



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**MAYO 2019 – SEPTIEMBRE 2019**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**

**Comunicación Interna de los Colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado  
del Cantón Vinces.**

**EGRESADO:**

**Lady Aura Vera España**

**TUTOR:**

**Ing. María Alexandra Rodríguez Gomez.**

**AÑO 2019**

## RESUMEN

La comunicación interna es un elemento fundamental para que la empresa pueda ejecutar eficientemente sus actividades y lograr sus objetivos planificados, por esto es indispensable estar al tanto de todos los inconvenientes que intervienen de manera negativa en las funciones que realiza cotidianamente el GAD del cantón Vinces, los conflictos laborales acontecen frecuentemente en la organización por distintos motivos sobre todo por diferencias personales o porque ciertos empleados creen que sus ideas son mejores que las de sus compañeros también se puede mencionar el clima organizacional tenso da como resultado una comunicación ineficiente la carencia de liderazgo y trabajo en equipo son problemas que también incide en la comunicación interna la motivación es otro de los factores que afecta la comunicación interna en esta organización, ya que los colaboradores de la institución realizan actividades asignadas por sus directores en muchas ocasiones de manera excesiva El objetivo del caso presentado se centra en conocer el proceso de comunicación que se lleva a cabo usualmente en la empresa, sin embargo se suscitan algunas complicaciones ya que muchos trabajadores no practican de manera eficiente este gran recurso que es muy importante para que cualquier empresa pueda funcionar de forma correcta.

## **ABSTRACT**

Internal communication is a fundamental element for the company to efficiently execute its activities and achieve its planned objectives, so it is essential to be aware of all the inconveniences that intervene negatively in the functions performed daily by the GAD of the Canton Vinces, the labor disputes often occur in the organization for various reasons especially personal differences or because certain employees believe their ideas are better than their peers can also mention the organizational climate tense results in inefficient communication lack of leadership and teamwork are problems that also affects internal communication the motivation is another factor that affects internal communication in this organization, since the employees of the institution carry out activities assigned by their directors on many occasions in an excessive way The objective of the case presented is focused on knowing the communication process that It is usually carried out in the company, however some complications arise since many workers do not efficiently practice this great resource that is very important for any company to function properly.

## **PALABRAS CLAVES**

Comunicación

Estrategias

Clima

Liderazgo

Acciones

## INTRODUCCION

La comunicación interna es un elemento fundamental para que la empresa pueda ejecutar de manera eficiente sus actividades y lograr sus objetivos planificados, por esto es indispensable estar al tanto de todos los inconvenientes que intervienen de manera negativa en las funciones que realiza cotidianamente el GAD del cantón Vinces, a través de la información e investigación de las distintas situaciones que ocurren dentro de la entidad.

Las acciones que se ejecutan en la organización han provocado diversas controversias que afectan a la comunicación interna de sus colaboradores, sobre todo las relacionadas a la motivación deficiente del personal y el clima organizacional tenso, que son factores que impiden lograr eficiencia en las actividades que realiza cada trabajador, lo que genera una mala imagen y reputación de la entidad.

De la misma manera los conflictos laborales acontecen de modo frecuente en la organización por distintos motivos sobre todo por diferencias personales o porque ciertos empleados creen que sus ideas son mejores que las de sus compañeros, además por diversos factores sociales y culturales que intervienen en la forma de pensar y actuar de los individuos.

La falta de capacitación sobre distintos temas incluido las diversas maneras de entablar una buena comunicación y relaciones afectivas también es un problema que se presenta en el GAD del cantón Vinces, ya que ciertos trabajadores no conocen como utilizar los equipos de cómputo y el lugar donde están ubicados varios documentos que son importantes en sus labores

cotidianas, además las formas de tratar y comunicarse con los demás para que así puedan ejercer mejor sus funciones trabajando en equipo.

Este caso de estudio se fundamenta en la línea de investigación modelo de gestión administrativa, porque se constata que la gestión ineficiente de las autoridades competentes en la entidad es el factor primordial de los problemas que se suscitan generalmente en la organización los cuales provocan una comunicación deficiente entre los todos sus colaboradores. Además se utiliza una modalidad de investigación tipo cualitativa la misma que trata de comprender las características y circunstancias de las acciones que incitan los inconvenientes en la entidad. Así mismo se efectúa una indagación de campo, para recopilar información real de personas que laboran dentro de la institución y se aplica el método deductivo a través de entrevistas a varios trabajadores de la organización para conocer con más detalle las actividades que se implementan para el progreso y deterioro de la empresa.

El objetivo del caso presentado se centra en conocer el proceso de comunicación que se lleva a cabo en la empresa, sin embargo se suscitan algunas complicaciones ya que muchos trabajadores no practican de manera eficiente este gran recurso que es muy importante para que cualquier empresa pueda funcionar, por esto se aplica un análisis absoluto a través de referencias teóricas a todas los principios que ocasionan dichas dificultades. En la última parte se mencionan las conclusiones donde se pueden observar los factores más relevantes del caso de estudio.

## **DESARROLLO**

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces es una entidad que tiene como principal objetivo el bienestar de los ciudadanos en diversos aspectos y el desarrollo físico del cantón en sus áreas urbanas y rurales, su autoridad principal en la actualidad es el Sr. Alfonso Montalván Cerezo, se encuentra ubicado en la calle Sucre y 9 de Octubre en el cantón Vinces provincia de Los Ríos.

La entidad cuenta con 10 direcciones municipales, las mismas que son: Obras públicas, Administrativa, Secretaria General, Financiera, Desarrollo y Ordenamiento Territorial, Desarrollo Comunitario y Gestión Social, Servicios Comunitarios y Espacios Públicos, Comunicación Social, Planificación y Gestión Estratégica, Gestión Ambiental y Seguridad Ciudadana.

Hoy en día la comunicación se ha convertido en unos de los pilares más influyentes del desarrollo de las personas y en la aportación indispensable para que las empresas puedan llevar a cabo sus funciones, en conjunto con las interrelaciones del personal para que todos los colaboradores logren sus objetivos establecidos.

La comunicación en la empresa es una estrategia para establecer, desarrollar, incrementar y gestionar los vínculos de las personas que la integran, considerada como un instrumento eficaz tanto para el efecto positivo de la productividad como para la imagen y reputación en general de la misma. (Fernández, 2017).

Los problemas que se originan en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces afectan de manera directa a la comunicación interna de los colaboradores, lo que ha traído consigo diferentes situaciones incómodas para la entidad, debido a que no responde a la exigencia de satisfacer una necesidad en el personal, ya que no alcanzan los objetivos trazados y por ende existe un inadecuado clima laboral.

La comunicación interna se ha convertido en una parte importante para el fortalecimiento y desarrollo institucional, concentrándose principalmente en las acciones comunicativas como herramientas estratégicas para crear vínculos afectivos originando la interacción eficaz con sus públicos tanto internos como externos, para que se mantengan fieles, convencidos y atraídos por la entidad. (Urcola & Martiarena, 2016).

Se presenta una situación perturbadora para la comunicación organizacional que repercute sobre la coordinación de las actividades dentro de la entidad por parte de los colaboradores de cada departamento, la misma que es causada por diferentes situaciones adversas que influyen en la baja productividad y el desarrollo de la institución, así como también en las actitudes de los trabajadores.

En las organizaciones es importante tener en cuenta que toda comunicación se realiza en el marco de los vínculos humanos, y que son expresados por medio de la manera en que las personas imparten sus criterios con educación o comentarios acerca de las actividades laborales, como se relacionan y complementan de acuerdo con sus propias culturas, opiniones religiosas, políticas, conocimientos, y manera de referirse a los demás. (Robbins, 2017).



Es por eso que uno de los problemas que inciden en la deficiente comunicación interna del GAD son los conflictos que se presentan entre el personal originado por desacuerdos, diferentes creencias y pensamientos, carencia de valores, ausencia de ética y moral, incomprensión en la manera de cómo realizan sus actividades o por los malos tratos que a menudo practican entre ellos, lo que provoca que en ocasiones el personal de un mismo departamento se falten el respeto, lo que da como resultado una comunicación ineficiente la misma que es determinante al momento de querer generar un mensaje o una idea.

El conflicto laboral consiste en una oposición de perspectivas, en diferencias incompatibles, en divergencias al momento de percibir los sucesos que se originan entre una o varias personas que son parte de la empresa, debido a que el proceder de una perjudica la concentración, interés y obligación de la otra. (Dolan, 2015).

Debido a los diferentes conflictos que surgen en la organización entre los colaboradores de los departamentos se ocasiona un ambiente laboral tenso, estresante, incomodo e insatisfacción en las necesidades del personal por lo que no pueden desarrollar una comunicación eficiente y adecuada entre ellos mismos y con sus jefes. Esta controversia repercute de manera significativa a la productividad, desarrollo y orientación de la empresa, porque la información, datos o recomendaciones solicitadas para el cumplimiento de una actividad no llegan en el momento indicado, debido a que no guardan una relación estrecha de amistad, en estos departamentos anteponen primero sus diferencias personales que el bienestar de la organización lo que deriva una obstrucción del proceso correcto de comunicación entre ellos.

Para el cumplimiento de una buena comunicación interna, debe existir siempre un ambiente de trabajo de calidad con empleados que se sientan satisfechos y cómodos en sus lugares de

trabajo, para que puedan cumplir totalmente sus funciones, por eso Vallejo (2016) afirma que “el ambiente laboral es un principio de gran importancia para el desarrollo eficiente de las actividades y crecimiento de una organización, aportando a la productividad y responsabilidad del personal, siendo un factor clave en las interrelaciones de los trabajadores”.

Así mismo los colaboradores de los departamentos del GAD de Vinces no construyen una cultura organizacional comprendida por un conjunto de valores, cualidades y comprensiones por parte de los integrantes de la misma, lo que obstruye la comunicación interna de la entidad y por ende provocando consecuencias negativas como falencias al tomar decisiones que están relacionadas a las funciones que se realizan dentro de la entidad.

La cultura organizacional se define como el conjunto de creencias, valores, costumbres y actitudes que poseen los colaboradores que integran una empresa. Es la forma en la que una organización interactúa con todos los involucrados de la misma, los mismos que pueden ser empleados, clientes, proveedores, entre otros. Cada empresa tiene trabajadores que piensan y actúan de distintas maneras pero siempre enfocados a conseguir el mismo objetivo, es por esto que la cultura organizacional define el funcionamiento de la institución y la diferencia totalmente de otras. (Cuesta, 2016).

Otro de los factores que influyen en la deficiente comunicación es el desagradable clima organizacional que se presenta en los departamentos del GAD de Vinces, debido a la discrepancia en sus labores, por el ambiente laboral inadecuado, por la disconformidad de los salarios y asignación de funciones, de esta manera se afecta el desempeño y cumplimiento de las actividades que tienen los subordinados.

Esta dificultad de la organización al tener un mal clima organizacional permite que las actividades no se efectúen en total armonía porque se hace difícil establecer una comunicación interna entre los involucrados, ya que el mensaje divulgado por algunos de ellos en ciertos momentos no llega al destinatario principal, esto provoca en varios casos que los empleados no se sientan parte de la organización y tengan falta de compromiso en su trabajo lo que afecta su rendimiento laboral, que es vital para la subsistencia de la organización.

El clima organizacional comprende las interrelaciones que se originan entre los distintos colaboradores de una organización estableciendo las condiciones donde el personal desempeña sus funciones y el ambiente que perciben en su entorno laboral, el mismo que puede ser agradable o desagradable. Es una cualidad muy importante de la empresa, porque de esta depende en gran parte la productividad e imagen de la misma. (Escalera, 2017).

El desconocimiento de la importancia de la comunicación interna eficaz que tienen algunos jefes al momento de tratar y dirigirse a los subordinados es otra de las principales causas de este problema, ya que una comunicación adecuada es primordial para el desarrollo técnico-profesional y efectivo de las personas, lo que da como resultado un desempeño óptimo en las distintas actividades que comúnmente ejecutan.

En ocasiones el personal de la entidad se limita a dirigirse a sus jefes debido a la incompreensión y al trato inadecuado que en algunas ocasiones reciben, lo que ocasiona que no se comuniquen inquietudes, fallas o información que puede ser importantes para la institución por miedo a ser reprendidos o ignorados por sus dirigentes.

La incapacidad de los empleados para comunicarse es un punto crítico que conlleva a tener un desarrollo organizacional muy pobre permitiendo que las ejecuciones de las actividades internas del GAD de Vinces se retrasen, desde el momento en que se origina extendiéndose por un tiempo significativo, debido a que ninguno de los departamentos busca darle una solución rápida a las irregularidades, no existe la debida estrategia de comunicación interna, ya que esta apunta al único fin de establecer armonía, comprensión y el alcance de objetivos propuestos para su efectividad.

Otra de las situaciones que afecta de forma desfavorable a la comunicación interna de la organización se origina porque los jefes de los diferentes departamentos no respetan las normas o políticas que tiene establecida la entidad en relación a la forma de tratar, motivar y proteger a sus colaboradores.

Las políticas empresariales dirigidas a los empleados son un conjunto de normas o directrices orientadas a alcanzar en la empresa el cumplimiento de acuerdos, comprensión, motivación, seguridad y oportunidades de todo el personal de la misma, incluyendo el trato debido de dirigentes, jefes y líderes hacia los subordinados y eliminar cualquier tipo de discriminación por diferentes situaciones. (Díaz & Cruz, 2018).

La carencia de liderazgo, es también un inconveniente que acarrea el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces debido a que los jefes y directores con cierta superioridad en el nivel jerárquico, tienen una actitud autoritaria desagradable y un mal manejo de su poder, control y dirección a los subordinados, por lo tanto, estas personas no son capaces de liderar un equipo de trabajo, de esta manera se producen consecuencias en las actividades perpetradas por los trabajadores, lo cual repercute en el progreso y bienestar de la institución.

El liderazgo organizacional es la capacidad de instruir, dirigir, organizar y coordinar al personal que puedan desenvolverse en un equipo de trabajo, con una comunicación eficiente y bajo ciertas directrices dirigidas a la obtención de un entorno dinámico, de un nivel alto de efectividad y un agradable ambiente de trabajo y así lograr calidad del servicio y la satisfacción del personal. (Gutierrez, 2016).

También se puede agregar que los jefes y personas encargadas de los departamentos a menudo sobrecargan de mensajes a los subordinados, dando como resultado un exceso de disposiciones que confunden a los trabajadores, además les imponen demasiadas tareas, causándoles ansiedad y frustración.

Por lo tanto, las organizaciones exigen líderes con cualidades de comunicación eficiente para que puedan transferir información de forma clara y congruente, ya que los problemas de comunicación nacen por los líderes que no poseen la capacidad comunicarse de manera cordial y efectiva, para ello se debe tener una habilidad de confrontar a la gente de manera directa haciendo que los colaboradores realicen sus actividades y consigan los distintos objetivos del puesto donde laboran.

Los malos líderes de una organización, no manejan una comunicación interna adecuada y oportuna, por lo tanto, no pueden transmitir las ordenanzas con aclaraciones, explicaciones y especificaciones correctas de una actividad, lo que conlleva que se efectúen de manera incorrecta por parte de los empleados debido a la interpretación errónea del mensaje. (Fuentes & Cordón, 2017).

El mal manejo de los niveles jerárquicos, el poder, la autoridad, el status y poco compromiso dentro de la institución origina que existan barreras a la comunicación interna que provoca la interrupción de un correcto flujo de la misma; tal situación es respaldada por la forma en la que se manipula la comunicación de un departamento a otro, de un jefe a otro jefe y de un empleado a un jefe o viceversa.

Por lo tanto, debe establecerse una buena interacción entre todos los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces de manera correcta y además tener presente la aplicación de una comunicación descendiente es decir la emisión de mensajes claros y específicos por parte de los directivos a los empleados, así también una comunicación ascendente donde los trabajadores puedan comunicar a los directivos o superiores alguna duda o detalles de su entorno e información específica, y así mismo una comunicación horizontal que se ejecuta entre personas de igual nivel jerárquico, la misma que mejora la eficiencia de trabajo entre los departamentos. Sin embargo la institución no ejecuta estos procedimientos que ayudan al mejor funcionamiento de la misma.

El flujo de comunicación que se lleva a cabo en el interior de una organización se basa en el organigrama que tiene establecida la misma, el cual puede ser de manera ascendente, descendente u horizontal, con la finalidad de transmitir información, pensamientos, datos y opiniones entendibles en su totalidad para poder ejecutar distintas actividades que contribuyan al buen funcionamiento de la empresa. (Enrique & Morales, 2015)

La falta de motivación es otro de los factores que afecta la comunicación interna en esta organización, ya que los colaboradores de la institución realizan actividades asignadas por sus directores en muchas ocasiones de manera excesiva, además las ordenes son comunicadas de

una manera inadecuada, que deja a los subordinados inseguros e incapaces de ejecutar alguna acción que se les ha ordenado en el tiempo solicitado y a su vez el salario sigue siendo el mismo, motivo por el cual conlleva al pobre desempeño laboral de los mismos.

La carencia de acciones de motivación e incentivos que deben realizar los jefes departamentales de manera estratégica en momentos establecidos, permite que los empleados no puedan o sientan un desinterés en comunicar detalles, anomalías, circunstancias, opiniones, o información que pueden ser relevantes para el desarrollo de la entidad, originando retraso e ineficiencia en las actividades que se efectúan en el GAD del cantón Vinces.

La motivación del personal de una empresa es uno de los eventos más fundamentales y prioritarios de toda organización, dirigida a maximizar la eficacia y la productividad del trabajador, asociada con la intención de que el personal tenga un alto nivel de confianza, desarrollo y satisfacción en sus labores y relaciones de trabajo, mediante diferentes estrategias como económicas, reconocimientos o ascensos. (Gómez , 2016).

El poco trabajo en equipo es otra de las controversias que tiene el Gobierno Autónomo Descentralizado de Vinces ya que predomina el trabajo individual. En los departamentos de esta entidad cada colaborador hace lo que crea conveniente sin importar y tomar en cuenta el procedimiento y directrices a seguir para trabajar de forma eficiente en equipo, porque no cooperan con sus demás compañeros, no se sienten totalmente comprometidos y únicamente se rigen a su labor, lo que no permite una fluidez de comunicación entre ellos, que dificulta el trabajo y el bienestar laboral.

Hoy en día el trabajo en equipo es considerado como una de las claves al éxito en las entidades ya que es notorio que cuando se realizan actividades en conjunto se adhieren todas las estrategias, destrezas, conocimientos que tiene el personal generando resultados positivos y eficientes. El trabajo en equipo es una manera de ayuda y de aportación en conjunto, consiste en que todos los miembros que conforman el grupo aceptan condescender y compartir sus intereses individuales, ideas, opiniones y sentimientos, así mismo como admiten la aportación de opiniones e intereses de los demás miembros del grupo con la única finalidad de estar orientados a cumplir con el mismo objetivo en común. (García & Espasandín, 2015).

La comunicación debe ser un elemento primordial en la entidad, pero no se ve reflejada de esa manera porque la atención que brindan ciertos trabajadores sobre alguna inquietud o requerimiento de la ciudadanía, la hacen de manera poco amable en ocasiones con palabras que no son las adecuadas, también en momentos se percibe cierta falta de respeto, por esto de originan inconformidades y comentarios negativos acerca de la institución por parte de los clientes lo que afecta a la imagen y reputación de la misma.

La calidad en la atención al cliente es el objetivo por el cual el personal de la empresa debe trabajar arduamente para conseguirlo, utilizando distintas estrategias para formar un ambiente donde el cliente sea la persona prioritaria e importante que adquiera una actitud positiva debido a la satisfacción del servicio brindado, con la finalidad que el usuario comparta su grata experiencia para su pronto retorno y para la buena imagen de la empresa. (Guirado, 2017).

Es notorio que la institución no hace el uso correcto de las estrategias de comunicación, ya que los jefes no usan métodos que permitan una mejor comunicación interna entre los colaboradores, como el uso de correos electrónicos para las notificaciones de noticias o eventos



por suceder en la organización, así mismo la utilización de publicaciones, la realización de reuniones grupales, el uso adecuado de redes sociales donde por medio de la misma se facilitaría la transmisión de información debido a que hoy en día el mundo está conectado por el internet, de la misma manera el uso de plataformas de gestión de tareas y mensajería instantánea.

Ante todo lo expuesto del mal uso de herramientas que facilitan y mejoran la comunicación interna, la empresa no se adapta a las necesidades que se suscitan en la misma ya que no hay la debida interacción con los participantes; el GAD del cantón Vinces debe considerar la realización de capacitaciones para la planificación, ejecución y el uso correcto de estrategias comunicativas de modo que conserven una coherencia simbólica y una eficiente comunicación entre su personal que guie hacia los objetivos de la institución.

Las estrategias de comunicación es una manera de coordinar todos los recursos de comunicación que posee la empresa para alcanzar ventajas con la finalidad de establecer un método de información que permita transmitir el mensaje con la interpretación correcta en el momento esperado y al receptor acertado. (Martinez, 2019).

## CONCLUSIONES

Por medio de ciertas técnicas de investigación aplicadas en el presente estudio de caso, se determinaron algunas problemáticas que se presentan a menudo en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces, lo que perjudica uno de los elementos fundamentales para el buen funcionamiento de la entidad que es la comunicación interna, debido un mal ambiente a laboral, causado por conflictos y por falta de cultura organizacional, lo que impide la consecución eficiente de las actividades de la entidad.

Además, se constata que otro de los inconvenientes que causa barreras en la comunicación interna es la interrupción de un correcto flujo de comunicación lo que no permite mejorar el compañerismo y la relación entre jefes de diferentes áreas y empleados, por ende genera un deficiente desempeño en las actividades de la institución; del mismo modo se demostró que la ausencia de comunicación es inducida por un desagradable ambiente de trabajo y deficiente liderazgo de los directivos, esto afecta de manera significativa a la eficiencia y eficacia de la entidad.

Se comprueba que los jefes que dirigen los departamentos del GAD del cantón Vinces no hacen el uso correcto de estrategias de comunicación que impiden cumplir con los objetivos planteados por la institución, debido a que no usan métodos o herramientas que permitan mantener comunicados de manera absoluta a todos los colaboradores acerca de las situaciones que se presentan en la entidad. También, la institución no lleva a cabo técnicas efectivas como la capacitación constante a los empleados para la planificación, ejecución y el uso correcto de estrategias comunicativas y así mismo la motivación al personal, lo que imposibilita la ejecución eficaz de sus funciones y el cumplimiento de la organización con la ciudadanía.

## BIBLIOGRAFÍA

- Amador, A. (2016). *Administración de Recursos Humanos. Su proceso organizacional*. Monterrey: Editorial Universitaria UANL.
- Cuesta, A. (2016). *Gestión del talento humano y del Conocimiento*. La Habana: Ediciones ECOE.
- Díaz, F., & Cruz, A. (2018). *Administración de Empresas*. Barcelona: OMM Press.
- Dolan, S. (2015). *Gestión de personas y del Talento*. Madrid: McGraw Hill Interamericana de España.
- Enrique, A., & Morales, F. (2015). *Dirección de Comunicación Empresarial e Institucional*. Madrid: GEDISA.
- Escalera, G. (2017). *La organización empresarial y sus recursos humanos*. Barcelona: Ediciones Académicas.
- Fernández, L. (2017). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Fuentes, M., & Cordón, E. (2017). *Fundamentos de Dirección y Administración de Empresas*. Madrid: Pirámide.
- García, J., & Espasandín, F. (2015). *Formar y Dirigir el Mejor Equipo de Trabajo*. Barcelona: Delta.
- Gómez, L. (2016). *Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: PEARSON.
- Guirado, A. (2017). *Satisfacción del cliente y Calidad de servicios*. España: S.A. CISS.
- Gutierrez, O. (2016). *Fundamentos de Administración de Empresas*. Madrid: Pirámide.
- Martínez, J. (2019). *Ejercita tu talento*. Barcelona: PROFIT Editorial.
- Robbins, S. (2017). *Fundamentos de Administración*. Madrid: Pearson Educación.
- Urco, J., & Martiarena, N. (2016). *Manual Práctico de Comunicación Empresarial*. Madrid: ESIC Editorial.
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del Talento Humano*. Riobamba: La Caracola Editores.

## ANEXOS





**Entrevista dirigida a varios jefes de los departamentos del Gobierno Autónomo  
Descentralizado del cantón Vinces**

- 1.- ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades que posee la institución?
- 2.- ¿De qué manera influyen los problemas en el buen funcionamiento de la entidad?
- 3.- ¿Cuáles son los principales factores que afectan de manera negativa a la comunicación en la empresa?
- 4.- ¿Cómo se realiza el proceso de comunicación en la empresa?
- 5.- ¿La comunicación entre los integrantes de la entidad se realiza siempre con respeto y responsabilidad?
- 6.- ¿Por qué existen los conflictos en la institución?
- 7.- ¿Cómo se aplica la cultura organizacional en la empresa?
- 8.- ¿El ambiente laboral interno de la institución es el adecuado para efectuar sus distintas actividades?
- 9.- ¿La entidad realiza capacitaciones constantes al personal sobre temas de comunicación?
- 10.- ¿La institución cuenta con programas de motivación al personal?
- 11.- ¿Cómo se motiva al personal de la entidad?
- 12.- ¿Cómo es el flujo de comunicación entre los distintos departamentos de la institución?

13.- ¿Los jefes o superiores se comunican constantemente con los subordinados?

14.- ¿Cómo es el trato que reciben los trabajadores por parte de los jefes?

15.- ¿De qué manera los jefes y superiores resuelven las dudas de los empleados?

16.- ¿Los jefes y superiores están dispuestos a escuchar recomendaciones o sugerencias por parte de los empleados?

17.- ¿Todos los involucrados en la empresa tienen la cualidad de trabajar en equipo?



**Ficha de Observación de la Comunicación Interna en el Gobierno Autónomo  
Descentralizado del cantón Vinces**

| Descriptor   | Frecuencias    |                |          |       |
|--|----------------|----------------|----------|-------|
|  | Frecuentemente | Ocasionalmente | Rara vez | Nunca |
| Existen conflictos o desacuerdos entre trabajadores  |                |                |          |       |
| El personal es idóneo para realizar sus funciones  |                |                |          |       |
| El flujo de comunicación en los distintos departamentos es el adecuado                         |                |                |          |       |
| Se realizan capacitaciones al personal   |                |                |          |       |
| Existe un buen clima organizacional  |                |                |          |       |
| Cumplen con los objetivos organizacionales planificados  |                |                |          |       |
| El personal se siente motivado   |                |                |          |       |
| Los empleados dan recomendaciones a los jefes sobre distintos temas que influyen en la entidad |                |                |          |       |
| Los empleados se expresan con respeto y sinceridad   |                |                |          |       |
| Existe un control constante de las actividades que realiza el personal                         |                |                |          |       |
| Los empleados manifiestan a sus jefes ciertas dudas o desconocimientos que ellos tengan        |                |                |          |       |
| Reconocen la importancia de aplicar estrategias de comunicación eficientes                     |                |                |          |       |
| Los jefes poseen características de liderazgo  |                |                |          |       |
| Todos los colaboradores tienen compañerismo y trabajan en equipo                               |                |                |          |       |

# ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL GADM DEL CANTÓN VINCES

