



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD VIRTUAL



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)
DEL EXÁMEN COMPLEXIVO DE GRADO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE

PROBLEMA:

Comunicación interna y su incidencia en los procesos administrativos de los funcionarios del gobierno autónomo descentralizado del cantón Alfredo Baquerizo moreno “Jujan”.

AUTOR:

Ronny Rolando Ramos Vargas

TUTORA:

ING. Viviana Del Rocio Onofre Zapata. MSC.

BABAHOYO – SEPTIEMBRE – 2021



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD VIRTUAL



DEDICATORIA

Dedico este arduo trabajo investigativo a mi Padre Renzo Ramos Quinto, a mis abuelos paternos Reina Quinto Huacos y Juan Ramos Aguirre, por su paciencia, amor, sacrificio, lealtad y sobre todo por siempre haber creído y confiado en mí aun cuando ni yo lo hacía. A él le dedico cada uno de los objetivos y triunfos que he alcanzado y alcanzare en mi vida, porque sin la compañía y el respaldo de él nada de esto sería posible. La alegría que siento por mí no se compara al que sentiré al ver su rostro lleno de orgullo y felicidad al ver a su hijo convertido en un licenciado más de la república del Ecuador.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD VIRTUAL



AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios por darme salud y vida, a mi padre y abuelos paternos por todo su amor y respaldo siempre, también quiero agradecer a cada uno de los docentes que ayudaron en cada una de las etapas en mi formación académica hasta lograr llegar donde hoy estoy, a un paso de obtener mi título de tercer nivel en la carrera de secretariado ejecutivo bilingüe de la universidad técnica de Babahoyo.

Y no me quiero olvidar de mis compañeros quienes hicieron que estos cuatro años de trabajo, sacrificio, esfuerzo y dedicación se transforme en un camino más ameno y divertido para llegar a donde estoy.

A mi docente tutor por instruirme en la realización de este estudio de caso.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD VIRTUAL



RESUMEN

En este estudio de caso titulado como “ COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS”, se busca poner en evidencia lo importante que es la comunicación interna en las diferentes organizaciones sean estas públicas o privadas, nos centraremos en la búsqueda de información sobre lo necesaria que es la comunicación interna entre los empleados de gobierno autónomo descentralizado del cantón Alfredo Baquerizo Moreno “Jujan” y optaremos por entrevistar a un grupo de ellos para saber cuál es su opinión al respecto sobre esto. Se indagará si los máximos responsables o jefes están trabajando para que en esta organización haya una comunicación interna adecuada, porque si bien se sabe, que donde hay una buena comunicación, va haber un buen desempeño de los empleados y por ende una mejor gestión en los procesos administrativos que optimizaran el servicio brindado a los ciudadanos, para que estos estén felices y satisfechos, y a su vez hará que el prestigio de la organización crezca.

PALABRAS CLAVES:

Comunicación interna. Procesos administrativos, Organización, Convivencia, Servicio, prestigio.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD VIRTUAL



ABSTRACT

In this case study entitled "INTERNAL COMMUNICATION AND ITS IMPACT ON ADMINISTRATIVE PROCESSES", it seeks to show how important internal communication is in different organizations, whether they are public or private, we will focus on finding information about what is necessary is the internal communication between the employees of the decentralized autonomous government of the canton Alfredo Baquerizo Moreno "Jujan" and we will choose to interview a group of them to find out what their opinion is about this. It will be investigated if the top managers or bosses are working so that in this organization there is adequate internal communication, because although it is known that where there is good communication, there will be a good performance of the employees and therefore better management in the administrative processes that will optimize the service provided to citizens, so that they are happy and satisfied, and in turn will make the prestige of the organization grow.

KEYWORDS:

Internal communication. Administrative processes, organization, coexistence, service, prestige.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD VIRTUAL



INDICE GENERAL

1. INTRODUCCIÓN.....	7
2. DESARROLLO.....	8
• JUSTIFICACIÓN	9
• OBJETIVO	11
• SUSTENTO TEORICO.....	11
• TECNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	21
• RESULTADOS OBTENIDOS	22
• SITUACIONES DETECTADAS	22
• SOLUCIONES PLANTEADAS.....	26
3. CONCLUSIONES.....	27
4. RECOMENDACIONES	28
5. BIBLIOGRAFIA.....	29
6. ANEXOS.....	31



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD VIRTUAL



1. INTRODUCCIÓN

El propósito de este estudio de caso se basa en la problemática de la comunicación interna y su incidencia en los procesos administrativos, dando a rescatar que la comunicación interna en una empresa u organización es cada vez más fundamental para su subsistencia, a medida que todo va evolucionando el mercado y las competencias se vuelven más exigentes de lo que eran, por esto para que la organización pueda sustituir a este medio tan disputado por las competencias, es esencial y necesario que haya una buena comunicación interna entre los empleados y jefes para así hacerse fuerte y presentar resistencia hacia las competencias.

Para la realización de este estudio de caso se fundamentó en la línea de investigación de la Universidad Técnica de Babahoyo “PYME'S”, en la cual se incluye la línea de investigación de la FAC.CC.JJ.SS.EE denominada “Desarrollo Organizacional”, que esta relacionada con la línea de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Bilingüe “Procesos Secretariales”, y esta se vincula con la sublínea de investigación “Comunicación dentro de las empresas” y a su vez se enlaza con el tema de la Comunicación interna y su incidencia en los Procesos administrativos de los funcionarios del gobierno autónomo descentralizado del cantón Alfredo Baquerizo Moreno “Jujan”.

Sin duda la comunicación es importante para el desenvolvimiento de un profesional en cualquier área que este se esté desempeñando, por obvios motivos una correcta comunicación interna de un empleado con todo su entorno en su área de labores,



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD VIRTUAL



hará que él se desempeñe de una manera más eficiente y eficaz, de esta manera le será más útil a la organización. Para todas las empresas una óptima comunicación interna entre todos sus empleados es importante, ya que así pueden mejorar muchas cosas en la organización como, estrategias, planes, que se podrán poner en marcha con mejores resultados. Es así, en una empresa con una correcta comunicación interna, es factible que esta logre sus objetivos planteados

Para este trabajo investigativo se usó el tipo de investigación descriptiva y aplicada, los métodos deductivo e inductivo, la técnica de la encuesta con su respectivo instrumento que estuvo formulado por un cuestionario de 6 preguntas, los cuales permitieron indagar acerca de la problemática, ya que permite obtener información necesaria y útil para la resolución de los problemas y a su vez posibilita la idea de encontrar hallazgos concretos para darle solución eficaz y eficiente a dicha investigación. Los factores antes mencionados ayudaron conjuntamente para que los funcionarios administrativos del gobierno autónomo descentralizado del cantón Alfredo Baquerizo Moreno Jujan puedan dimensionar la importancia que tiene la comunicación interna en los procesos administrativos de cualquier empresa o entidad sea esta pública, privada o mista.

2. DESARROLLO

El gobierno autónomo descentralizado del cantón Alfredo Baquerizo Moreno, ubicado en la ciudad de Jujan en las calles Jaime Roldós y José Domingo Delgado, es



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD VIRTUAL



una entidad municipal constituida por el alcalde, vicealcalde, precedido de sus concejales y demás personal que labora dentro de la institución, los cuales conforman diferentes departamentos en donde se establecen procesos administrativos y se genera una diminuta comunicación interna por parte de los profesionales.

Esta entidad se encarga de resolver las diferentes problemáticas de la ciudad, como objetivo principal de promover el bienestar de cada uno de los ciudadanos, mediante obras públicas, haciendo gestiones para obtener salud y educación de forma gratuita, dándoles una mejor calidad de vida cubriendo gran parte de las necesidades del ser humano, es por esto que se requiere de gran importancia la comunicación interna dentro de la institución para que los procesos administrativos sean satisfactorios.

- **JUSTIFICACIÓN**

La comunicación interna es de vital importancia dentro de una organización ya que es el elemento principal, en donde la interacción toma un papel importante por parte de los empleados debido a que les permite transmitir información veraz acerca de los acontecimientos que sucedan en la empresa o a su vez pensamientos, ideas, sentimientos y emociones de forma ascendente y descendente dependiendo los diferentes niveles de jerarquía que desempeñen cada uno de los funcionarios públicos que laboren dentro de los procesos administrativos del gobierno autónomo descentralizado del cantón Alfredo Baquerizo Moreno Jujan, sean estos gerente, subgerente, directores, jefes, etc.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD VIRTUAL



Este estudio de caso pretende hacer un aporte en los mecanismos implicados que intervienen en la problemática de la comunicación interna y su incidencia en los procesos administrativos con el fin de observar la existencia de la falta de comunicación entre los funcionarios Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Alfredo Baquerizo Moreno “Jujan”, que a la hora de reunirse a solicitar una ayuda u opinión que se necesite sea inmediatamente respondida de una forma favorable.

La comunicación interna ayuda a crear un ambiente laboral favorable ya que permite que los profesionales puedan expresarse sin miedo o temor al qué dirán porque si bien es cierto este tipo de paradigmas aún existe, pero si dentro de los procesos administrativos se genera un ambiente satisfactorio entre compañeros de trabajo crece la confianza entre ellos y pueden entablar una comunicación eficaz, al mismo tiempo esto beneficia a la institución porque los funcionarios públicos pueden laborar de forma responsable y sin ninguna incomodidad y esto hace que aumenten la productividad en su trabajo y eviten caer en una crisis institucional como equipo.

La factibilidad de este estudio de caso es que se genere una armonía viable dentro de la organización, que aumente la productividad, y a su vez dichos profesionales pueden facilitar información que ayuden a tomar mejores decisiones, que les permita a los funcionarios que laboren en el gobierno autónomo descentralizado del cantón Alfredo Baquerizo Moreno “Jujan”, a sentirse integrados y eso hará que su responsabilidad sea mayor e influirá en la comunicación interna para que haya una mejora laboral por parte de ellos, obteniendo un buen dialogo, un trabajo en equipo, y compañerismo.



- **OBJETIVO**

Determinar la importancia de la comunicación interna, entre los funcionarios públicos del gobierno autónomo descentralizado del cantón Alfredo Baquerizo Moreno “Jujan”, para el desarrollo de los procesos administrativos de dicha entidad. Es decir, se trata de mostrar lo necesaria e indispensable que es la comunicación interna dentro de esta empresa para que sus funciones de gerencia, sean correctas, adecuadas y así su funcionamiento no se vea afectado y a la vez esta pueda subsistir e ir logrando un desarrollo progresivo. Además se busca reflejar que en la comunicación interna se debe incluir a cada departamento y subdivisión de la organización, para que estos tengan el pleno conocimiento de la situación económica financiera de la empresa, con el propósito de evitar gastar recursos innecesarios que pueden ser utilizados para el crecimiento de la misma.

- **SUSTENTO TEORICO**

Comunicación Interna

La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido. No olvidemos que las empresas son lo que son sus equipos humanos, por ello, motivar es mejorar resultados. Es un error pensar que la comunicación interna es «un lujo» y algo exclusivo de las grandes



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD VIRTUAL



empresas y máxime en la etapa que estamos atravesando que viene marcada por unos resultados un tanto inciertos a todos los niveles. De ahí que se esté convirtiendo en uno de los grandes retos profesionales del siglo XXI, donde todavía son pocas las entidades que desarrollan una adecuada política de comunicación interna que contribuya a implantar los cambios y a lograr los objetivos corporativos y estratégicos de la compañía. (MUÑIZ , 2017)

Este tipo de comunicación es fundamental en el ámbito laboral en donde se desempeñan un grupo amplio de personas, debido a que debe de haber un conocimiento pleno entre los empleados del desarrollo de todas las actividades y trabajos que realizan cada uno de los departamentos y sus sub divisiones. Este grado de complicidad y conocimiento entre los diferentes eslabones jerárquicos, hará que la convivencia y las diferentes ocupaciones sean más llevaderas, por ende habrá un mejor ambiente en la Institución

La cultura organizacional se vio afectada ya que Goodman decidió transformarla a una cultura dinámica, donde no existen los protocolos de conducta que condicionan el comportamiento y sin tomar en cuenta al resto de la organización para la toma de decisiones, por lo tanto, este último se vio afectado y género problemas para la organización. (DURAN MONTALVO, 2020)



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD VIRTUAL



Sin duda la teoría de Goodman trajo consigo un sin número de repercusiones negativas para las distintas organizaciones del mundo, ya que él veía con buenos ojos la toma de decisiones individual pero con efectos colectivos, sin tomar en cuenta que este tipo de conductas egoístas generarían un sin número de contratiempos entre el grupo de empleados y que esto conllevaría a generar una brecha en la convivencia y afinidad del personal entre ellos y esto a su vez produciría un atasco en el desarrollo de la organización.

¿Qué incluye la comunicación interna en las organizaciones?

La comunicación interna incluye las acciones de comunicación que se realizan en las instituciones dirigidas al público interno. Comprende, mediante el empleo de diversos medios y canales, las estrategias y programas de comunicación. Está definida por la interrelación que se pueda lograr entre el personal que compone la organización y su objetivo principal debe ser integrar, comprometer y movilizar al público interno con los objetivos de una institución. (GRAVERAN, 2017)

Cada una de las decisiones y acciones tomadas por parte de la cabeza del grupo empresarial, debe tener el consentimiento y a su vez debe ser aprobada por cada uno de los departamentos de la empresa, tomando en cuenta la opinión de los demás funcionarios que laboren en dicha institución. Porque puede ser probable que alguno de ellos posea



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD VIRTUAL



una percepción adicional que complemente la idea principal y esto no solo beneficiara a la persona que aporte con su conocimiento, sino también a la organización en general.

Se considera que la comunicación al interior de las organizaciones es integral, pues involucra ciertas modalidades o tipos de comunicación interna que se dan al interior de las empresas, entre estas están la comunicación vertical, que puede darse de forma ascendente y descendente, está también la comunicación horizontal, así como el tipo de comunicación diagonal. A escala mundial las empresas, gracias a la tecnología han implementado diferentes sistemas para que la comunicación interna en sus entidades se lleve a cabo de buena manera y no se presenten conflictos o problemas en el proceso productivo, administrativo, financiero o demás áreas de la empresa.

El público interno, los trabajadores o los empleados son un elemento indispensable para el funcionamiento de una organización. En gran medida, se convierten en uno de los ejes fundamentales y probablemente, de la mano con el público externo o clientes; el componente más básico y fundamental. Por lo tanto la gestión de la comunicación interna representa ante todo, una fortaleza para la funcionalidad empresarial y que por tal motivo no debe quedar rezagada del quehacer de la institución. (RAMIREZ , 2017)

La comunicación interna se convierte en un elemento importante del funcionamiento de la empresa ya que esto involucra de forma íntima a los trabajadores,



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD VIRTUAL



empleados y ayudantes de la organización, si estos desarrollan una comunicación interna de una manera adecuada, esto hará sentir al público externo, clientes, ciudadanos y beneficiarios atraídos por su desenvolvimiento laboral en la organización. Por ende esto aportara al crecimiento organizacional de la empresa y hará que esta tenga un mejor status entre la competencia.

Con la finalidad de cristalizar y alcanzar los objetivos y metas planteados en primera instancia, las organizaciones ven la necesidad de mantener informados a todas las áreas de la empresa, tanto para reformas en el negocio, cambios o implementación de nuevas estrategias, los directivos organizan juntas donde presentan temas de relevancia a tratar en un momento determinado, con la finalidad de ofrecer información detallada y de primera mano a los colaboradores, que no será igual si se hace mediante documentación en física o digital.

¿Por qué es relevante la comunicación interna?

La comunicación dentro de una organización es muy relevante para obtener mejor productividad, debido a que la misma refleja la identidad e imagen corporativa de la empresa, las cuales influyen en los clientes y empleados respectivamente. Generalmente las organizaciones tienden a darle más importancia a la parte externa que son los clientes que a la parte interna que son los trabajadores de la misma, por tal razón se propone la aplicación de las estrategias dentro de la



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD VIRTUAL



compañía. La comunicación interna empresarial en Ecuador ha tomado un papel muy relevante para que la organización se fortalezca y desarrolle correctamente, la cual se enfoca primordialmente en todas las actividades comunicacionales que nacen de los lazos y articulaciones internas que se reflejan perfeccionando la práctica y visibilidad de la compañía y sus actividades o deberes. (YANINA & YANCE JACOME, 2018)

La productividad y el desempeño óptimo de cada empleado están íntimamente ligado a la correcta comunicación interna de la empresa con los empleados y viceversa. Esto le da una identidad a la Institución y realza la imagen corporativa de la organización. Aquello desencadena la aceptación o no, de los clientes existentes y privara a la empresa poder realizar una captación de nuevos clientes en este mercado tan amplio, cambiante, interactivo y competitivo, que al mismo tiempo, esto repercutirá de manera negativa en la empresa.

Las compañías por lo general cometen el error de darle más importancia a los clientes, pensando que esto les traerá más acogida, por un lado es correcto prestar la debida atención al cliente pero si hace un correcto enfoque, dar un trato de calidad y calidez a los empleados hará que estos se sientan más a gusto y tranquilos, esto conllevara a un mejor rendimiento de su parte y ello desencadenara que los clientes se sientan más cómodos cuando visiten la empresa debido a que un empleado tranquilo en su ambiente laboral hará sentir al cliente como parte de la empresa.



Procesos Administrativos

Dentro de los procesos administrativos se debe considerar una inversión brindar al cliente seguridad, garantía y bienestar, así la venta del producto ya se haya realizado ya que esto generara en el cliente un ambiente de confianza y credibilidad con la empresa. En muchos casos el cliente no solo busca la calidad de un producto sino más bien un ambiente de calidez y confianza de parte de la empresa hacia él, por esto es importante como organización tener la capacidad de brindarle todas las comodidades y atenciones posibles al usuario para que este se sienta cómodo y satisfecho no solo con el producto o servicio adquirido, sino también con el trato humano en el que se sienta el como prioridad. (HORTIGUELA VALDEANTE & SANCHEZ ESTELLA, 2020)

La organización tiene que tener una buena comunicación interna para el correcto desempeño de todas sus funciones, como ventas, marketing y atención al cliente, si una de estas no se cumple como es debido es de seguro por falta de comunicación interna entre los diferentes departamentos que integran las organización. Para una de las funciones que es más necesaria una buena comunicación interna es para la administración, sin duda es necesario y de suma importancia que cada departamento conozca la situación real económica de la organización, para que tomen medidas de acuerdo a la realidad económica que atraviesa la empresa, y que no opten por decisiones erróneas que pueden agravar la mala situación de la compañía, si está estuviese mal o complicando si esta estuviese bien.



¿Cuál es el aporte que beneficia a los procesos administrativos?

En las organizaciones contemporáneas cada vez más se ha incentivado los distintos procesos internos de gestión que beneficie el trabajo de las mismas, por tal motivo el estudio de la comunicación interna surge como un aporte que beneficia estos procesos, convirtiéndolos en óptimos, claros y adecuados, pero desde un punto en donde la buena interacción, entre los empleados es fundamental para llevarlos a cabo, dado que impulsa no solo la productividad de las organizaciones sino también incentiva el clima organizacional, la coordinación y planificación de tareas, la circulación de información apropiada, la generación de sentido de pertenencia, entre otros. (YEPEZ PANTEVEZ , 2016)

Para las organizaciones en la actualidad es cada vez más importante la comunicación interna y es aun de más necesidad que esta sea clara, adecuada y que en ella se vean participe absolutamente todos y cada uno de los miembros, socios, trabajadores, dado a que esto impulsa de manera sustancial y rotunda la productividad, la convivencia, el buen ambiente laboral y la planificación de las diferentes actividades de la empresa. Todo esto genera un sentido de pertenencia del empleado hacia la empresa.

¿Qué debe conocer una empresa?

Una empresa debe conocer y controlar sus movimientos económicos. Si este control no se realiza adecuadamente, su tiempo y recursos serán utilizados



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD VIRTUAL



ineficientemente, desconocerá lo que tiene, no podrá hacer planes para el futuro, su capacidad para competir quedara maltrecha y además podría incurrir en errores fiscales y legales que comprometerían su credibilidad y la expondrían a multas y sanciones. (CARABALLO MORALES, 2020)

Para que una empresa pueda subsistir en el mercado debe tener un conocimiento exacto de todas sus finanzas, también es importante que cada departamento conozca la situación económica real de la empresa para que ninguno de ellos tome una decisión acelerada que pueda perjudicar financieramente a la institución. Es por esto que la comunicación interna en una organización, es indispensable entre cada empleado y puede ser perjudicial para la salud económica de la entidad marginar a uno de sus trabajadores o departamento.

Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que éstos cumplan con el proceso administrativo. (CELIS ROMO, 2019)

Es real que cada empleado es importante y significativo para una empresa por su desenvolvimiento y labor. Pero no se debe obviar que la responsabilidad mayor la llevan consigo los administradores o gerentes, ya que sin duda alguna un error de ellos puede



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD VIRTUAL



significar un golpe duro y letal para la empresa, y no sucede lo mismo si un empleado de menor jerarquía comete un error ya que este puede ser camuflado con un buen desempeño de un buen superior. Pero el gerente al ser el máximo rango no tiene un superior que lo cubra y su error se verá en evidencia si o si y esto puede afectar a la empresa.

La materia de Proceso Administrativo, como uno de los principales fundamentos que debe tener cualquier profesional en el área gerencial, se convierte en ese eslabón que une lo ontológico, lo epistemológico y lo axiológico, en una profesión que afecta el entorno desde todo punto de vista, ya que el mundo no se mueve sin las organizaciones. (PLATA CANO, 2017)

Un gerente debe estar totalmente capacitado e instruido para poder aplicar el correcto proceso de la administración, para así de esta manera la empresa a su cargo en la gerencia pueda laborar sin inconvenientes y progresar paulatinamente. Esto parte del principio de que un gerente es la máxima autoridad jerárquica en una organización, su desempeño y trabajo deben estar correctamente desarrollado ya que el más mínimo o craso error suyo las consecuencias para la entidad pueden ser serias y su rendimiento siempre va a estar bajo la lupa por la importancia de su cargo.



- **TECNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para la ejecución de este estudio de caso se aplicó el tipo de investigación descriptivo, lo que permitió detectar cada uno de los aspectos y factores que intervienen en la comunicación interna y su incidencia dentro de los procesos administrativos de los funcionarios del gobierno autónomo descentralizado del cantón Alfredo Baquerizo Moreno “Jujan”. También se utilizó el tipo de investigación aplicada porque tiene como meta encontrar una percepción general sobre el problema, enfocándose en la búsqueda soluciones y fortalecimiento del conocimiento para su ejecución y por ende para el crecimiento y productividad del desarrollo formativo y científico.

En esta investigación se utilizó el método inductivo porque parte de las ideas particulares para llegar a un desenlace universal. Al mismo tiempo se utilizó el método deductivo porque se inicia a investigar desde lo general para llegar a lo particular concluyendo con lo específico del problema, que en este caso es la comunicación interna dentro de los procesos administrativos.

Para este trabajo investigativo se usó la técnica de la encuesta porque es una herramienta de vital consideración para el investigador, ya que le permite obtener información necesaria y útil para la resolución de los problemas y a su vez posibilita la idea de encontrar hallazgos concretos para darle solución eficaz y eficiente a dicha investigación. El instrumento utilizado es el cuestionario y este está conformado por 6 preguntas referentes a la problemática, las cuales serán aplicadas a los funcionarios



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD VIRTUAL



administrativos que laboren en dicha institución y así tener una visión clara acerca de cómo se da la comunicación interna dentro de la organización.

- **RESULTADOS OBTENIDOS**

Mediante la técnica de la encuesta se realizó un cuestionario conformado por 6 preguntas, las cuales se llevó a cabo para el estudio de la problemática, la misma que están dirigidas a los funcionarios públicos que laboran en gobierno autónomo descentralizado del cantón Alfredo Baquerizo Moreno “Jujan”. Dicha encuesta dio como resultado la recopilación de información relevante basada en las variables de comunicación interna y procesos administrativos, en donde las partes encuestadas comentaron que si es importante que exista comunicación interna dentro de los procesos administrativos, ya que esto es lo que genera productividad y crecimiento empresarial.

- **SITUACIONES DETECTADAS**

Las situaciones detectadas mediante la técnica de la encuesta conformada por el instrumento del cuestionario que estuvo formulado por 6 preguntas relevantes, de las cuales considero 2 como destacadas en el presente estudio de caso detectando así la problemática existente que es la comunicación interna dentro de los procesos administrativos de los funcionarios que laboran en el gobierno autónomo descentralizado del cantón Alfredo Baquerizo Moreno “Jujan”.

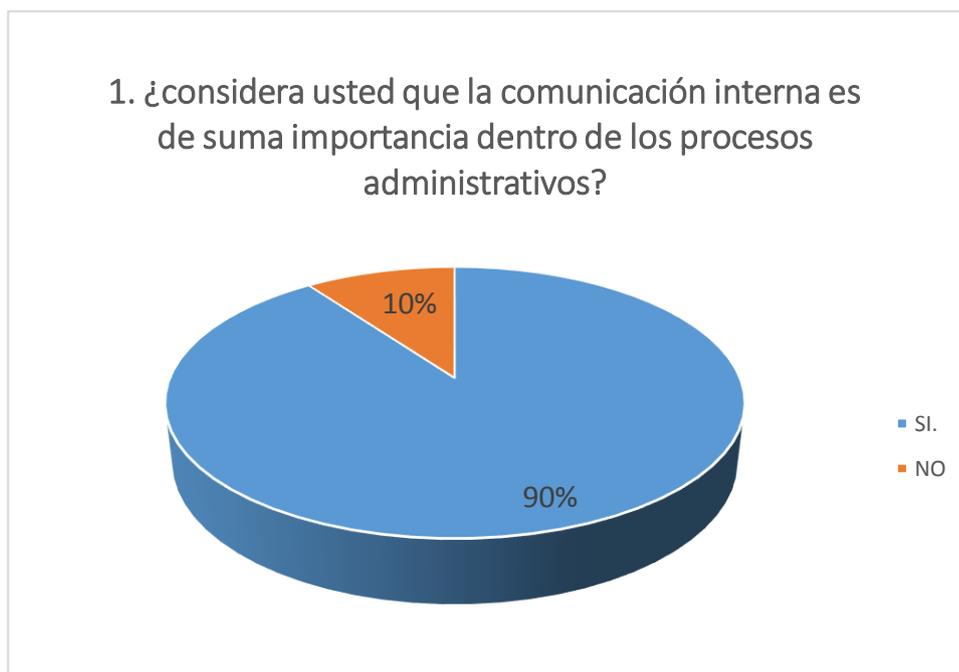


1. ¿considera usted que la comunicación interna es de suma importancia dentro de los procesos administrativos?

Tabla Nª1. Comunicación Interna

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	90%
NO	1	10%
TOTAL	10	100%

Grafico 1. Comunicación Interna





Análisis 1

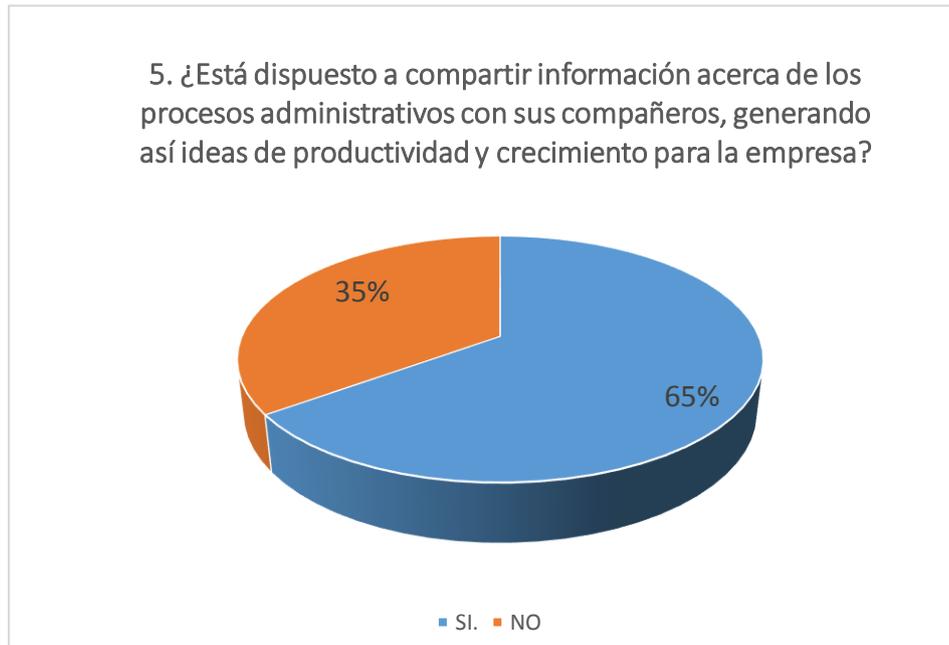
La encuesta realizada dio como resultado que el 90% de los funcionarios públicos que laboran en el gobierno autónomo descentralizado del cantón Alfredo Baquerizo Moreno Jujan. SI consideran que es de suma importancia la comunicación interna, mientras que el 10% menciona que NO es importante la comunicación interna, dentro de los procesos administrativos de una empresa.

5. ¿Está dispuesto a compartir información acerca de los procesos administrativos con sus compañeros, generando así ideas de productividad y crecimiento para la empresa?

Tabla N^a 5. Procesos Administrativos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6.5	65%
NO	3.5	35%
TOTAL	10	100%

Grafico N° 5. Procesos Administrativos



Análisis 5.

La encuesta realizada entre los funcionarios del gobierno autónomo descentralizado del cantón Alfredo Baquerizo Moreno Jujan, se obtuvo como resultado que el 65% de los funcionarios considera que SI es importante compartir información sobre los procesos administrativos entre todo el personal ya que esto puede generar crecimiento y productividad para la empresa, mientras que el 35% considera que NO es relevante compartir la información de dicha entidad.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD VIRTUAL



- **SOLUCIONES PLANTEADAS**

De acuerdo a todos los datos recabados por la técnica de investigación aplicada, la cual fue encuesta). Pudimos recabar los siguientes datos, obteniendo como resultados finales una necesidad de alcanzar una mejor comunicación interna en el gobierno autónomo descentralizado del cantón Alfredo Baquerizo Moreno “Jujan” y a su vez esto ayudara a que este pueda brindar una mejor atención a todas las personas que se ven beneficiados por su servicio en este caso la ciudadanía.

Es fundamental el desarrollo de la comunicación interna en una empresa, entre los empleados y cada trabajador participe de ella, ya que la comunicación es importante para fortalecer lazos comunicacionales, empáticos y de convivencia entre todo el personal. Esto ayudara en gran escala a la productividad y crecimiento de la organización, para que de esta manera se pueda situar como una entidad que brinde un excelente servicio dentro de su categoría



3. CONCLUSIONES

Una vez realizada la encuesta a los funcionarios públicos que laboran en el gobierno autónomo descentralizado del cantón Alfredo Baquerizo Moreno “Jujan”, concluyo detallando los siguientes resultados.

- ✓ Que una comunicación interna realizada de forma adecuada puede ser un punto en flexión para que el gobierno autónomo descentralizado del cantón Alfredo Baquerizo Moreno “Jujan” brinde una mejor y atención humana a todos los ciudadanos beneficiados de su gestiones administrativas.

- ✓ En el gobierno autónomo descentralizado del cantón Alfredo Baquerizo Moreno “Jujan”, actualmente no se maneja una buena comunicación interna, esto ha influido de forma negativa a las gestiones de la entidad y por ende ha generado cierto retraso al desarrollo del cantón.

- ✓ No se realizan trabajos de convivencia entre los empleados impulsadas por el gobierno autónomo descentralizado del cantón Alfredo Baquerizo Moreno “Jujan”, esto sin duda puede generar dificultades en la convivencia, ya que al no impulsar actividades recreativas que fomenten la afectividad y el compañerismo, la organización puede divisiones entre grupos de empleados y esto afectar de forma sustancial a su estructura y desarrollo.



4. RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones se recomienda que:

- ✓ El trato que brinden los funcionarios que laboran en el gobierno autónomo descentralizado del cantón Alfredo Baquerizo Moreno “Jujan” hacia los ciudadanos sea humanista, servicial y eficaz, para que estos se sientan contentos y satisfechos con el desempeño de las autoridades.

- ✓ Que todos los funcionarios que laboran en dicha entidad trabajen de manera conjunta con los altos mandos del cantón Alfredo Baquerizo Moreno “Jujan”, ya que se ve reflejada la falta de comunicación interna entre estos, ello ha conllevado a que el cantón presente un gran retraso en su desarrollo, en comparación con otros cantones aledaños.

- ✓ Crear espacios recreativos dentro del gobierno autónomo descentralizados del cantón Alfredo Baquerizo Moreno “Jujan”, que incluya a cada uno de los profesionales que laboran en los diferentes departamentos de este. Sin excepción de ninguno y que a estas reuniones se hagan presentes, desde el funcionario de alto mando hasta el de menor jerarquía. Y así de esta manera mejorar la comunicación dentro de los procesos administrativos dentro de las empresas.



5. BIBLIOGRAFIA

- Angeles Hortiguela Valdeande, O. S. (2020). Gestion Administrativa del Proceso Comercial. En O. S. Angeles Hortiguela Valdeande, *Gestion Administrativa del Proceso Comercial* (pág. 12). España: Paraninfo, S.A.
- Caraballo, M. G. (2020). Procesos económico-administrativos en agencias de viajes. (pág. 3). España: Paraninfo, S.A.
- Celis, F. A. (25 de Febrero de 2019). *gestiopolis* . Obtenido de La comunicación como parte del proceso administrativo: <https://www.gestiopolis.com/la-comunicacion-como-parte-del-proceso-administrativo/>
- Durán Montalvo, M. A. (2020). *COMUNICACIÓN INTERNA: CLAVE PARA EL LOGRO DE ICORP*. Guayaquil.
- Estefania Yanina EGAS Cruz, K. T. (2018). Estrategias de comunicación interna. *Revista ESPACIOS* .
- Graverán, D. (2017). Propuesta de Manual de Gestión de la Comunicación Interna para el Centro Nacional de Biopreparados. Trabajo de Diploma. Facultad de Comunicación. Universidad de la Habana. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*.
- Muñiz, R. (2017). La comunicación dentro del marketing. *Revista de Marketing y Publicidad*.
- Oyarvide-Ramírez, R.-S. M.-C. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración. *Ciencias económicas y empresariales*, 13.
- PLATA, C. A. (2017). *LA ADMINISTRACIÓN Y EL PROCESO*. Bogota.
- YEPES, L. M. (2016). *APORTE DE LA COMUNICACIÓN INTERNA A LOS PROCESOS DE GESTIÓN*. Bogota.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD VIRTUAL



ANEXOS



6. ANEXOS

Anexo 1._ Encuesta realizada a los funcionarios administrativos que laboran en el gobierno autónomo descentralizado del cantón Alfredo Baquerizo Moreno “Jujan”.

1. ¿considera usted que la comunicación interna es de suma importancia dentro de los procesos administrativos?

SI

NO

2. ¿Cree usted que es considerable que en toda empresa existan manuales para realizar actividades de convivencia para mejorar la comunicación interna?

SI

NO

3. ¿Tendría usted alguna dificultad que le impida ejecutar la comunicación interna?

SI

NO

4. ¿Estaría de acuerdo en participar en los diferentes talleres de convivencia para mejorar la comunicación interna?



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD VIRTUAL



SI

NO

5. ¿Está dispuesto a compartir información acerca de los procesos administrativos con sus compañeros, generando así ideas de productividad y crecimiento para la empresa?

SI

NO

6. ¿Cuál de estas alternativas elegiría usted para alcanzar una comunicación interna deseada dentro de los procesos administrativos de la empresa?

	COMPETENCIAS INTELECTUALES
	COMPETENCIAS DEPORTIVAS
	DINAMICAS Y JUEGOS

Anexo 2._ Tabulación de los resultados arrojados por la encuesta aplicada.

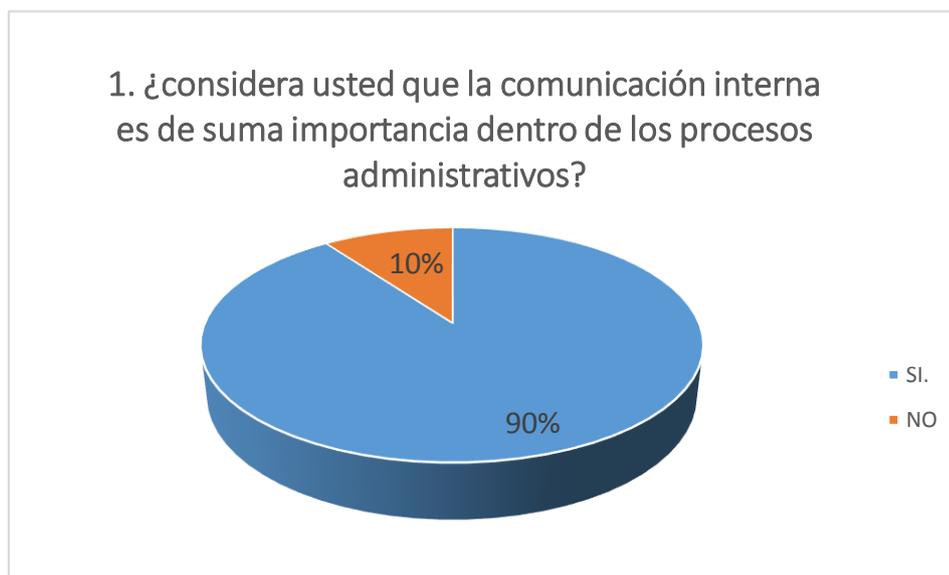
1. ¿considera usted que la comunicación interna es de suma importancia dentro de los procesos administrativos?



Tabla N°1. Comunicación Interna

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	90%
NO	1	10%
TOTAL	10	100%

Gráfico 1. Comunicación Interna



Análisis e interpretación de resultados

La encuesta realizada dio como resultado que el 90% de los funcionarios públicos que laboran en el gobierno autónomo descentralizado del cantón Alfredo Baquerizo



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD VIRTUAL



Moreno Jujan. SI consideran que es de suma importancia la comunicación interna, mientras que el 10% menciona que NO es importante la comunicación interna, dentro de los procesos administrativos de una empresa.

2. ¿Cree usted que es considerable que en toda empresa existan manuales para realizar actividades de convivencia para mejorar la comunicación interna?

Tabla N^a 2. Comunicación Interna

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	80%
NO	2	20%
TOTAL	10	100%

Grafico 2. Comunicación Interna





Análisis e interpretación de resultados

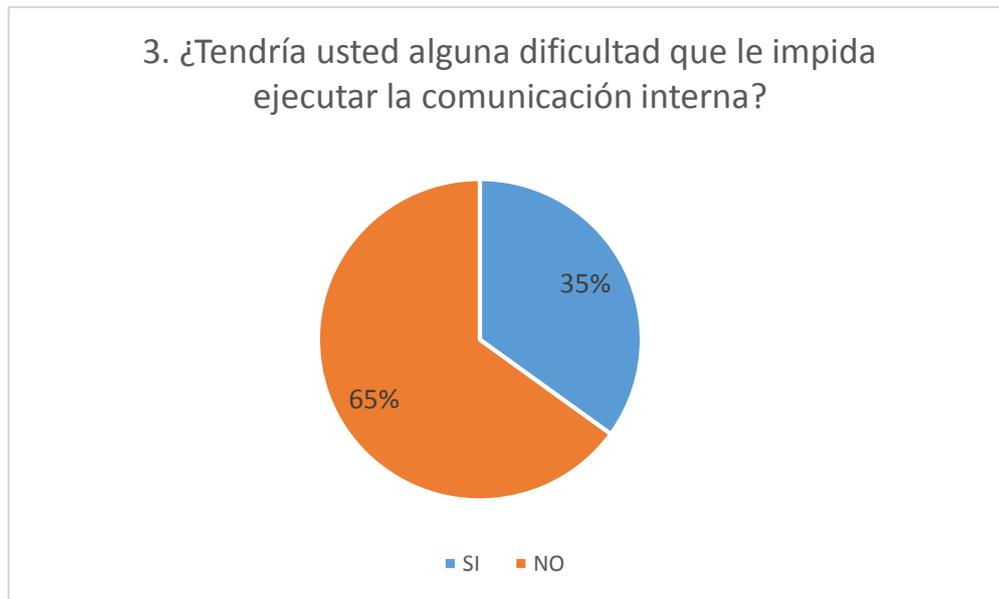
De acuerdo a los resultados obtenidos por medio de la encuesta, en el gráfico se ve reflejado que el 80% considera que SI es necesario que exista manuales de convivencia en las empresas, ya que es importante mantener ciertas reglas como respetar tu espacio, orden, aseo, etc. Por otro lado el 20% piensa lo contrario.

3. ¿Tendría usted alguna dificultad que le impida ejecutar la comunicación interna?

Tabla N^a 3. Comunicación Interna

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3,5	35%
NO	6,5	65%
TOTAL	10	100%

Grafico 3. Comunicación Interna



Análisis e interpretación de resultados

Los datos obtenidos en la encuesta reflejan que el 65% NO presentan ningún impedimento para realizar una correcta comunicación interna con todo el personal que lo rodea en su entorno laboral, mientras que el 35% aseguro tener dificultades para ejercer una buena comunicación interna con las personas que no tienen afinidad en el GAD del cantón Alfredo Baquerizo Moreno “Jujan”.

4. ¿Estaría de acuerdo en participar en los diferentes talleres de convivencia para mejorar la comunicación interna?



Tabla N^o 4. Procesos Administrativos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9,5	90%
NO	1	10%
TOTAL	10	100%

Grafico 4. Procesos Administrativos



Análisis e interpretación de resultados

El grafico expuesto manifiesta que el 90% del personal que labora en el gobierno autónomo descentralizado del cantón Alfredo Baquerizo Moreno “Jujan” estarían dispuestos a participar en actividades recreativas que mejoren la convivencia y el



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE
MODALIDAD VIRTUAL



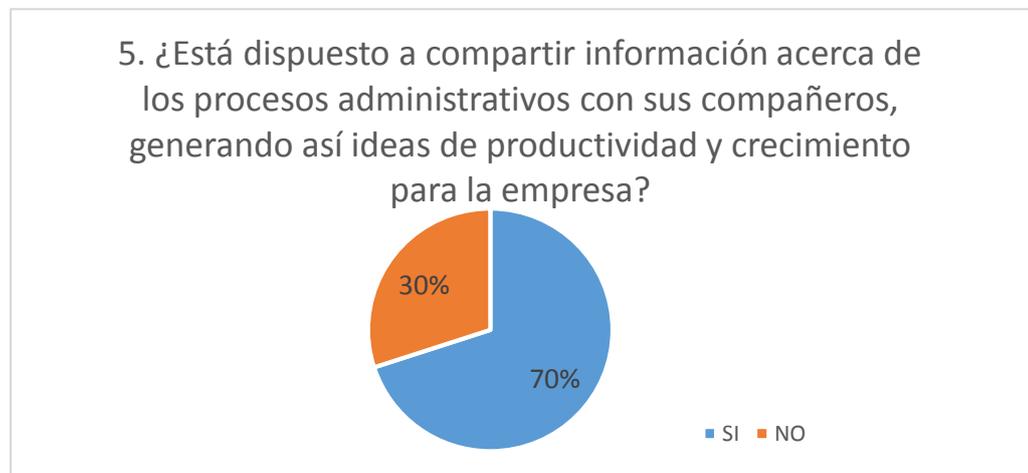
ambiente laboral. Aunque el 10% manifestó que no considera necesario ya que ellos opinan que es un lugar de trabajo y no hay que despreciarlo haciendo actividades recreativas.

5. ¿Está dispuesto a compartir información acerca de los procesos administrativos con sus compañeros, generando así ideas de productividad y crecimiento para la empresa?

Tabla N^a 5. Procesos Administrativos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	70%
NO	3	30%
TOTAL	10	100%

Grafico 5. Procesos Administrativos





Análisis e interpretación de resultados

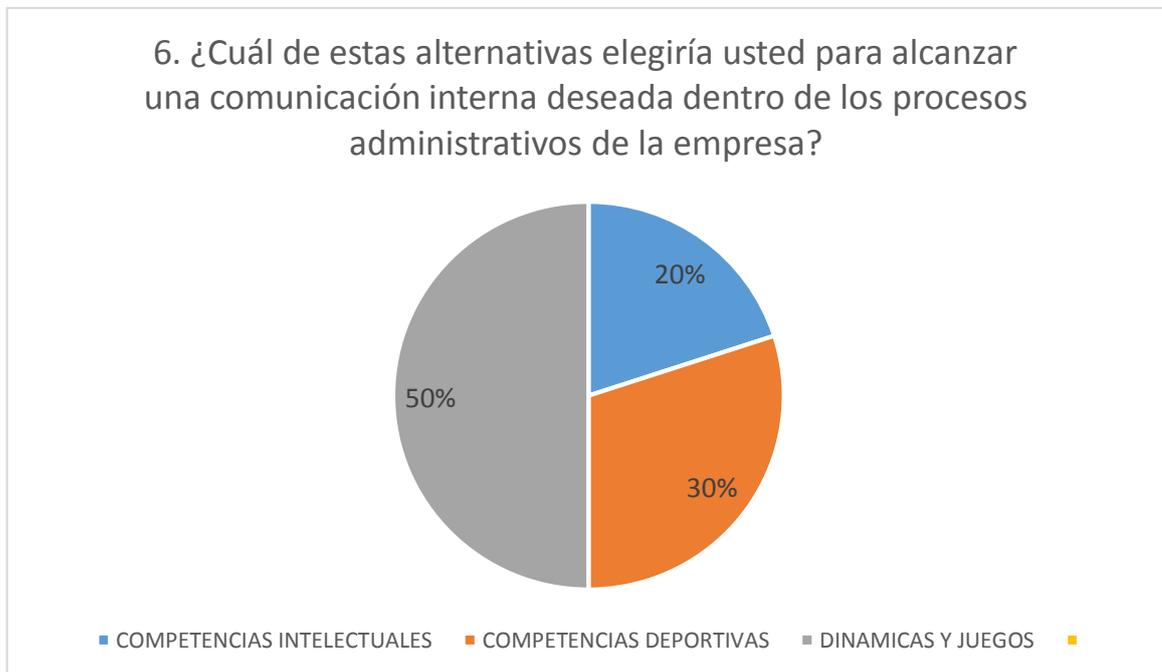
La encuesta realizada entre los funcionarios del gobierno autónomo descentralizado del cantón Alfredo Baquerizo Moreno Jujan, se obtuvo como resultado que el 65% de los funcionarios considera que SI es importante compartir información sobre los procesos administrativos entre todo el personal ya que esto puede generar crecimiento y productividad para la empresa, mientras que el 35% considera que NO es relevante compartir la información de dicha entidad.

6. ¿Cuál de estas alternativas elegiría usted para alcanzar una comunicación interna deseada dentro de los procesos administrativos de la empresa?

Tabla N^a 6. Procesos Administrativos

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Competencias Intelectuales	2	20%
competencias Deportivas	3	30%
Dinámicas Y Juegos	5	50%
TOTAL	10	100%

Grafico 6. Procesos Administrativos



Análisis e interpretación de resultados

Los datos obtenidos proyectan que el 50% del personal del GAD Municipal estarían gustosos de participar en actividades de dinámicas y juegos para romper con la rutina laboral, mientras el 30% mitigaría el cansancio típico de las labores con actividades deportivas. Por último el 20% prefiere actividades intelectuales para seguir fortaleciendo sus conocimientos.

Anexo 3._ Evidencias y tutorías realizadas.

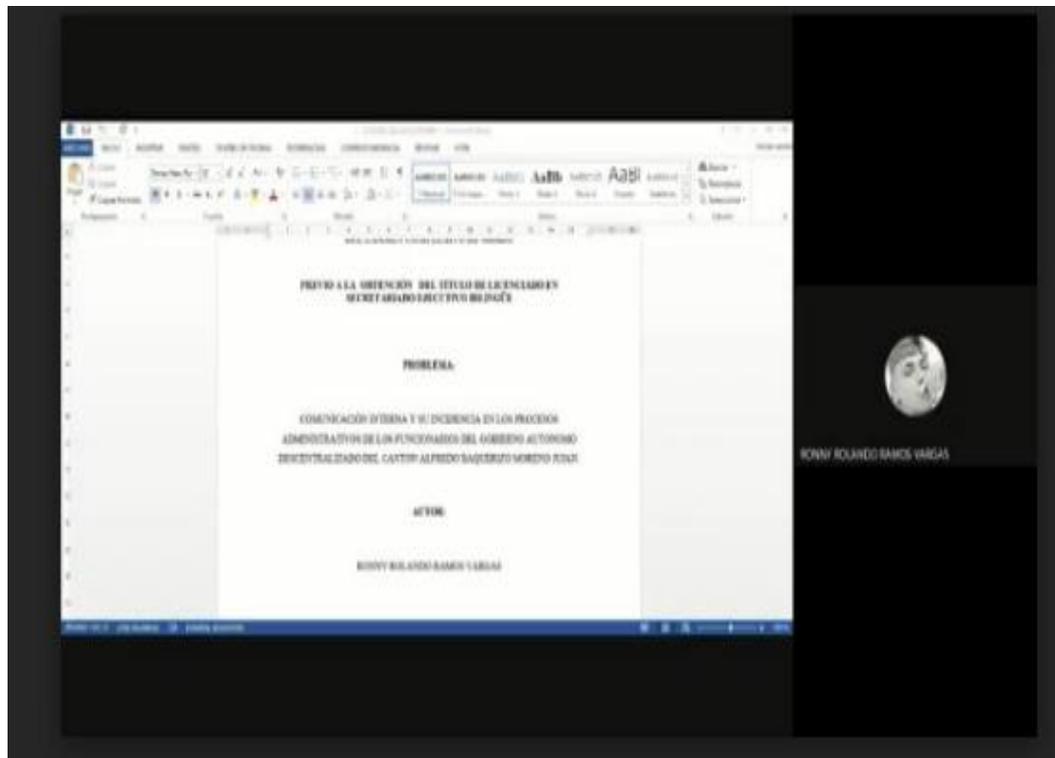


Figura #1. Capacitación e inducción por parte del docente tutor para realizar el estudio de caso.



Figura #2. En el lugar de los hechos realizando las diferentes encuestas.



Figura # 3. Realizando la encuesta a la funcionaria pública que labora en el gobierno autónomo descentralizado del cantón Alfredo Baquerizo Moreno "Jujan".