

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LAS ACTIVIDADES QUE DESEMPEÑA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DENTRO DEL ILUSTRE MUNICIPIO DE IBARRA”.- PROPUESTA ALTERNATIVA.

TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADAS EN LA ESPECIALIDAD DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL.

AUTORAS:

GORDÓN REASCOS LUZ GUADALUPE
PUEDMAG HERRERIA SANDRA PATRICIA

DIRECTORA: DRA. LUCIA LÓPEZ

Ibarra.2009

DOCTORA LUCIA LOPEZ, DIRECTORA DE TESIS

CERTIFICO:

QUE: la tesis “LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LAS ACTIVIDADES QUE DESEMPEÑA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DENTRO DEL ILUSTRE MUNICIPIO DE IBARRA”, fue realizada por las estudiantes Gordon Reascos Luz Guadalupe y Piedmag Herrería Sandra Patricia, bajo mi asesoramiento y una vez que han cumplido con todos los requisitos reglamentarios; autorizo la publicación de la presente tesis, a fin de que procedan a su aprobación por las instancias pertinentes.

Se expide en Ibarra el 14 de Julio del 2009.

Dra. Lucia López

DIRECTORA DE TESIS

DEDICATORIA

EL PRESENTE TRABAJO LO DEDICAMOS A NUESTROS QUERIDOS PADRES POR SER LA FUENTE DE NUESTRA INSPIRACIÓN Y MOTIVACIÓN PARA SUPERARNOS CADA DÍA MÁS Y ASÍ PODER LUCHAR PARA QUE LA VIDA NOS DEPARE UN MEJOR FUTURO.

GUADALUPE Y SANDRA

AGRADECIMIENTO

NUESTROS SINCEROS AGRADECIMIENTOS A DIOS POR ENSEÑARNOS EL CAMINO CORRECTO DE LA VIDA.

A LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, POR DARNOS LA OPORTUNIDAD DE CRECER PROFESIONALMENTE PARA DESEMPEÑARNOS MEJOR EN NUESTRO TRABAJO, AL ILUSTRE MUNICIPIO DE IBARRA POR PERMITIRNOS REALIZAR ESTA INVESTIGACIÓN BRINDÁNDONOS TODAS LAS FACILIDADES NECESARIAS PARA EL DESARROLLO DE ESTE TRABAJO, A NUESTRA QUERIDA DOCTORA LUCIA LÓPEZ POR ASESORARNOS Y GUIARNOS CON SUS CONSEJOS Y POR COMPARTIR DESINTERESADAMENTE SUS AMPLIOS CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS CON NOSOTRAS, A NUESTROS PADRES POR SU AMOR PACIENCIA Y COMPRENSIÓN YA QUE SIN SU APOYO HUBIESE SIDO IMPOSIBLE CULMINAR NUESTROS ESTUDIOS.

GUADALUPE Y SANDRA

INDICE GENERAL

CARÁTULA	I
ACEPTACIÓN DEL TUTOR	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
ÍNDICE GENERAL	V-IX
RESUMEN	VI
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPITULO I

1. El Problema de Investigación.....	2
Antecedentes	2
Planteamiento del Problema.....	3
Formulación del Problema	4
Delimitación	4
Subproblemas.....	4
Objetivos	5
Justificación	6-7

CAPITULO II

2. Marco Teórico.....	8
2.1 Concepto de Comunicación	8
2.1.1 Proceso de la comunicación.....	8-11
2.1.2 Comunicación Organizacional.....	11
2.1.2.1 La comunicación en la Organización.....	11-13
2.1.2.2 La comunicación dentro de la Institución.....	13-14

2.1.2.3 Agresión a la comunicación.....	14 -15
2.1.2.4 Importancia del Gerente en la Comunicación.....	15
2.1.2.5. La Comunicación del personal hacia los objetivos de la empresa.....	15 -16
2.1.2.6 Teorías de la Comunicación.....	16-23
2.1.2.7 La Organización.....	23 -24
2.1.2.8 Objetivos de la organización.....	24
2.1.2.9 Capacitación de los Empleados	24-25
2.1.10 La Motivación.....	25
2.1.2.11 Como lograr Auto Motivación.....	25
2.1.2.12 Motivación en el Entorno Laboral.....	26
2.1.2.13. Nueve Maneras de Motivar a los Empleados.....	26 -27
2.1.2.14 El Estrés Laboral.....	27
2.1.2.15 Causas del Estrés Laboral	27
2.1.2.16 Síntomas del Estrés Laboral.....	28
2.1.2.17 Como Prevenir el Estrés Laboral	28
2.2 Posicionamiento Teórico Personal.....	29-30
2.3 Glosario de Términos.....	31-35
2.4 Matriz Categorical.....	36-37

CAPITULO III

3. Metodología de la Investigación.....	38
3.1. Diseño, tipo y enfoque.....	38
3.2. Métodos.....	39
3.2.1. Método Inductivo.....	39
3.2.2. Método Deductivo.....	39
3.2.3. Método Analítico.....	39
3.3. Técnicas e Instrumentos.....	40
3.3.1. Encuestas.....	40
3.4 Población.....	40
3.5. Muestra.....	41-44
3.6 Esquema de la propuesta.....	45

CAPITULO IV

4.1 Análisis e Interpretación de Resultados.....	46-68
---------------------------------------------------------	--------------

CAPITULO V

5.1. Conclusiones y Recomendaciones.....	69-71
-------------------------------------------------	--------------

CAPITULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA.....	72
6.1. Título de la Propuesta.....	71
6.2. Justificación e Importancia.....	71-73
6.3. Fundamentación.....	74-77
Fundamentación Psicológica.....	74-75

Fundamentación Social.....	75-77
6.4. Objetivos.....	77
Objetivo General.....	77
Objetivo Especifico.....	77-78
6.5. Ubicación Sectorial y física.....	78
6.6. Desarrollo de la Propuesta.....	79-80
Que es un Manual.....	80
Objetivos de los Manuales.....	81
Ventajas de un Manual.....	81
Como Generar una Excelente Comunicación.....	82
Consejos para lograr una buena Comunicación.....	83-85
Pensar antes de Hablar.....	86-87
Mejorando nuestra Comunicación.....	87-88
Cumpliendo Objetivos.....	88-89
Como Lograr una Comunicación Clara.....	90
Claves para ser un buen Líder.....	91-92
Empatía e influencia de Liderazgo.....	92-93
Quien puede ser un buen Líder.....	94-96
Secretos para ser un buen Jefe.....	96-97
Como convertirse en un buen Jefe.....	97-98
Como ser un buen Empleado y asumir retos.....	98-100
6.7. Impactos.....	100-101
6.8. Difusión.....	101

6.9. Bibliografía.....	102-104
-------------------------------	----------------

ANEXOS.....	105-114
--------------------	----------------

Anexo 1,2

- Certificaciones de validación.....**106-107**

Anexo 3

- Contiene Árbol de Problemas.....**108**

Anexo 4

- Contiene Matriz de Coherencia.....**109**

Anexo 5,6

- Contiene las encuestas.....**110-113**

Anexo 7

- Fotografías.....**114-115**

RESUMEN

El presente trabajo de investigación fue encaminado a conseguir que la comunicación organizacional dentro de la institución sea considerada como el eje fundamental, para lograr el éxito en las funciones administrativas del Ilustre Municipio de Ibarra. Hoy en día, se puede apreciar el auge que ha tomado la comunicación organizacional en las funciones que realizan los integrantes de una institución. Estos procesos de cambio implican una variación en la vida de la empresa, es decir, en la forma de hacer y pensar tanto a nivel formal como informal dentro de la organización. Se presenta de igual modo el cambio del recurso humano, el cual suele implicar el cambio de actitudes y comportamientos de los miembros de la organización por medio de procesos de comunicación, El estudio en cuestión presentó un modelo que busca servir como punto de partida para los encargados de comunicar el cambio en una empresa. En dicho modelo se buscó una serie de elementos que deben tomarse en cuenta a la hora de arrancar un proceso de comunicación organizacional. Por otro lado, se realizó un estudio de la gestión comunicacional de la institución del sector público, que sirvió como ejemplo para mejorar las comunicaciones internas contribuyendo a crear compromisos por parte de los integrantes de las mismas utilizando herramientas adecuadas, capacitando al personal de forma permanente, incrementado el desarrollo de estrategias de comunicación interna. En el Capítulo I encontramos el problema de investigación y los principales objetivos, que fueron alcanzados con la presente investigación. El Capítulo II consta el Marco Teórico, que se realizó a través de una amplia investigación bibliográfica. Para la explicación científica de nuestro proyecto nos hemos basado en las teorías X y Y que consideran que las metas más comunes son trabajar en equipo compartir los mismos objetivos y disfrutar lo que se hace. En el Capítulo III encontramos la metodología de la investigación, que se basó dentro de un diseño cualitativo por ser una investigación no experimental, aplicamos una encuesta mediante un cuestionario con preguntas de opción múltiple dirigida al personal del IMI. El Capítulo IV constó del análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas. El Capítulo V contiene las conclusiones y recomendaciones basadas en los resultados obtenidos en las encuestas. Y el Capítulo VI consta la propuesta alternativa. Con esta información se realizó un análisis descriptivo y explicativo del problema con la finalidad de llegar a sugerir recomendaciones y proponer un manual de sugerencias para mejorar la Comunicación Organizacional dentro de la institución que ha sido objeto de estudio.

