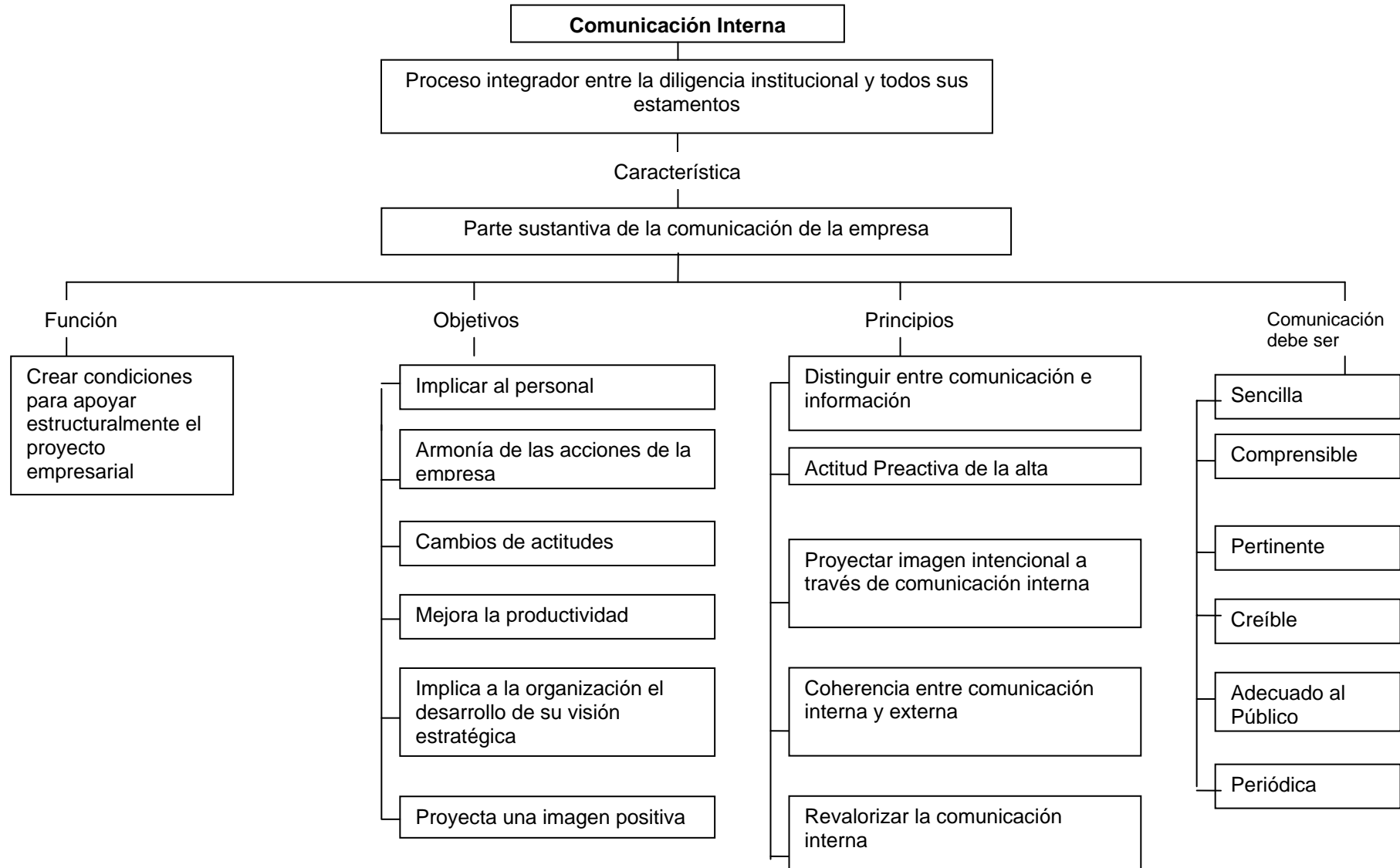


Anexo 1: Cuadro 1.2: Resumen de la Comunicación Interna.



**Anexo 2: Cuadro 1.6: Cuadro de Resumen de clasificación de la Com. Interna**

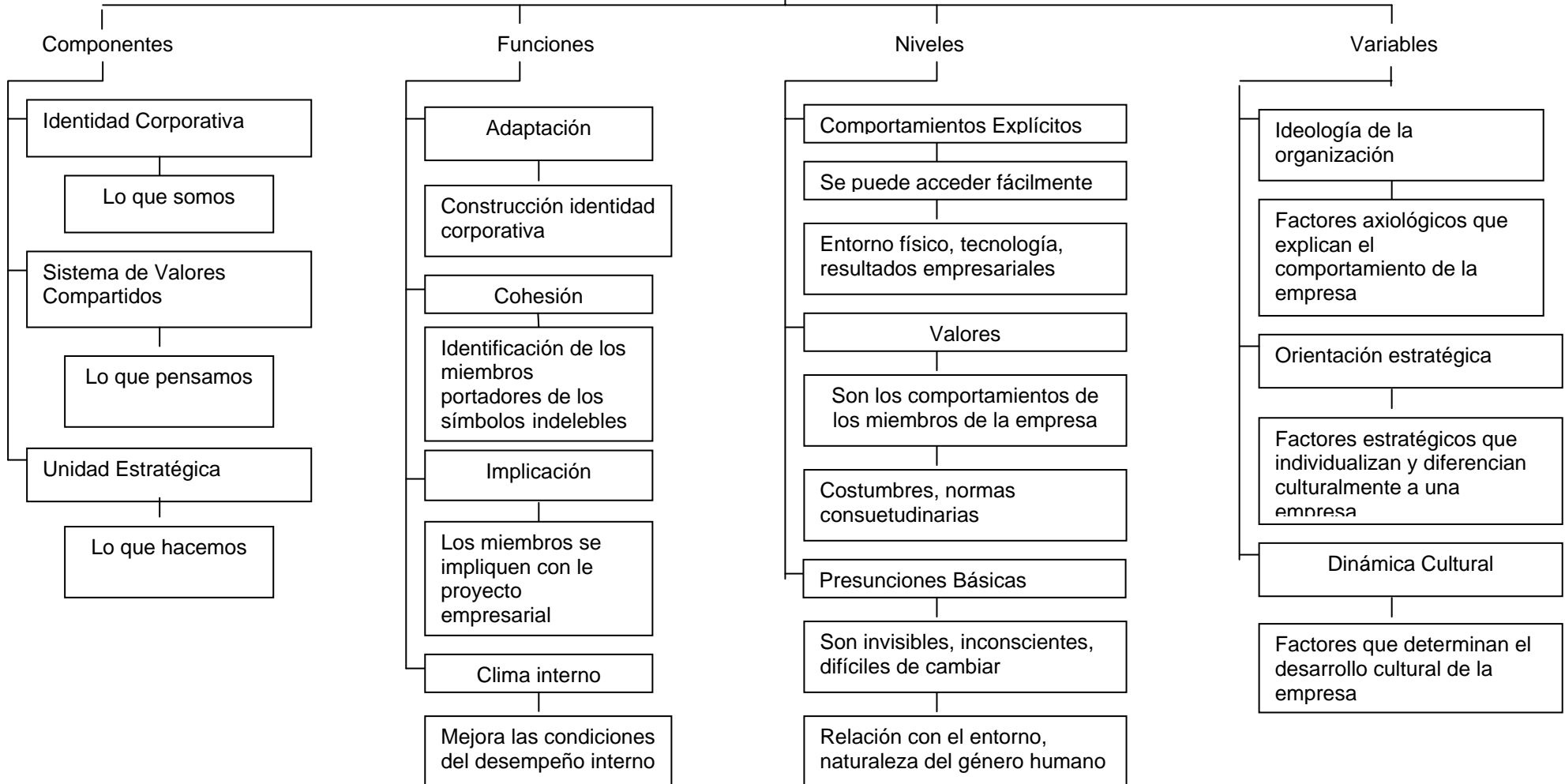
	<b>Qué es</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Característica</b>	<b>Herramienta</b>	<b>Barrera para que se de la comunicación</b>
<b>Comunicación descendente</b>	Comunicación que procede de la dirección superior y progresa hacia abajo	Implementar y fortalecer la cultura corporativa y eliminar la incertidumbre	Logra credibilidad y confianza entre alta dirección y empleados. Favorece y hace operativo la comunicación.	VER CUADRO 5.0	Cuando es una empresa de dirección imperativa. Cuando los superiores buscan tener más poder.
<b>Comunicación ascendente</b>	Comunicación que circula de empleados a superiores y continúa su ascenso por la jerarquía organizacional.	Hacer conocer las opiniones del personal y lo que ocurre en el entorno de la empresa	Logra que el personal se sienta protagonista de las actividades empresariales. Logra el máximo aprovechamiento de ideas del personal	VER CUADRO 5.1	Cuando los jefes no tienen la cultura de escuchar. Cuando el clima laboral es conflictivo Cuando existe miedo a la represión.
<b>Comunicación horizontal</b>	Comunicación que se da entre las personas y los diferentes departamentos de la empresa que están al mismo nivel jerárquico.	Implicar a todas las personas con el fin de favorecer la comunicación entre los departamentos de la empresa.	Logra incrementar una cohesión interna. Genera un ambiente de trabajo común.	VER CUADRO 5.2	Cuando los departamentos minimizan a los otros departamentos Cuando existe un lenguaje técnico dentro del departamento.

Anexo 3 Cuadro 1.8: Resumen de la Cultura Corporativa

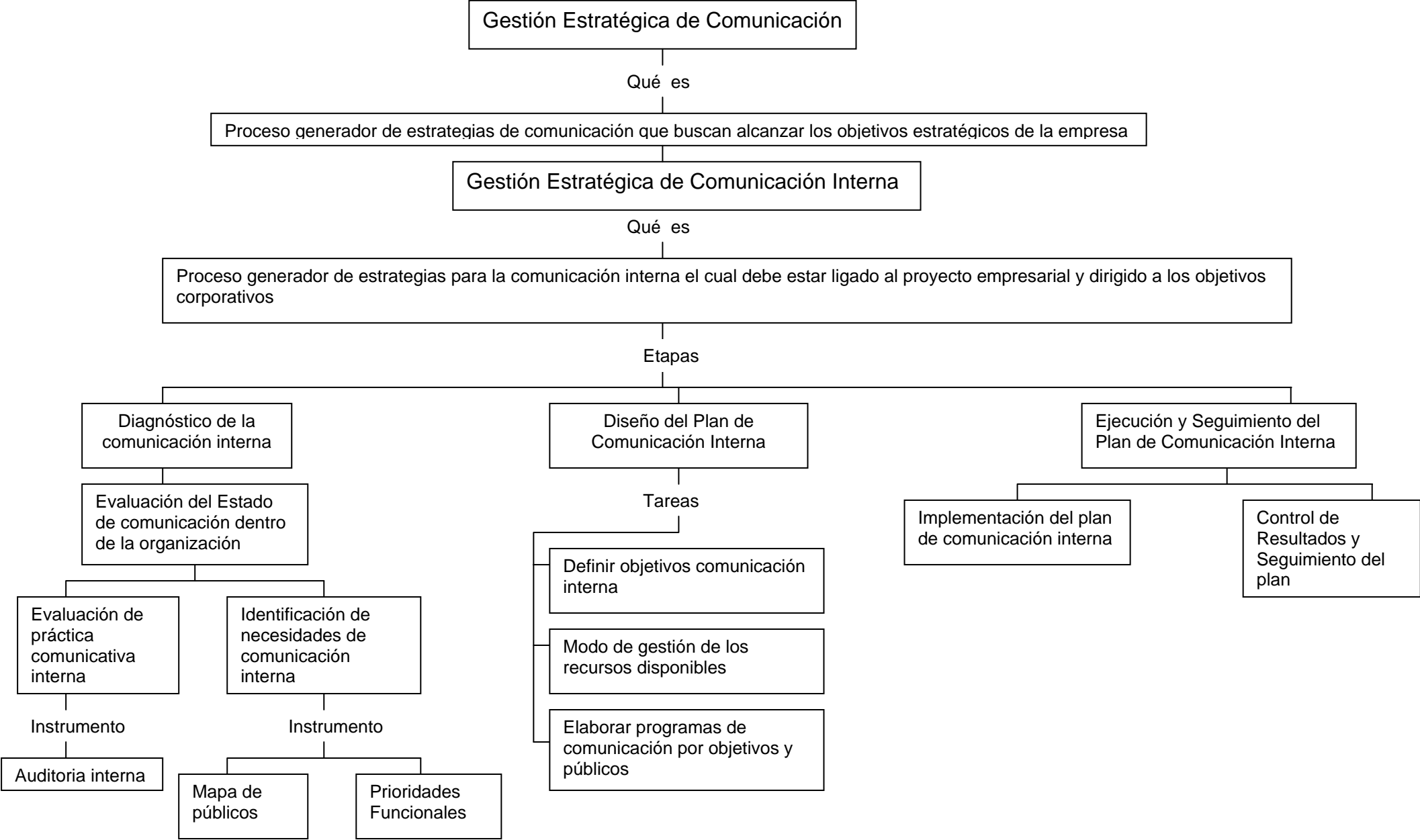
## Cultura Corporativa

Qué es

Construcción social de la identidad de la organización gracias a que los miembros de la organización construyen significados.



Anexo 4: Cuadro 1.10: Resumen Gestión Estratégico de Comunicación.



**Anexo 5: Cuadro 1.12 Medición de Recursos en la Gestión de Relaciones Públicas**

<b>Medición de Recursos en la Gestión de Relaciones Públicas</b>
Costes utilizados en la comunicación del plan estratégico de la compañía.
Tiempos utilizados en el desarrollo del plan de mejora continua e imagen corporativa
Horas/hombre utilizadas en la cobertura de las tareas repetitivas de Comunicación Corporativa
Número de personas, horas extras, asignadas a tarea de recopilación y análisis de información.
Tiempos utilizados en el desarrollo de los planes y programas de análisis laboral.
Duración de los ciclos del proceso de comunicación y retroalimentación de la información
Costes de la implementación de encuestas y opinión interna.
Costes de los eventos internos, conferencias y reuniones.
Tiempo de implantación de las herramientas de investigación de opinión pública interna.
Costes de organización de conferencias, ruedas de prensa y eventos empresariales.
Plazo de tiempo en el envío de boletines internos.
Costes de la actualización y/o implementación de la base de datos.
Número de personas asignadas al establecimiento de las líneas de acción y comunicación con los públicos internos.
Coste general de acciones generales de comunicación corporativa.
Coste de materia prima, impresos, boletines, revistas, etc.

**Fuente Rene Arboleda**

**Anexo 6: Cuadro 1.13: Indicadores a través de Presupuestos, Planes y Programas.**

<b>Indicadores a través de Presupuestos, Planes y Programas</b>
Porcentaje de cumplimiento real del programa de mejora continua e imagen corporativa.
Porcentaje de desviación de los niveles de identificación y opinión pública.
Cumplimiento del plan estratégico de comunicación interna.

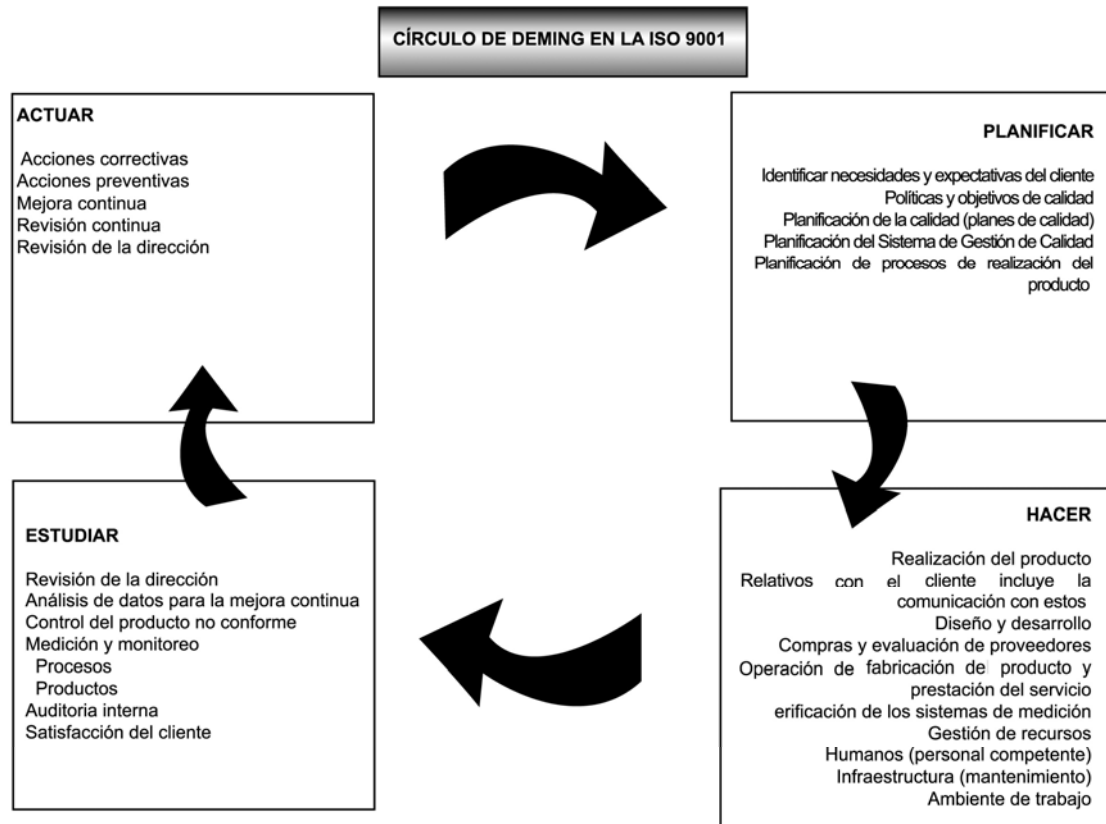
**Fuente: Rene Arboleda**

**Anexo 7: Cuadro 1.13 Indicadores de Eficiencia en la Gestión de Comunicación Corporativa**

<b>Indicadores de Eficiencia en la Gestión de Comunicación Corporativa</b>
Número de errores en una tarea repetitiva de Comunicación Corporativa
Número de quejas de clientes internos.
Número de retrasos en el proceso de comunicación.
Número de ejemplares defectuosos en publicaciones
Porcentaje de servicios deficientes
Especificaciones no cumplidas
Procedimientos incumplidos
Número de reclamaciones.

**Fuente Rene Arboleda**

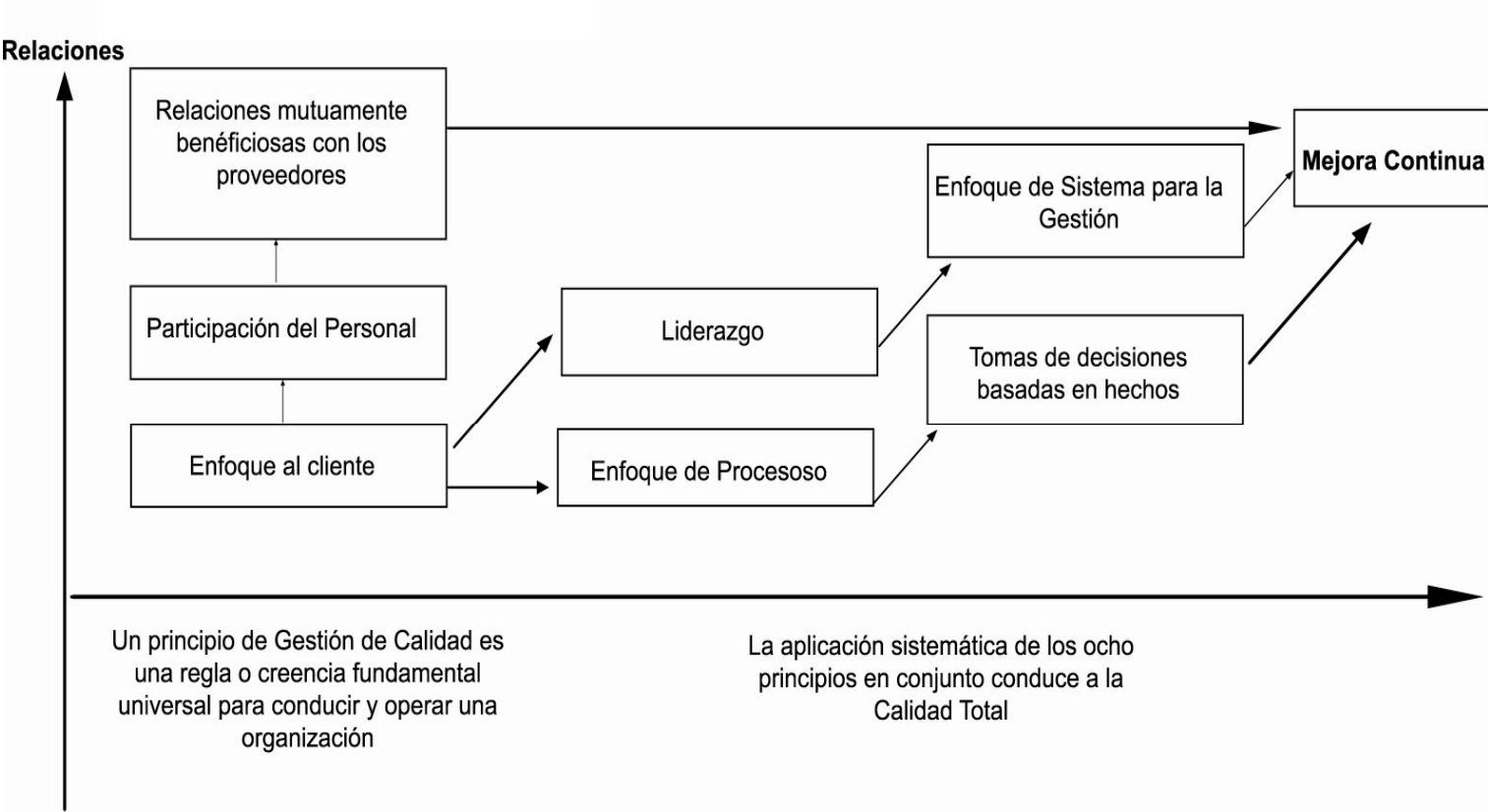
**Anexo 8: Cuadro 2.2: Círculo de Deming en la ISO 9001**



**Fuente: Guía de Bolsillo INLAC**

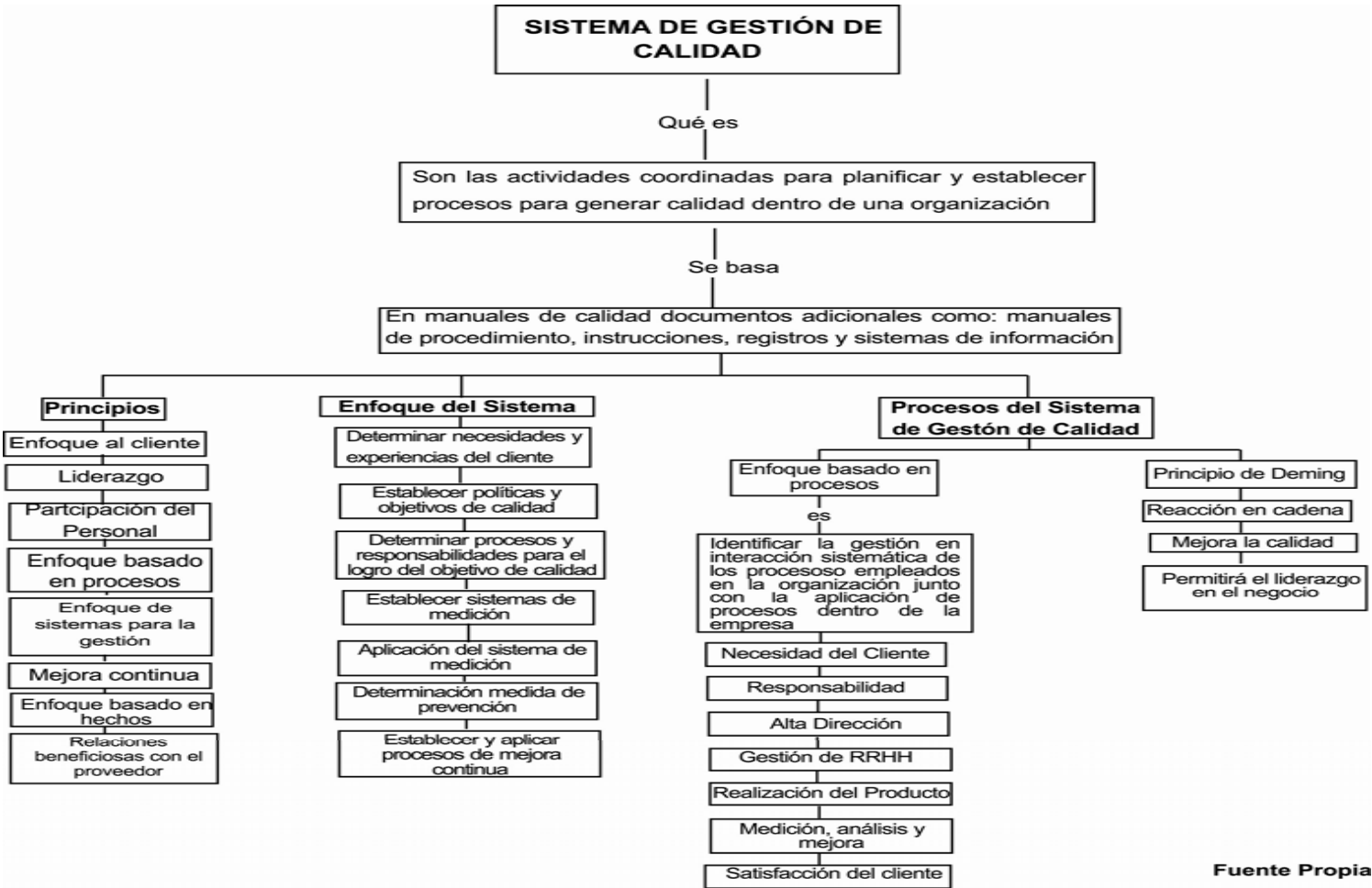


Anexo 9: Cuadro 2.3: Principio de la Gestión de Calidad, se podrá visualizar la relación entre sí de los ocho principios de Gestión Calidad.



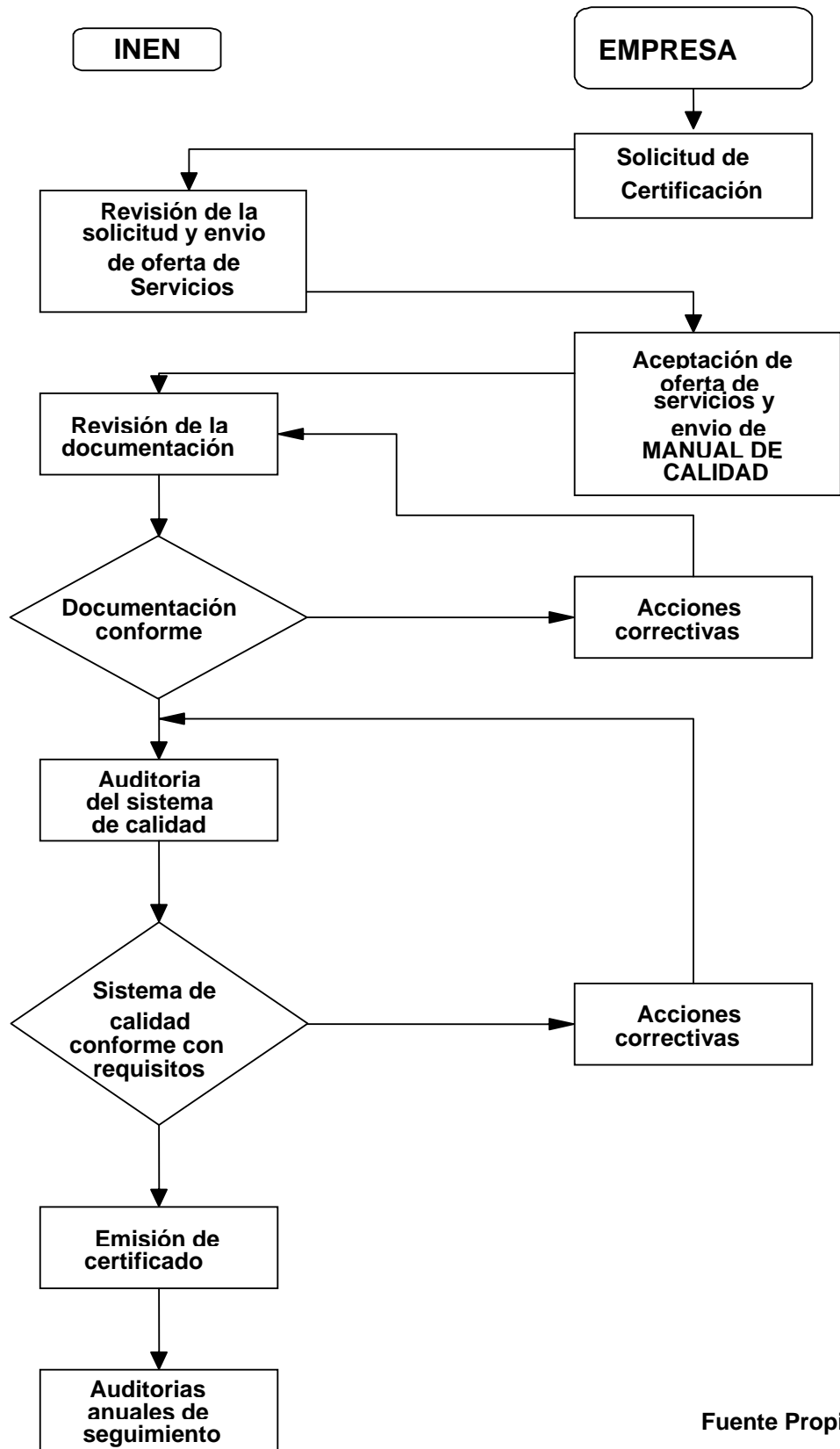
Fuente: Guia de Bolsillo INLAC

Anexo 10: Cuadro 2.4 Resumen de Sistema de Gestión de Calidad.



Fuente Propia

Anexo 11: Cuadro 2.10: Diagrama de flujo del proceso de certificación de sistemas de calidad ISO 9001: 2000/INEN-ISO 9001:2001



Fuente Propia