



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE
CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD CARRERA DE COMUNICACIÓN**

ESTUDIANTE:

ALLISON YAMILE ANGULO GÓMEZ

DOCENTE TUTOR:

LIC. XAVIER DAVID ECHEVERÍA MAGGI, MGTR.

ARTÍCULO ACADÉMICO:

**COMUNICACIÓN INTERNA: CANALES DE COMUNICACIÓN
IMPLEMENTADOS POR EL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN DE LA
UPSE**

2022

DECLARACIÓN DE AUTORIA

Quien suscribe; **Allison Yamile Angulo Gómez** con C.C: **0924320641**, estudiante de La carrera de Comunicación, declaro que el Trabajo de Titulación; Artículo Académico presentado a la Unidad de Integración Curricular, cuyo tema es: **Comunicación Interna: canales de comunicación implementados por el Departamento de Comunicación de la UPSE**. Corresponde exclusiva responsabilidad de la autora y pertenece al patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

La Libertad, enero del 2022

Atentamente,



Allison Yamile Angulo Gómez

C.C 0924320641



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD
CARRERA COMUNICACIÓN**

**CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN UIC ARTÍCULO
ACADÉMICO
MODALIDAD TELETRABAJO**

La Libertad, 18 de enero de 2022

Magíster

BENJAMÍN WILSON LEON VALLE, MDL

DIRECTOR DE LA CARRERA DE COMUNICACIÓN

En su despacho. -

En calidad de tutora asignada por la carrera de Comunicación, informo a usted que: **ALLISON YAMILE ANGULO GÓMEZ** con cédula de identidad N° **0924320641** ha cumplido con los requisitos estipulados en el Instructivo para la implementación de la Unidad de Integración Curricular – UIC, debido al estado de excepción decretado por la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia de covid-19.

Art 14.- Actividades académicas del docente tutor. - El docente tutor realizará un acompañamiento a los estudiantes en el desarrollo del proyecto del trabajo de integración curricular en la plataforma Zoom, quién presentará el informe correspondiente de acuerdo con la planificación presentada por el Docente Guía.

Debo indicar, que: **ALLISON YAMILE ANGULO GÓMEZ**, ha cumplido el Trabajo de Titulación en la UIC con el Artículo Académico: **Comunicación Interna: canales de comunicación implementados por el Departamento de Comunicación la UPSE.**

Por lo ante expuesto, recomiendo se apruebe el Trabajo de Titulación; Artículo Académico. Debo indicar que es de exclusiva responsabilidad del estudiante, cumplir con las sugerencias realizadas durante el proceso de revisión.

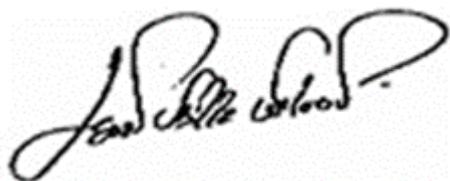
Para los fines académicos pertinentes, es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Atentamente,

Lic. David Echeverría Maggi Mgrt.

DOCENTE TUTOR

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR



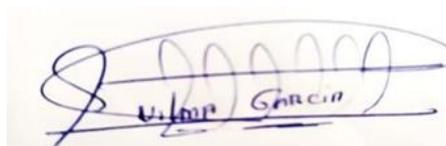
Lcdo. Benjamín Wilson León Valle,
Mgtr. **DIRECTOR CARRERA DE
COMUNICACIÓN**



Lcda. Gabriela Vélez Bermello, Mgtr.
**DOCENTE ESPECIALISTA DE LA
CARRERA DE COMUNICACIÓN**



Lcdo. David Xavier Echeverría Maggi, Mgtr.
**DOCENTE TUTOR DE LA CARRERA DE
COMUNICACIÓN**



Lcda. García González Vilma Maribel,
Mgtr. **DOCENTE GUÍA DE LA CARRERA DE
COMUNICACIÓN**



Angulo Gómez Allison Yamile
ESTUDIANTE

**Comunicación Interna: canales de comunicación implementados por el
Departamento de Comunicación la UPSE**

Internal Communication: communication channels implemented by the UPSE
Communication Department

Allison Yamile Angulo Gómez
<https://orcid.org/0000-0002-9630-8581>
Universidad Estatal Península de Santa Elena
Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador
allison.angulogomez@upse.edu.ec

Xavier David Echeverría Maggi
<https://orcid.org/0000-0002-3736-3601>
Universidad Estatal Península de Santa Elena
Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador
decheverria@upse.edu.ec

Resumen

La presente propuesta de investigación titulada Comunicación Interna: canales de comunicación implementados por el departamento de comunicación de la UPSE, tiene como objetivo examinar cuáles son los canales de comunicación interna en el departamento de comunicación de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, para ello se aplicó la siguiente metodología: enfoque cuantitativo, tipo de investigación

básica-descriptiva, de diseño documental, utilizando como población y muestra los servidores del departamento de comunicación donde se aplicaron como técnica e instrumento una encuesta con escala de Likert, a través del instrumento cuestionario se obtuvo los siguientes resultados: los canales que se implementan en el departamento de comunicación están bien direccionados, no así la frecuencia en que se organizan para debatir temas internos y el empleo del lenguaje en los mensajes emitidos. En el contexto de la discusión los canales de comunicación se emplean de manera satisfactoria, no obstante, la información que receptan dentro del sector puede ser deficiente en cuanto a claridad del mensaje. Finalmente, como conclusiones se evidencia que los canales de comunicación que utiliza mayoritariamente son tecnológicos con soportes digitales, aunque constantemente también utilizan canales tradicionales con soportes físicos como la comunicación verbal.

Palabras claves

Comunicación interna, canales, organización, herramientas tecnológicas, flujos de comunicación.

Abstract

The present research proposal entitled Internal Communication: Communication Channels Implemented by the UPSE Communication Department, aims to examine what are the internal communication channels in the communication department of the Santa Elena Peninsula State University, for which the following methodology: quantitative approach, type of basic-descriptive research, documentary design, using as population and sample the servers of the communication department where a survey with a Likert scale was applied as a technique and instrument, through the questionnaire instrument the results were obtained. following results: the channels that are implemented in the communication department are well directed, but not the frequency in which they are organized to discuss internal issues and the use of language in the messages issued. In the context of the discussion, the communication channels are used satisfactorily, however, the information received within the sector may be deficient in terms of clarity of the message. Finally, as conclusions, it is evident that the communication channels that are mostly used are technological with digital supports, although they also constantly use traditional channels with physical supports such as verbal communication.

Keywords

Internal communication, channels, organization, technological tools, communication flows.

Introducción

Durante décadas la comunicación interna ha sido partícipe del desarrollo de cualquier organización, pues en palabras de Capriotti (1998), una buena comunicación produce una mejor interacción entre las personas que conforman la organización ya sea a nivel profesional o personal, esto beneficia la circulación de información interna (p. 4-5).

Dentro de las organizaciones, existen medios para transportar la información internamente, en la comunicación se los conoce como canales, mediante los cuales se transmite el mensaje desde el emisor hasta el receptor. “Dado un canal, del tipo que sea, la producción de un mensaje se hace de acuerdo a un código. El código hace pasar el contenido de la información de un emisor a un receptor, mediante un mensaje” (Serrano, 1992, pág. 41).

Tal es el caso de Osorio (2014), que realizó un estudio de corte descriptivo en la Universidad de Ibagué, sobre la comunicación interna en su entorno digital, para la recolección de información se utilizaron entrevistas semiestructuradas a diez empleados de diferentes jerarquías pertenecientes a distintas áreas de la Universidad. Como conclusiones se halló que: carecen de varias características propias entre ellas, gran cantidad de los trabajadores no estaban usando adecuadamente los canales de comunicación, pero los canales que si se usaban tenían gran aceptación.

Consecuentemente, Wills y sus colegas realizaron un estudio de diseño mixto longitudinal en una IES en el 2017, la cual buscaba indagar la relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional esta se dividió en tres fases. En la primera fase se utilizaron encuestas como herramienta de recolección de información, mediante un diseño cuantitativo con enfoque descriptivo y aplicó sus instrumentos vía electrónica. Como resultado de la primera fase, asegura que el sentido de pertenencia hacia la organización está fuertemente vinculado al rendimiento, comunicación y compromiso de los empleados si estos reciben la información adecuada, apoyando la idea de que la comunicación dentro de una empresa es sustancial para su buen desempeño. Las fases dos y tres aún están en desarrollo.

En un contexto geográfico más cercano, Arízaga (2020), publicó su tesis sobre Gestión de la Comunicación interna para fomentar el desarrollo Institucional, esto con el fin de analizar la comunicación interna de la Universidad Estatal Península de Santa Elena a través de un modelo de gestión de comunicación interna. Su estudio de tipo documental y de campo con preponderancia mixta, concluyó que la institución tiene un buen manejo de las herramientas tecnológicas, pero podrían mejorar con actualizaciones y socializaciones del modelo de gestión. “La apropiada comunicación interna de una organización es considerada como el eje esencial en el desarrollo de las buenas relaciones de trabajo y de la correcta ejecución de las tareas laborales” (Arízaga, 2020). Aprovechando una de las fortalezas de la institución que son las buenas relaciones humanas se implementó un nuevo plan de gestión de comunicación interna, con el fin de un mejor manejo de la información.

El presente estudio tiene como variable dependiente la comunicación interna, que como se mencionó, son actividades que se efectúan dentro cualquier empresa y fortalece las relaciones entre sus miembros lo cual aporta al cumplimiento de los objetivos organizacionales (Fernández, 2009, p. 12). Como variable independiente

canales de comunicación, son herramientas las cuáles sirven como medio para emitir información a los integrantes de la empresa, estos pueden clasificarse como tecnológicos y tradicionales (Brandolini y González, 2008, p. 85).

Esta investigación tiene el propósito de analizar los canales que están implementando dentro del departamento de comunicación de la Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE), pues se ha dejado clara la importancia de estos, los participantes y beneficiarios del estudio serán los profesionales que desempeñan roles fundamentales dentro del departamento, siendo ellos el pilar del sector. La investigación es de corte documental, por lo tanto, es un trabajo que está autofinanciado, en cuanto a herramientas y tiempo, en el contexto pandemia, Internet se ha vuelto el mejor aliado en cuanto a conectividad y en esta ocasión no es la excepción.

En consecuencia, esta investigación es pertinente porque la comunicación interna eficaz es la clave para el bienestar de cualquier organización, mejora la efectividad de la empresa y promueve la confianza en los trabajadores, en términos generales hace que el clima organizacional sea adecuado (Retos directivos, 2018), y aquí radica la novedad científica, pues es la primera vez que se toma como caso de estudio el departamento de comunicación del alma mater de la región peninsular, por todos los aspectos mencionados se considera esta investigación factible.

Como objetivo general se pretende examinar cuáles son los canales de comunicación interna en el departamento de comunicación de la Universidad Estatal Península de Santa Elena. Dentro de los específicos están; detallar los procesos de funcionamiento y aplicación de los canales de comunicación interna en el departamento de comunicación y reconocer los canales formales e informales implementados en el departamento de comunicación de la UPSE. La hipótesis que se plantea a raíz de este estudio es que la comunicación interna mejorará con el manejo e implementación correctos de los canales de comunicación adecuados.

Dentro de la comunicación interna y sus canales hay varias acepciones, Cuenca (2018), afirma que los canales formales e informales tienen la misma relevancia, pues ambos cumplen un rol importante para la empresa. Define a los canales formales como “vías que funcionan dentro de una organización acuerdo con criterios jerárquicos y organizativos predeterminados” (p.93). En cuanto a los informales, son medios por los cuales los empleados se vinculan por afinidad o empatía.

Cuenca (2018), hace referencia a los flujos de la comunicación interna, afirma que mientras más flujos y redes comunicacionales haya, la eficiencia aumentará. Por consiguiente, los detalla de la siguiente forma:

Comunicación Descendente: Se cumple cuando los niveles superiores emiten un mensaje a los niveles inferiores, este se caracteriza por ser específico, por lo general el objetivo del mensaje es de carácter institucional. Cuenca expresa que a pesar de que es

el tipo de comunicación más antigua, tiene algunas deficiencias que tienden a crear confusiones y malestares.

Comunicación Ascendente: Es cuando se emite un mensaje desde niveles inferiores a los superiores, estos funcionan por medio de un canal donde se reciben las quejas, inquietudes y sugerencias de los trabajadores.

Comunicación Horizontal: Esta se caracteriza por la comunicación entre departamentos o mandos de un mismo nivel, para que esta funcione los que se hacen cargo de la comunicación interna, deben asegurarse de brindar las herramientas necesarias para que exista deliberadamente este tipo de comunicación.

Hoy en día, con la irrupción de los canales digitales y de lo que se ha denominado comunicación 2.0, los trabajadores tienen más posibilidades de hablar con la empresa, de la empresa, sobre la empresa, entre ellos, sin intervenciones e incluso desde diferentes localizaciones (Cuenca, 2018, pág. 33). No obstante, este tipo de comunicación requiere de una buena cultura corporativa, de lo contrario podría haber inconvenientes al momento de transmisión de información, como mala práctica, falta de participación, conflictos y problemas de relación.

A pesar de las actualizaciones y herramientas que proporciona Internet, se pueden presentar dificultades al momento de expresar un recado. Así lo expresa Jiménez (2007), que califica la comunicación como “un recurso tan esencial como frágil” (p. 71). La comunicación interna requiere de profesionalidad y técnica, ya que es un proceso entrópico y en algún momento deberá enfrentar barreras de diversa naturaleza.

Entre los tipos de barreras que menciona el autor están las barreras físicas, que comprenden deficiencias técnicas de los canales y soportes; ambiente de ruidos y perturbaciones, etc. Las barreras fisiológicas, estas reúnen limitaciones orgánicas de los receptores. Las barreras psicológicas causan: turbación personal, irritación, agresividad, etc. Barreras sociológicas que comprenden: rivalidad entre grupos a los que pertenecen los comunicantes (partidos políticos, iglesias, sindicatos, etc.), degradación del clima social, etc. Las barreras culturales que causan distorsión o interferencia en la información por distinto nivel de formación intelectual, distinto continente, distinta mentalidad, etc. Las barreras administrativas pueden ser sistemas inadecuados o incompatibles de organización. Y por último las barreras lingüísticas que conciben el desconocimiento de los códigos que se utilizan para comunicar (lingüísticos, retóricos, etc.) o conocimiento insuficiente, que genera malentendidos, etc.

Jiménez agrega que estas barreras afectan a los diversos elementos de la comunicación, tales como: la fuente, el mensaje, el código, el canal, el destinatario, la situación y el ambiente, he incluso afirma que puede llegar a afectar la respuesta.

Materiales y métodos

Desde el punto de vista de Arias (2016), la investigación “debe estar presente cuando se pretende arribar a un diagnóstico de necesidades, o cuando el objetivo es probar la efectividad del plan, programa o proyecto” (p.24). Considerando que la presente investigación buscó describir la naturaleza de un fenómeno sin centrarse en las razones, esta es de tipo descriptivo.

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo y el método utilizado fue inductivo, pues “de un número limitado de observaciones particulares deducen una ley general sobre la naturaleza o el comportamiento de las cosas” (Beck , 1968). De manera que es de tipo pura, puesto que solo se busca la comprensión de un tema.

Este estudio tiene un diseño documental el cual se apoyó en lo que plantea Arias (2016), “es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios” (p. 27). Utilizó como técnicas fuentes de información vivas y documentales, con el fin de abastecer las necesidades del presente trabajo.

Por consiguiente, refiriéndose a un contexto geográfico, el estudio se desarrolla en la provincia de Santa Elena el cual tiene como ámbito poblacional la Universidad Estatal Península de Santa Elena, específicamente en el departamento de comunicación de dicha institución educativa. El período de referencia para la concepción de los resultados es de siete días.

Para determinar el universo se consideraron a las personas que laboran dentro del departamento de comunicación de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, se procedió a extraer la muestra poblacional con un muestreo no probabilístico intencional. “Se utiliza en escenarios en las que la población es muy variable y consiguientemente la muestra es muy pequeña” (Otzen y Manterola, 2017), tomando en cuenta los criterios de inclusión, se eligió a todos los trabajadores que dependen de la comunicación interna para realizar sus funciones. En cuanto a criterios de exclusión, se dejó de lado a trabajadores del área de limpieza y servicio, dando como resultado la cantidad de cinco individuos a encuestar.

Para la recolección de datos se diseñó un cuestionario compuesto por doce premisas con una escala de Likert de cinco opciones: Totalmente en desacuerdo (TD); Parcialmente en desacuerdo (PD); Indiferente (I); Parcialmente de acuerdo (PA) y Totalmente de acuerdo (TA), las cuales fueron leídas cada vez conforme a la redacción preestablecida. Este instrumento fue validado por la Eco. Lilibeth Alexandra Orrala Soriano; Lic. Sandra Betzabeth Maldonado Lopez, Mgt y Lic. David Xavier Echeverría Maggi, expertos en el área que llevaron a cabo el proceso a través de la técnica de revisión por expertos, con un método de agregados individuales pues “esta limitación puede ser precisamente lo que se esté buscando para evitar los sesgos de los datos

ocasionados por conflictos interpersonales, presiones entre los expertos, etc.” (de Arquer, 1996), para comprobar que los ítems cumplían con la característica de consistencia y congruencia en relación con los objetivos. El instrumento fue enviado a los expertos vía correo institucional, se estableció un periodo de respuesta de siete días, los análisis enviados fuera de este periodo de tiempo quedaron excluidos.

La encuesta fue aplicada a través de Google Forms y fue entregada a los cinco miembros del departamento de comunicación mediante su respectivo correo institucional, se aplicó un plazo de una semana para que los encuestados respondan, las respuestas entregadas fuera de este periodo de tiempo fueron excluidas. Para el análisis y procesamiento de datos se utilizó la herramienta de cálculo Microsoft Excel.

En la investigación donde se trabaje con seres humanos, se hace primordial la implementación de los principios de beneficencia, autonomía, justicia y no maleficencia (Acevedo, 2002). La presente investigación cumple con los aspectos éticos porque el marco teórico en el que se sustenta está verificado con trabajos de autores y expertos de renombre con la intención de marcar la rigurosidad, confidencialidad y honradez del trabajo realizado ya que el principio de autonomía contribuye al principio de respeto a las personas.

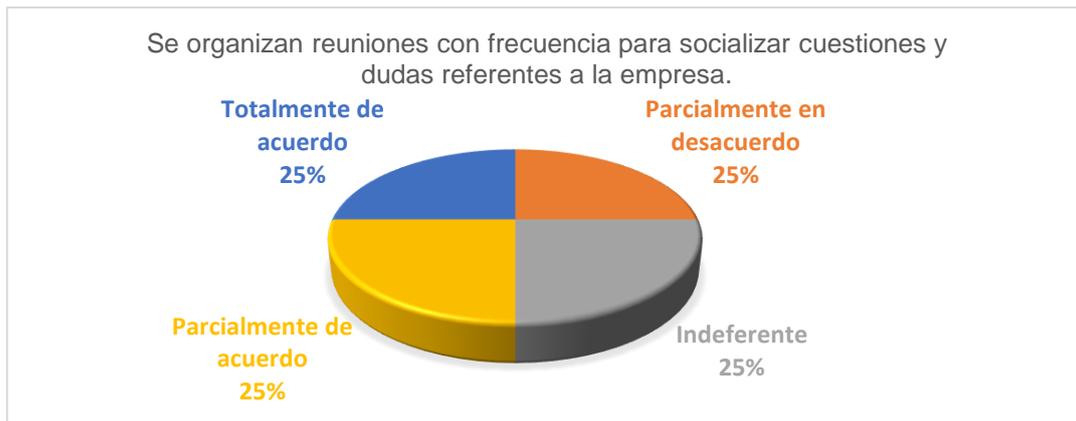
Los instrumentos que se utilizaron para recolectar la información necesaria para la indagación fueron sometidos a revisión y posterior validación por expertos en el área. Para llevar a cabo esta investigación se contó con el previo consentimiento de la autoridad del departamento para poder acceder a la muestra, lo que facilitó la obtención de los datos recabados y mostrados en el siguiente apartado.

Resultados

Una vez recolectada la información mediante la aplicación de la encuesta a los servidores del departamento de Comunicación, a continuación, se procedió a analizar, interpretar y graficar la información para una fácil comprensión.

En esta sección se exponen los resultados de la encuesta que responden al objetivo: detallar los procesos de funcionamiento y aplicación de los canales de comunicación interna en el departamento de comunicación:

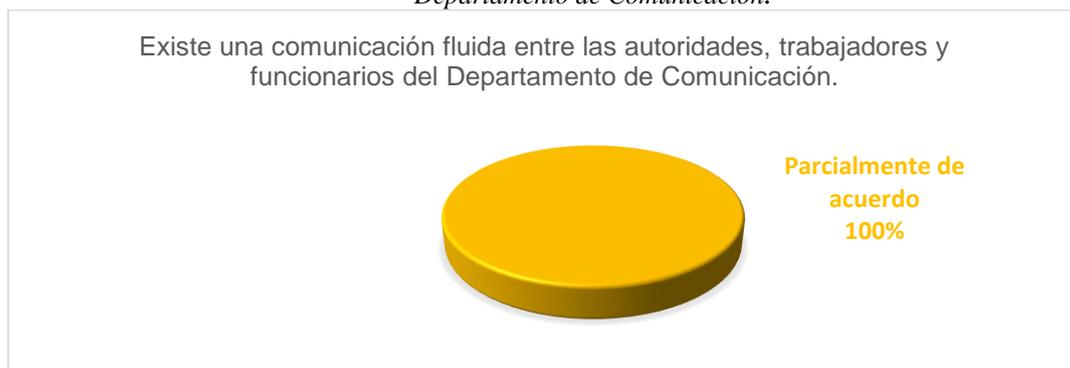
*Figura 1 Variable dependiente: Comunicación Interna
Se organizan reuniones con frecuencia para socializar cuestiones y dudas referentes a la empresa.*



*Fuente: Servidores del Dpto. De Comunicación de UPSE
Elaboración propia.*

Análisis: Los datos obtenidos a través de la encuesta demuestran que el 25 % de la muestra está totalmente de acuerdo con la frecuencia en que se organizan reuniones; 25 % está parcialmente de acuerdo con esto; 25 % de la muestra le es indiferente dicha situación y el otro 25 % está parcialmente en desacuerdo con esta premisa, a través de esto se puede inferir que este tema le es indistinto al grupo de trabajo. Al respecto Cuenca (2018), menciona los flujos de comunicación, afirma que es necesario mantener contacto constante con los integrantes de la empresa, ofrecer espacios para dialogar, hacer aportes y sugerencias contribuye a una actitud comunicativa en los integrantes. Al ser indiferente este aspecto para los que conforman el departamento de comunicación, la carga de información que reciben los canales de comunicación aumentaría, por lo que puede verse afectado el proceso de funcionamiento de estos.

Figura 2 Variable dependiente: Comunicación Interna
Existe una comunicación fluida entre las autoridades, trabajadores y funcionarios del Departamento de Comunicación.



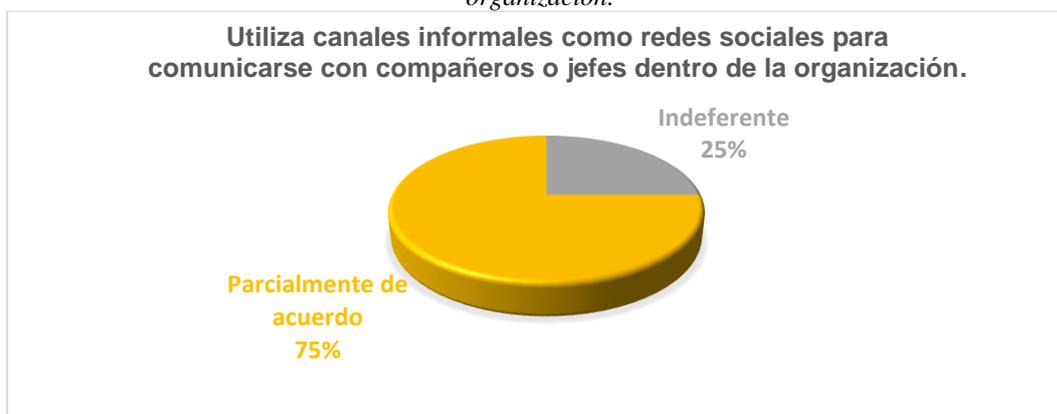
*Fuente: Servidores del Dpto. De Comunicación de UPSE
Elaboración propia.*

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos el 100 % de la muestra indica que están parcialmente de acuerdo con la premisa de que existe una comunicación fluida entre los miembros del departamento de comunicación, por lo cual se deduce que todos los servidores se sienten parcialmente cómodos con el flujo de comunicación en su entorno pero que podría mejorar. Respecto a esto, Capriotti (1998), afirma que el

buen flujo de información promueve la interactividad, puesto que mejora la coordinación de tareas y esfuerzos en las distintas áreas de una organización logrando así eficacia e inmediatez en las situaciones que se presenten. Pese a que la muestra demostró que el flujo de comunicación podría estar sujeto a una eminente mejora, cabe recalcar que en este punto se evidencia que los canales tanto formales como informales funcionan satisfactoriamente.

En esta sección se exponen los resultados de la encuesta que responden al objetivo: reconocer los canales formales e informales implementados en el departamento de Comunicación de la Universidad Estatal Península de Santa Elena:

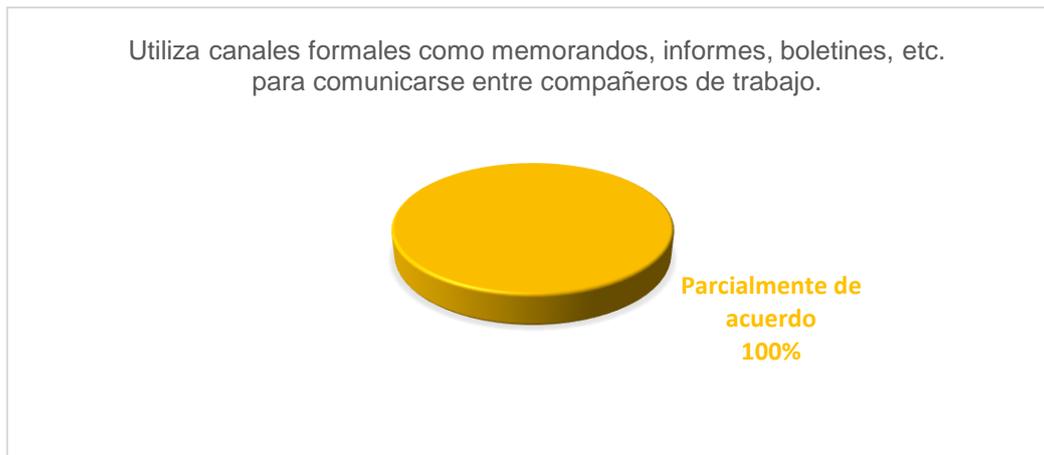
Figura 3 Variable independiente: Canales de comunicación
Utiliza canales informales como redes sociales para comunicarse con compañeros o jefes dentro de la organización.



Fuente: Servidores del Dpto. De Comunicación de UPSE
Elaboración propia.

Análisis: Los datos obtenidos a través de la encuesta demuestran que el 75 % de la muestra está parcialmente de acuerdo con la premisa que indica que utilizan canales informales como las redes sociales para comunicarse entre los integrantes de departamento de comunicación, mientras que al 25 % restante le resultan indiferentes su uso, a través de estos resultados se puede deducir que tres cuartos de la muestra hace uso de las redes sociales para comunicarse dentro de la organización mientras que a la otra parte le es indistinto estos canales. Según Brandolini y González (2008), utilizar canales no oficiales tiene la ventaja de que la información que se transmite a través de, se divulga más rápido de lo que ocurría con los canales formales aunque es importante no confundirlos con la comunicación informal, pues si bien es cierto el canal que se utilice puede ser informal pero la comunicación impartida ser formal. Bajo este sentido los miembros de departamento de comunicación reflejan comodidad al momento de compartir información a través de canales informales, pues facilitan y agilizan el flujo de información e interactividad en el grupo de trabajo.

Figura 4 Variable independiente: Canales de comunicación
Utiliza canales formales como memorandos, informes, boletines, etc. Para comunicarse entre compañeros de trabajo.



*Fuente: Servidores del Dpto. De Comunicación de UPSE
Elaboración propia.*

Análisis: De acuerdo con los datos obtenidos, el 100 % de la muestra está parcialmente de acuerdo en que se utilizan memorandos, informes, boletines, etc. Como canales formales entre compañeros de la misma organización, por lo cual se infiere que los integrantes de departamento de comunicación hacen pleno uso de las herramientas comunicacionales que forman parte de la institución. Con relación a esto Brandolini y González (2008), sostienen que los canales formales son sistemáticos y arraigados a la institución y la información emitida por medio de aquellos es planificada, aunque el feedback suele ser más lento a comparación de los canales informales, ya que requieren de normas y horario de atención. Dicho esto, se concluye que estas herramientas se usan dentro de la organización efectivamente, ya que estas aseguran una mejor organización y seguridad de registros de datos, que son de suma relevancia y confidencialidad.

Discusión

Con base a los hallazgos de la investigación en el análisis de los resultados de la encuesta, se ha podido determinar cuáles son los canales de comunicación interna en el departamento de comunicación de la UPSE. Los encuestados con relación al cuestionario respondieron a la premisa sobre la accesibilidad a los canales que implementan dentro del departamento, además del uso de canales tradicionales y tecnológicos, datos que corroboran la respuesta a la pregunta de investigación científica.

Con relación a la validez de los resultados obtenidos se puede establecer que la información recabada, contrastada y analizada responde a la siguiente hipótesis: la comunicación interna mejorará con el manejo e implementación correcta de los canales de comunicación adecuados, por ende, se procede a detallar los datos.

La comparación de la premisa uno; se organizan reuniones con frecuencia para socializar cuestiones y dudas referentes a la empresa, determinó los siguientes resultados 25 % totalmente de acuerdo, 25 % parcialmente de acuerdo, 25 % indiferente y 25 % parcialmente en desacuerdo, se relaciona con los criterios de Jiménez (2007), quién señala que la comunicación interna constantemente está expuesta a verse en un

proceso entrópico, por eso esta requiere de técnica y profesionalidad los cuales se organizan entre todos los participantes de la empresa.

Consecuentemente con la premisa número dos; existe una comunicación fluida entre las autoridades, trabajadores y funcionarios del departamento de comunicación, dispuso los siguientes resultados: como mayor porcentaje 100 % parcialmente de acuerdo, en concordancia con este dato Capriotti (1998), sostiene que una comunicación interna adecuada promueve la cohesión de los que forman parte de la organización, pues al sentirse parte de la empresa mejora el rendimiento y fomenta a compartir los valores organizacionales establecidos por la dirección.

En la misma línea la premisa tres; utiliza canales informales como redes sociales para comunicarse con compañeros o jefes dentro de la organización, con un resultado de: 75 % parcialmente de acuerdo y 25 % indiferente. Conforme a esta data Brandolini y González (2008), indican que los canales de comunicación interna deben trabajar interconectados para que el mensaje organizacional llegue bien y los canales informales tienen la ventaja de inmediatez y gran alcance, por lo que permite un flujo de información continuo.

Para cerrar la encuesta, la premisa cuatro; Utiliza canales formales como memorandos, informes, boletines, etc. Para comunicarse entre compañeros de trabajo, con los siguientes resultados: 100 % parcialmente de acuerdo. Respecto a esto, Brandolini y González (2008), enfatizan que el uso de los canales formales es ameno pues estos medios denotan institucionalidad, planificación, orden y sobre todo seguridad, aunque el feedback sea más lento, brinda confidencialidad que requieren las instituciones.

Luego de llevar a cabo esta investigación, se puede generalizar en cuanto a los resultados obtenidos que, los canales de comunicación del departamento de comunicación se emplean de manera satisfactoria, no obstante, la frecuencia con la que se reúnen para socializar temas internos y la información que reciben dentro del sector pueden ser deficientes en cuanto a claridad del mensaje.

Conclusiones

Los resultados presentados permiten concluir que el departamento de Comunicación de la Universidad Estatal Península de Santa Elena implementa canales de comunicación accesibles y que la información que se transmite a través de aquellos es clara y concisa, cuestión que contribuye a la fluidez en la comunicación entre los que conforman el departamento.

Esta unidad basa su comunicación interna en canales tradicionales con soportes físicos como boletines, informes y comunicación verbal, y en canales tecnológicos como redes sociales para comunicarse entre ellos. Aunque no se organizan reuniones constantemente para revisar el estado del departamento, hay un buen flujo de

información pues los datos respecto a crisis, instrucciones, normas, entre otros, es oportuna y llega a todas las áreas.

El empleo de canales de comunicación interna conlleva a un mejor flujo de información dentro de la organización, por lo que se considera que el departamento de comunicación asume su rol de manera satisfactoria como pilar fundamental de una institución de educación superior, su comunicación interna podría mejorar en cuanto a la frecuencia con la que se organizan para debatir temas internos.

Recomendaciones

Se plantea acentuar la periodicidad de las reuniones que se organizan para debatir temas internos y mejorar el empleo del lenguaje en los mensajes emitidos, sobre el uso de los canales de comunicación en el área objeto de estudio. Se recomienda investigar desde el enfoque del impacto que tiene el departamento de comunicación de la UPSE dentro del público externo.

Como nueva vía de investigación, se sugiere describir a detalle cuáles son los medios de comunicación utilizados dentro del departamento y su uso. En consecuencia, a raíz de la obtención de resultados, se sugiere establecer una planificación mensual de reuniones y utilizar un léxico sencillo y específico para mejorar el flujo de comunicación con el fin de potenciar la efectividad de los canales tecnológicos y tradicionales que provean una mejor interacción y participación de los miembros del departamento de comunicación.

Agradecimiento

Agradezco a mi madre y mi abuela quienes fueron pieza fundamental para forjar el ser humano que soy hoy. A mis hermanos y hermanas por el amor y apoyo brindado. A la señora Stela Pérez y su familia, quienes fueron parte fundamental de este logro. A mis amigos quienes fueron mi apoyo emocional a lo largo de la carrera. A Gonzalo Vera, amigo y persona que admiro, quien con sus consejos y experiencia fue una importante guía en este proceso. A los catedráticos de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, quienes con su experiencia y vocación me guiaron hacia un cúmulo de conocimientos que hoy me hacen una persona más crítica y empática.

Referencias bibliografía

Referencias

- Acevedo, I. (2002). *Aspectos éticos en la investigación científica*. Obtenido de Ciencia y enfermería: <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532002000100003>
- Arias, F. G. (2016). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Espisteme.
- Arízaga, C. (2020). Gestión de la Comunicación interna para fomentar el desarrollo Institucional. Caso de estudio Universidad Estatal Península de Santa Elena. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Beck, H. (1968). Conceptos y presupuestos gnoseológicos del método inductivo. *Anuario Filosófico*, 13-19.
- Brandolini, A., & González, M. (2008). *Comunicación interna: recomendaciones y errores frecuentes*. Buenos Aires: La Crujía.
- Campal, D., & Rodrigo, S. (2020). *DossierNet*. Obtenido de <https://www.dossiernet.com.ar/articulo/la-comunicacion-de-la-nueva-normalidad/22733>
- Capriotti, P. (1998). La Comunicación Interna. *Reporte C&D – Capacitación y Desarrollo (Argentina)*, 5-7.
- Cuenca, J. (2018). *Guía fundamental de la comunicación interna*. Barcelona: UOC.
- de Arquer, M. (1996). *NTP 401: Fiabilidad humana: métodos de cuantificación, juicio de expertos*. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.: https://www.insst.es/documents/94886/326853/ntp_401.pdf/6e5b2ffe-2e86-4dfb-b590-b78d0c0f2172?version=1.0&t=1614698331984
- Espinosa, F. (2014). Comunicación interna en el entorno digital de la Universidad de Ibagué. *Revista Comunicación*, 55-66.
- Fernández, C. (2009). *La comunicación en las organizaciones*. México: Trillas.
- Jiménez, J. G. (2007). *La comunicación interna*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. Obtenido de International Journal of Morphology: <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Retos directivos*. (2018). Obtenido de ¿Es importante la comunicación interna en una empresa?: <https://retos-directivos.eae.es/es-importante-la-comunicacion-interna-en-una-empresa/>
- Serrano, S. (1992). *La Semiótica. Una introducción a la teoría de los signos*. Barcelona: Montesinos.
- Wills, N., Cevallos, M., Sadi, G., & Ancin, I. (2017). La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional: el caso de una universidad ecuatoriana. *Austral Comunicación*.
- Xifra, J. (2020). Comunicación corporativa, relaciones públicas y gestión del riesgo reputacional en tiempos del Covid-19. *El Profesional de la Información*, 18.