



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



**DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN, MENCIÓN: SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

TEMA:

**COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE PIMOCHA**

AUTORA:

ZAMBRANO HERRERA SONIA ISABEL

TUTORA:

GOMEZ VICTORIA JOSEFINA

BABAHOYO ECUADOR

2022

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación primeramente a Dios por haber sido mi guía fortaleza y mi refugio a mi Padre Wilson Zambrano Torres y A mi querida Madre Juana Herrera Chonillo por haber estado siempre hay brindándome su apoyo y amor incondicional por ser ese pilar fundamental en mi vida por la motivación que me brindaron en cada etapa de mi vida también a mis hermanas Linner Zambrano, por darme su consejos y por haber estado presente en momentos muy importantes de mi vida, a mi querida hermana Melany que con sus ocurrencias y su apoyo constante me motivaba cada día para luchar por mis sueños y por ser esa persona que más ha estado conmigo en mis momentos de alegrías y tristezas y sobre todo por confiar en mí. Sin dejar a un lado a Mi hermano Daniel Zambrano por ser aquel hermano que me ha brinda momentos de alegrías. Sin ellos no habría podido llegar hasta este momento de mi vida donde con la ayuda Dios seré una futura Licenciada.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por darme la fuerza, salud y vida, a mis Padres Wilson Zambrano Torres y Juana Herrera Chonillo por haberme dado la oportunidad de continuar con mis estudios a mis docentes que han permitido que mi formación académica sea eficiente ya que sin ellos no hubieran impartido sus conocimientos no hubiera sido posible llegar hasta donde estoy ahora. También agradecida con cada una de mis amigas que encontré en esta etapa de mi vida universitarias donde pasamos momentos inolvidables que estarán siempre guardado en nuestro corazón y por brindarme esa verdadera amistad. A mis compañeros de clases por hacer que las clases sean mucho más amenas.

También agradezco a mi Tutora por haberme guiado en la realización del estudio de caso.

RESUMEN

El presente estudio de caso titulado “COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS DEL GAD PARROQUIAL DE PIMOCHA” la comunicación es la base fundamental dentro de cualquier aspecto de la vida debido a que todos los días se transmite información es por tal motivo que es importante que dentro de una institución se efectúe una buena comunicación a través de esta investigación se busca poner en conocimiento la importancia de tener una buena comunicación interna dentro de la organización y la influencia que esta genera en el desempeño laboral de las secretarias, teniendo en cuenta que en sus actividades diarias tienen que poner en práctica una buena comunicación y que la aplicación de la misma servirá de gran ayuda para mejorar la comunicación entre los empleados del gobierno autónomo descentralizado de Pimocha. A su vez la realización de este estudio se utilizó el tipo de investigación bibliográfico mediante este obtener información necesaria para ejecutar la presente investigación Se planteo realizar encuestas a las secretarias del mismo, mediante la cual se obtendrá diferentes opiniones que servirá para aplicar las mejoras necesarias. Tomando en cuenta que la comunicación es muy fundamental dentro de cualquier organización siendo esta la principal razón de realizar este estudio.

PALABRAS CLAVE

Comunicación interna, desempeño laboral, organización, secretarias.

SUMMARY

The present case study entitled "INTERNAL COMMUNICATION AND ITS INFLUENCE ON THE WORK PERFORMANCE OF THE SECRETARIATS OF THE PARISH GAD OF PIMOCHA" communication is the fundamental basis within any aspect of life because information is transmitted every day is for such reason that it is important that within an institution a good communication is carried out through this investigation it is sought to make known the importance of having a good internal communication within the organization and the influence that this generates in the work performance of the secretaries, taking into account that in their daily activities they have to put good communication into practice and that the application of it will be of great help to improve communication between the employees of the decentralized autonomous government of Pimocha. At the same time, the realization of this study was used the type of bibliographical research by means of obtaining the necessary information to execute the present investigation. It was proposed to carry out surveys to the secretaries of the same, through which different opinions will be obtained that will serve to apply the necessary improvements. Taking into account that communication is very fundamental within any organization, this being the main reason for carrying out this study.

KEYWORDS

Internal communication, job performance, organization, secretaries.

Índice General:

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
RESUMEN.....	iii
SUMMARY.....	iv
INTRODUCCIÓN:.....	1
DESARROLLO:.....	3
JUSTIFICACIÓN:.....	3
OBJETIVO:.....	4
SUSTENTO TEORICO.....	4
TECNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	14
RESULTADOS OBTENIDOS.....	15
SOLUCIONES PLANTEADAS.....	17
CONCLUSIONES.....	19
RECOMENDACIONES.....	20

Introducción:

El presente estudio de caso tiene como finalidad buscar una mejora en la comunicación interna y el desempeño laboral de las secretarias del Gad parroquial de Pimocha, este tema se planteó debido a la déficit de comunicación que se genera en dicha institución conociendo que la comunicación es la base principal dentro de cualquier organización, donde la misma se ve reflejada mucho en el ámbito diario y la forma en que se transmite información a los demás; es de vital importancia para evitar confusiones de esta forma contar con una comunicación interna eficaz la cual servirá de mucho para la obtención de resultados que favorezcan a la institución y al personal administrativo.

El estudio de caso se basó en las líneas de investigación de la Universidad Técnica de Babahoyo “PYME'S”, que a su vez se encuentra vinculada con las líneas de investigación denominada Procesos Secretariales la cual se encuentra enlazada con las sublíneas Comunicación dentro de la Empresa; guiándose con estas líneas de investigación se planteó el tema “Comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral de las secretarias del gobierno autónomo descentralizado parroquial de Pimocha”.

Esta investigación es importante debido a que se expondrá que es la comunicación interna y la influencia que esta genera en el desempeño laboral de las secretarias considerando que la comunicación es muy fundamental en cual área laboral es a través de esta donde puede expresar las ideas o pensamiento; una buena comunicación dentro de las empresa e instituciones es de vital importancia porque ayuda a que las actividades

que realicen los empleados sea mucho más eficiente y adecuada generando de esta manera un mayor desempeño laboral.

A través de este estudio se brindará un aporte relevante a la institución en base al mejoramiento del desempeño laboral de las secretarias, donde se dejará en constancia las recomendación, soluciones planteadas y conclusiones que permitirán que se de mejoras en las funciones que desempeña las secretarias en el ámbito diario. A su vez este tendrá como principales beneficiarios a las secretarias debido a que esta son las que llevan en gran parte la realización de organización de actividades, planificación, gestión documental etc.

Una vez desarrollado el sustento teórico donde se desglosa las variables de la investigación se implementará los métodos que fueron utilizados en la elaboración de la investigación entre estas tenemos que esta utilizo el enfoque cualitativo mediante este enfoque se pudo recolectar la información necesaria para definir cada variable y a su vez la técnica aplica fue la encuesta que servirá para el desarrollo de la investigación.

DESARROLLO:

JUSTIFICACIÓN:

La importancia de la comunicación en el área laboral ha aumentado, es de conocimiento que cada vez esta tiene mayor fuerza. Es por tal razón, el analizar la influencia que tiene la comunicación dentro del desempeño laboral de la secretaria este resulta un requerimiento imprescindible para el buen manejo de sus actividades. Saber como implementar una buena comunicación permite que las gestiones que se realizan dentro de la institución sean mucho más eficientes y por ende obtener una mayor productividad dentro de los procesos administrativos.

Esta investigación brindará un aporte a la institución en el ámbito laboral; mediante el estudio se dejará en constancias las estrategias que servirán para lograr una comunicación eficaz en las actividades que ejercen las secretarias en el ámbito diario a su vez el estudio de esta investigación mostrará nuevos conocimientos que ayudará a futuras investigaciones y servirá como una guía para nuevos estudios.

Este estudio de caso tiene como principales beneficiarios a las secretarias del GAD parroquial de Pimocha sobre los cuales esta sea tomada como referencia dentro del estudio siendo esta la razón para implementar estrategias que permitan que la comunicación dentro la organización sea mucho más eficiente y a través de esta lograr un nivel de comunicación estratégica que sirva de ayuda en los procesos administrativos de las secretarias.

La realización de esta investigación será factible porque existen recursos como libros fuentes bibliográficas, estudios digitales, de los cuales se obtendrá información útil que permitirán realizar el estudio requerido, además de contar con los recursos tecnológicos y económicos que facilitara la ejecución del presente estudio de la misma forma, se contará con la disposición le las secretarias del Gad Parroquial de Pimocha de las cuales se obtendrá información importante para el desarrollo de la investigación.

OBJETIVO:

Analizar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de la secretaria de Gobierno Autónomo Descentralizado de Pimocha.

SUSTENTO TEORICO

Comunicación Interna:

La comunicación interna es aquella que está dirigida a las personas que laboran dentro de una institución o empresa su principal objetivo es poder crear un buen ambiente laboral. Se fundamenta en poder alcanzar un óptimo nivel de comunicación entre el personal a través de esta los empleados puede dar sus opiniones, el contar con una buena comunicación permite que las tareas que se realizan dentro de una organización sean mucho más eficientes.

Según (De la Fuente Chico , 2019) “La comunicación interna está orientada al público interno, que es el grupo de personas que conforman una institución y que están

directamente vinculadas con ella” si bien es cierto la comunicación es la base fundamental de cualquier empresa o institución y más si esta se ve reflejada en el interior de una organización es muy fundamental la manera en que nos expresamos con los demás miembros de equipo de trabajo de manera que se pueda generar un ambiente laboral agradable. (p. 12)

Para De la Fuente Chico la comunicación interna es la que se dirige básicamente a las personas que trabajan dentro de una institución lo que el autor afirma es que dentro de cualquier organización la comunicación se ve reflejada debido a que en cada actividad que se realizan se transmite información, es por eso que es de vital importancia manejar una buena relación laboral lo que permite que las gestiones administrativas se realicen con mayor rapidez y poder alcanzar los objetivos de la empresa.

Importancia de la comunicación Interna:

Según (Rodríguez Werner, 2019) La importancia de la comunicación interna radica en que esta es considerada como una de las bases fundamentales dentro de cualquier organización esta permite que el grupo de trabajadores se mantengan orientados, nivelados y con una dirección clara. Es por esa razón, que las fallas que se puedan generar en el procedimiento de la comunicación interna afectan de manera negativa el clima organizacional, la productividad individual de los trabajadores y a su vez la colectiva. La finalidad de crear una eficiente comunicación interna ayuda a que se orienten de manera positiva a los miembros de una institución empresa o negocio y de esta manera lograr

alcanzar los objetivos que se plantean en la empresa y que sean aptos para trabajar de manera coordinada.

Elementos de la comunicación interna:

Mensaje:

Es aquello que se quiere transmitir. El contenido está formado por los pensamientos, ideas o sentimientos del emisor, esta puede darse de manera verbal o no verbal. Es la parte más importante en los procesos de comunicación. En la comunicación interna se recalcan los siguientes:

De tarea: Cuando su contenido está relacionado con la realización de trabajos y como deben realizarse estos trabajos

De mantenimiento: Este se basa en poder alcanzar el orden de un grupo; se refiere a las normas, reglas, protocolos y procedimientos interno que deben seguir los integrantes de la entidad.

Los humanos: es contenido enfocado a las personas integrantes del grupo, sobre sus actitudes, objetivos, sentimientos o necesidades, etc (Escalona Barranquero, 2019, p. 15).

Canal:

Hace referencia a la vía, soporte material o espacial, por el que viaja o circula el mensaje, cuando la comunicación es interpersonal como una conversación cara a cara, se denomina canal. Pero cuando la comunicación se da por medio de aparatos electrónicos

se denomina medio. En la comunicación interna los más usados son: reuniones, asamblea, cartas, circulares, correo electrónico.

Factores que afecta la comunicación:

Son muchos los factores que conllevan a que se genera una mala comunicación entre esta tenemos según (Sánchez, 2018, pág. 12) afirma lo siguiente:

El egoísmo: Uno de los factores más influyentes que afecta la comunicación es el egoísmo debido a que no siempre los empleados que laboran dentro de la institución piensan en el bienestar de los otros miembros del equipo lo que genera una baja en el rendimiento laboral esto se da porque cada trabajador cree que es el único y solo se piensa en el bienestar individual.

Falta de empatía: Es algo muy negativo la falta de empatía en el área laboral esto afecta al momento de poner en práctica la comunicación debido a que no se toman en cuenta los sentimientos emociones o situaciones que el equipo de trabajo tenga lo que afecta la productividad de la institución.

Comunicación sin escucha: El objetivo principal, antes de inundar a los empleados con información, que muchas veces no es útil ni relevante, es escuchar. Ese tiene que ser el punto de partida de cualquier plan de comunicación interna que pongamos en marcha. Escuchar para comprender y comprender para integrar.

Comunicación Vertical: Descendente, Ascendente

La interacción entre los trabajadores y la institución es la base fundamental dentro los procesos administrativos y en la gestión de actividades con referencia a la

productividad que tiene una empresa o cualquier tipo de organización en todos los aspectos se aplica la comunicación de acuerdo con (Cuenca & Verazzi, 2019) afirma lo siguiente:

Descendente:

Este tipo de comunicación se considera una de las más utilizadas se da cuando se envía una información de niveles superiores a inferiores. Esto quiere decir cuando establecemos una comunicación que parte desde un nivel superior que vendrían hacer los directores, jefes y dicha información está dirigida a los niveles inferiores como son los trabajadores este tipo de comunicación sigue un proceso jerárquico formal.

Ascendente:

Esta es lo contrario de la comunicación descendente ya que esta se da desde los niveles inferiores hacia los superiores. Es decir, cuando un empleado desea dar una información a sus directores.

Comunicación Horizontal

Este tipo de comunicación es aquella que se da entre los mismos niveles jerárquicos; donde todos tienen el mismo derecho de opinion.

Desempeño Laboral

El desempeño laboral se refiere al nivel de calidad de trabajo que desempeña una persona dentro de su área de trabajo. En donde se ve reflejado el nivel de competencias y

habilidades que posee esto incide de manera directa en las actividades que se realicen dentro de la institución, el buen desempeño que se genere es de vital importancia para el buen desarrollo de las actividades y poder alcanzar los objetivos que se planteen de esta manera esto incide directamente en los resultados de la organización.

Para (Tóala Bozada, et, 2017). “El desempeño laboral se o puede definir como el comportamiento de los empleados para el logro de los objetivos de la compañía, un excelente desempeño laboral es la fortaleza más importante dentro de una organización”, p. 48. Si bien es cierto la manera en que realizan las actividades dentro de una organización es muy importante este permite que la empresa logre alcanzar todos sus objetivos planteados con mayor eficiencia es fundamental contar con un buen ambiente laboral de esta forma el desempeño que se de en la institución será muy eficiente. Según (Bautista Cuello, Cienfuegos Fructus, & Aguilar Panduro, 2020) afirma lo siguiente:

Para el autor la subsistencia de una empresa depende en gran medida de las capacidades que los empleados tengan al momento de realiza sus actividades laborales, es por esta razón que es necesario que las empresas contrate a personas competentes, de esta manera conocer si los colaboradores cumplen con las tareas que se les encomiendan de acuerdo a lo planteado en su área de trabajo; es necesario que se realicen evaluación de desempeño laboral porque mediante esta se ayuda a que se mejoren las capacidades de los empleados. Por lo tanto, se puede decir que el desempeño laboral constituye una de las principales fortalezas de una organización, convirtiéndose en una condición necesaria para obtener resultados sostenibles en el tiempo. p. 20

Importancia de medir el desempeño laboral:

Según (Figueiras , 2021) “La evaluación del desempeño laboral es una valiosa herramienta para gestionar las acciones de los encargados de área que tienen como principal objetivo medir el trabajo y los resultados de un colaborador”. El realizar una evaluación de desempeño laboral es muy importante mediante esta se permite ver el nivel de conocimiento que tienen los empleados y de esta manera garantizar un buen rendimiento laboral dentro de la empresa.

El realizar la evaluación de desempeño laboral ayuda a la empresa a obtener mejores resultados en las gestiones de las diferentes actividades, además de poder obtener mayor eficiencia por partes de los trabajadores es indispensable para poner saber el grado de cumplimiento que tiene los empleados referentes a su perfil profesional mediante esta se obtiene una mayor eficiencia en las actividades laborales.

La evaluación del desempeño permite conocer si los miembros del área de trabajo cumplen con los objetivos planteados por la empresa además de dar mejoras a las áreas que se consideren que las necesitan es una herramienta muy importante permite analizar cuáles son las fortalezas y las debilidades que cada trabajador tiene al momento de desarrollar sus actividades, a su vez ayuda en el mejoramiento de la productividad mejora el desempeño de las actividades laborales.

Factores que pueden generar una afectación en el desempeño laboral

Son varios los factores que pueden generar una afectación en el desempeño laboral debido a la falta de preparación que las empresas tienen al momento de mejorar las condiciones laborales de sus empleados:

Clima laboral: Este se da cuando en la institución o empresa no cuenta con un ambiente laboral adecuado y donde los miembros que conforman la institución están expuestos al estrés y hostigamiento laboral, otro factor es la falta de motivación por parte de sus jefes lo que conlleva al desinterés o falta de empeño de sus trabajadores lo que afecta la realización de las actividades.

Falta de Preparación: Es un factor que se ve evidenciado en los puestos de trabajo debido a que se contratan personas que no cuentan con una capacitación adecuada en el área en que laboran debido a que hay puestos que requieren de conocimiento y experiencia al no contar con esto, afecta la realización adecuada de las actividades y por ende perjudica la productividad de la empresa.

Comunicación: La falta de comunicación que se pueda dar entre los directivos y sus empleados puede generar una disminución considerable en el desempeño de sus colaboradores

Entusiasmo: Si el empleado no está conforme con el cargo que desempeña esto afecta su rendimiento.

Elementos que interviene en el mejoramiento del desempeño laboral

La motivación: la motivación es fundamental dentro de cualquier institución esto permite que los trabajadores se sientan mucha más confianza y motiva a realizar sus actividades de manera más eficiente.

Ambiente de trabajo: Es muy importante contar con un ambiente laboral adecuado esto ayuda a que las diversas actividades se realicen de manera eficiente tomado en cuenta que al tener un buen ambiente laboral trabajar resulta mucho más fácil y contar con el equipamiento adecuado en las áreas laborales garantiza que se genere un mayor desempeño laboral.

Establecimiento de objetivos: El proponerse metas y retos como equipo de trabajo en un tiempo determinado ayuda a que se refleje el nivel de conocimiento y dedicación que ponen cada miembro de la organización.

Reconocimiento del trabajo: Cabe recalcar que poner por practica el reconocer a los empleados que más sean destacado; motiva a los trabajadores a seguir trabajando de manera eficiente al sentir reconocidos por la labor que gestionan.

Participación del trabajador: Siempre es bueno dejar que los empleados pongan en prácticas sus niveles de conocimientos de esta manera el trabajador se siente mucho más proactivo y que es tomado en cuenta dejando que sugiera nuevas propuestas que permitan el mejoramiento de la empresa.

La formación y desarrollo profesional: Implementar talleres, seminarios que permitan que los trabajadores puedan adquirir mucho más conocimiento sobre la función que desempeñan el trabajo es importante que los jefes tomen en cuenta que cada vez la tecnología va cambiando y que por ende se necesita siempre actualizar los conocimientos a sus trabajadores esto generaría mucha más eficiencia dentro de los procesos laborales.

Desempeño Laboral de las secretarias.

Las actividades que desempeña una secretaria se consideran que son algo fácil pero la realidad es otra, las actividades que ejercen son mucho más complejas. Debido a que realizan no solo la redacción de oficios cartas memorándum si no también ayuda a que se establezca una comunicación efectiva con las personas del interior y exterior de la institución, Además de tener que dirigir, organizar, planificar y tener capacidad de ejercer liderazgo. Es por esta razón que contar con buen ambiente laboral es muy importante esto facilita la realización de las actividades.

TECNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

El presente estudio de caso utilizo el tipo de investigación bibliográfico porque mediante el mismo se pudo describir las variables utilizadas a lo largo de esta investigación, siendo dicho método muy útil para la realización de este estudio donde se pudo recabar información de diferentes fuentes bibliográficas y revistas que permitieron la realización de la investigación. Otro tipo de investigación utilizado fue el cuantitativo debido a que este sirvió para obtener y comparar los datos de la encuesta empleada.

En el desarrollo de la investigación se utilizó el método Inductivo debido a que en este se aplicó un proceso ordenado que se sigue para establecer hechos, así posibilitando el conocimiento objetivo de todo lo que se basa la investigación, además se pudo tener una visión más amplia sobre la importancia que tiene la comunicación interna dentro de la institución para obtener un mejor desempeño laboral y de esta manera también tener mejoras en las relaciones interpersonales.

Las técnicas utilizadas en este estudio de caso fue la encuesta la cual sé aplico a 3 secretarias y 3 directivos del Gobierno autónomo descentralizado parroquial de Pimocha que sirvieron para poder obtener los resultados requeridos y a su vez conocer los criterios que las personas tienen referente al tema empleado.

RESULTADOS OBTENIDOS

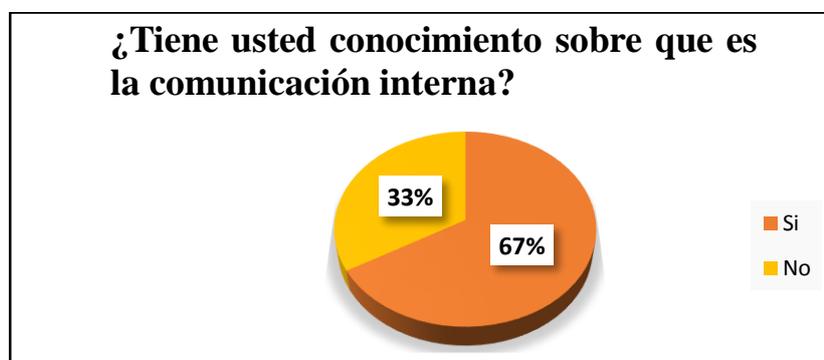
La encuesta fue realizada a las a 3 secretarias y 3 directivos del gobierno autónomo descentralizado parroquial de Pimocha donde se realizó un cuestionario de 8 preguntas las cuales sirvió para obtener información que permita la realización del estudio donde se desarrollaron pregunta tanto de la primera variable que es sobre comunicación interna y la segunda variable desempeño laboral tomado como referencia 3 preguntas de mayor relevancia donde se obtuvo los siguientes resultados:

3. ¿Tiene usted conocimiento sobre que es la comunicación interna?

Tabla 3: Comunicación Interna

Opciones	Frecuencia	Porcentajes
Si	4	67 %
No	2	33%
Total:	6	100%

Gráfico N.-3 Comunicación Interna



Elaborado por: Sonia Zambrano Herrera

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias de GAD de Pimocha

Análisis e Interpretación de datos:

De los resultados de la pregunta a los encuestados que, si tiene conocimiento sobre que es comunicación interna, el 67 % de ellos indican que si tiene conocimiento sobre la comunicación interna y el otro 33 % indican que no tiene conocimiento referente al tema. En las encuestas realizadas se puede evidenciar que el mayor grupo indican que si tienen

conocimiento sobre la comunicación interna; pero se puede recalcar que no todos tienen ese mismo conocimiento.

4. ¿Usted considera que una buena comunicación entre compañeros facilita la realización de las actividades dentro de la institución?

Tabla 4: Comunicación Interna

Opciones	Frecuencia	Porcentajes
Si	6	100 %
No	0	0%
Total:	6	100%

Gráfico N.-4 Comunicación Interna



Elaborado por: Sonia Zambrano Herrera

Fuente: Encuesta realizada a las secretarías de GAD de Pimocha

Análisis e Interpretación de datos:

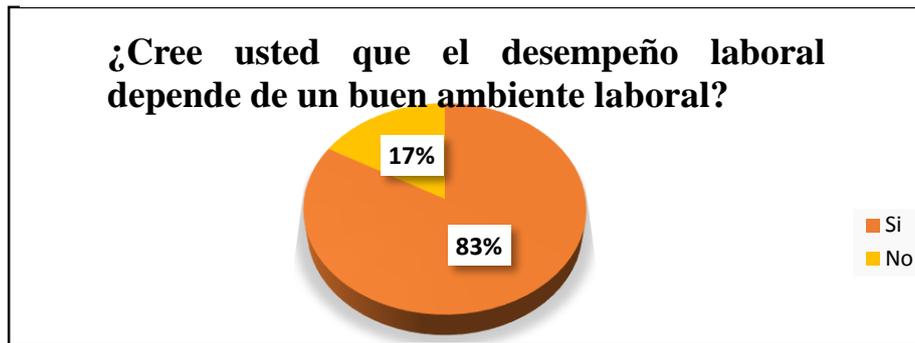
De los resultados obtenidos de la pregunta a los encuestados que, si consideran que una buena comunicación entre compañeros facilita la realización de actividades, el 100% de ellos dicen que sí, se puede evidenciar que es fundamental que exista una buena comunicación en el área de trabajo de esta manera ayuda a mejorar el desempeño laboral.

7. ¿Cree usted que el desempeño laboral depende de un buen ambiente laboral?

Tabla 7: Desempeño Laboral

Opciones	Frecuencia	Porcentajes
Si	5	83%
No	1	17%
Total:	6	100%

Gráfico N.-7 Desempeño Laboral



Elaborado por: Sonia Zambrano Herrera

Fuente: Encuesta realizada a las secretarias de GAD de Pimocha

Análisis Interpretación de datos:

En base a los datos obtenidos en esta pregunta, el 83 % indican que el desempeño laboral si depende de un buen ambiente laboral y el 17 % indican que no. Se puede demostrar que la mayor parte de o encuestados consideran que contar con buen ambiente laboral serviría para obtener un mayor rendimiento en sus áreas de trabajo.

SOLUCIONES PLANTEADAS.

De acuerdo con los datos recabados en la encuesta se deduce que es necesario que en la institución se implementen seminarios que permitan que las secretarias puedan adquirir nuevos conocimientos sobre lo que es la comunicación interna y los beneficios

que trae el aplicar una buena comunicación de esta manera ayudar a que las actividades que se realicen dentro de la institución sean mucho más eficientes.

Aplicar estrategias que permita una buena relacion entre compañeros de trabajo a través de la encuesta realizada se evidencio que las secretarias consideran que es de mucha importancia que se genere una buena comunicación entre compañeros porque de esta manera se facilita la realización de actividades, es por esa razón que implementar talleres prácticos donde se pueda poner por practica las relaciones entre compañeros es indispensable.

Implementar cambios en el área donde se trabaja adecuar con los equipamientos necesarios debido a que esto facilitara desarrollar de manera más eficiente las actividades que se encomienda, además de motivar mucho más a los empleados que puedan sentir que las tareas que hacen son importante recalcando que mediante la encuesta se evidencio que las secretarias y el personal administrativo consideran que el desempeño laboral depende mucho de un buen ambiente laboral, es por tal motivo que resulta de mucha importancia el implementar capacitaciones sobre cómo mejorar el desempeño laboral en la institución.

CONCLUSIONES

Se podría concluir, que la realización del presente estudio de caso evidencia que la comunicación interna dentro del desempeño laboral de las secretarías del Gobierno autónomo descentralizado de Pimocha aporta significativamente en las actividades diarias dando como conclusión lo siguiente:

La falta de comunicación que se genera muchas veces en el área laboral afecta el desarrollo de las actividades es por esta razón que convivir en un buen ambiente laboral donde se implemente una buena comunicación entre compañeros de trabajo ayuda para que las actividades que se realicen dentro de la organización sean mucho más fáciles y por ende lograr alcanzar los objetivos que se plantean dentro de la institución.

RECOMENDACIONES

- Como recomendación hay que poner en práctica constante la buena comunicación y el trato a los demás, esto ayudara a enriquecer las relaciones con el equipo de trabajo y se pueda mejorar la convivencia laboral y de esta manera ayudara en las relaciones interpersonales y en la realización de las actividades.

- Establecer estrategias que fortalezcan las comunicaciones en los trabajadores y así se desarrolle un buen ambiente labora.

- Diseñar un plan de inclusión en la institución donde se planteen temas referentes al buen desempeño laboral y a su vez tomar en cuenta las diferentes opiniones que tienen los funcionarios y de esta manera crear estrategias que mejoren el desempeño laboral.

BIBLIOGRAFÍA

- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aguilar Panduro, D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Valor Agregado*, 110.
- Escalona Barranquero, A. (2019). *Procesos de comunicación con perspectiva de género en el entorno de inversión*. Antequera: IC.
- Cuenca, J., & Verazzi, L. (2019). *Guía fundamental de la comunicación interna*. Perú: UOC.
- De la Fuente Chico, C. (2019). *Marketing interno y comunicación en la empresa*. Elearning.
- Figueiras, S. (2021). *CEUPE*. Obtenido de LA IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO: <https://www.ceupe.mx/blog/la-importancia-de-la-evaluacion-de-desempeno-de-los-empleados.html#:~:text=La%20evaluaci%C3%B3n%20del%20desempe%C3%B1o%20detecta,0%20una%20combinaci%C3%B3n%20de%20ambos>.
- Rodríguez Werner, P. (Diciembre de 2019). *Komunika Latam*. Obtenido de <https://komunikalatam.com/importancia-de-la-comunicacion-interna-y-externa-para-tu-negocio/>
- Sánchez, J. D. (2018). *Fomento y apoyo asociativo*. Madrid: IC.
- Toala Bozada, S., Álvarez Pinczay, D., Osejos Valencia, J., Quiñonez Cercado, M., Soledispa Reyes, S., Osejos Vásquez, A., . . . Caicedo Plúa, C. (2017). *Prácticas de innovación y gestión de la calidad en las organizaciones: Modelo de gestión organizacional para el fortalecimiento del desempeño profesional en servidores públicos*. Perú: área de innovación y desarrollo s.l.