



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

TEMA:

“ESTUDIO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE EN EL AÑO 2018”

Informe de Trabajo de Grado previo a la obtención del Título de
Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español

AUTOR(A): Jhessica Elizabeth Huertas Castro

DIRECTOR: Msc. Sandra Maribel Pozo Vilca

IBARRA – 2018



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100428886-4		
APELLIDOS Y NOMBRES:	HUERTAS CASTRO JHESSICA ELIZABETH		
DIRECCIÓN:	ATUNTAQUI-BARRIO SAN ANTONIO DEL RANCHO, CALLE SANTA ROSA		
EMAIL:	Jessprinss1@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0997404090
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	“ESTUDIO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE EN EL AÑO 2018”		
AUTOR (ES):	HUERTAS CASTRO JHESSICA ELIZABETH		
FECHA: DD/MM/AAAA	08/12/2018		
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO		
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	TÍTULO DE LICENCIADA EN LA ESPECIALIDAD DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL		
ASESOR /DIRECTOR:	MSC. POZO VILCA SANDRA MARIBEL		

2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 8 días del mes de Diciembre de 2018

EL AUTOR:

(Firma).

Nombre: Jhessica Huertas

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado participar como director de Trabajo de Grado con el siguiente tema **“ESTUDIO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE EN EL AÑO 2018”**. Trabajo realizado por la señorita egresada Jhessica Elizabeth Huertas Castro, previo a la obtención del título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español.

Al ser testigo presencial y corresponsable director del desarrollo del presente trabajo de investigación, afirmo que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea designado oportunamente.

Esto es lo que puedo certificar por ser justo y legal.

Atentamente,



Msc. Sandra Pozo

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

TEMA:

“ESTUDIO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE EN EL AÑO 2018”.

AUTORA: JHESSICA ELIZABETH HUERTAS CASTRO

Trabajo de grado para optar por el Título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español, aprobado en nombre de la Universidad Técnica del Norte, por siguiente el jurado, a los 8 días del mes de diciembre de 2018.



MSc. Sandra Pozo.

C.I: 100298563-6



MSc. Pablo Tapia.

C.I: 100179169-6



MSc. Richard Encalada.

C.I: 100258363-9



C.I: 100215454-8

AUTORÍA

Yo, JHESSICA ELIZABETH HUERTAS CASTRO portadora de la cédula de ciudadanía número 100428886-4, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría **“ESTUDIO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE EN EL AÑO 2018”**, no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y que he consultado la referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Ibarra, 22 de noviembre de 2018



JHESSICA ELIZABETH HUERTAS CASTRO

C.I. 1004288864

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mis padres Hernando y Gloria por ser mi motor para avanzar en cada uno de mis objetivos planteados, además haberme impulsado a cumplir mi meta y así, poder culminar mi carrera universitaria, ya que son mi inspiración y mi ejemplo para mejorar como persona y profesional.

A mis hermanos Jeyson y Jefferson, por el apoyo y colaboración permanente, ya que por ellos sigo adelante para que me vean como su sustento incondicional y no decaigan en el camino.

A Frank por ser la persona quien me motivo día a día para no rendirme y dar lo mejor de mí en cada una de mis etapas como estudiante y por su ayuda constante.

Y especialmente a Dios por brindarme la protección y bendición para seguir en mi trayecto y cumplir con mis proyectos anhelados, también darme la fuerza necesaria para salir adelante en mi vida académica y no decaer frente a los obstáculos.

Jhessica Elizabeth Huertas Castro

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme la fortaleza y sabiduría para cumplir con mi meta propuesta, a mis padres Hernando y Gloria por su apoyo moral y económico el cual no me faltó nunca, ya que me ayudó a perseguir mis sueños y no decaer.

A la Universidad Técnica del Norte, al personal docente y administrativo que han sido mi sustento y apoyo fundamental para mi formación académica, y a la docente Msc. Sandra Pozo, por su motivación paciencia y enseñanza.

Estoy segura de que día a día los conocimientos adquiridos me ayudarán en mi desempeño laboral y pondré a prueba mis capacidades en el desarrollo de mis actividades profesionales.

Jhessica Elizabeth Huertas Castro

RESUMEN

La comunicación interna es la herramienta fundamental para el eficiente desarrollo de las actividades, así mismo es la más importante dentro del ámbito empresarial. La problemática detectada en el GAD Municipal de Antonio Ante se debe a diversas controversias referente al uso y manejo de las redes sociales para involucrarse a sí mismos en la institución, esto va vinculado con la falta de cooperación y compromiso de parte de los funcionarios, esta situación es significativa para dar la importancia necesaria a la comunicación interna, actualizando a los trabajadores por medio de capacitaciones, charlas o reuniones y brindar motivación al personal y por medio de esta técnica se sientan parte de la institución.

Para realizar todas las actividades de mejor manera y con mayor entendimiento es necesario mantener una comunicación cálida, respetuosa e interesante, que satisfaga al personal y sobre todo mejore su desempeño profesional. Después de haber aclarado las falencias; mediante el análisis de resultados, se plantea una solución de dichos problemas y se justifica la creación de un manual dirigido al personal sobre las relaciones internas, pues primero se debe empezar formándonos como personas para tener una buena relación con los demás y así manejar muy bien la comunicación dentro de las instituciones.

PALABRAS CLAVES:

RELACIONES HUMANAS, RELACIONES INTERNAS, COMUNICACIÓN INTERNA.

ABSTRACT

Internal communication is an important tool for the efficient development of activities; likewise, it is the most important instrument within the business field. The problems detected in the Antonio Ante DAG are the result of various controversies stemming from employees' receptivity, as not all of them use social networks to be aware about what the institution is doing. This is linked to the lack of commitment; in this situation is important to be updated through training, talks or meetings to motivate staff.

In order to carry out all the activities in a better way and with greater understanding, it is necessary to have warm, respectful, and interesting communication to fulfil the staff needs, in order to improve their professional performance. After having clarified the flaws, through the analysis of results, a proposed solution is the justified creation of a manual aimed to the staff regarding to internal relations, because it is necessary to educating ourselves to have a proper communicational process.

KEY WORDS:

Human Relations, internal relations, internal communication.

Vicior Padriguez
1715496129
PWSL



ÍNDICE

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	iv
AUTORÍA	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	viii
PALABRAS CLAVES:.....	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
1. MARCO TEÓRICO	3
1.1 Fundamentación Filosófica	3
1.2 Fundamentación Psicológica	3
1.3 Fundamentación Sociológica.....	4
1.4 Fundamentación Legal	5
1.5 Comunicación.....	5
1.6 Elementos de la Comunicación	6
1.6.1 Técnicas de comunicación.....	8
1.7 Comunicación Interna.....	9
2.2.5 Importancia de la comunicación interna.....	10
2.2.5 Objetivos de la comunicación interna	14
2.2.5 Elementos de comunicación interna	16
2.2.5 Tipos de comunicación interna.....	17
1.8 Comunicación Verbal	20

1.9	Comunicación no Verbal	21
1.10	Relaciones Humanas	22
2.	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	24
2.1	Investigación Descriptiva.....	24
2.2	Investigación Bibliográfica	24
2.3	Investigación de Campo	24
2.4	Método Deductivo	25
2.5	Método Inductivo	25
2.6	Método Estadístico	25
2.7	Técnicas e Instrumentos.....	25
2.7.2	La entrevista	26
2.8	Matriz de Relación.....	26
2.9	Población y Muestra	27
2.9.1	Población	27
2.9.2	Muestra	28
3.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	29
3.1	Proceso.....	29
3.2	ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA AL JEFE DE COMUNICACIÓN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL MUNICIPIO DE ANTONIO ANTE.	35
3.3	BANCO DE PREGUNTAS REALIZADAS AL LIC. VÍCTOR PALAGUACHI JEFE DE COMUNICACIÓN.....	38
4.	PROPUESTA	39
4.1	Título de la Propuesta	39
4.2	Justificación e Importancia	39

4.3	Fundamentación.....	40
4.4	Objetivos.....	41
4.4.1	Objetivo General.....	41
4.4.2	Objetivos Específicos	41
4.5	Ubicación Sectorial.....	42
4.6	Desarrollo de la Propuesta	43
4.7	Impactos Esperados	98
	CONCLUSIONES:.....	99
	RECOMENDACIONES	100
	SECCIÓN DE REFERENCIAS.....	101
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	103
	ANEXO 1: ENCUESTA	107
	ANEXO 2: ENTREVISTA	111
	ANEXO 3: REGISTRO FOTOGRÁFICO	112
	ANEXO 4: ANÁLISIS DEL RESULTADO DEL URKUND	115
	ANEXO 5: REGISTRO DE AUTORÍAS	116

INTRODUCCIÓN

El presente tema de estudio sobre la comunicación interna se lo realizo para dar a conocer la importancia y prestar la atención necesaria a la relación que debe tener los directivos y los trabajadores, precisamente la comunicación interna se refiere a esto a la relación entre los clientes internos.

El cantón Antonio Ante, al igual que las demás localidades ecuatorianas, se rigen por una municipalidad según lo previsto en la Constitución de la República. El Municipio de Antonio Ante, denominada oficialmente como Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Antonio Ante, es una entidad de gobierno seccional que administra el cantón de forma autónoma al gobierno central. La municipalidad está organizada por la separación de poderes de carácter ejecutivo representado por el alcalde, y otro de carácter legislativo conformado por los miembros del concejo cantonal.

El GAD Antonio Ante es una institución pública que está enfocada a brindar servicios a la comunidad y para que se vea reflejada una excelente calidad en sus servicios, hay que comenzar perfeccionando la parte interna de la institución orientada en base a la comunicación entre funcionario y funcionario.

El personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipio de Antonio Ante muestra una serie de controversias a lo que se refiere con la receptividad de los funcionarios, ya que no todos cuentan con sus redes sociales activas o no las manejan, otro de los problemas es la falta de compromiso por parte de los funcionarios, puesto que en su gran mayoría no utilizan las redes para informarse así mismo de la institución, además existe poca comunicación interna y falta de capacitación al personal.

El problema de investigación se enfocó en el fortalecimiento de la comunicación interna en el GAD de Antonio Ante y busca plantearse como una herramienta esencial y

de apoyo para conocer y aplicar de forma correcta la comunicación interna y mejorar la relación entre funcionarios.

Mediante este plan de investigación se buscó implementar un manual de comunicación interna en la cual existe varia información y procesos que harán de la comunicación la herramienta del éxito, con este manual mejoró la comunicación interna generando mayores impactos dentro y fuera de la institución.

El trabajo es factible porque se corrijó errores comenzando por la parte de recursos humanos para mejorar el ambiente de trabajo, las relaciones internas y la motivación, de esta forma se creó una comunicación efectiva, que benefició a toda la institución tanto autoridades como administrativos.

Para cumplir con los objetivos primero se ejecutó la siguiente pregunta ¿Cómo fortalecer una comunicación interna de forma efectiva en el GAD de Antonio Ante? La presente investigación detalla el estudios del desarrollo de la comunicación para encontrar estrategias de mejoramiento, para ello se debe generar relaciones internas y analizar recursos humanos en el GAD de Antonio Ante, para este objetivo es necesario fundamentar teóricamente la comunicación interna y determinar el nivel de conocimiento de los funcionarios, a continuación se debe diagnosticar las falencias al desarrollar de la comunicación y plantear métodos efectivos de comunicación interna, finalmente elaborar una propuesta enfocada en un manual de comunicación interna para el personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Antonio Ante. Con este proyecto se respaldará el plan de investigación.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 Fundamentación Filosófica

En una institución debe existir una buena comunicación interna, ya que sin ella no existirá una buena relación entre funcionarios. Según (Portuondo, 2012, pág. 108) expresa: “El pensamiento filosófico de la comunicación representa, en la concepción jaspersiana, la propuesta hermenéutica de la interpretación de la comunidad ético-comunicativa desde la existencia fundada en la decisión; el compromiso; la participación y la verdad como valores”.

La comunicación conlleva a dirigirnos hacia los demás de manera respetuosa y clara, sin embargo, hay que tener en cuenta y saber manejar la información que se brinda. El pensamiento jaspersiano proviene de Karl Jaspers, pues existen varios factores que hacen que la comunicación en una empresa tambalee, ya sea por malentendidos, conflictos entre funcionarios, la falta de capacidad para la comunicación, etc., es por ello que se debe estimular a los miembros para que participen y se obliguen a ese compromiso de comunicarse y ser comunicados de forma clara y concisa.

1.2 Fundamentación Psicológica

Hay diferentes formas para comunicarse y la expresión con la que cada persona comunica es diferente según el comportamiento y el aprendizaje que posee la persona que interviene como locutor, del mismo modo la interpretación del interlocutor puede ser diferente. (Anolli, 2010, pág. 11) enuncia:

“Los seres humanos son sujetos comunicantes en la misma medida en que son sujetos pensantes, emotivos y sociales. La comunicación, por lo tanto, no es simplemente un

medio y un instrumento para interactuar, sino una dimensión constitutiva de nuestra especie. En el juego de la comunicación nos implicamos por completo: implicamos nuestra imagen, nuestras relaciones, nuestra posición de grupos humanos en los que vivimos y nuestra identidad a todos los niveles (individual, social, cultural)”.

Toda empresa o institución es un conjunto de personas que van hacia la misma meta, pero en sí, son muy diferentes ya que cada individuo tiene sus propios valores basados en sus estudios, cultura y religión y es por eso que debemos expresarnos e informar de forma adecuada y clara, lo más coherente posible dándole un toque de motivación, y así facilitando a que el interlocutor actúe con seriedad, transparencia y simpatía.

1.3 Fundamentación Sociológica

Según (Rojas, 2011, pág. 29) expresa que:

“La sociología es el estudio de las sociedades humanas en cuanto estas son fundamentalmente conjuntos de seres humanos relacionados. Las relaciones que se dan entre los hombres no son exclusivamente de cooperación, dependencia o pacifistas, sino que también son conflictivas de rechazo y antagónicas”.

La sociología en sí es el comportamiento de los seres humanos, en base a sus culturas, religiones, etc., en la comunicación esto se aplica a la hora de entablar buenas relaciones internas entre los compañeros de trabajo para que no exista conflictos entre ellos o rechazos de algún compañero de trabajo hacia otro, de este modo se marca la diferencia en la instituciones y provocaría no llegar a cumplir los propósitos. si esto no se resuelve a tiempo puede generar muchas controversias en los resultados de manejo del personal.

1.4 Fundamentación Legal

En el espectro legal también se configura la importancia de las relaciones interpersonales como factor determinante en el desarrollo de las instituciones, el gerente más que el jefe debe ser un líder democrático. (LOSEP, 2017, Art. 2) expresa:

“El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación”.

Los derechos relacionados con la comunicación se aplican en los funcionarios brindándoles equidad en su lugar de trabajo, así mismo proporcionándoles la facilidad de dirigirse y expresar lo que piensan y ofrecerle oportunidades y acceso a la información clara, para la construcción de los derechos humanos en la empresa.

1.5 Comunicación

La comunicación se la efectúa para dar a comunicar ideas, pensamientos y se la desarrolla entre dos o más personas mediante un diálogo. Según (Montero, 2014, pág. 35) La comunicación para Aristóteles es “la búsqueda de todos los medios posibles de persuasión”.

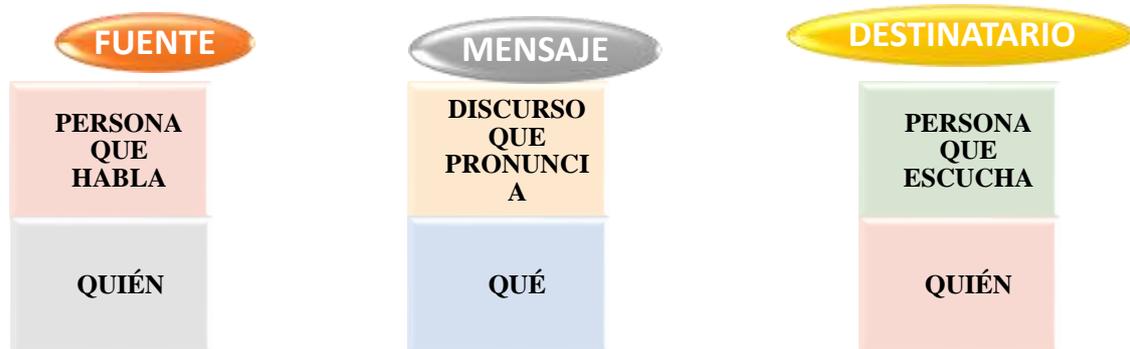
Es decir, buscar y conseguir métodos, para interactuar con el receptor y conseguir que comprenda fácilmente el mensaje que emite el emisor y así los dos posean el mismo significado del mensaje y no exista incompreensión o discrepancia. La comunicación es

un reto para transmitir la información concreta para que el receptor entienda claramente lo que el emisor quiere informar.

La comunicación posee una estructura ordenada, en la cual podemos emitir un mensaje hacia otra persona, pero este debe ser claro, coherente y preciso para que la otra persona entienda lo esencial de lo que se quiere dar a conocer.

Modelo de Aristóteles según (Ryan, 1996) “Aristóteles organizó su trabajo en tres capítulos: La persona que habla-quién. El discurso que pronuncia-qué y la persona que escucha-quién”

Estos son los 3 elementos de persuasión que Aristóteles ejemplifica:



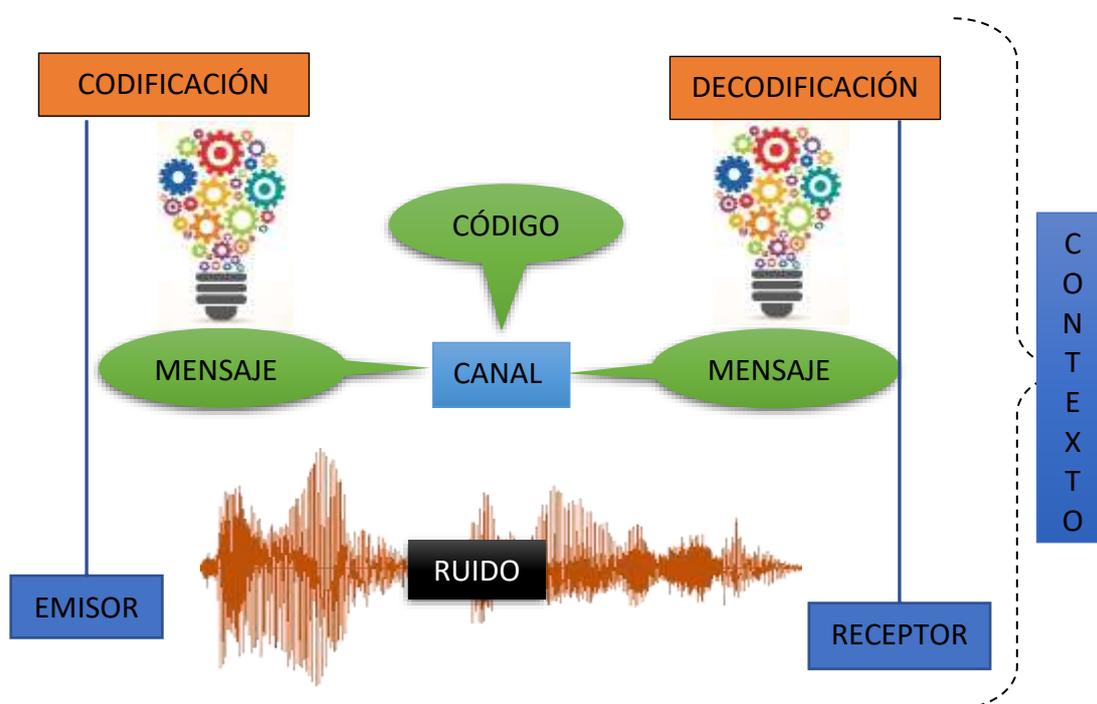
Fuente: Libro Ciencias de la comunicación

Elaborado por: Jhessica Huertas

1.6 Elementos de la Comunicación

Existen varios elementos que actúan en el proceso de comunicación. Según (Romero, s.f.) expresa que:

“Durante el proceso de comunicación intervienen varios factores que deben cumplir ciertas funciones para que el intercambio de la información sea exitoso. Dichos elementos son: Emisor. - Sujeto o fuente que comparte la información. Receptor. - Individuo o artefacto encargado de recibir el mensaje. Mensaje. - Es definido como la información que se pretende comunicar. Contexto. - El ambiente donde se realiza el intercambio de información. Código. - Son los signos y normas que al combinarlos estructuran el mensaje. Canal. - El canal es definido como el medio por el cual es transmitido un mensaje. Ruidos: cualquier señal que interfiere con la transmisión regular de un mensaje”.



Fuente: Elementos de la Comunicación

Elaborado por: Jhessica Huertas

Cada elemento contiene un nivel alto de responsabilidad e importancia, en si la comunicación también es un trabajo en equipo, comenzando por el proceso de las ideas que se llevan a cabo para estructurar un mensaje y así el comunicador lo haga público, es decir el emisor, pues es la persona que brinda o da a conocer la información, puede ser de forma individual o a un determinado grupo de personas.

El mensaje es el motivo o razón por el cual se desarrolla el proceso de comunicación, así mismo es el razonamiento y resultado de la codificación, es decir el mensaje ya estructurado, en este influye mucho el conjunto de símbolos, letras, signos y si es un diálogo frente a frente se manifiesta por gestos o movimientos corporales, estos deben ser precisos porque personalizan el mensaje y de esta forma puede ser más clara la decodificación.

En el desarrollo de la comunicación es fundamental que exista un canal, es decir un medio por el cual se trasmite el mensaje, ya sea por e-mail, oficios, o frente a frente, también es necesario de un receptor (la persona destinada a recibir el mensaje) y es ahí donde se involucra la decodificación la cual es la interpretación que se le da al mensaje recibido.

En el proceso de comunicación también influye el entorno o el ámbito que rodea al emisor, receptor y mensaje, a este se le da el nombre de contexto, por último, está el ruido que es la obstrucción que tendrá el mensaje tanto para enviarlo como para ser recibirlo.

1.6.1 Técnicas de comunicación

- **Preguntar.-** Hacer preguntas da a expresar interés y a comprender más de lo que se esta hablando, el preguntar permite informarse, ganar confianza al momento que muestra interés, pero también debe evitar hablar demasiado ya que esto causará discusiones o descontentos.
- **Escuchar.-** Esta técnica hace referencia a comprender o dar sentido de lo que la otra persona quiere expresar, la falta de comunicacion mayormente se efectua por que no

sabemos escuchar a la persona que nos está hablando, nos distraemos, interrumpimos, juzgamos, etc., y en este caso el escuchar es el principal implemento para llevar una comunicación adecuada sin rumores ni desvios de información.

- **Ser breve, conciso y directo.**- En el ámbito laboral, la información que se debe brindar tiene que ser breve, puntual y muy clara, así evitará confusiones porque su interlocutor puede interpretar mal el mensaje y además provocará que lo importante del mensaje se deje de lado por tanta información irrelevante.

1.7 Comunicación Interna

La comunicación interna está encaminada a los clientes internos, es decir los funcionarios o trabajadores de la empresa y los equipos de la organización, la comunicación interna es una necesidad estratégica y una situación básica que la empresa requiere para tener a su equipo de trabajo motivado. (Jiménez J. G., 2012)(párr. 5) expresa que:

“La comunicación interna es un recurso gerencial en orden a alcanzar los objetivos corporativos y culturales, organizacionales, funcionales, estratégicos y comportamentales de la empresa. La comunicación interna no es un fin, sino un medio y una herramienta insustituible para desarrollar las nuevas competencias, que supone el nuevo contrato psicológico que hoy vincula a los hombres con las organizaciones: la flexibilidad, la polivalencia, la apertura a los cambios, el espíritu de participación, el talante innovador, el trabajo en equipo, etc.”

Para avanzar en el mundo empresarial, la comunicación interna es una herramienta que no debe faltar, porque así la empresa puede avalar su funcionamiento en una buena comunicación entre la empresa y quienes laboran para ella, la organización no tendrá inconvenientes y saldrá adelante dejando la imagen corporativa pulcra, eso depende del trato que se brinda a los funcionarios y la relación que se tienen entre los empleadores y empleados.

Con la comunicación interna se logra la aceptación del público y el crecimiento de ésta, contribuye con la motivación, integración e información clara y precisa a los funcionarios, hará que ellos realicen sus labores diarias de forma eficaz, eficiente y dando a notar que su trabajo es efectivo.

Según: (Molina, 2014, pág. 38) señala que:

“La comunicación interna puede aplicarse en tres ámbitos distintos de influencia sobre los empleados: Conocimiento: conocer y comprender una interpretación común sobre la situación de la empresa en su entorno, la estrategia de actuación definida y la implicación de todos en ella. Compromiso: compartir y sentirse comprometido en unos retos que supongan la superación de las debilidades de desempeño que hoy muestre la organización. Acción: participar en aquellas acciones concretas que materialicen ese mejor desempeño en el ámbito de trabajo de cada uno”.

Lo que más influye en los funcionarios o trabajadores a través de la comunicación, es hacer que el personal logre comprender y ser comprendido por los demás, formándose desde los recursos humanos, es decir sus valores, su cultura y su ética profesional, también conocer más de sus obligaciones, responsabilidades y derechos, forjando su compromiso de cumplir con los objetivos y metas de la empresa, lo cual es muy importante saber a dónde se encamina la empresa y que se debe hacer para lograr el éxito. El personal de la institución mediante la comunicación interna puede colmarse de múltiples conocimientos a la hora de entablar un dialogo, una charla, reuniones o capacitaciones y así puedan participar en las mismas dando a conocer sus puntos de vista, ideas o pensamientos.

2.2.5 Importancia de la comunicación interna

La importancia de la comunicación interna se evidencia a la hora de laborar, es decir, cuando se muestran los resultados del trabajo obtenidos, en caso de que no sean satisfactorios da a conocer la existencia de un problema, pero hay que tener en cuenta que

toda complicación en la empresa se vincula con el fallo o ausencia de la comunicación interna, y es ahí donde se adquiere la certeza de la importancia de esta. (Rico, 2016) afirma:

“Una mala gestión de la comunicación interna es la causa de la mayoría de los problemas puertas adentro que presentan las organizaciones. Cuando no se resuelven rápidamente pueden crear sentimientos negativos entre compañeros, relaciones débiles entre los líderes y el resto de los empleados, un mal clima laboral y una disminución de la productividad, afectando la continuidad de cada proceso que desarrolla la empresa”.

Si existe escasa orientación en el desarrollo del proceso de comunicación o se lleva a cabo una relación poco favorable entre los trabajadores, esto tiende a generar constantes problemas y disgustos entre los funcionarios. Los problemas de la empresa se deben solucionar apresuradamente, antes de que estos se agraven, puesto que todo va sujeto con la comunicación dentro de la empresa, la cual es esencial para mejorar la relación entre la empresa y los funcionarios, siendo la comunicación, la solución de las malas relaciones interpersonales que no ayudan a crear un trabajo efectivo ni un ambiente saludable.

Es importante que la institución lleve sus actividades de forma eficaz, eficiente y efectiva, asegurándose con esto, que la institución y quienes la conforman, progresen. Según (Jiménez A. , 2000, pág. 89) expresa “La comunicación es la vía que permite que los empleados (clientes internos) no solo comprendan los objetivos y metas de sus organizaciones, sino que se conviertan en embajadores de las mismas”.

El líder de una organización es el encargado de brindar toda información que se requiera, a los miembros de la empresa, pero también es su obligación hacer sentir a los trabajadores parte de la institución, que sientan que la empresa forma parte de su vida y que ellos son esenciales, para que la organización siga funcionando y avanzando a pasos agigantados.

La comunicación interna integra a todas las áreas de trabajo formando relaciones interpersonales entre los funcionarios al mismo tiempo induce a la actualización incitando a utilizar nuevos métodos de comunicación e innovando, al intercambio de ideas a la hora de tomar decisiones. Lozada (2000 citado en Lite, 2014, pág. 27) encontró que:

“La comunicación interna ha pasado de ser una utopía para convertirse en una realidad. La participación de los trabajadores en un proyecto común de empresa, la transmisión de información por canales rápidos y eficaces, así como la recogida de información por medio de prácticas y de herramientas que garanticen una doble dirección de información ha llegado a ocupar uno de los primeros lugares en las agendas no sólo de los responsables de comunicación, sino de todos los directivos de la empresa”.

La comunicación interna se enlaza como una herramienta estratégica para que, por medio de esta, se brinde conocimientos, confianza, sociabilidad, motivación e integración al trabajador, y así pueda desenvolverse de mejor manera, dando a resaltar sus habilidades, virtudes y fortalezas en sus actividades laborales.

2.2.5 Para qué sirve la comunicación interna

La comunicación interna es la clave del crecimiento positivo y es un enfoque estratégico en la organización, la comunicación interna según (Menchén, 2016) sirve para:

“Tener una buena identidad. - Desde adentro para construir una buena imagen hacia fuera. Trabajar la Estrategia empresarial en equipo. - Es una sensación vertiginosa a la que a veces se ven expuestos los equipos por falta de información y conocimiento de la estrategia corporativa. Gestión del talento. - Las personas que forman un equipo definen su Capital Humano y el Talento Corporativo de una empresa. Innovación. - Mediante una apertura al talento corporativo y la integración de la comunicación interna. Clima Laboral. - La comunicación a todos los niveles de la empresa y la transparencia son factores críticos que contribuyen a generar un buen clima. Liderazgo. - Mediante la estrategia de comunicación interna construimos los niveles de confianza que los líderes

necesitan de sus equipos para dirigir y tomar decisiones. Motivación del empleado. - Para lograrlo hay que conseguir que el empleado sea el protagonista: darle a conocer con transparencia toda la información corporativa y canales bidireccionales con los que pueda influir. Gestión del cambio. - Siempre se producen giros en la estrategia y cambios en el contexto empresarial que exigen un diálogo, transformación y formación interna”.

La comunicación interna es esencial para diversas cosas dentro de la empresa, comenzando por determinar una buena imagen corporativa que pueda ser conocida y aceptada por el público externo, conjuntamente todos los funcionarios deben contribuir para lograr ese objetivo tan anhelado. Es fundamental trabajar en equipo por la estrategia corporativa que debe ser conocida y asociada a los funcionarios, pues así todos irían por el mismo camino, juntos como un equipo para lograr los objetivos o a la vez dando su punto de vista y aportando con sus conocimientos y experiencias para facilitar el camino de manera eficaz.

Sin duda alguna cada persona posee cantidad de habilidades, experiencias y conocimientos en varios ámbitos, es por lo que se debe dar apertura al talento humano de los funcionarios, pues gestionar las aptitud ayuda a conseguir sacar a flote las capacidades, basándose en la relación que se componen en la empresa para aprovechar al máximo dichos potenciales y así sea de gran apoyo, al mismo tiempo es necesario integrar a los trabajadores para entablar buenas relaciones, es decir que exista una comunicación interna factible, mediante reuniones, charlas, capacitaciones, etc., para que de esta manera se estimule también la innovación y actualización corporativa.

La buena comunicación también nos ayuda a que exista un buen ambiente laboral, para ello es necesario un líder transparente, que se acerque y se comprometa a su equipo de trabajo, a través de la estrategia de comunicación interna los empleadores deben construir basándose en los niveles de confianza que necesiten para dirigirse a sus funcionarios y de esta manera motivarlos, pues cuando un empleado se siente capaz,

importante, le gusta lo que hace y sobre todo es tomado en cuenta, esta persona se siente bien y da su mejor esfuerzo para resaltar y mejora su productividad de la empresa. Para motivar al empleado existen muchos factores, por ejemplo; el recibir reconocimientos, satisfacción en el trabajo, bonificaciones, recompensas, etc., esto hace que el empleado genere y contribuya a la empresa.

Para mejorar, en toda empresa debe existir cambios, y por eso es necesario la participación y apoyo del equipo de trabajo, una comunicación interna de forma vertical, es decir que no exista parámetros para expresar y ser partícipes en la empresa, es importante el diálogo y poder llevar la gestión del cambio empresarial de manera eficaz y efectiva.

2.2.5 Objetivos de la comunicación interna

Según (PUBLICACIONES VERTICE, 2007, pág. 8) “el objetivo principal consiste en establecer un conjunto de procesos de transmisión de la información, que permitan conseguir los demás objetivos de la empresa y de las personas”.

En la empresa debe existir varias fuentes o canales comunicativos que ayuden a la divulgación de información de la institución, principalmente a sus funcionarios de todos los acontecimientos corporativos, pero primero es necesario elaborar la información que se desea dar a conocer, principalmente para la ejecución de un buen trabajo, los funcionarios deben conocer los objetivos y metas de la empresa, con esto se mantiene y facilita las relaciones interpersonales, pero esto también permite agrupar los esfuerzos de todos y cada uno de los miembros de la organización.

Desglosando de este postulado según (Montiel, 2017) tenemos:

“Los objetivos que debe contemplar un plan de comunicación interna son: Informar. - Los trabajadores tienen que estar al corriente de la misión de la empresa, de su filosofía, de sus valores, de la estrategia, etc. Democratizar la comunicación. - Facilitar el diálogo entre la dirección y los trabajadores. Potenciar la identidad y el sentimiento de pertenencia. - Desde los trabajadores a la compañía para conseguir retener el talento. Implicar y motivar. - Involucrar a todos los miembros de la organización, que todos se sientan partícipes del proyecto común y tengan espacio para hacer aportaciones y tomar decisiones. Innovar. - Buscar e implementar diferentes medios que permitan la comunicación, usando nuevas estrategias y herramientas. Compartir los éxitos. - Hacer partícipes a los trabajadores de los logros conseguidos y de la buena marcha de la empresa aumentará su satisfacción y su implicación”.

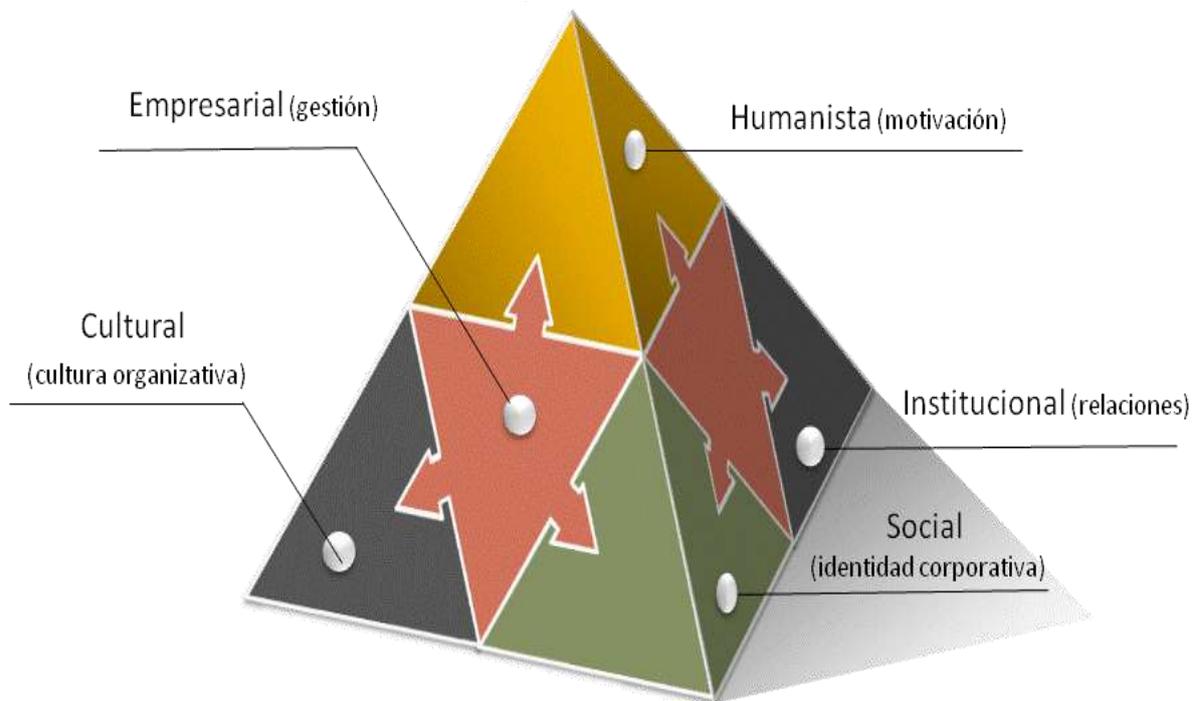
Un plan de comunicación se estructura por una información clara, coherente, concisa y, ante todo, el líder debe mostrarse con transparencia ante el trabajador, por tanto, ellos deben estar informado de lo que sucede dentro de la empresa, pues así se reduce las incertidumbres y se previene los rumores. También la organización debe mantener una comunicación vertical, en la cual todos los equipos de trabajo den a conocer sus ideas, inquietudes, problemas, propuestas y ante todo sean escuchados.

Cuando un trabajador se siente parte de la empresa y de la misma manera sea valorado su trabajo, estará dispuesto a dar lo mejor de sí mismo en sus actividades y aumentará su eficiencia y eficacia, incluir a los trabajadores en las actividades de la empresa, resaltando sus virtudes, fortalezas y de esta manera se sientan partícipes y apreciados en la institución, del mismo modo brindar al equipo humano espacio y confianza para que puedan aportar con ideas y toma de decisiones. Además, es trascendental investigar e implementar nuevos medios de comunicación, haciendo uso de nuevas plataformas digitales según las necesidades de cada empresa.

2.2.5 Elementos de comunicación interna

La comunicación interna es una herramienta fundamental para la integración entre la empresa y el trabajador, pues se enfoca al progreso, a la implementación y si se gestiona esta herramienta, se da paso al crecimiento de la organización.

Según (Stefanu, 2016) “Existen 5 elementos claves que conforman la relación del empleado en la empresa”



Fuente: <https://www.il3.ub.edu/blog/5-elementos-comunicación-interna-empresa/>

Autor: Yanna Stefanu

- **Relación empresarial.** – Orientado a la gestión del proceso de trabajo, la comunicación interna ayuda a los trabajadores a estar al tanto de las funciones que deben cumplir tanto ellos como los demás miembros de la institución, al momento que el trabajador necesite información para realizar sus diligencias esta esté disponible y así contribuir al desarrollar de las actividades laborales para que se realicen de una manera eficaz y eficiente.

- **Humanística.** – Enfocado a la motivación, la comunicación interna favorece al apoyo mutuo, el trabajador debe sentirse motivado, importante y tomado en cuenta en la empresa, así mismo es esencial que su trabajo sea valorado.
- **Cultural.** – En la comunicación interna la cultura organizativa debe estar plasmada en el trabajador, ya que esto se refiere al trabajo en equipo, integración e implicación en la toma de decisiones de la empresa.
- **Social.** - Encaminado a lo que es identidad corporativa, se trata de como los empleados reflejan la imagen de la empresa hacia el público en forma de relación social, es decir establecer contacto con el exterior, pero que esta sea de forma positiva y que beneficie a la empresa.
- **Institucional.** – Aparte de la relación entre empresa y trabajador, es también importante establecer relación con otras instituciones, este elemento esta entre la comunicación interna y externa, y así mismo los funcionarios deben estar al tanto de estas relaciones con otras instituciones, ya que ayuda a comprender quienes son como empresa.

2.2.5 Tipos de comunicación interna

Existen muchos tipos de comunicación entre los cuales tenemos los siguientes:

2.2.5.2 Atendiendo a su dirección

Este tipo de comunicación se orienta a los tratos en la empresa.

Comunicación interna. - Es la clave para un buen funcionamiento dentro de una organización, que facilite la información necesaria y clara a todas las personas que conforman la empresa para la correcta gestión de los recursos humanos.

Según (Contasur, s.f.) señala los siguientes tipos de comunicación según su dirección:

“Horizontal. – Es la comunicación que se proporcionan entre personas del mismo nivel jerárquico, ya sea de trabajador a trabajador o de supervisor a supervisor. Vertical. – Es la comunicación que se proporciona a diferentes posiciones jerárquicas, es decir de trabajadores a superiores y viceversa. En este movimiento vertical de información existen dos posibilidades, ascendentes, de estratos más bajos de la organización a más altos, y descendentes, en dirección contraria, es decir, de los altos estratos a los inferiores”.

Estas diferentes direcciones hacen que la comunicación se desarrolle según la cultura organizativa que posee la empresa, la comunicación horizontal es también la que provee al funcionario apoyo emotivo, es decir la motivación que debe recibir por su líder y también social, a esto se refiere con la relación entre funcionarios, al igual que coordina las diferentes actividades laborales es parte de esta comunicación. La comunicación vertical también hace referencia positiva a la circulación de información sin restricciones, la cual es efectiva para mantener a los funcionario informados con asuntos de la empresa, este tipo de comunicación se fragmenta en dos partes:

- **Descendente:** Esta comunicación se la utilizada por los superiores (Dirección) con el fin de mantener informados a los trabajadores y a su vez se controla la conducta de los empleados.
- **Ascendente:** Esta comunicación consiste en que los empleados informen a las direcciones los percances o acontecimientos de la empresa para que ellos tomen cartas en el asunto.

2.2.5.2 Atendiendo a su origen

Este tipo de comunicación hace referencia a la causa y a quien se dirige la información.

- **Comunicación formal:** Según (Fernández, 2009, pág. 10) expresa que:

“Comunicación formal es aquella cuyo contenido está referido a aspectos laborales. En general, esta comunicación utiliza la escritura que tiene que cumplir todas las formalidades burocráticas. Como medio (Comunicados, memoranda, etc.) La velocidad es lenta debido a que tiene que cumplir todas las formalidades burocráticas”.

Se dirige desde los niveles jerárquicos desde un miembro a otro, ya sea de nivel superior o inferior, para hacerlo formal como se lo establece en las empresas, donde se utiliza contenido referente a aspectos laborales. Este tipo de comunicación percibe al uso de canales formales que son creados por la empresa y puestos a disposición de los trabajadores.

- **Comunicación informal:** Según (Fernández, 2009, pág. 10) Dice que “La comunicación informal es aquel tipo de comunicación cuyo contenido, a pesar de ser de aspectos laborales, utiliza canales no oficiales. (Reunión alrededor del botellón de agua, encuentros en los pasillos, etc.). Es más veloz que la formal”.

Es la información no verídica que no viene de una autoridad y no está destinada a ser conocida por los trabajadores, pero circula por la empresa, aparece como un rumor sin conocer el origen del mensaje, ocasionar consecuencias que le afecten a los cambios positivos de la empresa. El contenido del mensaje debe ser de aspectos profesionales, pero no se utiliza canales oficiales, como por ejemplo reuniones o charlas fuera del trabajo.

1.8 Comunicación Verbal

Como comunicación verbal entendemos las siguientes:

- **Comunicación escrita: Según** (Sánchez, 2013, pág. 73) afirma. “La comunicación escrita en la empresa es aquella que se realiza a través de la escritura. El emisor en este caso trasmite el mensaje a través de medios escritos al receptor”.

Es una comunicación en la cual el expresarse sea de manera escrita para dar a conocer diversa información, de una manera formal y con dicha comunicación enunciamos nuestros intereses y de una u otra manera también ayuda en la toma de decisiones. Los medios por los cuales se puede comunicar de forma escrita son: el informe, contrato, circulares, actas, memorándum, etc. Recalcando que esta comunicación debe caracterizarse por ser clara, breve y eficaz.

- **Comunicación oral.** – Es una comunicación que se la desarrolla dentro y fuera de la empresa. Nos permite comunicarnos y brindar la información requerida a los funcionarios o al público, ya sea frente a frente o por teléfono.

Según (Sánchez, 2013) dice que:

“En toda comunicación oral, deben darse siempre las siguientes características:

- La voz es el elemento básico de la comunicación.
- Si el mensaje no es grabado, no se pueden hacer comprobaciones posteriores a su emisión.
- El sentido del mensaje depende de distintos factores.
- El mensaje, aunque sea el mismo, puede ser captado de manera diferente.
- A menos que se grabe, el mensaje caduco.
- La comunicación oral permite el feedback o retroalimentación de manera inmediata.
- Se puede rectificar el mensaje en el mismo momento en que se emite”.

La comunicación oral es un proceso complejo que depende de varias cosas a la hora de hablar frente a un público y más por cómo nos expresamos y actuamos ante ellos.

1.9 Comunicación no Verbal

Según (Patterson, 2011, pág. 19) expresa que: “La comunicación no verbal es el envío y/o la recepción de información e influye a través del entorno físico, la apariencia física y la conducta no verbal”.

La comunicación no verbal hace referencia a comunicarse sin palabras. Cuando el emisor se comunica frente a frente con el receptor, este no solo escucha el mensaje, sino que observa los movimientos corporales, ya sea miradas o gestos que hacemos al hablar y es por lo que se puede emitir un mensaje equivocado al receptor.

Al estar frente a frente brindando cualquier tipo de información, hay que tener cuidado porque el estado de ánimo hace que se diga una cosa y se exprese otra, no solo emitimos lo que decimos sino la forma como lo expresamos.

Según (Arteaga, Virginia, & Conde, 1999, pág. 34) indica los siguientes tipos de comunicación no verbal: “El comportamiento cinésico, características físicas, táctiles, paralenguaje, proxemia, artefactos y factores del entorno”.

- **Comportamiento cinésico.** - Es la comunicación según todos los diferentes tipos de movimientos corporales, como son: los gestos, la postura, expresiones faciales, mirada, todo lo que tenga que ver con el movimiento de las extremidades.
- **Características físicas.** – Esta comprende a todo nuestro físico, se expresa sin necesidad de movimientos, ni acompañadas por palabras, ya sea la forma de nuestro cuerpo, cabello, olor, aliento, género, altura, peso, etc.

- **Conductas táctiles.** – Esta hace referencia a todo movimiento de las manos, ya sea las caricias, golpes, etc.
- **Paralenguaje.** – Esta representa a nuestra forma de hablar, en muchos casos una persona quiere ser precisa frente a otras, pero los nervios le ganan y es ahí donde se varía la forma en como lo decimos, a lo que decimos, la tonalidad de la voz, las separaciones vocales, palabras graves o agudas, etc.
- **Proxemia.** –Hace referencia a como las personas actúan según el espacio o el entorno que les rodea, ya sea este formal o informal.
- **Artefactos.** – Se refiere a los objetos que las personas usan como: el perfume, gafas, anillos, cadenas, todo lo referente a productos de belleza.
- **Factores del entorno.** – Esta hace referencia al entorno al que se observa es decir si alguien llega a una oficina y se encuentra todo sucio y desordenado, esa persona que observo eso tendrá una mala imagen de usted y quizás eso influirá en su relación con aquella persona.

1.10 Relaciones Humanas

Las relaciones humanas más que un vínculo entre jefe y trabajadores es conocer y valorar a los miembros de la institución como personas, comenzando por respetar las culturas y religiones. (Murillo, 2004)expresa que:

“No es cuestión únicamente de dar órdenes, explicar el trabajo que se requiere u objetivos que se persiguen, sino de saber motivar a los subordinados para cumplir las órdenes voluntariamente, de explicar el trabajo dejando participar y contribuir a los empleados, o comunicando con el ejemplo el camino hacia los objetivos fijados”

Es algo más personal que laboral, se debe brindar a los trabajadores satisfacción en sus puestos de trabajo y de esta manera al mismo tiempo se va creando en él, compromiso propio. Para una buena relación humana, los directivos tienen que influir en el trabajador ofreciéndole confianza, apoyo y respeto.

Para que las buenas relaciones humanas existan se debe:

- **Respetar.** - Los directivos más que sus jefes deben actuar equitativamente brindándoles la confianza y respetando de los puntos de vista de sus funcionarios.
- **Comprensión.** – Antes que todo, los seres humanos somos personas que sentimos y tenemos necesidades, esto influye mucho en la empresa al comprender la situación de un trabajador sus límites, sus problemas y causas de ellos, lo está aceptando y comprendiendo como persona.
- **Cooperación.** – Cuando se trabaja por un mismo objetivo y en equipo, se logran mejores resultados.
- **Cortesía.** – Un trato amable y respetuoso hace que el equipo de trabajo marche en un mismo camino y así una misma meta.
- **Tolerancia.** – Todas las personas sienten y piensan diferente, es por lo que se debe trabajar en un ambiente saludable sin egoísmos, pero con sus límites de defensa.
- **Humildad.** – Ser humildes nos hace ser buenas personas dándonos a respetar nuestro lugar sin irrespetar el de los demás.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

En este trabajo de investigación se utilizaron los siguientes tipos:

2.1 Investigación Descriptiva

Con este tipo de investigación se describió el lugar y hechos en donde se identificó el problema de la comunicación interna a través de la observación y las visitas que realice al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipio de Antonio Ante, con el fin de contribuir al conocimiento general.

2.2 Investigación Bibliográfica

Esta investigación es muy útil, porque a través de varias fuentes de información, ya sea libros, artículos, sitios web fueron de gran apoyo para la búsqueda y recopilar la información que sea realmente necesaria para la investigación, y así concluir con la búsqueda de como fortalecer la comunicación interna en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipio de Antonio Ante.

2.3 Investigación de Campo

Con esta investigación revele los componentes o las características de la comunicación interna que se desarrolla en el Municipio de Antonio Ante, a través de la investigación realizada, basada en la entrevista y encuesta además con las visitas y con la ayuda de los funcionarios que fueron una guía para finalizar con la investigación.

2.4 Método Deductivo

Este método me ayudo a tener un conocimiento racional mediante conceptos generales para realizar el planteamiento del problema de investigación el cual es el fortalecer la comunicación interna del el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipio de Antonio Ante, así mismo me ayudó en la elaboración del marco teórico y así llegar a hechos particulares.

2.5 Método Inductivo

Este método se lo aplicó para obtener información primaria acerca del problema de investigación mediante la encuesta, la misma que nos ayudó a la recopilación de información, en la cual se generan diversos criterios los cuales fueron analizados e interpretados para establecer conclusiones generales y recomendaciones.

2.6 Método Estadístico

Este método se empleó en la elaboración del análisis de interpretación de resultados tanto de la encuesta como de la entrevista basándome en los gráficos y tablas de datos para la comprobación justificada.

2.7 Técnicas e Instrumentos

En el proceso de investigación se aplicaron técnicas de:

2.7.1 La encuesta

Este instrumento se lo consideró el más adecuado para este proceso de investigación. Se aplicó a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipio de Antonio Ante.

La encuesta se aplicó en base al instrumento llamado cuestionario de preguntas cerradas y con varias alternativas que tuvo como finalidad conocer acerca de la comunicación interna del Municipio de Antonio Ante y como mejorarla.

2.7.2 La entrevista

Nos sirvió como fuente fundamental para estar al tanto de la institución, enlazada con el tema a investigar. La entrevista se la aplicó al jefe de comunicación del GAD de Antonio Ante.

2.8 Matriz de Relación

OBJETIVO DE DIAGNOSTICO	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Diagnosticar métodos de comunicación interna	Comunicación Interna	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Tipo de comunicación • Técnicas de comunicación • Elementos de comunicación 	Encuesta Entrevista	Funcionarios Jefe de comunicación
Analizar la comunicación interna en Gobierno Autónomo Descentralizado Municipio de Antoni Ante		<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones internas • Ambiente laboral • Recursos humanos 	Encuesta Entrevista	Funcionarios Jefe de comunicación

Elaborado por: Jhessica Huertas

2.9 Población y Muestra

2.9.1 Población

La población o universo en la presente investigación incorpora a las autoridades y administrativos, considerándose un total de 100 personas que pertenecen al GAD de Antonio Ante, también se ejecutó una entrevista al jefe de comunicación del GAD, que es quien lidera y está al tanto de los asuntos de comunicación que se efectúan, la población investigada se la detalla en el siguiente cuadro:

Tabla N. ^a 1 Población Investigación

GAD Antonio Ante	Numero
Jefes departamentales	10
Secretaria técnica alcaldía	1
Secretaria de consejo	1
Secretarios/as Ejecutivos/as	8
Asistentes	17
Procurador síndico	1
Ingeniero civil	1
Oficinistas	3
Dibujantes	3
Arquitecto	1
Supervisores construcciones	1
Investigador de campo	1
Técnicos	6
Directores	5
Contadores	4

Auxiliares de contabilidad	1
Tesoreros	2
Recaudadores	6
Analistas	2
Conserjes	1
Topógrafo	1
Jornaleros	4
Policías municipales	4
Bibliotecario	1
Inscriptoras	2
Abogado	1
Certificadoras	2
Registradores de la propiedad	1
Revisora	1
Asesor alcaldía	1
Guardalmacén	1
Comisario municipal	1
Concejales	5
Total	100

Fuente: Departamento de recursos humanos

Elaborado por: Jhessica Huertas

2.9.2 Muestra

Debido a que la población estimada posee una cantidad pequeña, no fue necesario el cálculo del tamaño de la muestra, dado que se consideró y trabajó con la totalidad del universo.

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Proceso

Para el levantamiento de información se utilizó como instrumentos, encuesta autorizada y entrevista.

La presente encuesta se realizó a los funcionarios del GAD de Antonio Ante, en la parroquia de Atuntaqui, provincia de Imbabura, en el año 2018. El grupo de encuestados en su gran mayoría colaboró con la recaudación de información necesitada en la hoja de encuesta.

1. ¿Existe comunicación entre sus compañeros de trabajo que permita establecer buenas relaciones entre sí?

TABLA N.º 1

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	81	81%
NO	19	19%
TOTAL	100	100%

Fuente: encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Municipal de Antonio Ante
Elaborado por: Jhessica Huertas

INTERPRETACIÓN: La mayoría del personal del GAD de Antonio Ante considera que existe comunicación entre sus compañeros de trabajo, Esta debería mejorar para que coexista más relación interpersonal con todos los funcionarios y no solo con las personas que conforman un área; mientras en su minoría de los encuestados dicen que no existe una comunicación que genere una buena relación entre ellos; la buena comunicación entre funcionarios hace que un trabajo en equipo sea efectivo, gracias a la comunicación y su buena relación.

2. ¿Opina usted que la falta de comunicación genera conflictos dentro de la institución?

TABLA N.º 2

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	95	95%
NO	5	5%
TOTAL	100	100%

Fuente: encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Municipal de Antonio Ante
Elaborado por: Jhessica Huertas

INTERPRETACIÓN: El personal encuestado del GAD de Antonio Ante opina que la falta de comunicación genera conflictos dentro de la institución; comunicación es el compartir y tener ideas en común entre quienes conforman una empresa, la falta de comunicación en esencia genera conflictos, pero gracias a la comunicación interna la institución da a conocer sus valores su misión, visión y objetivos como primer proceso de integración del personal en el cual todos trabajarán por un propósito y esta debe ser de manera eficiente.

3. ¿Piensa usted que la buena comunicación tiende formar un buen clima laboral?

TABLA N.º 3

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	100	100%
NO	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Municipal de Antonio Ante
Elaborado por: Jhessica Huertas

INTERPRETACIÓN: La totalidad del personal encuestado del GAD de Antonio Ante piensa que la buena comunicación tiende a emplear un buen clima laboral debido a que este establece satisfacción a los empleados gracias a la motivación que se genera en la institución y de esa forma mejoramos la productividad y se consigue llegar a los propósitos y objetivos de la empresa.

4. ¿Se ha tomado en cuenta sus ideas y opiniones para la toma de decisiones que se genera la institución?

TABLA N.º 4

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	56	56%
NO	44	44%
TOTAL	100	100%

Fuente: encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Municipal de Antonio Ante

Elaborado por: Jhessica Huertas

INTERPRETACIÓN: La respuesta del personal es variada, pero en su mayoría el personal encuestado del GAD de Antonio Ante dice que si se toma en cuenta sus ideas y opiniones para la mejoría de la institución; es de mucha importancia participar en una reunión del equipo de trabajo para integrarse y así dar a conocer sus opiniones e ideas para que el jefe de área sea quien exponga frente a sus autoridades, lo acordado con el equipo sacando las mejores opciones para que la institución mejore.

5. ¿Recibe con tiempo la información que requiere para su trabajo?

TABLA N.º 5

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	15	15%
CASI SIEMPRE	50	50%
ALGUNAS VECES	34	34%
NUNCA	1	1%
TOTAL	100	100%

Fuente: encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Municipal de Antonio Ante

Elaborado por: Jhessica Huertas

INTERPRETACIÓN: En su mayoría el personal encuestado del GAD de Antonio Ante considera que casi siempre se entrega a tiempo la información que necesita para desarrollar su trabajo, cada uno de los encuestadores respondieron de forma variada, sin embargo, esto se debe mejorar para que no exista desacuerdos y conflictos entre sus equipos de trabajo o para que se modifique y no se mantenga esta situación igual.

6. ¿Las instrucciones que se dan dentro de su área de trabajo son claras y precisas?

TABLA N.º 6

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	49	49%
CASI SIEMPRE	31	31%
ALGUNAS VECES	20	20%
NUNCA	0	0%
TOTAL	100	100%

Fuente: encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Municipal de Antonio Ante

Elaborado por: Jhessica Huertas

INTERPRETACIÓN: En su mayoría expresan que las instrucciones que reciben son claras y precisas, pero en su minoría indican que algunas veces se brindan instrucciones claras; mediante esta denominación podremos distinguir que debe mejorar la manera de comunicarse al equipo de trabajo, para cuando se ejecute se pueda llegar a conseguir lo que se pretende.

7. ¿De qué manera su jefe de área le ha explicado las funciones de su puesto de trabajo y sus límites de responsabilidad?

TABLA N.º 7

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENO	36	36%
BUENO	46	46%
REGULAR	17	17%
MALO	1	1%
TOTAL	100	100%

Fuente: encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Municipal de Antonio Ante

Elaborado por: Jhessica Huertas

INTERPRETACIÓN: En su mayoría el personal encuestado expresa que la manera de explicar las funciones y el límite de responsabilidad que debe tener el empleado es bueno, mediante el gráfico y la tabla N.º 7 es perceptible que el manejo de la comunicación varía entre bueno y malo dando a interpretar que el funcionario debe ser partícipe y gran conocedor de sus funciones y además de sus límites de responsabilidad independiente y de la área a la que pertenece.

8. ¿Tiene conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro de su área de trabajo?

TABLA N.º 8

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	64	64%
MUY POCO	32	32%
NO	4	4%
TOTAL	100	100%

Fuente: encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Municipal de Antonio Ante
Elaborado por: Jhessica Huertas

INTERPRETACIÓN: En su mayoría el personal tiene conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas, pero es un conocimiento básico y no todos están altamente capacitados para desarrollar la comunicación al momento de enviar o recibir información, se recomienda realizar capacitaciones sobre el uso y manejo de ciertas plataformas virtuales.

9. ¿La comunicación que le facilita el GAD de Antonio Ante logra que se sienta miembro de la institución haciendo que se comprometa con los objetivos de esta?

TABLA N.º 9

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	48	48%
MUY POCO	51	51%
NO	1	1%
TOTAL	100	100%

Fuente: encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Municipal de Antonio Ante
Elaborado por: Jhessica Huertas

INTERPRETACIÓN: En su mayoría expresan que la institución muy poco logra que el personal se sienta miembro de la institución, expresando con este cuestionamiento que los funcionarios no se comprometan en su totalidad con los objetivos de la institución se recomendaría promover a la integración y realizar charlas sobre relaciones internas.

10. En general, ¿Cuál es su grado de satisfacción con la comunicación interna del GAD de Antonio Ante con sus empleados?

TABLA N.º 10

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY SATISFECHO	11	11%
SATISFECHO	58	58%
POCO SATISFECHO	29	29%
NADA SATISFECHO	2	2%
TOTAL	100	100%

Fuente: encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Municipal de Antonio Ante

Elaborado por: Jhessica Huertas

INTERPRETACIÓN: En su mayoría el personal se siente satisfecho con la comunicación interna que se maneja en el GAD de Antonio Ante, pero a la vez hay un cierto porcentaje de funcionarios que se sienten poco satisfechos; en conclusión, esto da a expresar que debe existir mayor compromiso entre los funcionarios, haciendo que la comunicación interna mejore para que se establezca relaciones internas muy satisfactorias.

11. ¿Considera usted que en la institución debe existir un manual de comunicación interna para mejorar el ambiente de trabajo?

TABLA N.º 11

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	92	92%
NO	8	8%
TOTAL	100	100%

Fuente: encuesta aplicada a los funcionarios del GAD Municipal de Antonio Ante

Elaborado por: Jhessica Huertas

INTERPRETACIÓN: En su mayoría el personal está de acuerdo que exista un manual de relaciones internas para mejorar el ambiente de trabajo y de igual manera para que las actividades diarias se realicen de mejor manera para juntos como institución lleguen cumplir todos sus objetivos de manera que se vea reflejada al público externo.

3.2 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA AL JEFE DE COMUNICACIÓN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL MUNICIPIO DE ANTONIO ANTE.

La presente entrevista se la desarrolló con el objetivo de dar a conocer datos y puntos de vista, para conocer información específica acerca del tema de investigación.

- 1. ¿Hace cuánto tiempo, usted se encuentra laborando como jefe de comunicación en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Antonio Ante?**

Lic. Víctor Palaguachi - Jefe de Comunicación

Aproximadamente entre a hace parte de la Institución hace 5 años, de los cuales 3 años me encuentro laborando como jefe de comunicación por varia experiencia que tengo a través de los años.

- 2. ¿Qué medio usan para comunicarse con el público interno del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipio de Antonio Ante?**

Lic. Víctor Palaguachi - Jefe de Comunicación

Lo que en la institución hacemos es una comunicación interna horizontal, a través del correo electrónico que existe en la institución; toda la información que tenemos la enviamos a los compañeros y al mismo tiempo que se pasa a los medios de comunicación y así los funcionarios conocen en base a los correos electrónicos, pero adicional a eso, también tenemos un banco de datos de medios de comunicación que forman también parte de nuestra comunicación, al momento que nosotros emitimos información a los medios, la ciudadanía se enteran y los compañeros a nivel interno.

- 3. ¿Dentro de la institución, cuál es el canal fundamental de la comunicación y el que más se emplea con el personal del Municipio de Antonio Ante?**

Lic. Víctor Palaguachi - Jefe de Comunicación

El canal principal es a través del sistema interno, es decir el correo y alternativa de trámites para los usuarios, ya que nosotros llevamos los memos mediante procesos.

- 4. ¿Si en el Municipio de Antonio Ante se diera una situación de conflictos entre dos funcionarios como interviene para solucionar dicho inconveniente?**

Lic. Víctor Palaguachi - Jefe de Comunicación

Dependiendo del nivel, por ejemplo, a nivel jerárquico superior, el señor alcalde es quien conversa con los implicados y luego se emite un criterio basado en el tema técnico e inclusive en el tema jurídico y el tema administrativo. Cuando son inconvenientes de mandos medios los solucionan dirección administrativa con la asesoría de la alcaldía y cuando son problemas más internos el jefe o el director de área.

- 5. ¿En el caso de que haya la queja de un usuario hacia un funcionario del GAD (por mala atención o asesoría) como se procede y qué medidas se toma hacia el funcionario?**

Lic. Víctor Palaguachi - Jefe de Comunicación

Cuando esto ocurre, siempre y cuando sea por escrito se procede a niveles de talento humano depende de cual haya sido la afectación. Ya sea grave o leve, entonces ya se da cabida a lo legal, es decir al reglamento interno, según eso se emitirá las sanciones dependiendo de la gravedad del caso.

6. Trabajan desde su dirección proyectos que mejoren la comunicación interna

Lic. Víctor Palaguachi - Jefe de Comunicación

Por lo general en las redes sociales siempre estamos al día, pero estamos en el proceso de andamiaje en los medios de comunicación, básicamente se busca que los compañeros a nivel interno externo puedan conocer los avances y para eso hemos tomado algunas alternativas como: prensa boletines, redes institucionales.

7. Se establecen procesos de seguimiento y evaluación a esos procesos.

Lic. Víctor Palaguachi - Jefe de Comunicación

Si, por ejemplo, al tema de funciones, cada uno tiene una responsabilidad y la gestión de un GPR (gestión por resultados), cada funcionario tiene sus obligaciones y resultados las cuales se las va midiendo en cuanto a boletines, reportes, coberturas, todo eso tiene una evaluación que se la hace cada año.

8. ¿Cree usted conveniente y favorecedor que exista un manual de comunicación interna?

Lic. Víctor Palaguachi - Jefe de Comunicación

Por supuesto, cuando nosotros tenemos un manual, tenemos marcado un espacio, por donde limitarnos a no hacer lo indebido, más bien aprovechar las oportunidades que se brindan para hacer un trabajo de la mejor manera.

3.3 BANCO DE PREGUNTAS REALIZADAS AL LIC. VÍCTOR PALAGUACHI JEFE DE COMUNICACIÓN

TABLA N.º 1

VARIABLES	POSITIVAS	NEGATIVAS
PREGUNTA 1	1	0
PREGUNTA 2	1	0
PREGUNTA 3	1	0
PREGUNTA 4	1	0
PREGUNTA 5	1	0
PREGUNTA 6	1	0
PREGUNTA 7	1	0
PREGUNTA 8	1	0

Fuente: Lic. Víctor Hugo Palaguachi-Jefe de comunicación

Elaborado por: Jhessica Huertas

INTERPRETACIÓN. - Mediante la entrevista realizada al Lic. Víctor Hugo Palaguachi – Jefe de comunicación experto en el tema, se deduce que es importante implementar un manual de comunicación interna, en el cual se establezcan varios puntos que ayuden a mejorar y fortalecer la comunicación, si bien en la institución se desarrollara el proceso de comunicación de la mejor manera posible, pero se evidencia solo conocimientos básicos de parte de toda la institución, es necesario aprovechar las oportunidades que provee un manual para mejorar, tanto así mismos con a la institución y así incrementar el compromiso de los funcionarios y de las autoridades en este tema que es de suma importancia.

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA

4.1 Título de la Propuesta

“MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL PERSONAL DEL GAD MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE”

4.2 Justificación e Importancia

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Antonio Ante, no cuenta con un manual de relaciones internas para el personal lo que evidencia la necesidad de crear un manual de apoyo que brinde información a los funcionarios para mejorar las relaciones internas y así fortalecer la comunicación entre funcionarios.

En el Municipio de Antonio Ante se encuentran laborado varios servidores de forma estable, pero no mantienen una relación interna satisfactoria, todos los funcionarios poseen conocimientos esenciales de lo que es una buena comunicación, pero no profundizan el tema sabiendo que es de gran importancia, por lo cual sería oportuno llenar los perfiles de los funcionarios brindándoles un manual en el cual ellos puedan analizar y estructurar la comunicación que deben manejar entre ellos para que exista una buena relación interna.

Se pudo determinar que los objetivos para establecer este manual son muy relacionados y adecuados, ya que buscan una eficiente relación interna basándose en la comunicación y en coordinación con todas las áreas, para mejorar la imagen institucional interna y socializar en los diversos territorios las actividades del GAD Municipal, acorde a sus competencias.

4.3 Fundamentación

La investigación dio un enfoque del GAD Municipal de Antonio Ante para interpretar los problemas, por este medio se llegó a conocer y entender como han sido las dinámicas del manejo de la comunicación interna y cuál es la relación del personal, por ello se planteó y elaboró dicho manual, Por consiguiente, la orientación histórica nos sitúa a la investigación hacia los niveles de comunicación para interpretar los problemas claves y entender cómo ha sido el manejo en este lugar y de la misma manera proponer estrategias para adecuar y facilitar las relaciones; y así mejorar y fortalecer la comunicación interna, para que sea útil al momento de entablar conversaciones y ejecutar trabajos en equipo de manera eficiente, eficaz y efectiva.

De todas las áreas implicadas en brindar un producto o en este caso un servicio es necesario de la comunicación, ya que está en constante actualización y experimenta los cambios rápidos y drásticos que se dan en la institución. La división de los medios y soporte de comunicación, las nuevas tecnologías y los cambios de necesidad de los usuarios, son la causa más consecuentes que pueden existir para que de esta manera se necesite actualizar los argumentos de una comunicación empresarial efectiva y así dar relevancia a lo más importante. Para este cambio y mejoramiento de comunicación en la empresa es esencial un estudio e integración para saber las necesidades tanto de los usuarios como de en grupo de trabajo y así brindar estrategias de gran beneficio para la institución pues así, se fortalecerá y mantendrá una buena comunicación y relación interna entre los empleadores, funcionarios y usuarios.

La comunicación interna se desarrolla en toda empresa, en la cual se observa que existe mucho interés en este tema no solo en los profesionales de la comunicación sino en cada uno de los funcionarios, ya que se interesan en el desarrollo y la aplicación de

una buena comunicación para el bien de la institución, así que la comunicación interna influirá mucho dentro del GAD Municipal de Antonio Ante.

4.4 Objetivos

4.4.1 Objetivo General

Elaborar un manual sobre la comunicación interna enfocado a las relaciones internas y recursos humanos para fortalecer, el trabajo en equipo, relaciones interpersonales, ambiente de trabajo y el compromiso del personal del GAD Municipal de Antonio Ante en la parroquia de Atuntaqui.

4.4.2 Objetivos Específicos

1. Integrar a los trabajadores a los objetivos y metas de la institución mediante la comunicación pues de esta forma los trabajadores se sentirán motivados e informados de los cambios regulares en el trabajo para poder cumplir con éxitos las metas propuestas.
2. Crear un ambiente social estable en la institución para que de esta manera exista una comunicación clara y honesta para promover la participación entre los empleadores y funcionarios.
3. Promover la comunicación interna del GAD Municipal de Antonio Ante, para generar mayores impactos dentro y fuera de la misma, construyendo métodos de comunicación claras que ayuden a optimar en el proceso de este ámbito.

4.5 Ubicación Sectorial

Este manual se aplicará en el GAD Municipal de Antonio Ante en el área de comunicación, el mismo que está ubicado en la parroquia de Atuntaqui en la calle Amazonas y Av. Julio Miguel Aguinaga, donde trabajan aproximadamente 100 funcionarios.

CROQUIS



Fuente. <https://www.google.com/maps>



Fuente: Somosdelmismobarro.blogspot.com

Elaborado por: Jhessica Huertas

4.6 Desarrollo de la Propuesta

La presente propuesta posee los siguientes temas:

En la primera unidad se establecen: Relaciones internas, la importancia de las relaciones internas, desarrollo de las relaciones internas.

En la segunda unidad se establecen: Como formar buenas relaciones entre compañeros, medios de comunicación con el personal, información que debe saber el personal y maneras para conocer la relación que existe entre el personal.

En la tercera unidad se establecen: Comunicación, importancia de la comunicación, técnicas de comunicación, comunicación interna, importancia de la comunicación interna, para que sirve la comunicación interna, tipos de comunicación.

En la cuarta unidad se establecen: Canales de información, plataformas virtuales y buen uso de las plataformas virtual.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Licenciatura en Secretariado Ejecutivo
en Español

Manual de Comunicación Interna para el Personal del GAD Municipal de Antonio Ante

Autora: Jhessica Huertas

IBARRA-2018

MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL PERSONAL DEL GAD MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL
NORTE

Autora: Jhessica Huertas

MISIÓN

Promover el desarrollo integral de la comunidad Anteña, brindando servicios eficientes y de calidad, enmarcados en la participación, la equidad y la transparencia.

VISIÓN

El Gobierno Municipal de Antonio Ante será una institución promotora del desarrollo local, con una amplia cobertura de servicios de calidad, transparente y participativa, que sustentará su gestión en la responsabilidad ciudadana y el mejoramiento continuo, con el respaldo de autoridades y servidores capaces y comprometidos, convirtiéndose en un referente en el ámbito nacional.



1.- EFICIENCIA

2.- TRANSPARENCIA

3.- COMPROMISOS

4.- CALIDAD DE SERVICIOS

5.- ETICA PROFESIONAL

6.- EQUIDAD

7.- RESPONSABILIDAD

8.- APERTURA AL CAMBIO

9.- HONRADEZ

NTRODUCCIÓN

Los recursos humanos son los encargados en gestionar la eficiencia del capital humano, pero más que contribuir con el éxito de la empresa, es tener a los trabajadores altamente motivados para alcanzar los objetivos de la empresa.

El presente manual especifica las definiciones y objetivos para primero conocer de qué se trata este temas, además se desglosan los procesos para contribuir con el desempeño por medio de los recursos humanos, las relaciones internas para poder manejar una efectiva comunicación interna para desarrollar las diferentes actividades en la institución de forma individual o en equipo.

Para realizar el presente método de trabajo y sus objetivos es necesario utilizar el aporte de las personas que conforman el GAD Municipal de Antonio Ante, es decir los recursos humanos, también es necesario las herramientas tecnológicas y metodológicas de la comunicación vinculadas con las estrategias.

UNIDAD 1

Fig. 1 RELACIONES INTERPERSONALES



RELACIONES INTERPERSONALES

Las relaciones interpersonales son aquellas que se establecen entre las personas que conviven en un mismo entorno empresarial, las relaciones interpersonales inducen a que el personal se sienta parte de la institución y además se mantengan motivados para cumplir con sus obligaciones diarias, haciendo que los funcionarios colaboren positivamente en la productividad.



Fig. 2 Relaciones internas

Las relaciones internas muy aparte de los conflictos, es lograr que todos los miembros de la empresa den su esfuerzo para lograr un ambiente de trabajo tranquilo, con sinceros interés de comprensión y mejoría. La buena relación interna es el conjunto de buenos tratos que se brindan entre sí, ya que esto facilita un trato justo y simultaneo entre todos quienes conforman una entidad.

Mantener una buena relación entre compañeros de trabajo enriquece su red de contactos y así mismo se asegura de laborar en un entorno confortable.

Importancia de las Relaciones Internas.

¿Por qué es importante la buena relación interna dentro de una organización o institución?

La relación interna, contribuyen con la identidad de la empresa, es decir la imagen, que refleja el espíritu de la compañía, la cual el público interno brinda al público externo, también las buenas relaciones internas crean un clima laboral cálido, en el cual da satisfacción al desarrollar las actividades diarias es por ello, que se lo debe establecer, porque si el personal no lo ejerce, influirá mucho en la percepción de la institución y además los objetivos de la empresa no se lograrán cumplir con éxito.



Fig. 3 Sede del GAD Municipal de Antonio Ante

Fuente: <http://www.antonioante.gob.ec/>

Las relaciones internas en una institución se deben mejorar, pues son la primera impresión que van a tener los usuarios. Para que la experiencia del público sea positiva, cada nivel de relación transmite un mensaje y efectúa una experiencia, ya depende de la gesticulación, del manejo en el que se lo desarrolla y la manera en la cual se exprese así el oyente.

Desarrollo de Relaciones Internas

La buena relación interna facilita escenario de un clima saludable entre compañeros de trabajo, lo cual llenará las expectativas del público interno, y sobre pasará las expectativas del cliente.



Fig. 4 Clima saludable entre compañeros de trabajo

PROCESO

Para esto es necesario que:

1. El trabajador se sienta parte importante de la institución en la que labora.

Como hacerlo:

- Ayudar a que se sienta cómodo/a en su entorno y a estimular su productividad.
- Hacerlo participe en la toma de decisiones, que exponga sus ideas y posibles soluciones.
- Preocuparse por lo que les ocurra en su día a día. Realizar un pequeño acercamiento.
- Mantener la sonrisa y no dejar que el mal día afecte en la actuación hacia ellos.
- Cuando hay que llamar la atención por alguna acción mal hecha, siempre hablar con respeto manteniendo la calma.
- Evitar los favoritismos. Es normal que caigan en gracia unos empleados, pero no se debe caer en la tentación de que unos salgan más favorecidos que otros.

2. Debe estar considerablemente motivado, para que sin ningún problema realicen los trabajos en equipo o individuales sin ningún inconveniente y de manera eficiente y efectiva.

Como hacerlo:

- Brindarle las herramientas necesarias para cumplir sus funciones.
- Expresar qué se espera de ellos, cuáles son los resultados que deseas ver de su trabajo.
- Tratar a los trabajadores con respeto.
- Reconocer sus logros. Utilizando frases del tipo: “muy bien”.
- La productividad es importante, pero hay que tratar de que no todo sea trabajo.
- Respetar los horarios del trabajador, así como tú esperarías que respeten los tuyos.
- De vez en cuando realizar algún tipo de actividad puede venir muy bien para sacar a tu equipo de la rutina y despejar las mentes del trabajo. Además, esto consolidará la relación entre los compañeros.

3. Fortalecer la fluidez del personal.

Como hacerlo:

- Mediante capacitaciones.
- Realizar charlas.
- Ejecutar reuniones, pero tratar que estas no sean muy continuas y monótonas.
- No hay nada mejor que las convivencias, pues así también estarás estableciendo relaciones personales en la empresa.

El entendimiento y satisfacción se fortalecen mediante una buena comunicación, porque esta es la herramienta del éxito.

Las Relaciones Humanas

Las relaciones humanas más que un vínculo entre jefe y trabajadores es conocer y valorar a los miembros de la institución como personas, respetar sus culturas y religiones, es algo más personal, este vínculos establece la satisfacción y el compromiso a los funcionarios. Para una buena relación humana, los directivos tienen que influir en el trabajador ofreciéndole confianza y apoyo.



Fig. 5 Relaciones humanas

PROCESO

Para que las buenas relaciones humanas existan se debe:

Respetar. - Los directivos más que sus jefes deben actuar equitativamente brindándoles la confianza y respetando los puntos de vista de sus funcionarios.

Comprensión. – Antes que todo, los seres humanos somos personas que sentimos y tenemos necesidades, esto influye mucho en la empresa, al comprender la situación de un trabajador sus límites, sus problemas y causas, lo está comprendiendo como persona.

Cooperación. - Cuando se trabaja por un mismo objetivo y en equipo, se logran mejores resultados.

Cortesía. – Un trato cortés y amable hace que el equipo de trabajo marche en el mismo camino y así una misma meta.

Tolerancia. – Todas las personas sienten y piensan diferente, es por lo que se debe trabajar en un ambiente saludable sin egoísmos, pero con sus límites de defensa.

Humildad. – Ser humildes nos hace ser buenas personas dándonos a respetar nuestro lugar sin irrespetar el de los demás.

UNIDAD 2

Fig. 6 BUENAS RELACIONES INTERNAS



Como Establecer Buenas Relaciones Entre Compañeros

PROCESO

Para que pueda construir una buena relación con sus compañeros de trabajo debe:

Brindar ayuda



Fig. 7 Brindar ayuda

Si observaba que alguno de sus compañeros tiene algún problema o dificultad en realizar algún trabajo, bríndele la ayuda necesaria, hágalo discretamente y de manera desinteresada, sea amigable, para que de esta manera fortalezca los lazos, dentro de un ambiente laboral.

Conocer



Fig. 8 Conocer a los compañeros de trabajo.

Establezca un tiempo para conocer a sus compañeros de trabajo.

Mediante:

Una charla fuera de la oficina, pues es beneficioso para un descanso después de cada jornada. quizás tengan mucho en común y esto hará que se incremente su red interna.

Escuchar



Fig. 9 Escuchar

Sea un buen oyente ante sus compañeros, ya que todos debemos ser escuchados, de esta forma usted ganará el respeto de sus compañeros, ya que así, también le brindarán a usted la atención posible.

- Valore las opiniones de los demás.
- Muéstrese serio al momento de escuchar a sus compañeros
- Participe brinde opiniones y comentarios.

Sea amigable y agradecido



Fig. 10 Ser amigable y agradecido

Estas dos características son esenciales en una persona y a veces se pasan por alto en un día muy laborioso y aglomerado, pero recuerde siempre sonreír durante el día, ya que su carácter refleja mucho y puede enviar un mensaje equivocado hacia las personas de su entorno y quizás eso produzca que sus compañeros no sean tan amables con usted.

- No se olvide de saludar al llegar o al marcharse.

- Sea agradecido por el apoyo o ayuda brindada, ya que a toda persona le gusta sentirse apreciada.

Adáptese al lugar de trabajo



Fig. 11 Adaptarse al lugar de trabajo.

No se mantenga aislado de sus compañeros, mejor trate de entablar temas de conversación, no necesita compartir toda su vida con ellos, solo pasar momentos gratos.

- Si le queda dudas de sus funciones o actividades pregunte y agradezca amablemente.
- No se olvide de transmitir afecto y confianza.

Medios de Comunicación con el Personal

Los medios de comunicación para el personal son:

1. Entrevistas personales



Fig. 12 Entrevista personal

Fuente: ExpokNews

Entrevistador debe:

- Conocer las actitudes y comportamientos de la persona entrevistada
- Averiguar si el entrevistado es adecuado para el puesto.
- Descubrir si puede, sabe y quiere ocupar el puesto.
- Predecir el rendimiento en el mismo, y cuáles son sus expectativas.

Entrevistado debe:

- Demostrar que puede, sabe y quiere lo que requiere el perfil del puesto de trabajo.
- Transmitir su competencia laboral para el puesto.
- Probar que está realmente interesado.
- Causar una impresión positiva en el entrevistador.
- Lograr su objetivo, el puesto de trabajo.

2. Manual de bienvenida. – Es un soporte para dar la bienvenida a un funcionario, por el cual se brinda confianza y la acogida para que este se sienta parte de la empresa. en el manual de bienvenida se establece variada información puntual y actualizada de la empresa.



Fig. 13 Manual de bienvenida

Fuente: binternational

PROCESO

En un manual de bienvenida debe estar establecido:

Portada y contraportada: Diseño personalizado y creativo.

Carta o mensaje de bienvenida: Personalizado del Director o Gerente de la empresa.

Presentación de la empresa.

Datos generales: Sobre el tipo de empresa: actividad, forma jurídica, sede central, sucursales, servicios que ofrece.

Breve reseña histórica: Fundadores, orígenes, etc.

El proyecto corporativo: Misión, visión y valores.

Logros: Clientes, premios y distinciones.

Política y estrategia de calidad e innovación.

Política de RSC y compromisos de la empresa.

Política de igualdad de oportunidades.

Información de interés general

- Respecto al puesto de trabajo
- Política de riesgos y salud laboral
- Normativa interna.
- Normas de urbanidad y cortesía en la empresa.
- Trámites de contratación, nómina, pagas extras y fecha de cobro de salario.
- Política retributiva.
- Horario, permisos, bajas y ausencias.
- Vacaciones.
- Gestión del talento.

- Otros aspectos del salario emocional.

Información útil

- Respecto al funcionamiento interno y sobre los canales de comunicación interna disponibles.
- Ubicación e información sobre el abastecimiento de material de oficina y acerca de la utilización de fotocopiadoras, máquinas de fichar, etc.
- Herramientas de trabajo informáticas disponibles, navegación por Internet, gestor de correo electrónico y servicio de reparaciones.
- Servicio de documentación físico y virtual.
- Organización interna.
- Directorio: teléfonos, cargos y correos electrónicos.
- Canales de comunicación oficiales de la empresa.
- Redes sociales: manual de protocolo, normas básicas para su uso.
- Eventos y fechas especiales: celebraciones, reuniones generales.
- Actividades sociales y programas de voluntariado.

Otra información práctica

- Plano de la empresa y de la zona y/o ciudad.
- Teléfonos y correos electrónicos de interés.

Nuestra propuesta

Fuentes de información

3. Tablero de anuncios. – Es un espacio reservado para que los miembros de la organización tengan acceso a información puntual.

- El tablan de anuncios debe ser colocado en lugares transitados y de fácil acceso
- La información que contiene debe ser actualizada.
- Permite difusión de todo tipo de información.



Fig. 14 Tablero de anuncios

4. Folletos de comunicación. – Es un documento básico con información resumida y con el objetivo de que esta sea divulgada



Fig. 15 Folletos de comunicación

Fuente: <http://www.antonioante.gob.ec/>

Boletines internos

- Informaciones periodias.
- Llegan al emplado via correo electronico.
- La difusion depende de la organización.

En este medio se establecen:

- Informacion de los departamentos.
- Comunicados de la empresa.
- Opiniones de los funcionarios.

5. Cartas personales. – Es un documento de comunicación escrita y de carácter privado entre dos personas, la cual puede ser redactada de manera informal.

Estructura:

- Membrete
- Encabezado
- Saludo
- Cuerpo
- Despedida
- Firma
- Posdata

6. Conferencias para comunicados especiales. - Es una reunión, en la cual se congregan todos los miembros de la organización para darles a conocer temas previo, y así estimulan la participación a los miembros del tema hablado.



Fig. 16 Conferencias

Fuente: <http://www.antonioante.gob.ec/>

Información que debe saber el personal

Existe variada información que como funcionario de una institución debe saber:

1. Datos generales de la Institución
2. Reglamentos y normas
3. Funciones laborales
4. Las prestaciones y servicios sociales



Fig. 17 Funciones laborales

UNIDAD 3

Fig. 18 ESTRUCTURA DE LA COMUNICACIÓN



COMUNICACIÓN

La comunicación es el diálogo entre dos o mas personas con el fin de emitir un mensaje o intercambiar información, esta acción se conforma por un proceso complejo:

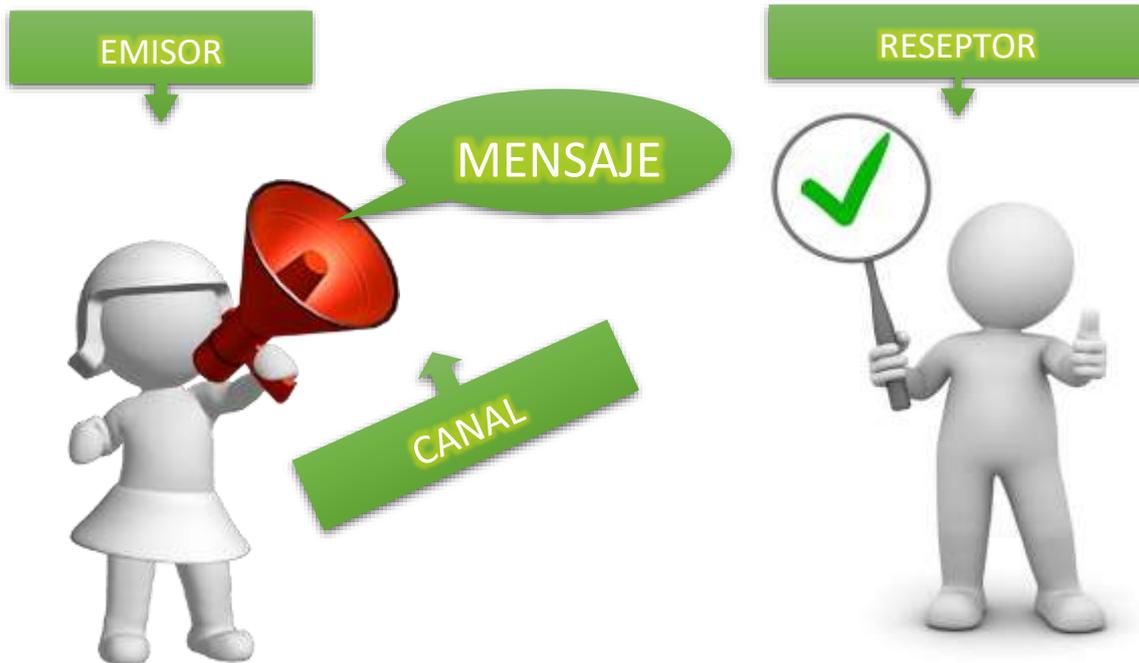


Fig. 19 Elementos de la comunicación

La comunicación es muy importante y no se diga en una empresa, si se envía un mensaje, debe ser de forma clara y precisa, ya que puede evitar rumores, confunciones, malos entendidos y hasta conflictos, es por eso que la comunicación es la herramienta del éxito, por que así se puede mantener a los empleados motivados, informados de los antecedentes de la empresa, y cual es su fin, sus metas, sus objetivos, y así colaborar entre todos, trabajando en equipo para que la empresa triunfe.

Importancia de la Comunicación

Las personas en si necesitamos comunicarnos con otras, ya que necesitamos enseñar y aprender, lo cual fortalece las experiencias humanas, también es esencial

transmitir información e informarnos, intercambiar y compartir ideas. la comunicación desarrolla el potencial de cada persona, y en sí es fundamental para transmitir lo que deseamos expresar.

Técnicas de comunicación

PROCESO

1. Preguntar.- Hacer preguntas le provee:



Fig. 20 Preguntar

- Expresar interés.
- Comprender más de lo que se esta hablando.
- Le permitirá informarse
- Ganar confianza al momento que muestra interés
- Evite hablar demasiado ya que esto causará discusiones o descontentos.

2. Escuchar.- Esta técnica hace referencia a:

- Comprenda lo que la otra persona quiere expresar, No se distraiga al momento que la otra persona este hablando.
- No interrumpa, permita que hable primero la otra persona para luego usted dar su punto de vista.
- No juzge, primero comprenda y no caiga en la crítica.
- Sea paciente permite una comunicación adecuada
- Evite rumores, desvíos de información y confusiones.



Fig. 21 Preguntar y escuchar

3. Se breve, conciso y directo.- En el ámbito laboral, la información que se debe brindar tiene que ser breve, puntual y muy clara, ya que evitará:

- Confusiones porque tu interlocutor puede interpretar mal el mensaje.
- Olvidos, ya que si brindas mucha información sin importancia se pierde lo esencial del mensaje.



Fig. 22 sea breve, conciso y directo

Comunicación Interna

La comunicación interna es una herramienta estratégica, para que, por medio de esta, se brinde conocimientos, confianza, sociabilidad, motivación e integración al trabajador, y así pueda desenvolverse de mejor manera, dando a resaltar sus habilidades, virtudes y fortalezas en sus actividades laborales.

La importancia de la comunicación interna

Comunicación interna es la clave para un buen funcionamiento dentro de una organización, que facilite la información necesaria y clara a todas las personas que conforman la empresa para la correcta gestión de los recursos humanos.

La importancia de la comunicación interna se evidencia a la hora de laborar, es decir, cuando se muestran los resultados obtenidos del trabajo, y si no son satisfactorios da a conocer la existencia de un problema de comunicación, al no expresarse de forma clara y precisa, se enlaza a no entender bien las instrucciones de una actividad laboral, pero hay que tener en cuenta que toda complicación en la empresa se vincula con el fallo o ausencia de la comunicación, y es ahí, donde se adquiere la certeza de la importancia de esta.

Para qué sirve la comunicación interna

La comunicación interna es de vital importancia en una empresa, tiene un enfoque estratégico y es la clave esencial del crecimiento positivo.

PROCESO

Sirve para:

1. Tener una buena imagen corporativa

- Ayuda a la empresa a brindar buena imagen.
- El equipo de trabajo debe contribuir para lograr ese objetivo.
- Si existen buenas relaciones laborales hay buena comunicación interna y eso se refleja en el trato, la atención y la importancia que le brinda a los usuarios.

Como tener una buena imagen corporativa:



Fig. 23 Buena atención al cliente

- Tener una herramienta de marketing y promoción eficiente
- La credibilidad e integridad llegan con un buen nombre.
- Establece confianza, lealtad, respeto y buenas relaciones.
- Poseer un instrumento para incrementar las oportunidades de tu empresa.
- Brindar un trato cortés a los clientes externos.
- Si se produce un contratiempo pedir disculpa amablemente.

2. Trabajar la estrategia empresarial en equipo. – La estrategia empresarial debe ser asociada y conocida por todos los miembros de la empresa, pues es ahí donde se desarrolla la comunicación para que todos en equipo alcancen los objetivos propuestos.

Como trabajar la estrategia empresarial en equipo:



Fig. 24 Estrategia de trabajo en equipo

- Dirigir la estrategias institucionales para alcanzar los objetivos.
- Implicar a los trabajadores en las estrategias.
- Compartir las decisiones de la empresa.
- Explicar el la responsabilidad que cada persona tiene e la empresa.

3. Gestión del talento. – Cada persona posee cantidad de habilidades, experiencias y conocimientos en varias situaciones por lo cual, la gestión de talento humano ayuda a sacar esto a flote basándose en la relación que tienen las personas que integran la empresa para aprovechar al máximo dichos potenciales y así sea una gran ayuda para la empresa.

Como gestionar el talento:



Fig. 25 Gestionar el talento humano.

- Reforzar el talento interno de la empresa, descubrir cuáles son las habilidades de cada miembro.
- Saber cómo podemos aprovecharlo en beneficio de la empresa.
- Saber motivarlos para que crezcan y contagien al resto.
- Crear nuevos talentos para que tengamos miembros polivalentes.
- Aprender a adaptarse al talento de su equipo humano.

4. Innovación. – Se debe dar apertura al talento humano de los funcionarios y así mismo integrarlos para entablar buenas relaciones, mediante la comunicación interna, mediante reuniones, charlas, capacitaciones, etc., y así estimular a la innovación institucional.

Como innovar:

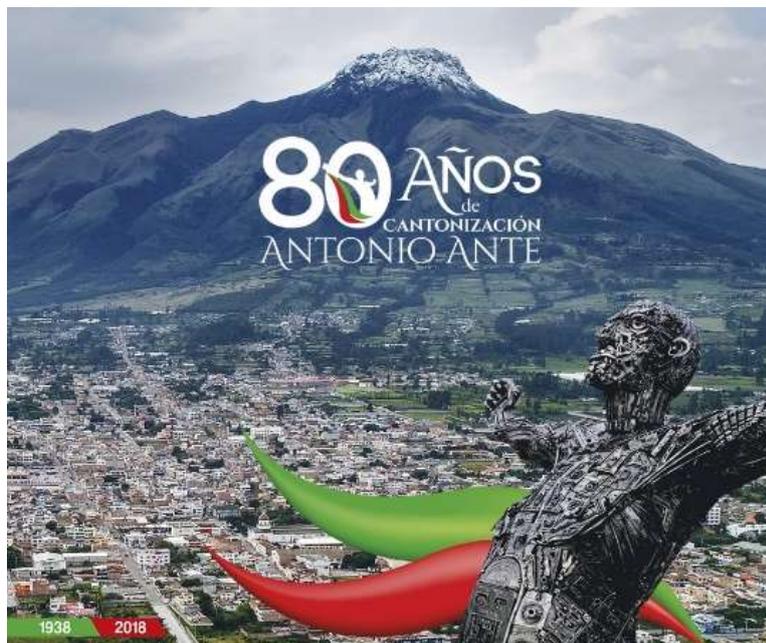


Fig. 26 Innovación

Fuente: <http://www.antonioante.gob.ec/>

- Desarrollar un plan de servicios.
- Forma tu pequeño equipo de innovación.
- Cuando te relacionas, aumentas tus posibilidades de que alguien comparta contigo nuevas ideas.
- Toma ideas prestadas orgullosamente.
- Invierte.

5. Clima laboral. – Un buen clima laboral se da a través de una comunicación interna de forma horizontal, es decir que no existan jerarquías para que los funcionarios se expresen y se informen, además a través de la comunicación podemos motivar a los funcionarios y esto causará que los funcionario den todo su esfuerzo para mejorar.

Como establecer un buen clima laboral.



Fig. 27 Buen clima laboral

- Fomentar el respeto y tener empatía.
- Brindar un tiempo para poder escuchar a tus trabajadores.
- Manejar apropiadamente las crisis.
- Acercarse a los empleados y gánate su confianza.
- Hay que recordar que a la gente le gusta sentirse tomada en cuenta.

6. Liderazgo. - Un líder siempre tiene que ser transparente ante su equipo de trabajo mediante la comunicación y la buena relación interna, además debe construir niveles de confianza para dirigirse a su equipo de trabajo, y ellos puedan dirigirse hacia él.

Como liderar:



Fig. 28 Liderazgo

Fuente: <http://www.antonioante.gob.ec/>

- Adquiere el hábito de reconocer su trabajo
- Establece metas y objetivos de forma periódica
- Lograr la comunicación clara y honesta
- Cambia a las personas de funciones y responsabilidades
- Logra un clima de diversión altamente productivo

7. Motivación del empleado. – Cuando un funcionario se siente capaz, importante, le gusta lo que hace y sobre todo es tomado en cuenta, esta persona se siente bien y da su mejor esfuerzo para resaltar y así el empleado genere y contribuya a la empresa.

Como motivar al empleador:



Fig. 29 Motivación-Recompensas por un buen trabajo

- Vigilar que cada empleado desempeñe el puesto que más se ajuste a sus habilidades.
- Entregar reconocimientos
- Bonificaciones.
- Crea satisfacción en el trabajo.
- Buscar mejorar las instalaciones del lugar de trabajo.
- Utilizar frases positivas.

Gestión del cambio. – Para mejorar, en toda empresa debe existir cambios, y por eso es necesario la participación y apoyo del equipo de trabajo, para que sea efectivo dicho cambio, no debe faltar el dialogo y la transparencia, de esta manera poder evidenciar el cambio empresarial de manera eficaz y efectiva.

Como gestionar el cambio:



Fig. 30 Capacitaciones

- Capacitaciones
- Charlas
- Conferencias
- Talleres
- Conferencias

Tipos de Comunicación

Según la orientación de tratos en la empresa

- **Horizontal.** - Es la comunicación que se proporcionan entre personas del mismo nivel jerárquico, ya sea de trabajador a trabajador o de supervisor a supervisor
- **Verticales.** - Es la comunicación que se proporciona a diferentes posiciones jerárquicas, es decir de trabajadores a superiores y viceversa. Esta comunicación se divide en:
 - **Descendente:** Esta comunicación se la utilizada por los superiores (Dirección) con el fin de mantener informados a los trabajadores y a su vez se controla la conducta de los empleados.
 - **Ascendente:** Esta comunicación consiste en que los empleados informen a las direcciones los percances o acontecimientos de la empresa para que ellos tomen cartas en el asunto.

Según la causa y a quien se dirija el mensaje

- **Comunicación formal.** - Se dirige desde los niveles jerárquicos desde un miembro a otro, ya sea de nivel superior o inferior, para hacerlo formal se percibe al uso de canales formales que son creados por la empresa y puestos a disposición a los trabajadores, como es los oficios, memorándums, currículos, actas, informes, etc.
- **Comunicación informal.** - Es la información no verídica que no viene de una autoridad y no está destinada a ser conocida por los trabajadores, pero circula por la

empresa, aparece como un rumor sin conocer el origen del mensaje. El contenido del mensaje debe ser de aspectos profesionales, pero no se utiliza canales oficiales, como por ejemplo reuniones o charlas fuera del trabajo.



Fig. 31 Comunicación informal- reuniones o charlas

Según la forma en la que se vaya a informar

- **Comunicación escrita.** - Es una comunicación en la cual el expresarse sea de manera escrita para dar a conocer diversa información, de una manera formal y con dicha comunicación enunciamos nuestros intereses. Los medios por los cuales se puede comunicar de forma escrita son:

- Circulares
- Orden del día
- Proyectos
- Cartas comerciales
- Convocatoria a reuniones
- Comunicación de pago
- Invitación
- Informes
- Cartas
- Memorándums
- Circulares
- Actas

- Boletines
- Entrevistas
- Volantes
- Avisos
- Recibos
- Facturas
- Cheques
- Pagarés
- Reglamentos
- Manuales
- Contratos



Fig. 32 Comunicación escrita

Recalcando que esta comunicación debe caracterizarse por ser clara, breve, cortes y puntual.

- **Comunicación oral.** -Es una comunicación que se la desarrolla dentro y fuera de la empresa, ya que nos permite comunicarnos, brindar la información requerida a los funcionarios o al público, ya sea frente a frente o por teléfono. Los medios de comunicación oral son:

- **Panel**
- **Televisión**
- **Radio**
- **Mesa redonda**

- **Reuniones**
- **Conferencia**
- **Discursos**
- **Dialogo frente a frente**



Fig. 33 Comunicación oral

UNIDAD 4

FIG. 34 CANALES INFORMÁTICOS



Fuente: trendnet

CANALES DE INFORMACIÓN

Es el medio por el cual se envía mensajes, se denomina canales de comunicación y tiene la función de brindar todo tipo de información, aclarar rumores y motivar al personal. Existen variados canales de comunicación, es decir elementos físicos por donde el emisor trasmite el mensaje al receptor.



Fig. 35 Medios de comunicación

Fuente: <https://sites.google.com/site/tics1tecnologia/unidad-1/1-3-canales-de-comunicacion-y-dispositivos-de-redes-de-informacion>

Los canales pueden ser de dos tipos:

Personales – En el cual la comunicación es directa, es decir, frente a frente.



Fig. 36 Conversación

Masivo. - este se lo utiliza para informar a mucha gente ya sea por medio de avisos en la presa o por páginas web, etc.



Fig. 37 Comunicación masiva

En una empresa existen diversos elementos para mantener al personal informado, tales como:

- Reuniones ya sea formales e informales
- Memorándums, manuales, oficios
- Tablones de anuncios
- E-mail, redes sociales, etc.

Plataformas Virtuales

Existen diversas plataformas virtuales en las cuales usted puede buscar información de su institución, en la actualidad toda empresa tiene alguna plataforma virtual en la cual publique información primaria de la empresa y exponga múltiple información de los acontecimientos, esta información debe ser verídica y usted como miembro de la institución debe comprometerse a informarse de todos los acontecimientos brindados en estas aplicaciones.



Fig. 38 Página web del GAD de Antonio Ante

Fuente: <http://www.antonioante.gob.ec/>

COMO ESCRIBIR EN PLATAFORMAS DIGITALES

PROCESOS

Según (Robles & Reascos, 2018) determinan las siguientes formas de escribir en cualquier plataforma virtual:

- No importa en que plataforma digital se encuentre siempre las reglas ortográficas son las mismas.
- La ortografía dice mucho de usted.
- No comparta cadenas en ninguna cadena digital
- No escriba en mayúsculas porque parece que estas gritando
- Respete la autoría de contenidos (imágenes, frases)
- Respete los signos de puntuación para que tu mensaje sea entendido
- Abra y cierre signos! ¿?

Buen uso de plataformas virtuales

Darles un buen uso a estas redes es de vital importancia pues una persona que se mantenga informado está en su derecho de expresar sus criterios, ya que entiende mejor al medio ambiente en el que trabaja, además las redes sociales le acercan a su institución.

PROCESO

Buen uso de las plataformas virtuales:

- No mezclar contactos profesionales y personales en un mismo grupo, los podemos separar en diferentes redes.
- Maneje sus redes sociales con libertad de expresión, pero piense bien lo que publica, pues el departamentos de recursos humanos pueden rastrear en las redes sociales, mensajes o publicaciones las cuales den a crear una mala imagen o una idea de su carácter o disposición.
- No es recomendable hacer comentarios críticos sobre la empresa en la que se está elaborando, ya que pueden causar conflictos laborales.
- Pensar para publicar imágenes o videos de otras personas, ya que podemos dañar su imagen y reputación.
- No agregar o aceptar solicitudes de personas desconocidas.
- Existen diferentes tipos de redes sociales con diferentes fines. Por ejemplo, Facebook tiene un carácter más lúdico o el fin de poner en contacto a personas. LinkedIn por su parte se caracterizan por ser redes sociales profesionales.

Con las plataformas virtuales usted podrá:

- Mantenerse informado de su institución.
- Será un conocedor de las acciones y obras de la institución.

- Estará instruido a donde quiere llegar la empresa, contando con su ayuda por supuesto.
- Estará enterado de sus beneficios, derechos y obligaciones.

Facíltese ese compromiso de mantenerse informado de la institución en la que labora.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipio de Antonio Ante tiene las siguientes plataformas en las cuales usted puede ingresar a informarse y a formar parte de esta.

PÁGINA PRINCIPAL:

Antonio Ante

<http://www.antonioante.gob.ec/>

PAGINA DE SUGERENCIAS:

Quejas y Sugerencias

[http://186.42.125.210:8080/Tramites/QuejasYSugerenciasPublico.a
SPX](http://186.42.125.210:8080/Tramites/QuejasYSugerenciasPublico.asp)



FACEBOOK

**Atuntaqui-Gobierno Municipal
de Antonio Ante**

[https://www.facebook.com/Munic
ipiodeAtuntaqui](https://www.facebook.com/MunicipiodeAtuntaqui)



TWITTER

@AtuntaquiGMAA

<https://twitter.com/AtuntaquiGMAA>



YOUTUBE

AtuntaquiMunicipio

<https://www.youtube.com/channel/UCIczPf64FFYGSyBh3OVzq-g>



**NO ESPERES
VER UN
CAMBIO
SI TU
NO LO HACES**

Jhessica Huertas



ANTONIO ANTE

Tejiendo Desarrollo

4.7 Impactos Esperados

Con el estudio de la comunicación interna en el GAD Municipal de Antonio Ante se lograrán los siguientes impactos:

Fortalecimiento de la comunicación interna, ya que el personal permanecerá más informado y de igual manera con esto se evitará la difusión de rumores entre áreas, dando como resultado la unión como entidad, además la comunicación interna constituye, mantener al personal motivado, para que de esta manera realicen su trabajo de una manera productiva.

Mejoramiento de las relaciones internas, esto permite que los trabajos en equipo se realicen sin ningún conflicto laboral, además no existirá tiempo de ocio.

Progreso institucional, el GAD Municipal de Antonio Ante, progresará con el personal capacitado que ampliará su conocimiento del tema, consiente de los cambios y alteraciones de la comunicación, de este modo el proceso de la comunicación interna se llevará a cabo con el objetivo de conservar la buena relación interpersonal, para que esta sea efectiva, eficiente y con resultados notorios.

CONCLUSIONES:

- En el GAD Municipal de Antonio Ante, de acuerdo con el Lcdo. Víctor Hugo Palaguachi, jefe de comunicación; “no existe un manual de comunicación interna, pero sería excelente que exista, si se posee un manual se tiene marcado un espacio en el cual guiarse para de esta manera delimitarse a no hacer lo indebido”.
- Según la investigación existen plataformas en las cuales todo el personal puede informarse de todos los acontecimientos dados y por haber en la entidad, pero la falta de compromiso y la receptividad hace que los funcionarios se mantengan desinformados.
- El personal del GAD Municipal de Antonio Ante posee básicos conocimientos de la comunicación interna, pero necesita mejorar las relaciones interpersonales y fortalecer la comunicación.
- En la aplicación de las encuestas se evidencia que el personal está de acuerdo con exista un manual de relaciones internas, puesto que se debe aprovechar las oportunidades que se vean reflejadas en el manual para realizar el trabajo de mejor manera.
- La comunicación interna es de vital importancia dentro de la organización, para mantener a los trabajadores incluidos en la toma de decisiones y al mismo tiempo en los objetivos de la empresa.
- Se evidencia que los objetivos de la comunicación no son claros hacia el personal, esto se puede vincular al desinterés y que no exista capacitaciones para que los funcionarios posean un gran conocimiento de que beneficios pueden establecerse si manejaran una buena comunicación en la entidad.

RECOMENDACIONES:

- Fortalecer y mantener una buena comunicación, de esta manera mejorar la comunicación de forma clara y honesta entre empleados para que ellos actúen de la misma forma y así permanezca una buena relación interna.
- Se debe persuadir al personal para que por medio de el mismo se mantenga informado de los acontecimientos de la entidad, ya que esto es de vital importancia.
- Establecer los canales de comunicación más efectivos de forma pública para que la información llegue al receptor sin ningún malentendido y que sea de manera rápida.
- La difusión de la información en la empresa debe ser clara, coherente y precisa para que no existan conflictos de gran magnitud que conlleven a que la empresa no sea aceptada por los usuarios.
- Incluir a los trabajadores mediante reuniones, charlas dinámicas e integraciones que permitan formar y establecer relaciones internas entre todos incluyendo aspectos psicológicos.
- Mantener a los trabajadores motivados mediante la comunicación, brindándoles apoyo, buena energía y respaldándoles en lo que requieran para que realicen su trabajo de forma eficiente, eficaz y efectiva.

SECCIÓN DE REFERENCIAS

GLOSARIO DE TERMINOS SEGÚN (RAE, 2017)

- **Antagónicas.** - Adj. Que denota o implica antagonismo. Doctrinas antagónicas.
- **Autónoma.** – Adj. Que trabaja por cuenta propia.
- **Avalar.** – Tr. Garantizar por medio de aval.
- **Burocrático.** - F. Influencia excesiva de los funcionarios en los asuntos públicos.
- **Controversias.** – F. Discusión de opiniones contrapuestas entre dos o más personas.
- **Difusión.** - F. Extensión, dilatación viciosa en lo hablado o escrito.
- **Hermenéutica.** - F. Fil. En la filosofía de Hans-Georg Gadamer, teoría de la verdad y el método que expresa la universalización del fenómeno interpretativo desde la concreta y personal historicidad.
- **Interlocutor.** – M. y f. Cada una de las personas que toman parte en un diálogo.
- **Predominantes.** – Tr. Prevalecer, preponderar. U. m. c. intr. Predominó el interés general sobre el particular.
- **Polivalencia.** - Adj. Que vale para muchas cosas.
- **Receptividad.** – F. Capacidad de una persona para recibir estímulos exteriores.
- **Talante.** – M. Modo o manera de ejecutar algo.
- **Técnicas.** - M. y f. Persona que posee los conocimientos especiales de una ciencia o arte.

- **Utopía.** - F. Representación imaginativa de una sociedad futura de características favorecedoras del bien humano.
- **Verídica.** - Adj. Que dice verdad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alejandro Méndez Rodríguez y Marcela Astudillo Moya. (2008). La investigación en la era de la información. En A. M. Moya, La investigación en la era de la información (pág. 185). Trillas.
- Anolli, L. (2010). Iniciación de la Psicología en la Comunicación . Barcelona: UBe.
- Arteaga, M., Virginia, V., & Conde, J. (1999). DESARROLLO DE LA EXPRESIVIDAD CORPORAL Tratamiento globalizador de los contenidos de representación. Zaragoza: INDE.
- Contasur. (s.f.). Contasur. Obtenido de Contasur: <http://psicologia.costasur.com/es/tipos-de-comunicacion-en-la-organizacion.html>
- Estefanu, Y. (25 de 08 de 2016). Building Talent. Obtenido de Building Talent: <https://www.il3.ub.edu/blog/5-elementos-comunicacion-interna-empresa/>
- Fernández, J. E. (2009). La Comunicación Corporativa. Caracas: El Cid Editor | apuntes.
- Hostos, E. M. (1982). Moral social ; Sociología. Caracas: reprint.
- Jiménez, A. (2000). Creando valor a través de las personas. España: Díaz de santos .
- Jiménez, J. G. (2012). La comunicación interna. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- L., G. A. (05 de 2009). I+E Investigación Estratégica. En G. A. L., I+E Investigación Estratégica (pág. 169). Barranquilla, Colombia: De Marketing Colombia.
- Lite, M. d. (2000). Gestión de la comunicación interna en las organizaciones : casos de empresa. Pamplona: 2.

- LOSEP. (19 de 5 de 2017). LEY ORGANICA DE SERVICIO PUBLICO, LOSEP.
Obtenido de LEY ORGANICA DE SERVICIO PUBLICO, LOSEP:
http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAAb.pdf
- Menchén, P. G. (02 de 11 de 2016). Azimut. Obtenido de Azimut:
<https://fundacionadecco.org/azimut/todo-empieza-por-la-comunicacion-interna/>
- Meyer, D. y. (12 de 09 de 2016). NOEMAGICO. Obtenido de NOEMAGICO:
<https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigaci-n-descriptiva.php>
- Molina, P. G. (2014). La utilidad de la comunicación interna para los directivos. Madrid:
Ediciones Deusto - Planeta de Agostini Profesional y Formación S.L.
- Montero, G. B. (2014). CIENCIAS DE COMUNICACIÓN . San Juan Tlihuaca: Grupo
Editorial Patria.
- Montiel, S. (26 de 07 de 2017). Deusto Formación. Obtenido de Deusto Formación:
<https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/objetivos-beneficios-comunicacion-interna>
- Murillo, S. (2004). RELACIONES HUMANAS . Balderas : Limusa.
- Obregon, J. R. (s.f). Facmed.unam. Obtenido de Facmed.unam:
<http://paginas.facmed.unam.mx/deptos/sp/wp-content/uploads/2015/11/03REYNAGA1.pdf>
- Patterson, M. L. (2011). Más que Palabras el Poder de la Comunicación no Verbal .
España: Edidorial UOC.
- Paz, G. B. (2014). Metodología de la investigación . Mexico: Grupo editorial Patria S. A.
de C. V.

Portuondo, G. L. (2012). karl Jaspers y la filosofia de la comunicacion. Merida:
DIKAIOSYNE.

PUBLICACIONES VERTICE, S. L. (2007). Comunicacion Interna. España: Vertice.

RAE, R. A. (2017). RAE.ES. Obtenido de RAE.ES: <http://dle.rae.es/?w=diccionario>

Rico, U. P. (30 de 09 de 2016). Universia Puerto Rico. Obtenido de Universia Puerto Rico:
<http://noticias.universia.pr/practicas-emprego/noticia/2016/12/30/1147984/consecuencias-mala-comunicacion-interna-empresa.html>

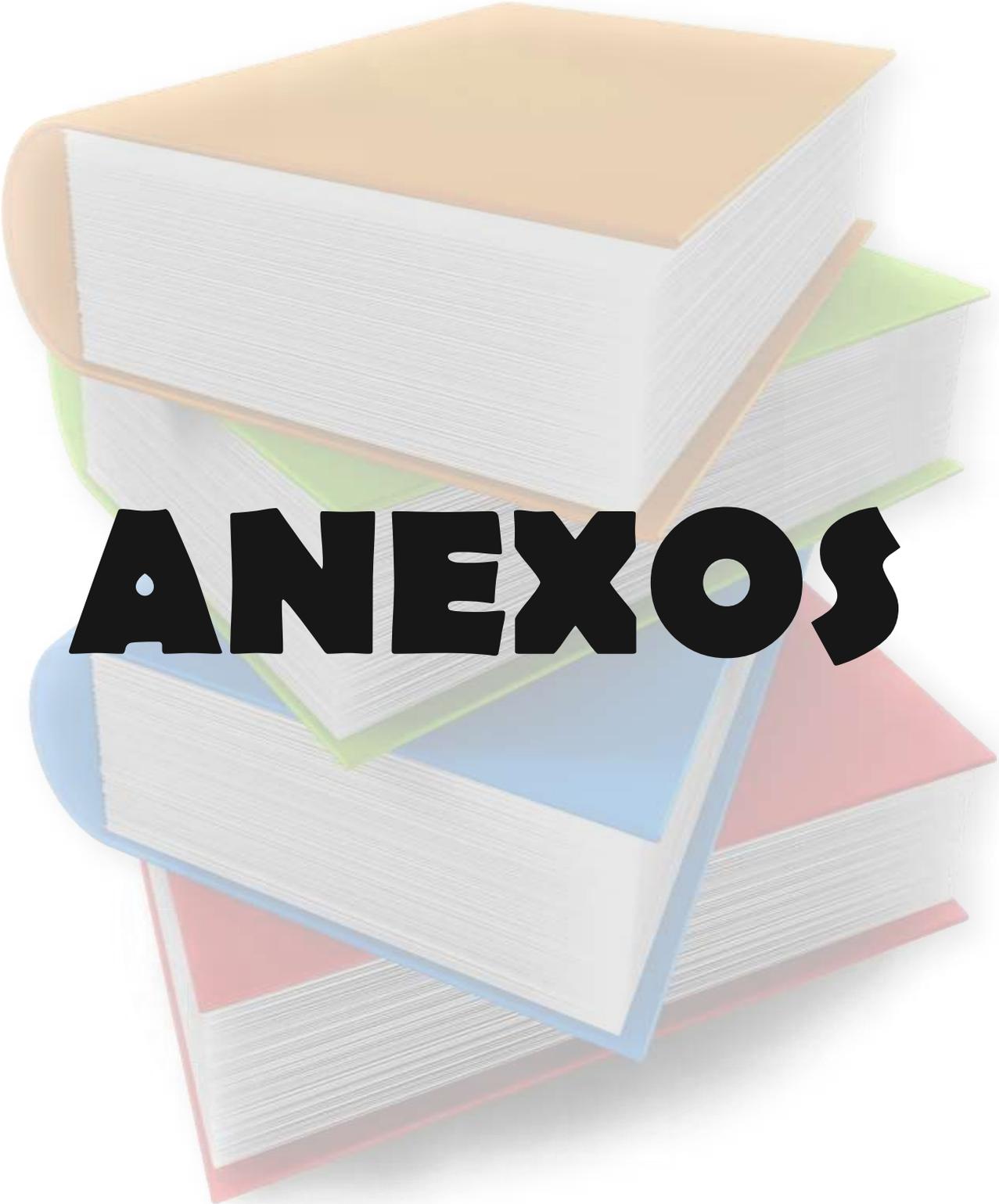
Rojas, A. R. (2011). Fundamentos de sociologia . Bogotá: ecoe ediciones.

Romero, M. L. (s.f.). Lifeder.com. Obtenido de Lifeder.com:
<https://www.lifeder.com/ejemplos-elementos-comunicacion/>

Ryan, J. O. (1996). Comunicaciómnn humana. Caracas: Editorial Texto.

Sánchez, I. P. (2013). Comunicacion oral y escrita en la empresa . Antequera: IC Editorial.

Sanchez, J. C. (2012). Los metodos de investigación. madrid: Diaz de Santos.

A stack of four books with white pages and colorful covers (orange, green, blue, and red) is shown. The word "ANEXOS" is written in large, bold, black letters across the center of the stack.

ANEXOS

ANEXO 1: ENCUESTA

FORMATO DE LA ENCUESTA

ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA

La presente encuesta tiene fines académicos y su propósito es fortalecer la comunicación interna del GAD del Municipio de Antonio Ante.

Lea detenidamente las preguntas y responda con total honestidad y objetividad.

DATOS INFORMATIVOS:

A) Edad:

18 – 25	<input type="checkbox"/>
26 – 36	<input type="checkbox"/>
37 – 45	<input type="checkbox"/>
46 – 60	<input type="checkbox"/>
61 o más	<input type="checkbox"/>

B) Género:

F	<input type="checkbox"/>
M	<input type="checkbox"/>

C) GRADO DE FORMACIÓN: BÁSICA – MEDIA – SUPERIOR – POSTGRADO

D) TIEMPO DE ACTIVIDAD EN LA INSTITUCIÓN: 1 AÑO – 2^a 5 AÑOS – 6 A
10 AÑOS – MÁS DE 10 AÑOS

E) ACTIVIDAD ECONÓMICA: PÚBLICA – PRIVADA – INDEPENDIENTE -
JUBILADO

2. ¿Existe comunicación entre sus compañeros de trabajo que permita establecer buenas relaciones entre sí?

Sí

No

3. ¿Opina usted que la falta de comunicación genera conflictos dentro de la institución?

Sí

No

4. ¿Piensa usted que la buena comunicación tiende a emplear un buen clima laboral?

Sí

No

5. ¿Se ha tomado en cuenta sus ideas y opiniones para la toma de decisiones que se genera la institución?

Sí

No

6. ¿Recibe con tiempo la información que requiere para su trabajo?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca

7. ¿Las instrucciones que se dan dentro del su área de trabajo son claras y precisas?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca

8. ¿De qué manera su jefe de área le ha explicado las funciones de su puesto de trabajo y sus límites de responsabilidad?

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Mal

9. ¿Tiene conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro de su área de trabajo?

- Si
- Muy poco

No

10. ¿La comunicación que le facilita el GAD de Antonio Ante logra que se sienta miembro de la institución haciendo que se comprometa con los objetivos de esta?

Si

Muy poco

No

11. En general, ¿Cuál es su grado de satisfacción con la comunicación interna del GAD de Antonio Ante con sus empleados?

Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Nada satisfecho

12. ¿Considera usted que en la institución debe existir un manual de comunicación interna para mejorar el ambiente de trabajo?

Sí

No

GRACIAS

ANEXO 2: ENTREVISTA

Entrevista aplicada al Lic. Víctor Palaguachi, jefe de comunicación del GAD Municipal de Antonio Ante

1. ¿Hace cuánto tiempo, usted se encuentra laborando como jefe de comunicación en el GAD Municipal de Antonio Ante?

2. ¿Qué medio usan para comunicarse con el público interno del GAD Municipal de Antonio Ante?

3. ¿Dentro de la institución cual es el canal fundamental de la comunicación y el que más se emplea con el personal del GAD Municipal de Antonio Ante?

4. ¿Si en el GAD Municipal de Antonio Ante se diera una situación de conflictos entre dos funcionarios como interviene para solucionar dicho inconveniente?

5. ¿En el caso de que haya la queja de un usuario hacia un funcionario del GAD (por mala atención o asesoría) como se procede y qué medidas se toma hacia el funcionario?

6. Trabajan desde su dirección proyectos de mejoren la comunicación interna

7. Se establecen procesos de seguimiento y evaluación a esos procesos.

8. ¿Cree usted conveniente y favorecedor que exista un manual de comunicación interna?

ANEXO 3: REGISTRO FOTOGRÁFICO



Solicitando información en la recepción.

Elaborado por: Jhessica Huertas

Fuente: GADM. Antonio Ante



Encuestando en las ventanillas de atención al cliente.

Elaborado por: Jhessica Huertas

Fuente: GADM. Antonio Ante



Encuestando en las ventanillas de atención al cliente

Elaborado por: Jhessica Huertas

Fuente: GADM. Antonio Ante



Fotografía de un funcionario de la área de Diseño.

Elaborado por: Jhessica Huertas

Fuente: GADM. Antonio Ante



Requiriendo información al Msc. Andrade

Elaborado por: Jhessica Huertas

Fuente: GADM. Antonio Ante



Encuestando a funcionarios del área de planificación y urbanismo.

Elaborado por: Jhessica Huertas

Fuente: GADM. Antonio Ante



Encuestando a un funcionario del GADM Antonio Ante

Elaborado por: Jhessica Huertas

Fuente: GADM. Antonio Ante



Encuestando a funcionarios del GADM Antonio Ante

Elaborado por: Jhessica Huertas

Fuente: GADM. Antonio Ante



Encuestando a funcionarios del GADM Antonio Ante

Elaborado por: Jhessica Huertas

Fuente: GADM. Antonio Ante



Encuestando a funcionarios del GADM Antonio Ante

Elaborado por: Jhessica Huertas

Fuente: GADM. Antonio Ante



Fotografía entregando las encuestas en el área de sistemas y tecnologías.

Elaborado por: Jhessica Huertas

Fuente: GADM. Antonio Ante

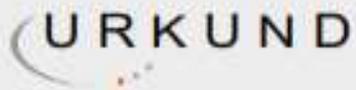


Fotografía de la entrevista al Lic. Víctor Hugo Palaguachi, Jefe de comunicación.

Elaborado por: Jhessica Huertas

Fuente: GADM. Antonio Ante

ANEXO 4: ANÁLISIS DEL RESULTADO DEL URKUND



Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS FINAL JHESSICA HUERTAS.pdf (D43009581)
Submitted: 10/24/2018 6:19:00 PM
Submitted By: jessprinss1@gmail.com
Significance: 3 %

Sources included in the report:

Plan de invet. Iralda-0.pdf (D41389242)
TESIS-ALICIA ROMAN TIRIRA PARA ENTREGAR.docx (D40538270)
<https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/objetivos-beneficios-comunicacion-interna>

Instances where selected sources appear:

10

ANEXO 5: REGISTRO DE AUTORÍAS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA
REGISTRO DE TUTORÍAS PARA TITULACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO

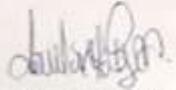
TRABAJO DE GRADO TITULADO: "ESTUDIO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL GAD MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE, UBICADO EN LA PARROQUIA DE ATUNTAQUI EN EL AÑO 2018"

ESTUDIANTE/CULMINÓ CARRERA: Elizabeth Jhessica Huertas Castro

DIRECTOR DESIGNADO HCD: Msc. Sandra Pozo

FECHA DESIGNACIÓN Y APROBACIÓN PROYECTO HCD:

N°	FECHA	TOTAL HORAS TUTORÍAS	OBSERVACIONES		ACTIVIDADES	FIRMA ESTUDIANTE
			Revisión	Corrección		
1	03-04-18	2 horas	X	X	Revisión del Tema Corrección del Tema	<i>[Signature]</i>
2	19-04-18	4 horas	X		Entrega de la Introducción Revisión de Introducción, objetivos	<i>[Signature]</i>
3	23-04-18	4 horas	X		Revisión de capítulo I Marco Teórico	<i>[Signature]</i>
4	01-05-18	3 horas		X	Corrección del capítulo I	<i>[Signature]</i>
5	10-05-18	3 horas	X	X	Revisión y Corrección de capítulo I - Marco Teórico	<i>[Signature]</i>
6	31-05-18	1 hora			Entrega del capítulo II	<i>[Signature]</i>
7	08-06-18	3 horas	X	X	Corrección del capítulo II Revisión del capítulo III	<i>[Signature]</i>
8	14-06-18	3 horas	X	X	Corrección capítulo III Revisión del capítulo IV	<i>[Signature]</i>
9	20-06-18	2 horas	X	X	Corrección del análisis de Resultado Revisión del título de la propuesta	<i>[Signature]</i>
10	06-07-18	4 horas	X		Revisión de la tesis completa	<i>[Signature]</i>
11	29-07-18	5 horas		X	Corrección del manual y la tesis	<i>[Signature]</i>
12	19-09-18	4 horas	X		Revisión del manual y la tesis	<i>[Signature]</i>
13	01-10-18	3 horas	X		Revisión final de la propuesta	<i>[Signature]</i>
14	29-10-18	2 horas	X		Análisis de la tesis en el sistema vival	<i>[Signature]</i>
15	24-10-18	2 horas			Resultado de plágio en el sistema vival	<i>[Signature]</i>



Msc. Sandra Pozo
DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO



MSc. Consuelo Andrade
COORDINADORA DE CARRERA