



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2019 – MARZO 2020

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**Comunicación entre los miembros del gobierno autónomo descentralizado de la
Parroquia Isla de Bejucal**

EGRESADA:

Yuliana Del Rosario Cercado Rodríguez.

TUTOR:

CPA. Julio Mora Aristega, MAE.

AÑO 2020

RESUMEN

El presente caso de estudio se realizó en el GADP Isla de Bejucal, donde se analiza la comunicación laboral entre todos quienes conforman la institución gubernamental, debido a inconvenientes suscitados por las diferentes ideologías políticas en el desarrollo normal de las actividades internas, por tal motivo el trabajo tiene como objetivo de determinar las causas que genera la falta de comunicación en el entorno laboral del GADP Isla de Bejucal por tal motivo necesita implementar métodos de comunicación adecuados y actualizados para lograr un entorno laboral eficiente que motive a los empleados para generar ideas, saber trabajar en equipo, dominar los diferentes escenarios que se les presente, estar predispuestos a la mejora continua para lograr la misión en común. La metodología constituida por el tipo de investigación descriptiva, se aplicó el método inductivo, en conjunto con la técnica de encuesta, entrevista, (cuestionario) para la recolección de datos. Los resultados obtenidos demuestran que la comunicación interna laboral es ineficiente, existen afinidad por los partidos políticos y no trabajan en equipo solo se fijan por el interés propio.

Palabras claves: Comunicación interna, ideología política, ciudadanía, administración, lugar de trabajo.

INTRODUCCIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Isla de Bejucal, fue fundado el 23 de Abril de 1884, se encuentra ubicado en la avenida 10 de Agosto, Ciudadela San Nicolás, Parroquia Isla de Bejucal, Cantón Baba, Provincia de Los Ríos, es una entidad jurídica de derecho público, con autonomía política administrativa y financiera, tiene como función principal la elaboración de proyectos para el desarrollo de la comunidad y sus sectores rurales que la conforma, en conjunto con las demás instituciones gubernamentales que mantengan convenio. También se encargada de expedir acuerdos, resoluciones y normativas reglamentarias en las materias de competencia.

En el GADP Isla de Bejucal se realizó el presente estudio investigativo sobre la comunicación entre los miembros de la junta parroquial, durante la investigación se pudo evidenciar que el ambiente laboral interno es inadecuado debido a que entre los funcionarios existe rivalidad individualista antes que el trabajo en equipo; motivo por el cual la comunicación entre los colaboradores es limitada por diferentes aspectos tales como: diferencias políticas, mínimos niveles de liderazgo y compromiso, actitudes superiores, entre otras. Reunidos todos estos aspectos se puede concluir que el problema comunicacional entre los funcionarios de mencionada entidad genera retrasos en la atención a los usuarios al momento de realizar trámites, ejecución de obras, gestiones y convenios con instituciones públicas o privadas para el beneficio de la ciudadanía.

La línea de investigación con la que guarda relación el presente caso de estudio es Modelo de Gestión Administrativa, debido a que se observó varias situaciones y hechos en los que demuestra una deficiencia en la planificación de su administración, comunicación, comportamiento de los colaboradores que se ve reflejado en el cumplimiento de sus metas y objetivos, como institución pública con enfoque al desarrollo de la parroquia y todos los sectores geográficos que la conforman.

En el presente trabajo investigativo se utilizaron dos tipos de instrumentos metodológicos que son: entrevista y encuesta. La entrevista fue dirigida hacia el presidente del GADP Isla de Bejucal, obteniendo excelentes resultados que ayudaron a esclarecer los parámetros de la indagación, por otra parte se efectuó la encuesta dirigida a los empleados de la entidad gubernamental en la cual se obtuvieron datos de relevancia para procesar la información pertinente del caso de estudio.

La finalidad de este estudio es observar la manera óptima de obtener con mayor precisión, las soluciones a las problemáticas que afectan directamente al GADP Isla de Bejucal, conociendo a profundidad la razón por la cuales se desarrollan estas acciones desfavorables para la institución también es importante que cuente con personal adecuado y capacitado que desarrollen correctamente las actividades correspondientes a sus puestos de trabajo, para así brindar un servicio de buena calidad, atendiendo y solucionándoles los problemas que tengan los usuarios de manera eficaz y gestionando proyectos con una comunicación adecuada, esto garantizará la satisfacción del usuario y aumentara la confianza hacia la institución.

DESARROLLO

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Isla de Bejucal, es una entidad parroquial que implementa su trabajo y se organiza bajo criterios de una administración desconcentrada, moderna, participativa y sostenible, está integrada por los empleados del Departamento de Tesorería, Departamento de Secretaria, el presidente, vicepresidente y tres vocales elegidos por votación popular, entre sus funciones están; elaborar plan parroquial de desarrollo, ejecutar las acciones del ámbito parroquial, fiscalizar la ejecución de obras, la calidad de servicios públicos, impulsar el turismo y fomentar el desarrollo en la economía de los habitantes mediante proyectos de emprendimiento con el objetivo de generar fuentes de ingreso.

El presente caso de estudio se realiza debido a la presencia de situaciones con énfasis en la falta de comunicación en el entorno laboral, según Gary Dessler (2015) afirma que “la clave para conseguir un buen programa de relaciones internas es contar con un canal de comunicación que ofrezca a los trabajadores acceso a información importante y la oportunidad de expresar sus ideas y sentimientos”(pág. 447), cuando los miembros del GADP Isla de Bejucal se reúnen de manera ordinaria o extraordinaria dos veces por mes, en la cual tratan temas administrativos, proyectos en beneficio de todos los habitantes, a los vocales se les da asignaciones en las diferentes comisiones como; social-cultural y obras-infraestructuras, en donde se manifiestan diferentes opiniones positivas y negativas que impiden llegar a un acuerdo en común, ocasionando problemas comunicativos.

El presente trabajo investigativo se lo realiza con el objetivo de determinar los problemas que genera la falta de comunicación en el entorno laboral del GADP Isla de Bejucal, cuando la organización no comunica bien, el discurso se pierde y las líneas estratégicas dejan de estar claras. Si no hay una buena comunicación entre los empleados, cada cual entenderá las cosas de forma diferente y la inexistencia de un discurso común los desorientará ocasionando un mal proceder del comportamiento organizacional.

Los miembros del GADP Isla de Bejucal, al momento de ejercer sus cargos lo hacen de acuerdo a intereses mayoritarios de entre los miembros y de acuerdo a la ideología política que pertenecen, notándose que desconocen su espacio que tienen como legisladores que es la norma que la constitución les obliga, causando así los conflictos que se originan de manera inapropiada esto genera que se formen divisiones e interés personales ya sea en bien del partido o movimiento político por el cual fueron electos, o para obtener ganancias o réditos personales.

El desinterés laboral se puede observar en el GADP Isla de Bejucal, debido a que los empleados efectúan las actividades con apatía y esto se puede notar mediante las expresiones, acciones y desánimo que muestran al momento de ejecutar las actividades otorgadas por las diferentes comisiones, Rothlin & R. Werder (2015) establecen que el desinterés “es un sentimiento de indiferencia hacia el trabajo y la empresa. Lo que el trabajador hace durante todo el día es irrelevante para él, no tiene ningún significado “(párr. 2) , de tal manera que no cumplen con las asignaciones laborales.

Los problemas latentes de la parroquia no les dan la respectiva solución, a esto se le suma la incapacidad de los miembros para realizar las gestiones y conseguir las obras que requiere la parroquia, la deficiente distribución del presupuesto el mismo que no responde a la realidad de las necesidades parroquiales que ha llegado al caso que incluso deben arreglarse como pueda lo cual no alcanza ni para cubrir el gasto corriente según Letelier, Osés, Fernando Alfonso, (2016) “El gasto corriente se refiere a la adquisición de bienes y servicios que realiza el sector Público durante el ejercicio fiscal sin incrementar el patrimonio federal.”(pag.225), es decir para su funcionamiento.

Uno de los problemas principales que persiste en el GADP Isla de Bejucal es la cantidad de trabajos administrativos que reciben los funcionarios electos los cuales no se encuentran preparados ni capacitados para ejercer cargos de administración pública, como la organización política, administrativa, la descentralización, competencias por niveles de gobierno, la democratización del Estado con participación ciudadana, la distribución de recursos, la planificación y articulación en los cuatro niveles del gobierno, el desarrollo rural y manejo de los recursos naturales. Según Luis R. Gómez Mejía, David B Balkin, Robert L.Cardly (2016) afirma que: las políticas de relaciones internas proporcionan canales para dichos problemas antes de que se conviertan en algo más serio. (pag.396), por ende este tipo de situaciones labores retrasan el despacho de informes requeridos por el presidente del GADP Isla de Bejucal.

Existen discrepancias en el entorno laboral por querer liderar el grupo y obtener mayores beneficios, aunque antes de ejercer sus cargos se les socializa el código de ética, “El código ético engloba un conjunto de valores que pueden ser asumidos por la

organización” que existe en el GADP Isla de Bejucal en donde se ponen en manifiesto todas las conductas que deben de ejercer y en caso de no acatar lo estipulado emiten las respectivas sanciones trayendo como consecuencia un desperfecto para la referencia personal. (Cano Tejedor, 2019, pág. 18)

Para una gestión pública moderna del GADP Isla de Bejucal, se alinean con los preceptos constitucionales del Buen Vivir, se define con un Código de Ética que surge de la convicción de liderazgo institucional y que reflejen a la vez las demandas sociales de la comunidad relacionadas con la satisfacción de sus necesidades y anhelos de desarrollo en lo que respecta las competencias exclusivas del GADP Isla de Bejucal. De acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador que en sus artículos 3 numeral 4, se estipula como parte de los deberes del Estado, “garantizar la ética laica como sustento del quehacer público y del ordenamiento jurídico”; por otra parte, la Contraloría General del Estado, mediante Acuerdo No. 039-CG, del 14 de diciembre de 2009, dispone en la normativa que la integridad y valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control.

El Consejo Nacional de Competencias del Ecuador (CNC) emite la Resolución 0009-CNC2011, mediante cual otorga a cada nivel de gobierno nacional y territorial, facultades específicas para la implementación de la competencia de gestión de la cooperación internacional. Para llevar a cabo esta competencia, la Resolución establece que la entidad técnica nacional de cooperación internacional y las respectivas entidades asociativas de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), en coordinación con el Consejo Nacional de Competencias, deberán formular un Plan de Fortalecimiento Institucional (PFI) que permita la adecuada implementación de la competencia de

gestión de la cooperación internacional por parte de los GAD, mediante asistencia técnica, capacitación y formación permanente y bajo los principios de eficiencia, eficacia, participación, articulación y transparencia.

Las entidades asociativas de los GAD, el Consorcio de Gobiernos Provinciales del Ecuador (CONGOPE), la Asociación de Municipalidades Ecuatorianas (AME) y el Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador (CONAGOPARE) y la Secretaría Técnica de Cooperación Internacional (SETECI), presentan el Plan de Fortalecimiento Institucional, construido con base en los informes de capacidades operativas emitidos por cada nivel de gobierno y la normativa nacional vigente. El mismo busca impulsar un proceso integral de desarrollo de capacidades dirigido a fortalecer la gestión de la cooperación internacional de los GAD, así como la articulación a nivel nacional y territorial. Así mismo, ofrece insumos para un mayor posicionamiento de los GAD y sus territorios en la agenda de cooperación internacional y finalmente, contribuir al desarrollo local.

La entidad posee un instrumento que sintetice el consenso sobre los principios y valores que deben ser la carta de conducta y ética de los responsables de la gestión pública del GADP Isla de Bejujal, el mismo que debe ser de conocimiento de la población en general y motivo de sesiones de información, reflexión y motivación con el personal de la institución para convertirse en un compromiso efectivo de cumplimiento cotidiano. (Código de Ética del GADP Isla de Bejujal)

La comunicación entre los vocales es tensa debido a que son de líneas políticas diferentes, por ende se ve afectada la forma de comunicarse ya que cada cual tiene su propia visión, y no se llega a un acuerdo favorable en el desarrollo de las actividades encomendadas por el presidente del GADP Isla de Bejucal, cuando en realidad todos deberían de trabajar por un objetivo en común que es formular planes y sistemas de cooperación institucional que propendan al desarrollo de la Parroquia en todo la jurisdicción, en conjunto con las demás autoridades competentes para que se proceda a la ejecución.

Debido a la falta de comunicación e inclinación de partidos políticos, el gobierno parroquial, municipio y prefectura no han podido planificar, construir y mantener la infraestructura física, los equipamientos y los espacios públicos de la parroquia; planificar la vialidad parroquial rural; incentivar el desarrollo de actividades productivas comunitarias y la protección del ambiente; gestionar, coordinar y administrar los servicios públicos que le sean delegados o descentralizados por otros niveles de gobierno; y, vigilar la ejecución de obras y la calidad de los servicios públicos.

En más de una década el GADP Isla de Bejucal no ha logrado consolidar su representación política ni su independencia de otras instancias, como los municipios y los consejos provinciales, la principal razón o problema ha sido la falta de comunicación, según Luis R. Gómez Mejía, David B Balkin, Robert L. Cardy (2016) afirma que: promover comunicaciones eficaces es un trabajo con los supervisores y los directivos representantes de relaciones internas pueden ayudar a que las comunicaciones sean eficaces), liderazgo entre los miembros de la junta y sobre todo la falta de presupuesto para la ejecución de obras en sus respectivas jurisdicciones.

El GADP Isla de Bejucal, goza de autonomía administrativa “Es de carácter político, pues disfrutan de potestad legislativa” a través de los distintos convenios que se mantienen con las instituciones nacionales, provinciales, y el gobierno cantonal de acuerdo a su capacidad económica, que por la inadecuada comunicación no la aprovechan al cien por ciento esta entidad pública tienen capacidad para contratar, realizar adquisiciones, proyectar y ejecutar obras, administrar bienes, ofrecer servicios comunitarios para el progreso continuo, establecer su estructura y nombrar el personal necesario para el desarrollo de su actividad, (Bahillo Marcos & Pérez Bravo, 2017, pág. 74), también podrán administrar los bienes públicos de su circunscripción territorial que son de propiedad o uso de municipios, consejos provinciales y otras entidades, previo un convenio específico con éstas entidades.

Existe un bajo índice de canales comunicación debido a que no todos los miembros de la entidad manejan las herramientas ofimáticas, “ Las herramientas ofimáticas permiten idear, crear, manipular, transmitir y almacenar información necesaria en una oficina” solo hacen mediante informes mensuales y rendiciones de cuentas administrativas que las publican en la página web de la entidad para que sea visualizada por la comunidad en general y tengan en conocimiento la utilización del dinero presupuestado que se recibe anualmente por parte del gobierno nacional. (Miranda Leyva, 2015, pág. 152). De tal manera que la ciudadanía esté informada de la administración de los recursos.

En la entidad existe una necesidad imperiosa de contar con canales abiertos para vehicular las expresiones del personal y poder actuar en consecuencia, estas necesidades

de canales de comunicación interna cada día más y de carecer de ellas se convierten en un grave problema para la organización debido a que la información no se encuentre con barreras de comunicación “el proceso de comunicación no es fácil y se pueden cometer errores en todas sus etapas. Cualquier ruido que bloquee el significado de lo que se está comunicando o que impida que el receptor lo entienda se considera una barrera de comunicación” circule de manera inadecuada entre los colaboradores y a su vez no pueden canalizar sus opiniones y sugerencias de manera que enriquezcan a la organización y sus resultados. (Palomo Martínez, 2017, pág. 5)

En las sesiones que realizan en el mes, se tiene conocimiento que uno de los miembros que desempeña el cargo de segunda vocal principal siempre solía divulgar en la calle los temas que se dialogan internamente, incluso este tipo de comentarios tenía conocimiento la alcaldesa del cantón, generando controversias al momento que se le hacía conocer de manera escrita peticiones para desarrollar proyectos en conjunto y debido a lo mencionado esto ocasiona desacuerdos para la aprobación de obras o proyectos sociales que beneficien a la parroquia por el mal uso de la información.

El GADP Isla de Bejucal muestra una imagen corporativa “se puede definir como imagen corporativa de una empresa la representación mental que los agentes externos (accionistas, clientes, proveedores, etc.) se forman de ella, como consecuencia de las informaciones que reciben al respecto.” que es inapropiada debido a que se puede percibir a simple vista la falta de comunicación entre los miembros de la misma, por lo cual la ciudadanía de la parroquia tiene una mala impresión de la entidad pública, en la cual se piensa que los trabajadores no se desempeñan en sus cargos de manera óptima

ya sea por la inclinación política o por su incapacidad intelectual para procesar toda la información respectiva. (Caldas & Reyes Carrion, 2017, pág. 34)

Los habitantes de la parroquia a través de manifiestos han expresado que los recursos públicos destinados por el estado a la junta parroquial, la administración del GAD parroquial no los utilizan de manera correcta, quizá tan solo sea por cumplir consignas políticas por parte de los movimientos políticos por el cual fueron elegidos. Por otro lado debido a que no existe una empatía laboral y lo mínimo que se llega a un acuerdo entre todas las partes correspondientes, se logran ejecutar obras pero esto no es suficiente ni notorio ante los ciudadanos porque sienten un descontento debido a que se los eligió para que sean los grandes protagonistas del desarrollo de la parroquia.

Se podría decir que la mayoría de los recursos que son asignados a los gobiernos parroquiales son para engrosar la voraz y negligente burocracia e incluso la propuesta de distribución de los recursos entre los miembros de la junta parroquial más allegados a un solo partido político lo que representa perturbadoras contradicciones que afirman el mal uso de los recursos públicos así lo demuestra los hechos con la reducción de presupuestos, la mejor calidad de vida de los ciudadanos de la parroquia, en forma general es lamentable que en medio de tanta crisis los gobernantes sean capaces de sacarle el máximo provecho.

La inadecuada comunicación laboral entre todas las personas que integran la entidad se refleja en su administración, en la manera de proceder cuando se suscitan casos particulares, su forma de expresarse no suele ser elocuente “El significado de elocuente

proviene de la palabra latina "eloquens", que se emplea para calificar a aquello que se expresa con elocuencia. La elocuencia es la capacidad de expresarse (ya sea hablado, escrito o cualquier forma de expresión) de tal forma que la persona/s oyentes queda asombrados o convencidos sobre algún tema en concreto.” (Salvador & Martínez, 2018), los miembros del GADP Isla de Bejucal deberán impartirles capacitaciones de acuerdo al comportamiento laboral.

La comunicación interna laboral entre los empleados del GADP Isla de Bejucal con frecuencia se torna tensa debido a que cada uno de los colaboradores tienen ideologías e inclinaciones políticas diferentes por ende al momento de empezar un diálogo inician de buena manera pero a medida que se va desarrollando comienzan a suscitarse inconvenientes porque no logran llegar a un mutuo acuerdo en beneficio y progreso de la parroquia, sino que primero se enfocan en satisfacer sus intereses propios antes que los de la ciudadanía, cuando las prioridades son las necesidades que tiene la comunidad y es de ahí que deben partir para ejercer sus cargos otorgados ya que fue el pueblo quien los eligió para que sean los gestores y fiscalizadores de obras.

A veces las personalidades simplemente no encajan, en las relaciones personales, los conflictos existen a diario y cuando un conflicto de este tipo surge, lo mejor es resolver el problema lo antes posible. Sin embargo, hay que tener en cuenta que los choques entre diferentes personalidades no suelen ser los motivos más frecuentes por los que aparecen conflictos en la empresa, pero muchos de los problemas que en realidad son de tipo organizacional y colectivo son atribuidos erróneamente a las características individuales de determinadas personas, ya que esta es la opción fácil a la hora de buscar una explicación a lo que ocurre.

Es preciso obtener efectividad en la comunicación, formalizar los diálogos que se dan entre los miembros del GADP Isla de Bejucal, estimular conversaciones saludables, compartir información y conocimiento con mayor velocidad, aumentar la consideración positiva del personal respecto de la entidad gubernamental y responder a las necesidades de las nuevas generaciones. Porque si no hay una buena comunicación entre los empleados, cada cual entenderá las cosas de forma diferente y la inexistencia de un discurso común los desorientará.

Se puede mencionar que la capacitación es indispensable dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Isla de Bejucal, porque contribuye al desarrollo y formación de cada uno de los empleados, para la adecuada adaptación en el ejercicio de cualquier actividad, mejorando sus conocimientos, actitudes y habilidades que le permiten lograr un desempeño óptimo llegando así, a obtener una mayor productividad que beneficia a la empresa y a los empleados, según Fincowsky & Krieger (2015) estable que la capacitación es: “La necesidad que tiene la organización de reconocer las fallas o carencias de que pudieran adolecer sus empleados, y de aquellas actitudes y/o conocimiento que deben ser modificados o mejorados para aumentar la productividad y el rendimiento” (p.89).

La retroalimentación en estos casos puede ser vital para futuras comunicaciones internas, habitualmente no se controla el correcto recibimiento del mensaje, junto con su completa comprensión, por lo que puede que no se realice de la mejor manera posible. Esta causa está asociada normalmente a la falta de información, por lo que entre colaboradores podría crear rumores y distorsionar el mensaje original, la cultura de

confianza con la empresa y su equipo directivo, ayudara a que cualquier tipo de comunicación interna consiga el éxito.

El GADP Isla de Bejucal, al momento de seleccionar personal tanto como funcionarios políticos elegidos mediante el voto popular y de empleados selectos por méritos y oposición se debe realizarse a través de un proceso que permita identificar a candidatos potenciales a aquellos que más se ajusten a las demandas del puesto laboral. Con la finalidad de que el GADP Isla de Bejucal cuente con personal adecuado, capacitado que cumpla las expectativas en el correcto desarrollo de las actividades correspondientes a sus puestos de trabajo, brindando un servicio de buena calidad, atendiendo y solucionando los problemas que presenten los usuarios de manera eficaz. De igual forma resuelvan las comisiones que se les otorga a cada uno, esto garantizará la satisfacción del usuario y aumentara la confianza de la ciudadanía hacia la institución.

El auditorium en donde se realizan las sesiones del GAD Parroquial es considerado de un tamaño reducido comparado para el número de funcionarios asistentes en cada reunión, además el principal problema es que no cuenta con un sistema audiovisual idóneo para el desarrollo de las actividades, como reuniones, asambleas entre otras, ejecutadas por los miembros del GAD parroquial, “La comunicación audiovisual es el proceso en el cual existe un intercambio de mensajes a través de un sistema sonoro y/o visual.” el cual facilitaría la elocuencia en el desarrollo del discurso, debido a que es una herramienta importante dentro de un ambiente organizacional, aportando mayor interés a los miembros de la entidad gubernamental en los temas que se vallan a tratar en el programa estipulado. (Rebollo, 2016, pág. 135)

Los muebles de oficina con los que cuenta la entidad no son los apropiados ni ergonómicos “la ergonomía es una disciplina autónoma basada en un propósito los resultados tanto empírico como científicos proporcionan información verídica para modificar instalaciones, maquinas, herramientas y dispositivos, así como la tecnología adaptar el trabajo al ser humano a fin que sea eficiente y productivo” ocasionando incomodidad ala momento de desempeñar sus labores diarias, en ocasiones esto suele influir en el comportamiento de los colaboradores. (Obregón Sánchez, 2016, pág. 7)

Los colaboradores del área de tesorería manifiestan que no cuentan con un archivador “se lo denomina mueble de oficina que tiene como función almacenar folders que contenga información de respaldo” para poder almacenar la información en físico que hay en el departamento, debido a este problema colocan los folders en una repisa metálica que existe, también mencionan que tienen que compartir la computadora para realizar todo lo pertinente a la elaboración de presupuestos, pago a proveedores, ejecución de roles de pagos, subir información al portal web del Banco Central del Ecuador, y sistemas financieros de la entidad. (Ormeño Alonso, Sanz Sumesio, & Valverde Martin, 2018, pág. 90)

La infraestructura de la entidad a lo largo del período administrativo en los últimos años han presentado deterioro debido a las estaciones de invierno, en la parte externa: fachada, pintura, ventanas dañadas y en la parte interna: baños deshabilitados, paredes manchadas. Esto a causa de la falta de mantenimiento por partes de las autoridades de turno, ya que existe descoordinación en cuanto a la supervisión del uso, manejo del edificio y control de entradas y salidas de personas en el ente gubernamental.

En la coordinación de eventos tanto solemnes como culturales, ya que dentro de cada desarrollo de los mismos existía complicaciones en los programas elaborados y tiempos estipulados para su ejecución, tanto de inicio y de clausura así como también la inasistencia de algunos miembros de la institución parroquial que eran base fundamental para que se lleve a cabo la programación del evento, era notorio ante la presencia de la ciudadanía en general ocasionando distintas argumentaciones negativas de los miembros del GADP Isla de Bejucal.

Cuando se realiza la rendición de cuentas “Es el cierre del ciclo luego de la toma de decisiones, de su implementación, de su evaluación, deben rendirse cuentas que abarcan distintos procesos verticales u horizontales: los controles internos a cargo de los superiores jerárquicos, o de los órganos internos de control” en los predios de la institución suele haber concurrencia de personas y en este tipo de eventos la logística no se efectúa adecuadamente, ya que el espacio y los asientos resultan pocos para la cantidad de personas que asisten. (Nexos Universidad de Guadalajara, 2017, pág. 24)

También cuando se realiza la elección de la reina, este evento es organizado por una comisión asignada a los vocales del GADP Isla de Bejucal, los cuales elaboran el debido presupuesto para ejecutar el programa en el que suele haber discrepancia al momento de llegar a un acuerdo en común. En este tipo de evento a medida que pasa el tiempo pierde su credibilidad por parte de las candidatas y ciudadanía en general debido a que el favoritismo es notorio y más aún cuando las candidatas que participan tienen familiares o amigos que laboran en la institución proporcionando incertidumbre a las demás aspirantes a la corona.

La gestión administrativa siempre estuvo enmarcada en la austeridad, abandonando ciertas instituciones como el gobierno provincial y demás entidades que se hubiera podido conseguir, en otro aspecto el presidente frente a sus vocales mujeres aquellas que se le tomaron el espacio de su cargo que le correspondía, de tal manera mostrando que en su presidencia le faltó impartir la autoridad que debía imponer a los vocales para que ejerzan sus derechos de fiscalizadores, de esta forma el presidente según preguntas decía; que El como el único varón no podía de alguna manera vencer distintos conceptos negativos que una y otra podía emitir, entre ellas había una vocal que grababa todos los pasos que daba la institución para transmitirlo al gobierno cantonal, alimentando las diferencias que entre el presidente y la alcaldesa del Cantón se suscitaban.

En consecuencia las obras que se llevaban a cabo eran financiadas mediante créditos otorgados por el Banco del Estado, previamente a la presentación del proyecto de inversión para ejecutar las obras y el saldo mensual se gastaba siempre en las obras sociales en las que no se dejan de atender los programas como: el servicio de asistencia a los adultos mayores siendo atendidos de acorde a sus necesidades por el personal capacitado del Ministerio de Inclusión Económica y Social a través del convenio que mantienen en la actualidad, aportando el GADP Isla de Bejucal un porcentaje que es destinado para la remuneración del personal que se encarga de llevar a cabo los programas.

Por versiones de un vocal de la junta parroquial en la administración, menciona que el presidente en las sesiones les informaban a los vocales sobre los proyectos y de las asignaciones de actividades de fiscalización de obras y proyectos sociales, también al

momento de ellos impartir una sugerencia el presidente en determinadas ocasiones solía tomar una actitud negativa debido a que la comunicación es tensa porque todos los miembros del GADP Isla de Bejucal son de diferentes inclinaciones políticas, por estas razones como vocal de la institución se siente frustrado de ver como un presidente actúa de forma imparcial.

Una de las causas para que se originen problemas en el GAD parroquial, es la forma de elección de las autoridades, las cuales están basadas por compadrazgos o por militancia vegetativa más no por capacidad. Muchos ciudadanos se sienten incluso secuestrados en el ejercicio de sus derechos por unas organizaciones que monopolizan el poder, controlando tanto el poder legislativo como todos y cada uno de los niveles de gobierno, así como la composición de las más altas instituciones del Estado. Esta partidocracia limita sustantivamente el ejercicio real de la democracia, y los ciudadanos tienen poco margen en la práctica para decidir sobre la marcha de la sociedad. Se hace necesario, en definitiva, un mayor equilibrio de poder entre los partidos políticos y la sociedad.

Otra causa sería que hay demasiadas organizaciones políticas que causan desgaste económico y un descontento generalizado que hace notar la incapacidad de cumplir con las funciones mínimas en cada función encomendada por el estado. Ya que hace tiempo que los partidos políticos han dejado de representar a los ciudadanos; su distanciamiento y falta de credibilidad social es algo tan preocupante como urgente de resolver y la actual sensación general de corrupción política propicia la desconfianza y la indignación, ampliando el divorcio entre los partidos y la sociedad.

El tipo de investigación usada es la descriptiva debido a que el logro establecido en su desarrollo es la comprensión, descripción y análisis de diversas situaciones ocurrientes en la entidad, como instrumento de investigación se utilizó la entrevista y encuesta con el fin de recaudar información necesaria para el desarrollo del estudio de caso, los respectivos instrumentos se los socializo con los funcionarios de la entidad gubernamental que a continuación se detallaran los resultados relevantes obtenidos.

Al aplicar las técnicas de recolección de datos utilizando encuestas a los empleados del GADP Isla de Bejucal, se obtuvo los siguientes resultados, de 6 personas encuestadas, el 70% considera que los niveles de comunicación interna del GADP Isla de Bejucal son en una escala buenos, mientras que el 30% restante contesto que la comunicación es regular. De igual manera, al preguntarles si están de acuerdo para que se implemente un modelo actualizado de comunicación, de las 6 personas encuestadas, el 100% contesto que si están de acuerdo, debido a que al estar actualizado en conocimientos es de vital importancia para mejorar el ambiente laboral. Esta es la razón por la cual los empleados de la entidad no se sienten conforme con el modelo de comunicación.

En cuanto a la entrevista aplicada a el presidente del GADP Isla de Bejucal, se le pregunto qué opina acerca de las diferentes ideologías políticas en los empleados, el respondió que inicialmente es la debilidad ideológica con la que se han formado partidos y movimientos, así como el peso que tarde o temprano, los políticos o funcionarios del GADP Isla de Bejucal le dan a sus intereses personales y coyunturales, esto han sido una constante dentro de la vida parroquial y porque no decirlo del país. Lo que sí es cierto es que en Ecuador la poca coherencia ideológica y la capacidad

cambiante de algunos políticos han logrado desmoronar, en poco tiempo, tradicionales y poderosas fuerzas electorales hasta lograr, en ciertos casos, su extinción.

Acotando a lo expuesto anteriormente expreso que por esta razón es que quizás el voto popular, es cada vez más desencantado y termina eligiendo más por afiliación sentimental que por interés político. Las elecciones, más que un ejercicio democrático, terminan siendo la oportunidad de revancha o de premiación del pueblo hacia el gobernante de la parroquia, incluso cuando contrincantes y aliados tampoco acaben de demostrar alguna cualidad política que valga la pena. Por tal razón los funcionarios terminan enfocándose en trabajar para el partido político por el cual han sido electos con objetivos claros de obtener mayor adeptos en futuros comicios electorales.

Acerca de fomentar las relaciones internas y externas de comunicación laboral, él manifestó que lo haría a través de charlas impartidas por personal capacitado en temas de relaciones laborales internas y externas, en donde se llegue a la conclusión que el producto final sea que el grupo de empleados, este apto para solucionar los problemas de la ciudadanía por quienes fueron electos, mas no para solucionar sus problemas personales, ni de los partidos políticos por los cuales llegaron a obtener un cargo dentro de la junta parroquial. Por otra parte para que durante las reuniones entre los miembros de la junta parroquial no se convierta en discusión o controversias cada miembro deberá exponer los problemas que tiene la parroquia a través de proyectos.

CONCLUSIONES

La comunicación en el GADP Isla de Bejucal objeto de estudio es poco efectiva, lo que ocasiona que las relaciones laborales se encuentren deterioradas, dicho contexto implica que el trabajo en equipo no se pueda desarrollar como corresponde para dominar los diferentes escenarios que se les presente, estar predispuestos a la mejora continua para lograr la misión en común, también la actualización de conocimientos en estos casos puede ser vital para futuras comunicaciones internas.

Dado el caso que en el GADP Isla de Bejucal existen situaciones donde la falta de comunicación hace recaer a los colaboradores en discusiones deben las autoridades llegar a un consenso para que el ambiente laboral sea apropiado en donde el presidente como máxima autoridad debe asignarles comisiones para que trabajen en función de sus competencias estipuladas en la normativa. Los problemas que se han prescrito hacen referencia a las diferentes formas de proceder por parte de los funcionarios de la entidad debido a las inclinaciones políticas que tienen cada uno ocasionando discrepancia en las sesiones que se realizan, en donde le es dificultoso tomar una decisión al presidente del GADP Isla de Bejucal y esto a su vez genera que la imagen corporativa de la institución se muestre deficiente.

Mediante el estudio de indagación se pudo constatar que a pesar de todas las barreras que se le presentaron por el mal uso de la información interna al presidente del GADP Isla de Bejucal , las cuales le impedían llegar a formalizar convenios interinstitucionales para la ejecución de los diferentes proyectos de vialidad, infraestructuras y sociales que tenían en propuesta para la previa ejecución, el presidente ha podido consolidar obras de

regeneración urbana, donaciones sociales que a su vez son pequeñas pero significativas para los habitantes.

El resultado de todo lo observado durante el proceso de la investigación referente a los problemas de comunicación que ocurren en el entorno laboral del GAD parroquial, han sido los grandes obstáculos para el retraso, la desaceleración o la detención en el crecimiento del progreso de la parroquia en lo que concierne a servicios básicos de primera necesidad, considerados obras de infraestructuras necesarias para una vida saludable de los habitantes de la parroquia. como el sistema de abastecimiento de agua potable, el sistema de alcantarillado de aguas servidas, el sistema de desagüe de aguas pluviales, también conocido como sistema de drenaje de aguas pluviales, el sistema de vías, el sistema de alumbrado público. El servicio de recolección de residuos sólidos, servicio de asistencia médica, establecimientos educativos, el servicio de transporte, entre otros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bahillo Marcos, Maía Eugenia; Pérez Bravo, Maía Carmen, /2017, Gestión de la documentación jurídica y empresarial, 380 paginas, Ediciones Paraninfo, S.A.

Caldas, Maria Eugenia; Reyes Carrion, Antonio Jose, Empresa e Iniciativa Emprendedora, Mexico, Editex .pag198.

Cano Tejedor, Ivan Sergio,2019, Comunicación empresarial y atención al cliente, España, Editex.

Gary Dessler (2015) pag,447/ Administracion de recursos humanos. Decimocuarta edición,PEARSON EDUCACION Mexico,2015 paginas: 552.

Luis R. Gomez Mejia, David B. Bakin, Robert L. Cardy,/ Direccion de recursos humanos.
Octava edición, Madrid, 2016.

Adolfo Sanchez Vazquez/ Etica y Politica primera edición electrónica 2017.

Carmen María Miranda Leyva /Gestión económico-financiera básica de la actividad de ventas e intermediación comercial, Elearning.2015.

Obregón Sánchez, Maria Guadalupe/Fundamentos de ergonomía, 2016, Mexico, Grupo Editorial Patria, pagina 7.

Palomo Martínez, María, pagina 17, 2017/ Tecnicas de comunicación en restauración, paginas 244, Madrid.

Ormeño Alonso, Josefa; Sanz Sumesio, Lidia Beatriz; Valverde Martin, María Angeles, pag 90/ Archivo y comunicación, 2018, España, Editex.

Nexos Universidad de Guadalajara, pag 70, 2017 paginas 466, Mexico, editorial
Penguin Random House Group Editorial Mexico.

Rebollo, Grau, 2016, pág. 135, / Antropología audiovisual, Balleterra, Barcelona.
ISNI:

0000 0000 5937 4331.

Enrique B; Krieger Franklin Fincowsky (Mario Jose.), pág., 89 Pearson
Educación de

México, SA de CV, 2015 - 572 página.

Salvador, Enrique; Martinez, Julian /2018, pág. 85, Comunicación interna.

Letelier, Osés, Fernando Alfonso, (2016). Pag. 225,/ Administracion de recursos
políticos, Guatemala.



ANEXO N° 1

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTIC

Tema: Comunicación entre los miembros del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Isla de Bejucal.

Objetivo: Recolectar la información pertinente para desarrollar el Caso de Estudio

Encuesta General a los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Isla de Bejucal.

1) **¿Cree usted que se utilizan los canales de comunicación apropiados?**

SI

NO

2) **¿Cuál de los siguientes medios de comunicación utiliza para para las actividades programadas?**

Correo

Celular

Notificaciones escritas

Notificaciones verbales

Videoconferencias

3) **¿Cómo calificaría los niveles de comunicación interna del GADP Isla de Bejucal?**

Excelentes

Muy buenos

Buenos

Regulares

Deficientes

4) ¿Usted recibe capacitaciones de como aprender a relacionarse entre colaboradores?

Siempre

Frecuentemente

A veces

Rara vez

Nunca

5) ¿Usted tiene afinidad por algún determinado partido político?

SI

NO

6) ¿Está de acuerdo en que un buen ambiente laboral coopera al desempeño del empleado en el desarrollo de las actividades?

De acuerdo

Poco de acuerdo

Ni de acuerdo, ni desacuerdo

Poco desacuerdo

Desacuerdo

7) ¿Con que frecuencia el presidente del GADP se dirige a ustedes?

Siempre

Frecuentemente

A veces

Rara vez

Nunca

8) ¿Está usted de acuerdo que se implemente un modelo actualizado de comunicación?

De acuerdo

Poco de acuerdo

Ni de acuerdo, ni desacuerdo

Poco desacuerdo

Desacuerdo



ANEXO N°2

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

Tema: Comunicación entre los miembros del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Isla de Bejucal.

Objetivo: Recolectar la información referente para desarrollar el Caso de Estudio

Entrevista dirigida al presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Isla de Bejucal.

1) **¿Cómo es la forma de comunicación con los empleados?**

2) **¿Coménteme de algún momento en su vida laboral en la que haya abordado temas de comunicación interna?**

3) **¿Qué opina acerca de las diferentes ideologías políticas de los empleados?**

4) **¿Cómo fomentaría las relaciones internas y externas de comunicación entre los miembros de la entidad?**

5) ¿Coménteme de alguna ocasión en la que haya tenido problema de comunicación laboral?

6) ¿Cómo responde a las críticas constructivas? ¿Coménteme de alguna situación en la que haya recibido este tipo de críticas?

7) ¿Cómo podría mejorar los canales de comunicación?

8) ¿De qué manera fomentaría las relaciones internas y externas de la comunicación?
