

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INTEGRACIÓN CURRICULAR

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de
investigación previo a la obtención del Título de
Licenciadas en Administración de Empresas**

**TEMA: “La comunicación en la gestión de personas y
los procesos empresariales en la ciudad de Ambato”**

AUTORAS:

Shriley Nicole Peñafiel Ramos

Dayana Nicol Robayo Sisalema

TUTOR: Ing. Mg. Julio Mauricio Vizquete Muñoz

AMBATO – ECUADOR

Marzo 2023



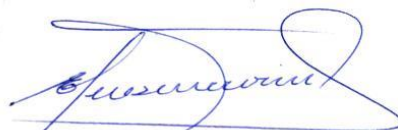
APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Mg. Julio Mauricio Vizquete Muñoz

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación: **“La comunicación en la gestión de personas y los procesos empresariales en la ciudad de Ambato”** presentado por las señoritas **Shriley Nicole Peñafiel Ramos** y **Dayana Nicol Robayo Sisalema**, para optar por el título de Licenciadas en Administración de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considerado que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 1 de marzo 2023



Ing. Mg. Julio Mauricio Vizquete Muñoz
C.I.: 1704039286

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotras, **Shriley Nicole Peñafiel Ramos** y **Dayana Nicol Robayo Sisalema**, declaramos que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciadas en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Shriley Nicole Peñafiel Ramos
C.I.: 1850041433



Dayana Nicol Robayo Sisalema
C.I.: 0250098068

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. Mg. César Andrés Guerrero Velasteguí
C.I.: 1803101243



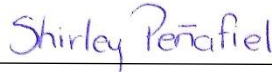
Dra. Mg. Alicia Giovanna Ortiz Morales
C.I.: 1802340248

Ambato, 1 de marzo del 2023

DERECHOS DE AUTOR

Autorizamos a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedemos los derechos en línea patrimoniales de nuestro proyecto de investigación con fines de difusión pública, además aprobamos la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Shriley Nicole Peñafiel Ramos
C.I.: 1850041433



Dayana Nicol Robayo Sisalema
C.I.: 0250098068

DEDICATORIA

Quiero dedicar este proyecto de investigación, primero a Dios por concederme la salud y vida y a mi familia que son lo más importante, a mis amados padres quienes me han apoyado siempre. A mi hijo quien es la luz de mi vida y por ser mi motor de todos los días. E impulsarme a seguir adelante.

Shriley Nicole Peñafiel Ramos

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación se lo dedico a Dios y a mi familia quienes han sido de suma importancia para mi desarrollo académico que gracias a su apoyo me han consolidado como una persona de bien.

Dayana Nicol Robayo Sisalema

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por darnos la bendición para culminar y seguir en pie de lucha, a nuestros padres maravillosos que son quienes nos han brindado todo su cariño y apoyo para alcanzar una meta más en nuestras vidas.

A nuestra querida universidad por brindarnos sus magníficas instalaciones y a nuestros docentes quienes han impartido sus conocimientos para prepararnos día a día en nuestra formación profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDO

APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
DERECHOS DE AUTOR	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	viii
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
CAPITULO I	1
MARCO TEÓRICO	1
1. Tema	1
1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	1
1.2. OBJETIVOS	3
1.2.1. Objetivo general	3
1.2.2. Objetivos Específicos.....	3
1.3. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3.1. Planteamiento del Problema.....	4
1.3.2. Definición del problema.....	4
1.3.3. Contextualización.....	5
1.3.4. Delimitación del problema.....	5
1.4. JUSTIFICACIÓN	7
1.5. FUNDAMENTACIÓN TEORICA	11
1.5.1. La comunicación en la gestión de personas	11
1.5.2. Tipos.....	11
1.5.3. Funciones	12
1.5.4. Comunicación organizacional	13
1.5.5. Clima organizacional	13
1.5.6. Flujos de la comunicación.....	13
1.5.7. Planificación.....	16
1.5.8. Sistema de gestión de calidad	17

1.5.9. Procesos	18
1.5.10. Tipos de Procesos.....	19
1.5.11. Beneficios de los procesos empresariales	21
1.5.12. Gestión empresarial.....	21
1.5.13. Puntos básicos	22
CAPITULO II	26
2. METODOLOGÍA	26
2.2. Enfoque de la investigación	26
2.3. Alcance o Tipo de investigación	26
2.3.1. Descriptiva	27
2.3.2. Correlacional	27
2.3.3. Exploratorio Transversal.....	28
2.4. Modalidad	28
2.4.1 Bibliográfica.....	28
2.4.2. De campo	29
2.5. Población y Muestra	29
2.5.1. Población.....	29
2.5.2. Muestra.....	30
2.6. Técnicas.....	31
2.6.1. Encuesta	31
2.6.2. Operacionalización de las variables	33
2.7. Instrumentos.....	37
2.7.1. Cuestionario	37
2.7.2. Validación del instrumento	37
2.7.3. Validación por expertos	37
Método Delphi	38
2.7.4. Factibilidad y confiabilidad.....	39
2.8. Planteamiento de la hipótesis	40
2.8.1. Hipótesis.....	40
2.8.2. Hipótesis nula.....	40
2.8.3. Hipótesis alternativa.....	40
CAPITULO III.....	41

3. RESULTADO Y DISCUSIÓN.....	41
3.1. Análisis y discusión de los resultados	41
3.2. Comprobación de la hipótesis	56
3.2.1. Verificación de la hipótesis.....	56
CAPITULO IV	60
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	60
4.1. Conclusiones	60
4.2. Recomendaciones	61
4.3. Referencias Bibliográficas	63
5. Anexos	68
Anexo A: Planteamiento Del Problema.....	68
ANEXO B.....	71
Superordinación	71
Subordinación	72
Anexo C: Validación de las encuestas	74
Anexo D. Encuesta	80

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población de estudio	30
Tabla 2 Variable.....	33
Tabla 3 Variable.....	35
Tabla 4 Método Delphi	38
Tabla 5 ¿Creé que la comunicación interna dentro de la organización es importante?	41
Tabla 6 ¿Creé que la comunicación interna en la cooperativa favorece para que el empleado conozca los valores de la compañía?.....	42
Tabla 7 ¿Considera usted que es adecuada la comunicación de las instrucciones que se imparten en su puesto de trabajo?.....	43
Tabla 8 ¿En términos generales ¿Cómo valora la efectividad en la comunicación con su jefe directivo superior?	44
Tabla 9 ¿Creé que la coordinación e integración reduce conflictos entre departamentos?.....	45
Tabla 10 ¿Los objetivos de la cooperativa se han desarrollado en el tiempo establecido?.....	46
Tabla 11 ¿Conoce usted como se conforman los procesos empresariales?	47
Tabla 12 ¿La organización tiene definido manuales organizacionales que permiten conocer las actividades, funciones, responsabilidades y tareas de cada puesto de trabajo?.....	48
Tabla 13 ¿Existe una planificación previa de las actividades que se van a realizar en la cooperativa?	49
Tabla 14 ¿Considera que los procesos empresariales en la gestion del talento humano de su organización, funcionan diferentes a como estan definidos en la captación del personal?	50
Tabla 15 ¿Con qué frecuencia la cooperativa controla los procesos internos?.....	51
Tabla 16 ¿Qué tipo de controles realiza la cooperativa?.....	52
Tabla 17 ¿La organiación aplica procesos empresariales en la gestion del talento humano, para el cumplimiento, selección y captación del personal?	53

Tabla 18 ¿Se cuenta con un programa anual, semestral o trimestral de capacitaciones al personal?.....	54
Tabla 19 ¿Considera usted que la capacitación constante del personal contribuye al mejoramiento de los procesos de la organización?	55
Tabla 20 Interpretación de Rho de Spearman	57
Tabla 21 Spearman Correlación.....	58

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Fórmula de la muestra	30
Figura 2: Fórmula del Alfa de Cronbach	39
Figura 3: ¿Creé que la comunicación interna dentro de la organización es importante?	42
Figura 4: ¿Creé que la comunicación interna en la cooperativa favorece para que el empleado conozca los valores de la compañía?.....	43
Figura 5: ¿Considera usted que es adecuada la comunicación de las instrucciones que se imparten en su puesto de trabajo?.....	44
Figura 6: ¿En términos generales ¿Cómo valora la efectividad en la comunicación con su jefe directivo superior?	45
Figura 7: ¿Creé que la coordinación e integración reduce conflictos entre departamentos?.....	46
Figura 8: ¿Los objetivos de la cooperativa se han desarrollado en el tiempo establecido?.....	47
Figura 9: ¿Conoce usted como se conforman los procesos empresariales?.....	48
Figura 10: ¿La organización tiene definido manuales organizacionales que permiten conocer las actividades, funciones, responsabilidades y tareas de cada puesto de trabajo?	49
Figura 11: ¿Existe una planificación previa de las actividades que se van a realizar en la cooperativa?	50
Figura 12: ¿Considera que los procesos empresariales en la gestion del talento humano de su organización, funcionan diferentes a como estan definidos en la captación del personal?	51
Figura 13: ¿Con qué frecuencia la cooperativa controla los procesos internos?	52
Figura 14: ¿Qué tipo de controles realiza la cooperativa?	53
Figura 15: ¿La organiación aplica procesos empresariales en la gestion del talento humano, para el cumplimiento, selección y captación del personal?	54
Figura 16: ¿Se cuenta con un programa anual, semestral o trimestral de capacitaciones al personal?.....	55

Figura 17: ¿Considera usted que la capacitación constante del personal contribuye al mejoramiento de los procesos de la organización? 56

RESUMEN

La presente investigación tiene como tema la comunicación en la gestión de personas y los procesos empresariales en la ciudad de Ambato.

En el cual el objetivo general es el de identificar los factores que afectan a la comunicación en la gestión de personas y los procesos empresariales en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato, y además el de fundamentar teóricamente y diagnosticar estos factores y finalmente el de encontrar la relación de las variables de la investigación.

La metodología que se utilizó fue de tipo descriptivo y correlacional con un alcance deductivo y exploratorio. El enfoque que se utilizó fue cuantitativo aplicado mediante la herramienta de la encuesta, la misma que fue dirigida a nuestra muestra de 236 empleados de las cooperativas del segmento 1 de la ciudad de Ambato, donde se obtuvo los datos necesarios para determinar la correlación de las variables mediante el uso de la herramienta del SPSS, en el mismo se obtuvo por resultado un Rho de 0,420 además que el p valor es menor al 0,01 lo que demuestra que las variables si se relacionan, es decir que nuestra correlación fue positiva moderada, aceptando la hipótesis alterna que dice que:

La comunicación tiene relación con los procesos empresariales cabe mencionar que no de una manera indispensable para su desarrollo, pero si como parte de un buen desempeño y clima laboral dentro de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato.

PALABRAS CLAVES: INVESTIGACIÓN, COMUNICACIÓN, PROCESOS EMPRESARIALES, GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, PLANIFICACIÓN.

ABSTRACT

This research has as its theme communication in people management and business processes in the city of Ambato. In which the general objective is to identify the factors that affect communication in people management and business processes in savings and credit cooperatives of segment 1 of the city of Ambato, and also to theoretically base and diagnose these factors and finally to find the relationship of the research variables.

The methodology used was descriptive and correlational with a deductive and exploratory scope.

The approach that was used was quantitative applied through the survey tool, the same one that was directed to our sample of 236 employees of the cooperatives of segment 1 of the city of Ambato, where the necessary data was obtained to determine the correlation of the variables through the use of the SPSS tool, in which a Rho of 0.420 was obtained as a result, in addition to the fact that the p value is less than 0.01, which shows that the variables are related, that is, that our correlation was moderately positive, accepting the alternative hypothesis that says that:

Communication is related to business processes, it is worth mentioning that it is not essential for its development, but rather as part of a good performance and work environment within the savings and credit cooperatives of the segment 1 of the city of Ambato.

KEY WORDS: RESEARCH, COMMUNICATION, BUSINESS PROCESSES, HUMAN TALENT MANAGEMENT, PLANNING.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1. Tema

La comunicación en la gestión de personas y los procesos empresariales en la ciudad de Ambato.

1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En el siguiente apartado se presenta información respecto al tema de investigación que nos permitirá dar soporte, la misma que nos servirá para generar un direccionamiento adecuado de las variables objeto de estudio que se plantean en esta investigación.

Según Sánchez (2022) la mayoría de las instituciones financieras fallan en “la comunicación oportuna, especialmente aquellas que requieren constante intercambio de información, pues al manejar información de miles de clientes que se vincula a varios procesos y se conecta con varios departamentos, pueden generar ciertas complicaciones para alcanzar la comunicación efectiva que se espera”.

Por lo tanto, el departamento de recursos humanos dentro de las cooperativas desempeña un papel fundamental, puesto que, de él depende que sean exitosas o fracasen, por tanto, es responsabilidad de los gerentes o propietarios asignarles herramientas intelectuales, físicas o incluso, emocionales, para el buen desempeño en sus actividades diarias y lograr que el equipo de trabajo ayude a controlar y dirigir las mismas, sin embargo se han venido presentando problemas de comunicación, especialmente en esta área, influyendo sobre el rendimiento de su trabajo y los procesos empresariales.

En cuanto, a las cooperativas de la ciudad de Ambato según Sánchez (2022) “es común que se originen dificultades en la comunicación a nivel interno, mismas que pueden pasar desapercibidas por el hecho de parecer pequeñas, pero al mismo tiempo resultar de gran impacto”.

Todo ello origina una comunicación sesgada donde al factor humano no se le informa acerca de los cambios que se ejecutan, lo que impide que se resuelvan los problemas a tiempo y se creen malentendidos. Para Pardo y Ortiz (2017) mencionan que “La comunicación influye directamente en la productividad de la empresa, si el mensaje o la información que se brinda no es la adecuada surgen fallos y produce desconocimiento total”.

Por ello, la comunicación es un instrumento clave para las entidades financieras, ya que permite evitar la desorganización, la ineficiencia y el desconocimiento de los procesos empresariales y lo más importante, evita que surjan conflictos internos.

Según la investigación de Serrano y Ortiz (2012) los procesos empresariales incluyen procesos relativos a la planificación estratégica, la fijación de objetivos, las comunicaciones y evaluaciones de la gestión, por lo que estos procesos son una forma de organizar y gestionar las actividades, creando valor para las partes interesadas y el cliente de las empresas, permitiendo que sus estructuras sean funcionales y gestionadas de manera vertical, eliminando barreras entre distintas unidades funcionales y mejoren su gestión, para que las partes reciban a satisfacción los resultados de los procesos.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo general

- Identificar los factores que afectan la comunicación en la gestión de personas y los procesos empresariales dentro de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente los factores que afectan a la comunicación en la gestión de personas y los procesos empresariales de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato.
- Diagnosticar cuales son los factores que afectan a la comunicación en la gestión de personas y los procesos empresariales en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato.
- Determinar la relación de la comunicación con los procesos empresariales de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato.

1.3. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Planteamiento del Problema

Desconocimiento de la comunicación en la gestión de personas y de los procesos empresariales en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato.

1.3.2. Definición del problema

En lo que respecta al planteamiento del problema y definición de este, se especificaron diversas particularidades, causas, consecuencias y pronósticos como se detallan en el anexo A. La comunicación en la gestión de personas y los procesos empresariales desde sus inicios y a través del tiempo según Contreras y Garibay (2020) indican que “la comunicación es un proceso dinámico, cambiante e interminable que ha acompañado al ser humano desde sus orígenes, este sujeto a la evolución como proceso y herramienta indispensable de transformaciones en todos sus ámbitos de estudio y desarrollo”. La falta de comunicación en el sector cooperativista genera un impacto desfavorable en las actividades de esta, a más del déficit de conocimiento de los procesos empresariales y de gestión del talento humano no es precisamente una alternativa de apoyo para el desarrollo de las cooperativas por parte de los empleados y líderes.

En Ecuador a pesar de que la comunicación se relaciona con la imagen corporativista de las empresas, la carencia de conocimiento de los procesos empresariales y la parte de gestión del talento humano, las malas decisiones y acciones ha sido el motivo para que las instituciones financieras se las clasifiquen como deficientes al momento de prestar sus servicios, estas situaciones son las que no generan un desarrollo o crecimiento. Las cooperativas del país tienen como objetivo principal es la auto gerencia ya que la comunicación ayuda a resolver problemas que pueden plantearse, a más de mejorar la productividad de las cooperativas, pero durante un tiempo ha existido desconocimiento de los procesos por parte de los empleados que no son capacitados constantemente acerca del tema, esta deficiencia hace que la empresa no se desarrolle y que a su vez se presenten problemas de comunicación en la institución (Mejía, 2017).

Las cooperativas que no mantienen un personal capacitado, una comunicación directa y eficaz tienden a fracasar, siendo las causas más relevantes de esta, la escasa comunicación entre el jefe y el empleado, que es lo que impide tener una mejora en su ambiente laboral, otra causa es el desconocimiento de los procesos de gestión del talento humano el cual conduce a las cooperativas a una situación desfavorable ante la competencia.

En la ciudad de Ambato de la provincia de Tungurahua las cooperativas que existen poseen limitadas capacitaciones de procesos empresariales en el tipo de gestión de talento humano las cuales se deben mejorar para no perder oportunidades de desarrollo organizacional y empresarial.

1.3.3. Contextualización

Tomando en consideración el sector financiero y la problemática correspondiente a la carencia de conocimiento de los procesos empresariales por parte de los empleados, se encuentra que impacta significativamente a la parte administrativa y desarrollo de las cooperativas, pero la falta de capacitación a los empleados sobre la información de los procesos, capacitación y la importancia de una buena comunicación, no pueden direccionarlas a un correcto entorno, éxito y crecimiento del sector financiero cooperativista, con problemas internos, falta de conocimiento y habilidades empresariales no desarrolladas, que son factores que permiten entender el problema que tienen las cooperativas del segmento 1 de la ciudad de Ambato.

Cabe mencionar que las cooperativas del segmento 1 de Ambato han presentado ciertas dificultades de comunicación interna y manejo o aplicación de procesos empresariales, debido a que los empleados de este sector no tienen una capacitación referente a los procesos y la importancia de la comunicación asertiva, esto ha ocasionado problemas al crecimiento empresarial y desarrollo del personal de este. Por lo cual es indispensable contar con personal capacitado con conocimientos tanto teóricos como prácticos de los procesos empresariales y de gestión de talento humano.

1.3.4. Delimitación del problema

Carrera: Administración de Empresas

Área: Unidad de Integración Curricular

Modalidad: Proyecto de Investigación

Línea De Investigación: Productividad y competitividad empresarial

Periodo: octubre 2022 – marzo 2023

Espacial: Ambato – Tungurahua – Ecuador

1.4. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene como fin enfocar su análisis en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato, con el objetivo de estudiar, analizar las causas y los factores de las falencias que influyen en la comunicación en la gestión de personas dentro de las cooperativas, como también determinar los factores que influyen en el desconocimiento de los procesos empresariales para así analizar y generar una recopilación de información clara, adecuada para gestionar y prevenir el índice de desconocimiento de estos procesos.

Al analizar los datos nos arroja sobre cuáles son las causas de la problemática de estudio donde se conoce a los procesos empresariales como las actividades de recursos tanto financieros, humanos y de gestión que al trabajar conjuntamente dan funcionamiento a una empresa.

Las COAC (cooperativas de ahorro y crédito) del segmento 1 de la ciudad de Ambato constan con la problemática de los procesos empresariales en los procesos de gestión de talento humano y desconocimiento de estos por parte de los empleados, lo que provoca que exista un alto índice de errores al momento de ejercer su puesto de trabajo, motivo por el cual existe un déficit de atención al cliente y a su vez también en el proceso de contratación de personal, ya que dentro del área de recursos humanos no cuentan con la cautela adecuada de contratación del personal especializada respecto a las actividades de reclutamiento y selección de personal capacitado.

En cuanto a la comunicación podemos decir que “Es un factor en toda organización que pone en movimiento el dinamismo a todas sus estructuras. Por ello el acelerado movimiento en las entidades concede un papel preponderante al comunicador quien debe convertirse en promotor del cambio, lo cual equivale a modificar conductas” (Castro, 2018).

Dentro de las cooperativas de ahorro y crédito la comunicación es lo más importante a nivel interno de la empresa, por lo tanto, la comunicación interna descendente y ascendente tiene que ver en el desarrollo de cada puesto de trabajo según los objetivos de la empresa. En este caso la comunicación a excepción de las instrucciones y aclaraciones concretas se debe realizar por escrito con la finalidad de que quede constancia y no se degrade el mensaje.

De este modo, se realiza un análisis detallado donde se observa el tipo de comunicación que se ha empleado. Se revela las dificultades en la comunicación ascendente en temas vinculados a la confianza con los superiores, la comunicación horizontal en referente con la confianza entre empleados y la coordinación para solucionar problemas y ejecutar su trabajo (Altamirano, 2020).

En este sentido diremos que el plan que se realiza es con cada uno de los tipos de líneas de comunicación interna, donde incluye el problema a mejorar, actividades, recursos, participantes y evidencia de cumplimiento. Por lo enunciado hasta aquí citaremos a Díaz (2018) cuando sostiene que: “Las relaciones laborales de la empresa con los trabajadores están sujetas a la política laboral que desarrolla la administración y se concreta en un proceso empresarial o administrativo donde forman parte de un esquema laboral”.

Así declaramos que, los beneficiados con esta investigación son las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato y sus empleados, junto con la sociedad ya que en general la investigación busca mejorar la comunicación y fomentando a que estas sean instituciones de transparencia y eficientes al momento de ejercer sus funciones.

También es necesario indicar que, las finanzas juegan un papel importante dentro de las estrategias de desarrollo debido a la relación directa con la reducción de riesgos y errores en los procesos empresariales lo que admitirá el logro de un buen ambiente de trabajo y excelente desempeño de los empleados. En el mismo sentido, el conocimiento de los procesos empresariales favorece a analizar y optimizar procesos de naturaleza integral, con el fin de lograr objetivos financieros, comerciales estratégicos, y otros para mejorar la interacción de experiencia con el cliente.

Vale la pena señalar que un proceso empresarial es un conjunto de actividades que permiten que la empresa alcance los objetivos propuestos. A los procesos empresariales se los conoce como las actividades eficientes de recursos financieros, de gestión y humanos que juntas dan funcionamiento a una empresa, estas actividades abarcan entre sus tipos la gestión de talento humano

La gestión de procesos de talento humano permite evaluar sus procesos, encontrar formas de mejorar la eficiencia y reducir costos y errores. Esta permite mejorar con el tiempo, eliminando prácticas de gestión y optimización financiera y comercial con el fin de ofrecer un servicio de calidad (Business Process Management, 2019).

Es necesario recalcar entonces que, esta investigación aborda una problemática que consta de dos variables que van en conjunto como son la comunicación y el conocimiento de los procesos empresariales, ya que es un problema actual que existe por la falta de comprensión de las líneas de autoridad, así como las líneas de comunicación que sean efectivas y claras al momento de compartir información, ya sea de manera ascendente o descendente con respecto a las líneas de autoridad.

En este entorno se debe analizar que las entidades obtengan herramientas adecuadas que les facilitará y ayudará a manejar de mejor manera la comunicación dentro de cada área, donde se encuentra un problema de comunicación ya que no poseen una línea directa de la misma entre empleados y directivos.

Los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato deben tener conocimiento de todas las normas, reglas y políticas de comunicación al igual que el manejo de los procesos empresariales que deben llevar a cabo ya sea en el presente o a futuro, con el fin de beneficiar a su empresa y mejorar su nivel de conocimiento.

Para ir cerrando esta justificación, se debe precisar que, el análisis de esta investigación pretende plantear alternativas y brindar recomendaciones de solución ante cada factor de falencia de procesos y claras líneas de comunicación entre los empleados y directivos dentro de las cooperativas, con el fin de precautelar la comunicación y entendimiento, lo que permitirá obtener un mejor ambiente laboral dentro de cada institución.

Entonces la presente investigación tiene como fin determinar y diagnosticar los factores que afectan a la comunicación interna de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato. Y la metodología que se empleó dentro de este documento fue con un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y un alcance descriptivo. Vale mencionar lo manifestado por Silva (2017) cuando dice que: La investigación cuantitativa es aquella que se basa en el positivismo, en procesos sistemáticos de una investigación, adopta criterios lógicos en datos que son numéricos obtenidos de una realidad que son procesados estadísticamente con el fin de probar teorías.

Finalmente, para la recolección de los datos, emplearemos como instrumento la encuesta, con un cuestionario estructurado con el fin de recolectar la información necesaria para el estudio de la problemática y los factores que influyen, con el objetivo de buscar soluciones óptimas para la mejora de la comunicación interna de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato.

1.5. FUNDAMENTACIÓN TEORICA

1.5.1. La comunicación en la gestión de personas

La comunicación en la gestión de personas es un elemento fundamental, especialmente para las empresas públicas y privadas, ya que estas están integradas por trabajadores, quienes necesitan de la comunicación para poder desempeñarse dentro de ellas. Cuando se comunica todo lo que sucede en las empresas, se eleva el grado de compromiso del personal (Bermeo y Mera, 2017).

Para Kohler Peláez (2022) la comunicación en la gestión de personas se constituye en un pilar esencial para cualquier tipo de empresa, y es lo que permite diferenciarse del resto, y en cierta parte, ayuda al departamento de recursos humanos al cumplimiento de los objetivos y metas que la institución haya establecido.

1.5.1.1. Comunicación

La comunicación es una de las formas que tienen las personas de relacionarse en el proceso de sus actividades, además, representa un intercambio de sentimientos, ideas o cualquier otro tipo de información que se dé mediante el habla, escritura u otras señales (Hernández et al., 2019).

La comunicación es una manera de conocer las opiniones, pensamientos, sentimientos, entre otros aspectos de las personas, es decir, es la capacidad de transmitir e intercambiar información y por ella, los seres humanos pueden conocerse y entenderse unos a otros, lo que hacen es establecer una conexión entre ellos con el objetivo de recibir o intercambiar ideas, información o algún significado (Kohler Peláez, 2022).

1.5.2. Tipos

1.5.2.1. Comunicación Interna

La comunicación interna es la comunicación que tiene la empresa con los trabajadores, con el fin de motivarlos, para así obtener un rendimiento óptimo en el entorno empresarial que cambia cada vez más rápido. Aquella comunicación pretende optimizar el flujo de información, comunicación y las relaciones humanas entre las distintas áreas (Oyarvide y Montaña, 2017).

La comunicación interna influye directamente en la motivación de los trabajadores porque a más de involucrarlos en las actividades diarias se promueve un mayor compromiso con las metas y objetivos de esta (Pinto, 2017).

1.5.2.2. Comunicación Externa

La comunicación externa consiste en todos los elementos fuera de la organización que tienen alguna influencia dentro de la misma. Los miembros interpretan los mensajes del exterior para obtener información sobre la situación que les rodea e identificar los posibles problemas que se pueden presentar en el desarrollo de las actividades planificadas (Pinto, 2017).

La comunicación externa es aquel conjunto de relaciones interdependientes entre la empresa y los clientes meta, es una prioridad para trabajar para el logro de los objetivos empresariales, donde una correcta gestión del proceso tiene que sustentarse en documentos normativos y estratégicos.

1.5.3. Funciones

Las funciones de la comunicación son aquellas que nos permiten comprender la importancia de transmitir valores y modos sociales que permiten el desarrollo de nuevas pautas de comportamiento, las mismas que generan la protección de la sociedad a través del tiempo y que forman parte fundamental de la existencia de la evolución humana en diferentes grupos (Villarreal y García, 2022).

Las principales funciones son:

Informativa: La función informativa consiste en informar hechos, sucesos e incluso eventos de la realidad, pero no manifiesta y mucho menos transmite sentimientos, opiniones del emisor, si no únicamente su función es transmitir información.

Emotiva: La función emotiva es aquella que tiene como fin comunicar los estados de ánimos (sentimientos o emociones) del personal, es decir, está se enfoca en lo que sucede en el interior del trabajador.

Apelativa: En esta función el emisor pretende influir en el receptor, es decir para que haga algo o actúe de una determinada manera.

1.5.4. Comunicación organizacional

Es un proceso dinámico que permite a las empresas estructurar sus diversos subsistemas y relacionarse con el entorno, sin embargo, como lo mencionan Contreras y Garibay (2020) la comunicación organizacional “es un concepto que ha estado en constante construcción académica y profesional desde dos aspectos: la comunicación misma y los diferentes estudios organizacionales” (p.43).

La comunicación organizacional es una herramienta fundamental para entender y alcanzar los objetivos de una organización, ya que estudia el intercambio de mensajes hacia el interior de la empresa, como hacia el exterior de esta. Por ende, la comunicación comprende a su vez, el conjunto de actividades, habilidades, técnicas y actitudes.

1.5.5. Clima organizacional

En la actualidad, es uno de los temas con mayor interés en la gestión del talento humano. El clima organizacional hace referencia a las características individuales que diferencian una organización de la otra de la cual forman parte los empleados, es decir, es el conjunto de interpretaciones por parte del personal de la empresa y que estas influyen en su motivación y actitudes.

Según Rivera et al. (2018) citados por García, Rodríguez y Rada (2020), el clima organizacional “está compuesto por las apreciaciones que tienen los trabajadores sobre sus actuaciones en relación con los otros miembros de la organización” (p.38).

1.5.6. Flujos de la comunicación

Descendente

La comunicación descendente es predominante en el estilo autoritario de liderazgo. También se la define como la forma natural de transmitir información dentro de la organización. Las funciones que cumple la comunicación descendente son: informar, coordinar, motivar y estimular a los miembros de la organización. Que va de los superiores a los subordinados (Montaya y Gutiérrez , 2018).

La comunicación descendente fluye de las personas en los niveles más altos a aquellas que se encuentran en niveles inferiores en la jerarquía organizacional. Esta la comunicación se da más en las organizaciones con un ambiente autoritario. En donde incluyen: instrucciones, reuniones, discursos, etc. (Berceruelo, 2018).

Como se ha mencionado anteriormente por diferentes autores, la comunicación descendente se da cuando los superiores cumplen el papel de emisores y los empleados son quien receptan la información impartida. De tal manera que los empleados toman las instrucciones laborales en las que se explica cómo deben realizarse tareas específicas, dando como resultado a futuro el desempeño de los empleados.

Ascendente

De acuerdo con (Montoya y Gutiérrez, 2018) “la comunicación ascendente es aquella que se da por subordinados a superiores, de esta manera los empleados emiten mensajes que fluyen hasta los superiores con el fin de formular preguntas, hacer sugerencias y facilitar la retroalimentación.”

La comunicación ascendente va de los subordinados a los superiores y continúa avanzando por la jerarquía organizacional. Permite el diagnóstico de cualquier mala interpretación, así también como la incrementación de la aceptación de decisiones ejecutivas. Y mejora el conocimiento de los empleados (Berceruelo, 2018).

La comunicación ascendente les permite a los trabajadores expresarse con más seguridad y sin temor, dando paso a la creatividad por parte de las capacidades de cada empleado. Pueden ser más escuchados y compartir sus ideas que podrían ser mejoras para la organización.

Lateral

La comunicación lateral o entre compañeros, se dan entre los empleados del mismo nivel jerárquico que tiene como fin proporcionar apoyo socioemocional entre compañeros, coordinación entre compañeros en sus actividades laborales, de tal manera que pueda llevarse a cabo un trabajo más eficiente (Montaya y Gutiérrez, 2018).

La comunicación lateral o también llamada horizontal se relaciona por los mensajes que se dan entre los empleados que se encuentran en un nivel similar, ya sea dentro de los límites de la unidad de trabajo, que involucran a compañeros que reportan el mismo superior o a través de los límites de la unidad de trabajo (Bergeruelo, 2018).

De acuerdo con lo antes mencionado por diferentes autores, la comunicación lateral es la práctica de compartir información entre empleados, departamentos y unidades dentro del mismo nivel de una empresa y/u organización.

Cruzada

Según (Bergeruelo, 2018) “este tipo de comunicación se usa para acelerar el flujo de la información, de tal manera que se mejore la comprensión y coordinar los esfuerzos para el logro de los objetivos organizacionales.”

De acuerdo con (Montaya y Gutiérrez, 2018) “la comunicación cruzada representa un esquema de flujo informativo, en donde se da la comunicación de los empleados de forma diagonal y horizontal, claramente respetando las líneas jerárquicas a nivel de trabajo.”

El ambiente laboral y de una empresa proporciona muchas ocasiones para la comunicación verbal entonces, es aquí cuando se da la comunicación cruzada ya que esta ocurre cuando los empleados de una empresa de diferentes departamentos intercambian ideas.

Intención de comunicar

Según (UNIR, 2021) “La intención de comunicar se entiende como aquella función de comunicarse con el objetivo de provocar algo en el receptor del mensaje, que se entienda de una manera y/o actúe de una forma concreta tras recibir la información.”

"La intención comunicativa es aquello que una persona pretende conseguir cuando habla, escribe o emite de algún modo un mensaje." Es decir, cuando hablamos o escribimos lo hacemos con un propósito, bien sea preguntar, convencer, explicar, pedir o contar, etc. (Cervantes, 2018). Entonces la intención comunicativa es el objetivo que se persigue al comunicar algo, ya sea preguntar, informar, convencer, pedir o contar.

En cuanto a lo mencionado anteriormente, podemos concluir con lo siguiente, de acuerdo con la comunicación organizacional se dice que es un proceso en el cual permite a las organizaciones estructurar sus objetivos para de esa forma lograr entenderlos y poder alcanzarlos.

Así mismo, la gestión de personas es un pilar esencial en varios aspectos dentro de las organizaciones, pues estas están integradas por muchos trabajadores los mismos que necesitan de la comunicación para poder desempeñar sus actividades diarias de la mejor manera, dando así un alto grado de compromiso por parte del personal.

También el clima laboral es de mucho interés para el área de talento humano ya que influye en gran parte en el personal en lo que es sus actitudes y la motivación que mantienen, así el clima laboral se compone por las apreciaciones que tiene los trabajadores sobre sus actuaciones con los otros miembros de la organización.

De este modo la comunicación interna juega un papel importante dentro de la organización, cuando se mantiene una buena comunicación interna se ve reflejado en el rendimiento óptimo del entorno empresarial que cambia cada vez más rápido, de igual forma influye en la motivación de los trabajadores promoviendo un mayor compromiso con las metas y objetivos.

La comunicación externa en cambio tiene que ver con las situaciones fuera que le rodean a la organización y los posibles problemas que podrían suceder en cuanto a las actividades antes planeadas. Es por ello por lo que las funciones de la comunicación permiten a la organización comprender la importancia de transmitir valores y modos sociales.

1.5.7. Planificación

De acuerdo con la Organización Internacional del trabajo (2016) la planificación es el pensar y organizar las actividades necesarias para lograr un objetivo que se pretende alcanzar, es el determinar que hacer en el futuro para mejorar sus actividades, prevenir o anticiparse ante los cambios en el entorno externo, que puedan afectar a las actividades u organización.

Henry Fayol establece que la planificación es el proceso de valorar y considerar el futuro y de prepararse ante él, es decir que la previsión es el cimiento de la planificación. La historia de la planificación señala que siempre ha tenido como centro la preocupación por el cambio. Según Clímaco 2012, citado por Ortiz (2017), dice que de este modo se la considera como una herramienta para la gestión de procesos, con el fin de concretar múltiples fines.

1.5.7.1. Planificación estratégica

Según Ortiz (2017) la planificación estratégica sirve para determinar la misión, visión y lo que se debe hacer para alcanzar a lograr las estrategias. Estrategia significa actitudes de un general que conducen a planificar la destrucción de los enemigos en razón eficaz de los recursos. A principios del siglo XX se utiliza los conceptos de planificación dados por Taylor y Fayol quienes buscaban remplazar el empirismo que existía en las empresas por un método científico en el que la planificación actúe como instrumento de dirección.

La planeación estratégica se diferencia cada vez más de la planeación como concepto general, en ella se plantean los objetivos finales de manera más flexible, de tal modo que se puedan ir evolucionando con el tiempo; al mismo tiempo las variables del contexto son cambiantes e inestables, permitiendo que las organizaciones posean la capacidad de adaptación necesaria para prepararse ante las realidades y contextos sociales con posibles alternativas de acción en el futuro (Méndez, 2005, como se citó en Ortiz, 2017).

1.5.8. Sistema de gestión de calidad

Para León et al. (2018) el sistema de gestión de calidad se la define como el conjunto de políticas, procesos y procedimientos que se necesitan para la planificación y ejecución de las actividades principales de una organización, permitiendo así satisfacer las necesidades de los clientes y la empresa. La necesidad de integración de los procesos con proyección del aseguramiento de la calidad en todos los aspectos ha permitido numerosas ventajas como la optimización de los recursos, la mejora de la comunicación interna y de la imagen externa de la organización.

1.5.8.1. Control de calidad

Se comprende al control de calidad como la calidad en proceso o el control total de la calidad. Esta se comprende mediante técnicas y actividades operacionales destinadas a mantener bajo control un proceso y eliminar los motivos que generen insatisfacción en las etapas de la calidad, con el fin de alcanzar mejores resultados.

Se lo denomina el conjunto de acciones que buscan garantizar que se cumpla con la calidad exigida por el cliente.

1.5.8.2. Gestión de calidad

El sistema de gestión de calidad es aquella parte del sistema de gestión relacionada con la calidad y es conocida como una herramienta que ayuda a formar una estructura organizativa de fácil manejo, a través del diseño de procesos, subprocesos y actividades. El proceso de gestión debe ser sistémico, con una perspectiva estratégica y basada en un enfoque de calidad que este apoyado en modelos y sistemas de gestión orientadas al mejoramiento continuo (Becerra et al., 2018).

1.5.8.3. Procesos de calidad

Es una secuencia de procesos enfocados a la calidad de una empresa, la empresa para hacer procesos eficientes debe crear políticas bien definidas que garanticen su cumplimiento, para que esto cumpla se debe tener un enfoque integral con el fin de mejorar la competitividad, productividad y eficiencia de la empresa, es decir que también se debe establecer una cultura organizacional en la que exista compromiso de los estándares establecidos (Quiroa, 2021).

1.5.9. Procesos

En el ámbito empresarial un proceso es el ordenamiento sistémico y secuencial de las actividades necesarias para que una organización genere bienes o servicios.

1.5.9.1. Gestión por procesos

De acuerdo con Muñoz (2018) la gestión por procesos representa una herramienta de la administración moderna que facilita el manejo de gestión de una organización desde un enfoque de actividades y procesos, con un punto de vista enfocado a realizar acciones que generen valor para sus clientes, todas las actividades que agreguen valor agregado a los bienes o servicios en beneficio de los clientes internos y externos, superando así el enfoque tradicional basado solamente en la supervisión de los departamentos, es decir es la metodología mediante la cual se definen, interrelaciona, identifican, optimizan y mejoran los procesos de una organización.

1.5.9.2. Procesos Empresariales

“Los procesos empresariales significan el conjunto de actividades que le permiten a una empresa a conseguir los objetivos planteados, así como evaluar los diferentes procesos con el fin de mejorar la eficiencia y alcanzar mejoras con el pasar del tiempo” (Fernández, 2021).

Según Orellana (2019) Los procesos empresariales son aquellos movimientos eficientes de recursos financieros, técnicos y humanos que en conjunto dan funcionamiento a una empresa.

1.5.10. Tipos de Procesos

1.5.10.1. Estratégicos

De acuerdo con Griful y Canela (2002) los procesos estratégicos son aquellos que proporcionan directrices a los demás procesos. Son conocidos como procesos estratégicos los de planificación de calidad.

Planificación de calidad

Según Guerrero (2017) es el conjunto de actividades direccionadas al aseguramiento de la calidad de los procesos. Para la planificación de la calidad se debe identificar las normas de calidad documentadas, de esta manera los proyectos demuestran cumplimiento de estos. Para ello se debe realizar un plan de gestión de calidad realizando el aseguramiento y control de la calidad, es decir siendo preventivo y correctivo.

1.5.10.2. Operativos

Son aquellos que están relacionados con los flujos de material y de información con impacto directo sobre el cliente. En una empresa industrial suelen ser los de las compras, ventas y producción. En una empresa de servicios viene siendo la atención al cliente (Griful y Canela,2002).

1.5.10.3. Soporte o Apoyo

Estos no se encuentran necesariamente relacionados con el flujo material, de acuerdo con Griful y Canela (2002) son considerados necesarios para el funcionamiento satisfactorio de los operativos. En este encontramos el mantenimiento de equipos de producción y la formación del personal es decir la gestión del talento humano.

1.5.10.4. Gestión del talento humano

De acuerdo con Abril (2018) la gestión de talento humano es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de admisión, aplicación, compensación, desarrollo mantenimiento y monitoreo de personal, además de manejar los asuntos que se vinculan con las relaciones humanas del trabajo administrativo en las organizaciones, la gestión del talento humano son el enlace de objetivos estratégicos, para mejorar el desempeño de los negocios y desarrollar culturas organizacionales que acepten la innovación y flexibilidad.

Actualmente se le conoce al talento humano también como capital humano de tal modo que en las organizaciones a nivel mundial se incluyen dentro de sus estados financieros a su capital intelectual. El talento humano integra a los procesos responsables de los insumos humanos y comprende todas las actividades relacionadas con la investigación de mercados, reclutamiento y selección del personal, así como su integración a las tareas organizacionales.

1.5.11. Beneficios de los procesos empresariales

Transparencia

Es considerada una cualidad donde de modo simbólico se lo identifica como algo o alguien que no oculta nada de tal modo que se refiere al comportamiento de una persona o grupo dentro de una organización. En cuanto al concepto de transparencia dentro de la gestión se la comprende por la adopción de políticas, acciones y actitudes tendientes a posibilitar el acceso libre a toda la información que registra el ejercicio de las funciones de los distintos poderes (Gilli, 2017).

Flexibilidad

Según Pérez (2019) nos dice que la flexibilidad hace referencia a la capacidad de la organización para adaptarse ante la participación del mercado, es la posibilidad de reestructurar una organización, procesos o canales de comunicación internos, con el fin de lograr una adecuación eficiente de los recursos disponibles que tiene la empresa.

1.5.12. Gestión empresarial

La gestión empresarial es considerada como un tema que estudia las relaciones entre la administración empresarial y sus procesos, teniendo como fin el garantizar e incrementar de manera continua la efectividad y competitividad de una organización o una corporación determinada.

Técnicas

- ✓ Análisis estratégico
- ✓ Gestión organizacional
- ✓ Gestión de los recursos humanos
- ✓ Gestión de operaciones (estudio de los procesos de servicio de rutina).

1.5.13. Puntos básicos

1.5.13.1. Planificación

Como se menciona anteriormente según Henry Fayol establece que la planificación es el proceso de valorar y considerar el futuro y de prepararse ante él, es decir que la previsión es el cimiento de la planificación. La historia de la planificación señala que siempre ha tenido como centro la preocupación por el cambio. De este modo Clímaco, 2012, como se citó en Ortiz 2017 dice que se la considera como una herramienta para la gestión de procesos, con el fin de concretar múltiples fines.

Para Koontz – Donnell - Welhrich la planificación es la selección de objetivos, propósitos, políticas y programas que se dan partiendo de una previsión, para que la organización se encamine correctamente y se desarrollen con bases confiables.

Tipos de Planificación

Estratégica: permite enfrentarse a situaciones futuras y proporciona oportunidades de corregir errores, ayudando a tomar decisiones adecuadas ante los problemas u oportunidades que se presenten.

Táctica: toman como base la planificación estratégica y se determina en los mandos medios de la empresa, traduce los planes estratégicos en específicos que son relevantes en la organización, como son las áreas funcionales de la empresa.

Operativa: se refiere a la asignación previa de las actividades específicas que se les asigna a las personas de cada unidad operativa.

1.5.13.2. Organización

La organización es una función que busca obtener un fin, que es definido mediante una previa planificación, demanda una serie de actividades que después de coordinarlas en conjunto actúen como una sola, con el fin de lograr un propósito común, organizar es un proceso básico en toda organización o empresa. Una vez que ya se determina los objetivos y planes, esta debe crear una manera ordenada de reunir recursos físicos y humanos para su realización. De acuerdo con Henry Fayol citado por González (2014) organizar una empresa es proporcionarla de todo lo que sea útil para su funcionamiento, donde se puede formar dos grandes grupos, el organismo material y el social.

Según Koontz/ Heinz Weihrich la organización consiste en la identificación y agrupación de las actividades requeridas, necesarias para el cumplimiento de los objetivos, la asignación de cada grupo de actividades a un gestor dotado de capacidad necesaria para supervisarlos y la estipulación de coordinación horizontal y vertical en la estructura organizacional (González, 2014).

La importancia de la organización radica en que define la estructura de la empresa, determinando niveles de jerarquización para un funcionamiento eficiente eliminando las actividades repetitivas de departamentalización y coordinando la división del trabajo, manteniendo así unas bases confiables de una posterior dirección y control.

1.5.13.3. Dirección

Según Koontz / Heinz Weihrich (como se cita en González, 2014) dice que se la determina como una función que implica el proceso de influir sobre las personas para que contribuyan a las metas de la organización, la dirección es el ejercer el liderazgo mediante una adecuada comunicación, motivación, supervisión y toma de decisiones para alcanzar de manera efectiva lo planeado, organizado con el fin de lograr los propósitos de la empresa.

La dirección es de importancia porque es la que logra motivar a los recursos humanos de la organización, se lo obtiene de forma sinérgica, aplicando el proceso de la comunicación.

Etapas de la Dirección

- ✓ Supervisión
- ✓ Comunicación
- ✓ Liderazgo
- ✓ Motivación
- ✓ Toma de decisiones

1.5.13.4. Coordinación

Se determina a la coordinación como el logro de la armonía de los esfuerzos individuales y de grupo hacia el logro de los propósitos de la organización. Esta fase pertenece a la dirección que es donde se desarrolla, reconoce la necesidad de una decisión, establece criterio, prioridades, límites e identifica y evalúa las alternativas seleccionando las adecuadas (González, 2014).

1.5.13.5. Control

Según Fayol consiste en comprobar si todo sucede en conformidad con el plan aceptado, con las instrucciones emitidas y principios establecidos. Tienen como fin determinar las debilidades y errores a fin de rectificarse e impedir que sucedan nuevamente.

La importancia del control se da porque detecta los vacíos y falencias que se dan en la planeación, organización y dirección, determinando así maneras correctivas para posteriormente ser corregidas, detectando el problema y determinando soluciones adecuadas.

Tipos de control

De acuerdo con lo mencionado por González (2014) tenemos los siguientes:

- ✓ Preliminar: se orienta hacia el futuro, consiste en evitar problemas antes de que se presenten.
- ✓ Concurrente: se presenta al momento de ejecutar los planes, e incluye la dirección y vigilancia de las actividades según sucedan.

- ✓ Retroalimentación: se refiere al uso de la información de los resultados anteriores para corregir posibles desviaciones futuras del estándar aceptable (p. 139).

Como se menciona anteriormente según varios conceptos de distintos autores los procesos empresariales incluyen varios elementos de la administración donde permite llevar a cabo distintos procesos que benefician tanto administrativa como económicamente a las empresas o instituciones que las apliquen.

De este modo se comprende que todo proceso permite conocer las actividades y como se las va a llevar a cabo, con el fin de que las mismas cumplan con el objetivo de lograr o cumplir con las metas propuestas por parte de las empresas. El documentar los procesos empresariales permite obtener información estratégica que ayuda a la mejora de la productividad de las organizaciones.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA

2.2. Enfoque de la investigación

Dentro de la metodología de la investigación se utiliza el enfoque cuantitativo, ya que mediante la recolección y análisis de datos sobre las variables de la investigación busca establecer los parámetros que influyen en la comunicación y los procesos empresariales en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato.

2.2.1. Enfoque cuantitativo

Según Flores (2019) manifiesta que la investigación bajo el enfoque cuantitativo se denomina así porque trata con fenómenos que se pueden medir (es decir que se le puede asignar un número), a través de las estadísticas para el análisis de los datos recolectados, su propósito más importante radica en la descripción, explicación y control objetivo de las causas y la producción de su ocurrencia a partir del descubrimiento de las mismas fundamentando sus conclusiones sobre el uso riguroso de la cuantificación, tanto de la recolección de sus resultados como de su procesamiento, análisis e interpretación.

Según lo expuesto el enfoque de la investigación es cuantitativo debido a que permite conocer estadísticamente si las cooperativas del segmento 1 (empleados) de la ciudad de Ambato poseen un buen clima laboral en cuanto a la comunicación y conocimiento de los procesos empresariales que se establecen dentro de la misma. De este modo se podrá analizar cada uno de los factores relevantes de la comunicación que se debería tener en cuenta para el desarrollo de los procesos empresariales.

2.3. Alcance o Tipo de investigación

En la presente investigación se tomará en cuenta el tipo descriptivo y correlacional, para cumplir con los objetivos propuestos en la investigación.

2.3.1. Descriptiva

De este tipo de investigación manifiesta Guevara et. al (2020) que la investigación descriptiva se encarga de puntualizar las características de la población que está estudiando. Se la determina como registro, análisis e interpretación de la naturaleza y composición o procesos de los fenómenos. La información proporcionada por la investigación descriptiva debe ser verídica, precisa y sistemática. Lo fundamental son las características observables y verificables. La pregunta debe ser original y creativa.

“La investigación de tipo descriptivo tiene como fin puntualizar las características de la población que se está estudiando, la información suministrada por la investigación debe ser verídica, precisa y sistemática, por lo que se debe evitar hacer inferencias en torno al fenómeno” (Guevara et. al, 2020, p. 166).

El diseño de investigación descriptivo obtiene información breve y clara sobre la comunicación y los procesos empresariales que existe en el área de recursos humanos, para determinar y conocer las características del desempeño y conocimiento de los empleados, de esta manera conocer las dificultades que se presenta en los departamentos, debido a que existe una falencia en las líneas de comunicación y conocimiento de los procesos. Esto implica que los empleados de las cooperativas deben determinar una línea de comunicación eficaz y a su vez capacitarse periódicamente sobre los procesos que se aplican en su área de trabajo, con el fin de mejorar su clima laboral y con cocimientos.

2.3.2. Correlacional

El diseño de investigación correlacional es una técnica de diseño no experimental. Según Martínez et. al (2016) dice que el nivel correlacional es un tipo de estudio un tanto descriptivo, busca determinar el grado de relación entre las variables presentadas y analiza la relación entre estas. Así, se establece su grado de correlación, aunque no obtiene una explicación completa del fenómeno.

En el presente estudio se relacionan las variables, se observa los acontecimientos dentro de su contexto natural para analizar, describir y mencionar las interrogantes a responder sobre la comunicación en la gestión de personas y los procesos empresariales en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato.

2.3.3. Exploratorio Transversal

Arispe et al. (2020) “la recolección de los datos se realiza en un único momento, con la finalidad de estudiar la incidencia e interrelación de las variables” (p. 70). En este caso da a conocer una determinada población de estudio mediante las herramientas de estudio como la encuesta y el cuestionario.

2.4. Modalidad

2.4.1 Bibliográfica

De acuerdo con Córdoba (2005) se puede comprender que la investigación bibliográfica es el proceso mediante el cual se reúne conceptos e información con el fin de adquirir conocimiento sistematizado. El objetivo es el procesar los escritos principales de un tema en especial. Este tipo de investigación, cobra gran relevancia en los procesos de investigación, debido a que contribuye a la formulación del problema de la investigación, gracias a la elaboración de aspectos teóricos e históricos. Así la investigación bibliográfica contribuye a la estructuración de ideas, contextualización tanto perspectiva teórica, metodológica como histórica específica (p.22).

Para el desarrollo de la presente investigación se requiere de información relevante sobre el tema, de fuentes informativas que son de utilidad para la sustentación bibliográfica, se necesita aspectos teóricos y recolección de datos sobre la comunicación y las distintas teorías de los procesos empresariales en esa área en el sector cooperativista y su incidencia dentro de estas.

2.4.2. De campo

La investigación de campo permite obtener datos reales para el estudio de la investigación sin manipular las variables utilizadas, esta modalidad de investigación se la aplica para determinar la relación que existe entre las variables, la recolección de información se da por distintos medios como pueden ser las encuestas, estudios, entrevistas o prácticas en el campo de desarrollo (Maldonado Pinto, 2018).

En el presente estudio para su desarrollo se solicita de datos que serán recopilados de fuentes primarias, por lo que para esto se elaborará un instrumento que se aplicará en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato permitiendo determinar los datos exactos para analizarlos y relacionarlos entre las variables de estudio.

2.5. Población y Muestra

2.5.1. Población

Para Arias et. al (2016) la población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados. Cabe mencionar que cuando se habla de población de estudio, el termino no se refiere solo a seres humanos, sino que también puede referirse a muestras biológicas, expedientes, hospitales, etc.; para lo cual es adecuado utilizar el término análogo, como universo de estudio (p. 201-206).

Cabe mencionar que la investigación a desarrollar va enfocada a las cooperativas de ahorro y crédito (matriz) del segmento 1 de la ciudad de Ambato, las cuales según la superintendencia de economía popular y solidaria SEPS (2022) nos muestra que existen 8 cooperativas dentro de la ciudad donde se cuenta con un total de 606 empleados que laboran en la matriz de las COAC.

Tabla 1

Población de estudio

COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1.
CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.
MUSHUC RUNA LTDA
OSCUS
EL SAGRARIO
SAN FRANCISCO
AMBATO LTDA.
CHIBULEO LTDA.
INDIGENA SAC

Nota: en la tabla se detallan las cooperativas del segmento 1 de la ciudad de Ambato.

2.5.2. Muestra

La muestra de la investigación se tomará de acuerdo con la población que comprende a las matrices de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato, a las cuales se realizará el desarrollo del instrumento dirigido a los empleados que laboran en las cooperativas.

Figura 1

Fórmula de la muestra

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{Z^2 P Q + N e^2}$$

n= tamaño de la muestra

N= universo (606)

P= probabilidad de éxito 50% (0.5)

Q= probabilidad de fracaso 50% (0.5)

Z= Nivel de confianza 95% (1.96)

e= error de estimación (0.05)

$$n = \frac{(1.96^2)(0.5)(0.5)(606)}{(1.96^2)(0.5)(0.5) + (606)(0.05^2)}$$

n= 236 empleados de las cooperativas, por lo cual se aplicará en un promedio de 30 a 32 encuestas en cada cooperativa.

Muestreo no probabilístico

“Se basa en determinar muestras que no son representativas y se calculan de forma arbitraria, no todos los sujetos de la población estadística tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte del estudio que se están desarrollando” (Westreicher, 2022). Es una técnica mediante la cual permite seleccionar un pequeño grupo del tema de estudio con el fin de aplicar una encuesta a un grupo de personas.

En la presente investigación se llevará a cabo una encuesta a las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato – provincia Tungurahua, por lo que se tomará en cuenta solo a las matrices de las COAC del segmento 1 de la ciudad, donde se aplicará el instrumento a los empleados de las cooperativas.

2.6. Técnicas

Las técnicas constituyen el conjunto de instrumentos en el cual se ejecuta el método, mientras el instrumento incorpora el medio que ayuda a determinar la investigación, mediante el uso de técnicas de recolección de información es una etapa donde se analiza y transforman los datos con el fin de resaltar la información más útil (Hernández y Duana, 2020). Las técnicas de recolección de datos comprenden a procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener información entre ellas está la encuesta y su instrumento el cuestionario.

2.6.1. Encuesta

Con base al manifiesto de Katz et. al (2019) “Es una de las técnicas de recolección de información y de producción de datos que mediante su instrumento el cuestionario, permite indagar sobre múltiples temas de los grupos estudiados; hechos, actitudes, opiniones, actitudes, etc.” (p. 2-5).

Se realizará una encuesta a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato con el fin de conocer sobre su comunicación y conocimiento de los procesos empresariales de la misma área, para lo que se desarrolla una matriz operacional de las variables en los cuales se detallan los objetivos de la investigación e hipótesis generales y específicas en función a la relación de las variables de la investigación.

2.6.2. Operacionalización de las variables

Tabla 2

Variable: La comunicación en la gestión de personas

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS INSTRUMENTOS	E
Para Köhler Peláez (2022) la comunicación en la gestión de personas se constituye en un pilar esencial para cualquier tipo de empresa, y es lo que permite diferenciarse del resto, y en cierta parte, ayuda al departamento de recursos humanos al cumplimiento de los objetivos y metas que la institución haya establecido.	1. Comunicación	1.1 Comunicación interna 1.2 Comunicación externa	1.1.1 ¿Qué tan importante es la comunicación interna en una organización? 1.2.1 2. ¿Qué tan importante es la comunicación externa para el consejo de directivos con sus socios?	Encuesta aplicada a las cooperativas de ahorro y crédito de segmento 1 de Ambato.	
	2. Gestión de personas	2.1 Comunicación efectiva 2.2 Capacitaciones	2.1.1 ¿Cómo logra la comunicación efectiva entre los grupos de trabajo? 2.2.1 ¿Cree que es importante la capacitación del personal?		
	3. Tipos de empresa	3.1 Razón Social 3.2 Imagen corporativa	3.1.1 ¿Cree que los procesos empresariales influyen con la actividad de la empresa? 3.2.1 ¿Tu empresa cuenta con un logotipo actualmente?		

	4. Recursos humanos	4.1 Ambiente agradable 4.2 Motivación aprendizaje del trabajador.	4.1.1 ¿Cómo logra la comunicación efectiva entre los grupos de trabajo? 4.2.1 ¿Cree que la integración y coordinación entre compañeros del mismo nivel es buena para la solución de problemas?	
	5. Objetivos	5.1 Objetivos a corto plazo 5.2 Objetivos a mediano 5.3 Objetivos a largo	5.1.1 ¿Los objetivos de la cooperativa han sabido desarrollarse en el tiempo establecido? 5.2.1 ¿Usted como jefe de área logra el compromiso del equipo en la consecución de los objetivos? 5.3.1 ¿Siempre sabe lo que se espera de usted en términos de contribuir a las metas y objetivos de la empresa?	
	6. Metas	6.1 KPI de Recursos Humanos 6.2 KPI de productividad	6.1.1 ¿Cómo se fijan las diferentes tareas y responsabilidades de los empleados? 6.2.1 ¿Qué hace diferencial a su empresa frente a la competencia?	

Nota: en la tabla se detallan la matriz operacional de la variable.

Tabla 3

Variable: Los procesos empresariales

CONTEXTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>“Los procesos empresariales significan el conjunto de actividades que le permiten a una empresa a conseguir los objetivos planteados, así como evaluar los diferentes procesos con el fin de mejorar la eficiencia y alcanzar mejoras con el pasar del tiempo” (Fernández, 2021).</p>	<p>1. Actividades</p>	<p>1. 1 Actividades repetitivas y continuas</p>	<p>1.1.1 ¿La organización tiene definido manuales organizacionales que permiten conocer actividades, funciones, responsabilidades y tareas de cada puesto de trabajo?</p>	<p>Encuesta aplicada a las cooperativas de ahorro y crédito de segmento 1 de Ambato.</p>
	<p>2. Objetivos</p>	<p>2.1 Objetivos a corto plazo 2.2 Objetivos a mediano 2.3 Objetivos a largo</p>	<p>2.1.1 ¿Los objetivos de la cooperativa han sabido desarrollarse en el tiempo establecido? 2.2.1 ¿Usted como jefe de área logra el compromiso del equipo en la consecución de los objetivos? 2.3.1 ¿Siempre sabe lo que se espera de usted en términos de contribuir a los objetivos y metas de la empresa?</p>	

	3. Procesos	3.1 Estratégicos 3.2 Operativos 3.3 Soporte o Apoyo	¿Existe una planificación previa de las actividades que se va a realizar en la cooperativa? 3.2.1 ¿Considera que el servicio que brinda a sus clientes es bueno? 3.3.1 ¿Aplican los procesos empresariales en la captación del personal?	
	4. Eficiencia	4.1 Capacitación del personal 4.2 Comunicación abierta	4.1.1 ¿Se cuenta con un programa anual, semestral o trimestral de capacitación al personal? 4.2.1 ¿Considera que la comunicación fluye bien en la empresa?	

Nota: en la tabla se detallan la matriz operacional de la variable.

2.7. Instrumentos

2.7.1. Cuestionario

Con base al manifiesto de Hernández y Duana (2020) “los cuestionarios consisten en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser adecuado con el planteamiento del problema”.

Con respecto al cuestionario que se aplicara a los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato, deberán seleccionar las respuestas que consideren pertinentes en cuanto a su experiencia, opinión y conocimiento del tema. El cuestionario se apoya en la operacionalización de las variables, con preguntas de la escala de Likert, las mismas que constan de datos enfocados a las variables de la investigación, su aplicación se dará mediante un cuestionario en línea.

2.7.2. Validación del instrumento

Es considerada por López et. al (2019) la validación de instrumentos es considerada, por el alcance de su rigor científico, un tipo de estudio con sus características y procedimientos. Esta presente investigación tiene como fin en su metodología la validación del instrumento por expertos.

Validez

En base a lo escrito por Posso y Lorenzo (2020) “la validez permite conocer la validez del contenido, manifiesta la posibilidad de que un método de investigación consiga responder las preguntas formuladas” (p. 214). De esta manera el proceso de validación del instrumento en la presente investigación se utilizará el juicio por expertos.

2.7.3. Validación por expertos

Se define la validez por expertos como “una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidos por otros como expertos cualificados en este, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones” (Galicia et al, 2017).

Para la validación por expertos en la presente investigación se ha tomado en consideración a expertos en el tema de la comunicación y procesos empresariales, en este caso a 3 de los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, los cuales poseen conocimiento sobre el tema de la investigación, el instrumento se enviará para su examinación y aprobación para luego ser aplicado.

Método Delphi

“Se lo clasifica como uno de los métodos generales de prospectiva, que busca acercarse al consenso de un grupo de expertos con base en el análisis y la reflexión de un problema definido” (Ruiz et.al, 2012). Es un método que consiste en el uso sistemático del juicio intuitivo de un grupo de expertos, para obtener un consenso de opiniones informadas.

Tabla 4

Método Delphi (Validación por jueces y expertos)

VARIABLES	CUESTIONARIO ESTRUCTURADO	Ing. Fernando Silva	Ing. Mario Padilla	Ing. Fernando Jiménez			
					OPCIONES DE RESPUESTA	AFIRMACIONES	VALIDACIÓN
		ESCALA DE LIKERT donde 3=Excelente 2= Bueno, 1= Regular, 0=Deficiente					
Validación del Instrumento	Presentación del Instrumento	3	2	3	4	8,00	0,89
	Claridad en la redacción de los ítems	2	3	2	4	7,00	0,78
	Pertinencia de las variables con los	3	2	3	4	8,00	0,89
	Relevancia del contenido	3	2	3	4	8,00	0,89
	Factibilidad de aplicación	3	2	3	4	8,00	0,89
	Validez del contenido del cuestionario	3	2	3	4	8,00	0,89
TOTAL							0,87

Nota: en la tabla se desarrolla la validación por expertos y jueces.

2.7.4. Factibilidad y confiabilidad

De acuerdo con Varela (2018) por medio de la factibilidad y confiabilidad se determina el nivel de validez y coherencia que tienen un instrumento de recolección de información para ser aplicado a un público específico, mediante esto se determina confianza con el instrumento y si es apto para ser aplicado de manera eficaz, tanto la información recolectada y los resultados obtenidos. Una vez realizado este proceso se obtiene si las variables están correlacionadas.

2.7.4.1. Alfa de Cronbach

Para los autores Oviedo y Campo (2019) Es un índice conocido y usado para medir la confiabilidad del tipo de consistencia interna de una escala, es decir que permite evaluar la dimensión en que los ítems de un instrumento están correlacionados, a más de que ayuda a establecer la fiabilidad del instrumento cuando sea el momento de realizar la aplicación del instrumento, el cual se realiza con ítems que contendrán valores determinados en escala de Likert.

Para el cálculo de fiabilidad del instrumento se lo desarrollara mediante el Alfa de Cronbach en Excel.

Figura 2

Fórmula del Alfa de Cronbach

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \left(\frac{\sum Vi^2}{Vt^2}\right)\right)$$

K: número de preguntas (4)

$\sum Vi^2$: varianza de puntuaciones en cada pregunta (2,80)

Vt^2 : varianza total de puntuaciones en cada pregunta (8,28)

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \left(\frac{\sum Vi^2}{Vt^2}\right)\right)$$

$$\alpha = \left(\frac{4}{4-1}\right)\left(1 - \left(\frac{2,80}{8,28}\right)\right)$$

$$\alpha = 0.88$$

Interpretación

A través del cálculo del Alfa de Cronbach por medio de las calificaciones dadas por los jueces y expertos a las preguntas, se obtuvo un 0,88 de fiabilidad el cual quiere decir que el instrumento es apto para poder utilizarlo en la población de estudio.

2.8. Planteamiento de la hipótesis

2.8.1. Hipótesis

Es una idea que puede no ser verdadera, basada en información previa, su valor reside en la capacidad de determinar más relaciones entre los hechos y explicar por qué se producen. Generalmente son razones por las que uno cree que es posible y por último se pone, en conclusión. Son explicaciones tentativas de un fenómeno investigado formuladas a manera de proposiciones (Freire, 2018).

2.8.2. Hipótesis nula

Según el manifiesto de Freire (2018) expresan la negación de las relaciones supuestas entre las variables expresadas en las hipótesis de investigación. Se utiliza en el procedimiento de refutación de las hipótesis y se basan en la prueba estadística de la hipótesis nula y solamente en los estudios cuantitativos.

H0: La comunicación no tienen relación con los procesos empresariales de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato.

2.8.3. Hipótesis alternativa

Según el manifiesto de freire (2018) las hipótesis alternativas solo pueden formularse cuando hay necesidad de plantear otras explicaciones complementarias a la hipótesis original. Esta generalmente ayuda a argumentar cuando la hipótesis que se ha puesto a prueba no tiene resultados concluyentes.

H1: La comunicación tiene relación con los procesos empresariales de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO III

3. RESULTADO Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis y discusión de los resultados

Dentro de este capítulo se desarrollan y detallan los resultados de la investigación realizada mediante el trabajo de campo desarrollado, para la adecuada resolución de la investigación se utilizó como instrumento la encuesta, que fue aplicada a 239 empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato, la cual ayudó a la recolección de la información de manera cuantitativa, con el fin de verificar si los empleados dentro de la cooperativa consideran que existe una comunicación adecuada, conocimiento y aplicación de los procesos empresariales, determinar si se aplican y cuan factible es para ellos las capacitaciones continuas.

Tabla 5

¿Creé que la comunicación interna dentro de la organización es importante?

Ítems validos	Frecuencia	Porcentaje válido
Importante	14	5,90%
Muy importante	225	94,10%
Total, de ítems	239	100%

Nota. En la tabla se detalla las frecuencias y porcentajes de acuerdo con los resultados arrojados sobre si los empleados creen que la comunicación interna es importante.

Figura 3



Nota. En el gráfico se muestran los porcentajes de acuerdo con los resultados arrojados en la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación

El 94,10% de los encuestados consideran que la comunicación interna dentro de la organización es muy importante y el 5,90% consideran que es importante. Se puede observar con los resultados de los encuestados que la comunicación es considerada en un gran nivel de importancia dentro de las cooperativas del segmento 1 de la ciudad de Ambato.

Tabla 6

¿Creé que la comunicación interna en la cooperativa favorece para que el empleado conozca los valores de la compañía?

Ítems validos	Frecuencia	Porcentaje válido
Parcialmente	21	8,8%
Totalmente	218	91,2%
Total, de ítems	239	100%

Nota. En la tabla se detallan las frecuencias y porcentajes de si creen que la comunicación interna favorece a que el empleado conozca los valores de la compañía.

Figura 4



Nota. En el gráfico se muestran los porcentajes de acuerdo con los resultados arrojados en la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación

El 91,2% del total de los encuestados creen totalmente que la comunicación interna favorece para que el empleado conozca los valores de la compañía, mientras que el 8,8% creen parcialmente en que la comunicación favorece a que los empleados conozcan los valores de la compañía.

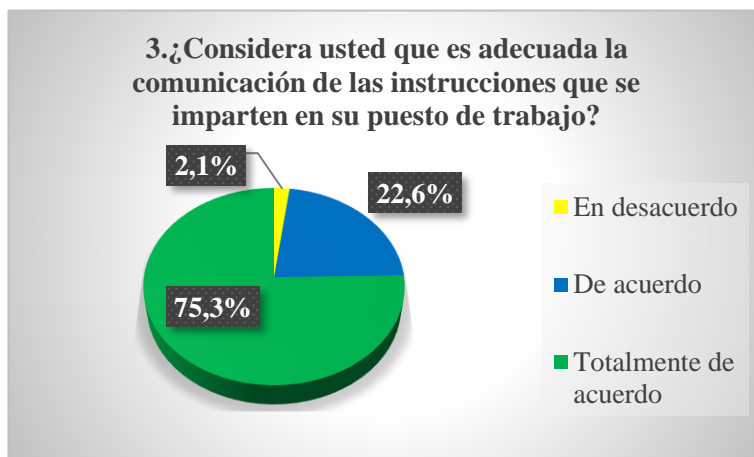
Tabla 7

¿Considera usted que es adecuada la comunicación de las instrucciones que se imparten en su puesto de trabajo?

Ítems validos	Frecuencia	Porcentaje válido
En desacuerdo	5	2,1%
De acuerdo	54	22,6%
Totalmente de acuerdo	180	75,3%
Total, de ítems	239	100%

Nota. En la tabla se detalla las frecuencias y porcentajes de acuerdo con los resultados arrojados sobre si consideran adecuada la comunicación con su jefe.

Figura 5



Nota. En el gráfico se muestran los porcentajes de acuerdo con los resultados arrojados en la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación

El 75,3% del total de empleados encuestados están totalmente de acuerdo con que la comunicación de instrucciones por parte de su jefe inmediato superior es adecuada, mientras que el 22,6% solamente está de acuerdo con lo mencionado y finalmente el 2,1% está en desacuerdo con la comunicación de instrucciones impartidas por su jefe se presentan de manera adecuada.

Tabla 8

En términos generales ¿Cómo valora la efectividad en la comunicación con su jefe directivo superior?

Ítems validos	Frecuencia	Porcentaje válido
Negativa	6	2,5%
Neutro	54	22,6%
Positiva	179	74,9%
Total, de ítems	239	100%

Nota. En la tabla se detalla la frecuencia y porcentajes de acuerdo con cómo los empleados de las COAC del segmento 1 de la ciudad de Ambato valoran la efectividad de la comunicación con su jefe.

Figura 6



Nota. En el gráfico se muestran los porcentajes de acuerdo con los resultados arrojados en la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación

El 74,9% del total de los empleados encuestados valoran la efectividad de la comunicación con su jefe directivo superior como positiva, mientras que el 22,6% lo considera como un aspecto neutro en su comunicación, y finalmente el 2,5% dan como resultado una comunicación negativa.

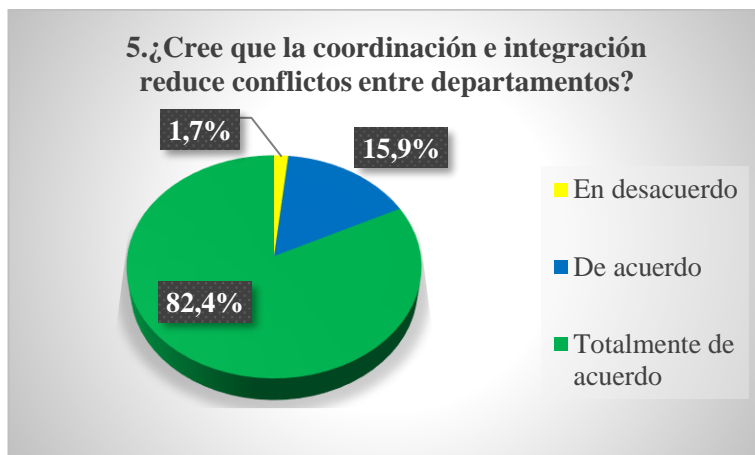
Tabla 9

¿Cree que la coordinación e integración reduce conflictos entre departamentos?

Ítems válidos	Frecuencia	Porcentaje válido
En desacuerdo	4	1,7%
De acuerdo	38	15,9%
Totalmente de acuerdo	197	82,4%
Total, de ítems	239	100%

Nota. En la tabla se detalla la frecuencia y porcentajes de acuerdo con si los empleados de las COAC del segmento 1 de Ambato creen que la coordinación reduce conflictos.

Figura 7



Nota. En el gráfico se muestran los porcentajes de acuerdo con los resultados arrojados en la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación

El 82,4% del total de los empleados encuestados están totalmente de acuerdo que la coordinación e integración reduce los conflictos entre departamentos, mientras que el 15,9% están de acuerdo con lo mencionado anteriormente acerca de la coordinación e integración y finalmente el 1,7% del total de los encuestados están en desacuerdo con que esta reduce los conflictos entre los departamentos de las cooperativas.

Tabla 10

¿Los objetivos de la cooperativa se han desarrollado en el tiempo establecido?

Ítems validos	Frecuencia	Porcentaje válido
Casi siempre	109	45,6%
Siempre	130	54,4%
Total, de ítems	239	100%

Nota. En la tabla se detalla las frecuencias y porcentajes de acuerdo con los resultados arrojados sobre si los objetivos se desarrollan en el tiempo establecido.

Figura 8



Nota. En el gráfico se muestran los porcentajes de acuerdo con los resultados arrojados en la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación

El 54,4% del total de los empleados encuestados muestran que siempre los objetivos de la cooperativa se desarrollan en el tiempo establecido, mientras que el 45,6% dicen que casi siempre los objetivos de la cooperativa se desarrollan dentro de lo establecido.

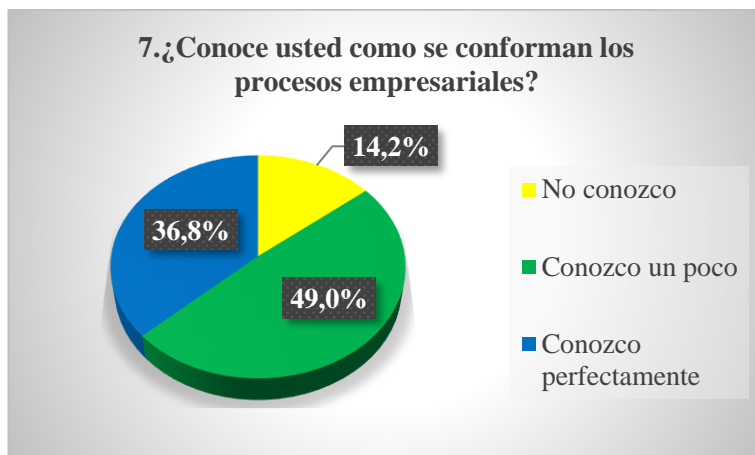
Tabla 11

¿Conoce usted como se conforman los procesos empresariales?

Ítems validos	Frecuencia	Porcentaje válido
No conozco	34	14,2%
Conozco un poco	117	49%
Conozco perfectamente	88	36,8%
Total, de ítems	239	100%

Nota. En la tabla se detalla las frecuencias y porcentajes de acuerdo con los resultados arrojados sobre si conocen como se conforman los procesos empresariales.

Figura 9



Nota. En el gráfico se muestran los porcentajes de acuerdo con los resultados arrojados en la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación

El 49% del total de empleados encuestados dan a conocer mediante los resultados que conocen perfectamente los procesos empresariales, en cuanto al 36,8% solamente conocen un poco del tema, y finalmente el 14,2% de los empleados no conocen de que se trata los procesos empresariales.

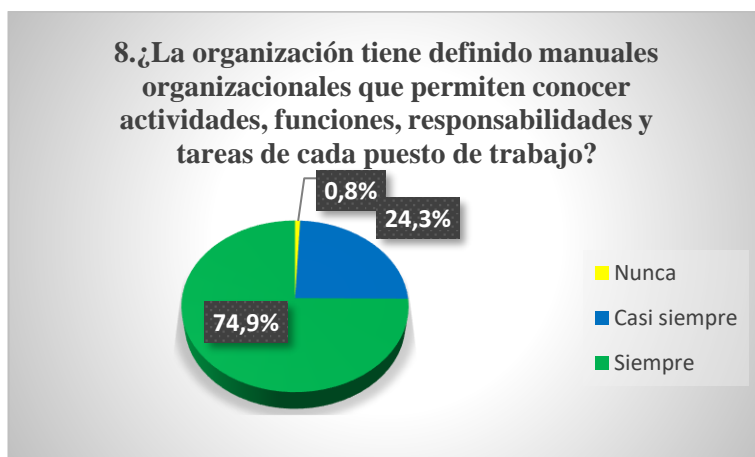
Tabla 12

¿La organización tiene definido manuales organizacionales que permiten conocer actividades, funciones, responsabilidades y tareas de cada puesto de trabajo?

Ítems validos	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	2	0,8%
Casi siempre	58	24,3%
Siempre	179	74,9%
Total, de ítems	239	100%

Nota. En la tabla se detalla las frecuencias y porcentajes de acuerdo con los resultados arrojados sobre si la organización tiene definido manuales organizacionales.

Figura 10



Nota. En el gráfico se muestran los porcentajes de acuerdo con los resultados arrojados en la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación

En cuanto al 74,9% del total de los empleados encuestados muestran que las cooperativas siempre tienen definido manuales organizacionales que permiten conocer las actividades, funciones, responsabilidades y tareas de cada puesto de trabajo, mientras que el 24,3% dicen que casi siempre están definidos los manuales organizacionales en las cooperativas y finalmente el 0,8% nunca tienen definido los manuales organizacionales en las cooperativas.

Tabla 13

¿Existe una planificación previa de las actividades que se va a realizar en la cooperativa?

Ítems validos	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	1	0,4%
Casi siempre	70	29,3%
Siempre	168	70,3%
Total, de ítems	239	100%

Nota. En la tabla se detalla las frecuencias y porcentajes de acuerdo con los resultados arrojados sobre si existe una planificación previa de las actividades a realizar.

Figura 11



Nota. En el gráfico se muestran los porcentajes de acuerdo con los resultados arrojados en la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación

El 70,3% del total de los empleados encuestados dicen que siempre existe una planificación previa de las actividades que se van a realizar en la cooperativa, mientras que el 29,3% muestran que casi siempre existe esta planificación, y finalmente el 0,4% dan como resultado que nunca se realiza la planificación de las actividades a realizar en la cooperativa.

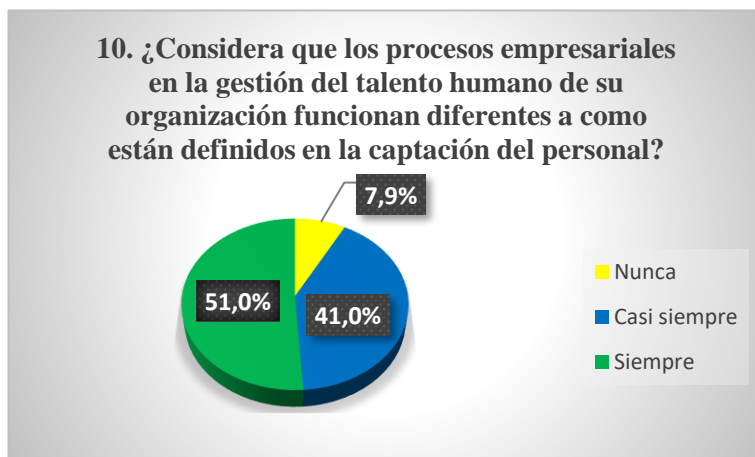
Tabla 14

¿Considera que los procesos empresariales en la gestión del talento humano de su organización funcionan diferentes a como están definidos en la captación del personal?

Ítems validos	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	19	7,9%
Casi siempre	98	41%
Siempre	122	51%
Total, de ítems	239	100%

Nota. En la tabla se detalla las frecuencias y porcentajes de acuerdo con los resultados arrojados sobre si los procesos empresariales funcionan diferentes a como están definidos.

Figura 12



Nota. En el gráfico se muestran los porcentajes de acuerdo con los resultados arrojados en la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación

El 51% del total de empleados encuestados consideran que siempre los procesos empresariales en la gestión del talento humano funcionan diferentes a como están definidos en la captación del personal, mientras que el 41% consideran que casi siempre se da lo mencionado anteriormente, y finalmente el 7,9% dice que estos nunca se dan de manera diferente a como están definidos.

Tabla 15

¿Con que frecuencia la cooperativa controla los procesos internos?

Ítems válidos	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	1	0,4%
Casi siempre	83	34,7%
Siempre	155	64,9%
Total, de ítems	239	100%

Nota. En la tabla se detalla las frecuencias y porcentajes de acuerdo con los resultados arrojados sobre el control de los procesos internos de la cooperativa.

Figura 13



Nota. En el gráfico se muestra los porcentajes de acuerdo con los resultados arrojados sobre el control de los procesos internos de la cooperativa.

Análisis e interpretación

El 64,9% del total de empleados encuestados dicen que siempre se controla los procesos internos de la cooperativa, mientras que el 34,7% manifiesta que casi siempre se controlan estos procesos y finalmente el 0,4% dicen que nunca se controla los procesos internos de la cooperativa.

Tabla 16

¿Qué tipos de controles realiza la cooperativa?

Ítems válidos	Frecuencia	Porcentaje válido
Retroalimentación	55	23%
Concurrente	98	41%
Previo	86	36%
Total, de ítems	239	100%

Nota. En la tabla se detalla las frecuencias y porcentajes de acuerdo con los resultados arrojados sobre los tipos de controles que se realizan en las cooperativas.

Figura 14



Nota. En el gráfico se muestra los porcentajes de acuerdo con los resultados arrojados sobre los tipos de controles que se realizan en las cooperativas.

Análisis e interpretación

En cuanto al 41% del total de empleados encuestados dan a conocer que en la cooperativa se aplica el tipo de control concurrente, mientras que el 36% notifica que se aplica el control previo en la cooperativa y finalmente el 23% dicen que aplican la retroalimentación en su cooperativa.

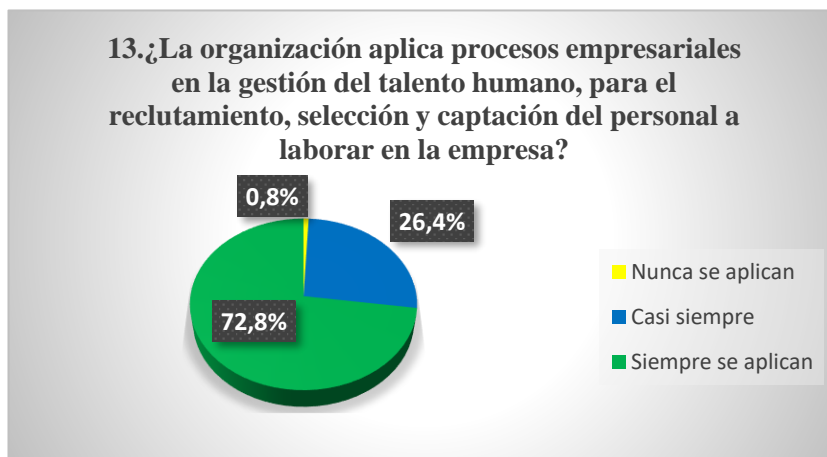
Tabla 17

¿La organización aplica procesos empresariales en la gestión del talento humano, para el reclutamiento, selección y captación del personal a laborar en la empresa?

Ítems validos	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca se aplican	2	0,8%
Casi siempre	63	26,4%
Siempre se aplican	174	72,8%
Total, de ítems	239	100%

Nota. En la tabla se detalla las frecuencias y porcentajes de acuerdo con los resultados arrojados sobre si la organización aplica los procesos empresariales en la gestión del talento humano.

Figura 15



Nota. En el gráfico se muestra los porcentajes de acuerdo con los resultados arrojados sobre si la organización aplica los procesos empresariales en la gestión del talento humano.

Análisis e interpretación

El 72,8% del total de empleados encuestados dan a conocer que siempre se aplican los procesos empresariales en la gestión del talento humano para la captación del personal a laborar en la empresa, mientras tanto el 26,4% dicen que casi siempre se aplican estos procesos empresariales y finalmente el 0,8% dicen que en las cooperativas nunca aplican los procesos empresariales en la gestión del talento humano.

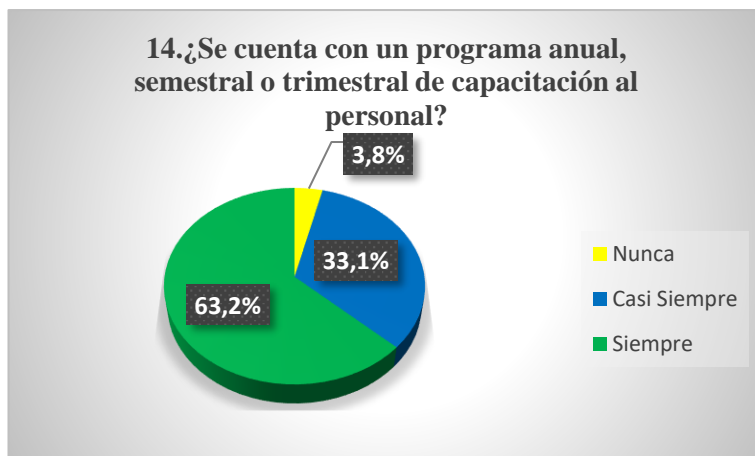
Tabla 18

¿Se cuenta con un programa anual, semestral o trimestral de capacitación al personal?

Ítems validos	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	9	3,8%
Casi siempre	79	33,1%
Siempre	151	63,2%
Total, de ítems	239	100%

Nota. En la tabla se detalla las frecuencias y porcentajes de acuerdo con los resultados arrojados sobre si se cuenta con programas de capacitación al personal.

Figura 16



Nota. En el gráfico se muestra los porcentajes de acuerdo con los resultados arrojados sobre si se cuenta con programas de capacitación al personal.

Análisis e interpretación

El 63,2% del total de los empleados encuestados dan a conocer que siempre se cuenta con un programa de capacitación al personal en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato, mientras que el 33,1% muestra que casi siempre se cuenta con un programa de capacitación y finalmente el 3,8% afirma que nunca se cuenta con capacitaciones al personal.

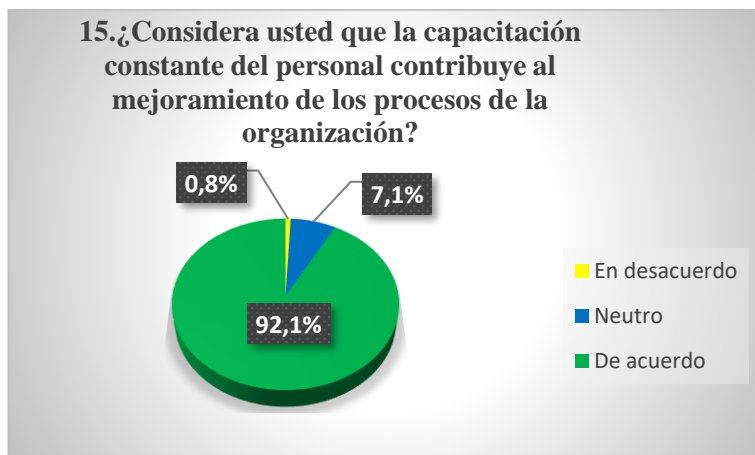
Tabla 19

¿Considera usted que la capacitación constante del personal contribuye al mejoramiento de los procesos de la organización?

Ítems válidos	Frecuencia	Porcentaje válido
En desacuerdo	2	0,8%
Neutro	17	7,1%
De acuerdo	220	92,1%
Total, de ítems	239	100%

Nota. En la tabla se detalla las frecuencias y porcentajes de acuerdo con los resultados arrojados sobre si consideran que la capacitación constante contribuye al mejoramiento de los procesos de la organización.

Figura 17



Nota. En el gráfico se muestran los porcentajes de acuerdo con los resultados arrojados en la encuesta aplicada.

Análisis e interpretación

El 92,1% del total de los empleados encuestados están de acuerdo con que la capacitación constante del personal contribuye al mejoramiento de los procesos de la organización, mientras que el 7,1 se mantienen neutros en cuanto a la capacitación y su contribución a la mejora de los procesos, y finalmente el 0,8% de los encuestados están en desacuerdo con la interrogante de la capacitación constante del personal.

3.2. Comprobación de la hipótesis

Una vez que se han realizado los análisis de los datos y contenido del SPSS, se realiza la comprobación de las hipótesis mediante la correlación de Spearman, esto se realiza con las variables comunicación en la gestión de personas y los procesos empresariales. Para lo cual en la investigación se han definido una hipótesis nula y una hipótesis alternativa la misma que establece el nivel de influencia entre las variables de estudio.

3.2.1. Verificación de la hipótesis

Para la respectiva verificación de la hipótesis se trabajará con el método de correlación de Spearman.

3.2.1.1. Método de Spearman

Con base a lo mencionado por Mondragón (2014) el análisis de correlación de Spearman es un método estadístico no paramétrico, que busca examinar la intensidad de asociación entre dos variables cuantitativas. Con base en una investigación de la comunicación en la gestión de personas y los procesos empresariales, la presente investigación utiliza la aplicación de este método que tiene como fin el ayudar a las cooperativas de la ciudad de Ambato e investigadores a entender su aplicabilidad en pequeñas muestras y puntualizar sobre la interpretación de los resultados.

Una vez determinadas las hipótesis a comprobar se realizará la correlación de Spearman y se obtienen los siguientes resultados:

Tabla 20

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Se detalla el significado del Rho (-1 a +1). Elaboración propia.

Fuente: Rebollar y Campos (2015).

Tabla 21*Correlaciones*

			9. ¿Existe una planificación previa de las actividades que se va a realizar en la cooperativa?	11. ¿Con que frecuencia la cooperativa controla los procesos internos?
Rho de Spearman	9. ¿Existe una planificación previa de las actividades que se va a realizar en la cooperativa?	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 239	,420** ,000 239
	11. ¿Con que frecuencia la cooperativa controla los procesos internos?	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,420** ,000 239	1,000 . 239

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: SPSS.

Al realizar el método de Spearman en el SPSS el Rho nos muestra que la comunicación en la gestión de personas y los procesos empresariales al cruzar las variables nos da como resultado un valor de 0,420 que se acerca a +1, esto nos arroja como resultado que la correlación es positiva moderada, se concluye que si existe una relación entre las variables, además el p valor tiene una significancia de 0,000 que es menor que el error de 0,01 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna que nos dice: La comunicación tiene relación con los procesos empresariales de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato.

Conclusión

El resultado que se ha evidenciado es que las dos variables tienen una correlación positiva moderada, es decir que la comunicación en la gestión de personas sí influye en los procesos empresariales dentro de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato.

Se puede notar con los datos e información obtenida, que en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato existe un nivel de 74,9% de efectividad en la comunicación interna, lo que les permite mantenerse en el segmento en el que se encuentran pero sin embargo existe un desconocimiento de los procesos empresariales de un 36,8%, es decir que según la investigación en las cooperativas el inconveniente que existe es que parte de sus empleados conocen muy poco de los procesos empresariales al momento de realizar las actividades, lo que provoca que exista confusiones al momento de ejecutarlas y no se cumplan a cabalidad. Por lo que se recomiendan las capacitaciones constantes a sus empleados ya que los mismos consideran que estas contribuyen a su mejoramiento en los procesos de las cooperativas.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como conclusión general se determinó que la comunicación en la gestión de personas si tiene una relación moderada con los procesos empresariales, no de una manera indispensable para su desarrollo, pero si como parte de un buen desempeño y clima laboral dentro de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato, esto se pudo determinar mediante la correlación de las variables a través del método de Spearman donde nos mostró como resultado una correlación positiva baja.

4.1. Conclusiones

- En la parte teórica se logró evidenciar la relación de la comunicación en la gestión de personas y los procesos empresariales lo que permitió que varios conceptos de autores aportaran a la comprensión y entendimiento propio de las ideas generadas ante el problema que se planteó, permitiendo así discutir los resultados obtenidos con la ayuda de una mejor comprensión de las variables y el tema que se ha tratado en la investigación.
- Se realizó un análisis de la manera en la que influye la comunicación en la gestión de personas en los procesos empresariales dentro de las cooperativas del segmento 1 de la ciudad de Ambato. De acuerdo con lo que se demuestro en los resultados el 74,9% de los empleados consideran que la comunicación en la gestión de personas es positiva, al igual que un 72% aplican los procesos empresariales en sus actividades dentro de la cooperativa, destacando que un 38,8% no conocen bien de que se tratan los procesos empresariales. Cabe mencionar que dentro de los resultados los empleados están satisfechos y consideran que las capacitaciones constantes al personal contribuyen al mejoramiento de los procesos aplicados dentro de las cooperativas mediante los programas de capacitación.

- Finalmente, según los resultados del análisis del método de correlación de Spearman se pudo determinar que la comunicación en la gestión de personas tiene una relación moderada con los factores de los procesos administrativos ya que dentro del resultado se muestra que existe una correlación positiva moderada, de este modo se determina como aceptable. Estableciendo que mientras mejor sea la comunicación, mejor será el desempeño y aplicación de los procesos empresariales por parte de los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato.

4.2. Recomendaciones

- Por la relación que posee la comunicación en la gestión de personas en los procesos empresariales sobre los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato, se la puede mejorar mediante la implementación de un manual específico de comunicación y otro de procesos a más de la implementación de capacitaciones constantes, debido a que los empleados consideran de mejoramiento para las actividades de las cooperativas, a más de esto se recomienda llevar una comunicación directa, y constante entre empleados y superiores, siempre llevando una documentación clara de los procesos y actividades que solicitan e imparten para su aplicación en la cooperativa.
- Revisar la fundamentación teórica expuestas sobre las variables de esta investigación y seguir fundamentando como son la comunicación en la gestión de personas y los procesos empresariales, con el objetivo de permitir que otros autores aporten con su conocimiento en el tema, puedan indagar y fundamentar en este estudio, para que generen nuevas propuestas y puedan discutir los resultados que se han obtenido, con el fin de que esto ayude a una mayor comprensión de las variables del tema de investigación.
- Conociendo el análisis de la manera en la que se relaciona la comunicación en la gestión de personas en los procesos empresariales dentro de las cooperativas del segmento 1 de la ciudad de Ambato, de acuerdo con lo que se demostró en los resultados el 74,9% de los empleados consideran que la comunicación en la gestión de personas es positiva, se recomienda que se siga mejorando ese aspecto hasta lograr llegar a un 100% de efectividad;

destacando que un 38,8% no conocen bien de que se tratan los procesos empresariales, y que un 72% aplican los procesos en sus actividades dentro de la cooperativa, se debe incrementar capacitaciones y dar seguimiento de los conocimientos adquiridos cada cierto tiempo dependiendo de las capacitaciones que se impartan en las cooperativas.

- Finalmente se deberá realizar un seguimiento del conocimiento adquirido durante y después de las capacitaciones llevando a cabo un control de previo y de retroalimentación constante los temas y actividades a aplicar sobre todo realizar un estudio periódicamente del nivel de conocimiento de los procesos que manejan las cooperativas del segmento 1 de la ciudad de Ambato. Dada la investigación se espera que los resultados sirvan de antecedente investigativo para futuras investigaciones de las cooperativas y variables determinadas en el tema.

4.3. Referencias Bibliográficas

- Arias Gómez, J., Villacís Keever, M. Á., y Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Alergia México*, 63(2), 201-206.
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Rivera, O., Acuña, L., y Arellano, C. (2020). *La Investigación Científica*. Guayaquil, Ecuador. UAEH:
- Banco Central Del Ecuador. (s.f.). Cooperativas de Ahorro y Crédito calificadas al sistema nacional de pagos por segmento. BCE.
- Barrera, M. A. (2014). USO DE LA CORRELACIÓN DE SPEARMAN EN UN ESTUDIO DE INTERVENCIÓN EN FISIOTERAPIA. *Movimiento Científico*. doi: <https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>
- Becerra Lois, F. Á., Andrade Orbe, A. M., y Díaz Gispert, L. I. (2018). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. *Redalyc*. doi:10.15517/aie.v19i1.35235
- Berceruelo, B. (2018). Comunicación Empresarial. En B. Berceruelo, *Comunicación Empresarial* (págs. 1- 434). Madrid: Popular.
- Bermeo, C., y Mera, P. (2017). Comunicación – La clave del compromiso del talento humano en las organizaciones. *Revista Publicando* (12), 478-490.
- Cervantes, C. V. (2018). UDG VIRTUAL. Obtenido de UDG VIRTUAL.
- Chanduví, D. G. (2017). La Gestión de la calidad y su planificación. Repositorio Institucional PIRHUA.
- Contreras Delgado, O. E., y Garibay Rendón, N. G. (2020). Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *SciELO*. doi: <https://doi.org/10.18861/ic.2020.15.2.3018>

- Espinar, M. J. (2018). Gestión Empresarial: un paradigma del siglo XXI. *Revista Científica*, Vol.3(8). doi: DOI 10.23857/fipcaec. v3i8.57
- Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1).
- Freire, E. E. (2018). La hipótesis en la investigación. *Mendive.*, 16(1).
- Galicia Alarcón, L. A., Balderrama Trápaga, J. A., y Edel Navarro, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Apertura*, Vol.9(Nº2).
- Gilli, J. J. (2017). La transparencia como objetivo del desarrollo sostenible. *Redalyc. ciencias administrativas*.
- González, A. L. (2014). *Proceso Administrativo (Primera Edición ed.)*. México: Grupo Editorial Patria.
- Griful Ponsati, E., y Canela Campos, M. Á. (2002). *Gestión de calidad*. UPC.
- Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., y Castro Molina, N. E. (2020). *Metodologías de investigación educativa*. RECIMUNDO.
- Hernández Mendoza, S. L., y Duana Ávila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Repository.uaeh.edu.mx*, 9(17), 51-53.
- Hernández Rosado, M., Lluesma Rojas, M., y Olivera, B. (2019). Hacia una comunicación eficaz. *Revista Cubana de Educación Superior*, 38(2), 1-16.
- Katz, M., Seid, G., y Abiuso, F. (2019). *La técnica de encuesta: características y aplicaciones*. UBA.
- Köhler Peláez, M. (2022). *Comunicación + Liderazgo: un enfoque constructivista por competencias*. Grupo Editorial Éxodo.

- León Ramentol, C. C., Menéndez Cabezas, A., Rodríguez Socarrás, I. P., López Estrada, B., García González, M. C., y Fernández Torres, S. (2018). Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, vol.22(núm.6).
- Maldonado Pinto, J. E. (2018). Metodología de la investigación social. Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario. Colombia: Ediciones de la U.
- Martínez Curbelo, G., Cortés Cortés, M., y Pérez Fernández, A. (2016). Metodología para el análisis de correlación y concordancia en equipos de mediciones similares. *Universidad y Sociedad*, 8(4).
- Martínez Rebollar, & Campos Francisco. (2015). The Correlation Among Social Interaction Activities Registered Through New Technologies and Elderly's Social Isolation Level. *Scielo*.
- Mejía Cuesta, R. F. (2017). La comunicación organizacional y su relación con la imagen corporativa de las instituciones financieras. *Universidad Católica de Loja*, 44.
- Ministerio de Inclusión Económica y Solidaria. (2022). Conoce las cooperativas habilitadas por el MIES, para abrir una cuenta básica. MIES.
- Montaya Robles, M., y Gutiérrez, L. (2018). Flujos de Comunicación en Organizaciones Privadas. Quito, Ecuador: Razón y Palabra.
- Orellana Nirian, P. (2019). Proceso empresarial. *Economipedia*.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). La planificación Empresarial. IMESUN.
- Ortiz, M. (2017). Breve reseña acerca de la planificación estratégica. *Polo del conocimiento*. doi: DOI: 10.23857/pc. v2i4.214

- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. Scielo.
- Oviedo, H., y Campo Arias, A. (2019). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. Scielo.
- Oyarvide, H., Reyes, E., y Montaña, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. Dominio de las Ciencias, 3(4), 1-14.
- Pachón, J. R. (2005 - 2019). Perspectiva para la sociedad de la información, Pensamiento y Gestión. pensamiento y gestión.
- Palmero Urquiza, D. E., Sánchez Gálvez, S., Quintana Álvarez, M., López Fernández, R., y Avello Martínez, R. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. Cubana de Medicina Militar, 48(2).
- Paz, G. B. (2014). Metodología de la investigación. México: Patria.
- Pérez, M. (2019). Hermenéutica de la Flexibilidad Cognitiva de las Decisiones Estratégicas Empresariales desde la Transcomplejidad. Revista Scientific.
- Pinto Yerovi, A. B. (2017). LA COMUNICACIÓN INTERNA-EXTERNA COMO ESTRATEGIA MOTIVACIONAL DE LAS ORGANIZACIONES. Didáctica y Educación, VIII (3), 1-7.
- Posso Pacheco, R. J., y Lorenzo Bertheau, E. (2020). Validez y confiabilidad del instrumento determinante humano en la implementación del currículo de educación Física. Revista Educare, Vol.24(Nº 3), 214.
- Quintana, P. d. (2020). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. Enfoques. doi: <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i16.99>
- Quiroa, M. (2021). Procesos de Calidad. Economipedia.

- Serrano Gómez, L., y Ortiz, N. (2012). Una revisión de los modelos de mejoramiento de procesos con enfoque en el rediseño. Scielo.
- Toro, R., Peña Sarmiento, M., Avendaño Prieto, B. L., Mejía Vélez, S., y Bernal Torres, A. (2022). Análisis Empírico del coeficiente Alfa de Cronbach según Opciones de Respuesta, Muestra y Observaciones Atípicas. *Revista Iberoamérica De Diagnóstico y Evaluación*.
- UNIR. (22 de agosto de 2021). Unir la universidad en internet.
- Valera Ruiz, M., Díaz Bravo, L., y García Durán, R. (2012). Descripción y usos del método Delphi en investigaciones del área de la salud. *Redalyc*, 91.
- Varela, R. (2018). *Innovación Empresarial*. Bogotá: Prentice Hall.
- Veloz, F. M. (2018). Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar.
- Villarreal, G., y García, D. (2022). La evolución en La comunicación científica. *Revista ECONO*, 12(23), 25–27.
- Westreicher, G. (2022). Encuesta. *Economipedia*.

5. Anexos

Anexo A: Planteamiento Del Problema

¿Dónde?	En la ciudad de Ambato -Provincia de Tungurahua
¿Quién o quiénes?	Entidades financieras (Cooperativas)
¿Cuál?	La comunicación en la gestión de personas.

CAUSA	DÓNDE	CONSECUENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Alineación del personal en la estrategia corporativa. • Desconocimiento de procesos empresariales. • Escaso conocimiento de la Gestión de personas. • Aumento en rotación de personal. • Empleados no motivados. 	<ul style="list-style-type: none"> • En la provincia de Tungurahua. <hr style="border: 0.5px solid black;"/> <p style="text-align: center; margin: 0;">QUIÉNES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entidades financieras (Cooperativas) <hr style="border: 0.5px solid black;"/> <p style="text-align: center; margin: 0;">PROBLEMAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carencia de comunicación en la gestión de personas 	<ul style="list-style-type: none"> • Escasa comunicación con los jefes. • Bajo rendimiento de los empleados. • Técnicas de contratación inadecuadas. • Elevación de costos. • Ineficiencia en las funciones de la organización.
APORTE		
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar líneas de comunicación directas. • Elaborar capacitaciones para el personal a corto plazo. • Desarrollar diferentes técnicas de reclutamiento y selección del personal. • Planificar un presupuesto con anterioridad. • Implementar incentivos y reconocimientos por los logros de los empleados. 		

Fórmula

Problemas y Causa, Consecuencia o Aporte en Quiénes de Dónde.

Temas

1. La comunicación en la gestión de personas y los procesos empresariales en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato.
2. La comunicación en el área de Recursos Humanos y las funciones de la organización en las entidades financieras de la ciudad de Ambato de la provincia de Tungurahua.
3. La comunicación en el área de Recursos Humanos y la rotación de personal en las entidades financieras de la ciudad de Ambato de la provincia de Tungurahua.
4. La comunicación la gestión de personas y la alineación del personal en la estrategia corporativa en las entidades financieras de la ciudad de Ambato - provincia de Tungurahua.
5. La comunicación en la gestión de personas y la contratación del personal en las entidades financieras de la ciudad de Ambato de la provincia de Tungurahua.

Pregunta general

PRONOMBRE INTERROGATIVO	¿Cuáles son los factores que afectan la comunicación en el área de Recursos Humanos en las entidades Financieras de la ciudad de Ambato - Provincia de Tungurahua en el periodo octubre 2022-marzo 2023?
PROBLEMÁTICA	La carencia de comunicación en el área de Recursos Humanos
POBLACIÓN DE ESTUDIO	Entidades financieras.
LUGAR	Ambato
PERIODO	Octubre 2022 – marzo 2023

Pregunta Específica

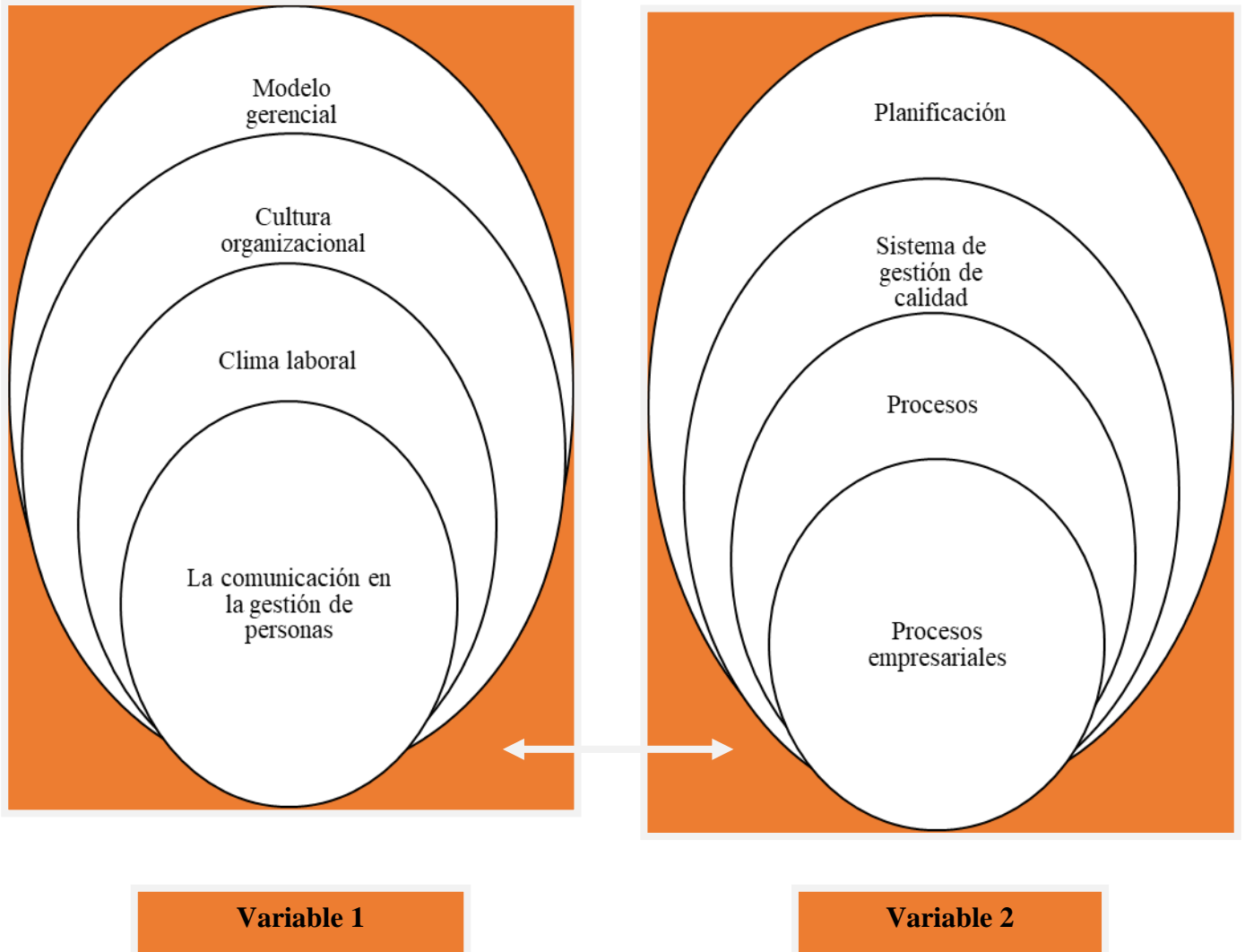
PRONOMBRE INTERROGATIVO	¿Cómo la comunicación en la gestión de personas afecta a las entidades Financieras de la ciudad de Ambato- Provincia de Tungurahua en el periodo octubre 2022-marzo 2023?
VARIABLE 1	La comunicación en la gestión de personas.
POBLACIÓN DE ESTUDIO	Entidades financieras.
LUGAR	Ambato
PERIODO	Octubre 2022 – marzo 2023

PRONOMBRE INTERROGATIVO	¿Cuáles son los procesos empresariales que influyen en las Entidades Financieras de la ciudad de Ambato - Provincia de Tungurahua en el periodo octubre 2022-marzo 2023?
VARIABLE 2	Procesos Empresariales
POBLACIÓN DE ESTUDIO	Entidades financieras.
LUGAR	Ambato
PERIODO	Octubre 2022- marzo 2023

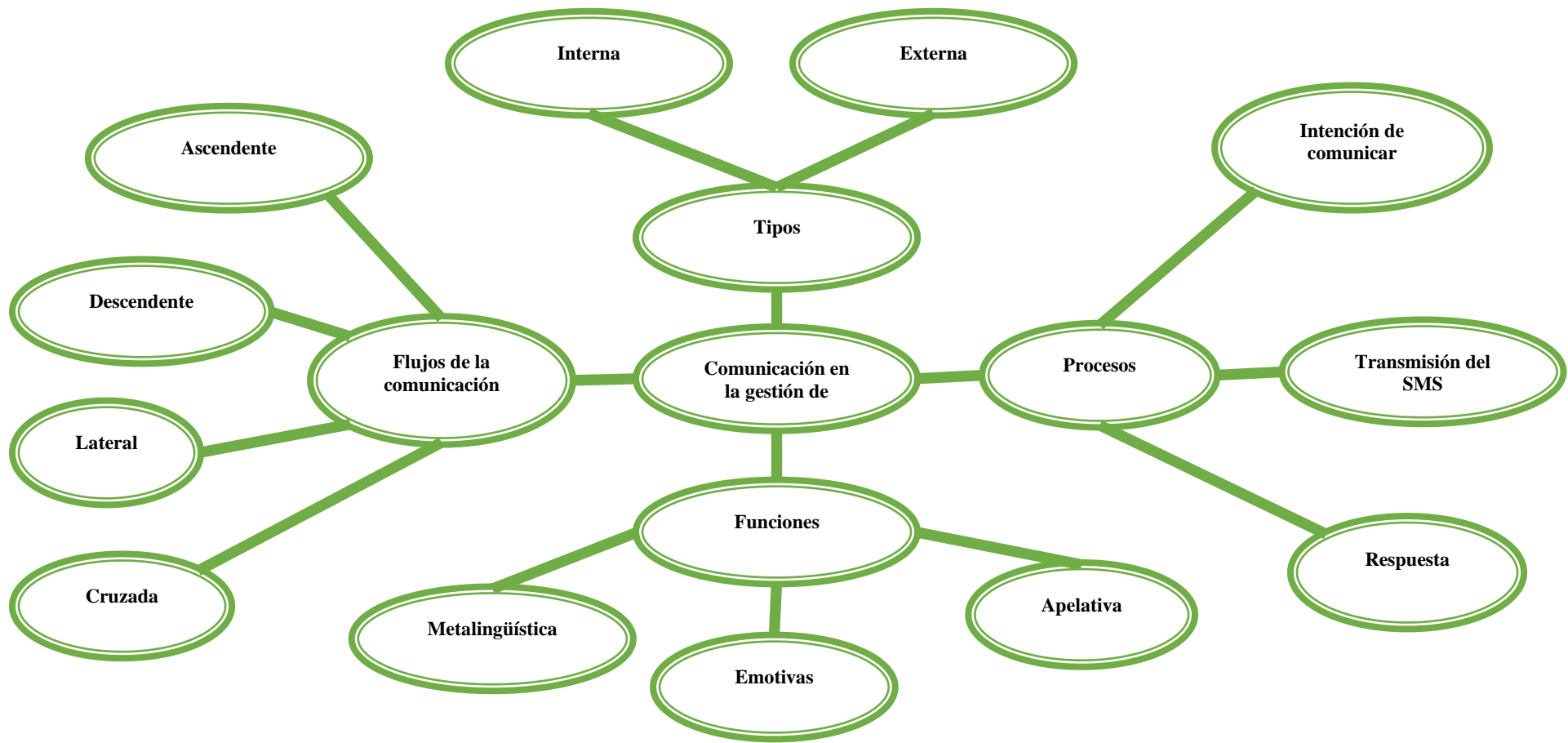
PRONOMBRE INTERROGATIVO	¿Por qué se relaciona la comunicación con los procesos empresariales en las COAC de la ciudad de Ambato- Provincia de Tungurahua en el periodo Octubre – marzo 2023?
LIBRE	Relación entre la comunicación en la gestión de personas y los Procesos Empresariales.
POBLACIÓN DE ESTUDIO	Entidades financieras (cooperativas)
LUGAR	Ambato
PERIODO	Octubre 2022 – marzo 2023

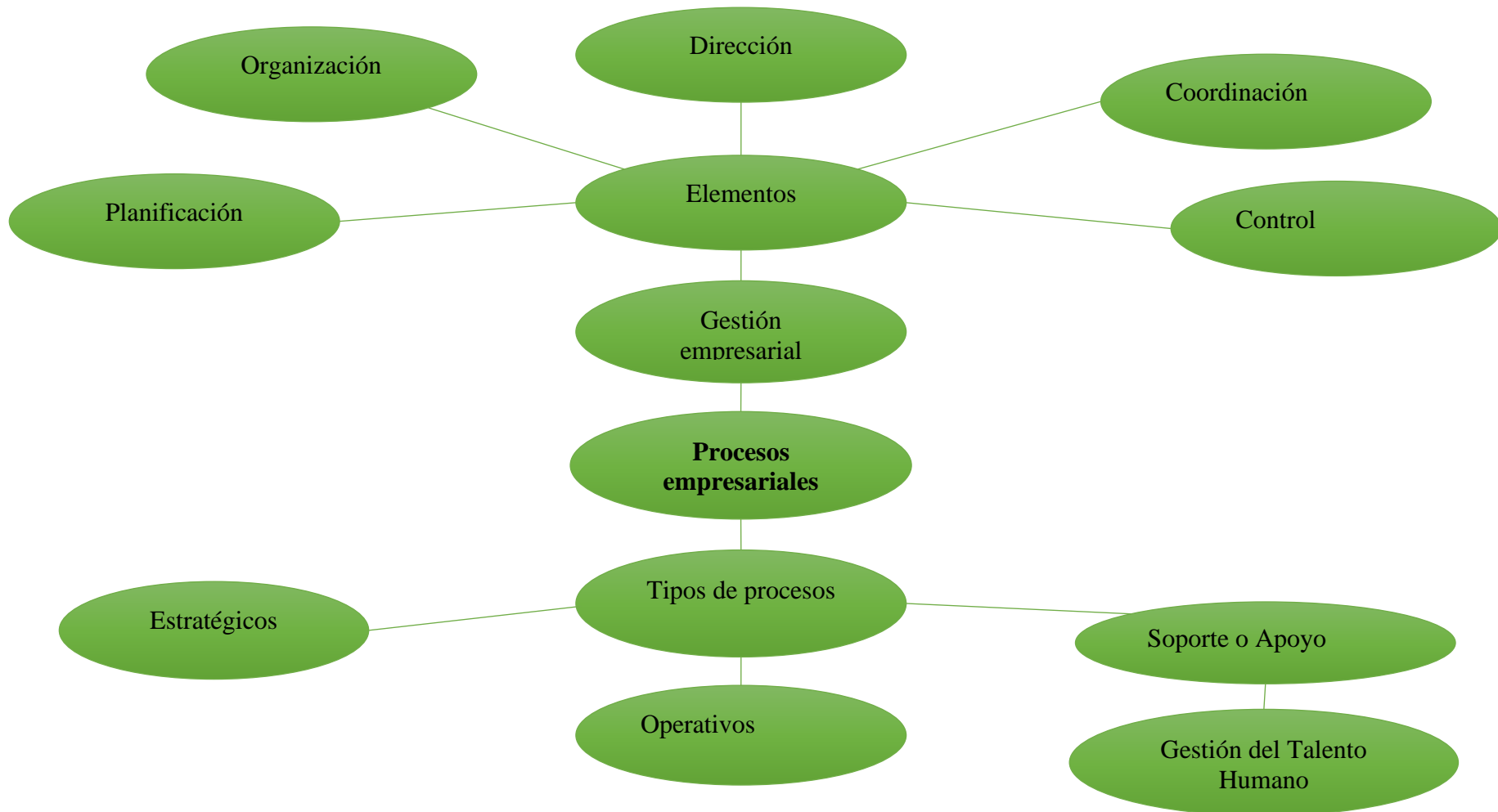
ANEXO B

Superordinación



Subordinación





Anexo C: Validación de las encuestas

Validación por parte del Ing. Fernando Silva



VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

APRECIACIÓN

Encuesta dirigida al departamento del talento humano de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato.

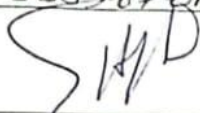
Tema: "La comunicación en la gestión de personas y los procesos empresariales en la ciudad de Ambato".

	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	✓	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		✓

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.	✓			
Claridad en la redacción de las preguntas.		✓		
Pertinencia de la variable con los indicadores.	✓			
Relevancia del contenido.	✓			
Factibilidad de la aplicación.	✓			
Validez de contenido del cuestionario.	✓			

Observaciones:

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	Iván Fernando Silva Ordóñez
Profesión:	Ing de Empresas
Lugar de Trabajo:	UTA - FCADM
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de validación:	Ambato 21/11/2022
E-mail:	ivanfsilva@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	0993367012
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario

Validación por parte del Ing. Mario Padilla



VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

APRECIACIÓN

Encuesta dirigida al departamento del talento humano de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato.

Tema: "La comunicación en la gestión de personas y los procesos empresariales en la ciudad de Ambato" *cooperativas*

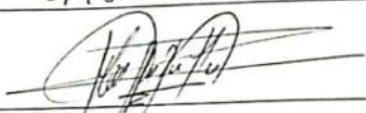
	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	X	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		X

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.		X		
Claridad en la redacción de las preguntas.	X			
Pertinencia de la variable con los indicadores.		X		
Relevancia del contenido.		X		
Factibilidad de la aplicación.		X		
Validez de contenido del cuestionario.		X		

Observaciones:

ido por:
sión:
ar

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	Zn. Nono Padilla
Profesión:	Contador - Auditor
Lugar de Trabajo:	Umatuca
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de validación:	18/11/2022.
E-mail:	nono.padilla@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	099 8356915
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario

Validación por el Ing. Fernando Jiménez



VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

APRECIACIÓN

Encuesta dirigida al departamento del talento humano de las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato.

Tema: "La comunicación en la gestión de personas y los procesos empresariales en la ciudad de Ambato".

	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	X	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		X

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.	X			
Claridad en la redacción de las preguntas.		X		
Pertinencia de la variable con los indicadores.	X			
Relevancia del contenido.	X			
Factibilidad de la aplicación.	X			
Validez de contenido del cuestionario.	X			

Observaciones:

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	Fernando Jiménez
Profesión:	Ing. Industrial
Lugar de Trabajo:	UTA -FCADM
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de validación:	18/11/2022
E-mail:	wf.jimenez@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	0992683169
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario

Anexo D. Encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 DE LA CIUDAD DE AMBATO

TEMA: La comunicación en la gestión de personas y los procesos empresariales en la ciudad de Ambato.

Objetivo: Tiene como objetivo el recolectar información que servirá como base para el desarrollo de la presente investigación.

Datos generales:

Marque con (X) la respuesta correcta:

1. ¿Cree que la comunicación interna dentro de la organización es importante?

a) Muy importante

b) Importante

c) Poco importante

2. ¿Cree que la comunicación interna en la cooperativa favorece para que el empleado conozca los valores de la compañía?

a) Totalmente

b) Parcialmente

c) No fluye

3. ¿Considera usted que es adecuada la comunicación de las instrucciones que se imparten en su puesto de trabajo?
- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
4. En términos generales, ¿Cómo valora la efectividad en la comunicación con su jefe directivo superior?
- a) Positiva
- b) Neutro
- c) Negativa
5. ¿Cree que la coordinación e integración reduce conflictos entre departamentos?
- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
6. ¿Los objetivos de la cooperativa se han desarrollado en el tiempo establecido?
- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
7. ¿Conoce usted como se conforman los procesos empresariales?
- a) Conozco perfectamente
- b) Conozco un poco
- c) No conozco
8. ¿La organización tiene definido manuales organizacionales que permiten conocer actividades, funciones, responsabilidades y tareas de cada puesto de trabajo?
- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca
9. ¿Existe una planificación previa de las actividades que se va a realizar en la cooperativa?
- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca

10. ¿Considera que los procesos empresariales en la gestión del talento humano de su organización funcionan diferentes a como están definidos en la captación del personal?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca

11. ¿Con que frecuencia la cooperativa controla los procesos internos?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca

12. ¿Qué tipos de controles realiza la cooperativa?

- a) Previo
- b) Concurrente
- c) Retroalimentación

13. ¿La organización aplica procesos empresariales en la gestión del talento humano, para el reclutamiento, selección y captación del personal a laborar en la empresa?

- a) Siempre se aplican
- b) Casi siempre se aplican
- c) Nunca se aplican

14. ¿Se cuenta con un programa anual, semestral o trimestral de capacitación al personal?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Nunca

15. ¿Considera usted que la capacitación constante del personal contribuye al mejoramiento de los procesos de la organización?

- a) De acuerdo
- b) Neutro
- c) En desacuerdo.