

**UNIVERSIDAD
BABAHOYO**



TÉCNICA DE

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO 2019 - SEPTIEMBRE 2019

EXÁMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL

TEMA

**SISTEMA DE COMUNICACIÓN EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN URDANETA**

EGRESADA

VIVIANA ESTEFANIA MORÁN SALAZAR

TUTOR(A)

ING.GEORGINA JACOME LARA, Msc

AÑO 2019

RESUMEN

La investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Urdaneta, donde se resalta los principales factores condicionantes del proceso comunicativo en la departamentalización de la institución, que impiden que el clima laboral sea el adecuado, debido a la presencia de debilidades internas sobre la gestión de talento humano, por lo cual el objetivo del caso es identificar el proceso de comunicación entre los servidores públicos y la ciudadanía. La metodología constituida por el tipo de investigación descriptiva, se aplicó el método deductivo, en conjunto con la técnica de encuesta e instrumento para la recolección de datos. Los resultados demuestran inadecuado perfil laboral, la no aplicación de bases normativas, no difusión social sobre las actividades y gestión poco efectiva.

Palabras claves: Planificación, comunicación, ambiente laboral, perfil laboral, control interno.

ABSTRACT

The research was carried out in the Decentralized Autonomous Government of the Urdaneta canton, where the main conditioning factors of the communicative process in the departmentalization of the institution, which prevent the work environment from being adequate, due to the presence of internal weaknesses in management of human talent, so the objective of the case is to identify the process of communication between public servants and citizens. The methodology constituted by the type of descriptive research, the deductive method was applied, together with the survey technique and instrument for data collection. The results show an inadequate work profile, the non-application of normative bases, no social dissemination of activities and ineffective management.

Keywords: Planning, communication, work environment, work profile, internal control.

Introducción

La comunicación es el medio necesario para relacionarse con la sociedad y el entorno que rodea a cualquier individuo, por tal razón, las organizaciones deben priorizar al proceso comunicativo como la herramienta necesaria para el desarrollo institucional, en el que el talento humano pueda desarrollar sus funciones internas mediante un trabajo en equipo adecuado, debido a que la comunicación también se constituye en el elemento clave para fortalecer las relaciones laborales en el ambiente de trabajo.

El caso de estudio sobre la comunicación integral se ha realizado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Urdaneta, donde se resalta los principales factores condicionantes del proceso comunicativo en la departamentalización de la institución, que impiden que el clima laboral sea el adecuado para alcanzar las metas y objetivos institucionales de forma adecuada y que la atención al usuario sea de calidad en beneficio del fortalecimiento de la percepción ciudadana, debido a que la presencia de debilidades internas sobre la gestión de talento humano imposibilitan el logro satisfactorio de los procesos internos y las solicitudes receptadas por parte de los usuarios.

La investigación realizada en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Urdaneta, tiene como objetivo principal identificar como se lleva el proceso de comunicación entre los servidores públicos y la ciudadanía, debido a que en la institución se han presentado situaciones en que la comunicación y las relaciones laborales han ocasionado el atraso de los procesos internos, por lo que se ha generado el interés de indagar las diferentes situaciones negativas que de cierta manera influyen en el ambiente laboral de la institución.

El presente caso de estudio en el que se analiza la gestión gerencial, la cultura organizacional y el compromiso de los servidores públicos sobre el fomento de una comunicación efectiva sin distinción de línea organizacional, permite identificar debilidades internas en la gestión que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Urdaneta que impiden

un relacionamiento alto con el cliente interno y externo, por tal razón guarda relación con la línea de investigación Modelo de Gestión Administrativa.

La metodología de investigación del estudio de caso se caracteriza por la aplicación de una modalidad investigativa mixta conformada por un tipo de investigación descriptiva y de campo, de manera que se obtiene información directa de las unidades de observación en las instalaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Urdaneta, además se empleó el método inductivo donde se analizan hechos particulares sobre el tema estudiado para luego construir conclusiones de carácter general y por último se aplicó una encuesta a los servidores públicos y ciudadanos, para recopilar la mayor cantidad de información referente al comportamiento del servidor público y su proceso de comunicación.

Desarrollo

El estudio de caso realizado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Urdaneta se justifica desde el ámbito académico y profesional, debido a que se emplean los conocimientos adquiridos en la institución para el análisis de la gestión de talento humano en cuanto a debilidades internas relacionadas con la comunicación de la organización municipal, además la investigación realizada permite elaborar conclusiones en general sobre la temática estudiada, por tal motivo la importancia del estudio realizado en la municipalidad radica en resaltar la comunicación interna y externa como elemento clave para el desarrollo de las actividades organizacionales.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Urdaneta tiene como principal función y competencia administrar los recursos que le asigna el Gobierno central con el objetivo de promover el desarrollo social y económico de su localidad, por medio de la implementación de políticas estratégicas direccionadas al bien común, las cuales deben ser elaboradas y ejecutadas por un talento humano capacitado con habilidades, conocimientos y experiencia en la gestión pública que permita el desarrollo eficiente de su misión institucional, el GAD Municipal, se encuentra ubicada en las calles Alfonso Bustamente y Concepción Landívar, del Cantón Urdaneta.

El Cantón Urdaneta es uno de los trece cantones de la Provincia de Los Ríos, cuenta con una población aproximada según el último censo nacional de 29.623 habitantes, que se constituye, la ciudadanía a la cual el Gobierno Municipal debe predestinar esfuerzos necesarios en la prestación de servicios para crecimiento social de forma sostenible, y su principal plan busque satisfacer las necesidades o principales requerimientos de los ciudadanos, dicho contexto sólo se puede lograr mediante el relacionamiento activo de un proceso comunicacional con los usuarios de forma individual o colectivo.

El presente estudio es importante porque demuestra que la comunicación influye en la calidad del servicio, factores que inician desde el proceso de contratación y selección del personal; el Gobierno Municipal tiene que contratar profesionales con habilidades y aptitudes para desempeñar el rol de un servidor público, para que no afecte principalmente a la comunicación interna, externa, y la planificación de toda la institución. Para los autores Rico & Sacristán, (2018) expresan lo siguiente sobre la planificación:

Es una fase del proceso administrativo que expresa de forma coordinada las actividades y acciones a emplear para el logro de los objetivos institucionales, por tal razón, la planificación es establecer que hacer y como se lo va a realizar, en el que se toma decisiones de forma anticipada de los procesos a emplear en un futuro.

Se resalta que el Gobierno Municipal debe contar con una comunicación organizacional efectiva para el desarrollo de sus actividades internas en cada uno de los departamentos que se mencionan a continuación: Proceso de Apoyo y agregador de valor, Dirección de Gestión Social, Dirección de Planificación Estratégica, Dirección de Saneamiento Ambiental, Dirección de Gestión de Obras Públicas, Unidad de Avalúo y Catastro, Dirección Administrativa (Departamento de Talento Humano y Compras Públicas), Dirección de Gestión Financiera (Contabilidad, Tesorería, Rentas, Guardalmacén); Procesos Habilitantes; Secretaría General, Auditoría Interna, Comisiones y Dirección de Comunicación Social (Relaciones Públicas); y por último se encuentra el proceso gobernante integrado por la Alcaldía y Consejo Municipal.

Uno de los principales problemas que se puede identificar en la institución objeto de estudio es que carece de comunicación dentro de la organización y de la misma manera con los ciudadanos lo que provoca problemas subjetivos en su cultura organizacional como el comportamiento del servidor público, su profesionalismo, compromiso, perfil laboral y el

empoderamiento sobre las bases normativas que rigen todas sus actividades y competencias laborales dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Urdaneta. Según Naumov, (2018) “El perfil laboral es el conjunto de aptitudes, reglas, valores y conocimientos sobre los requerimientos y competencias a desarrollar en un puesto de trabajo” (p.13).

El objetivo del presente estudio es determinar el sistema de comunicación que se origina en el GAD del Cantón Urdaneta, relacionado con la prestación de un servicio de atención ciudadana de calidad, problemas que se presentan por una inadecuada gestión del talento humano que imposibilita contar con un desempeño laboral acorde a las metas u objetivos que tiene cada una de las áreas que conforman la estructura orgánica de la municipalidad, debido a que la comunicación depende de la aplicación de actividades de control que garanticen la ejecución de procesos de forma correcta. Según De Castro (2014)“La comunicación permite dejar constancias de los hechos, además es útil para establecer y normalizar las políticas de la empresa.” (p. 15)

La institución presenta problemas relacionados con la elaboración de procesos que requieren la ejecución de algún proyecto y asignación de partida presupuestaria, debido a que se ha podido determinar que las relaciones laborales en ocasiones se deterioran por la devolución de los procesos que llegan a la Dirección Financiera, porque se pide el pago para la realización de planes, programas o proyectos que no están contemplados en la planificación, situación que causa molestia para el área que solicita dicho proceso hasta el punto de que la comunicación y el ambiente laboral se condicionen por los diversos punto de vista de los directores que integran dichas dependencias. Para el autor Uribe, (2015) menciona lo siguiente sobre el ambiente laboral:

El ambiente laboral impacta en el comportamiento de la conducta de los trabajadores, debido a que engloba factores como el liderazgo, gestión del talento humano, compromiso y relaciones laborales que generan influencia directa en la satisfacción laboral de los miembros de la organización

La elaboración de procesos para la realización de proyectos que no se encuentran en la planificación institucional evidencia claramente que la comunicación es inadecuada, situación que es una consecuencia generada por la contratación de personal que no cumple con aptitudes, habilidades, conocimientos y un nivel de instrucción acorde al perfil laboral, dicho esto, se comunica que en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Urdaneta existen personas que ocupan cargo de directores de área y no poseen un nivel de educación superior o experiencia sobre el cargo que desempeñan.

La presencia de servidores públicos que no poseen un perfil laboral adecuado es un problema que se relaciona con la comunicación entre departamentos, debido a que lo expresado anteriormente demuestra que las competencias esenciales para el logro de los objetivos internos no se realiza de forma debida, donde el profesional no posee competencias para elaborar un POA (Plan Operativo Anual) y procede a realizar procesos que no cuentan con una planeación previa. Según el autor Torres Dujisin (2015) comparte que:

El plan operativo anual es un diseño, que permite construir especificaciones con un esquema que establezca los parámetros que van accionar a la mejoría de la organización con un modelo a seguir, para respaldar el proceso que se debe recorrer en el periodo establecido.

Para los autores Almenara, Romeo, & Roca Pérez, (2014) “La comunicación integral debe consistir en un modelo comunicativo que englobe los procedimientos internos y aspectos más amplios de la sociedad, que sirva para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales de la organización y diversos actores sociales”. En el estudio sobre la comunicación integral del

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Urdaneta evidencia que la atención con los usuarios es inadecuada, debido a que mediante la investigación en campo se pudo identificar que han existido casos en que los habitantes realizan solicitudes o algún tipo de requerimientos y no obtienen respuesta, lo cual demuestra claramente que la atención ciudadana no es adecuada e impide tener un nivel alto de relacionamiento con los ciudadanos de la localidad.

En el GAD de Urdaneta existe el problema que no se atiende de manera oportuna las solicitudes que realiza la ciudadanía, lo que evidencia que los servidores no se encuentran empoderados de bases normativas que rigen el bienestar ciudadano, según la LOTAIP, (2016) en su artículo 9, menciona que “Los pedidos ciudadanos deben tener un respuesta dentro de 10 días a las solicitudes realizadas, sin embargo la ley puede establecer un periodo de prórroga de 5 días más para tal efecto” (p. 9), por lo tanto, el desconocimiento de normas inmersas en las actividades que desempeñan los funcionarios de la institución municipal incide en el proceso de comunicación con los habitantes de la localidad.

Las debilidades relacionadas por la pericia laboral de los servidores públicos, repercute la parte interna de la organización, y que de igual manera genera influencia en el proceso comunicacional con la población en general, debido a que en la Dirección de Comunicación Social, de forma específica en el Departamento de Relaciones Públicas su titular y quienes integran dicho departamento no realizan sus actividades con la prolijidad debida al proceso de comunicación institucional con respecto a la información social del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Urdaneta, debido a que no se hace el uso adecuado de las herramientas de tecnologías de información.

El manejo de la comunicación institucional de forma ineficiente está provocando no poder registrar las actividades y reportes mensuales de los eventos realizados por la institución,

información que debe ser publicada por los diferentes medios de comunicación que emplea el Gobierno Municipal, como redes sociales, prensa escrita o digital, radio, tv, entre otros; lo expresado demuestra aquellas debilidades internas que se presentan en el departamento de Relaciones Públicas, provocadas por la inadecuada gestión y actividades de control interno por parte de la institución. Según Blandez (2016) "Control interno es un instrumento de gestión que consiste en la revisión de lo planificado, que implica determinar las actividades que necesitan ser controladas, y los medios de control que se emplearán" (pág. 7).

Los motivos por el cual se expresa que la Dirección de Comunicación Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Urdaneta no realiza de forma diligente sus competencias, se debe a la poca organización de eventos de obras, artísticos, atención ciudadana y todas las actividades realizadas por la institución en su plan de trabajo, lo que ha causado que la imagen de la institución se vea afectada, puesto que la sociedad de la localidad no se encuentra informada de asuntos de interés público; se resalta que un débil proceso de comunicación institucional imposibilita realizar una administración pública de forma transparente.

El desempeño laboral displicente por parte del colaborador público del área de Relaciones Públicas impide que exista un seguimiento continuo de los medios de comunicación de la institución, en especial su red social, donde no se sube información progresiva de las competencias laborales realizadas por el Gobierno Municipal relacionadas con campañas de actos de cultura, artísticas, de obra, turismo, educación y deporte. Todo lo narrado evidencia que en la institución donde se ha realizado la investigación, no presenta estrategias de comunicación definidas que puedan ser aprobadas y ejecutadas a nivel organizacional.

En ocasiones por el débil desempeño de los miembros de la Dirección de Gestión Comunicacional, se debe a no tener competencias para desarrollar boletines de prensa, spots,

trípticos y otro tipo de instrumentos de comunicación, sobre todo habilidades de Community Manager para gestionar toda la información pública, pedidos ciudadanos y lo relacionado con la participación ciudadana, probablemente las debilidades expresadas se deban al inadecuado proceso de selección del personal, lo que incide a desarrollar un perfil laboral ineficiente y hasta en ocasiones inoperante. De acuerdo a Lacalle (2016)“La selección de personal se refiere al conjunto de actividades y técnicas encaminadas a captar los mejores profesionales para la organización en función a las necesidades de la misma” (p. 14).

Uno de los medios más utilizado para la comunicación con la ciudadanía es su página web, la cual debe expresar valores corporativos, planes de obras ejecutadas y en curso, metas de los departamentos, presupuesto, contratos colectivos, nómina del distributivo, principales servicios, y todo tipo de noticias que son de carácter público general para el conocimiento ciudadano, sin embargo, esto no se cumple, debido a que la página institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Urdaneta es básica y no posee la información antes mencionada, lo que evidencia el desinterés por emplear una comunicación integral para con la ciudadanía.

La página web de todos los gobiernos municipales del Ecuador deben poseer una viñeta denominada Link de transparencia en la que se expresa los objetivos institucionales, las funciones de los servidores públicos y todo tipo de información relacionada en la administración de los recursos públicos, pero en la institución objeto de estudio dicha información no se encuentra, lo que afecta principalmente al empoderamiento ciudadano de datos que son considerados de conocimiento general, al mismo tiempo esta debilidad imposibilita que la gestión pueda transparentar todos sus procesos.

Lo narrado en párrafos anteriores demuestra debilidades significativas con el proceso de comunicación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Urdaneta, sin

embargo, el caso de estudio direccionado a analizar la comunicación de forma global expresa situaciones negativas relacionadas a la gestión administrativa de la institución entre departamentos esenciales para el desarrollo de los procesos internos, donde se resaltan contextos que denotan la débil comunicación organizacional. De acuerdo con los siguientes autores en su libro Gestión Organizacional Gullo & Nardulli (2015) afirma:

La gestión es entendida como un proceso que consiste en asumir responsabilidades de la dirección de la organización hacia objetivos concretos, mediante el establecimiento de estrategias y tácticas según lo planificado a partir de mecanismos de información y control de las prácticas en el proceso mismo de la implementación del plan.

Uno de los organismos que rigen la gestión de los Gobiernos Municipales, es Contraloría General del Estado, que tiene como objetivo precautelar una administración pública de los recursos del estado de forma adecuada, por tal motivo, cada proceso, programa u obra debe contar con una documentación debidamente estructurada con documentos habilitantes para una distribución presupuestaria, dicho esto, se menciona que la institución en reiteradas ocasiones existen procesos con documentos faltantes que llegan a la Dirección Financiera, los mismos que son devueltos por no cumplir con los requerimientos adecuados para su realización.

La distribución de procesos sin documentos habilitantes en áreas como Dirección Administrativas, Planificación Estratégica, Talento Humano y la Dirección Financiera, evidencia claramente una débil comunicación, la cual causa el retraso de actividades internas, debido a que al existir procesos sin documentos como facturas, fotografías, bases normativas inhiben justificación alguna para asignar la debida partida presupuestaria y que se realice de forma satisfactoria, puesto que aprobar procedimientos sin documentos habilitantes puede provocar sanciones y penalización por parte de la Contraloría General del Estado, situaciones

que de cierta forma evidencia un trabajo en equipo gestión organizacional deficiente. Según Montaña Sobrino (2016) en su libro menciona que trabajo en equipo:

Es en el que trabajan varias personas aportando con sus conocimientos, habilidades, destrezas y competencias de manera coordinada, en la que puedan realizar diversas actividades con el propósito de alcanzar un fin común, además permite realizar las actividades de manera rápida sin perder tiempo en reuniones y en discusiones.

La comunicación deficiente se da principalmente por errores en el desarrollo de las labores de los servidores públicos, en el que la devolución de procesos de un departamento a otros en ocasiones se presenta por falta de pericia en aplicar cálculos de conocimiento general, debido a que en la Unidad de Talento Humano se ha presentado equivocaciones en la consolidación de nóminas que debe pagar el Director Financiero, muchas veces este tipo de debilidades llega a provocar molestias internas que deterioran el clima laboral por las relaciones laborales afectadas. De acuerdo con Corredor Bustamante (2016)“Relaciones laborales son consideradas las conductas que se adoptan dentro de la organización para mantener un ambiente agradable entro todos los miembros de la institución” (p. 108).

Los problemas que guardan relación con el proceso comunicacional en la institución municipal con respecto al área de Talento Humano, se deben a que cuando se realizan los cálculos matemáticos para determinar los beneficios de ley, descuentos de anticipos y demás procedimientos relacionados a la gestión de nómina, la elaboración respectiva de la documentación se realiza con los valores obtenidos en el cálculo efectuado anteriormente, por tal razón cuando dicho proceso llega a la Dirección Financiera es devuelto por los errores anteriormente expresados, contexto que en ocasiones genera que existan problemas interdepartamentales que desencadenan en una débil comunicación horizontal en la estructura orgánica de la institución.

Las relaciones laborales deterioradas entre departamentos se da por los constantes llamados de observación del jefe del área que devuelve un proceso por su indebida elaboración, lo que demuestra que el comportamiento de los servidores públicos se ve condicionado por el contexto de un ambiente laboral hostil generado por la forma que reacciona un compañero de trabajo con respecto a una actividad desarrollada inadecuadamente; las relaciones laborales son esenciales en una organización para fomentar un cultura organizacional que permite el trabajo en equipo y logro de los objetivos institucionales.

Hay que resaltar que la comunicación integral del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Urdaneta no se resume solo en la interacción con la ciudadanía sino que también engloba la comunicación interna entre áreas, factor que forma parte de la cultura de toda organización, debido a que la interrelación entre los departamentos que conforma el equipo multidisciplinario de la institución, juega un rol fundamental en el desarrollo de los procesos internos y en la atención ciudadana, donde la imagen corporativa de la misma está propensa a sufrir cambios negativos ocasionados por una débil comunicación. Según Soria Ibáñez (2015)“Imagen corporativa es la apreciación que tienen las personas de las actividad que realiza la empresa, es decir en base a las acciones y actuaciones que tengan los miembros que la conforman” (p.16).

La comunicación permite una investigación amplia de cada uno de los procedimientos administrativos de la institución, puesto que se constituye en el único medio para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, debido a que la ausencia de un flujograma de procesos para el desarrollo de actividades internas o la recepción de solicitudes por parte de la ciudadanía, evidencia el poco compromiso de la administración por la implementación de procesos automatizados en la comunicación interna y la atención para con la ciudadanía. Según Perlado Lamo & Cachán

Alcolea, (2017)“Proceso comunicacional es el proceso de emisión y recepción de información compleja dentro de una empresa, y que son transmitidos por medios de comunicación internos y externos” (p.26).

La ausencia de un flujograma de procesos no solo evidencia una gestión pública sin una dirección o aplicación de fases administrativas importante para el desarrollo de cada una de las competencias municipales que tienen los gobiernos municipales del Ecuador, debido a que cuando un ciudadano solicita información al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Urdaneta no se predestinan las acciones necesarias para gestionar la respuesta ante el pedido externo y en determinados momentos dicho requerimiento se pierde o no se responde, situaciones negativas que demuestran que el proceso de comunicación para con la ciudadanía se debe principalmente por la impericia de la administración y el débil compromiso laboral del servidor público.

La importancia de la comunicación en la actualidad es vital para lograr un nivel de relacionamiento activo con los diferentes actores sociales, dicho esto, el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Urdaneta al presentar problemas con la difusión social de las actividades municipales y el desarrollo de su plan de trabajo por parte de la Dirección de Comunicación Social o Relaciones Públicas, denota que existen debilidades definidas en la participación ciudadana que deben promover, debido a que dicha área es la encargada de gestionar los pedidos ciudadanos con la alcaldía, no realizarlo es una muestra de que la comunicación con el cliente externo es decir, la ciudadanía es endeble y poco efectiva.

La investigación realizada en la institución municipal se han podido identificar problemas en la conductas y comportamientos de los servidores públicos, debido a que en ocasiones existen choques de personalidades por procesos redactados de forma incorrecta, bajo tal contexto se puede argumentar que las situaciones negativas generadas por un clima laboral

deteriorado origina que la integración del talento humano sea débil y no se comparta objetivos comunes para cumplir con la planificación municipal, es decir, no existe el fomento del trabajo en equipo para el desarrollo sinérgico.

En el desarrollo del caso de estudio sobre la comunicación empleada por el Gobierno Municipal Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Urdaneta, se resaltan debilidades de áreas específicas que poseen como competencia institucional la difusión social con la ciudadanía, pero en el proceso investigativo se pudo determinar situaciones anómalas relacionadas con la comunicación interna de forma verbal y escrita, contextos que denotan que en la institución no existen procesos de control interno que ayuden a mitigar los problemas expresados en la investigación, por tal razón se evidencia una administración empírica, la cual tiene su origen en el proceso de contratación del talento humano.

La administración empírica que impera en la municipalidad se debe principalmente a que no se emplean técnicas administrativas esenciales para integrar un talento humano capacitado, que permita la aplicación de procesos comunicacionales adecuados, y que respondan a su rol como servidor público, debido a que normalmente la mayoría de las personas contratadas ingresaron por referencias de conocidos o compromisos generados en la campaña electoral, aspecto que afecta de cierta forma la comunicación interna y a lograr un desarrollo organizacional en el Municipio del Cantón Urdaneta. Para el autor González Comejo (2019) “Desarrollo organizacional son gestiones en la administración, funcionamiento de las relaciones en la organización, dirigidos al capital humano fortaleciendo los procesos para conseguir los objetivos” (p.49).

La técnica aplicada en el proceso de investigación es la encuesta, la cual está dirigida a los miembros de la organización que conforman los departamentos y direcciones que administran la información pública para el proceso de comunicación internas y externa, también se empleó

un cuestionario a los ciudadanos que normalmente acuden a la organización, para conocer la percepción que ellos poseen con respecto a la prestación de servicios que oferta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Urdaneta.

Conclusiones

Los procesos comunicacionales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Urdaneta se afectan por el inadecuado perfil laboral de los servidores, debido a que existen procedimientos internos que no son elaborados de forma correcta y provoca el atraso

de las actividades organizacionales, además no se prioriza una atención ciudadana que logre el empoderamiento de los planes, programas y proyectos que ejecuta la municipalidad en beneficio de la comunidad.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Urdaneta carece de conocimiento en la aplicación de bases normativas que condicionan la comunicación externa de la municipalidad, como la LOTAIP, debido a que no se responden las solicitudes ciudadanas de forma oportuna y en ocasiones no se efectúa respuesta, lo que provoca que la imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Urdaneta se deteriore por la presencia de debilidades organizacionales relacionada con la gestión del talento humano.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Urdaneta no prioriza la aplicación de campañas de difusión social sobre las actividades que desarrolla la organización, la agenda de trabajo, y su plan de obras, contexto que evidencia que el departamento de Relaciones Públicas no realiza su trabajo de forma adecuada, puesto que no existen reportes semanales en los diferentes medios de comunicación como red social, radio, tv y prensa escrita, sobre las funciones que realiza la municipalidad.

La municipalidad del Cantón Urdaneta, posee una gestión administrativa poco efectiva, que influye a que existan debilidades en la comunicación de procesos entre cada una de las áreas que conforman la organización, también presenta problemas con la página web, plataforma que tiene como objetivo la difusión y comunicación de todos los servicios que ofrece la institución municipal, bases normativas, distributivo del personal y demás asuntos de interés público.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Almenara , J., Romeo , M., & Roca Pérez, X. (2014). *Comunicación interna en la empresa*.

Barcelona : Editorial UOC.

Blandez, M. d. (2016). *Proceso Administrativo*. Bogota: Editorial Digital UNID.

- Corredor Bustamante, A. (2016). *Pymes: Gestión y Clima Organizacional*. Bogotá: Corporación Universitaria Americana.
- De Castro, A. (2014). *Comunicación organizacional: técnicas y estrategias*. Barraquilla: Universidad del Norte.
- González Cornejo, A. (2019). *Desarrollo Organizacional*. México: Editorial Pacj.
- Gullo, J., & Nardulli, J. P. (2015). *Gestión Organizacional*. Buenos Aires: Editorial Maipue.
- Lacalle, G. (2016). *Operaciones administrativas de recursos humanos (Ed.2016)*. España: Editex.
- LOTAIP. (12 de Mayo de 2016). Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. *Registro Oficial Suplemento 337 de 18-may.-2004*. Quito , Pichincha , Ecuador : Lexis Finder .
- Montaño Sobrino, A. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo. UF0346*. Málaga: IC Editorial.
- Naumov, S. (2018). *Gestión e innovación total del capital humano*. México: Grupo Editorial Patria.
- Perlado Lamo, M., & Cachán Alcolea, C. (2017). *Competencias y Perfiles Profesionales en el Ámbito de la Comunicación*. Madrid: Dykison.
- Rico , M., & Sacristán, M. (2018). *Fundamentos empresariales*. Madrid: ESIC Editorial.
- Soria Ibáñez, M. d. (2015). *Organización de Eventos de Marketing y Comunicación*. Madrid: EditorialCep.
- Torres Dujisin, J. (2015). *Proyectos de negocios: método práctico para emprendedores*. Santiago: Editorial Universidad de Santiago de Chile.

Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*.

México: Editorial El Manual Moderno.

ANEXOS



ANEXO 1.

Encuesta dirigida a los servidores publicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Urdaneta

Nota: Información totalmente con fines académicos

1. ¿Cree usted que la comunicación es eficiente en el departamento que dirige?
Si
No
2. ¿Cuándo usted solicita información a otro departamento, la respuesta es inmediata?
Si
No
3. ¿Existen procesos internos de comunicación en la institución?
Si
No
4. ¿Existen procesos administrativos realizados de forma incorrecta?
Si
No
5. ¿En su departamento utiliza alguna estrategia de comunicación para fortalecer los procesos comunicacionales?
Si
No



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA



6. ¿La institución realiza campañas informativas previas a la realización de actividades y obras en la ciudad?

Si

No

7. ¿Se atiende de manera oportuna a las solicitudes de los ciudadanos?

Si

No

8. ¿Realizan publicaciones periódicamente en la página institucional del municipio?

Si

No

9. ¿Cómo califica usted la comunicación interna y externa de la institución?

Excelente

Buena

Regular

Mala

10. ¿Se ha brindado capacitaciones sobre el proceso comunicacional en la institución?

Si

No



ANEXO 2.

Encuesta dirigida a a los ciudadanos que acuden al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Urdaneta

Nota: Información totalmente con fines académicos

1. ¿Considera que el departamento de Relaciones Publicas realiza adecuadamente su trabajo?

Si

No

2. ¿Le responden de manera inmediata a lo solicitado a la institución?

Si

No

3. ¿Ha presentado inconvenientes al momento de comunicarse con el personal del departamento de Relaciones Publicas?

Si

No

4. ¿Usted considera que una ineficiente comunicación escrita es una barrera en la obtención de una respuesta adecuada a lo solicitado?

Si

No

5. ¿Considera que el personal de la institución necesita algún tipo de capacitación para fortalecer la comunicación entre compañero de trabajo y con los usuarios?

Si

No



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA
DECANATO

Babahoyo, julio 10 del 2019
D-FAFI-UTB-003-UT-2019

Lcda.
Amada Zambrano Rodríguez, MSC.
ALCALDESA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN URDANETA
Catarama. -

De nuestras consideraciones:

La Universidad Técnica de Babahoyo y la Facultad de Administración, Finanzas e Informática (FAFI), con la finalidad de formar profesionales altamente capacitados busca prestigiosas Empresas e Instituciones Públicas y Privadas en las cuales nuestros futuros profesionales tengan la oportunidad de afianzar sus conocimientos.

Solicito a usted, si es posible se sirva autorizar a que se permita a la Señorita **MORAN SALAZAR VIVIANA ESTEFANIA**, con cédula de identidad No. 120640767-6, Estudiante de la carrera de Ingeniería Comercial, se encuentra en el proceso de titulación en el periodo abril - septiembre 2019, realizar encuestas y entrevistas al personal de su Alcaldía para que pueda desarrollar un **CASO DE ESTUDIO: COMUNICACIÓN INTEGRAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN URDANETA.**

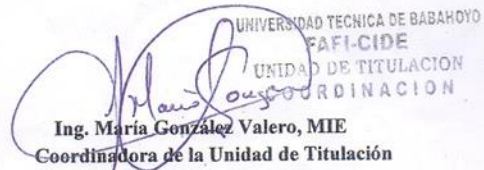
Por su gentil atención al presente, se extiende el agradecimiento institucional.

Atentamente,

Lcdo. Eduardo Galeas Guíjarro, MAE.
Decano



Ing. María González Valero, MIE
Coordinadora de la Unidad de Titulación



c.c. Archivo





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA



Oficio N°- 113-A-AZR-GADMCU
Catarama, 22 de julio de 2019

Señores
Lcdo. Eduardo Gáneas Guijarro, MAE
DECANO
Ing. Maria Gonzalez Valero, MIE
COORDINADORA DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
Babahoyo.-

De mi consideración.

La entidad que presido, estará siempre presta a colaborar de manera positiva en la formación de profesionales que estén comprometidos con el desarrollo del país.

Atendiendo el oficio D-FAFI-UTB-003-UT-2019, de julio 10, del año en curso, comunico a ustedes que la señorita **MORAN SALAZAR VIVIANA ESTEFANÍA**, está autorizada para que realice la actividad relacionada al **"CASO DE ESTUDIO: COMUNICACIÓN INTEGRAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON URDANETA"**, previo al proceso de titulación de la carrera de Ingeniería Comercial.

Lo que pongo en conocimiento vuestro para los fines pertinentes.

Atentamente,



Amada
Msc. Amada Zambrano Rodríguez
ALCALDEDESA DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN URDANETA

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN URDANETA
CERTIFICO: QUE ES FIEZ COPIA
DEL ORIGINAL

25 JUL 2019

FIRMA: _____
SECRETARÍA GENERAL

"Juntos Construyendo
el nuevo Urdaneta".



@AlcaldiaUD gadm@urdaneta.gob.ec

Av. Alfonso Bustamante y Concepción Landívar

