



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

## **FACULTAD EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL**

#### **TEMA:**

#### **“ESTUDIO DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMIMISTRATIVO DEL MUNICIPIO DEL CANTÓN MIRA, AÑO 2018”**

Plan de Investigación previo a la obtención del Título de Licenciada en Secretariado  
Ejecutivo en Español.

#### **AUTORA:**

Jasmin Alexandra Espinoza Minda

#### **TUTOR:**

MSc. Pablo Gabriel Tapia Benavides

**Ibarra, 2019**

## **CERTIFICADO DEL ASESOR**

En calidad de Director de trabajo de grado presentado por la señorita Espinoza Minda Jasmín Alexandra para optar por el Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español, cuyo tema es: **“ESTUDIO DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL MUNICIPIO DEL CANTON MIRA, AÑO 2018”**, considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometida a presentación pública y evaluación por parte de tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra a los 25 días del mes de enero de dos mil diecinueve



MSc. Pablo Gabriel Tapia Benavides

**DIRECTOR DE TESIS**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Yo, **ESPINOZA MINDA JASMIN ALEXANDRA**, con cédula de identidad Nro. 1003572698, declaro bajo juramento que el trabajo de grado titulado “**ESTUDIO DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL MUNICIPIO DEL CANTÓN MIRA, AÑO 2018**” ha sido desarrollada mediante una investigación minuciosa, respetando derechos intelectuales de terceros, cuyas referencias bibliográficas se incluyen en este documento.

Todo efecto académico y legal que se desprenda de la presente investigación será de mi entera responsabilidad.



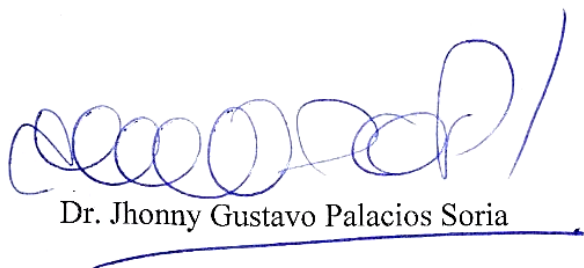
MSc. Richard Adán Encalada Canacúan

**TRIBUNAL**



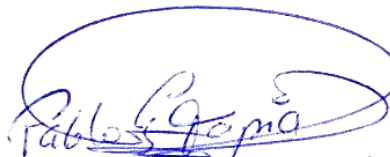
MSc. Rosa Alba Bastidas Játiva

**TRIBUNAL**



Dr. Jhonny Gustavo Palacios Soria

**TRIBUNAL**



MSc. Pablo Gabriel Tapia Benavides

**TUTOR**



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

### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	1003572698		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	ESPINOZA MINDA JASMIN ALEXANDRA		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Mascarilla- Mira- Carchi		
<b>EMAIL:</b>	<a href="mailto:espinozajass18@gmail.com">espinozajass18@gmail.com</a>		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	3010739	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0988311701

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	ESTUDIO DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL MUNICIPIO DEL CANTÓN MIRA, AÑO 2018.
<b>AUTOR :</b>	ESPINOZA MINDA JASMIN ALEXANDRA
<b>FECHA: AAAAMMDD</b>	2019-01-25
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español.
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	MSc. Pablo Gabriel Tapia Benavides

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, ESPINOZA MINDA JASMIN ALEXANDRA con cédula de identidad Nro. 1003572698, en calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

## 3. CONSTANCIAS

El autor manifiesta 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 el titular del derecho patrimonial, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los veinte y cinco días del mes de Enero de 2019

**EL AUTOR:**

(Firma)..........

Nombre: ESPINOZA MINDA JASMIN ALEXANDRA  
C.I.: 1003572698

Facultado por resolución de Consejo Universitario \_\_\_\_\_



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO**  
**A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, ESPINOZA MINDA JASMIN ALEXANDRA con cédula de identidad Nro. 1003572698, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado: **ESTUDIO DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMIMISTRATIVO DEL MUNICIPIO DEL CANTÓN MIRA, AÑO 2018**, que ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

\*

(Firma) Jasmin Espinoza.....

Nombre: ESPINOZA MINDA JASMIN ALEXANDRA  
C.I.: 1003572698

Ibarra, a los veinte y cinco días del mes de Enero de 2019

## **DEDICATORIA**

Este plan de investigación le dedico a Dios por darme vida, salud, fortaleza, sabiduría y sobre todo Fe para lograr mis objetivos. A mi familia por su apoyo incondicional en todo momento, su amor, y sus palabras de aliento; en especial a mis padres por inculcarme valores, sus valiosos consejos que gracias a ellos poco a poco y con la bendición de Dios voy cumpliendo mis metas, de igual manera a mis hermanos y hermanas que siempre han estado conmigo corrigiéndome lo malo y ayudando en lo bueno.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco infinitamente a Dios por guiarme por un buen camino dándome la oportunidad de superarme profesionalmente con responsabilidad y entusiasmo, por hacer de mí una mujer fuerte y con ganas de salir adelante superando los obstáculos que se presentan en el camino; por todas tus bendiciones gracias mi Señor.

Doy gracias a mis padres por darme la vida, por mantener la confianza en mí y brindarme su apoyo en todo momento. A la universidad Técnica del Norte por abrirme sus puertas y compartir tan honorable educación, a mis distinguidos docentes por compartir sus conocimientos e inculcarnos valores; de manera especial al MSc. Richard Encalada por su dedicación hacia nosotros, que estuvo siempre pendiente del avance en nuestro plan de investigación. A mi tutor el MSc. Pablo Tapia por su orientación, tiempo y motivación para realizar eficazmente mi trabajo; también agradezco al municipio del cantón Mira por permitirme realizar mi trabajo, aprender y conocer más de ellos y sobre todo aquellas virtudes de las distinguidas autoridades de mi querido cantón Mira.

Mi gratitud a mis compañeros y compañeras de clases por todos los momentos compartidos que marcaran siempre como una hermosa etapa de mi vida.



## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación con el tema: “Estudio de la comunicación organizacional y su desempeño laboral en el personal administrativo del municipio del cantón Mira, año 2018”. Esta investigación se debe a la deficiente comunicación organizacional interna que existe entre el personal administrativo y autoridades del municipio y su influencia en el desempeño laboral, es por ello que se estableció como principal objetivo determinar estrategias para fortalecer la comunicación organizacional interna y dar a conocer la importancia y relevancia que ha obtenido en el municipio. La metodología utilizada permitió recopilar información factible e importante para la construcción del marco teórico, el mismo que consta de fundamentaciones para entender el problema y estructurar variables abordando temas que infieren en el campo competitivo de la comunicación, mediante la investigación documental obtenida de libros, páginas web y revistas; también se aplicó entrevistas a las autoridades y encuestas al personal administrativo, los resultados obtenidos fueron tabulados para determinar el grado de comunicación organizacional que existe en la institución, en la cual se evidenció que la mayoría de los funcionarios no mantienen una comunicación efectiva entre compañeros de trabajo afirmando que sería importante el fortalecimiento de la comunicación para crear un ambiente de trabajo agradable; por este motivo el desarrollo de la propuesta está enfocado en realizar un Manual de estrategias para fortalecer la comunicación organizacional y su desempeño laboral en el personal administrativo del cantón Mira. Expresar finalmente que mantener una comunicación organizacional interna efectiva ayuda a mejorar el desempeño laboral de los funcionarios y a fortalecer las relaciones interpersonales.

## **PALABRAS CLAVES**

Comunicación organizacional, desempeño laboral, personal administrativo.

## **ABSTRACT**

This research work by the name: "Study of the organizational communication and its labor performance in the administrative staff of Mira municipality, 2018". The deficient internal organizational communication that exists between the administrative staff and authorities of the municipality and its influence on work performance has triggered this research with the main objective to determine strategies to strengthen internal organizational communication and raise awareness and relevance. The methodology allowed to collect data for the construction of the theoretical framework, consisting of foundations to understand the problem and variables addressing issues that infer in the field of communication; interviews were also applied to the authorities and surveys to the administrative staff, these results were tabulated to determine the degree of organizational communication that exists in the institution, showing that there is no proper communication between colleagues. The development of the proposal is focused on creating a manual with strategies to strengthen organizational communication and work performance in the administrative staff of Mira municipality.

## **KEYWORDS**

Organizational communication, work performance, administrative personnel.

## INDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICADO DEL ASESOR.....	II
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	III
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN .....	IV
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO .....	VI
DEDICATORIA .....	VII
AGRADECIMIENTO .....	VIII
RESUMEN .....	IX
ABSTRACT.....	X
KEYWORDS.....	X
INDICE DE CONTENIDOS .....	XI
ÍNDICE DE CUADROS.....	XIV
INDICE DE ILUSTRACIONES .....	XIV
INTRODUCCIÓN .....	XIV
CAPÍTULO I .....	1
1. Marco Teórico.....	1
1.1 Fundamentación Teórica.....	1
1.2 Fundamentación Legal .....	1
1.3 Fundamentación Filosófica. ....	2
1.4 Fundamentación Sociológica. ....	3
1.5 Fundamentación Psicológica.....	4
1.6 Comunicación Organizacional.....	4
1.6.1 Escenarios De La Comunicación Organizacional.....	5
1.6.2 Importancia De La Comunicación Interna.....	6
1.6.3 Manejo De La Información Interna.....	6
1.6.4 La Comunicación Formal .....	8
1.6.5 La Comunicación Informal. ....	9

1.6.6 Enfoques de la Comunicación Organizacional.....	9
1.6.7 Barreras de la Comunicación Organizacional .....	10
1.6.8 Herramientas de la Comunicación Organizacional.....	12
1.6.9 Factores de la Comunicación Organizacional .....	14
1.6.10 Técnicas de Comunicación Organizacional.....	15
1.7 Desempeño Laboral.....	16
1.7.2 Factores que Influyen en el Desempeño Laboral .....	18
1.7.3 Elementos Principales del Desempeño Laboral .....	19
1.7.4 Influencia de las Relaciones Interpersonales en el Desempeño Laboral .....	19
1.7.5 Riesgos en el Desempeño Laboral .....	20
1.7.6 Seguridad Laboral .....	21
1.7.7 Formación Profesional.....	21
1.7.8 Actitudes y Aptitudes Profesionales .....	22
1.8 Personal Administrativo.....	23
1.8.1 Perfil del Personal Administrativo .....	23
CAPÍTULO II.....	25
2. Metodología de la investigación .....	25
2.1 Tipos de investigación.....	25
2.3 Técnicas e Instrumentos.....	26
2.4 Matriz de Relación.....	27
CUADRO 1. MATRIZ DE RELACIÓN .....	27
2.5 Población.....	27
CUADRO 2 DE POBLACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO .....	28
CAPÍTULO III.....	29
3. Análisis y Discusión de Resultados .....	29
3.1 Análisis de la Encuesta Aplicada al Personal del Municipio del Cantón Mira .....	29
3.2 Análisis de las Entrevistas Aplicadas a las Autoridades del Municipio del Cantón Mira.	34

3.3 Cuestionario de la Entrevista Aplicada a las Autoridades del Municipio.....	40
CAPÍTULO IV.....	41
<b>4. PROPUESTA .....</b>	<b>41</b>
<b>4.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA .....</b>	<b>41</b>
<b>4.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA .....</b>	<b>41</b>
<b>4.3 FUNDAMENTACIÓN .....</b>	<b>41</b>
<b>4.4 OBJETIVOS .....</b>	<b>42</b>
<b>4.4.1 GENERAL .....</b>	<b>42</b>
<b>4.4.2 ESPECÍFICOS.....</b>	<b>42</b>
<b>4.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA.....</b>	<b>42</b>
<b>4.6. Desarrollo de la Propuesta .....</b>	<b>44</b>
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	69
CONCLUSIONES .....	69
RECOMENDACIONES .....	70
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	71
FUENTES DE INFORMACIÓN .....	73
Bibliografía .....	73
ANEXOS .....	78
ANEXO 1: ENCUESTA .....	78
ANEXO 2: ENTREVISTA.....	80
ANEXO 5: FOTOGRAFÍAS.....	81
ENCUESTAS APLICADAS AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL MUNICIPIO CANTÓN MIRA.....	81
ENTREVISTAS APLICADAS A LAS AUTORIDADES DEL MUNICIPIO CANTÓN MIRA .....	82

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1: MATRIZ DE RELACIÓN 1.....	27
CUADRO 2: POBLACIÓN 1.....	28

## INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Municipio de Mira Fuente: Jasmin Espinoza .....	43
Ilustración 2: Mapa de Geografía Urbana de Mira Fuente: Municipio Mira.....	43
Ilustración 3: alcalde del Municipio de Mira Fuente: Jasmin Espinoza .....	47
Ilustración 4: Secretaria del Municipio de Mira Fuente: Jasmin Espinoza .....	48
Ilustración 5: Funcionarios del Municipio Cantón Mira Fuente: Jasmin Espinoza.....	49
Ilustración 6: Funcionarios del Municipio Cantón Mira Fuente: Jasmin Espinoza.....	50
Ilustración 7: Funcionarios del Municipio Cantón Mira Fuente: Jasmin Espinoza.....	51
Ilustración 8: Funcionarios del Municipio Cantón Mira Fuente: Jasmin Espinoza.....	52
Ilustración 9: Funcionarios del Municipio Cantón Mira Fuente: Jasmin Espinoza.....	53
Ilustración 10: Funcionarios del Municipio Cantón Mira Fuente: Jasmin Espinoza.....	54
Ilustración 11: Funcionarios del Municipio Cantón Mira Fuente: Jasmin Espinoza.....	55

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación con el tema: “Estudio de la comunicación organizacional y su desempeño laboral en el personal administrativo del municipio del cantón Mira, año 2018”. La misión del Gobierno Autónomo descentralizado del cantón Mira como institución pública autónoma está encaminada a satisfacer y mejorar las necesidades básicas de la comunidad a través de mecanismos de participación ciudadana, en la búsqueda del desarrollo social cantonal. La Visión del desarrollo cantonal para el 2020, consiste en que el cantón Mira será un modelo de desarrollo armónico e integral en lo social, agrícola, pecuario, turístico, artesanal, cultural y deportivo. Líder en gestión participativa, con servicios de calidad, potenciando permanentemente el desarrollo humano con dignidad y equilibrio económico, dentro de un ambiente sano y sustentable.

El propósito de esta investigación fue mejorar la deficiente comunicación organizacional interna que existe en la institución. Este trabajo se lo realizó enfocado al personal administrativo con la finalidad de estudiar la comunicación organizacional interna y su incidencia en el desempeño laboral en el personal administrativo del municipio del cantón Mira; fundamentando teóricamente el estudio de la comunicación organizacional interna e identificar los factores que influyen en el desarrollo de una comunicación efectiva y a su vez establecer estrategias para fortalecer la comunicación organizacional interna.

La investigación es una evidencia de las necesidades que existen en el municipio en el entorno administrativo debido a ello surge el Estudio de la comunicación organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en el personal administrativo del municipio del cantón Mira; la metodología empleada en esta exploración fue mediante técnicas e instrumentos, tipos y métodos de investigación. Las técnicas utilizadas fueron las entrevistas aplicadas a las autoridades y las encuestas al personal administrativo.

Los tipos de investigación fueron: la documental o bibliográfica que se la usó para el desarrollo del marco teórico mediante la búsqueda de información en libros, revistas, páginas web; la de campo permitió obtener nuevos conocimientos y analizar los factores que inciden en la comunicación organizacional para el desempeño laboral en el municipio; la descriptiva se utilizó para describir detalladamente los aspectos relevantes que conllevan esta investigación. Los métodos utilizados fueron: el inductivo para analizar los hechos particulares de la comunicación organizacional y construir una visión general de la misma; el deductivo para inferir las características del proceso comunicativo entre personal administrativo.

El compendio de la información obtenida para la construcción del marco teórico es específica sencilla y fácil de entender, abarca un tópico muy interesante en lo que concierne a fundamentaciones, procesos, herramientas y tipos de comunicación organizacional interna y como contribuyen al desempeño laboral del personal administrativo del municipio.

La propuesta para esta investigación es la elaboración de un Manual de estrategias para fortalecer la comunicación organizacional y el desempeño laboral en el personal administrativo del municipio cantón Mira.



# CAPÍTULO I

## 1. Marco Teórico

### 1.1 Fundamentación Teórica

(Castro, 2014, pág. 5), Afirma que: “La comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida”.

La comunicación es una herramienta de vital importancia para establecer la gestión eficaz y eficiente de una empresa u organizaciones, siendo inherente al ser humano es por eso que desde que nace percibe la necesidad de comunicar sus deseos y sensaciones. Es imposible no comunicar porque hasta el silencio comunica; la comunicación organizacional es el conjunto de acciones, permitiendo que los procesos internos de trabajo se desarrollen correctamente y se lleven a cabo con el fin de transmitir o recibir información, a través de medios, métodos y técnicas de comunicación con el objetivo de alcanzar las metas propuestas en la organización empresarial.

### 1.2 Fundamentación Legal

Según (COOTAD, 2011), Mediante la ley de la Naturaleza Jurídica, Sede y Funciones. Expide:

Los gobiernos autónomos descentralizados regionales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; de legislación y fiscalización; y, ejecutiva previstas en este Código y en su estatuto de autonomía, para el ejercicio de las funciones que le

corresponden. Artículo 31.- Funciones.- Son funciones del gobierno autónomo descentralizado regional.

- Ejecutar una acción articulada y coordinada entre los gobiernos autónomos descentralizados de la circunscripción territorial regional y el gobierno central, a fin de alcanzar los objetivos del buen vivir, la comunicación interna en el marco de sus competencias establecidas en la Constitución y la ley.
- Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio.

El Ministerio de Coordinación de la Política y Gobiernos Autónomos Descentralizados mediante el código COOTAD; los GADs cantonales están sujetos a leyes estatales las mismas que van junto a las leyes internas de cada GAD para un mejor desempeño y desarrollo de las funciones encomendadas las cuales se las puede realizar con éxito manejando una comunicación organizacional interna adecuada con el objetivo de alcanzar el buen vivir de la sociedad.

### **1.3 Fundamentación Filosófica.**

(Jiménez, 2011, pág. 10), Manifiesta que: La naturaleza de la comunicación en la organización como dimensión deontológica se expresa en su esencia misma, es decir, la organización humana, entendida como acto de ser de la comunicación social, conlleva necesariamente a la puesta en común de propósitos, objetivos, métodos, procesos, acciones y resultados del ente colectivo. Por su parte, la finalidad de la comunicación organizacional como dimensión teleológica es el logro de la corporatividad, como unidad de la identidad colectiva, concebida como un sistema autónomo relacionado con el entorno propio de su dimensión social.

La comunicación organizacional es un campo del conocimiento humano, que aporta significativamente en el ámbito laboral, social y personal en el proceso de la comunicación dentro de la organización, además permite desarrollar estrategias con el objetivo de facilitar y agilizar el flujo de los mensajes intercambiados entre los diferentes miembros y el público objetivo externo que tiene en su entorno. Cuando existe una buena comunicación interna el ambiente laboral es más agradable, sobre todo crea lazos de unión, compañerismo, empatía, y buen desempeño laboral.

#### **1.4 Fundamentación Sociológica.**

(Favaro, 2018), Manifiesta que: La comunicación organizacional en un grupo u organización, es parte del fortalecimiento y desarrollo institucional y se concreta principalmente en las acciones comunicativas, que parten de los vínculos y articulaciones en y de la organización y se proyectan potenciando la práctica y visibilidad de la institución y su tarea. El comprender a la comunicación como un proceso transversal a la organización, hace posible incluirla en una política institucional y no limitarla a algo meramente instrumental, es importante tener en cuenta que toda comunicación se realiza en el marco de los vínculos humanos y que estos se expresan por medio de la manera en que las personas realizan su tarea, como se relacionan y complementan de acuerdo con sus propias culturas. Se construye así una cultura organizacional compuesta por un conjunto de valores, creencias y comprensiones que comparten los integrantes de una organización.

La comunicación organizacional es el pilar fundamental que sostiene a la organización y se ve reflejada en el trabajo en equipo realizado en función al diálogo y una comunicación integral sustentada en la resolución de conflictos y fortalecimiento de las relaciones interpersonales. El clima organizacional en el trabajo es muy importante, existen miembros en la organización que su principal motivación es la confianza y la seguridad en el ambiente

de trabajo eh aquí la importancia de la construcción de una buena comunicación organizacional.

### **1.5 Fundamentación Psicológica**

(García, 2009), Afirma que: “A pesar del enorme espectro de significados que abarca el concepto de comunicación, es indiscutible su base socio-psicológica. Desde este punto de vista, la comunicación es concebida como un fenómeno simultáneamente individual y social. Por un lado, el individuo ocupa un lugar central en el proceso de comunicación, elemento que ha sido sobre todo estudiado por los psicólogos cognitivos. Por el otro, la comunicación tiene una esencia fundamentalmente social, por lo que el centro de la reflexión sobre la comunicación no es tanto el individuo sino la relación”.

La comunicación organizacional se encuentra insertada en la psicología en un noventa por ciento; focalizando en las relaciones interpersonales y como participan transmitiendo un mensaje teniendo como eje los medios de difusión. Por tanto, la clave en la construcción de una excelente comunicación organizacional está en el criterio personal y formado de cada uno para fortalecer una buena relación de manera que esta sea recíproca convirtiéndose en un gran apoyo para el surgimiento de la organización.

### **1.6 Comunicación Organizacional**

(Gastélum, 2011, pág. 12), Dice que: “La comunicación organizacional uno de los factores fundamentales en el funcionamiento de las organizaciones sociales, es una herramienta de la institución. Su actividad es posible gracias al intercambio de información entre los distintos niveles y posiciones del medio, entre los miembros se establecen patrones típicos de comportamiento comunicacional en función de variables sociales, ello supone que cada persona realiza un rol comunicativo”.

La comunicación organizacional es una importante herramienta de aporte laboral en la actualidad que da lugar a la transmisión de la información dentro de las organizaciones, empresas e instituciones públicas y privadas para identificar los requerimientos, permitiendo el conocimiento de los recursos humanos, el desarrollo en la institución y la productividad en los departamentos de trabajo.

La comunicación organizacional es el conjunto de mensajes que intercambian entre los miembros de una organización. También tiene otros fines, que van más allá de satisfacer más al hombre y hacerlo más productivo en sus actividades laborales; es decir atribuye al hombre elementos de una comunicación interdependiente de tal modo que perciban la calidad del intercambio de los mensajes oficiales en su entorno.

### **1.6.1 Escenarios De La Comunicación Organizacional.**

Según: (Arana, 2014), la comunicación organizacional presenta tres escenarios:

- Escenario físico: Dentro de este escenario se puede considerar el interno y externo, y todos los elementos decorativos de la organización, también los llamados informativos; por ejemplo: los símbolos de “no pasar”, “sólo personal autorizado”, etcétera.
- Escenario social: Este escenario incluye a la totalidad de factores que se relacionan con las personas y además de la interacción existente entre las mismas, como ejemplo de este escenario se puede considerar el empleo de papeles de cada miembro dentro de una reunión laboral.
- Escenario institucional: Relaciona los mensajes que la organización emite a sus miembros, proveedores, clientes, y demás personas involucradas; ejemplos de este tipo de comunicación en este escenario son básicamente: memorándums, avisos en pizarra, publicidad, entre muchos más.

La principal finalidad de la comunicación organizacional es alcanzar los objetivos institucionales, es por ello que se maneja en tres escenarios; el físico engloba todos los elementos de señales internas de la institución, el social es la interacción entre los miembros de un grupo de trabajo, el institucional son los comunicados o mensajes emitidos a todos los miembros que conforman la institución.

### **1.6.2 Importancia De La Comunicación Interna.**

La comunicación interna, son todas las actividades realizadas por la organización, para crear y mantener las relaciones entre sus miembros, a través del buen uso de los diferentes medios de comunicación existentes en la organización. Según: (UAT, 2011), la comunicación interna promueve:

- Poder conocer en gran medida a la organización y familiarizarse con ella.
- Reconocimiento del desempeño de los colaboradores.
- Fomentar el intercambio de información (comunicación) en toda la organización.

La comunicación al estar presente en toda forma de relación humana se ha convertido en el eje transversal a nivel corporativo, es por ello que es fundamental mantener una comunicación eficaz porque las funciones de planificación, organización y control solo se pueden consolidar mediante la comunicación organizacional.

### **1.6.3 Manejo De La Información Interna**

“La información es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje”. (Wikipedia, 2018)

Dentro de la organización es indispensable la comunicación fluya por distintas vías, desde un nivel jerárquico menor a uno más alto o viceversa, así como también al mismo nivel; el proceso de transmisión de información debe ser claro y conciso, para alcanzar un alto desempeño mediante ideas claras de que es lo que se quiere hacer; Además tiene el objetivo de generar climas laborales positivos, apoyar el logro de los objetivos, políticas, planes y programas corporativos; dentro de esta comunicación se manejan tres formas, cada una de ellas obedece a una razón de ser:

- **Ascendente:** Este tipo de comunicación organizacional se presenta cuando los trabajadores o subordinados transmiten información a sus jefes. Es decir, esta información fluye de niveles inferiores a niveles de jerarquía superior. Los medios más utilizados para la transmisión de la información de forma ascendente son: Reunión periódica, entrevista personalizada, vía telefónica, a través de encuestas, sistema de quejas y sugerencias (Buzones, cartas y mensajes a la administración).
- **Descendente:** Este tipo de comunicación se produce cuando se transmite la información desde los niveles jerárquicos superiores y con dirección específica hacia los niveles de jerarquía inferior, es el tipo de comunicación más básica y más utilizada en un orden establecido para el desarrollo de funciones, tareas, roles, directivas, directrices, políticas; es decir que debe ir desde las autoridades a sus subordinados. Los medios más utilizados son: Memorándum, cartas, informes, folletos, reportes, entre muchas más.
- **Horizontal:** Este tipo de comunicación se presenta entre niveles similares de jerarquía dentro de la organización, también conocido como el flujo diagonal; se presenta cuando las partes que intervienen en el proceso de comunicación forman parte de niveles jerárquicos diferentes y no establecen una relación de dependencia entre ellas.

#### 1.6.4 La Comunicación Formal

En la medida en que las relaciones sociales se manifiestan y son producto de los canales de comunicación existentes, el estudio del flujo informativo en el interior de la organización permite distinguir los esquemas formales e informales. En la práctica la comunicación formal es la que ofrece las líneas del organigrama, aporta una visión clara de los cauces de traslado de información planeados para la organización. (Góngora, 2014).

La comunicación formal la adoptan los jefes, empleados o subordinados mediante las relaciones establecidas por la organización a través de los canales definidos para la transmisión de la información, constituida por un grupo de personas con actitudes positivas enfocadas en desarrollar sus aptitudes de la mejor manera utilizando correctamente los elementos comunicativos. La comunicación es un proceso en el que participan varios elementos indispensables para que se lleve a cabo con eficiencia, son:

- **Emisor o fuente.** Una o varias personas con ideas, información y un propósito para comunicar o transmitir el mensaje.
- **Receptor.** Es quien recibe el mensaje enviado por el emisor, y quien responderá a este.
- **Mensaje.** Forma que se le da a una idea, pensamiento o contenido que el comunicador pretende transmitir al receptor.
- **Código.** Forma de expresar el mensaje; puede ser señales, letras, etc.
- **Canal.** Es el medio que se utiliza para transmitir el mensaje.



En definitiva, la comunicación es formal cuando se desarrolla en términos de relaciones establecidas por la organización, definidas por la dirección dirigiéndose según las líneas del organigrama institucional. Expresa la forma en que los colaboradores deben actuar para garantizar el desarrollo y fortalecimiento de las relaciones internas de manera planificada y eficiente.

### **1.6.5 La Comunicación Informal.**

(Hernández, 2014), Manifiesta que: “La comunicación informal es aquella que se establece entre los miembros de un grupo pequeño de individuos o de manera interpersonal. Este tipo de comunicación es cotidiana, simple y natural. La mayoría de las ocasiones no es preparada con anterioridad, sino más bien espontánea”.

La comunicación informal es la comunicación no oficial, pero esta también es conocida como aquella comunicación basada en los chismes que luego se convierten en rumores los cuales conforman una red de relaciones que brota espontáneamente cuando las personas se unen; estos se filtran a través de los canales formales de comunicación y transportan una gran variedad de hechos, opiniones, habladurías y otros tipos de información.

### **1.6.6 Enfoques de la Comunicación Organizacional**

Los enfoques que existen para entender el proceso comunicativo dentro de una organización son muy diversos, debido a la complejidad que presenta una organización en todas sus instancias. Los enfoques que se presentan están orientados a la comprensión y perfeccionamiento de los procesos existentes dentro de toda organización.

Según: (Romaní, 2015), Los enfoques de la comunicación organizacional que intervienen directamente en la organización son:

- **Enfoque mecánico:** Ve a la comunicación como un proceso lineal y transitivo. Prioriza la información y las redes formales de comunicación, centrándose en las dinámicas de transmisión y recepción de mensajes a través del canal que liga al emisor con el receptor.
- **Enfoque psicológico:** Se centra en la influencia de las características de los individuos en los procesos de comunicación. El receptor adquiere un rol activo, el cual selecciona el mensaje y activa su interpretación de acuerdo a los rasgos específicos de su personalidad, también están presentes elementos de la persuasión, pero siempre sujetos a la particular manera en que el sujeto desde su estructura psíquica puede interpretarlos en un momento particular.
- **Enfoque estratégico:** Ve a la comunicación como un instrumento de poder y un recurso de control sobre el medio. Niega la existencia de consensos y significados compartidos. Se centra en la correspondencia entre las acciones comunicativas y los objetivos que las impulsan.

### **1.6.7 Barreras de la Comunicación Organizacional**

Según (Romero, 2016), Menciona en su artículo de Comunicación Organizacional. Las principales barreras en la comunicación de las organizaciones son: Mala selección de los canales de comunicación, Falta o ausencia de planeación, Supuestos, Distorsión del contexto del mensaje, Información expresada de forma deficiente, Barreras de contexto internacional, Pérdida de información por retención limitada, Información con escucha limitada y la evaluación anticipada de la misma, Desconfianza, Tiempo insuficiente ante los cambios, Exceso de información.

Estas barreras se presentan frecuentemente dentro de las organizaciones, para que una comunicación organizacional sea adecuada y la organización o institución cumpla con sus objetivos, principalmente debe tener una planeación, un análisis de los mensajes que se van a transmitir, puesto que estos pueden ser obstaculizados en su trayecto. Si se mantiene una buena comunicación permitiendo que la información fluya correctamente existirá un ambiente de confianza y un favorable clima organizacional.

La comunicación es el proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes. El acto de comunicar es un proceso complejo en el que dos o más personas se relacionan y, a través de un intercambio de mensajes con códigos similares, tratan de comprenderse e influirse de forma que sus objetivos sean aceptados en la forma prevista, utilizando un canal que actúa de soporte en la transmisión de la información. Es más, un hecho sociocultural que un proceso mecánico. Dicho proceso puede verse afectado por barreras u obstáculos que lo impiden o dificultan, deformando el mensaje u obstaculizando el proceso general de la comunicación. ("Barrera de la comunicación", 2016).

Existen barreras que intervienen negativamente y no permiten desarrollar las actividades del personal efectivamente, por lo tanto, su trabajo no es el esperado; eh aquí la importancia de una buena comunicación interna, para que de esta manera el mensaje sea expresado con claridad mediante el canal adecuado sin distorsiones y se convierta en una acción para el receptor, mencionare las que con mayor frecuencia se presentan en la organización:

- **Falta o ausencia de planeación.** Se presenta muy frecuentemente dentro de las organizaciones, de tal forma para que una comunicación organizacional sea adecuada y cumpla con sus objetivos se debe ejecutar el proceso de la planeación partiendo del análisis y formulación de las ideas.
- **Supuestos o hechos confusos.** En la transmisión de la información se dan por hechos o por malos entendidos ciertas situaciones y por lo cual no se comunica el resto de la información que se pretende transmitir.

- **Distorsión del contexto del mensaje.** Es una ambigüedad para los que reciben este mensaje, debido a que se pueden generar un sinnúmero de reacciones en la recepción de la información cuando no es transmitida correctamente.
- **Desconfianza o temores en la comunicación.** Esta barrera se debe a la relación que se existe entre autoridades y empleados que no se han esmerado por mantener un clima organizacional favorable, de confianza y el ambiente laboral es demasiado hostil o amenazante, puede generar la desconfianza y una actitud temerosa que bloquee la comunicación.
- **Exceso de información.** Cuando el flujo de información es demasiado grande o amplia muchas veces su comprensión se puede limitar.
- **Estructura de la organización.** En ocasiones la jerarquía de los cargos de trabajo genera desacuerdos entre los empleados provocando controversias en la comunicación.

### 1.6.8 Herramientas de la Comunicación Organizacional

(Pinto, 2014), Afirma que: “Se llama herramientas de comunicación a aquellas que utilizan las tecnologías de la información y comunicación como medio para desarrollar capacidades de diálogo, de discusión y debate, de interacción y comunicación y, en definitiva, de información. En los entornos de enseñanza-aprendizaje, las herramientas de comunicación juegan un papel fundamental que ha variado por completo el panorama de la enseñanza, de forma que se camina hacia un nuevo paradigma de aprendizaje”.

Las herramientas de comunicación son importantes para lograr la eficiencia de la difusión del mensaje, estas herramientas son más conocidas como las TIC contribuyen a reforzar nuevas formas de aprendizaje y un apoyo sustancial en la formación profesional eh aquí algunas de ellas:

- **Correos electrónicos y mensajería instantánea.** Esta herramienta es vital en toda organización e incluso para cada persona, ayuda a enviar y recibir mensajes con mayor rapidez y eficiencia.

- **Páginas web con dominio propio.** Es la imagen de la empresa en el área virtual, la misma que permite suministrar información corporativa, y establecer conversaciones cercanas como es el video chat.
- **Telefonía IP.** Permite disminuir costos de comunicación, debido a que las llamadas se realizan desde los computadores que tengan conexión a internet en cualquier lugar.
- **Equipo, actualización y mantenimiento.** Mantener los equipos en óptimas condiciones es indispensable para la eficiencia laboral.
- **CRM (customer relationship management).** Permite recopilar gran cantidad de información de los clientes con el fin de realizar estrategias efectivas.

La comunicación es clave para cualquier éxito comercial. A menos que clientes potenciales y clientes conozcan su negocio, no tendrán la información para contactarlo o comprar sus productos. Cuando conocen su negocio, deben poder contactarlo fácilmente. Por ello, son dos tipos de herramientas de comunicación son esenciales en una empresa. (Eugenio, 2017).

En una organización la comunicación tiene como principal objetivo el establecimiento de las relaciones duraderas con el público interno de la institución; es por ello que las diversas herramientas de comunicación facilitan la interacción entre el personal y su ambiente laboral respectivo, permite adoptar mayor información para la toma de decisiones, permite a la organización responder de forma rápida y adecuada a las situaciones desfavorables que se presenten para mejorar la efectividad de la organización.

Herramientas de comunicación interna son:

- **Conversación cara a cara.** Es mantener el dialogo mediante el contacto visual y el lenguaje corporal.

- **Reuniones.** Es el acto de asociar a un grupo de individuos para tratar algún tema en beneficio común.
- **Entrevistas de evaluación.** Es un mecanismo de control que permite conocer y valorar el comportamiento laboral del personal.
- **Memorándum.** Es un documento que tiene la función de comunicar de manera breve y concisa cierto asunto a determinado grupo de personas.
- **Intercambio de correos.** Es un servicio que permite la transmisión de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos.
- **Buzón de sugerencias.** Permite al personal presentar sus opiniones a sus autoridades manteniendo el contacto directo entre departamentos.
- **Cartelera de anuncios.** Es el espacio donde se puede dejar mensajes para el interés público.
- **Plan de comunicación interna.** Es un instrumento que engloba el programa comunicativo de actuación (a corto, medio y largo plazo), que recoge metas, estrategias, públicos objetivos, mensajes básicos.
- **Notas internas operativas.** Son las comunicaciones que se llevan a cabo dentro del ámbito laboral de la organización.

### 1.6.9 Factores de la Comunicación Organizacional

Según (Molina, 2014) los factores de la comunicación son cuatro: **Factor información:** ¿Qué está pasando? ¿Cuándo pasó? ¿Qué es lo que sigue? Los seres humanos vivimos enviando y recibiendo datos. **Factor integridad:** ¿Cuál es mi función? ¿Para qué se me contrató? ¿La empresa me tiene bien cubierto? Sin duda alguna, más de una vez nos hemos podido preguntar “qué” es lo que estamos haciendo y para qué sirve a otros. **Factor identidad:** ¿Cuáles son nuestros valores? ¿Vivo la misión de esta empresa? ¿Hacia dónde vamos? **Factor imagen:** ¿Qué imagen tengo de la organización? ¿Qué imagen tiene la

organización de mí? Estamos hablando de analizar y determinar el posicionamiento que ocupa la organización dentro de la mente de los colaboradores.

El factor de la información es practicado diariamente, al momento de enviar un comunicado, una orden, una circular; el factor de la integridad incide en un cien por ciento en las funciones que desempeña el personal y sus responsabilidades que tiene como miembro de la institución las mismas que generan un ambiente agradable de trabajo; mientras que el factor de identidad hace hincapié en los objetivos, en quienes somos como institución, la razón de ser y hacia donde nos dirigimos; el factor de la imagen es como visualizamos a la institución desde una perspectiva externa.

#### **1.6.10 Técnicas de Comunicación Organizacional**

La comunicación organizacional se trata de un proceso por medio del cual se constituye un acto de transmisión de información, ideas, emociones y habilidades. Estos componentes permiten que las personas de una organización, pongan en marcha diferentes acciones que van ligadas a desarrollar el posicionamiento de un mensaje. (Kitty Owen, 2010)

La comunicación es un proceso mediante el cual se transmite información entre las personas, es por ello que es importante tener en cuenta las técnicas de comunicación que pueden llegar a mejorar el ambiente laboral en el municipio y a su vez a logro de objetivos y tareas propuestas. Las técnicas de comunicación son:

- **Seguimiento.** Implica analizar si el receptor recibió bien la información y a su vez si interpreto de manera eficaz el propósito de ese mensaje.
- **Regulación del flujo de información.** Regula la comunicación para asegurar un óptimo flujo de información entre el personal y eliminar las barreras de sobrecarga de comunicación.

- **Uso de la retroalimentación.** La retroalimentación es un importante elemento en la comunicación bilateral, porque ayuda a comprender de mejor manera el mensaje al receptor si en la primera vez no fue clara.
- **Empatía.** Exige que los comunicadores es decir los emisores se pongan el lugar del receptor con el fin de prever la forma probable en que se decodificará el mensaje.
- **Confianza mutua.** La confianza es la principal clave para la facilitar la comunicación y desarrollar un ambiente de confianza y compañerismo.
- **Escucha eficaz.** Es importante saber escuchar para poder entender el mensaje y asimilar la situación.

### **1.7 Desempeño Laboral**

El desempeño laboral es el rendimiento y el cumplimiento del trabajo, al efectuar las funciones y principales tareas que exige la institución acorde a su cargo en el contexto laboral específico.

(Palmar G, 2014), Manifiesta que: “Se entiende que el desempeño laboral se refiere al desenvolvimiento de cada una de las personas o individuos que cumplen su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos propuestos, consecuente al éxito de la organización”.

El desempeño laboral es el conjunto de acciones que cada funcionario realiza en su lugar de trabajo, el comportamiento que se evidencia al atender las tareas encomendadas y la objetividad con la cual las lleva a cabo. El desempeño está influenciado en un cien por ciento por las expectativas que tiene el empleado sobre su trabajo y las actitudes hacia los logros de la organización.



El desempeño es el compartimiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos trazados por la organización. “El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un período de tiempo”. (Pedraza, 2010, pág. 3). Todas las conductas y comportamientos que muestra el ser humano en su área de trabajo son definidos como desempeño laboral el mismo que constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados.

### **1.7.1 Dimensiones Del Desempeño Laboral**

Según (Flores, 2012), Las dimensiones del desempeño laboral han venido evolucionando durante los últimos años, inicialmente estuvieron enfocados en los resultados del desempeño del puesto, más adelante se centraron en el desempeño laboral como comportamiento en el cual se demuestra que existen cuatro dimensiones.

- Calidad.- Está basada en el entorno laboral, en el cual se desempeñan las actividades directamente enfocadas en la motivación, satisfacción laboral, y la identificación organizacional.
- Oportunidad.- Es un fundamento básico de la calidad laboral que hace referencia a que el empleado reciba un reconocimiento en el momento que realice alguna actividad extraordinaria.
- Efectividad.- En esta dimensión se le atribuyen habilidades al empleado al momento de realizar sus actividades diarias a cabalidad.
- Impacto interpersonal. - Es un factor que puede influir positiva o negativamente en la satisfacción laboral, y por otro lado puede generar la motivación y confianza en la organización y compañeros de trabajo.

### 1.7.2 Factores que Influyen en el Desempeño Laboral

(Díaz, 2012), Destaca como factores condicionantes del desempeño de los trabajadores; los recursos materiales y tecnológicos utilizados en los procesos productivos de bienes o servicios, la capacidad individual y la motivación hacia el trabajo entre los que inciden significativamente, ya que el individuo al poseer diversas cualidades y características lo hacen diferente a los demás y por ello su desempeño será diferente.

- **La motivación.** Es uno de los factores más importantes que afectan en el buen desempeño laboral de los empleados; es por ello que es indispensable crear un ambiente de confianza y motivación en el área laboral para obtener un rendimiento favorable.
- **Ambiente laboral.** Es importante para que los empleados se sientan cómodos en su lugar de trabajo, ya que aumenta las posibilidades de realizar un buen trabajo.
- **Establecimiento de objetivos.** Es importante para tener en cuenta los objetivos trazados conjuntamente con el tiempo que se empleara para los mismos.
- **Reconocimiento laboral.** Es importante decirle al empleado que está realizando bien su trabajo, esto le motivara a seguir desempeñando efectivamente sus actividades laborales.
- **Participación en la institución.** La participación de los empleados en actividades sociales, toma de decisiones es una muestra de confianza para ellos y les incentiva a sentirse convictivos es su área laboral.

### 1.7.3 Elementos Principales del Desempeño Laboral

(Chiavetano, 2010), Menciona que: “El desempeño hace referencia a la actuación de cada persona en función de las actividades que desarrolla, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo”.

El desempeño laboral constituye la estrategia individual para el logro de objetivos para los cuales es necesario tener en cuenta los siguientes elementos:

- **Iniciativa.** Es la capacidad intelectual de los seres humanos que permite el desarrollo en las diferentes actividades laborales.
- **Comunicación.** Es el flujo de información entre las personas, la misma que contribuye a la creación y mantenimiento de buenas relaciones interpersonales laborales.
- **Ética.** Es el conjunto de normas que dirigen el comportamiento humano en una sociedad.
- **Experiencia laboral.** Contribuye a la obtención de un buen desempeño laboral, debido que el conocimiento es el escenario laboral.

### 1.7.4 Influencia de las Relaciones Interpersonales en el Desempeño Laboral

(Vásquez, 2015), Afirma que: Las relaciones interpersonales entre los integrantes de una organización constituye un factor primordial en la institución, y guarda una estrecha relación con el proceso comunicacional que existe entre el personal de la organización en la cual influyen factores internos que son: la personalidad, los valores, las actitudes, los estilos de comunicación, la cultura, la edad, el género y el estado civil, los cuales determinan las interrelaciones laborales tanto entre compañeros como con los superiores, en ámbitos como la cooperación, el esfuerzo, la habilidad y la motivación.

En el medio laboral las relaciones interpersonales juegan un papel muy importante en el desempeño de las funciones de cada miembro de la organización, debido a que el proceso comunicativo interno que se desarrolle afecte al clima organizacional de la institución.

### **1.7.5 Riesgos en el Desempeño Laboral**

Para lograr un máximo nivel en el desempeño laboral es muy importante que los empleados conozcan claramente cuáles son sus funciones dentro de la organización, los procedimientos que deben seguir respetando las políticas institucionales y principalmente los objetivos hacia los cuales se dirigen.

La motivación es uno de los factores más importantes que afectan en el buen desempeño laboral de los trabajadores. Y la productividad de una organización depende en gran medida del buen rendimiento que tengan estos últimos. Cuanto mayor sea el bienestar personal mayor rendimiento y mayor productividad repercutirá su trabajo en el buen devenir de la empresa. Es por todo esto que tiene gran importancia implementar políticas claras y efectivas de motivación laboral entre los empleados. ("Rendimiento laboral", 2013).

El principal factor del desempeño laboral es la motivación porque un trabajador que siempre está motivado se esfuerza por hacer lo mejor posible sus actividades; además existen factores que pueden afectar negativamente al desempeño laboral, por ejemplo:

- **Ineficiente comunicación.** la comunicación es importante en la organización y debe fluir de la mejor manera en todos los sentidos, con mensajes claros que faciliten la expresión de las opiniones de todos. Cuando esto no sucede el desempeño laboral de los miembros será ineficaz.

- **Desorganización.** Si en la organización no existe una clara definición de los roles y acciones a seguir, el rendimiento se verá afectado de forma negativa, cada integrante de la institución debe tener claro cuáles son sus tareas y sus responsabilidades.
- **Deficientes relaciones interpersonales.** En la organización todos deben sentirse apoyados, comprendidos y sobre todo que tiene a alguien en quien confiar; es fundamental para que puedan desempeñar sus tareas con tranquilidad, eficiencia y sin problemas.

### **1.7.6 Seguridad Laboral**

La Seguridad en el Trabajo consiste en un conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto evitar y, en su caso, eliminar o minimizar los riesgos que pueden conducir a la materialización de accidentes con ocasión del trabajo, (lesiones, incluidos los efectos agudos producidos por agentes o productos potencialmente peligrosos). (Ríos M. G., 2010).

La seguridad laboral hace referencia a la política de prevención de los riesgos laborales, n cuanto a un conjunto de acciones dirigidas a la mejora de las condiciones de trabajo para elevar el nivel de protección de la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores de las distintas dependencias en la institución; la misma que se encuentra articulada a la ley en base de los principios de eficacia, coordinación y participación.

### **1.7.7 Formación Profesional**

(Sevilla, 2014), Menciona que: En el qué contexto en el cual nos desenvolvamos, puede entenderse por formación profesional el sistema mediante el cual un país organiza su esquema formativo para atender a las necesidades específicas de cualificación de la población y de las empresas con relación a sus trabajadores, pero también suele entenderse como algo

ligado a la trayectoria personal y profesional de los individuos, al concepto cada vez más extendido de aprendizaje a lo largo de la vida.

La formación profesional comprende la capacidad de adaptarse al mundo profesional acorde a sus conocimientos y capacidades para promover cambios con una visión propia, la misma que exige a cada profesional superar la perspectiva de un proceso de formación parcial y contribuya en las áreas específicas del desarrollo de la personalidad profesional del sector productivo correspondiente.

### **1.7.8 Actitudes y Aptitudes Profesionales**

Según (Giménez, 2015), menciona que: La Actitud, en cambio, es la forma de actuar de una persona, es decir, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las labores.

La actitud es la disposición, el ánimo y la motivación que precede cada persona frente al trabajo lo que diferencia a un profesional de otro; entendiéndose así que la actitud es algo innato, es decir que forma parte de la personalidad y manera de ser del individuo. La actitud es motivada, segura, firme, ambigua; es decir es una relación entre aspectos cognitivos, afectivos y conativos que impulsan a la motivación y orientación de la acción a realizar.

(Giménez, 2015), La Aptitud es la capacidad de una persona para realizar adecuadamente una acción o tarea. Esta está estrechamente relacionada con la inteligencia y con las habilidades tanto innatas como adquiridas, fruto de un proceso de aprendizaje.

La aptitud es el sentido abstracto que permite mantener la postura que tiene cada individuo para desempeñar determinada actividad ya sea personal o laboral. En definitiva la aptitud es “ser capaz”, de esta forma se entiende las destrezas cognitivas, capacidades intelectuales que posee o desarrolla una persona para vincular sus habilidades en su cotidianidad.

La diferencia de estas dos capacidades radica en que la actitud hace referencia al temperamento de una persona frente a ciertas situaciones; mientras que la aptitud es el talento, la habilidad o la destreza que tiene para hacer algo.

## **1.8 Personal Administrativo**

Personal administrativo aquellos cuyas labores se relacionan con tareas propias de oficina tales como, redacción y/o confección de cartas comerciales y otros documentos, recepción y clasificación de correspondencia, archivo de documentación, mantención de registros de personal y otras que revistan tal carácter, conforme se señalan en el Clasificador Internacional Uniforme de Ocupaciones de la OIT para los empleados de servicios administrativos y los de oficinas. ("Personal Administrativo", 2018)

El personal administrativo de una organización o institución es quien lleva a cabo tareas administrativas muy variadas relacionadas principalmente con los recursos humanos, materiales, tecnológicos, económicos en todos los procesos que se realizan en el ambiente interno de la institución. Además, el personal debe tener una buena preparación profesional porque las responsabilidades que deberá asumir serán de dedicación y esfuerzo; es por ello que la carta de presentación de la entidad son los empleados.

### **1.8.1 Perfil del Personal Administrativo**

(Belcher, 2017), Afirma que: “Un personal administrativo es la columna vertebral de cualquier empresa exitosa, usualmente brindando servicios de oficina invaluable. Desde enviar por fax y hacer copias hasta manejar el correo, tomar notas y transcripciones en reuniones y mucho más, las responsabilidades de un personal administrativo sirven para liberar al personal para que pueda concentrarse en otros aspectos de la organización. Dependiendo del tamaño de la empresa, el personal administrativo podría ir de un par de

personas a un gran grupo de empleados, algunos de los cuales podrían tener puestos más senior con responsabilidades administrativas adjuntas a su puesto”.

El personal administrativo es quien demuestra iniciativa y creatividad en su labor mediante la exploración de nuevas estrategias y mecanismos para mejorar su desempeño profesional. Las cualidades del personal administrativo: conoce y utiliza los procedimientos administrativos establecidos para la buena marcha de la organización, conoce y maneja la normativa que rige su desempeño, mediante la optimización del uso y distribución adecuada del tiempo y de los recursos disponibles, demuestra empatía en las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo. Las cualidades de los profesionales es importante puesto a que estas ayudan en un cien por ciento al desarrollo organizacional y al desempeño laboral de toda institución.



## CAPÍTULO II

### 2. Metodología de la investigación

#### 2.1 Tipos de investigación

Para la presente investigación que se enfoca en el personal administrativo del municipio del cantón Mira se aplica los siguientes tipos de investigación.

- **Documental o Bibliográfica.** - este tipo de investigación se utiliza para desarrollar el marco teórico, mediante la búsqueda profunda de información acerca de la comunicación organizacional en libros, revistas, internet.
- **De Campo.** - este tipo de investigación permite obtener nuevos conocimientos y analizar los factores que inciden en la comunicación organizacional para el desempeño laboral en el municipio del cantón Mira.
- **Descriptiva.** - este tipo de investigación permite describir detalladamente la problemática de esta investigación y cómo influye en gran porcentaje al desempeño laboral.

#### 2.2 Métodos

- **Método Inductivo.** Este método se utiliza para analizar hechos particulares de la comunicación organizacional en el municipio y construir una visión general de lo que conlleva las relaciones interpersonales en el entorno laboral.
- **Método Deductivo.** Este método se utiliza para inferir las características del personal administrativo que impiden el adecuado proceso comunicativo en el interior del municipio.

- **Método Estadístico.** Este método se utiliza para establecer los datos estadísticos de las encuestas y los datos cualitativos y cuantitativos obtenidos en la investigación.
- **Método Analítico.** Este método se utiliza para el análisis y observación de los resultados obtenidos de la encuesta.

### 2.3 Técnicas e Instrumentos

- **Encuesta.** Es una técnica que se utiliza para recopilar información de opiniones personales mediante un banco de preguntas establecidas, la cual permite conocer la apreciación que cada miembro del personal administrativo tiene con respecto al ambiente laboral del municipio.
- **Entrevista.** Es una técnica especial que permite recopilar información mediante un diálogo poniendo en práctica la comunicación formal, para esta técnica se selecciona un banco de preguntas para aplicar a las autoridades principales del municipio.

## 2.4 Matriz de Relación

**CUADRO 1. MATRIZ DE RELACIÓN**

<b>OBJETIVOS DE DIAGNÓSTICO</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TÉCNICAS</b>	<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>
Determinar los principales factores que inciden en la comunicación organizacional eficaz del municipio del cantón Mira.	Comunicación Organizacional	-Importancia de la comunicación organizacional. - Comunicación formal.  - Tipos de comunicación. - Herramientas de comunicación. - Factores de la comunicación.	Encuestas Entrevista	Alcaldía Secretaria general y consejo Talento humano Dirección de planificación
Analizar los medios que se utilizan para la transferencia de información interna entre el personal administrativo del municipio.	Desempeño Laboral	- Ambiente de trabajo. -Valores profesionales. -Proactividad laboral. -Formación profesional. -Factores del desempeño laboral.	Encuestas	Dirección financiera. Tesorería. Presupuesto. Contabilidad. Rentas.

CUADRO 1: MATRIZ DE RELACIÓN 1

Fuente: Jasmin Espinoza

## 2.5 Población

La población determinada en el municipio del cantón Mira con respecto al personal administrativo y autoridades es de 59 personas que se desempeñan profesionalmente en el GAD provincial.

**CUADRO 2 DE POBLACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO**

<b>POBLACIÓN</b>	<b>NÚMERO</b>
<b>Alcaldía.</b>	<b>1</b>
<b>Vice alcaldía</b>	<b>1</b>
<b>Secretaría general y consejo.</b>	<b>3</b>
<b>Procuraduría síndica</b>	<b>2</b>
<b>Técnico de comunicación.</b>	<b>1</b>
<b>Dirección Administrativa.</b>	<b>2</b>
<b>Talento Humano.</b>	<b>1</b>
<b>Compras públicas.</b>	<b>3</b>
<b>Bodega y activos fijos.</b>	<b>2</b>
<b>Comisaría municipal.</b>	<b>3</b>
<b>Técnico de servicios municipales.</b>	<b>1</b>
<b>Dirección financiera.</b>	<b>2</b>
<b>Tesorería.</b>	<b>4</b>
<b>Presupuesto.</b>	<b>1</b>
<b>Contabilidad.</b>	<b>2</b>
<b>Rentas.</b>	<b>1</b>
<b>Dirección de planificación.</b>	<b>2</b>
<b>Plan de desarrollo y ordenamiento territorial.</b>	<b>1</b>
<b>Avalúos y catastros.</b>	<b>3</b>
<b>Seguridad y salud en el trabajo.</b>	<b>1</b>
<b>Desarrollo social.</b>	<b>6</b>
<b>Gestión de proyectos de desarrollo y cooperación internacional.</b>	<b>1</b>
<b>Consejo cantonal para la protección de derechos.</b>	<b>5</b>
<b>Dirección de infraestructura y obra pública.</b>	<b>3</b>
<b>Fiscalización.</b>	<b>1</b>
<b>Agua potable y alcantarillado.</b>	<b>1</b>
<b>Jefatura de transporte, mantenimiento y movilización.</b>	<b>5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>

CUADRO 2: POBLACIÓN 1

Fuente: Jasmin Espinoza

## CAPÍTULO III

### 3. Análisis y Discusión de Resultados

#### 3.1 Análisis de la Encuesta Aplicada al Personal del Municipio del Cantón Mira

Se aplicó las encuestas al personal del municipio del cantón Mira, de las cuales se obtuvieron los siguientes resultados que son detallados a continuación.

##### 1. ¿Cree usted que la comunicación organizacional es una herramienta importante en el ambiente laboral?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	55	100%
NO	0	0%
TOTAL	55	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del municipio del Cantón Mira.

**Elaborado por:** Jasmin Espinoza

**INTERPRETACIÓN:** Todo el personal del municipio del cantón Mira, afirman que la comunicación organizacional es una herramienta importante en el ambiente laboral porque mediante la comunicación se establecen procesos efectivos para el cumplimiento de los objetivos institucionales gracias al trabajo en Equipo.

**2. ¿Cree usted que existen barreras de comunicación que impiden la transmisión de la información?**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	45	82%
NO	10	18%
TOTAL	55	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del municipio del Cantón Mira.

**Elaborado por:** Jasmin Espinoza

**INTERPRETACIÓN:** La mayoría del personal encuestado del municipio ha indicado que si existen barreras de comunicación que impiden la transmisión de la información con mayor rapidez, por lo que se recomienda eliminar esos factores o barreras que ocasionan distorsión de la información para obtener una comunicación efectiva.

**3. ¿Utiliza frecuentemente las herramientas de comunicación para el manejo de información interna y externa?**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	47	85%
NO	8	15%
TOTAL	55	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del municipio del Cantón Mira.

**Elaborado por:** Jasmin Espinoza

**INTERPRETACIÓN:** La mayoría del personal afirma que utilizan frecuentemente las herramientas de comunicación para el manejo de información interna y externa, mientras que un pequeño grupo dicen que no las utilizan porque creen que es más efectiva la comunicación frente a frente que por medios electrónicos.

**4. ¿Considera usted que el clima organizacional influye en el desempeño laboral?**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	52	95%
NO	3	5%
TOTAL	55	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del municipio del Cantón Mira.

**Elaborado por:** Jasmin Espinoza

**INTERPRETACIÓN:** La mayoría considera que el clima organizacional influye en el desempeño laboral, y un menor porcentaje cree que no influye, pero se concluye que el clima organizacional, inciden en un gran porcentaje al desempeño porque si hay un buen clima laboral el personal va a realizar sus actividades diarias a cabalidad.

**5. ¿Cree usted que las aptitudes y actitudes personales inciden en el desenvolvimiento profesional?**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	55	100%
NO	5	0%
TOTAL	55	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del municipio del Cantón Mira.

**Elaborado por:** Jasmin Espinoza

**INTERPRETACIÓN:** Todo el personal cree que las aptitudes y actitudes personales inciden en el desenvolvimiento profesional llegando a la conclusión que si el personal tiene buenas aptitudes y actitudes el desempeño laboral mejorara.

**6. ¿Establece usted nuevas estrategias de comunicación para reestablecer las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo?**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	26	47%
NO	29	53%
TOTAL	55	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del municipio del Cantón Mira.

**Elaborado por:** Jasmin Espinoza

**INTERPRETACIÓN:** Menos de la mitad del personal dice que si establece nuevas estrategias de comunicación para reestablecer las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, mientras que la mayoría no aplica nuevas estrategias por ende es importante la implementación de nuevas estrategias para mejorar y fortalecer el compañerismo en la institución y a la vez formar grupos de trabajo para el cumplimiento de objetivos comunes.

**7. ¿Cree usted que es necesario fortalecer los valores profesionales en el ambiente laboral?**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	54	99%
NO	1	1%
TOTAL	55	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del municipio del Cantón Mira.

**Elaborado por:** Jasmin Espinoza

**INTERPRETACIÓN:** La mayoría del personal cree que es necesario fortalecer los valores profesionales en el ambiente laboral, mientras que solo uno dice que no; en definitiva, es muy importante y necesario fortalecer estos valores para crear un ambiente de trabajo agradable y sobre todo de calidad.



**8. ¿Conoce usted de que se trata un manual de comunicación organizacional?**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	38%
NO	34	62%
TOTAL	55	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del municipio del Cantón Mira.

**Elaborado por:** Jasmin Espinoza

**INTERPRETACIÓN:** La minoría del personal afirma que tiene conocimiento sobre un manual, mientras que la mayoría desconoce del mismo es por ello que es importante dar a conocer lo que es un manual de comunicación organizacional y los beneficios que produce al municipio tenerlo.

**9. ¿Cree usted que es importante la elaboración de un manual de comunicación organizacional interno en el municipio?**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	54	99%
NO	1	1%
TOTAL	55	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del municipio del Cantón Mira.

**Elaborado por:** Jasmin Espinoza

**INTERPRETACIÓN:** La mayor parte del personal está de acuerdo de que se elabore un manual de comunicación organizacional interno en el municipio porque afirman que el GAD MIRA, necesita un manual de comunicación para mejorar la relación laboral y mejorar el trato al usuario, mientras que solo uno dice que no es importante.

### **3.2 Análisis de las Entrevistas Aplicadas a las Autoridades del Municipio del Cantón Mira.**

La presente entrevista está dirigida a las autoridades del municipio del cantón Mira con el objetivo de obtener información con respecto al desarrollo de la comunicación organizacional en el área laboral.

#### **1. ¿Cree usted que la comunicación organizacional que se viene desarrollando es efectiva?**

**Señor Walter Villegas**

**Alcalde del Municipio del Cantón Mira**

No porque el presupuesto no dispone de contratación de un comunicador.

**Licenciado Armando Cadena**

**Vice Alcalde del Municipio del Cantón Mira**

Muy efectiva, porque estamos completamente organizados y trabajamos el municipio en un solo equipo técnicos, alcaldes todos somos un solo equipo por lo tanto hay una buena comunicación.

**Licenciada Nancy Bolaños**

**Concejal del Municipio del Cantón Mira**

Sí, porque se ve en el desempeño que tienen los trabajadores y los empleados que tenemos aquí en el municipio porque si no tuviéramos una comunicación efectiva no tendríamos la respuesta positiva que tenemos en relación al trabajo.

**Doctor Germán Villota**

**Concejal del Municipio del Cantón Mira**

No, porque las herramientas que se manejan en el municipio no son muy efectivas, considera que necesitamos una herramienta que sea más puntual en relación a la comunicación efectiva interna en el municipio, y de esta manera mejorar la comunicación desde el municipio hacia la población.

**2. ¿Considera usted que el manejo adecuado de la comunicación contribuye al buen desempeño laboral?**

**Señor Walter Villegas**

**Alcalde del Municipio del Cantón Mira**

Sí, porque el adecuado manejo de la comunicación permite que el trabajador sea tomado en cuenta y sobre todo que este motivado al desempeñar sus labores profesionales.

**Licenciado Armando Cadena**

**Vice Alcalde del Municipio del Cantón Mira**

Claro que sí, porque si hay existiera la comunicación estuviésemos mal mientras más comunicación hay; mientras más diálogo hay las cosas fluyen de mejor manera.

**Licenciada Nancy Bolaños**

**Concejal del Municipio del Cantón Mira**

Claro, por supuesto a una persona común y corriente al igual que al trabajador hay que brindarle primero confianza para que se sienta seguro, estable y pueda desempeñarse en su trabajo de la mejor manera; es por ello que siempre se trata internamente en el municipio de

que haya una buena comunicación entre todos los empleados para que haya una buena convivencia entre ellos.

**Doctor Germán Villota**

**Concejal del Municipio del Cantón Mira**

Por supuesto, creo que una buena comunicación aporta mucho al desempeño laboral porque eso hace que la población esté enterada de todo lo que ocurre en el interior del municipio del trabajo que hace el personal, incluso eso da garantía, confianza de que la institución está trabajando bien con su gente.

**3. ¿Piensa usted que es importante promover actividades de diálogo para reforzar la comunicación entre el personal y vitalizar las relaciones interpersonales?**

**Señor Walter Villegas**

**Alcalde del Municipio del Cantón Mira**

Es muy importante conocer las ideas de los demás que de una u otra forma aportan al desarrollo de la organización y a su vez integrarlos al equipo de trabajo.

**Licenciado Armando Cadena**

**Vice Alcalde del Municipio del Cantón Mira**

El diálogo hace la unión, hace la fuerza mientras haya mayor lluvia de ideas, mayor comunicación habrá mayor progreso; y por ende el fortalecimiento de las relaciones interpersonales en nuestro ambiente de trabajo.

**Licenciada Nancy Bolaños**

**Concejal del Municipio del Cantón Mira**

Si, en distintos tiempos hacerles charlas sobre la comunicación para incentivarles a un mejor desempeño, a saber, valorar el trabajo que tienen, a ser responsables, a tener una mejor practica de atención a los usuarios, a los ciudadanos; y de esta manera los empleados se beneficiarían, y brindarían un mejor servicio.

**Doctor Germán Villota**

**Concejal del Municipio del Cantón Mira**

Siempre creo que son importantes estos diálogos para reforzar, capacitar y sobre todo para fortalecer nuestro accionar diario, creo que es fundamental para mejorar nuestras condiciones laborales.

**4. ¿Qué herramienta de comunicación es la más utilizada en el municipio y cree que es eficaz o es necesario modificarla?**

**Señor Walter Villegas**

**Alcalde del Municipio del Cantón Mira**

Actualmente en el municipio se utiliza como herramientas de comunicación las circulares es decir documentos escritos y mediante la realización de talleres.

**Licenciado Armando Cadena**

**Vice Alcalde del Municipio del Cantón Mira**

Actualmente en el municipio tenemos el internet, el teléfono, netamente son elementos de técnicas modernas que son muy eficaces en el desarrollo del municipio y por ende para el pueblo, en mi opinión personal.

**Licenciada Nancy Bolaños**

**Concejal del Municipio del Cantón Mira**

Las herramientas de comunicación que tenemos aquí en el municipio son todas las redes sociales, pero para mi criterio la mejor herramienta de comunicación debe ser el diálogo directo, personal; porque conocer la situación si un trabajador o un empleado no está respondiendo en el área de trabajo es porque tiene algún problema y sería mejor saber y poder conocer la situación y solucionar lo más pronto posible.

**Doctor Germán Villota**

**Concejal del Municipio del Cantón Mira**

La herramienta que yo conozco es la radial que, últimamente escuchado, sin embargo, no ha sido socializada nosotros como concejales no conocemos como está estructurada esta herramienta, pero me parece muy importante porque desde esta el ejecutivo informa cual será las actividades programas en la entidad municipal.

**5. ¿En alguna ocasión usted como autoridad ha pensado en la elaboración de un manual estratégico de comunicación organizacional interna?**

**Señor Walter Villegas**

**Alcalde del Municipio del Cantón Mira**

Por supuesto, es muy importante y urgente la elaboración de n manual.

**Licenciado Armando Cadena**

**Vice Alcalde del Municipio del Cantón Mira**

Claro que sí, porque sería de vital importancia de acuerdo al progreso de los pueblos para nosotros como autoridades del municipio saber cómo actuar en equipo ante cada circunstancia que se presente y saberla manejar adecuadamente.

**Licenciada Nancy Bolaños**

**Concejal del Municipio del Cantón Mira**

Claro que sería conveniente tener un manual para aprovechar de las bondades y de los beneficios que tiene, para mantener el contacto con el trabajador y que todos se sientan en familia y puedan desarrollar su trabajo.

**Doctor Germán Villota**

**Concejal del Municipio del Cantón Mira**

Si, sería importante la elaboración y socialización de un manual y dar a conocer a todo el personal para que sea tomado en cuenta.

### 3.3 Cuestionario de la Entrevista Aplicada a las Autoridades del Municipio.

VARIABLES	RESPUESTA (+)	RESPUESTA (-)	PORCENTAJE
PREGUNTA 1	2	2	20%
PREGUNTA 2	4	0	20%
PREGUNTA 3	4	0	20%
PREGUNTA 4	3	1	20%
PREGUNTA 5	4	0	20%
<b>TOTAL</b>	17	3	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal del municipio del Cantón Mira.

**Elaborado por:** Jasmin Espinoza

**INTERPRETACIÓN:** Gracias a la entrevista aplicada a las autoridades de municipio se obtuvieron los siguientes resultados. En la pregunta número uno la mitad de las autoridades afirman que se mantiene una comunicación organizacional efectiva mientras que los demás dicen que no; en la segunda pregunta todas las autoridades afirman que el manejo adecuado de la comunicación contribuye al buen desempeño laboral; en la tercera pregunta todas las autoridades piensan que es importante promover actividades de dialogo para fortalecer la comunicación; en la cuarta pregunta la mayoría afirma que las herramientas más utilizadas es el internet y las circulares mientras que los demás dicen que no han sido socializadas correctamente; en la quinta pregunta todos afirman que están de acuerdo y han pensado en la elaboración de un manual estratégico de comunicación organizacional.



## **CAPÍTULO IV**

### **4. PROPUESTA**

#### **4.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA**

“Manual de estrategias para fortalecer la comunicación organizacional y el desempeño laboral en el personal administrativo del municipio cantón Mira”.

#### **4.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

La comunicación organizacional es el factor más importante dentro de la institución, constituye el proceso de emisión y recepción de mensajes en el interior de la organización, permitiendo la efectividad y el buen rendimiento laboral de los funcionarios; es por ello que es fundamental mantener una comunicación organizacional adecuada para alcanzar los objetivos esperados y proyectar una buena imagen institucional del municipio del cantón Mira.

#### **4.3 FUNDAMENTACIÓN**

En la actualidad la imagen corporativa proyectada por las instituciones refleja la labor diaria realizada por los funcionarios; para lo cual todo el equipo de trabajo debe estar conectado entre los distintos departamentos para lograr los objetivos de la organización, esto es posible fortaleciendo la comunicación organizacional interna y las relaciones interpersonales.

(Rodríguez, 2016), Afirma que: La comunicación debe ser entendida como un proceso participativo que permitirá trazar una línea de propósitos que determina el cómo se pretende lograr los objetivos.

Argumentando la comunicación es una herramienta, un proceso para generar una acción con el fin de persuadir a las personas cohesionando las ideas de la organización, permitiéndoles alcanzar mayor eficacia en su trabajo.

#### **4.4 OBJETIVOS**

##### **4.4.1 GENERAL**

Diseñar un manual de estrategias de comunicación organizacional enfocado en el desempeño laboral del personal administrativo del municipio del cantón Mira.

##### **4.4.2 ESPECÍFICOS**

- Identificar las estrategias que ayuden a mejorar la comunicación organizacional interna en el ambiente laboral.
- Mostrar los alcances a los que se pueden llegar mediante una comunicación efectiva y eficaz.
- Dar a conocer la propuesta al municipio del cantón Mira un manual de estrategias de comunicación organizacional.

#### **4.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA**

Este manual se aplicará en el municipio del cantón Mira, ubicado en la avenida León Rúaless y Gonzáles Suárez, frente al parque central Mira, al suroeste de la provincia del Carchi.



Ilustración 1: Municipio de Mira  
Fuente: Jasmin Espinoza



Ilustración 2: Mapa de Geografía Urbana de Mira  
Fuente: Municipio Mira

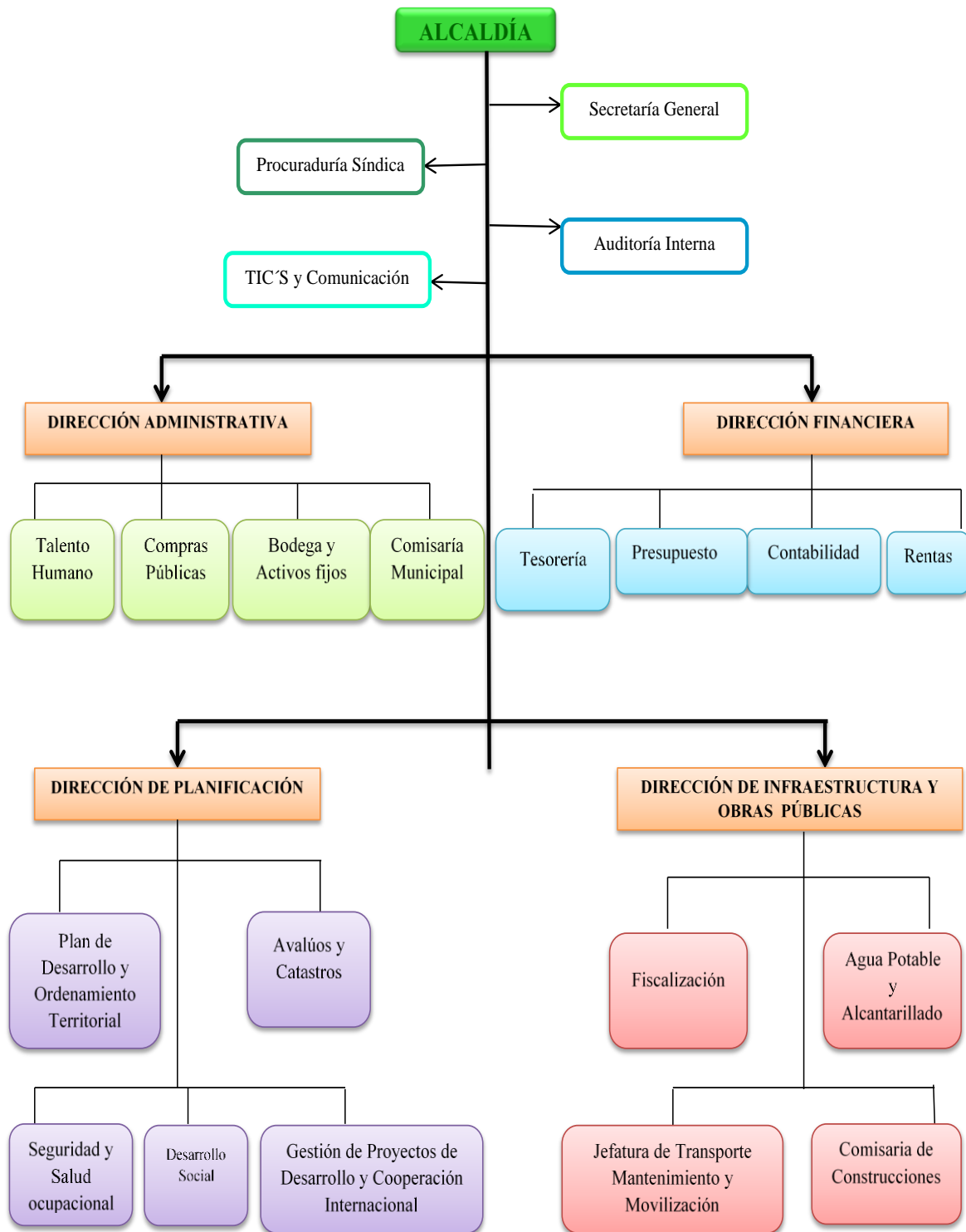
#### **4.6. Desarrollo de la Propuesta**

La aplicación de esta propuesta beneficiará el adelanto de la Municipalidad en el desarrollo y efectividad de la comunicación organizacional interna, además contribuirá a la eficacia de las relaciones con el público interno del Municipio, es pertinente que consideren el manual propuesto como una herramienta estratégica clave para dar respuesta a las necesidades de la institución mediante la difusión clara y concreta de los mensajes a través de los canales específicos, que permita al personal conocer sus planes, objetivos y metas propuestas.



**MANUAL DE ESTRATÉGIAS  
PARA FORTALECER LA  
COMUNICACIÓN  
ORGANIZACIONAL EN EL  
PERSONAL ADMINISTRATIVO  
DEL MUNICIPIO CANTÓN MIRA**

## ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEL MUNICIPIO CANTÓN MIRA



**Fuente:** Organigrama Estructural del Municipio Cantón Mira  
**Elaborado por:** Jasmin Espinoza



## **FUNCIONES DE LAS DIRECCIONES DEL MUNICIPIO CANTÓN MIRA**

- **ALCALDÍA**



Ilustración 3: alcalde del Municipio de Mira  
Fuente: Jasmin Espinoza

### **FUNCIONES:**

- Ejercer la representación legal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mira; y la representación judicial conjuntamente con el Procurador Síndico.
- Convocar y presidir con voz y voto dirimente las sesiones del Concejo Municipal, para lo cual deberá proponer el orden del día de manera previa.
- Dirigir la elaboración del plan cantonal de desarrollo y el de ordenamiento territorial, en concordancia con el plan nacional de desarrollo y los planes de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.
- Elaborar el plan operativo anual y la correspondiente proforma presupuestaria institucional conforme al plan cantonal de desarrollo y de ordenamiento territorial.
- Distribuir los asuntos que deban pasar a las comisiones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mira; y señalar el plazo en que deben ser presentados los informes correspondientes.

- Dirigir y supervisar las actividades de la municipalidad, coordinando y controlando el funcionamiento de los distintos departamentos.

- **SECRETARÍA GENERAL**



Ilustración 4: Secretaria del Municipio de Mira  
Fuente: Jasmin Espinoza

### **FUNCIONES:**

- Organizar y coordinar la agenda de sesiones y la elaboración de las respectivas actas de Concejo, Alcaldía y Vice alcaldía.
- Emitir y certificar las copias de los documentos que reposan en los archivos de la Institución.
- Elaborar el orden del día y convocar a sesiones ordinarias y extraordinarias.
- Conocer los requerimientos de la comunidad y dirigir hacia la Alcaldía, Concejo o las áreas municipales correspondientes.



- Llevar y mantener el archivo de documentos del Concejo.
- Recibir y entregar en forma oportuna los informes de directores y Jefes Departamentales.

- **PROCURADURÍA SÍNDICA**



Ilustración 5: Funcionarios del Municipio Cantón Mira  
Fuente: Jasmin Espinoza

**FUNCIONES:**

- Representar judicialmente a la institución conjuntamente con el señor Alcalde; Dirigir, coordinar y asesorar a las autoridades y responsables de procesos respecto a la aplicabilidad de las normas vigentes en el sistema jurídico que rige para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mira.
- Elaborar y coordinar los proyectos de ordenanzas, contratos, reglamentos, actas, resoluciones, y todos aquellos inherentes a las competencias de la Institución.
- Establecer políticas y estrategias legales que permitan ejecutar los procesos legales para la adquisición de bienes, prestación de servicios y ejecución de obras, incluidos los de consultoría del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mira.

- Absolver las consultas sobre temas relacionados sobre las competencias legales que posee el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mira, y las que propongan las Direcciones de Gestión.
- Presentar los informes jurídicos necesarios sobre la gestión legal que regula la administración del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mira.

- **AUDITORÍA INTERNA**



Ilustración 6: Funcionarios del Municipio Cantón Mira  
Fuente: Jasmin Espinoza

## **FUNCIONES**

- Velar que las disposiciones y resoluciones del Concejo, Alcaldía, y las demás normas administrativas se cumplan en forma oportuna por las diferentes Direcciones de Gestión.
- Asesorar y ejecutar las actividades propuestas en el Concejo, Alcaldía, y Vice alcaldía, emitiendo un informe anual de la gestión administrativa realizada.

- Coordinar, supervisar y legalizar la documentación e información de las actividades de la Dirección y las unidades administrativas a su cargo.
- Mantener actualizados los archivos y las actas de sesión del Concejo.
- Cuidar del oportuno trámite de los asuntos que deba conocer la corporación en pleno o las comisiones y atender el despacho diario de los asuntos resueltos por el Concejo.

- **TIC'S Y COMUNICACIÓN**

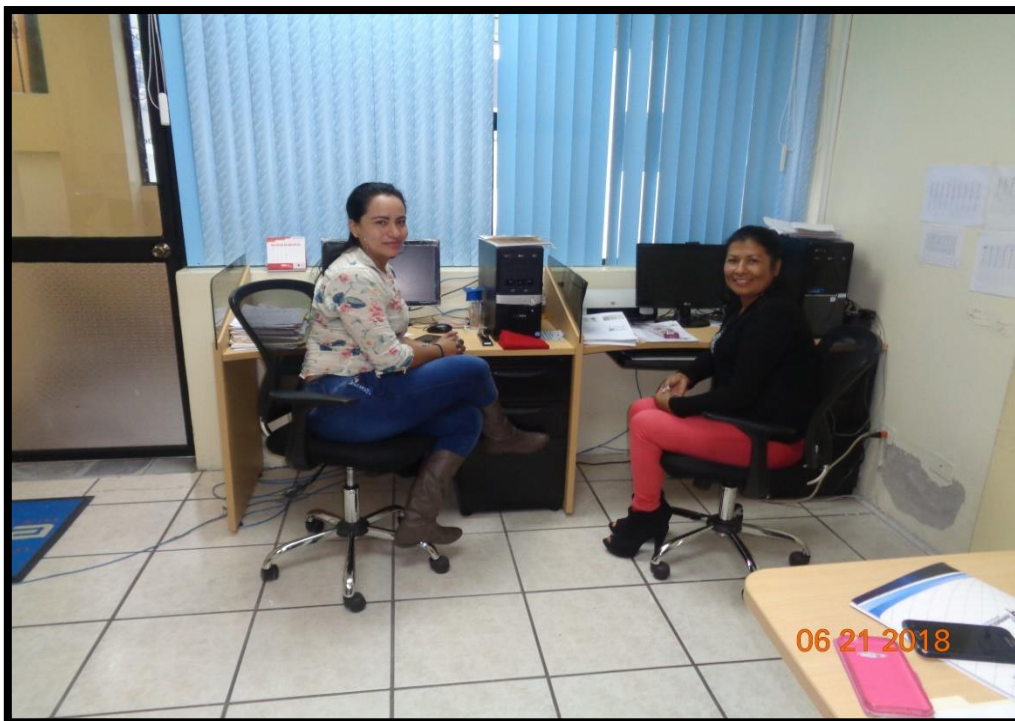


Ilustración 7: Funcionarios del Municipio Cantón Mira  
Fuente: Jasmin Espinoza

**FUNCIONES:**

- Coordinar los eventos y acciones que generen noticia institucional.
- Elaborar géneros periodísticos y boletines para los medios de comunicación
- Preparar los guiones y libretos de los programas o proyectos institucionales.
- Presentar los programas institucionales en radio y televisión.
- Generar buenas relaciones y manejo con los medios de comunicación.

- Organizar la información para el desarrollo comunitario.

- **DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**



Ilustración 8: Funcionarios del Municipio Cantón Mira  
Fuente: Jasmin Espinoza

**FUNCIONES:**

- Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, instructivos y demás normas conexas dentro de su jurisdicción administrativa, acuerdos y resoluciones emitidas por la Institución.
- Realizar las certificaciones del PAC -Plan Anual de Contrataciones.
- Realizar el Control previo a los procesos de adquisiciones de Contratación pública.
- Asesorar a los niveles directivos de la Institución en aspectos relacionados con el Sistema de Desarrollo Institucional, Administración del Talento Humano y Bienestar Laboral.
- Dirigir, coordinar, controlar el diseño e implementación de las políticas, normas e instrumentos técnicos de administración de desarrollo institucional, gestión del talento humano, bienestar social, Seguridad y Salud Ocupacional.

- Presentar a la Máxima Autoridad, el proyecto de Reglamento de Gestión Organizacional por Procesos, Planificación de Talento Humano y Manual de Clasificación y Valoración de Puestos, de la entidad para su estudio y aprobación.
- Administrar el Sistema de Información relacionado con el Talento Humano.

- **DIRECCIÓN FINANCIERA**



Ilustración 9: Funcionarios del Municipio Cantón Mira  
Fuente: Jasmin Espinoza

**FUNCIONES:**

- Revisar la documentación sustentadora previos al pago de: obligaciones adquiridas por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Mira; registro de los ingresos propios, y en base a la información financiera remitida por el BEDE (tabla de amortización de los diferentes préstamos que mantiene el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mira).
- Constatar la existencia de recursos económicos en Partidas presupuestarias de Gastos antes de proceder al pago, y de partidas presupuestarias de Ingresos para su registro.



- Realizar el asiento contable donde conste la afectación patrimonial y presupuestaria.
- Registrar cronológicamente las transacciones realizadas por las obligaciones adquiridas por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Mira.
- Emitir los comprobantes de retención, kardex de existencias de materiales de oficina.
- Archivar e imprimir los estados financieros con sus respectivas notas explicativas para su legalización.

- **DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN**

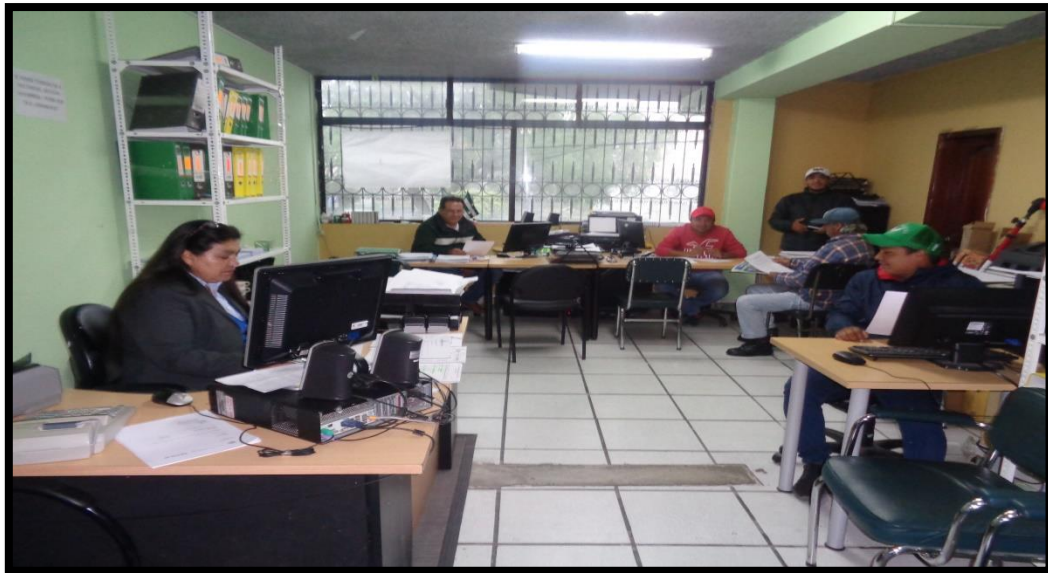


Ilustración 10: Funcionarios del Municipio Cantón Mira  
Fuente: Jasmin Espinoza

**FUNCIONES:**

- Elaborar y ejecutar el plan cantonal de desarrollo, el plan de ordenamiento territorial y las políticas públicas en el ámbito de sus competencias y en su circunscripción territorial, de manera coordinada con la planificación nacional, regional, cantonal y parroquial, y realizar en forma permanente, el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas.

- Elaborar las directrices e instrumentos de planificación complementarios que orienten la formulación de planes, así como el seguimiento y la evaluación de su cumplimiento, y se ajustará a las normas contempladas en la ley que regule el sistema nacional descentralizado de planificación participativa y el COOTAD.
- Participar con la ciudadanía de manera protagónica en la toma de decisiones, la planificación y gestión de los asuntos públicos y en el control social de las instituciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano.

- **DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y OBRAS PÚBLICAS**



Ilustración 11: Funcionarios del Municipio Cantón Mira  
Fuente: Jasmin Espinoza

**FUNCIONES:**

- Planificar, construir y mantener la vialidad urbana; basado en lo determinado en la ley y de acuerdo a las prioridades establecidas.

- Administrar, planificar y ejecutar las obras públicas priorizadas en los Planes de Desarrollo Cantonal o aprobadas por el Concejo, mediante contratos, convenios, concesiones, participación de la comunidad o por cuenta propia.
- Planificar el desarrollo y ordenar el territorio cantonal de manera integral y participativa con efectividad.
- Planificar, construir y mantener la infraestructura física de los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley.
- Mantener y construir los espacios públicos destinados para: patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón.
- Coordinar la construcción de planes de vivienda de interés social en el territorio cantonal.
- Realizar la apertura, conservación y mantenimiento de las vías y otros lugares públicos del Cantón Mira.
- Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentren en los lechos de los ríos y canteras.



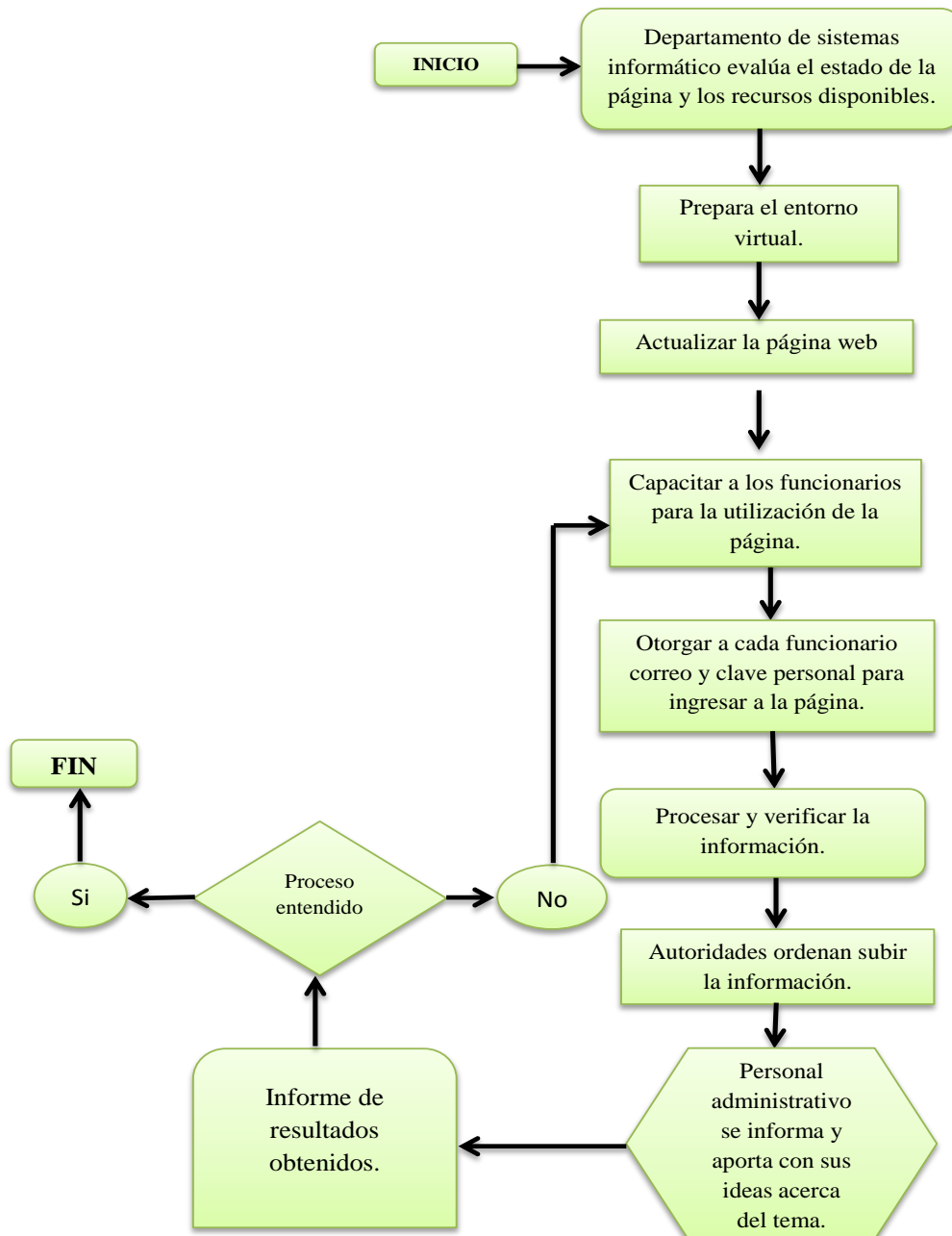
**ESTRATEGIAS**  
**DE**  
**COMUNICACIÓN**  
**ORGANIZACIONAL Y**  
**DESEMPEÑO**  
**LABORAL**

# 1. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

## OPTIMIZACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB DEL MUNICIPIO

**OBJETIVO:** Promover el uso de la tecnología y facilitar el acceso a la información generada en el municipio.

**PROCESO:**



**Fuente:** Actualización página Web.

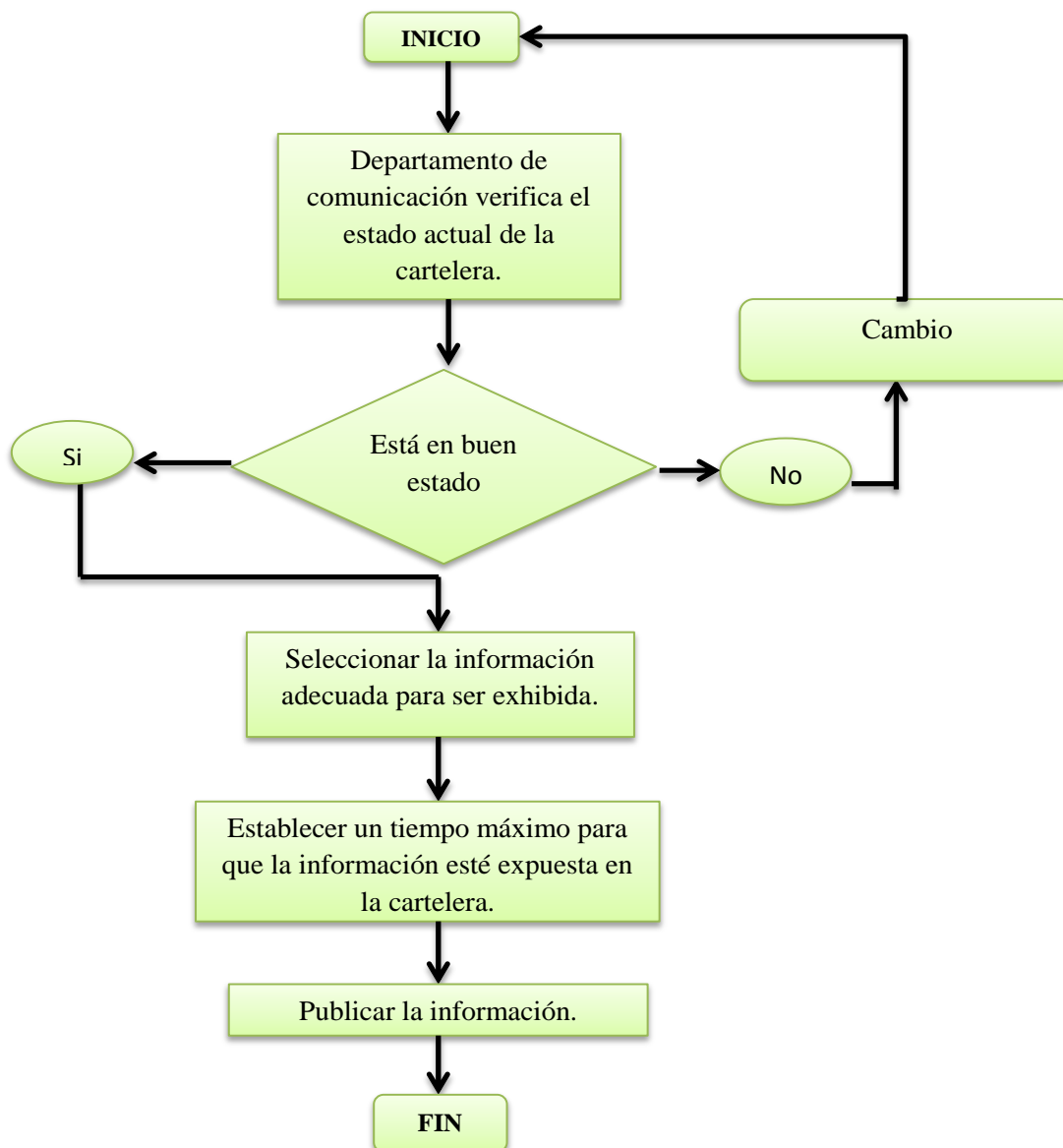
**Elaborado por:** Jasmin Espinoza

**CONCLUSIÓN:** La página web facilitara a los funcionarios a que estén informados y puedan aportar con ideas sobre los sucesos laborales del municipio.

## 2. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL ACTUALIZAR LA CARTELERA INSTITUCIONAL INTERNA

**OBJETIVO:** Visibilizar información del municipio, como apoyo a los contenidos emitidos por los otros medios institucionales.

**PROCESO:**



**Fuente:** Actualización Cartera Institucional

**Elaborado por:** Jasmin Espinoza

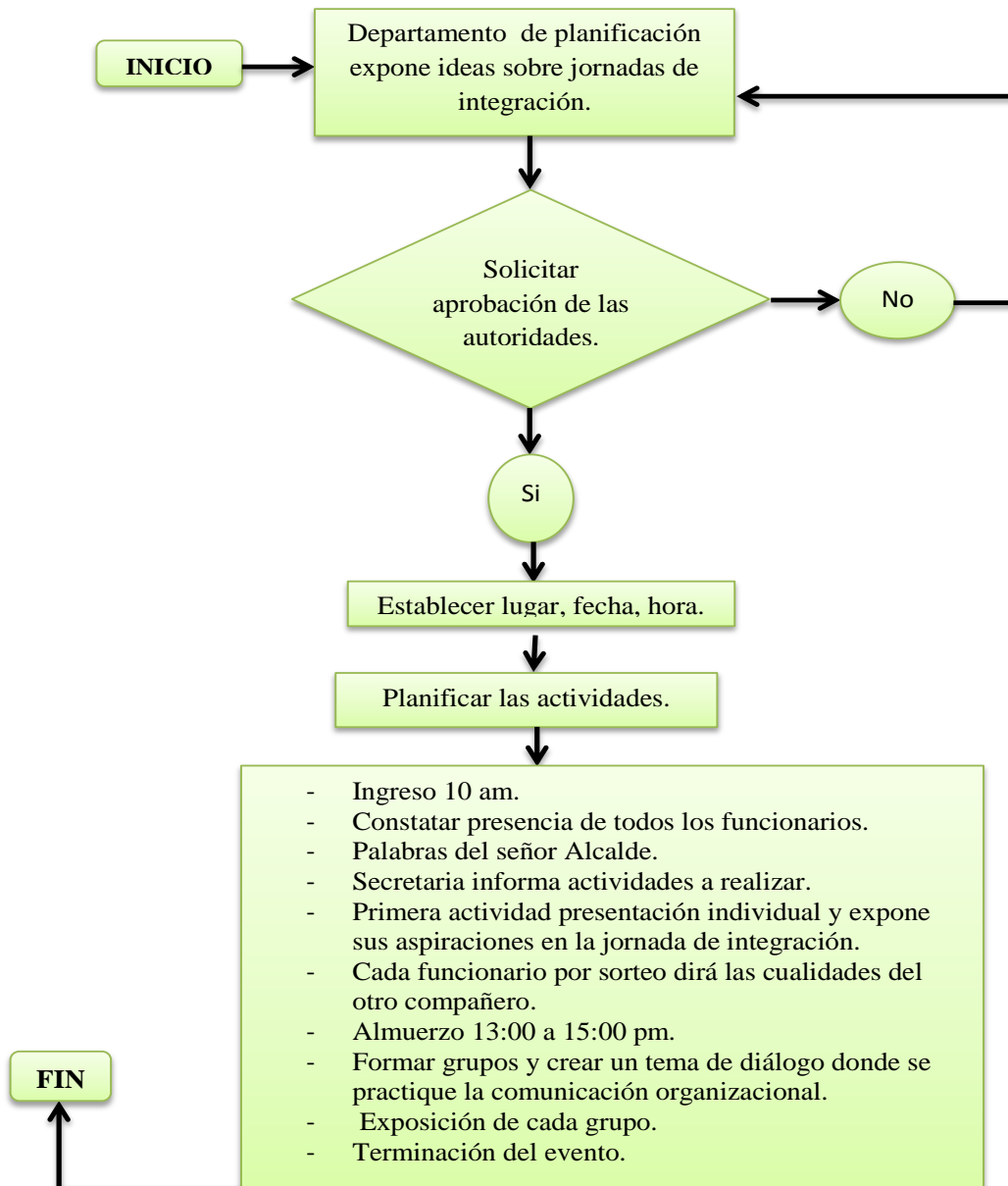
**CONCLUSIÓN:** La cartelera institucional es una herramienta visual para contribuir a mantener informados el público interno de la institución.

### 3. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

#### REALIZAR JORNADAS DE INTEGRACIÓN INSTITUCIONAL

**OBJETIVO:** Fortalecer la cohesión e integración entre todo el personal del municipio.

**PROCESO:**



**Fuente:** Jornadas de Integración Institucional.

**Elaborado por:** Jasmin Espinoza

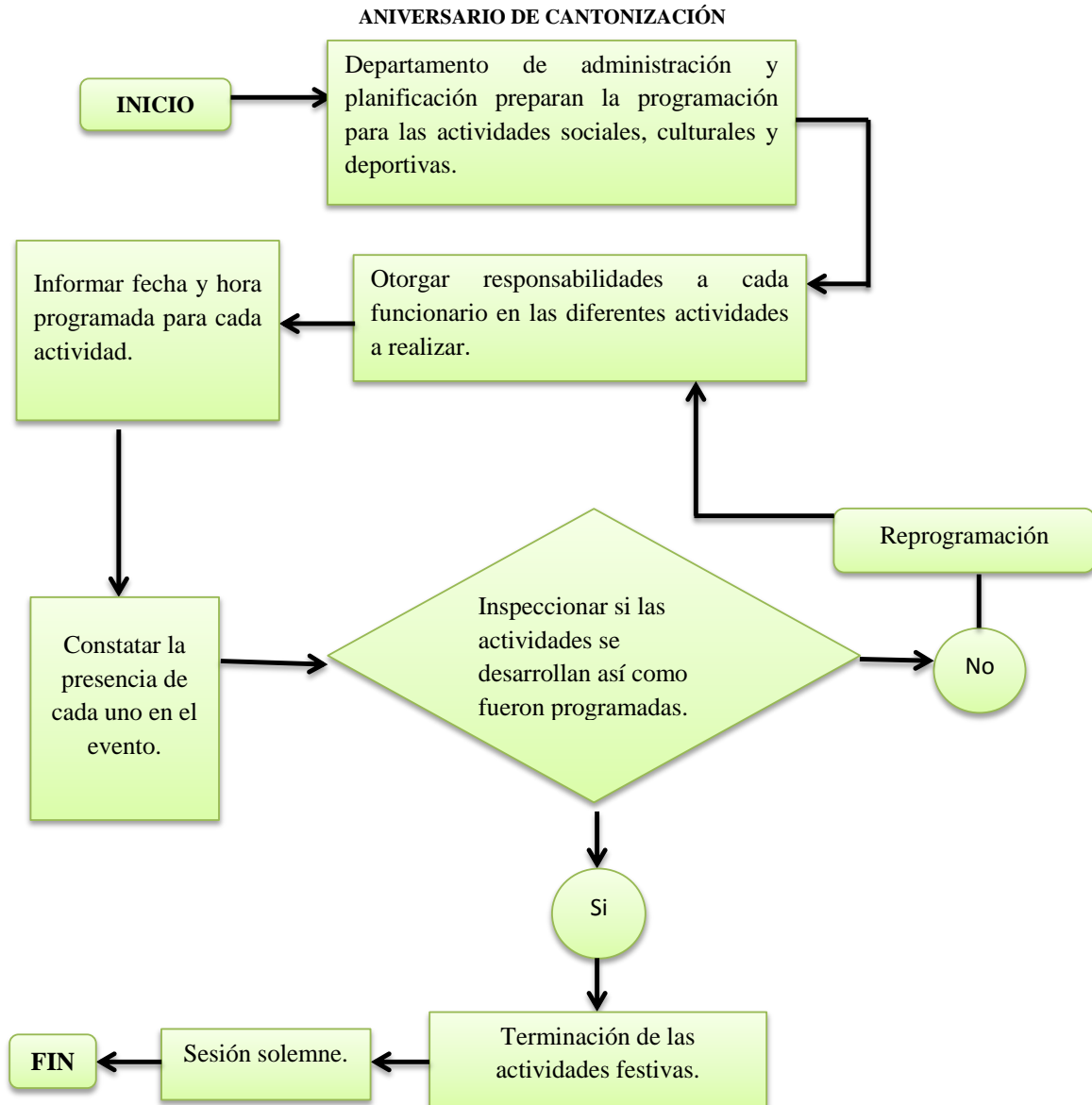
**CONCLUSIÓN:** Las jornadas de integración institucional contribuyen a la formación de nuevos procesos de comunicación para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales en el área laboral.

#### 4. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

##### PROMOVER LA PARTICIPACIÓN ACTIVA DE TODOS EN LOS ACONTECIMIENTOS INSTITUCIONALES.

**OBJETIVO:** Propiciar el acercamiento entre los funcionarios de la institución para la consolidación de las relaciones interpersonales y comunicación organizacional interna.

**PROCESO:**



Fuente: Acontecimientos Institucional.

Elaborado por: Jasmin Espinoza

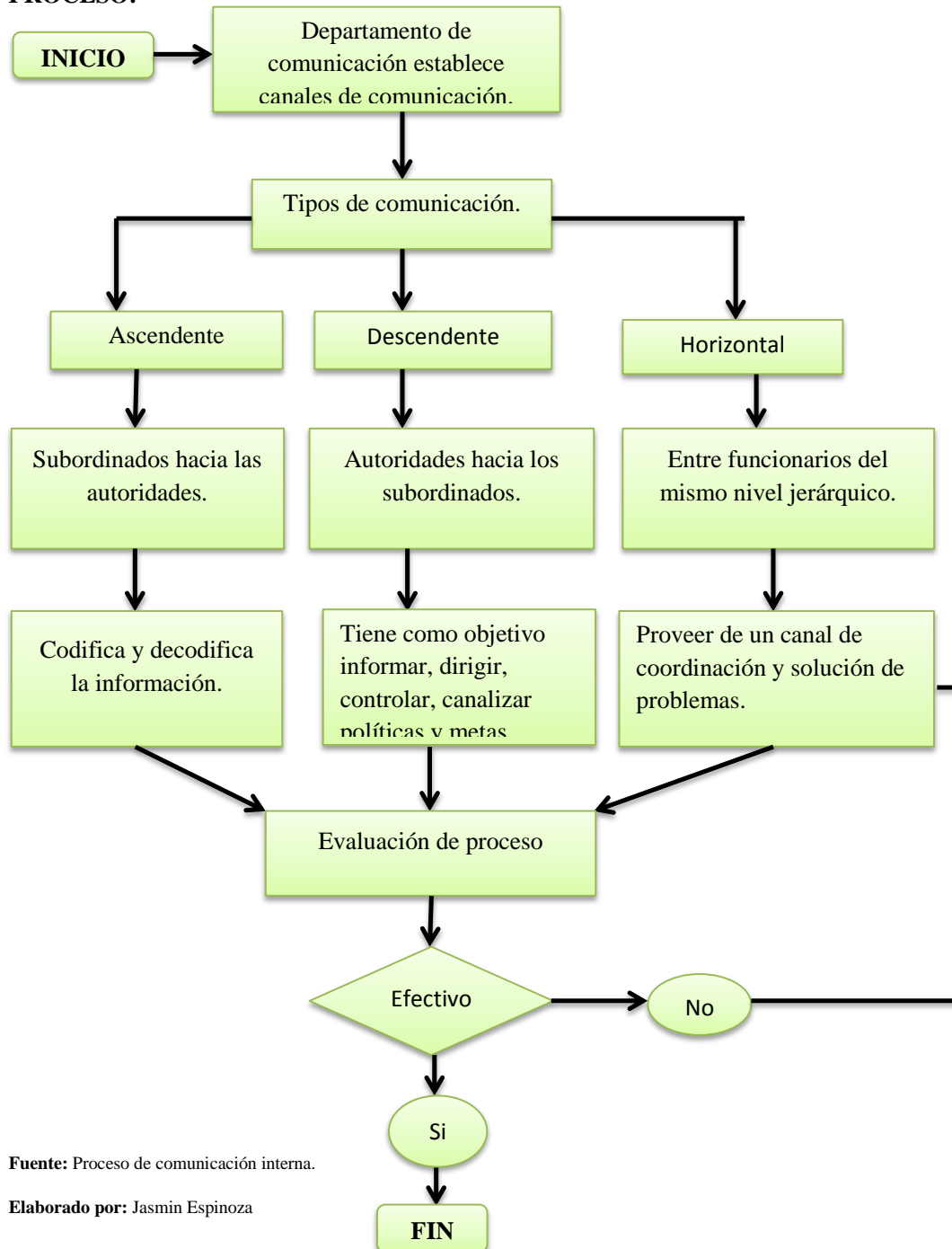
**CONCLUSIÓN:** La participación de los funcionarios del municipio en los acontecimientos institucional aporta en la comunicación organizacional interna y además en la imagen corporativa proyectada a la sociedad

## 5. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

### IMPULSAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA

**OBJETIVO:** Transmitir correctamente la información ascendente, descendente y horizontal entre autoridades y subordinados de la institución.

**PROCESO:**



**Fuente:** Proceso de comunicación interna.

**Elaborado por:** Jasmin Espinoza

**CONCLUSIÓN:** Los procesos de comunicación interna son una herramienta estratégica clave para el desarrollo de la comunicación organizacional.

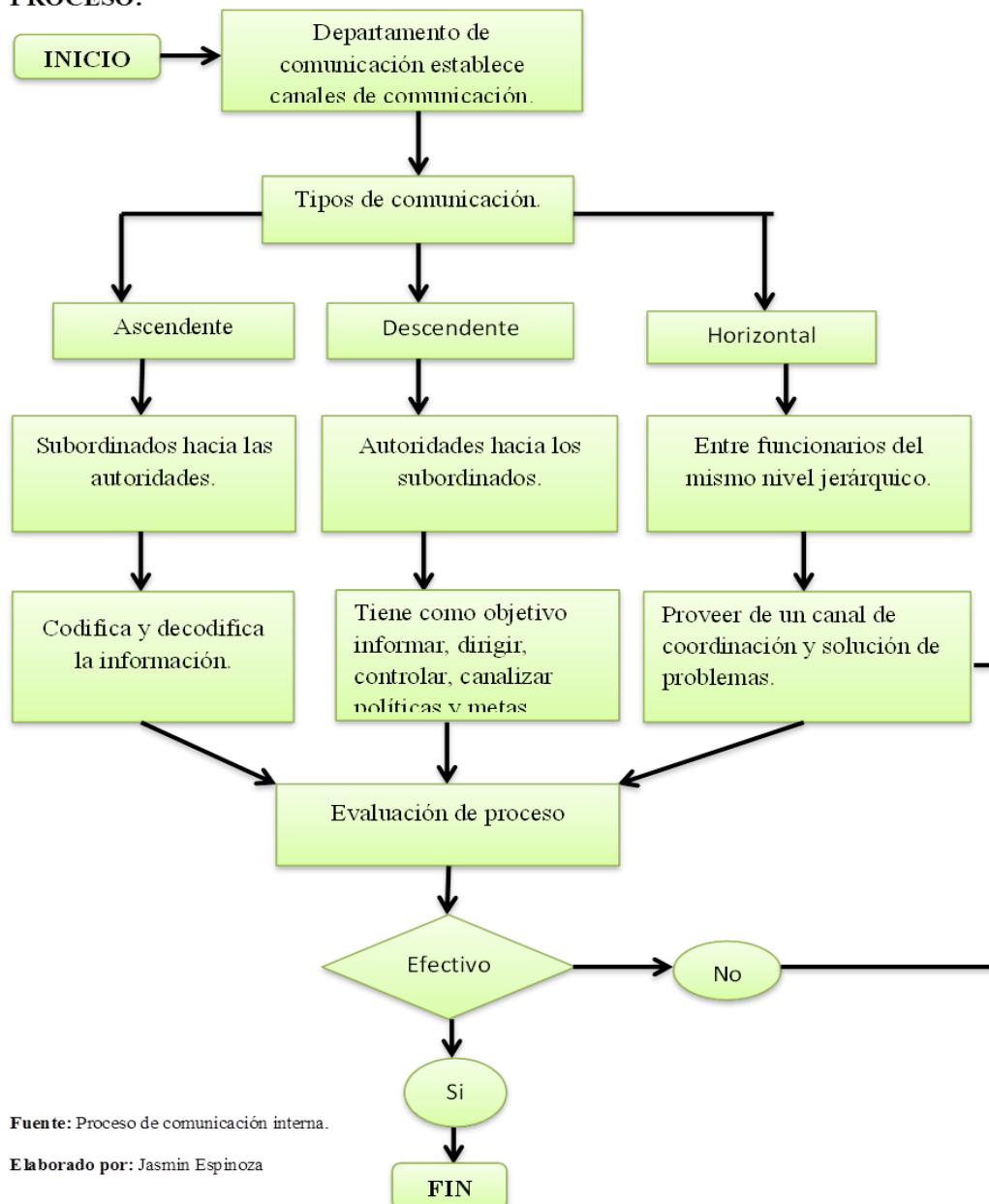
## 6. ESTRATEGIA DE DESEMPEÑO LABORAL

### REALIZAR REUNIONES PERMANENTES ENTRE AUTORIDADES Y PERSONAL

#### ADMINISTRATIVO

**OBJETIVO:** Mejorar los flujos comunicativos organizacionales ascendentes y descendentes para el logro de los objetivos comunes mediante el desempeño laboral individual.

#### PROCESO:



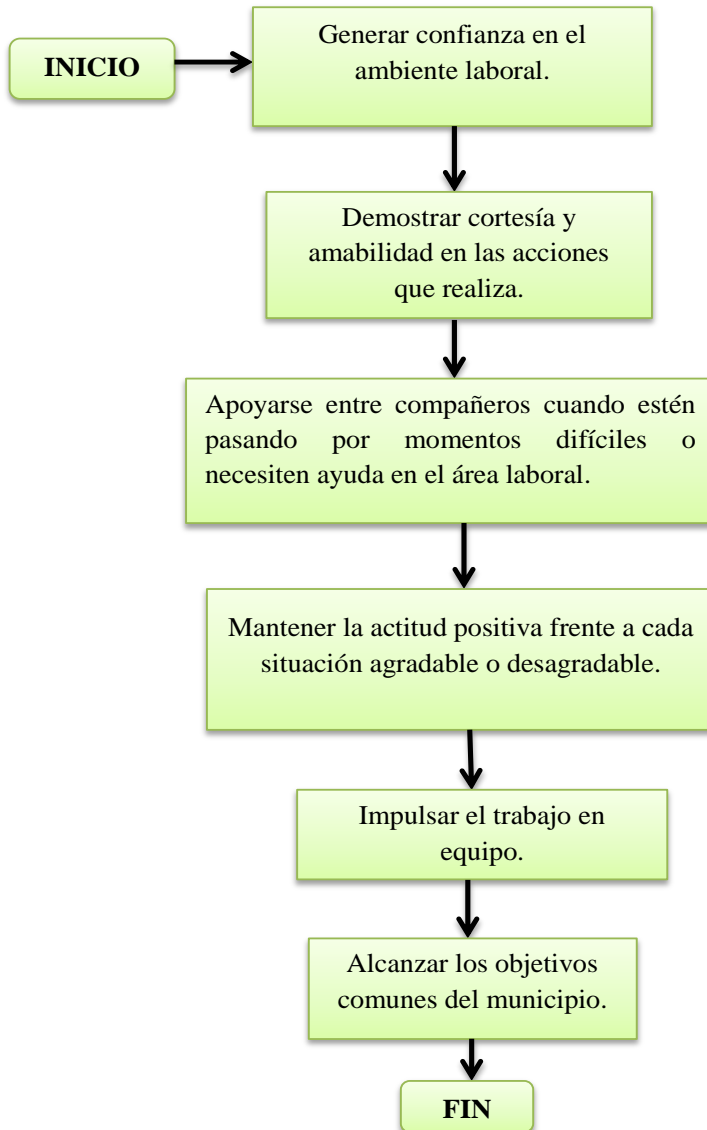
**CONCLUSIÓN:** Los procesos de comunicación interna son una herramienta estratégica clave para el desarrollo de la comunicación organizacional.

## 7. ESTRATEGIA DE DESEMPEÑO LABORAL

### IMPULSAR A MANTENER BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO

**OBJETIVO:** Fomentar el compañerismo para promover el desarrollo de relaciones laborales.

**PROCESO:**



**Fuente:** Buenas relaciones interpersonales.

**Elaborado por:** Jasmin Espinoza

**CONCLUSIÓN:** Las buenas relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo permiten compartir sentimientos y experiencias que impulsan el afecto y simpatía en el área laboral.

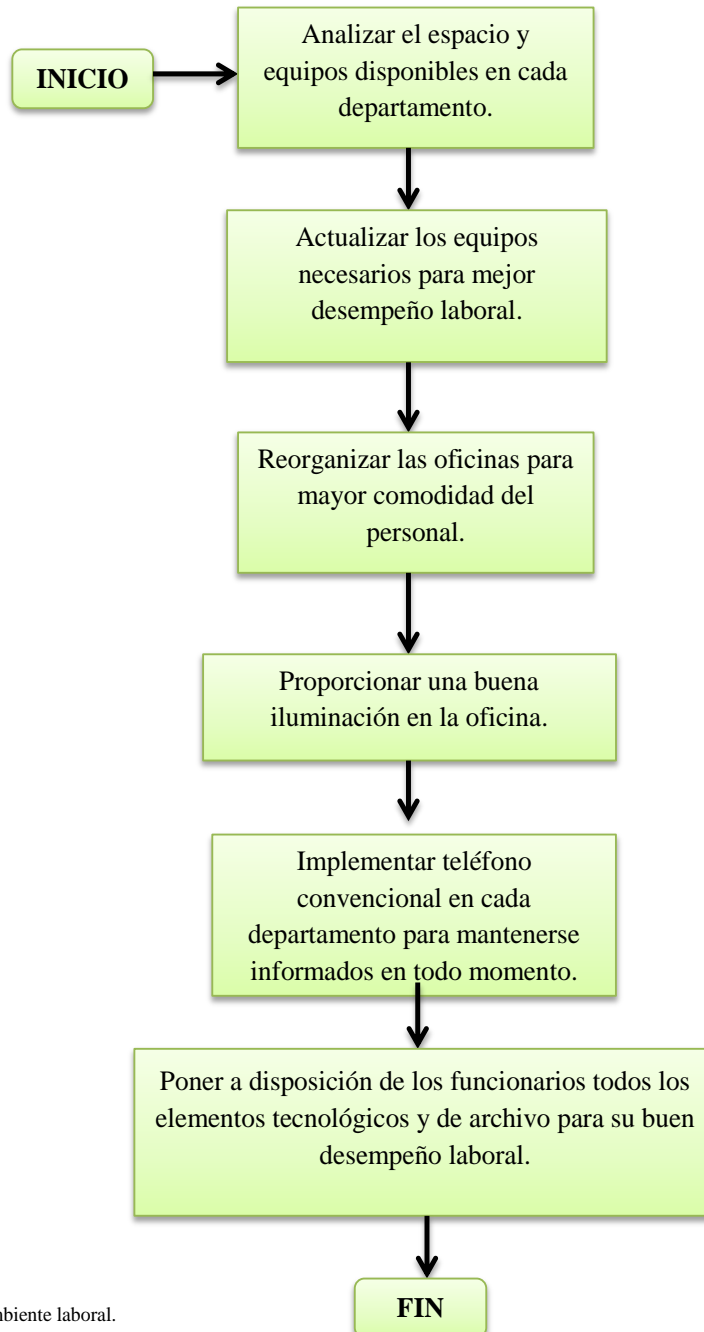


## 8. ESTRATEGIA DE DESEMPEÑO LABORAL

### ADECUAR UN BUEN AMBIENTE LABORAL

**OBJETIVO:** Lograr un óptimo desempeño en las tareas encomendadas.

**PROCESO:**



Fuente: Buen ambiente laboral.

Elaborado por: Jasmin Espinoza

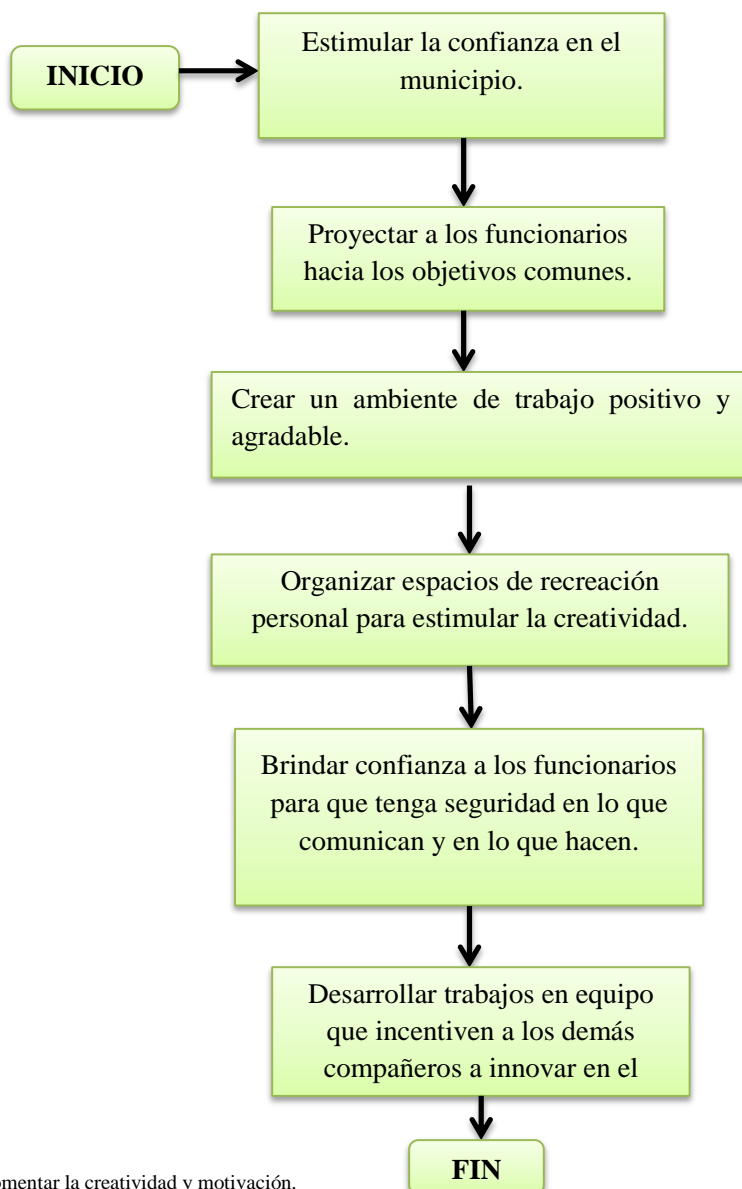
**CONCLUSIÓN:** Adecuar el lugar de trabajo de la mejor manera aumenta las posibilidades de un mejor desempeño laboral.

## 9. ESTRATEGIA DE DESEMPEÑO LABORAL

### FOMENTAR LA CREATIVIDAD Y LA MOTIVACIÓN

**OBJETIVO:** Alcanzar la excelencia profesional para el logro de los objetivos comunes institucionales.

**PROCESO:**



**Fuente:** fomentar la creatividad y motivación.

**Elaborado por:** Jasmin Espinoza

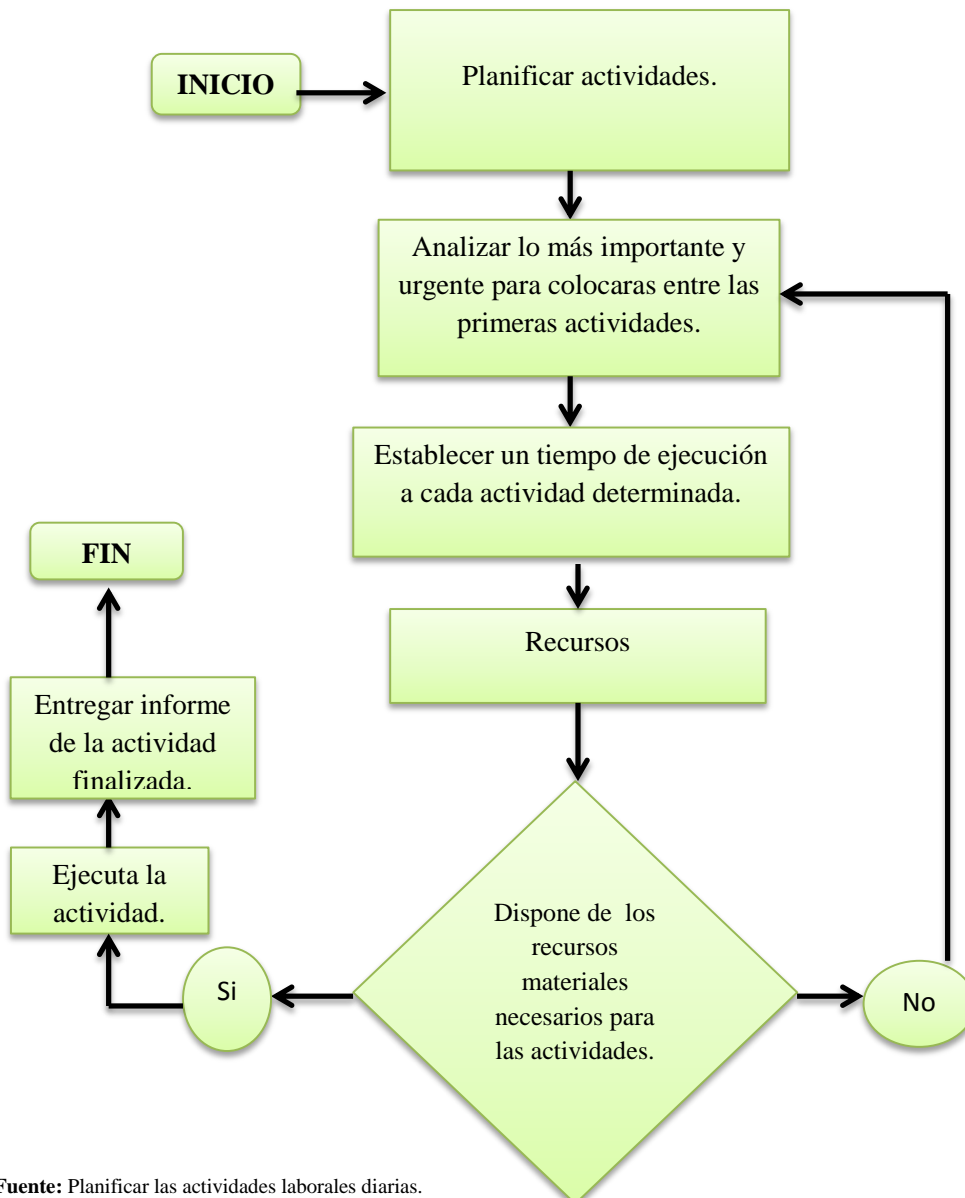
**CONCLUSIÓN:** La creatividad y la motivación en la institución impulsan a la eficacia en el trabajo realizado.

## 10. ESTRATEGIA DE DESEMPEÑO LABORAL

### PLANIFICAR LAS ACTIVIDADES LABORALES DIARIAS

**OBJETIVO:** Mejorar el desempeño laboral de los funcionarios siguiendo un esquema previamente establecido y priorizar las actividades más importantes y urgentes.

**PROCESO:**



**Fuente:** Planificar las actividades laborales diarias.

**Elaborado por:** Jasmin Espinoza

**CONCLUSIÓN:** Planificar las actividades a realizar a diario optimiza el tiempo y garantiza su eficiente elaboración.

## **IMPACTOS**

### **IMPACTO SOCIAL**

- Permitirá realizar cambios muy importantes en el ambiente interno del municipio porque ayudará al personal administrativo a mantener una comunicación efectiva; y a su vez alcanzar un alto desempeño en sus tareas correspondientes.

### **IMPACTO LABORAL**

- Ayudará a mejorar el trabajo de todos los departamentos del municipio, que se verá reflejada en logro de los objetivos comunes mediante el trabajo en equipo.

### **IMPACTO PERSONAL**

- Brindará a los funcionarios conocimientos sobre la importancia de mantener una comunicación interna efectiva para mantener una actitud positiva frente a todos los acontecimientos suscitados.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

- El personal administrativo y autoridades del municipio del cantón Mira, afirman que la comunicación organizacional que se viene desarrollando no es efectiva por lo que sería de gran importancia la elaboración de un manual estratégico de comunicación organizacional interna.
- En las entrevistas aplicadas a las autoridades, en muchas ocasiones ellos desconocen lo que pasa en el municipio porque no existe un canal adecuado de comunicación.
- Se determinó que el ambiente laboral que se mantiene en el municipio no es el adecuado, este influye en un alto porcentaje al desempeño laboral del personal.
- Se constató que es necesario fortalecer los valores profesionales en el ambiente laboral para la ejecución de un trabajo eficiente.
- Se observa que no existe una coordinación actividades diarias claras, por lo que dificulta el progreso de las tareas.
- Las autoridades mencionan que sería importante promover actividades de dialogo para fortalecer las relaciones interpersonales y mejorar el accionar diario de todo el personal.
- Es importante destacar que la interacción entre los departamentos que conforman el municipio no es la adecuada, e impide la participación global del mismo.
- La comunicación es un eje transversal que debe haber en cada uno de los departamentos, por lo tanto la pieza clave para ejecutar todos los procesos internos y externos en el municipio es la comunicación descendente que viene desde las autoridades hacia los subordinados.

## RECOMENDACIONES

- Incentivar al personal a desarrollar una comunicación efectiva apoyándose en el manual puesto que se detalla estrategias para tal efecto.
- Utilizar una herramienta de comunicación como es un blog web para que todos los miembros del municipio se informen de todas las actividades al mismo tiempo.
- Para que exista un ambiente laboral favorable es importante el fortalecimiento del compañerismo y de las relaciones humanas para crear un área de trabajo positiva.
- Promover en el personal los valores profesionales para construir nuevos conocimientos sólidos al momento de interactuar con los demás.
- Coordinar las actividades para optimizar el trabajo y obtener mejores resultados.
- Mantener siempre el dialogo con el objetivo de presentar nuevas ideas que contribuyan a la realización y cumplimiento de las tareas y objetivos planteados.
- Interactuar continuamente entre los departamentos manteniendo la comunicación horizontal y de esta manera contribuir a la ejecución de nuevos proyectos.
- Si no existe un contacto entre autoridades y personal administrativo no se obtendrán los resultados esperados; por lo que se recomienda fomentar la comunicación en el municipio mediante las herramientas correspondientes según sea la actividad.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Comunicación organizacional:** Es el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización.
- **Desempeño laboral:** Es el rendimiento laboral y la actuación manifestada por el trabajador al momento de efectuar sus funciones y tareas según las exigencias de su cargo.
- **Sociológica:** Disciplina que estudia los grupos sociales y el rol que desempeñan; analiza formas internas de una organización.
- **Epistemológica:** Es una disciplina que forma parte de la filosofía que estudia los principios, fundamentos, extensión y métodos del conocimiento humano.
- **Interdependiente:** Este término es aplicado para enfatizar las cosas que depende de otras.
- **Inherente:** Es permanente en alguien o algo, no se puede separar de él porque forma parte de su naturaleza.
- **Dimensión deontológica:** Trata sobre el conjunto de deberes y principios éticos que conciernen a cada profesión, oficio o ámbito laboral.
- **Espectro:** Figura irreal algo fantasioso que alguien cree ver.
- **Actitud:** Es el comportamiento habitual que se produce en diferentes circunstancias.
- **Aptitud:** Habilidad natural que posee una persona para adquirir cierto tipo de conocimiento o para desenvolverse adecuadamente en cualquier circunstancia.
- **Flujo informativo:** Es cuando existen estados o contenidos de cosas que aportan información sobre otros elementos.
- **Intracomunicación:** Es un proceso estratégico de gestión para que la comunicación interna sea efectiva para los elementos involucrados.
- **Paradigma:** Es el ejemplo o modelo de algo que se pretende seguir.

- **Ambigua:** Comportamiento, expresión o palabra que puede interpretarse de diversas maneras.
- **Repertorio:** Es la lista o registro de datos ordenados para facilitar su búsqueda.
- **Bilateral:** Es aquello que pertenece o hace referencia a dos partes de una misma cosa.
- **Consecuente:** Es el resultado de lo que ha expresado o hizo previamente y deduce de ello.
- **Percepciones:** Es conocer una cosa o alguien mediante los sentidos.
- **Invaluables:** No se puede valorar, o determinar valor algo o alguien.
- **Proceder ético:** Es el comportamiento de las personas frente a cualquier acontecimiento, demostrando respeto, educación, y ética al público.
- **Destrezas cognitivas:** Son habilidades que se ponen en práctica para analizar y comprender la información recibida tal cual como se procesa y se estructura mentalmente.
- **Organigrama institucional:** Es la representación gráfica de la estructura de una institución, mediante esquemas de relaciones de jerarquización y competencias.
- **TIC:** Tecnologías de la información y la comunicación.
- **Retroalimentación:** Es un proceso de rehacer una información ya compartida con el objetivo de reforzar los conocimientos.



## FUENTES DE INFORMACIÓN

### Bibliografía

- "Ambiente Laboral". (2017). *Seguridad Industrial*. Obtenido de <http://blogseguridadindustrial.com/ambiente-laboral/>
- "Barrera de la comunicación". (2016). *EcuRed*. Obtenido de [https://www.ecured.cu/Barrera\\_de\\_la\\_Comunicaci%C3%B3n](https://www.ecured.cu/Barrera_de_la_Comunicaci%C3%B3n)
- "Mundo Empresarial". (2010). *10 señales para reconocer un ambiente de trabajo positivo*. Obtenido de <http://www.eempleo.com/co/noticias/mundo-empresarial/10-senales-para-reconocer-un-ambiente-de-trabajo-positivo-3908>
- "Personal Administrativo". (2018). *Dirección del Trabajo*. Obtenido de <http://www.dt.gob.cl/portal/1628/w3-article-60102.html>
- "Rendimiento laboral". (11 de julio de 2013). *WorkMeter*. Obtenido de <https://es.workmeter.com/blog/bid/295134/5-factores-que-afectan-al-rendimiento-laboral>
- Alcaldía de Mira. (2014). Obtenido de [http://www.mira.gob.ec/index.php?option=com\\_k2&view=itemlist&layout=category&task=category&id=3&Itemid=127](http://www.mira.gob.ec/index.php?option=com_k2&view=itemlist&layout=category&task=category&id=3&Itemid=127)
- Alcaldía de Mira. (2014). Obtenido de [http://www.mira.gob.ec/index.php?option=com\\_k2&view=itemlist&layout=category&task=category&id=3&Itemid=127](http://www.mira.gob.ec/index.php?option=com_k2&view=itemlist&layout=category&task=category&id=3&Itemid=127)
- Andrade, H. (2018). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. España: Cristina Seco.
- Arana, M. (18 de diciembre de 2014). *SildeShare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/MELISSETH/comunicacion-organizacional-42838064>
- Belcher, L. M. (23 de marzo de 2017). *eHow en Español*. Obtenido de [http://www.ehowenespanol.com/cuales-son-responsabilidades-del-personal-administrativo-lista\\_451453/](http://www.ehowenespanol.com/cuales-son-responsabilidades-del-personal-administrativo-lista_451453/)

- Caraveo, M. d. (2014). *CONCEPTO Y DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL*. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Castro, A. D. (2014). *Comunicación Organizacional técnicas y estrategias*. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte, 2014.
- Chiavetano. (2010). *Comportamiento Organizacional* (I ed.). México.
- Cols, E. P. (3 de julio de 2010). Revista de Ciencias Naturales. *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado*. Zulia: Universidad Del Zulia.
- COOTAD. (febrero de 2011). *Código Organico de Organización Territorial, Autonomía y Descetralización*. Recuperado el 20 de noviembre de 2018, de [https://www.ame.gob.ec/ame/pdf/cootad\\_2012.pdf](https://www.ame.gob.ec/ame/pdf/cootad_2012.pdf)
- Dance, Z. y. ((2010)). *Comunicación Organizacional*. Obtenido de Comunicación Organizacional: <https://line.do/es/comunicacion-organizacional/127n/vertical>
- Dance, Z. y. (2011). *Comunicacion Organizacional*. Obtenido de Comunicacion Organizacional: <https://line.do/es/comunicacion-organizacional/127n/vertical>
- Díaz, R. (2012). *Revista de Administración Pública*. Obtenido de <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/rev-administracion-publica/article/view/18066/16247>
- Durand, L. (08 de septiembre de 2015). *Funciones de la Comunicación Organizacional*. Obtenido de <http://durandcomunicaciones.blogspot.com/2011/06/funciones-de-la-comunicacion.html>
- Esparza, R. S. (2010). IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN. *XV CONGRESO INTERNACIONAL DE CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN E INFORMATICA* (pág. 9). México: Periférico Norte No. 799, Núcleo Universitario Los Belenes, Zapopan Jalisco, México, C.P. 45100.
- Eugenio. (20 de Diciembre de 2017). *runa, ¿Conoces las herramientas de la comunicación organizacional?* Obtenido de <https://runahr.com/conoces-las-herramientas-de-la-comunicacion-organizacional/>

- eumed.net Enciclopedia virtual. (2012). *Diagnostico del clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato*. Recuperado el 05 de 07 de 2018, de [http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/dimesiones\\_del\\_clima\\_organizacional.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/dimesiones_del_clima_organizacional.html)
- Favaro, D. (2018). *Entorno Empresarial*. Recuperado el 09 de 07 de 2018, de Entorno Empresaria: <https://entorno-empresarial.com/comunicacion-organizacional-en-el-comportamiento-organizacional/>
- Flores. (2012). *repositorio.uvc*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6139/Flores\\_BFY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6139/Flores_BFY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Flores, M. V. (2015). *Comunicación Organizacional Abordajes y Perspectivas de análisis*. Quito, Ecuador: Quipus, CIESPAL.
- García, M. R. (2010). [www.psi.uba.ar/academica/.../psicologia/sitios...psicologia\\_social1/.../rizo\\_garcia.pdf](http://www.psi.uba.ar/academica/.../psicologia/sitios...psicologia_social1/.../rizo_garcia.pdf). Recuperado el 20 de 04 de 2018, de [www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios\\_catedras/obligatorias/035\\_psicologia\\_social1/material/descargas/rizo\\_garcia.pdf](http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/obligatorias/035_psicologia_social1/material/descargas/rizo_garcia.pdf)
- Gastélum, R. G. (2011). *COMUNICACIÓN Y CULTURA ORGANIZACIONAL EN EMPRESAS CHINAS Y JAPONESAS*. China- Japón: eumed net.
- Giménez, A. (2015). *Actitud Vs Aptitud, ¿Con Qué Se Quedan En El Trabajo?* Obtenido de <https://www.codigonuevo.com/sociedad/actitud-vs-aptitud-quedan>
- Giménez, A. (2015). *Actitud Vs Aptitud, ¿Con Qué Se Quedan En El Trabajo?* Obtenido de <https://www.codigonuevo.com/sociedad/actitud-vs-aptitud-quedan>
- Gómez, F. (26 de Noviembre de 2011). *psicoPedagogia.com*. Obtenido de <http://www.psicopedagogia.com/formacion-profesional>
- Góngora, S. D. (2014). *Una mirada a la racionalidad desde la comunicación organizacional*. La Habana, Cuba.: Universitaria, calle 23 No. 565 e/F y G, Vedado, La Habana, Cuba.

- Hernández, Á. (2014). *UNIDAD TEMÁTICA II TIPOS DE COMUNICACIÓN*. Recuperado el 09 de 07 de 2018, de UNIDAD TEMÁTICA II TIPOS DE COMUNICACIÓN: <https://licangelahdez.files.wordpress.com/2014/01/unidad-ii-tipos-de-comunicacion-oeii.pdf>
- Ibarra, G. R. (2010). *Ética y valores profesionales*. México: Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Jiménez, D. F. (2011). *Comunicación Empresarial: plan estratégico como herramienta gerencial y nuevos retos del comunicador en organizaciones*. Bogotá: María Cristina Ocampo Villegas.
- Kitty Owen. (2010). *Técnicas de la comunicación organizacional*. (C. 2. Organizacional, Editor) Recuperado el 13 de 06 de 2018, de Técnicas de la comunicación organizacional: <http://tecnicadelaomorg.blogspot.com/>
- Las 15 actitudes y aptitudes laborales más valoradas por las empresas*. (28 de 04 de recuperado el 2018). Obtenido de <http://www.marketingandweb.es/marketing/actitudes-aptitudes-laborales/>
- Madascaray, J. E. (2010). *MI ESPACIO*. Recuperado el 10 de 07 de 2018, de [https://www.infosol.com.mx/espacio/Articulos/Desde\\_el\\_Aula/un\\_nuevo\\_enfoque\\_de\\_comunicacion\\_organizacional\\_la\\_intracomunicacion.html#.W0U8i\\_kvyM8](https://www.infosol.com.mx/espacio/Articulos/Desde_el_Aula/un_nuevo_enfoque_de_comunicacion_organizacional_la_intracomunicacion.html#.W0U8i_kvyM8)
- Molina, A. (12 de 09 de 2014). *Grandes Pymes*. Obtenido de <http://www.grandespymes.com.ar/2014/09/12/4-factores-criticos-en-la-comunicacion-organizacional-de-tu-empresa/>
- Palmar G, R. S. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la. *Espacios Públicos*, 9.
- Pedraza, E. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado*. Universidad de Zulia. Zulia: ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral>.
- Pinto, M. (2014). *Alfin eees*. Obtenido de <http://www.mariapinto.es/alfineees/comunicacion/que.htm>
- Ríos, D. I. (2018). Estrategia para el análisis del desempeño laboral de los jóvenes profesionales egresados de la Estrategia para el análisis del desempeño laboral de los

jóvenes. En M. H. Díaz, *Estrategia para el análisis del desempeño laboral de los jóvenes profesionales egresados de la UMCC ubicados en el sector turístico: una referencia necesaria al proceso de formación actual* (pág. 25). De La Habana: Calle 23 entre F y G , No 564, El Vedado.

Ríos, M. G. (2010). *Segurida laboral*. Obtenido de

[http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd46/LSI\\_Cap04.pdf](http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/cd46/LSI_Cap04.pdf)

Rodriguez. (2016). *El plan de comunicación estratégico* (primera edición ed.). Quito,

Pichincha. Obtenido de El plan de comunicación estratégico.

Romaní, B. (octubre de 2015). *Comunicación Organizacional*. Obtenido de

<http://corpcomuni.blogspot.com/2015/11/enfoques-de-la-comunicacion.html>

Romaní, B. (octubre de 2015). *Comunicación Organizacional*. Obtenido de

<http://corpcomuni.blogspot.com/2011/5/1enfoques-de-la-comunicacion.html>

Romero, V. (14 de julio de 2016). *La Importancia de la Comunicación Organizacional en las*

*Empresas*. Obtenido de <https://www.ruizhealytimes.com/economia-y-negocios/la-importancia-de-la-comunicacion-organizacional-en-las-empresas>

Serrano, F. M. (2012). *Comunicación Interna*. Ibarra: utncomunicacionprofesional.

Sevilla. (2014). *La evolución de la formación profesional en España*. Formal, España.

Trelles, I. (septiembre de 2017). *Blog sobre el desarrollo y retencion del capital humano*.

Obtenido de <http://blog.grupo-pya.com/tipos-comunicacion-organizacional-la-empresa/>

UAT. (2011). Recuperado el 21 de NOVIEMBRE de 2018, de

<http://procesosdecomunicacion2017.blogspot.com/2017/03/comunicacion-organizacional.html>

Vásquez, L. (2015). *Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral*. Obtenido de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/863/vasquez\\_jl.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/863/vasquez_jl.pdf)

Wikipedia. (2018). *Wikipedia*. Obtenido de

<https://es.wikipedia.org/wiki/Informaci%C3%B3n>

## ANEXOS

### ANEXO 1: ENCUESTA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

#### ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL MUNICIPIO DEL CANTÓN MIRA.

TEMA DE INVESTIGACIÓN: “ESTUDIO DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL MUNICIPIO DEL CANTÓN MIRA, AÑO 2018”.

OBJETIVO: Determinar los principales factores que inciden en la comunicación organizacional eficaz para el desempeño laboral en el personal administrativo del municipio del cantón Mira.

INDICACIONES: Marque con una (x) dentro del casillero la alternativa que usted considere adecuada.

#### CUESTIONARIO

1. ¿Cree usted que la comunicación organizacional es una herramienta importante en el ambiente laboral?

SI	
NO	

Porque.....  
.....

2. ¿Cree usted que existen barreras de comunicación que impiden la transmisión de la información?

SI	
NO	

3. ¿Utiliza frecuentemente las herramientas de comunicación para el manejo de información interna y externa?

SI	
NO	

4. ¿Considera usted que el clima organizacional influye en el desempeño laboral?

SI	
NO	

5. ¿Cree usted que las aptitudes y actitudes personales inciden en el desenvolvimiento profesional?

<b>SI</b>	
<b>NO</b>	

Porque.....  
.....

6. ¿Establece usted nuevas estrategias de comunicación para reestablecer las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo?

<b>SI</b>	
<b>NO</b>	

7. ¿Cree usted que es necesario fortalecer los valores profesionales en el ambiente laboral?

<b>SI</b>	
<b>NO</b>	

Porque.....  
.....

8. ¿Conoce usted de que se trata un manual de comunicación organizacional?

<b>SI</b>	
<b>NO</b>	

9. ¿Cree usted que es importante la elaboración de un manual de comunicación organizacional interno en el municipio?

<b>SI</b>	
<b>NO</b>	

Porqué.....  
.....  
.....

Gracias por colaboración



**ANEXO 2: ENTREVISTA**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL**  
**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**

**ENTREVISTA DIRIGIDA A LAS AUTORIDADES DEL MUNICIPIO DEL CANTÓN MIRA**

INTRODUCCIÓN: El objetivo de esta entrevista es obtener información por parte de las autoridades del municipio con respecto al desarrollo de la comunicación organizacional en el área laboral.

1. ¿Cree usted que la comunicación organizacional que se viene desarrollando es efectiva?

.....  
.....  
.....

2. ¿Considera usted que el manejo adecuado de la comunicación contribuye al buen desempeño laboral?

.....  
.....  
.....

3. ¿Piensa usted que es importante promover actividades de diálogo para reforzar la comunicación entre el personal y vitalizar las relaciones interpersonales?

.....  
.....  
.....

4. ¿Qué herramienta de comunicación es la más utilizada en el municipio y cree que es eficaz o es necesario modificarla?

.....  
.....  
.....

5. ¿En alguna ocasión usted como autoridad ha pensado en la elaboración de un manual estratégico de comunicación organizacional interna?

.....  
.....  
.....

Gracias por su colaboración



**ANEXO 5: FOTOGRAFÍAS  
ENCUESTAS APLICADAS AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL MUNICIPIO  
CANTÓN MIRA**



**Fuente:** Encuestas al Personal Administrativo del municipio del cantón Mira  
**Autor:** Jasmin Espinoza



**Fuente:** Encuestas al Personal Administrativo del municipio del cantón Mira  
**Autor:** Jasmin Espinoza



**Fuente:** Encuestas al Personal Administrativo del municipio del cantón Mira  
**Autor:** Jasmin Espinoza



**Fuente:** Encuestas al Personal Administrativo del municipio del cantón Mira  
**Autor:** Jasmin Espinoza

## ENTREVISTAS APLICADAS A LAS AUTORIDADES DEL MUNICIPIO CANTÓN MIRA



**Fuente:** Entrevistas a las Autoridades del municipio del cantón Mira  
**Autor:** Jasmin Espinoza



**Fuente:** Entrevistas a las Autoridades del municipio del cantón Mira  
**Autor:** Jasmin Espinoza



**Fuente:** Entrevistas a las Autoridades del municipio del cantón Mira  
**Autor:** Jasmin Espinoza



**Fuente:** Autoridades del municipio del cantón Mira  
**Autor:** Jasmin Espinoza