



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2017- MARZO 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**Comunicación Interna de los Departamentos Administrativo, Financiero y Jurídico
del MIES Babahoyo.**

EGRESADA:

Danna Marina Vera Pincay

TUTORA:

Econ. Carlota Judith Vera Márquez MAE

AÑO 2018

INTRODUCCIÓN

La comunicación en el mundo empresarial se ha convertido en un factor imprescindible para la ejecución de cada uno de los procesos que se llevan a cabo dentro de la actividad laboral siendo una herramienta entre los miembros de la empresa que permite desarrollar y fortalecer las relaciones entre los departamentos, el ambiente de trabajo y el compromiso en las actividades creando un clima de trabajo integrador.

La técnica de gestión que implementan las empresas se relaciona con la comunicación interna puesto que permite gestionar con éxito el logro de los esfuerzos individuales hacia un objetivo común mediante el compromiso y desarrollo de los colaboradores.

La comunicación interna es la clave fundamental para el mejor funcionamiento de toda empresa y por ende la correcta gestión de los recursos humanos mientras que la comunicación externa es el elemento primordial para dar a conocer a los usuarios de la misma, la comunicación externa es el canal por el cual se proyecta la imagen de la empresa, la misma que debe transmitir confianza a los usuarios.

El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), es una entidad pública, encargada de definir y ejecutar políticas, estrategias, planes, programas, proyectos y servicios de calidad y con calidez, para la inclusión económica y social, con énfasis en los cuatro grupos de atención prioritaria y la población que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad, promoviendo el desarrollo y cuidado durante el ciclo de vida, y fortaleciendo a la economía popular y solidaria.

Al no existir una comunicación interna dentro del Distrito 5 hace que se genere situaciones desagradables entre las colaboradoras a la hora de realizar las tareas y por ende

actividades como los procesos de pagos no se ejecutan de manera correcta. Esto causa una múltiple cadena de errores que conllevan a discusiones entre departamentos en donde las mayorías de veces para llegar a una solución de momento tiene que intervenir el Director del Distrito.

Por lo que surge como problemática la inexistencia de comunicación entre los departamentos administrativos, administrativo financiero y jurídico del MIES Distrito 5, llegar al punto de origen por el que se da esta problemática, las causas del mismo y las consecuencias que ocasionará tanto a corto y largo plazo.

Lo anterior mencionado hace surgir como objetivo establecer la comunicación interna en los departamentos administrativo, administrativo financiero y jurídico del Mies Distrito 5 12D01 de Babahoyo para el trabajo en equipo

Se propone la idea a defender que existiendo una buena comunicación interna se trabajará en equipo con eficiencia y eficacia en los departamentos administrativo, administrativo financiero y jurídico del Mies Distrito 5 12D01 de Babahoyo, lo que reducirá el atraso en los distintos proceso llevados a cabo entre estos departamentos.

Para llevar a cabo la elaboración de este estudio de caso se ha utilizado el tipo de investigación descriptiva la cual implica observar y describir determinadas situaciones sin influir de ninguna manera en las mismas. Además, se ha utilizado la técnica de investigación que es la encuesta para tener una visión más amplia de la problemática y así explicarla y de ser posible ofrecer una solución a la misma.

Cabe recalcar que el estudio de caso que se desarrolla a continuación está debidamente respaldado por su respectiva bibliografía de textos actualizados, lo que ayuda a un mejor entendimiento de ciertos términos a usar de autores altamente reconocidos y

que tienen una gran experiencia en lo principal de este estudio que es la comunicación interna de una empresa.

Por último, este estudio de caso está enmarcado dentro de la línea de investigación del modelo de gestión administrativa, porque es un tema netamente administrativo entre los departamentos del MIES donde se deja evidencia de la comunicación entre estos departamentos es ineficientes no existe cumplimiento a tiempo de las tareas y por ende causa retrasos a demás procesos lo que causa molestia e influye negativamente en el clima de trabajo.

DESARROLLO

La comunicación dentro de las empresas hoy en día es un factor fundamental al momento de la consecución de metas y objetivos. Para los autores:

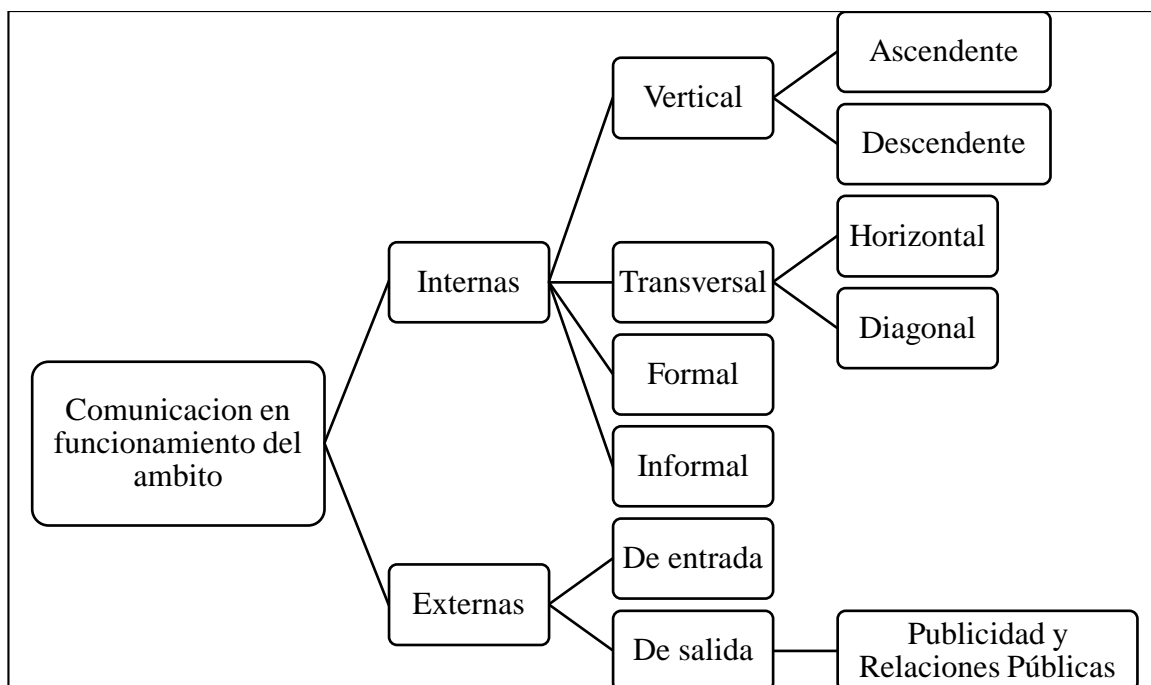
(Guillén, 2013) “la comunicación en la empresa es un elemento básico que determina el grado en que el personal logra trabajar coordinadamente y alcanzar los objetivos” (pág. 2). (Benjamín & Fincowsky, 2012) “es un proceso recíproco en que las unidades y las personas intercambian información con un propósito determinado” (pág. 294). (Pavía Sánchez, 2012) Señala que “gracias a la comunicación, la empresa subsiste en su día a día, ya que el acto comunicativo favorece el desarrollo y la cohesión entre sus componentes”

En las definiciones mencionadas por los distintos autores se encuentra la similitud de que la comunicación es un proceso llevado a cabo entre varias personas para alcanzar un determinado fin. En el caso del MIES Distrito 5 de la ciudad de Babahoyo, la comunicación entre los departamentos Administrativo, Administrativo – Financiero, y Jurídico no es la ideal, no se apega a la teoría y una vez llevada a la práctica no se llega a cumplir con los propósitos planteados por la mala comunicación entre tales departamentos.

Una buena comunicación debe de ser clara y sencilla a la vez, donde las partes participantes de este proceso puedan asimilar y captar la idea que se transmite, sin que las partes interpongan barreras debido a malos entendidos o problemas de cualquier otra índole, dentro de una organización debe de existir profesionalidad dejando a un lado los problemas personales y buscando siempre la eficacia y eficiencia en el desempeño de las tareas para el bien común de la organización.

Dentro de toda organización existen dos tipos de comunicación que son la interna y la externa. El siguiente esquema muestra que, según el ámbito la empresa divide su comunicación en interna (se produce en el interior de la empresa) o externa (proviene del exterior de la empresa) (Pavía Sánchez, 2012)

Gráfico 1 Tipos de Comunicación en función del ámbito



Realizado por: Danna Vera Pincay.

Fuente: *Comunicación en las relaciones profesionales* (Pavía Sánchez, 2012)

El presente estudio de caso su eje central es sobre la comunicación interna de los departamentos administrativo, administrativo-financiero y jurídico del MIES Distrito 5 de la ciudad de Babahoyo, la misma que en la actualidad es casi inexistente debido a la falta de entendimiento y poco compañerismo existente entre las oficinistas de tales departamentos; de acuerdo al gráfico 1 la comunicación interna se clasifica en vertical, transversal, formal e informal. Sobre la comunicación interna los siguientes autores definen:

(Aced, 2013) “es la que gestiona las relaciones de la empresa con sus públicos internos, principalmente los trabajadores, aunque también se podría incluir en este grupo a los proveedores, los accionistas, etc.” Por su parte también define el autor (Serrano M, 2012) “la comunicación interna es un medio de gestión de primer orden cuyo principal objetivo es que exista una buena relación laboral” (pág. 41).

Por lo tanto, la comunicación interna es aquella que nace dentro de la propia empresa y que además no sale de la misma, es aquella que se da entre departamentos y el personal de la propia empresa, la cual tiene como finalidad el buen entendimiento entre departamentos y que busca siempre que exista un ambiente de trabajo de calidad y además incluyendo que los empleados se sientan satisfechos y cómodos en sus lugares de trabajo.

La comunicación interna es el medio por el cual toda organización está en contacto entre departamentos desde el nivel superior hasta los niveles inferiores. (Montiel , 2017) en el portal web Deusto Formación expone:

Una buena comunicación interna puede ser una gran aliada a la hora de alcanzar nuestros objetivos y, por el contrario, una comunicación interna deficitaria nos puede suponer muchos obstáculos. Tener un equipo motivado e implicado es imprescindible para alcanzar el éxito.

La comunicación tiene como objetivo fundamental informar, y en la comunicación interna de una organización este no es la excepción puesto que todos los elementos de la misma deben de estar informados de lo que sucede, en el caso de los departamentos ya mencionados del MIES no existe un flujo de información oportuna ni la transparencia requerida para cuando se debe llevar a cabo alguna actividad.

(Montiel , 2017) Expone como beneficio de la comunicación interna “optimiza procesos internos ya que satisface las necesidades propias de la empresa y contribuye a alcanzar sus objetivos”. De acuerdo a este beneficio se puede decir que en el MIES no existe tal optimización de procesos internos a causa de la escasa comunicación interna entre departamentos lo que es causal de que varios procesos se retrasen.

Otros beneficios que expone (Montiel , 2017) son:

1. Reduce la conflictividad y mejora el clima laboral.
2. Permite que las personas se sientan más involucradas en su trabajo y aumente su motivación personal.
3. Facilita a la empresa que se alcancen los objetivos y metas marcadas.
4. Mejora, en definitiva, la efectividad de la empresa.

Como se mencionó anteriormente múltiples son los beneficios de la comunicación interna y todo estos son vitales para la subsistencia de toda organización, porque reduce los conflictos lo que beneficia que las actividades se realicen en completa armonía, además de que los empleados se sienten parte de la organización y más involucrados en su trabajo lo que eleva su desempeño laboral y todo esto apunta a un fin común que es alcanzar los objetivos propuestos por la empresa y en definitiva mejorar su efectividad.

Múltiples son los factores que afectan la comunicación interna de una organización entre los que se pueden mencionar: conflictos laborales, disputas personales, diferencias en la percepción, diferencia de objetivos entre los departamentos, etcétera.

El éxito de toda organización depende del funcionamiento que tenga esta, en su interior, el MIES de la ciudad de Babahoyo no es la excepción a la regla debido que si internamente sus departamentos no cooperan entre si no habrá un buen desempeño en las

tareas realizadas y por ende a la consecución de metas establecidas se verán mermadas sin ser cumplidas en el tiempo establecido.

La comunicación interna del MIES particularmente se ve afectada más por los conflictos personales existente entre las oficinistas de los departamentos administrativo, administrativo financiero y jurídico, debido a que no guardan una relación estrecha de amistad, en estos departamentos anteponen primero sus conflictos personales que el bienestar de la organización lo que deriva en múltiples conflictos laborales.

Según (Gelabert, 2014) los conflictos laborales “son aquellas situaciones que se suelen presentar en las organizaciones porque mantienen criterios contrarios entre un grupo de personas provocando a que no exista efectividad en la comunicación dentro de la misma”. Además (Viana López, 2013) afirma “el conflicto se produce cuando dos o más individuos o grupos con intereses diferentes defienden los mismos con firmeza y decisión”

Los conflictos laborales entre los departamentos del MIES, tienen su punto de partida en la deficiente comunicación existente entre los mismos, cuando se origina algún conflicto por lo general es por algún error cometido y no hay el consenso rápido para solucionarlo y la culpa va pasando de departamento en departamento puesto que ninguno acepta la responsabilidad de tal error lo que causa malestar a los demás y por lo consiguiente el retraso de determinada actividad.

Esta situación es una constante entre los departamentos objetos de análisis en el presente estudio de caso, debido a que cuando se genera un conflicto laboral no buscan darle una solución rápida puesto de determinado departamento quiere hacer prevalecer su voluntad lo que provoca que el conflicto se agrande más y también hacer crecer más la enemistad latente entre compañeros de trabajo.

Una vez que se generan los conflictos laborales en el MIES permite que las ejecuciones de las actividades se retrasen, desde el momento en que se origina extendiéndose por días debido a que ninguno de los departamentos busca darle una solución rápida a tal conflicto, no existe la debida gestión de conflictos. Al respecto (Palomo Vadillo, 2013) define:

Si un conflicto es gestionado de manera efectiva, el resultado es que se reduce el estrés, se incrementa la creatividad para la resolución de problemas y además produce mejoras en las relaciones entre el líder y los miembros de su equipo (pág. 56).

Es así que los conflictos laborales que se presentan entre los departamentos del MIES, dificultan que estos puedan trabajar de manera conjunta, por las discusiones que se presentan, acrecentando más la mala relación existente entre las oficinistas de tales departamentos, lo que deriva en que el ambiente de trabajo se vuelva tenso, obteniendo como resultado que las actividades no terminen de ser realizadas de manera satisfactoria. (Viana López, 2013) Afirma lo siguiente: Todo conflicto presenta una serie de caracteres formales:

- a. Antagonismos de intensidad variable entre las partes.
- b. Diferentes percepciones de la realidad.
- c. Falta o insuficiencia en la comunicación entre las partes.

Los conflictos que se presentan en el MIES, son personales se deben a malos entendidos, comentarios de pasillo, falta de entendimiento y demás lo que termina provocando que se formen enemistades, los conflictos laborales se derivan de los mismos

conflictos personales y además de que no existe un debido proceso de comunicación o insuficiencia en la comunicación entre las partes.

Según (Ganuza, Mañas, & Grau A, 2015) “el proceso de comunicación comienza cuando surge en un emisor la necesidad o el deseo de transmitir algo, de compartir un mensaje a un receptor” (pág. 47). En el MIES en los departamentos objeto de estudio este proceso no se lleva de la forma correcta, por ejemplo, debido a la mala relación existente el departamento administrativo cuando comunica algo a cualquier otro departamento lo hace muy rápido y sin la claridad necesaria para la comprensión del mismo.

Como se mostró en el (Grafico 1), la comunicación interna tiene cuatro clasificaciones, pero para el desarrollo del presente estudio solo se tomará en cuenta la formal e informal. Por su parte (Robbins & Coulter, 2010) definen la comunicación formal como “comunicación que tiene lugar por los acuerdos de trabajo organizacionales prescritos” y la comunicación informal como “comunicación no definida por la estructura jerárquica de la organización” (pág. 323).

Por lo consiguiente con respecto a la comunicación formal, es aquella prescrita en la organización y de manera jerárquica en el caso del MIES es la que se origina desde la dirección hacia todos los departamentos, la comunicación informal se origina entre los departamentos; departamento administrativo, administrativo – financiero y jurídico.

Al no existir una comunicación organizacional efectiva entre los departamentos, no existe una debida armonía entre los mismos además de no existir el respectivo trabajo en equipo que es fundamental al momento de realizar actividades en conjunto. Al respecto de la comunicación organizacional define (Chiavenato, 2010) “es el proceso mediante el cual las personas intercambian información en una organización” (pág. 321).

Como consecuencia de la comunicación deficiente en los departamentos administrativo, administrativo-financiero y jurídico del MIES, las integrantes de estos departamentos no trabajan en equipo de manera eficaz, tardando en la ejecución de determinada actividad y causando malestar entre ellos mismo y otras áreas que conforman a la organización.

En lo que respecta a trabajo en equipo definen (Pérez Van Morlegan & Ayala , 2011), “Es una noción que alude habitualmente a un grupo de personas trabajando con fines determinados.” En el caso de los departamentos del MIES de la ciudad de Babahoyo no existe trabajo en equipo, donde cada departamento quiere hacer lo que ellos crean conveniente sin tener en cuenta el procedimiento que se deba seguir, no fluye la comunicación lo que dificulta el mismo trabajo y la satisfacción laboral.

(Robbins, & Judge, 2013), describe la satisfacción laboral como “Sentimientos positivos acerca de un puesto de un trabajo que surge de la evaluación de sus características”. En la pregunta 4 (Anexo N° 1) los miembros de tales departamentos contestaron que no sienten una plena satisfacción laborando día a día, por los múltiples conflictos que se originan mismos que tardan mucho en llegar a una solución.

La insatisfacción laboral deriva que al momento de hacer las actividades estas no sean realizadas con la eficiencia requerida tardando más del tiempo requerido en ejecutarlas. La eficiencia define (Robbins, Decenzo, & Coulter, 2013) “significa hacer las cosas de manera correcta (“hacer las cosas bien”) y producir lo máximo a partir de una cantidad mínima de insumos”

Por otro lado la eficacia la define (Robbins, Decenzo, & Coulter, 2013) “significa hacer “las cosas de manera correcta”, es decir hacer aquellas tareas laborales que ayudaran a la organización a alcanzar sus metas” En el caso de los departamentos del MIES no

existe tal eficacia al hacer las tareas por lo consiguiente es un obstáculo al momento de conseguir metas u objetivos.

La falta de eficiencia y eficacia al momento de realizar las actividades es un sub problema derivado de la comunicación interna deficiente entre los departamentos y, además este se los puede agrupar dentro de una falta de compromiso organizacional por parte de los miembros de tales departamentos hacia la organización. “El compromiso organizacional es” el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, a fin de mantener su pertenencia a esa organización” (Robbins & Coulter, 2010, pág. 287).

Los miembros de los departamentos administrativo, administrativo-financiero y jurídico, no sienten ese compromiso hacia el MIES, le dan poca importancia a lo que tienen que hacer, lo que se pueda originar después por las actitudes que tienen no le dan la importancia necesaria a su participación en el trabajo, al grado de no importarles lo que lleguen a pensar los demás.

(Robbins & Coulter, 2010) “La participación en el trabajo es el grado en que el empleado se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera que su desempeño laboral” (pág. 287). Los miembros de los departamentos ya mencionados no dan importancia a su participación en el trabajo que debe realizarse, no colaboran entre si y van en direcciones distintas al momento de hacer determinada actividad.

Mucho de estos problemas también son una consecuencia de las personalidades que presentan los distintos miembros de tales departamentos lo que hace que no congenien de manera rápida entre ellos por ejemplo una puede ser muy simpática y otra muy seria, otra puede ser muy tímida y otra muy extrovertida, la unión de todas estas personalidades muchas veces también dificulta que se dé una sinergia entre ellas.

Las actitudes definen (Robbins & Coulter, 2010) “son declaraciones evaluadoras, favorables o desfavorables, respecto de objetos, personas o acontecimientos. Reflejan lo que siente un individuo en relación a algo” (pág. 284).

Las actitudes indistintamente de cualesquiera que sean afectaran a la cultura organizacional, sea de manera positiva o negativa. La cultura organizacional definen (Robbins, Decenzo, & Coulter, 2013) “está constituida por los valores compartidos, principios, tradiciones y formas de hacer las cosas que influyen el actuar de los miembros de una organización” (pág. 38).

La cultura organizacional es fundamental dentro de toda organización esta es el pilar el eje central de cómo es la misma por dentro, en el caso del MIES esta se ha ido deteriorando de manera progresiva debido a la problemática existente entre los departamentos, de la institución; todo esto debido a la forma en que hacen las cosas sin la debida concordancia y sentido común que deberían tener anteponiendo siempre su ego personal que el bien común de la organización sin importar nada más y peor aún que no existe la mediación rápida y oportuna y que ninguno da el brazo a torcer, no reconocen los errores cometidos y a la final son terceros los que pagan las consecuencias.

En la encuesta realizada a los miembros de los departamentos del MIES, por primera vez y sin que lo sepan los departamentos administrativo-financiero y jurídico estuvieron de acuerdo, es que responsabilizan al departamento administrativo en concreto de ser responsable de la mayoría de los conflictos suscitados y además de mencionar que tal departamento presenta muchas falencias y que la jefa del mismo constantemente falta a sus labores diarias, lo que recalcan es un problema cuando se necesita de una firma de ella para ejecutar determinado proceso.

El departamento administrativo del MIES, presenta muchas falencias dejado en evidencia por los demás departamentos los cuales critican la manera de proceder en su administración. Según (Robbins, Decenzo, & Coulter, 2013) “la administración constituye el proceso de conseguir que las cosas se hagan, de manera eficiente y eficaz, con y a través de las personas”

Otra pregunta de la encuesta gestionaba de como evaluaban el desempeño de los otros departamentos, la encuesta arrojó que el departamento administrativo tiene un desempeño regular aproximándose a lo deficiente, respondieron los otros dos departamentos, acerca del departamento administrativo-financiero lo calificaron de bueno donde también argumentaron que tal departamento tiene sus fallas y que estas no se deben a culpa de los otros departamentos y el departamento jurídico de igual manera fue calificado de bueno por los demás departamentos involucrados en el estudio de caso. Por lo tanto, es notorio como en estos departamentos no existe la excelencia puede que la información este sesgada; además de conflictos laborales entre ellos también tienen conflictos personales lo cual pudo ser el motor para no juzgar con el debido profesionalismo.

La evaluación del desempeño según (Moreno , 2012) “es un procedimiento que se les realiza a todo el personal que labora en la empresa en relación con el trabajo que ejercen” (pág. 301). En el MIES sin realizar el debido procedimiento de evaluación de desempeño, pero con la encuesta realizada y confiando en la información brindada se puede concluir que el desempeño de los tres departamentos no es el ideal para el óptimo funcionamiento de una organización.

En fin, en los departamentos administrativo, administrativo-financiero y jurídico del MIES Distrito 5 de la ciudad de Babahoyo, la comunicación entre tales departamentos es

deficiente, no existe el debido trabajo en equipo, los conflictos tanto laborales como personales se dan continuamente, la satisfacción laboral está en descenso, no existe un compromiso organizacional hacia la entidad y la participación en el trabajo es mínima y el desempeño de las actividades es bajo.

De seguir así la problemática en el MIES va a encadenar en problemas de mayor gravedad los que a su vez van a quedar al descubierto una vez se haga una evaluación del desempeño a todo el personal de la entidad.

CONCLUSIONES

El Director General no toma acciones inmediatas para mejorar la situación de la comunicación interna que tiene el Distrito 5 12D01, y por ser así, se siguen dando estas situaciones desagradables entre las colaboradoras y por ende en el desempeño de las actividades de cada una de ellas disminuye trayendo esto como consecuencia el incumplimiento de los objetivos planteados por el mismo

No existe un ambiente laboral ameno, armonioso que se vea reflejado en el clima y la cultura organizacional, ya que no existe un diseño y ejecución de una estructura de comunicación interna adecuada, lo cual no permite colaborar en conjunto para la consecución de los objetivos del MIES Distrito 5 12D01.

Al existir conflictos dentro del MIES afecta directamente al trabajo en equipo y además queda claro que el clima organizacional del Distrito 5 12D01 no es el adecuado para el correcto desenvolvimiento de las actividades de las colaboradoras. Y esto afecta a la entidad como a las colaboradoras porque al no tener comunicación interna las relaciones interpersonales entre ellas no serán propicias dentro de la misma.

BIBLIOGRAFÍAS

- Aced, C. (2013). *Relaciones Públicas 2.0 Cómo gestionar la comunicación corporativa en el entorno digital*. Barcelona - España: Editorial UOC.
- Benjamín , E., & Fincowsky, F. (2012). *Organización de Empresas. Cuarta edición*. México: McGraw Hill Education.
- Chiavenato, I. (2010). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. Segunda edición*. México: Pearson Educación .
- Ganuja, A. C., Mañas, R. G., & Grau A, J. G. (2015). *Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Gelabert, M. P. (2014). *Gestión de personas. Sexta edición*. ESIC Editorial.
- Guillén, M. (2013). *La comunicación en la empresa: La gestión empresarial*. Ediciones Díaz de Santos.
- Montiel , S. (26 de 07 de 2017). *Objetivos y beneficios de la comunicación interna*. Obtenido de Deusto Formación: <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/objetivos-beneficios-comunicacion-interna>
- Moreno , L. P. (2012). *Dirección y gestión de recursos humanos. 7ma edición*. Madrid - España: Ediciones Díaz de Santos .
- Palomo Vadillo, M. T. (2013). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo. 8va edición*. Madrid - España: ESIC Editorial.
- Pavía Sánchez, I. (2012). *Comunicación en las relaciones profesionales*. Málaga - España: IC Editirial.
- Pérez Van Morlegan , L., & Ayala , J. (2011). *El comportamiento de las personas en las organizaciones*. Buenos Aires : Pearson Education .
- Robbins, , S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional Decimoquinta edición*. México: Pearson.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Administración. Décima edición*. México: Pearson Educación.

Robbins, S. P., Decenzo, D. A., & Coulter, M. (2013). *Fundamentos de administración*. México: Pearson Educación.

Serrano M, J. E. (2012). *Comunicación y atención al cliente*. Editorial Paraninfo.

Viana López, C. J. (2013). *Mediación laboral*. Madrid - España: Editoria DYKINSON, S.I.

ANEXO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
ESTUDIO DE CASO
COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS DEPARTAMENTOS
ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y JURÍDICO DEL MIES BABAHOYO.



ANEXO N.º 1

ENCUESTA

1. ¿A qué se dedica el MIES Distrito 5 12D01?

2. ¿Cree usted que en el MIES existe una buena comunicación interna entre las Colaboradoras de los departamentos administrativo, administrativo financiero y jurídico?

Si

No

3. ¿Cuántas personas laboran en los departamentos implicados?

1-3

3-5

5-7

4. ¿Existe una buena satisfacción laboral entre las colaboradoras del Mies?

Si

No

5. **¿Cómo califica el desempeño laboral de las colaboradoras de los diferentes departamentos?**

Excelente

Bueno

Muy Bueno

Malo

Regular

6. **¿Considera usted que la comunicación interna es un factor fundamental para el MIES?**

Si

No

7. **¿Conoce usted la misión, visión, políticas y objetivos del MIES?**

Si

No

8. **¿Cuándo existen problemas entre los diferentes departamentos tratan de resolverlos de forma inmediata?**

Si

No

9. **¿Existen buenas relaciones entre compañeras de trabajo?**

Si

No

10. ¿Cree usted que al no existir comunicación interna las colaboradoras pierden el interés de las actividades a realizar?

Si

No

11. ¿Qué departamento cree usted que genera mayor conflicto?

Administrativo

Administrativo Financiero

Jurídico

12. Interviene el Director General para la resolución de problemas presentados en el MIES?

Si

No