	<1 %
16	<a href="http://repositorio.unemi.edu.ec">repositorio.unemi.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
18	<a href="http://dspace.utpl.edu.ec">dspace.utpl.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<1 %
20	<a href="http://www.manizales.unal.edu.co">www.manizales.unal.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 10 words

## CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

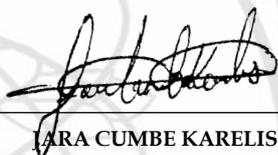
Los que suscriben, JARA CUMBE KARELIS NICOLE y JACOME TROYA MARLON MARCELO, en calidad de autores del siguiente trabajo escrito titulado ANALISIS DE LA COMUNICACION ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS AMINISTRATIVOS EN LA JUNTA PROVINCIAL DE LA CRUZ ROJA DE EL ORO, otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Los autores declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

Los autores como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.



---

JARA CUMBE KARELIS NICOLE

0706632361



---

JACOME TROYA MARLON MARCELO

0705849982

## **DEDICATORIA**

El presente proyecto le dedico a mi familia que siempre ha acompañado en el transcurso de mi formación académica, especialmente a mi madre y hermanos por su constante soporte en mi formación académica.

**Marlon Marcelo Jácome Troya**

Dedico el presente trabajo Dios y a mis padres, que me apoyaron tanto en las buenas como en las malas. Gracias por enseñarme a enfrentar la adversidad y no rendirme con facilidad.

Me enseñaron mis principios y valores, todo esto con una enorme cantidad de amor.

**Karelis Nicole Jara Cumbe**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecimiento especial a mi familia por su constante apoyo en todo momento de mi vida como estudiante de la Universidad Técnica de Machala.

A mi madre por ser la fuente de inspiración para seguir superándome como persona y académicamente, por enseñarme a luchar a conseguir las metas que me propongo con sacrificio y esfuerzo.

A mis hermanos que han estado conmigo incondicionalmente en cada etapa de mi vida estudiantil bríndame su apoyo y aconsejándome a superarme ante la adversidad, y a luchar por tener mi propio futuro como profesional.

**Marlon Marcelo Jácome Toya**

En primer lugar, quiero agradecer a mis padres, quienes siempre me han apoyado incondicionalmente para lograr todas mis metas personales y académicas. Siempre me inspiran a lograr mis metas con su amor y nunca me rindo ante la adversidad.

A mi hermana quien me brindo su apoyo incondicional, la cual me motivo para no rendirme en mi etapa universitaria.

A los amigos que me brindaron su apoyo y tiempo para guiarme, alentarme y motivarme en las horas más difíciles de estudio.

**Karelis Nicole Jara Cumbe**

## RESUMEN

El presente proyecto integrador se centra en buscar solución a la problemática planteada, el cual es analizar la comunicación organizacional, mediante la metodología cualitativa, que permita la determinación de su influencia en los procesos administrativos de la Junta Provincial de la Cruz Roja de El Oro, para llegar a los resultados se implementó el tipo de investigación explicativa y descriptiva que permita estudiar características de todo lo que sucede alrededor de las variables establecidas. Mediante la revisión bibliográfica se desarrolla un marco teórico para poder entender todo los temas que abarca el tema de investigación, posteriormente se procede a establecer la metodología pertinente a aplicar, determinando los materiales y métodos a implementar siendo estos; el método inductivo ya que parte del estudio de sucesos particulares para identificar la afectación principal, de igualmente el método analítico sintético para poder elaborar criterios propios frente a la investigación. Los materiales para la recolección de datos se establecen que sea entrevista debido a que esta herramienta de recolección de datos es de carecer cualitativo, y como método de análisis de datos se utilizó el software ATLAS ti, debido a que es una herramienta especializada en el manejo y análisis de aspectos cualitativos de una investigación, la cantidad de personas entrevistadas son 14 personas dado como total de población meta para realizar el estudio. Se aplicó el software ATLAS ti generando una relación de las variables, permitiendo generar un análisis adecuado de la problemática establecida llegando al cumplimiento del proyecto de investigación determinado como afecta la comunicación y su impacto en los procesos administrativos.

**Palabras claves:** Comunicación organizacional, procesos administrativos, análisis cualitativo, Cruz Roja Ecuatoriana, ATLAS ti.

## **ABSTRACT**

In the realization of this integrative project focuses on finding a solution to the problem posed which is to analyze organizational communication, through qualitative methodology, allowing the determination of its influence on the administrative processes of the Provincial Board of the Red Cross of El Oro, to reach the results the type of explanatory and descriptive research is implemented to study characteristics of everything that happens around the established variables. Through the bibliographic review a theoretical framework is developed in order to understand all the topics covered by the research topic, then we proceed to establish the relevant methodology to be applied, determining the materials and methods to be implemented being these; the inductive method since it starts from the study of particular events to identify the main affectation, also the synthetic analytical method in order to develop their own criteria for the research. The materials for data collection are established as interviews because this data collection tool is of qualitative nature, and the ATLAS ti software was used as data analysis method, because it is a tool specialized in the management and analysis of qualitative aspects of research, the number of people interviewed are 14 people given as the total target population for the study. The ATLAS ti software was applied, generating a relation of the variables, allowing to generate an adequate analysis of the established problematic reaching the fulfillment of the research project determined as it affects the communication and its impact in the administrative processes.

**Key words:** Organizational communication, administrative processes, qualitative analysis, Ecuadorian Red Cross, ATLAS ti.

## **TABLA DE CONTENIDO**

Dedicatoria	
Agradecimiento	
Resumen	
Abstract	
<b>1. CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1 Objeto de investigación	10
1.2. Justificación	10
1.3Objetivos de la Investigación	11
1.3.1. Objetivo general	11
1.3.2. Objetivos específicos	12
<b>2. CAPÍTULO II: Desarrollo del Proyecto</b>	
2. 1. Marco teórico y/o conceptual	8
2.1.1 Administración	8
2.1.2.Proceso administrativo	9
2.1.3. Dirección en el proceso administrativo	10
2.1.4. Toma de decisiones	10
2.1.5. Liderazgo	11
2.1.6. Gestión por procesos	11
2.1.7. Ciclo de Deming	11
2.1.8. La gestión documental	12
2.1.9. Factor Humano	13
2.1.10. Trabajo en equipo	13
2.1.11. Tratamiento de conflictos	14
2.1.12. La eficiencia	14
2.1.13. Comunicación	15
2.1.14. Comunicación Organizacional	15
2.1.15. Comunicación Interna	16
2.1.16. Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de El Oro	16

2.1.17. Administración en la institución	17
2.1.18. Responsabilidad Social	17
<b>3. CAPÍTULO III: Metodología del Proyecto</b>	<b>18</b>
3.1 Diseño de Investigación - Instrumento de Recolección de Datos	18
3.1.1 Tipos de investigación	18
3.1.2. Nivel de investigación	18
3.1.3. Diseño de Investigación	19
3.1.4. Metodología de investigación	19
3.1.5. Instrumento de recolección de datos	22
3.1.5.1. Población objetivo	23
3.1.5.2. Técnicas de investigación - entrevista	23
3.1.6. Análisis e interpretación de resultados	25
3.1.7. Contrastación de resultados	27
3.1.8. Propuesta integradora	28
3.1.9. Valoración de la Factibilidad:	28
3.1.9.1. Dimensión Técnica	28
3.1.9.2. Dimensión Económica	30
3.1.9.3. Dimensión Social –Ambiental	31
<b>4. CAPÍTULO IV: Conclusiones y Recomendaciones</b>	<b>34</b>
4.1. Conclusiones	34
4.2. Recomendaciones	32
4.3. Referencias bibliográficas	34
4.3. Anexos	40

## **LISTA DE TABLAS**

<b>TABLA 1.</b> Funciones básicas de la gestión administrativa	13
<b>TABLA 2.</b> Plan de actividades de la propuesta para la Institución	31

## **LISTA DE FIGURAS**

<b>FIGURA 1.</b> Proceso iterativo del Ciclo Deming	16
<b>FIGURA 2.</b> Análisis de encuestas	28
<b>FIGURA 3.</b> Ubicación geográfica	31
<b>FIGURA 4.</b> Ubicación de la institución, calles Colón y Olmedo.	32

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **Objeto de la Investigación**

El presente proyecto integrador aborda la temática, mediante el estudio de: la ciencia de la comunicación que abarca a la comunicación organizacional; las ciencias administrativas que engloba a los procesos administrativos, analizando el impacto en la práctica laboral desarrollada en la institución sin fines de lucro, la Junta Provincial de la Cruz Roja de El Oro ubicada en la ciudad de Machala.

### **El problema de investigación**

¿Cómo afecta la comunicación organizacional al personal, en los procesos administrativos dentro de la Junta Provincial de la Cruz Roja de El Oro ubicada en la ciudad de Machala?

### **Justificación**

Se realizó un estudio para conocer el impacto de la comunicación en los procesos administrativos internos, debido a que dentro de la institución existe frecuentes problemas de extravío y confusión de documentos, lo que se traduce en un mal manejo de los documentos físicos, sumado a la mala comunicación interna entre colaboradores al momento de distribuir los documentos en los departamentos correspondientes, no se implementa adecuadamente la aplicación de los procedimientos administrativos, lo que genera toma de decisiones perjudicando su accionar. Por ello es necesario que se tomen acciones de manera oportuna, ya que si no se lo realiza continuaría la pérdida y confusión de documentos, generando molestia en los usuarios y disminuyendo la aceptación de la población.

Vivas y Saavedra (2018) señalaron que, es necesario contar con una buena comunicación interna ya que logra incentivar al talento humano fomentando el trabajo en conjunto generando un ambiente laboral más productivo. A través del análisis se puede determinar el valor de los procesos de gestión dentro de la institución, con ello se mejora la comunicación interna y se mejorarán los procesos administrativos.

La comunicación es un aspecto relevante dentro del espacio social, ya que ayuda a compartir emociones, expresar ideas o transmitir información que brinde un mejor desenvolvimiento dentro de un rol social, este aspecto en la sociedad influye mucho dentro de una organización, ya que se utiliza información relevante y puede tener repercusiones si la comunicación tiene falencias, conociendo esto, se enfoca en gestionar la comunicación de la Institución y las consecuencias en los procesos administrativos, la meta de organizacional es compartir información de forma clara y eficaz, haciendo que sea sobresaliente dentro del ámbito organizacional, porque esta se transmite de forma diaria y constante, la información que circula dentro de una organización siempre está cambiando, por eso es necesario tener una buena comunicación a través de diferentes medios de referencia.

Para Segredo et al. (2017) el avance de los procesos administrativos parte desde el grado de comunicación que existe dentro de la organización, hasta la optimización de los procesos, para lograr un alto desempeño institucional en la prestación de servicios a los usuarios. Por ello la presente investigación se enfoca en los incidentes o problemas que muestren los trabajadores en el área administrativa, es por esto que se necesita indagar y recolectar información que permita determinar el impacto o las repercusiones que genera la comunicación interna, y con ello el efecto de cómo afecta las acciones que esta provoca en los diferentes procesos administrativos que se presentan en esta institución con el manejo de información y datos, para así poder llegar a la generación de alternativas viables que promuevan mejorar las gestiones internas con una buena relación de comunicación entre colaboradores.

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Analizar la comunicación organizacional, mediante la metodología cualitativa, que permita la determinación de su influencia en los procesos administrativos de la Junta Provincial de la Cruz Roja de El Oro.

## **Objetivos Específicos**

- Revisar la literatura para la generación de un marco teórico e identificación de la metodología que se aplicará en la presente investigación.
- Aplicar el método adecuado que permita la identificación del funcionamiento administrativo de la organización para su posterior análisis.
- Identificar el proceso de la comunicación institucional con la información generada, analizando su influencia en el proceso administrativo, procurando la generación de una propuesta para el mejoramiento de la gestión organizacional.

## **CAPITULO II: DESAROLLO DEL PROYECTO**

### **Administración**

Hay que tener en cuenta que la organización forma parte de un todo, es decir, la organización no sólo la constituye unas áreas específicas, adicional hay que considerar todos los elementos que la conforman, pudiendo estos ser, recursos económicos, recursos humanos o infraestructuras, se debe aplicar una base organizacional estable, para poder sacar beneficio a todos los elementos organizacionales (Vélez, 2018). La administración busca los recursos por medio del proceso administrativo para usarlos de manera efectiva para lograr el crecimiento del personal y de la institución.

El funcionamiento eficaz de un proceso administrativo que se lleva a cabo en una organización es primordial, ya que se controla las diferentes fases que se presentan al tomar acciones administrativas, además un proceso a seguir es un sistema integrado de una serie de pasos entonces se necesita enfocar a cada etapa para comprobar la correcta utilización de recursos disponibles en cada una de ella, y esto a su vez mejora el cumplimiento de las metas trazadas (Vásquez et al., 2021). Es la herramienta primordial para el cumplimiento de los objetivos tanto como de eficiencia y eficacia es la gestión por proceso, proporcionando el rendimiento con una mejora continuo (Piñuela y Quito, 2020). Para un correcto proceso se debe tener en cuenta los pasos correspondientes, para cumplir cada uno de estos, de una manera correcta, sin que afecte las acciones administrativas.

## Proceso administrativo

Engloba a las acciones que se rigen de manera constante y a su vez se entrelazan entre sí, esto forma el proceso administrativo en diferentes fases las cuales son la acción de planificar, organizar, para después seguir una dirección con su correspondiente control, para así llegar a un objetivo en común organizacional. La acción de generar la creación de un programa brinda beneficios al talento humano de la organización, ya que permite el manejo de los recursos disponibles finalizando con las tareas en un tiempo y continuidad determinada para el cumplimiento de los objetivos de la organización (González et al., 2020).

Según mencionaron Medina et al. (2021) se requiere que se cumplan los procesos administrativos de una organización para alcanzar un logro organizacional, donde intervienen los procesos administrativos lo cuales están distribuidos desde la misión, continuando con las estrategias y objetivos, estos a su vez interactúan para la realización de una meta en común. Los procesos que parten de la administración están estrechamente relacionados entre sí, las diferentes fases que intervienen se entrelazan entre sí, para el cumplimiento de un mismo objetivo.

Para González et al. (2020) la administración como parte integral y un aspecto de sistemas ha apoyado el desarrollo de los negocios, la economía, la sociedad y la tecnología en todo el mundo durante los últimos siglos y especialmente en las últimas décadas. La administración es un proceso que incluye cuatro funciones específicas: planear, organizar, dirigir y administrar.

**Tabla 1.** Funciones básicas de la gestión administrativa.

No.	Variable	Descripción
1	Planificación	Define y formula objetivos para establecer recursos y actividades a desarrollar.

<b>2</b>	<b>Organización</b>	Asigna recursos humanos, físicos, financieros y técnicos que conforman bases para desarrollar sus actividades.
<b>3</b>	<b>Dirección</b>	Implementación de estrategias y dirigir los esfuerzos hacia las metas delineadas.
<b>4</b>	<b>Control</b>	Verifica que las tareas con las estrategias planificadas, para corregir y evaluar resultados para una mejor toma de decisiones.

**Nota:** Elaborada con datos de (González et al., 2020)

La administración es responsabilidad del gerente que supervisa las funciones en la institución, es asegurar la utilización eficaz de los recursos y que los datos fluyan eficientemente. Las funciones que los gerentes realizan en el proceso de gestión organizacional incluyen: plantear, formular políticas, normas y procedimientos.

### **Dirección en el proceso administrativo**

Es un elemento del proceso administrativo el cual tiene como propósito coordinar el elemento humano de una empresa, también sirve como un elemento del proceso de gestión que supervisa la dirección de la organización a través de la autoridad, el liderazgo eficaz, la comunicación, la motivación adecuada, los cambios organizacionales y personales que las circunstancias requieren, esto es para lograr la ventaja competitiva de una organización (Cardona y González, 2011). La dirección conlleva una responsabilidad a largo plazo, que consiste en administrar los recursos para lograr las metas establecidas con la máxima eficiencia.

### **Toma de decisiones**

Las acciones que se ejecutan dentro de la institución están influenciadas por los entornos internos y externos, esto requiere de acciones congruentes más acertadas, esto recae en las decisiones estratégicas, se caracterizan por los requisitos de recursos de la organización, el impacto en el horizonte de planificación a mediano y largo plazo, son decisiones con perspectiva de visión, tienen repercusiones multifuncionales en el entorno

externo de la institución que son implementadas por el alta dirección. Para llegar a la correcta toma de decisiones se debe considerar los contextos en el que se desenvuelven las acciones, ya que las resoluciones tomadas afectan directamente a la organización.

### **Liderazgo**

Es indispensable contar con un líder, ya que de esta dependen las acciones a seguir por parte del personal, teniendo en cuenta que es necesario que se transmitan aptitudes y actitudes al equipo de talento humano, esto genera un equipo organizado y centrado en la búsqueda de los mismos ideales que se plantea la organización (Jaramillo et al., 2018). La influencia de un buen líder genera un compromiso de parte del talento humano con el cumplimiento de los objetivos, esto se refleja en las labores que desempeña.

### **Gestión por procesos**

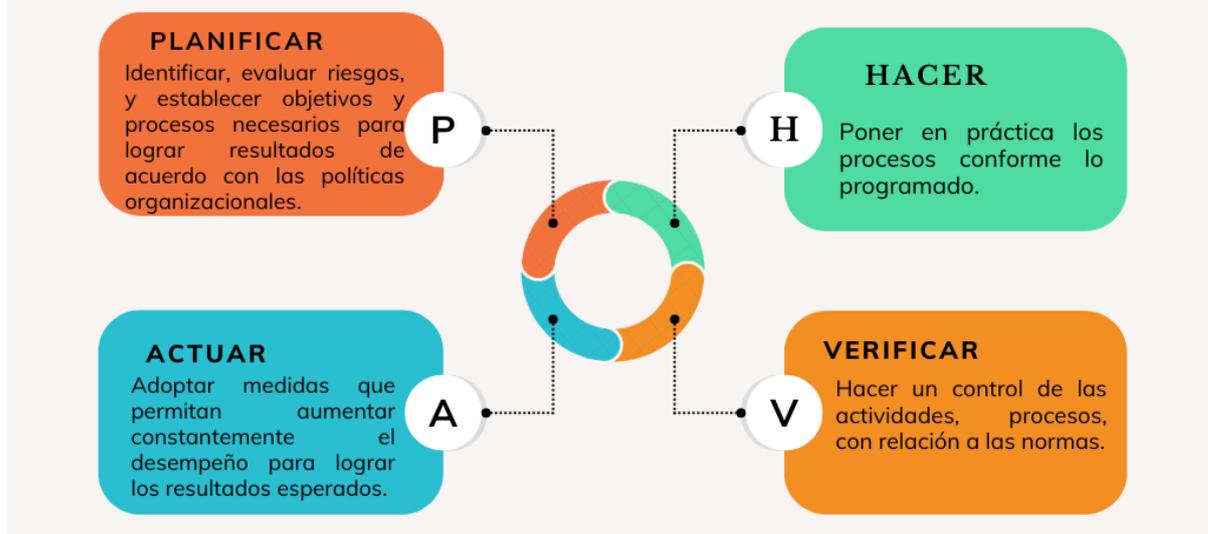
Los procesos que se generan en la administración se rigen con la dirección de la organización, sus objetivos y su misión, estos se conectan para mejorar la satisfacción de los usuarios, mediante características de importancia y a su vez el tiempo de la respuesta que se pueden generar a los requerimientos solicitados, siendo moldeables adaptados para mejorar los objetivos planteados (Medina et al., 2019). Se debe considerar que, para llegar al cumplimiento de las expectativas de las personas, hay que contar que los elementos de conformación de una organización estén entrelazados en miras del cumplimiento de los propósitos organizacionales.

### **Ciclo de Deming**

De acuerdo a Miranda y Agreda (2020) el ciclo de Edward Deming sugiere un cambio en el enfoque para guiar la mejora de productos y/o servicios de manera continua, esta muestra la necesidad de pruebas detalladas, para superar la práctica de planificar objetivos en forma de precios, para expresar la necesidad de capacitación y orientación para superar los miedos y las barreras entre regiones. El ciclo de Deming, hace referencia al proceso PHVA, consiste en un proceso iterativo para lograr de igual forma la mejora continua en cada una de sus partes:

**Figura 1.** Proceso iterativo del Ciclo Deming

# CICLO DEMING



Elaborada con datos de: Shewarth W. (1920) citado en (Cabalé y Rodríguez, 2020)

## La gestión documental

Es un espacio de la gestión general responsable de asegurar las finanzas con eficiencia en el sustento, uso y distribución de la información a lo largo de la vida de un documento. Se puede apreciar que, desde el siglo pasado, se ha asociado con la eficiencia, así como eficacia en el procesamiento documental de todos los niveles de gobierno, siendo este proceso una premisa fundamental para evitar confusiones, descontrol documental, combatir las ineficiencias y desorganización tanto como grupal e individual. El tratamiento documental asegura la conservación de la información obtenida y sirve como medio para tomar acciones pertinentes a realizarse (Suárez y García, 2021).

El manejo de información supone que se debe de tener un control adecuado de los documentos que se utilizan dentro de una organización, ya que son pruebas he evidencias de trámites, o acciones tomadas en ejecución de una actividad, estos respaldos deben ser confiados y mantenidos con la gestión adecuada dentro de una organización (Música y Guevara, 2018). La administración de documentos que se presentan en las organizaciones corresponde a la gestión de documentos y su correcta administración de datos lo que conlleva a la toma de decisiones más eficiente. Es muy relevante el manejo de datos, estos

deben de ser almacenados de manera eficiente por la información circulante que se la utiliza constantemente, ya que su correcta gestión determinará decisiones a implementarse (García y Mena, 2020).

### **Factor Humano**

Según Jara et al., (2018) el personal es primordial para el funcionamiento efectivo de una institución y cabe señalar que los recursos humanos juegan un rol trascendente en los logros institucionales. En este sentido, la calidad de las relaciones en el ámbito laboral, es decir, el trato que reciben las personas, oportunidades de crecimiento y desarrollo, son algunos factores de atracción que las empresas consideran para el óptimo funcionamiento de sus instituciones.

También hay que considerar que las organizaciones responden a factores, internos desde los recursos humanos y externos como lo es un ambiente competitivo, el poder manejar estos factores y administrar los diferentes recursos, proporcionan una mejor productividad en una organización al concretar los objetivos establecidos (Almanza et al., 2018). Para lograr una mayor productividad en conjunto, dentro de la organización se debe considerar los factores externos e internos que afectan en la meta establecida.

El objetivo en la administración de los recursos humanos es la creación de un ambiente laboral productivo, estimulando a los recursos humanos, con ello poder sacar el potencial en eficiencia y productividad generando conciencia de responsabilidad laboral y compromiso ético dentro de la organización (Armijos et al., 2019). La administración del talento humano proporciona un ambiente óptimo de desarrollo, influyendo directamente en las actitudes y aptitudes del personal.

### **Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo es un elemento sobresaliente para el éxito de una organización, diferentes actividades que se desarrollan en conjunto tiene como objetivo cumplir las metas establecidas en la institución, la interacción como un conjunto brinda la capacidad de un crecimiento interno al compartir labores, generando responsabilidades propias al desarrollar actividades específicas en grupo, interviniendo el trabajo individual y colectivo de cada persona, esto proporciona un mejor capacidad de generar mejores

resultados, de tal manera que la contribución en un grupo de trabajo de cada persona, es un medio llegar a la consecución de los objetivos organizacionales. Se establece que el trabajo en equipo brinda a sus miembros un grado de responsabilidad de liderazgo y satisfacción laboral, donde todos los integrantes son partícipes de los resultados, esto genera grupos con un alto grado autonomía de trabajo, lo que produce incremento de compromiso y satisfacción por parte de las personas que los conforman (Paravic y Lagos, 2021). El trabajo en equipo proporciona a la organización una unión de los colaboradores, y un mayor grado de compromiso en conjunto con el cumplimiento de las metas organizacionales.

### **Tratamiento de conflictos**

Según Huapaya (2022) muchos conflictos se generan dentro de una organización debido a diferentes elementos externos o internos debido a la deficiente administración, generando un ambiente laboral deficiente entre colaboradores lo que puede desencadenar inestabilidad en progreso y solidez de la organización. Es fundamental que las organizaciones sepan tener el manejo apropiado de los conflictos internos mediante la comunicación idónea, saber actuar oportunamente para controlar el impacto o repercusiones que puede generar si no se actúa de forma temprana, esto necesita un adecuado procedimiento que permita contrarrestar las acciones generadas en el caso de un conflicto, adicionalmente el conflicto sirve para conocer los diversos puntos de vistas que hay en los grupos de trabajos, por ello es necesario llegar a la resolución de un conflicto de manera eficiente y con el proceso pertinente que no afecte en el desarrollo organizacional. Actuar de manera precavida ante los conflictos que se generan en la organización con el procedimiento factible permitirá que la organización no sea afectada en su crecimiento.

### **La eficiencia**

La eficiencia es un elemento clave de una organización para cubrir las necesidades que pueda tener, logrando las metas organizacionales, desarrollando competitividad, empleados altamente motivados, capacitados, mejorando su política y ética (Castro y Delgado, 2020). Se refiere a la obtención correcta de sus medios, por ello todo lo que realmente hace una empresa u organización está dirigido a lograr una meta o propósito.

## **Comunicación**

La comunicación es el medio por el cual es posible compartir y obtener información, por el cual el proceso de comunicar es necesario para el entendimiento y respuesta, ya que se involucra códigos específicos como lo son la escritura, el habla, simbología , gestos y palabras. La acción de comunicar es una pieza clave para desarrollar relaciones sociales ya que de esta manera el hombre se sustenta y a su vez conserva el pensamiento distinguido de socializar, lo cual fomenta el valor de solidaridad con otros y el trabajo en conjunto dentro de grupos sociales (Petroni, 2021). El poder de la comunicación es un procedimiento que abarca una serie de particularidades que proporcionan el paso de información entre personas siendo esta comunicación un medio vital para el desarrollo social.

### **Comunicación Organizacional**

La comunicación organizacional, está planteada por las ciencias sociales y administrativas, en donde las primeras centro de estudios administrativas (siglos XIX y XX) dan relevancia a la división del trabajo como sistema para el cumplimiento de las metas propuestas. (Pineda, 2020). El manejo de la comunicación organizacional es de vital importancia para poder llegar al orden estructural y funcionalidad colectiva.

La comunicación tiene dos características significativas como lo son; su utilización como medio de desarrollo organizacional ya que abarca diferentes características sociales; y, por otro lado, el de la coherencia en uso correcto de la comunicación (O. Contreras y Garibay, 2020). Para generar un crecimiento social es fundamental adaptarse a nuevos métodos y técnicas de comunicación que permitan el uso y aplicación de la comunicación congruente ya que se considera como pieza clave en un desarrollo social (Geneteau, 2021). Dentro de una organización la comunicación correcta se utiliza relacionando técnicas adecuadas que proporcionan un progreso organizacional y social.

### **Comunicación estratégica**

La comunicación estratégica que se presenta dentro de una institución u organización tiene como fin el poder llegar a crear una unión de sus usuarios meta con el ambiente que proporciona la institución como tal generando confiabilidad mutua, en conclusión, la comunicación estratégica es un factor necesario para mantener cualquier tipo de relación

con su población objetivo (Burgos, 2018). Mantener comunicación estratégica es entrelazar relaciones con las personas aportando con un ambiente de confianza.

### **Comunicación Interna**

Es necesario tener una buena comunicación interna, porque esto logra fomentar el trabajo en conjunto e incentivar al personal, generando un ambiente laboral más productivo. Además, este tipo de comunicación crea un ambiente muy positivo en cuanto al uso de la información, el propósito y la envergadura de cada acción que realizan los empleados, y posibilita la toma de decisiones individuales y colectivas (Vivas y Saavedra, 2019). Es indispensable contar con una comunicación interna, ya que promueve un entorno de trabajo con mayores beneficios, con una manipulación de información acertada para llegar a alguna resolución administrativa.

### **Competencias de la Comunicación organizacional - Clima Laboral**

El clima organizacional se encarga de contener características para compartir información importante para beneficio de la institución. En otras palabras, implica mejorar la comunicación y el intelecto entre los trabajadores de una organización y permitir el aprendizaje constante (Torres et al., 2018). Es por ello que el clima laboral influye significativamente en cada trabajador al momento de realizar su trabajo, fomentando la participación positiva y logrando los objetivos institucionales.

### **Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de El Oro**

La institución de la Cruz es una organización dirigida a la ayuda voluntaria de conservación de la salud, esta institución surge en Suiza bajo el convenio de Ginebra y se rige por normas dedicadas al servicio humanitario. Al respecto, el 22 de abril de 1910, en Guayaquil, los convenios de Ginebra celebraron un convenio con el gobierno ecuatoriano para establecer la "Cruz Roja Ecuatoriana", y posteriormente aprobaron sus estatutos por ley del Congreso de la República del Ecuador el 26 de octubre de 1910. Actualmente, la institución está regulada por los Convenios de Ginebra y los tratados internacionales legalmente ratificados. De hecho, la Cruz Roja cubre 24 provincias del país (Bermeo y Erazo, 2021). La institución es un conjunto de principios y ha recibido gran acogida, la organización cuenta con presencia internacional, tiene como fin de mitigar diferentes factores sociales que repercuten en la vida humana.

### **Administración en la Institución**

Una institución que vela por la salud mediante sus servicios humanitarios, debe ser dirigida con una administración que permita el fortalecimiento y crecimiento del factor humano, ya que el correcto estímulo sobre quienes la conforman a la institución podrán generar nuevas capacidades dentro del entorno laboral y social siendo estos adaptables a las metas institucionales, lo cual refleja una mejora en los servicios prestados beneficiando a los usuarios que requieran los beneficios de la institución (Contreras y Ramírez, 2020). Se puede establecer que la dirección eficiente de una institución proporciona un crecimiento colectivo e influye en el ambiente laboral, esto conlleva a producir mejores competencias y desarrollo interno donde los usuarios serían los principales beneficiarios.

### **Responsabilidad social**

Navarro et al. (2017) mencionaron que es entendida como la capacidad y deber de replicar a las omisiones de la sociedad en busca de un bien común, y la conducta comprende una gama de conductas morales.

La responsabilidad que tienen las organizaciones sin fines de lucro, se rige fundamentalmente desde sus bases constitutivas, siendo estas la presentación de sus servicios establecidos desde sus inicios de creación, esto conlleva a un deber honesto hacia los usuarios en general sus servicios, interviniendo y practicando valores sociales a una población en específica o global (Zanfrillo y Artola, 2021). Los valores que conforman a las instituciones se reflejan en las acciones frente a la sociedad necesitada de su actividad.

## **CAPÍTULO III: Metodología del Proyecto**

### **Tipo de investigación**

Según Guevara et al. (2020) la investigación explicativa está conformada en correlación de características alrededor de lo que se desea estudiar, es decir no solo se centra en describir o buscar las formas de aproximarse a una problemática, más bien procura determinar el motivo de origen del problema a tratar.

El presente proyecto se adapta una metodología de acuerdo a lo que se desea obtener, el cual permita evidenciar y contrastar la fundamentación teórica de la investigación, por

ello la metodología aplicada, brinda el poder de observación cualitativo de los datos a recolectar para el cumplimiento de los objetivos del proyecto.

Para lograr los objetivos mencionados, la presente investigación se encuentra orientada en la metodología explicativa, ya que a través de este queremos saber la causa y efecto que conlleva la comunicación organizacional en los procesos administrativos.

### **Niveles de investigación**

Dentro de la presente investigación cuenta con un nivel exploratorio, porque trata de la magnitud que se mantiene dentro de la investigación en hechos que han sucedido preliminarmente, esto se refiere a la aplicación exploratoria con la disposición de indagar en las particularidades que ocurren en el fenómeno investigado (Ramos, 2020). Se aplica este nivel investigativo para conocer los antecedentes a los acontecimientos que dieron lugar a la carencia de la comunicación organización con su influencia,

La investigación descriptiva se ocupa de las variables de investigación, dimensionadas de acuerdo con sus características, atributos, componentes, con el fin de profundizar en la investigación e identificar las características que interactúan con su entorno, es decir, con los factores representacionales. (Ochoa y Yunkor, 2021)

La investigación es de carácter explicativa, para poder establecer el origen y la causas por la cual ocurre la problemática, se pretende establecer datos cualitativos con relación de las variantes de la investigación para determinar las causantes del problema.

### **Diseño de la Investigación**

Corresponde a no experimental.-La manipulación de las variables no se lleva a cabo, solo se observa los acontecimientos para su posterior análisis. Como lo indica Álvarez (2020) la condición de una investigación no experimental consta de la división de dos tipos:

Transversal.- Las variables son medibles en una ocasión y los estudios se realizan en base a esta información; las características de los grupos de una o más unidades se miden a lo largo del tiempo, en lugar de evaluar el desarrollo de estas unidades.

Longitudinal.- La variable en estudio se mide en dos o más ocasiones. Los valores de las variables se comparan en diferentes momentos, ya sea en el futuro y el presente, o en el presente y el pasado; además, se dividen en retrospectivos y prospectivos.

## **Metodología de la Investigación**

### **Método**

El método de investigación que se empleó en el proceso investigativo corresponde al método inductivo, como lo señala (Prieto, 2017) en este método se genera un pensamiento que parte del estudio de hechos con características particulares que conlleva a la identificación de un hecho general, es decir en base a el estudio de experiencias específicas con la única finalidad de abordar conclusiones que sean capaz de persuadir a proceder de ellos el soporte de una probabilidad. De esta manera se optó por la selección de este método que se adapta de manera correcta al tema de investigación.

De igual manera también se emplea el método Analítico-Sintético, como indican Rodríguez y Pérez (2017) dentro de una investigación se debe contar con este método, ya que el análisis se produce mediante la síntesis de las peculiaridades de cada fracción de un todo, por otro lado, la síntesis se realiza con apoyo de las consecuencias del estudio, ambos no son el efecto de un juicio puro, ya que se orientan en una base objetiva de hecho.

### **Materiales y métodos**

Se tiene por conocimiento que la entrevista es un instrumento que se utiliza con mayor frecuencia en investigaciones cualitativas dado que permite la recolección de información de forma con los sujetos de estudio de parte del entrevistador, accediendo a su percepción y factores sociales que marcan una situación de una realidad específica, lo que permite obtener un conocimiento de estudio más acertado al entender las experiencias de los sujetos de estudios (Troncoso y Amaya, 2017). Por ello la realización de una entrevista se enmarca como una herramienta eficaz de investigación cualitativa, debido a la información específica que se puede obtener del sujeto estudiado.

Por otro lado también se debe considerar el enfoque cualitativo de la administración, por tal motivo en la investigación realizada por Falconi et al. (2019) sobre el estudio de la gestión administrativa, dan a conocer que mediante la realización de entrevistas se llega a diagnosticar los procesos administrativos y otros aspectos que engloban al manejo de procedimientos para establecer las condiciones la que está la empresa, para así poder llegar a un análisis de datos, que sirven como pieza fundamental para el progreso de la gestión administrativa. Por lo tanto, el proyecto toma como referencia la investigación

cualitativa para poder determinar las características en el entorno que se desarrolla el tema investigado.

### **La entrevista**

Es un instrumento idóneo para la recopilación de información esto se demuestra con el estudio realizado por Collantes y Tenorio (2014) sobre el estudio de la comunicación interna a la institución de la Cruz roja, en la elaboración de su tesis abarca la temática similar a este tema investigado, con la aplicación de una metodología cualitativa de tal manera que la información recolectada se desarrolló en un ambiente de descripción minuciosa, de igual manera para la captación y procesamiento se empleó la entrevista de manera grupal e individual, logrando establecer con este método la obtención de resultados buscados y plasmar en datos toda información recolectada para emitir criterios propios y resultados de la investigación.

### **Instrumento de Recolección de Datos**

#### **Software aplicado ; ATLAS ti.**

Se optó por la utilización del software ATLAS ti ya que este es una herramienta especializada en el manejo y análisis de aspectos cualitativos de una investigación, por ello se establece como una herramienta para dividir la información en cifras con mayor relevancia, de esta forma se presenta como instrumento donde se pueden generar secciones de análisis y agregar este análisis a las secciones determinadas de antemano (Ramírez y Bustos, 2021). La herramienta se lo gestiona de la siguiente manera;

- Ingresar la información a analizar en un documento específico, pueden ser diferentes tipos de archivos permitidos por el software.
- Se realiza una vinculación con los aspectos más relevantes con respecto a las preguntas, todo esto de acuerdo a las categorías requeridas.
- Se generan los resultados para encontrar factores comunes con la información ingresada en el software, y estos datos luego pueden ser manifestados a través de gráficos que brinda esta herramienta.

Las preguntas de análisis buscan comparar, combinar, recoger las ideas de los escritores que presentan ideas filosóficas, sociológicas o antropológicas con los datos recogidos

durante el trabajo de campo. En el libro *Thinking with Theory*, los autores, Jackson y Mazzei (2012) según Hamui y Vives, (2021) invita a los lectores a pensar sobre sus datos desde diferentes perspectivas para ver los tipos de interpretaciones y explorar los significados que contienen. Con la realización de las preguntas de análisis permite identificar ideas o pensamientos de los empleados de la institución cruz roja, y así elaborar criterios propios para fundamentar lo que sucede en la institución con referente a la problemática en cuestión.

### **Población y muestra**

Para realizar este estudio, es necesario utilizar la entrevista como herramienta de recolección de datos, el cual proporcionara la información necesaria para llegar a la elaboración de criterios propios referentes a nuestro problema planteado de investigación, la entrevista está dirigida a el área administrativa en la junta provincial de la Cruz Roja de el Oro ubicada en la ciudad de Machala, la entrevista se procedió a realizarla de manera presencial a cada empleado del área administrativa de la institución, de esta manera se obtiene la información esencial para determinar las causas de nuestro problema de investigación en reacción de tema establecido.

Para la aplicación de la entrevista se la realizo a los empleados que conforman el área administrativa de la institución, la cual está conformada por 14 empleados lo cual representa el total de la población objetivo centro de la presente investigación, las preguntas de la entrevista están elaboradas con el fin de recabar la información base para realizar el análisis de las causas de nuestra problemática, se realizaron 10 preguntas específicas referentes a las variables del tema investigado

### **Análisis de Resultados**

Las preguntas realizadas en la entrevista fue la cantidad de 10 preguntas a los empleados del área administrativa de la Institución las cuales fueron aplicadas dando como resultado los siguientes análisis de cada pregunta aplicada a los 14 empleados que conforma el área administrativa, las preguntas analizadas en base a las respuestas de los usuarios son las siguientes:

**¿Cómo se siente con el ambiente de trabajo?**

Según la entrevista realizada los trabajadores del área administrativa les gusta y se sienten conforme en su área correspondiente.

**¿Cómo considera que es la comunicación entre cada área de la organización?**

Se puede concluir que la comunicación se realiza de manera regular y manifiestan que existen barreras, pero tratan de solucionarlo con una buena comunicación para realizar sus actividades en su área.

**¿Considera que existe trabajo en equipo dentro de la institución?**

En la entrevista realizada manifestaron que, si existe trabajo en equipo, pero no se la realiza de manera continua, ya que se requiere una mejora en la comunicación interna.

**¿Tiene acceso adecuado a la información para realizada su trabajo?**

Se llego a la conclusión de que, si hay acceso y un manejo de la información, pero es deficiente, provocando que la toma de decisiones no se ejecute a tiempo, se necesita optimizar procesos para que la información fluya más rápidamente entre cada área que la necesite.

**¿Cree que se debería conocer más sobre comunicación interna?**

A través de la entrevista se dio a conocer que todos los trabajadores están dispuestos a reforzar sus conocimientos sobre comunicación interna para realizar de manera eficiente sus actividades diarias.

**¿Cómo considera usted que se efectúa la toma de decisiones dentro de la Institución?**

Se concluye que la ejecución de las decisiones es buena, pero no siempre se toma de manera oportuna, el cual ocasiona demora en el cumplimiento de la toma de decisiones.

**¿Cuál es su criterio respecto a los métodos de control de procesos aplicados en la institución?**

Dieron a conocer que, si existe un control de procesos, aunque no tienen conocimiento de su funcionalidad dentro de su área de trabajo, se necesita brindar más información de los procesos administrativas con capacitaciones o charlas

**¿Qué opina con respecto a los métodos de recolección de información utilizados en la institución?**

Se concluyo que utilizan diferentes métodos de comunicación los cuales brindan los medios adecuados para realizar las actividades correspondientes de manera ordenada y eficaz

**¿Que sugiere usted para mejorar el acceso a la información?**

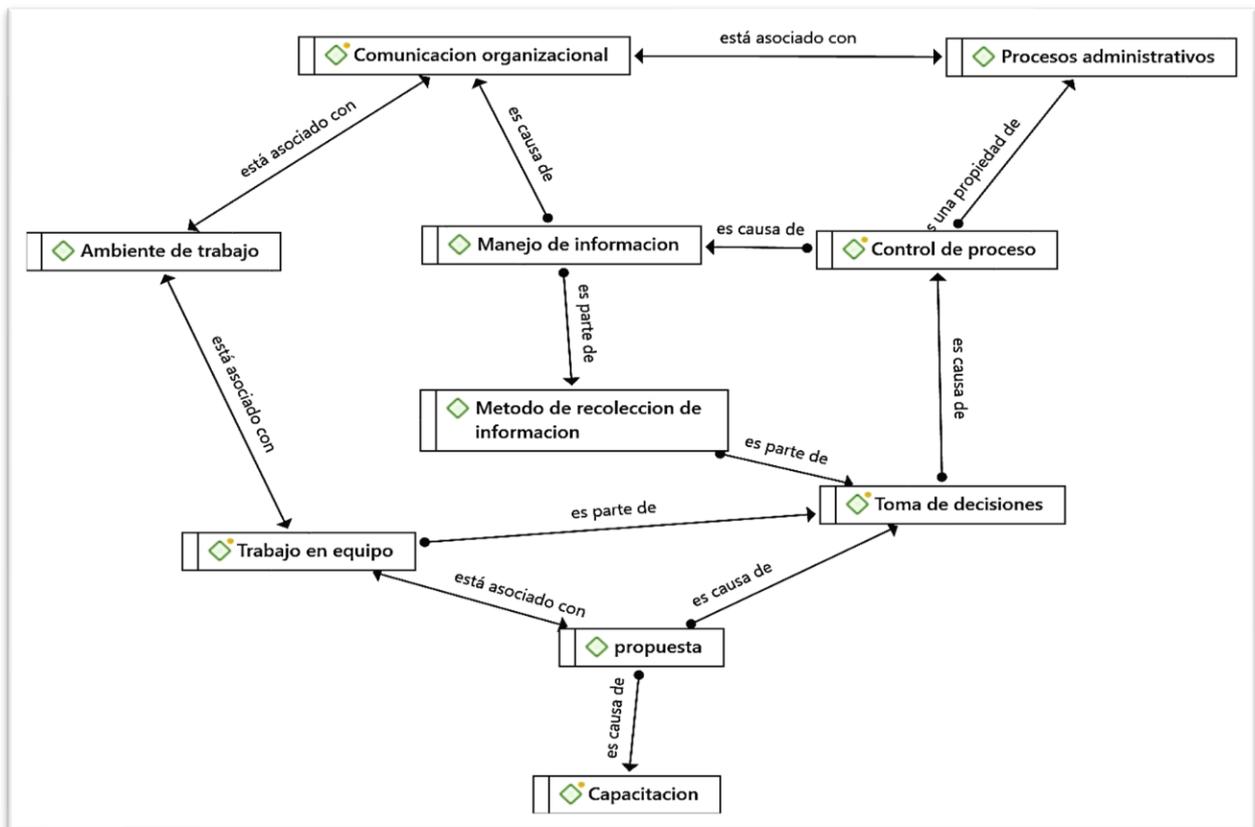
Se debe crear algún manual, que estén disponibles todo el tiempo, y adicionalmente, también se debe mejorar los procesos con la gestión de documentos, para poder tener acceso a la información forma eficiente y eficaz.

**¿Cómo considera usted que es el acceso a la información dentro de la institución?**

Según la entrevista, es muy lenta y tediosa por este motivo se necesita mejorar procesos en gestión de documentos, para mejorar su acceso de manera más eficiente sin ningún contratiempo.

Para encontrar una correlación de las variables establecidas, se aplicó el software ATLAS ti para poder determinar la relación de las respuestas y así elaborar un análisis de las cuales ocurren el tema investigado, mediante la elaboración de la red de conexiones se logró evidenciar lo siguiente:

**Figura 2.** Análisis de encuestas



**Elaborado:** Software Atlas ti.

**Fuente:** Expone datos de los resultados obtenidos a través de la formulación de entrevistas aplicadas a los empleados del área administrativa de la Junta Provincial de la Cruz Roja de El Oro.

## Resultados

Se observa con la red del software ATLAS ti, la relación de las variables con las respuestas obtenidas por la entrevista dando como resultado la siguiente interpretación:

La variable de la comunicación organizacional está asociada con la variable de los procesos administrativos y estas a su vez están relacionadas con diferentes acciones que parten tanto del proceso administrativo y la comunicación en la institución.

- Se ha establecido que el control de procesos forma parte esencial de los procesos de gestión en la institución, también de determina que el manejo de información es causante de cómo se realiza el control de procesos ya que incurre en la toma de decisiones.

- La comunicación está relacionada directamente con los procesos administrativos, debido a que el método de recolección de información parte de la toma de decisiones, de igual manera es parte del manejo de la información el control de procesos
- La comunicación organizacional está asociada a un ambiente de trabajo, lo que influye a el trabajo en equipo en la institución, y las acciones a tomar para un buen funcionamiento colectivo depende de la toma de decisiones que se efectúen, como la generación de propuestas de capacitación para mejorar la comunicación organizacional.

El proceso de comunicación organizacional no es formal debido a que influye en los procesos administrativos con la poca información documental que se genera entre colaboradores de la institución. Mediante la relación de los diferentes aspectos que envuelven a la comunicación y los procesos administrativos, se dio a conocer que la falta de comunicación organizacional incide en el manejo y métodos de recolección de información que son parte de los procesos administrativos, debido a que se necesita un mejor trabajo en equipo entre colaboradores del área administrativa para el método adecuado de la información documental, debido a esto no permita llegar a la consecución eficaz de la toma de decisiones .

### **Contrastación teórica de resultados**

En el estudio realizado por Collantes y Tenorio (2014) llego a la conclusión que la comunicación interna varía según los canales de distribución de la información, el nivel de confianza de los colaboradores internos infieren en el manejo de la información circulante dentro de la institución debido a el grado de confianza, la comunicación formal tiene un valor de informar de forma aceptable , mientras que la informal es veloz pero su tratamiento con el manejo de información necesita un mayor grado de documentación de respaldo, por otro lado señala Ponce y Caamaño (2021) las acciones de ejecución de procesos administrativos se deben aplicar cuando se tenga la información necesaria en documentación para ser ejecutada, por eso se plantea tomar en cuenta el manejo de información a través de los empleados, esto es cuando se coordinan actividades, el manejo de medios, para aprovechar el tiempo y mejorar la velocidad de las respuestas en toma de decisiones.

En los resultados obtenidos de la investigación se denota que de igual manera la comunicación influye en los procesos administrativos, con ello la comunicación interna requiere un trabajo en equipo más comprometido, de esta forma permite el flujo constante de la información y su utilización por diferentes medios que maneja la institución, por otro lado al contar con falencias en la comunicación entre colaboradores conlleva a restringir a los procesos administrativos, ya que no se pueden aplicar tomas de decisiones sin antes tener la información adecuada para aplicar de forma segura y a tiempo.

### **Propuesta integradora**

#### **Propuesta**

Debido a que la comunicación está presente en cada área de trabajo, se requiere implementar políticas para que se tome en cuenta a la comunicación organizacional como eje para la función óptima de los procesos administrativos, de esta manera se sugiere implementar los siguientes elementos a la institución:

- Elaboración de proceso de comunicación asertiva a través de jornadas permanentes de capacitación de motivación y autoestima del personal
- Participación activa de los jefes departamentales de cada área al transmitir el conocimiento necesaria de la buena comunicación organizacional.
- Proporcionar y facilitar información actualizada de los procesos administrativos permanentemente.

#### **Valoración de la factibilidad dimensiones:**

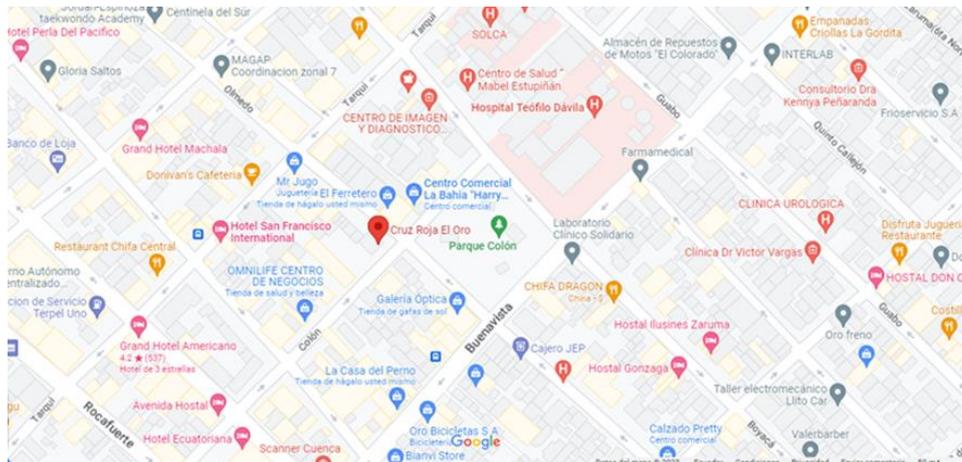
**Dimensión técnica:** para Rodríguez et al. (2022) es un instrumento de aplicación y evaluación del conocimiento de aspectos más específicos. Promueve la materialización de las ideas-arquitectura y diseños de aspectos relevantes para determinar la factibilidad de un proyecto, adicionalmente esta dimensión proporciona el conocimiento que fortalece el entendimiento sobre disciplinar y enmarcar.

El proyecto cuenta con conceptos teóricos específicos para las dos variables estudiadas, los cuales tendrán una incidencia positiva en el aumento del conocimiento de los colaboradores y podrán aplicarlos de diferentes formas, ayudando en el crecimiento de los sistemas de gestión identificando y mejorando la comunicación interna de los empleados.

### Ubicación y localización del proyecto.

La Junta Provincial de la Cruz Roja de El Oro en la ciudad de Machala, ubicada en las calles Colón 1502 y Olmedo esquina.

**Figura 3.** Ubicación geográfica



Fuente: (Google Maps, 2023)

**Figura 4.**

Ubicación de la institución, calles Colón y Olmedo.



Fuente: (Google Maps, 2023)

**Dimensión económica:** Esta dimensión se enfoca en los recursos económicos e información financiera imprescindibles para que una organización tenga perduración con su actividad establecida. De igual manera esta sirve para señalar el desempeño y progreso financiero de la organización (Riestra, 2018).

La empresa cuenta con la solidez financiera suficiente para cubrir los costos y gastos requeridos para las actividades relacionadas con la provisión de capacitación para el personal de la agencia. Cuenta con ingresos mensuales de 40 mil dólares, los cuales son generados por el servicio de banco de sangre, servicio de ambulancia, cobertura de servicio en eventos privados.

Lo que indica que posee la capacidad para poder afrontar los gastos necesarios para capacitar al personal, de tal manera que es necesario que la institución cuente con el personal apto en temas que influyen a optimizar procesos internos para que tenga una visión clara del funcionamiento de la gestión administrativa, de igual forma se debe contar con una noción de comunicación organizacional ya que influyen en las acciones institucionales.

**Tabla 2.** Plan de actividades de la propuesta para la Institución.

<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Recursos</b>	<b>Instalación</b>
Charla: situación actual de la Institución		Proyector	Centro de capacitaciones.
Conferencia de comunicación organizacional	Dirección administrativa	Hojas	Salón auditorio
Taller para reforzar conocimientos		Carpetas	Centro de capacitaciones.
Test de comunicación organizacional.		Marcadores	Centro de capacitaciones.
Conferencia: Proceso administrativo		Esferos	Salón auditorio
Taller para reforzar conocimientos.	Dirección de talento humano		Centro de capacitaciones.
Test de procesos administrativos		Refrigerios	Centro de capacitaciones.

**Nota:** Elaborado con datos de la Junta Provincial de la Cruz Roja de El Oro (2022).

El proyecto cuenta con los equipos, herramientas y recursos propios necesarios para capacitar a los empleados, consolidar, actualizar conocimientos y procesos de implementación, proponiendo una actualización continua para obtener beneficios a largo plazo.

**Dimensión Social-Ambiental:** Estas dimensiones están estrechamente relacionadas, por un lado, la dimensión social que busca mejorar diferentes aspectos sociales que aportan a un desarrollo de una vida sana, dando principal importancia al desarrollo social y personal, mientras que la dimensión ambiental fomenta la responsabilidad social con el medio ambiente (Ormanza et al., 2020).

La dimensión social propiamente dicha se enfoca en la capacidad que fomenta el desarrollo social mediante los servicios brindados, aportando condiciones óptimas que sirvan como fuente de mejora social colectiva (Alarcón et al., 2020).

Es necesario indicar que en la actualidad se busca fortalecer la buena convivencia social e información de cómo reaccionar ante emergencias de salud con la aplicación de capacitaciones y charlas enfocadas en temas sociales frecuentes de eventualidades, este servicio está dirigido a brindar nuevos conocimientos a la sociedad permitiendo tener la capacidad de acción adecuada ante cualquier imprevisto.

El proyecto no tendrá un impacto ambiental, debido a que el proyecto se enfoca en implementar una propuesta de carácter social, mediante la ejecución de capacitaciones dentro de la institución para fortalecer y aumentar el conocimiento sobre mejora comunicacional, para favorecer sus procesos administrativos.

## **CAPITULO IV: Conclusiones y Recomendaciones**

### **CONCLUSIONES**

- La investigación se la realizado recabando información mediante revisión bibliográfica y la aplicación de la metodología de investigación pertinente con referencia a las variables de esta investigación realizada a la Institución, llegando a la conclusión de los siguientes puntos;
- Se generó un marco teórico mediante la revisión de la literatura, del cual se analizaron temas específicos relacionados con las variables de estudio, estableciendo la aplicación de la metodología adecuada al tema de investigación.
- Se identificó el funcionamiento del proceso administrativo de la organización con la aplicación del método cualitativo que posibilitó el estudio de los datos obtenidos de la herramienta ATLAS ti.
- La propuesta para el mejoramiento de la comunicación organizacional en la Institución, fue generada en base a la identificación y análisis en apoyo del software ATLAS ti.

Conforme se aprecia en el detalle, se ha determinado la influencia de la comunicación organizacional en los procesos administrativos de la institución, mediante el análisis cualitativo y relación de las variables, por tal razón se cumplió con lo propuesto en el objetivo general del proyecto integrador, debido a que se llegó a establecer la influencia que posee la comunicación organizacional en los procesos administrativos de la Junta Provincial de la Cruz Roja de El Oro.

## **RECOMENDACIONES**

- Con base en la investigación realizada, se recomienda implementar una política de previsión de comunicación organizacional para mejorar las buenas prácticas que posee actualmente la empresa e identificar el impacto positivo de las acciones organizacionales en los procesos administrativos.
- Se considera importante evaluar continuamente el impacto de las comunicaciones organizacionales en los procesos institucionales. Es por esto que la satisfacción laboral y la participación activa son elementos esenciales que deben ser considerados en la planificación de estrategias. Por ello, se recomienda establecer políticas para promover un buen clima laboral con el fin de mantener una cultura de integración e inclusión en todos los ámbitos.
- Finalmente, se recomienda mantener la comunicación organizacional en la Junta Provincial de la Cruz Roja de El Oro para seguir influyendo positivamente en el desarrollo de la toma de decisiones, de igual manera para lograr metas que puedan ser adecuadamente planteadas.

## REFERENCIAS

- Alarcón, R., Salvador, Y., y Pérez, M. (2020). Vista de Dimensiones claves de una gestión pública efectiva en gobiernos locales. Aplicación en un caso de estudio. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 411–420. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1863/1857>
- Almanza, R., Calderón, P. y Vargas, J. (2018). Teorías Clásicas de las Organizaciones y el Gung Ho. *Vision futuro*, 22(1). [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1668-87082018000100001&lng=es&esytlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082018000100001&lng=es&esytlng=es)
- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Repositorio Institucional - Ulima; Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818>
- Armijos, F., Bermúdez, A., y Mora, N. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163–170. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000400163](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163)
- Bermeo, C., y Erazo, J. (2021). Responsabilidad Social. Caso: Cruz Roja Ecuatoriana. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria*, 6(12). <https://doi.org/https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1285>
- Burgos, C. (2018). La Responsabilidad Social o sostenibilidad: un enfoque desde el entorno y la comunicación. *Revista de ciencias de la Administración y Economía*, 8(16), 47–59. <https://doi.org/10.17163/RET.N16.2018.04>
- Cabalé, E., y Rodríguez, G. (2020). Sistemas de gestión. Importancia de su integración y vínculo con el desarrollo - Nbr. 8-1, January 2020 - *Revista Estudios de Desarrollo Social: Cuba y América Latina - Books and Journals - VLEX* 873922436. *Estudios del desarrollo social: Cuba y América Latina*, 8(1), 251–269. <https://cuba.vlex.com/vid/sistemas-gestion-importancia-integracion-873922436>

- Castro, K., y Delgado, J. (2020). Vista de Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Revista Multidisciplinar*, 4(2), 684. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107/93>
- Collantes, C., y Tenorio, K. (2014). Análisis de la comunicación interna dentro del movimiento internacional de la Cruz Roja y media luna roja filial chiclayo – 2014. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3430/Collantes%20-%20Tenorio%20.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
- Contreras, N., y Ramírez, M. (2020). Leadership problems in the management of health institutions. *Cirugia y Cirujanos (English Edition)*, 88(4), 526–532. <https://doi.org/10.24875/CIRU.19001413>
- Contreras, O., y Garibay, N. (2020). Vista de Comunicación organizacional. *InMediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43–70. <https://doi.org/http://doi.org.10.18861/ic.2020.15.2.3018>
- Falconi, F., Luna, K., Sarmiento, H., y Andrade, F. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 3(2), 155–169. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- Flórez, D., y Sánchez, J. (2018). Toma de decisiones basada en conocimiento en organizaciones de I+D+i, identificación de la brecha de investigación. *Revista ESPACIOS*, 39(19), 17. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p17.pdf>
- García, L., y Mena, M. (2020). Diagnóstico del estado de la gestión documental en la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador. *Revista ESPACIOS*, 41(09), 20. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n09/20410920.html>
- Geneteau, G. (2021). La comunicación social y el desarrollo de la sociedad en tiempos de la era digital. *Revista Científica Centros*, 10(1), 110 – 124. Obtenido de <https://doi.org/10.48204/j.centros.v10n1a8>

- González, A., Machado, J., Talavera, M., y Sevilla, A. (2020). Influencia de las TIC en el proceso administrativo. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 9(33), 52–63. <https://www.lamjol.info/index.php/FAREM/article/view/9608/10994>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32–37. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttextypid=S2218-36202020000400032ylng=esynrm=isoytlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttextypid=S2218-36202020000400032ylng=esynrm=isoytlng=en)
- Guevara, G., Verdesoto, A., y Castro, N. (2020). Vista de Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 4(3), 163–173. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363>
- Hamui, L., y Vives, T. (2021). Las preguntas analíticas en investigación cualitativa. *Investigación en educación médica*, 11(41), 97-102. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3497/349772653012/>
- Huapaya, C. (2022). Vista de Liderazgo en la negociación y manejo de conflictos para una organización. *Revista multidisciplinar*, 6(2), 4691. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2226/3239>
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., y Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740 - 751. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775014>
- Jaramillo, S., Neira, C., y Torres, M. (2018). Liderazgo en las empresas y su importancia. *Espí-ritu Emprendedor TES*, 2(4), 1–12. <https://doi.org/10.33970/eetes.v2.n4.2018.96>
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., y Comas, R. (2019). Procedure for process management: methods and support tools. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328–342. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>

- Medina, A., Nogueira, D., Hernandez, A., Medina, D., Medina, Y., Assafiri, Y., Hernández, G., Cabrera, H., Pérez, M., y Noda, M. (2021). Contribución al control de gestión y a la gestión por procesos. *Anales de la Academia de Ciencias de Cuba*, 11 (3) <https://orcid.org/0000-0002-0198-852X>
- Navarro, G., Rubio, V., Lavado, S., Minnicelli, A., y Acuña, J. (2017). Reasons and Aims for Including Social Responsibility in People Training in Latin-American' Organizations. *Revista latinoamericana de educación inclusiva*, 11(2), 51–72. <https://doi.org/10.4067/S0718-73782017000200005>
- Ochoa, J., y Yunkor, Y. (2021). Los estudios explicativos en el campo de las ciencias sociales. *ACTA JURÍDICA PERUANA*, 4(1), 95–113. <http://201.234.119.250/index.php/AJP/article/view/277>
- Ormanza, J., Ochoa, J., Ramírez, F., y Quevedo, J. (2020). Responsabilidad social empresarial en el Ecuador: Abordaje desde la Agenda 2030. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, XXVI(3), 175–193. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/33241/34913>
- Paravic, T., y Lagos, M. (2021). Teamwork and health care quality. *Ciencia y Enfermería*, 27. <https://doi.org/10.29393/ce27-41tetm20041>
- Petrone, P. (2021). Vista de Principios de la comunicación efectiva en una organización de salud. *Revista Colombiana Cir*, 36, 188–192. <https://www.revistacirugia.org/index.php/cirugia/article/view/878/625>
- Pineda, A. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON*, 7(1), 9 - 25. Obtenido de <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/182/179>
- Piñuela, J., y Quito, C. (2020). Los desafíos de la gestión por procesos en la era digital. *Estudios de la Gestión: Revista Internacional de Administración*, 8, 127–144. <https://doi.org/10.32719/25506641.2020.8.1>
- Ponce, S., y Caamaño, V. (2021). Procesos Administrativos - Financieros y su influencia en la gestión de la Cruz Roja Ecuatoriana de la Junta Cantonal de Chone. *UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO CARRERA DE FINANZAS*

<http://repositorio.sangregorio.edu.ec/bitstream/123456789/2222/1/TRABAJO%20DE%20TITULACI%c3%93N%20DE%20PIERINA%20PONCE%20Y%20V ANESSA%20CAAMA%c3%91O%20CORREGIDA%20FINAL.pdf>

Prieto, J. (2017). Secciones Introducción Marco general de obtención y análisis de evidencias digitales: E-Discovery Identificación Preservación Recolección Procesamiento Revisión Análisis Producción Presentación Modelo APPI para el tratamiento de evidencias digitales. *Cuadernos de Contabilidad*, 18(46). Obtenido de <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/view/23681>

Ramírez, L., y Bustos, E. (2021). Uso de la herramienta atlas ti para el análisis de representaciones sociales en investigaciones ambientales. *Tecné, Episteme y Didaxis: TED, Número Extraordinario*, 1773-1781. <https://revistas.pedagogica.edu.co/index.php/TED/article/view/15421>

Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, ISSN-e 1390-9592, Vol. 9, N°. 3, 2020 (Ejemplar dedicado a: *CienciAmérica* (julio-diciembre 2020)), págs. 1-6, 9(3), 1-6. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>

Riestra, L. (2018). Las Dimensiones del Desarrollo Sostenible como Paradigma para la Construcción de las Políticas Públicas en Venezuela. *Revista Tekhné*, 21(1), 24-33. Obtenido de <https://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/index.php/tekhne/article/view/3543>

Rodríguez, A., y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela De Administración De Negocios*, 82. Obtenido de <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/1647/1661>

Rodríguez, L., Fiscarelli, D., y Fernández, L. (2022). La dimensión técnica en la enseñanza proyectual: entre la ciencia y el diseño. *ARQUITECNO*(19), 53-62. <https://revistas.unne.edu.ar/index.php/arg/article/view/5969/5634>

Segredo, A., García, A., López, P., León, P., y Perdomo, I. (2017). Comunicación

- organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública. *Horizonte sanitario*, 16(1), 28–37. <https://doi.org/10.19136/HS.V16I1.1256>
- Suárez, C., y García, L. (2021). El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental. *Revista de ciencias humanísticas y sociales*, 6(1), 92–106. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.5513107>
- Torres, K., Lamenta, P., y Hamidian, B. (2018). Clima organizacional como gestión del conocimiento. *Sapientia Organizacional*, 5(9), 159–172. <https://www.redalyc.org/journal/5530/553056570008/553056570008.pdf>
- Troncoso, C., y Amaya, A. (2017). Interview: A practical guide for qualitative data collection in health research. *Revista Facultad de Medicina*, 65(2), 329–332. <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235>
- Vasquez, G., Parrales, D., y Morales, V. (2021). Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes. *Revista Publicando*, 8(31), 258–278. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2249>
- Vélez, J. (septiembre de 2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revistas científicas Ciencias económicas y empresariales*, 3(8). Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59>
- Vivas, A., y Saavedra, P. (2019). Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa Liceo Técnico Amelia Courbis, Talca 2018. *Revista Scientific*, 4, 116–135. [http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista\\_Scientific/article/view/384/516](http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/384/516)
- Zanfrillo, A., y Artola, M. (2021). Responsabilidad social corporativa: factores influyentes en la divulgación de información en organizaciones de salud no lucrativas. *revista escuela de Administración de Negocios*, 90, 1–22. <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/2930>

ANEXO 1. Autorización

Machala, junio 7 de 2022

Señor  
Victor Campoverde Pineda  
Presidente de la Junta Provincial de Cruz Roja de El Oro  
Presente. -

De mis consideraciones:

Con un cordial saludo me dirijo a usted, para solicitarle de la manera mas comedida su autorización para llevar a cabo mi tema de Titulación basándome en la institución a su cargo, con tema tentativo **Importancia de la comunicación organizacional para el rendimiento empresarial**, el que será utilizado para ámbitos académicos por los estudiantes Jara Cumbe Karelis Nicole con cedula 0706632361 y Jacome Troya Marlon Marcelo, cedula 0705849982 de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Técnica de Machala, séptimo semestre- sección nocturna.

Seguro de contar con su valioso apoyo quedo de usted agradecido.

Atentamente,

  
Karelis Jara Cumbe

*Se autoriza siempre que la informacion  
requerida sea utilizada exclusivamente para  
fines academicos y que ello no implique la  
publicidad o compromiso con la debida autorizacion*

CRUZ ROJA PROVINCIAL DE EL ORO  
**RECIBIDO**  
FECHA: 07 JUN 2022 HORA 12:40  
  
Lcda. Carmen León Cueva  
SECRETARIA

## ANEXO 2. Carta de aceptación



**Cruz Roja Ecuatoriana**  
Junta Provincial de El Oro

**TECNÓLOGO VÍCTOR HUGO CAMPOVERDE PINEDA,  
PRESIDENTE DE LA CRUZ ROJA PROVINCIAL DE EL ORO.**

### CARTA DE ACEPTACIÓN

Yo, Tnlgo. Víctor Hugo Campoverde Pineda, Presidente de la Junta Provincial de la Cruz Roja de El Oro, acepto a los estudiantes **Jácome Troya Marlon Marcelo** y **Jara Cumbe Karellis Nicole**, para que hagan uso del nombre e información de la institución, siempre y cuando sea para fines académicos.

Por lo cual se entrega este documento para los trámites que a ellos les convenga en el proyecto de titulación de Licenciados en administración de empresas.

Sin más, quedo a su disposición para cualquier duda o aclaración.

Machala, jueves 2 de marzo del 2023

  
Tnlgo. Víctor Hugo Campoverde Pineda  
**PRESIDENTE**



RUC 0791 04855001  
Colón 1502 y Olmedo (Esq.)  
Teléfono: 2930-150  
Email: jpro@cruzroja.org.ec  
www.cruzrojaeloro.org  
Machala - Ecuador