



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema:

**PROPUESTA DE PLAN DE COMUNICACIÓN INTERDEPARTAMENTAL  
PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
MUNICIPAL DE PALLATANGA**

Autora:

**Zavala Vallejo Carmen Natali**

Tutor:

**Dr. C. Simón Alberto Illescas Prieto**

Guayaquil, Ecuador

**2019**



## DEDICATORIA

Este trabajo se lo quiero dedicar primeramente a Dios quien me colma de bendiciones y me bendice a diario; por ser quien me da la oportunidad de levantarme cada día y me ayuda a superar las adversidades que se me presentan en la vida.

A mis padres, por su amor trabajo y sacrificio en todos estos años que gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí, convirtiéndome en lo que soy. Estoy tan orgulloso de ser su hija, ya que ellos son los mejores padres de este mundo.

A mis hermanas por estar presente, apoyándome emocionalmente y moralmente durante esta etapa de la vida.

A todas las personas que me han apoyado, han hecho que el trabajo se realice con éxitos, en especial a aquello que me abrieron las puertas y compartieron sus valiosos conocimientos.

**Zavala Vallejo Carmen Natali**



## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme la vida, fortaleza para continuar cuando he estado a punto de caer y por estar siempre a mi lado apoyándome en aquellos momentos de debilidad, dándome fuerzas para sobrepasar cualquier momento de adversidad y así lograr llegar a mi meta con toda humildad.

Gracias a aquellos docentes de la escuela, colegio y especialmente a los docentes del Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología por brindarme sus valiosos conocimientos a lo largo de esta preparación de mi profesión.

**Zavala Vallejo Carmen Natali**



## INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

### CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

#### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de plan de comunicación interdepartamental para el gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pallatanga”** y problema de investigación: **¿Cómo contribuir a mejorar la comunicación interdepartamental para elevar la productividad laboral de gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pallatanga provincia de Chimborazo en el año 2019?** presentado por **Zavala Vallejo Carmen Natali** como requisito previo para optar por el título de:

#### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

**Zavala Vallejo Carmen Natali**

Tutor:

**Phd. Simón Alberto Illescas Prieto**

## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Zavala Vallejo Carmen Natali** en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de plan de comunicación interdepartamental para el gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pallatanga**, de la modalidad de semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresas**, de conformidad con *el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de *la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Zavala Vallejo Carmen Natali  
Nombre y Apellidos de la Autora  
No. de cédula: 060480868-3

\_\_\_\_\_  
Firma

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN CEGESCIT**

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de Información Científica y Transferencia de Tecnología (CEGESCIT) nombrado por el consejo Directivo del Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en **EL REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

---

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT

---

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,  
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema:

**Propuesta de plan de comunicación interdepartamental para el  
gobierno autónomo descentralizado municipal de Pallatanga**

**Autora:** Zavala Vallejo Carmen Natali

**Tutor:** Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

Resumen

El siguiente trabajo investigativo se lo efectuó en la provincia de Chimborazo en el mismo Gobierno Autónomo Descentralizado de la de la Municipalidad de Pallatanga. En donde se pudo detectar la falta de comunicación entre los departamentos que es uno de los factores que afectan a esta entidad; El trabajo individual y la poca relación que tienen los trabajadores han traído como consecuencias que los objetivos y metas no se cumplan dentro del periodo que se estipula dentro de la planificación. Teniendo como objetivo principal la propuesta de un plan de comunicación entre los diferentes departamentos que forman parte de la empresa para mejorar el rendimiento laboral. La realización de este proyecto es debido a que la comunicación es un factor importante dentro de las organizaciones y por lo tanto debe mejorar la situación del GAD de Pallatanga. Los tipos de investigación utilizados son descriptivo y explicativos ya que se detallan la problemática y las variables del tema. Las técnicas utilizadas son las encuestas dirigidas al personal y la entrevista al administrador de la entidad, ambas técnicas ayudan a obtener resultados mas óptimos para el desarrollo del proyecto.

<b>Comunicación</b>	<b>interdepartamental</b>	<b>Municipal</b>	<b>Productividad</b>
---------------------	---------------------------	------------------	----------------------



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,  
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema:

**Propuesta de plan de comunicación interdepartamental para el  
gobierno autónomo descentralizado municipal de Pallatanga**

**Autora:** Zavala Vallejo Carmen Natali

**Tutor:** Dr. Simón Alberto Illescas Prieto

Astract

The following research work was what took place in the province of Chimborazo in the same Decentralized Autonomous Government of the Municipality of Pallatanga. Where could not detect the lack of communication between departments is one of the factors that affect this entity; the individual work and the lack of relations that have workers have led to consequences that Goals and objectives are not met within the period stipulated within the planning. Having as main objective the proposal of a plan of communication between the different departments that are part of the company to improve work performance. The completion of this project is due to the fact that the communication is an important factor within organizations and therefore should improve the situation of the Pallatanga GAD. The types of research used descriptive and explanatory are due to the detail of the problematic and variables in the subject. The techniques used are the surveys of staff and the interview to the administrator of the entity, both techniques help to obtain most optimal results for project development.

<b>Communication</b>	<b>Cross- departmental</b>	<b>Municipality</b>	<b>Productivity</b>
----------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
PORTADA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN CEGESCIT .....	vi
Resumen .....	vii
Astract .....	viii
ÍNDICE GENERAL .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema.....	1
Ubicación del Proyecto en un Contexto .....	3
Situación Conflicto.....	4
Delimitación del Problema .....	6
Variables .....	7
Evaluación del Problema .....	7

Objetivos de la investigación .....	8
Objetivo General: .....	8
Objetivo Específicos .....	8
Interrogantes de la investigación .....	8
Justificación del Problema .....	8
Aspectos que justifican la investigación .....	10
Viabilidad de la investigación .....	11

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

Antecedentes Históricos .....	12
Antecedentes Referenciales .....	18
Fundamentación Legal .....	22
Variables de la Investigación .....	26
Variable Independiente .....	26
Variable Dependiente .....	27
Definiciones Conceptuales .....	28

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Datos de la entidad .....	31
Diseño de investigación .....	33
Diseño de campo .....	33
Diseño bibliográfico .....	34
Investigación cualitativa .....	34
Investigación cuantitativa .....	34
Población y muestra .....	36
Tipos de muestra .....	38

Técnicas e instrumentos de investigación.....	39
Técnicas de Investigación.....	39

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Encuesta .....	52
Entrevista .....	52
Plan de Mejora .....	56
Cronograma.....	57
Plan de Capacitación .....	57
Presupuesto .....	58
Conclusiones .....	59
Recomendaciones.....	60
Bibliografía.....	61

### **ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Tabla 1: Entorno .....	4
Tabla 2: Tipos de investigación.....	35
Tabla 3: Población , .....	37
Tabla 4: Procedimientos .....	40
Tabla 5: Función .....	42
Tabla 6: Relación.....	43
Tabla 7: Ambiente laboral .....	44
Tabla 8: Trabajo .....	45
Tabla 9: Comunicación .....	46
Tabla 10: Funciones .....	47
Tabla 11: Evaluación .....	48
Tabla 12: Comunicación .....	49
Tabla 13: Capacitación .....	50
Tabla 14: Motivación.....	51
Tabla 15: Plan de mejoras .....	56
Tabla 16: Plan de capacitación .....	57
Tabla 17: Presupuesto.....	58

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Gráfico 1: Ubicación del GAD de Pallatanga.....	4
Gráfico 2: Logotipo .....	32
Gráfico 3: Organigrama .....	32
Gráfico 5: Función .....	42
Gráfico 6: Relación .....	43
Gráfico 7: Ambiente laboral .....	44
Gráfico 8: Trabajo .....	45
Gráfico 9: Comunicación.....	46
Gráfico10: Funciones.....	47
Gráfico 11: Evaluación.....	48
Gráfico 12: Comunicación.....	49
Gráfico 13: Capacitación.....	50
Gráfico 14: Motivación .....	51

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del Problema**

El principal problema de esta organización es la falta de comunicación y la poca conectividad que existen en los diferentes departamentos que conforman esta entidad, la cual lleva problemas de productividad laboral.

En la empresa, la comunicación ha adquirido un rol fundamental como elemento constructor y difusor de la cultura corporativa. La comunicación ayuda a las organizaciones a transmitir los valores intangibles sobre los que se asienta su identidad y su negocio, que son sus activos más preciados, aparte la comunicación interdepartamental también es un elemento fundamental que toda entidad debe tener, consiste en un proceso a través del que varios departamentos comparten información acerca de los procesos, problemas y decisiones que realice la empresa.

Para que la comunicación sea efectiva, un departamento le debe mandar un mensaje claro y comprensivo para que los otros departamentos lo entiendan claramente y completamente. Si esto no ocurre, habrá problemas. La comunicación ineficaz puede conducir a la confusión, a la falta de moral y a la frustración entre los empleados y los departamentos.

La mayoría de las compañías de tamaño medio a grande están organizadas en departamentos. Esto hace que sea más fácil mantener varias operaciones separadas y manejadas por profesionales entrenados para las diferentes tareas. Por ejemplo, la mayoría de las que venden productos o servicios tienen un departamento de servicio al cliente, que maneja los problemas y consultas de las personas. Para que el negocio tenga éxito los departamentos deben mantener una

Comunicación certera y efectiva entre ellos de manera que se logren los objetivos esperados. (Real, 2018, pág. 1)

La ausencia de la comunicación interdepartamental general la falta de colaboración, compromiso, dificultad en la circulación de información, deterioro del clima laboral, problemas de adaptación a cambios o a nuevas condiciones de trabajo, complejidad en la toma de decisiones, entre otros factores, ocasionando un daño severo a la entidad

Aparte de la falta de comunicación que tiene la entidad, enfrenta otros problemas como lo son la inexistencia del manual de procedimientos y el escaso liderazgo de los directivos.

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización, se constituye como una herramienta de apoyo para los directivos de la entidad para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados, con calidad y eficiencia (Gómez, 2001, pág. 10).

En cambio, el liderazgo de los directivos es de suma importancia en la organización debido a que ellos son los que llevan el rumbo de la entidad a un crecimiento o un decrecimiento de la misma; es importante que exista un liderazgo corporativo; que tomen las decisiones y estén capaz de afrontar cualquier adversidad que se les presente dentro de la entidad; para eso deben estar capacitados en todas las áreas de manera que así puedan resolver cualquier problema con normalidad.

El GAD de Pallatanga está pasando por una serie de problemas que afectan su estructura interna y su productividad laboral no es la mejor hasta el momento; por tal razón se debe realizar un análisis de las debidas variables que afectan a esta entidad; para propiciar una respectiva

respuesta que brinde mejorías a la situación por la que está pasando esta organización. Siendo esta una de las instituciones más importante del sector de Pallatanga; no es posible que se evidencien falencias dentro de su estructura empresarial; ya que esto repercute de manera directa en el desempeño laboral.

Estas entidades por lo general se encargan de administrar los recursos que se producen dentro de la zona; y por tal motivo deberían estar obligados manejar un ambiente que este acorde y dispuesto a brindar lo mejor para los habitantes que forman parte de la región.

Todas estas situaciones detalladas anteriormente afectan a la entidad, generando conflictos, confusión, desmotivación, y una baja productividad laboral entre los empleados y directivos que forman parte de la entidad, el trabajo en conjunto y la buena comunicación brindaran aspectos positivos y mejoraran la situación actual por la que está atravesando el GAD de Pallatanga.

### **Ubicación del Proyecto en un Contexto**

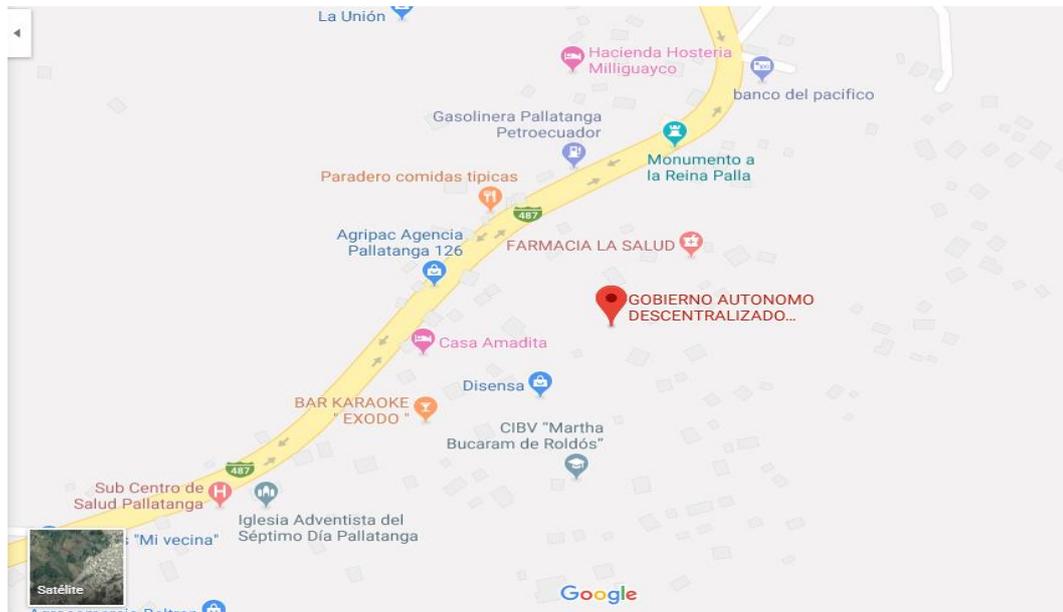
Hay muchos problemas heredados, en el GAD de Pallatanga a lo mejor realizados por falta de un manejo técnico de la Institución, pues el municipio se ha convertido en una Institución clientelar, descuidando aspectos importantes dentro de la organización. Actualmente este problema se sitúa en la provincia de Chimborazo, calle Mariscal Sucre y 24 de Mayo.

El principal problema que presenta esta institución son las falencias comunicativas que existen en los diferentes departamentos que conforman el GAD; se ha puesto en evidencia que los departamentos trabajan de manera impediante y que no hay una conexión asertiva dentro de los mismos.

De manera que las organizaciones para poder trabajar en conjunto deben existir comunicación interna ya que esto agiliza algunos procesos y además al personal se lo mantiene informados sobres los sucesos que pasan en la entidad.

## Gráfico 1

### Ubicación del GAD de Pallatanga



Fuente: Google maps

## Situación Conflicto

Tabla 1 Entorno

Causas	Consecuencias
<ul style="list-style-type: none"><li>• Reducida comunicación entre los departamentos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Amplia confusión de los usuarios.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Inexistencia de manuales de procedimientos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Abandono de los procesos gestionados.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Escaso liderazgo de los directivos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Limitado compromiso laboral</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Inadecuada planificación.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incumplimiento de los objetivos personales y empresariales.</li></ul>

Nota. Autora (Zavala N, 2018)

La reducida comunicación que puede existir de manera interna o externa es uno de los factores negativos que hoy en día amenazan a cualquier

empresa; esto es consecuencia de la poca integración y confianza que concurren en los trabajadores de la organización; uno de los problemas que presenta el GAD de Pallatanga es la escasa comunicación que se da entre los departamentos que conforman esta entidad.

La comunicación es la base principal para mantener una buena relación; por ende, esta no se debe ausentar dentro de una organización, ya que consigo trae aspectos importantes para mejorar la relación laboral, ayuda a solucionar problemas y mantiene a todos informados de los sucesos internos o externos que estén afectando de manera directa o indirecta a la empresa.

Otro de los problemas por el cual está atravesando el GAD de Pallatanga es que los manuales de procedimientos de la empresa; no se cumplen dentro de la planificación debido a que cada departamentos trabaja de manera independizada y no hay coordinación entre ellos; a esto se suma el incumplimientos de los resultados esperados dentro de un lapso de tiempo y que muchas veces se esté gestionado nuevos procedimientos estratégicos que respondan de manera favorable para la empresa y que los departamentos puedan cumplirlos dentro del rol esperado para aumentar su productividad laboral.

Para el buen desenvolvimiento empresarial siempre se debe cumplir con la planificación estipulada; o de lo contrario los proceso; metas y objetivos no serán logrados, y así se mantendrá esa cultura de incumplimientos que generen aspectos negativos dentro de la entidad.

La ausencia de liderazgo en los directivos ha hecho que esta entidad; no cuente con un buen guía para gestionar la debida supervisión de los roles que desempeñan los trabajadores; tampoco para la debida toma decisiones que ayuden a el mejoramiento de esta entidad; la ausencia de un buen líder se ha hecho notar dentro de GAD de Pallatanga; por lo que de manera urgente se necesita un buen líder que contribuya al cumplimiento de las necesidades que necesita dicha entidad.

Para el buen desarrollo empresarial siempre van a estar coordinados los procesos sistemáticos y la buena administración mediante la cual es efectuada por la persona más capacitada y que sienta compromiso con la entidad. El buen gestión miento empresarial de un buen líder siempre va a ser importante para una organización; debido al rol y las funciones que este desarrolla en una empresa.

Otra de las causas por la que se ha visto afectado el GAD de Pallatanga es debida a su inadecuada planificación; no es la más acorde ni mucho menos se asemeja a lo que necesita la empresa; los objetivos no se cumplen y muchas tareas son retrasadas debido a que cada departamento trabaja de manera individual y no colectiva como es común en las organizaciones.

El poco control que tienen los supervisores ha evidenciado que el rendimiento de los trabajadores en estos últimos años haya disminuido de manera notoria y por lo que muchos de los objetivos y metas planteados por esta organización dentro de su planificación; no se cumplen en el tiempo estipulado debido a que la productividad laboral está en constante decrecimiento y la comunicación cada día se ausenta entre los trabajadores del GAD de Pallatanga. Todas estas causas repercuten en grandes consecuencias que afectan el desarrollo de esta entidad, es importante la propuesta de un plan que fomente la comunicación no solo en los diferentes departamentos; sino más bien en toda la organización; la comunicación es fundamental y ayuda a resolver muchos conflictos e inter lazar a las personas de manera que mejore la relación laboral dentro de esta organización.

### **Delimitación del Problema**

**Campo** : Administración de empresas

**Área** : Interdepartamental

**Aspectos** : Comunicación, Departamentalización, Ambiente laboral, Productividad.

**Área** : Propuesta de plan de comunicación interdepartamental para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pallatanga.

### **Formulación del Problema**

¿Cómo contribuir a mejorar la comunicación interdepartamental para elevar la productividad laboral de gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pallatanga provincia de Chimborazo en el año 2019?

### **Variables**

Variables independientes : Productividad laboral

Variable Dependiente : Comunicación interdepartamental

### **Evaluación del Problema**

**Evidente** : El G.A.D. de Pallatanga es una entidad administrativa con el fin de velar por el bienestar de su pueblo por lo tanto este debe contar con un muy buen ambiente laboral y con una estructura organizativa muy bien planificada.

**Claro** : El desarrollo de un plan estratégico que brinde mejorías respecto al ambiente laboral y que refuerce los lapsos de comunicación y unión de los distintos departamentos pondrá en evidencias el buen desenvolvimiento empresarial y se aumentara el rendimiento laboral del GAD de Pallatanga para el funcionamiento de su comunidad.

**Factible** : Porque él GAD realizara talleres integrativos en dónde todos los colaboradores puedan compartir y reforzar sus lapsos de laborales.

**Relevante** : Se mantendrá una unión y una cultura organizacional más optima entre los diferentes departamentos que conforman el GAD de Pallatanga.

**Delimitado** :Conectividad constante de los departamentos y comunicación asertiva entre los trabajadores.

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General:**

- Diseñar un plan de comunicación interdepartamental para la producción laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pallatanga de la provincia de Chimborazo.

### **Objetivo Específicos**

- Fundamentar mediante consulta teórica aspectos sobre comunicación interdepartamental y producción laboral que aporten el avance del proyecto.
- Diagnosticar la metodología de investigación y el tipo de instrumentos a emplear en el siguiente trabajo.
- Aplicar un plan de mejoras interdepartamental que tenga como finalidad el incremento de la productividad laboral.

### **Interrogantes de la investigación**

- ¿Por qué es importante la comunicación interdepartamental en las organizaciones?
- ¿Cuáles son las causas de que, en una entidad la producción laboral sea de bajo rendimiento?
- ¿De qué manera un plan de comunicación interdepartamental mejora las funciones de las organizaciones?

### **Justificación del Problema**

El presente trabajo de investigación; tiene como propósito la implementación de un plan de acción para mejorar la comunicación interdepartamental en el GAD de Pallatanga y el incremento de la producción laboral.

Últimamente la Municipalidad de Pallatanga ha presentado muchos problemas por la falta de una buena administración, el problema que más resalta es la comunicación interdepartamental, para ello se propondrá la utilización de procesos administrativos dentro de los departamentos que forman parte de esta organización, para así poder mejorar la comunicación dentro del GAD y obtener una producción laboral satisfactoria.

Para (Chavarria, 2017) las herramientas administrativas:

“Son el conjunto de técnicas efectivas y sencillas, que permiten identificar, analizar y solucionar problemas usando datos y procesos de razonamiento lógico y estructurado que optimizan los procesos internos de una organización” (pág. 20)

Estas herramientas ayudaran a mejorar eficientemente la comunicación, actividades internas, entre otros factores y así lograr contrarrestar los problemas que presente la Municipalidad, los cuales son los constantes reclamos y quejas de los clientes por los muchos errores que comenten los empleados por la falta de comunicación, control y liderazgo. Los errores más comunes que los empleados de la Municipalidad cometen son las referencias cruzadas, envío de documentos no acordes con lo solicitado, productos o servicios averiados por mal manejo entre otros, y los principales perjudicados con estos errores son los ciudadanos o usuarios. Los usuarios principales son los habitantes del cantón de Pallatanga quienes necesitan de la atención de la Municipalidad, por lo tanto, es muy importante invertir en la mejora de la calidad interna; para que así puedan obtener un buen rendimiento laboral y sobre todo que esta entidad esté disponible para atender las necesidades de su comunidad.

El GAD de Pallatanga es un lugar muy importante para la provincia de Chimborazo debido a las series de funciones que cumple dentro de este territorio por lo tanto esta entidad debe funcionar de la mejor manera para que su desenvolvimiento y su productividad sean las más acorde y estén a la altura de esta organización de manera que mantenga un buen funcionamiento interno.

Los beneficiarios mediante la realización de este proyecto serán la Municipalidad de Pallatanga, logrando tener crecimiento de productividad laboral mediante la propuesta establecida en este trabajo además de esto se mejorará la comunicación empresarial y se establecerá una estructura más optima capaz de cumplir y lograr los objetivos y metas trazados dentro del tiempo estipulado. También se beneficiarán los usuarios quienes gozarán de la excelente administración de los recursos con los cuales trabaja el GAD de Pallatanga y se mejora el servicio de la entidad.

### **Aspectos que justifican la investigación**

**Convivencia:** Se propone obtener en este trabajo una convivencia de calidad con las estrategias que se van a aplicar, logrando conseguir que los empleados de la organización tengan una buena comunicación interdepartamental para realizar un buen trabajo y puedan brindar e ofrecer un servicio de calidad al momento de atender a los clientes, teniendo como resultado una productividad laboral y un clima laboral armonioso para la organización.

**Relevancia Social:** Con las nuevas estrategias y actividades que se implementaran en la organización, se busca crear un ambiente laboral agradable, mejorar el estilo de comunicación interdepartamental y tener una excelente productividad laboral, logrando con todo esto el aumento del autocontrol y autoeficacia en el sistema de comunicación interna para tener un crecimiento competitividad y productividad laboral en la organización.

**Valor Teórico:** El estudio del trabajo propuesto proporcionará información suficiente dirigida para el sector público como las municipalidades acerca de cómo afecta la mala comunicación interdepartamental en el crecimiento de la productividad laboral en la empresa.

**Utilidad Metodológica:** Con el análisis de los resultados obtenidos mediante los métodos investigativos aplicados al trabajo presentado, podemos darnos cuenta que al momento de aplicar las estrategias a los departamentos que conforman organización, se puede confirmar que el mal

manejo del flujo de información interna repercute en el decrecimiento de la productividad laboral, generando pérdidas y una mala reputación a la organización.

## **Viabilidad de la investigación**

### **Viabilidad Técnica**

La siguiente investigación es viable técnicamente debido a que ofrece una forma de mejorar la comunicación interdepartamental para aumentar la productividad laboral de la empresa y de esa manera fortalecer la imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pallatanga, logrando aumentar la calidad de servicio que ofrece y generando ingresos.

### **Viabilidad Económica**

La investigación es viable económicamente también, debido a que el servicio que se le ofrece al cliente por medio de un buen flujo de comunicación que existe entre los departamentos genera que los clientes vuelvan a elegir al municipio para realizar cualquier trámite y no entidades privadas, ya que el servicio es brindado con amabilidad y eficiencia y logra responder a cualquier inquietud que presenten los clientes.

### **Viabilidad Administrativa**

Es viable administrativamente debido a que la investigación se enfoca en mejorar la productividad laboral de la organización por medio de la comunicación interdepartamental para que esta se desarrolle de una mejor manera se necesitan aplicar procesos administrativos o gerenciales logrando el crecimiento de la misma.

### **Viabilidad Financiera**

Se puede considerar al trabajo viable financiera para la organización por el motivo a que ellos asumirán los gastos para tener un buen sistema de comunicación interdepartamental que permita ofrecer una buena atención al cliente y así evitar pérdidas constantes de clientes y a la vez aumentar la productividad laboral ya que este representa grande ingreso a la organización.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Antecedentes Históricos**

Según García, (2018) señala que:

La historia de la productividad como disciplina objeto de análisis se remonta al siglo XVIII. Durante los inicios de la revolución industrial, el primer promotor de la productividad fue Adam Smith, el cual apuntaba a la idea de que para aumentar la productividad era necesaria la especialización. Más adelante, es entonces cuando la historia de la productividad toma un nuevo rumbo. (pág. 10)

La productividad inició desde el origen del hombre y la aparición de la fuente de trabajo, siendo iconos promotores del aumento de utilización de este término, generando controversia en su utilización

La primera vez que apareció la palabra productividad fue en un artículo de Quesnay en el año de 1766, conforme paso el tiempo en 1883 se definió a la productividad como la facultad de producir, sin embargo, la definición no fue más precisa hasta los principios del siglo xx, el cual fue una relación entre lo producido y los medios empleados para hacerla.

La palabra productividad se ha vuelto tan notoria en la actualidad, la cual es mencionada en algún contexto sobre comercio, periódicos, boletines administrativos y discursos. De hecho, el termino productividad se usa para promover un producto o servicio, como si fuera una herramienta de comercialización, todo esto no está mal, pero existe confusión y desconocimiento en su significado. Con frecuencia se confunde con el termino de producción, muchas personas piensan que a mayor producción mayor productividad, pero esto no es cierto.

La productividad hace referencia a la medición de la eficiencia de producción de cada factor o recurso utilizado, es decir cuántos menos recursos sean necesarios para producir una misma cantidad, mayor será la productividad y por ende será mayor la eficiencia. Además, que permite ver el impacto que reciben los clientes del producto y por medio de esto evaluar los posibles desajustes que tiene el producto o el canal de distribución del mismo.

El aumento de la productividad laboral es tan importante para una empresa, industria o país, debido que es un determinante en el crecimiento económico, además que permite mejorar la calidad de vida de una sociedad, aumentar la inversión y el empleo.

La forma más común para incrementar la productividad es invertir en bienes de capital entendiéndose a maquinarias, informáticas, etc., para obtener un trabajo más eficiente e incluso reducir el empleo y se lo realiza por la utilización de métodos y el estudio de tiempos.

Así como existen factores para lograr el aumento de la productividad, también existen factores que la afectan, entre ellos están:

- Factores Externos: Se refiere a factores que se encuentran fuera de la empresa entre ellos están: las regulaciones gubernamentales y la demanda o competencia
- Factores Internos: Se refiere a los que se encuentra dentro de la empresa entre ellos están: el producto, el proceso o los agentes que intervienen en la producción.

En la actualidad para lograr que estos factores no afecten a la empresa se utilizan estrategias las cuales son:

- Contar con una buena selección del personal para así poder reconocer los diferentes talentos o habilidades que tienen las personas y adaptarlos a los puestos convenientes logrando que el rendimiento que ofrezcan cumpla con los objetivos propuestos por la empresa.

- Proponer objetivos que sean reales y específicos para cada trabajador
- Estimular a los trabajadores mediante premios u obsequios.
- Tener un sistema equitativo logrando que cualquier empleado pueda alcanzar las metas propuestas por la organización.

Mejorar la productividad trae ciertas ventajas a la organización las cuales son:

1. Permite disminuir las debilidades y aumentar las fortalezas de la empresa.
2. Logra obtener resultados tangibles y en el corto o mediano plazo.
3. Posiciona a la organización en ventaja con respecto a la competencia.
4. Consigue eliminar procesos repetitivos u obsoletos.

Actualmente existen diversos tipos de productividad que se dan en las organizaciones las cuales son:

- Productividad Laboral: También conocida como la productividad por hora de trabajo, consiste en establecer parámetros de horas determinadas por ejemplo “x” cantidad de productividad por la hora trabajada.
- Productividad Total: Trata de tomar en cuenta todos los factores que intervienen en la producción
- Productividad Marginal: Es el producto que se origina por la modificación que se realiza en una de las variables o factores que intervienen en la productividad, por ejemplo, el aumento del personal o de las maquinarias necesarias para realizar la labor.

Ante la necesidad de obtener una buena productividad laboral, las organizaciones no tienen más opciones que adaptarse a cambios para mejorar el clima y la productividad laboral, es justo en ese momento en que la comunicación interna o interdepartamental toma un rol importante, debido a que se encarga de alcanzar los objetivos de la empresa dejando

atrás ese liderazgo obsoleto donde los mensajes se transmitían únicamente de arriba hacia abajo.

Según Chiavenato, (2006) menciona que la comunicación es:

Como el intercambio de información entre una o un grupo de personas. Lo que significa es volver un mensaje común de una simple información obtenida. También se constituyen uno de los procesos fundamentales de las experiencias adquiridas y la organización social. (pág. 110)

La comunicación es un proceso que se presenta en todas las organizaciones y la cual demanda innovación ya que de esta depende el desarrollo de la organización. La comunicación es el sistema nervioso de toda empresa, su estudio es importante para obtener un clima laboral favorable dentro de la organización.

El origen de la comunicación interna o interdepartamental de la organización se remota a la década de 1940 conocida como la era de la información. Durante este periodo la comunicación se centró de forma descendente para mantener informados a los trabajadores. En la década de 1950 aparecieron las redes de comunicación dando un crecimiento a la satisfacción laboral, motivación de personal, niveles de productividad y los modelos de comunicación, con el pasar de tiempo la comunicación fue siendo más abierta teniendo confianza entre jefe y subordinado. La década de 1980 se la conoce como la era del proceso de comunicación organizacional, debido a que la comunicación interdepartamental estaba evolucionando entre los empleados y departamentos.

En la actualidad la comunicación interdepartamental es un punto importante para toda organización debido a que es un pilar fundamental para el crecimiento económico, aunque no solo de crecimiento económico, sino que también de reconocimiento en el mercado laboral.

Existen tres tipos de comunicación interna que las empresas usan frecuentemente las cuales son:

- **Comunicación Descendente:** Trata de la comunicación tradicional que se realiza dentro de las empresas, es decir que la comunicación se da desde los altos directivos hacia los niveles más bajos de la pirámide. Actualmente esta comunicación son el punto medio entre el liderazgo empresarial tradicional y el innovador.
- **Comunicación Ascendente:** Se caracteriza porque los mensajes parten de abajo hacia los altos directivos de la empresa, su objetivo principal es servir como retroalimentación a la comunicación descendente, brindando sugerencia, críticas constructivas y otras ideas que aporten al trabajo.
- **Comunicación Horizontal:** Consiste en la comunicación en donde los trabajadores se sienten más cómodos, en esta comunicación están presente la amistad, compañerismo y el trato informal.

Tener presente una buena comunicación interna o interdepartamental en la empresa les permite a los trabajadores poder:

1. Identificar los objetivos corporativos y valores culturales de la organización
2. Analizar los canales y herramientas de comunicación existentes.
3. Generar un plan de comunicación interna que incluye mensajes principales y otros específicos.
4. Identificar y desarrollar encuentros especiales como lo son los eventos, seminarios, entre otros.
5. Enviar mensajes institucionales.

Tener una buena gestión de la comunicación interna es fundamental ya que trae beneficios para la organización los cuales son:

- Transmitir la identidad corporativa a los colaboradores
- Promover un flujo de comunicación bidireccional el cual contribuye a generar un clima de confianza.
- Mantener buenas relaciones entre los empleados y los altos mandos de la empresa. De manera que se fortalezca la confianza interna de la entidad.

- Mejorar la productividad laboral de la empresa al facilitar el intercambio de información.
- Permitir conocer la situación de la empresa y sus logros a los empleados mediante medios escritos, orales o digitales.
- Motivar a los empleados con contenidos empoderadores y motivacionales, para que influyan en su nivel de productividad.
- Implementar redes sociales corporativas, la cual contribuye en el desarrollo cultural digital de la empresa.
- La facilitación de la adaptación a cambios que se den dentro de la organización.
- Impulsa la transmisión de conocimiento.

La comunicación interna o interdepartamental llega a hacer mala por diversos factores lo más comunes son:

- Demasiada jerarquía en la empresa, es decir demasiada compleja, la cual dificulta el flujo de información.
- Estilo de dirección autocrático, este proporciona la falta de comunicación ascendente y la retroalimentación.
- Conflictos entre los equipos, esto hace que la información no fluya correctamente y se vea distorsionada.
- La elección de canales y herramientas usados.
- Cantidad inadecuada de información, es decir la falta de información entre los empleados, los cuales pueden crear rumores y distorsionar el mensaje original.
- Fracaso al crear una cultura de comunicación, es decir la caída de la cultura de confianza entre la empresa y el equipo o departamentos de la empresa es un factor negativo para la entidad que no permite el desarrollo de la misma.
- Poca coordinación de los procesos internos; de manera que no se cumple con la verificación de las tareas dentro de la institución.
- Poca unión del proceso interno; no se cuenta con una estructura interna sólida.

## **Antecedentes Referenciales**

**Autora** : Orbe Eleane (2017)

**Tema** : Plan de comunicación estratégico para el fortalecimiento de la comunicación interna de la empresa: Negocios Fiduciarios.

**Resumen** : Este trabajo tiene como objetivo primordial diseñar un plan que fortalecerá la comunicación interna de las organizaciones, para que los procesos sean más óptimos y la empresa obtenga resultados favorables que le permitan tomar de decisiones correctas.

**Semejanza** : Fortalecer la comunicación interna de las organizaciones.

**Diferencia** : Este proyecto está dirigido para que los procesos de una empresa sean óptimos, mientras que este proyecto está dirigido a la atención al cliente.

**Autora** : Barreira Fernández Noelia (2017)

**Tema** : Plan de comunicación de la empresa Cíclica

**Resumen** : Este trabajo está enfocado hacia la formulación de la estrategia comunicativa, consiguiendo que sea una herramienta de trabajo eficaz y ajustada a las características de la empresa, permitiendo que la comunicación interna y externa sea correcta y le permita la salida al mercado.

**Semejanza** :Conseguir una comunicación interna exitosa para la organización.

**Diferencia** :La empresa de este proyecto es privada por lo tanto el procedimiento para tener una buena comunicación interna será ágil mientras en que la de la Municipalidad por ser publica el cambio es lento.

- Autora** : Pantoja Estrella Erika Estefanía (2016)
- Tema** : Propuesta de un plan estratégico de comunicación interna para la unidad educativa Santa María.
- Resumen** : El trabajo busca implementar estrategias de comunicación interna que favorezcan a todos los miembros de la institución, para generar un mejor ambiente de trabajo adecuado y optimo generando buenos resultados para la institución educativa y con eso lograr establecer la cultura corporativa y fomentar el trabajo en unión.
- Semejanza** : Incentivar la comunicación para un buen trabajo y clima laboral.
- Diferencia** : Este proyecto va dirigido a una unidad educativa y no tiene el mismo grado de responsabilidad con los clientes que la Municipalidad.
- Autora** : Valdivieso Mayra (2015)
- Tema** : Propuesta de comunicación interna para la empresa López S.A.
- Resumen** : Trata de implementar un plan de comunicación interno, el cual mejorara la situación afectiva de los diferentes departamentos de la empresa, logrando mejorar la productividad y ambiente laboral de la empresa.
- Semejanza** : Interés en mejorar la comunicación de los diferentes departamentos de la empresa
- Diferencia** : La empresa López S.A se dedica al comercio y la atención al cliente no es lo primordial, mientras que el GDA el sustento es el servicio que les brinda a sus clientes o ciudadanos de la ciudad.
- Autora** : Carvajal Ledesma Karina Lizeth (2015)

**Tema** : Plan de comunicación interna para fortalecer la cultura organizacional del Instituto Nacional de Estadística y Censos- INEC.

**Resumen** : Este trabajo busca implementar un plan de comunicación interna para ofrecer un servicio de calidad, agilizar procesos e información verídica, debido a que su objetivo es mantener informado tanto a los ciudadanos y al gobierno de la ciudad, y las decisiones a tomar por parte del gobierno dependen de los resultados que muestren.

**Semejanza** : Fortalecer la comunicación interna de las organizaciones.

**Diferencia** : El instituto Nacional de Estadísticas y Censos proporciona informes numéricos y no atiende directamente a los ciudadanos o clientes mientras que la Municipalidad de Pallatanga tiene contacto directo con los clientes.

**Autor** : Sánchez Martínez Ana Lady (2015)

**Tema** : Propuesta de un programa de comunicación interna en Pemex.

**Resumen** : Este trabajo busca que por medio del programa de comunicación interna la empresa pueda brindar a sus trabajadores conocimientos, actitudes y aptitudes para el desarrollo de sus operaciones de responsabilidad diaria, además lograr un ambiente laboral satisfactorio, consiguiendo una fluidez de comunicación interna de manera descendente y ascendente.

**Semejanza** : Mejorar la comunicación interna para ofrecer un servicio de calidad.

**Diferencia** : La empresa de este proyecto implementara un programa para mejorar la comunicación interna, mientras que la

Municipalidad no solo busca mejorar la comunicación interna si no también la productividad laboral.

**Autora** : González Triviño Julia (2014)

**Tema** : Plan de comunicación en una empresa de moda.

**Resumen** : Trata de utilizar estrategias y tácticas de comunicación para lograr el objetivo deseado, demostrando que la comunicación puede cubrir las necesidades y los deseos de informar y crear un ambiente laboral adecuado.

**Semejanza** : tener una comunicación interna de calidad para un servicio satisfactorio.

**Diferencia** : La empresa de este proyecto pertenece a un área diferente a la del proyecto actual por lo tanto no usan los mismos métodos o medio para mejorar la comunicación interna en la empresa.

**Autora** : De los Rios Barrera Diana Jimena (2004)

**Tema** : Diagnostico de la comunicación organizacional formal interna de la empresa Camisas LWISSA & LWISS.

**Resumen** : El tema propuesto en este proyecto busca identificar y evaluar los flujos de comunicación en sentido vertical (ascendente y descendente) y los medios estratégicos que oriente la comunicación organizacional y departamental para que la empresa obtenga resultados favorables.

**Semejanza** : Diagnosticar el problema e implementar estrategias para solucionarlo y también obtener resultados satisfactorios para la empresa.

**Diferencia** : Este proyecto se concentra en el diagnóstico del flujo de comunicación, el cual posee la empresa, mientras que la Municipalidad busca mejorar ese flujo de comunicación.

- Autora** : Balarezo Toro Byron David (2014)
- Tema** : La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo interno organizacional de la empresa San Miguel Drive.
- Resumen** : Este trabajo busca identificar de forma técnica el problema que presenta la empresa, sus causas y efectos para así poder diseñar una propuesta que sirva como guía para que la organización pueda tomar decisiones basadas en la comunicación interna.
- Semejanza** : Como incide la comunicación interna en los resultados o productividad de la empresa.
- Diferencia** : La empresa de este proyecto es privada por lo tanto puede contratar personas externas para identificar los problemas en cambio la de la Municipalidad por ser publica no tiene la misma potestad debido a que depende únicamente del Estado.

## **Fundamentación Legal**

**Ley orgánica del régimen municipal** Lamerced, (2015)

### **CAPÍTULO I**

#### **Enunciados generales**

**Art. 1 Municipios.** - son sociedades políticas autónomas subordinados al orden jurídico constitucional del Estado, cuya finalidad es el bien común local y, dentro de este y en forma primordial, la atención de las necesidades de la ciudad, del área metropolitana y de las parroquias rurales de la respectiva jurisdicción. El territorio de cada cantón comprende parroquias urbanas cuyo conjunto constituye una ciudad, y parroquias rurales.

**Art. 2.-** Cada municipio constituye una persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio y con capacidad para realizar los actos jurídicos que

fueren necesarios para el cumplimiento de sus fines, en la forma y condiciones que determinan la ley.

## **CAPÍTULO II**

### **De los Fines Municipales**

**Art. 11.-** A la municipalidad le corresponde el cumplimiento con los fines que le son esenciales, satisfacer las necesidades colectivas del vecindario, las derivadas de la convivencia urbana cuya atención no compete a otros organismos gubernativos.

Los fines esenciales del municipio, de conformidad con esta ley, son los siguientes:

1. Procurar el bienestar material y social de la colectividad y contribuir al fomento y protección de los intereses locales.
2. Planificar e impulsar el desarrollo físico del cantón y sus áreas urbanas y rurales.
3. Acrecentar el espíritu de nacionalidad, el civismo y la confraternidad de los asociados, para lograr el creciente progreso y la indisoluble unidad de la nación; y,
4. Promover el desarrollo económico, social, medio ambiental y cultural dentro de jurisdicción.

**Art. 12.-** En forma complementaria y sólo en la medida que lo permitan sus recursos, el municipio podrá cooperar con otros niveles gubernativos en el desarrollo y mejoramiento de la cultura, la educación y la asistencia social.

**Art. 13.-** Las municipalidades podrán ejecutar las obras o prestar los servicios que son de su competencia en forma directa, por contrato o delegación, en las formas y condiciones previstas en la Constitución Política de la República y la ley. Podrán también participar en la conformación de entidades privadas, sin fines de lucro, individualmente o mancomunadas con otras municipalidades o entidades del sector público.

**Art. 15.-** Para la consecución de sus fines esenciales el municipio cumplirá las funciones que esta Ley señala, teniendo en cuenta las orientaciones emanadas de los planes nacionales y regionales de desarrollo económico y social que adopte el Estado. En el caso de que alguna de las funciones señaladas en el artículo precedente corresponda por ley también a otros organismos, éstos transferirán a los municipios tales funciones, atribuciones, responsabilidades y recursos económicos internos o externos si los hubiere.

### **CAPÍTULO III**

#### **De la Autonomía Municipal**

**Art. 16.-** Las municipalidades son autónomas. Salvo lo prescrito por la Constitución de la República y esta Ley, ninguna función del estado ni autoridad extraña a la municipalidad podrá interferir su administración propia estándoles especialmente prohibido:

1. Suspender o separar de sus cargos a los miembros del gobierno o de la administración municipales;
2. Derogar, reformar o suspender la ejecución de las ordenanzas, reglamentos, resoluciones o acuerdos de las autoridades municipales.
3. Privar al municipio de alguno o parte de sus ingresos, así como hacer participar de ellos a otra entidad,
4. Tomar bienes muebles o inmuebles de un municipio, sino de acuerdo con el consejo cantonal y previo pago del justo precio de los bienes de los que se le priven.
5. Obligar a un municipio a prestar o sostener servicios que no sean de estricto carácter municipal o que siéndolo, no lo administre o no esté en condiciones de administrarlo
6. Inferir en su organización administrativa.

### **CAPÍTULO IV**

#### **De La Administración Y Personal Municipal**

**Artículo 57.-** Los servicios y actividades municipales se ejecutan a través de las funciones de dirección, control, asesoramiento, apoyo y línea. Los concejos municipales establecen en sus reglamentos internos los órganos y funciones de acuerdo a sus necesidades dentro del marco general establecido por esta Ley.

**Artículo 58.-** La dirección municipal está a cargo de un servidor de carrera, denominado Director Municipal, designado por el respectivo consejo municipal y solo puede ser removido de su función con el voto aprobatorio de dos tercios de sus integrantes.

**Artículo 59.-** El Director Municipal es el responsable de la gestión administrativa y de hacer cumplir las funciones y atribuciones que le delegue el alcalde.

**Artículo 60.-** Los funcionarios, servidores y obreros de las municipalidades tienen los mismos deberes y derechos que los correspondientes al personal del Gobierno Central de la respectiva categoría.

**Artículo 61.-** Para efectos del cumplimiento de los acuerdos, ordenanzas, decretos y resoluciones por los vecinos e instituciones de la localidad, las municipalidades disponen de un cuerpo de Policía Municipal, cuya organización se establece en su respectivo reglamento interno.

### **CAPÍTULO XIII**

#### **De Infracciones y Sanciones Lexis (2012)**

**Art. 75.- Servicios Defectuosos.** - Cuando los servicios prestados sean manifiestamente defectuosos, ineficaces, causen daños o no se ajusten a lo expresamente acordado, los consumidores tendrán derecho, además de la correspondiente indemnización por daños y perjuicios, a que le sea restituido el valor cancelado. Además, el proveedor de tales servicios, serán

sancionados con una multa de cincuenta a quinientos dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, sin perjuicio de las demás acciones a que se hubiere lugar.

**Art. 77.- Suspensión Injustificada del Servicio.** - El que suspendiere, paralizare o no prestare, sin justificación o arbitrariamente, un servicio previamente contratado y por cual hubiere pagado derecho de conexión, instalación, incorporación, mantenimiento o tarifa de consumo, será sancionado con una multa de cinco mil dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en moneda de curso legal, sin perjuicio de las demás acciones a las que hubiere lugar.

Adicionalmente, el Estado y las entidades seccionales autónomas y/o concesionarios del ejercicio del derecho para la presentación del servicio, responderán civilmente por los daños y perjuicios ocasionados a los habitantes, por su negligencia y descuido en la prestación de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

## **Variables de la Investigación**

**Variable Independiente** : Productividad laboral.

Según Blecher, (1999) menciona que:

“La productividad es la relación entre lo que promueve una organización y los recursos requeridos, la misma se puede cuantificar dividiendo la producción de los recursos, se aumenta la productividad al aumentar la relación producción/recursos” (pág. 2)

La productividad laboral en las organizaciones es importante debido a que hace referencia al aumento o disminución del rendimiento de los factores de la empresa, la cantidad de trabajo que se realiza en un tiempo determinado obteniendo como resultados el logro de los objetivos de la empresa y un buen ambiente laboral satisfactorio.

Para estar seguro de que la organización tenga una buena productividad laboral es vital que conste de una buena gestión empresarial, es decir que las tácticas o técnicas que se empleen sean con el fin de mejorar la productividad, la sostenibilidad, la competitividad y también para garantizar la viabilidad de la empresa en un mediano y largo plazo.

Otro concepto sobre la productividad laboral es la que la de Grifol, (2016) menciona:

“La productividad laboral es la relación entre el resultado de una actividad y los medios que han sido necesarios para obtener dicho rendimiento y producción”. (pág. 20)

Finalmente, y como conclusión la productividad laboral suele estar asociada a la eficiencia y al tiempo, cuanto menos tiempo se invierta en la ejecución de una tarea, mayor será el carácter productivo del sistema que se utilizará en la empresa. Para que las organizaciones mantengan un excelente rendimiento laboral es importante mantener un personal motivado para que este desenvuelva de la mejor manera sus funciones.

**Variable Dependiente** : Comunicación interdepartamental.

Según Pizzolante, (2004) menciona que:

“La comunicación interdepartamental o corporativa define situaciones en donde dos o más personas, departamentos intercambian, comulgan o comparten principios, ideas o sentimientos de la empresa con visión global”. (pág. 5)

La comunicación interdepartamental dentro de las organizaciones es tan primordial es como la sangre que corre por la venas de la empresa, es por tal razón que las empresas deben prestar atención a como se la está llevando internamente, en el caso de que exista problemas de comunicación se los resuelve mediante profesionales o intermediarios para disminuir y eliminar los malos entendidos que se presenten en los

diferentes equipos de trabajo o departamentos y sobre todo rumores que pongan en peligro el ambiente laboral y la eficiencia de la empresa.

Otro concepto según Jiménez, (2000) menciona que:

“La comunicación interna tal y como Jiménez en su libro La Comunicación Interna es “un recurso gerencial en orden a alcanzar los objetivos corporativos y culturales, organizacionales, funcionales, estratégicos y comportamentales de la empresa”. (pág. 20)

Finalmente, la comunicación interdepartamental se traslada dentro de la organización en donde se convierte en un elemento transversal en el que participan todos los miembros que conforman los departamentos o la organización, obteniendo como resultado un crecimiento en la producción y productividad de la empresa.

### **Definiciones Conceptuales**

**Administración** : El proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos. (Koontz & Weihrich, 2004, pág. 25)

**Calidad** : Es el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado. (Deming, 1989, pág. 5)

**Capacitación** : El proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. (Chiavaneato, 2007, pág. 386)

**Cliente** : Es la persona o empresa que adquiere un bien o un servicio. (Marketing, 2019, pág. 10)

- Clima laboral:** : Un conjunto de características que describen a una organización y que las distinguen de otras organizaciones son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización. (Forehand & Von, 1964, pág. 10)
- Comunicación** : Es un proceso de interacción social a través de signos y sistemas de signos que surgen como producto de la actividad humana. Los hombres en el proceso de comunicación expresan sus necesidades, aspiraciones, criterios, emociones. (González Morales, 2005, pág. 2)
- Consumidor** : Es una persona que satisface una de sus necesidades utilizando hasta su término y destruyendo un producto o un bien. (Kotler, 2006, pág. 9)
- Demanda** : Es el deseo que se tiene de un determinado producto pero que está respaldado por una capacidad de pago. (Kotler, 2006, pág. 10)
- Desarrollo** : Está vinculado a la acción de desarrollar o a las consecuencias de este accionar. (RAE, 2017, pág. 2)
- Desempeño** : Son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. (García L. , 2001, pág. 10)
- Empresa** : Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos y con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes. (RAE, 2017, pág. 1)
- Eficiencia** : Es el logro de las metas con la menor cantidad de recursos. (Koontz & Weihrich, 2004, pág. 10)

- Insatisfacción** : Es un nivel de desencanto personal producido por la frustración de que no haya cumplido un deseo determinado” (definicion.de, 2019, pág. 1)
- Organización** : Es un ente social creado intencionalmente para el logro de determinados objetivos mediante el trabajo humano y recursos materiales para lograr la satisfacción de los clientes. (Dávila, 1985, pág. 2)
- Problema** : Asunto o una cuestión que requiere de una solución (Pérez Porto & Merino, Definicion.de, 2019)
- Productividad** : Es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios. (Martínez, 2007, pág. 20)
- Recursos** : Se denomina recursos a todos aquellos elementos que pueden utilizarse como medios a efectos de alcanzar un fin determinado. (Definición MX, 2016, pág. 2)
- Rentabilidad** : Hace referencia a los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión. (Sevilla, 2017)
- Satisfacción** : Expectativa que experimenta un cliente en relación a un producto o servicio que ha adquirido, consumido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas depositadas en el al momento de adquirirlo. (Ucha, 2012, pág. 26)
- Servicios** : Para Ansoff (2016), definen los servicios "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **Datos de la entidad**

**Nombre de la Entidad :** Gobierno Autónomo Descentralizado de  
Pallatanga

**Nombre Institucional :** G. A. D. Pallatanga

**Fecha de Constitución:** 13 de Mayo de 1986

#### **Objeto Social**

“Promover la planificación cantonal con el fin de optimizar los recursos en la infraestructura física, en el desarrollo cantonal, seguridad ciudadana, control operativo, espacios y equipamiento público para el cumplimiento de sus metas en beneficio del cantón”.

- **Misión**

Promover el desarrollo integral del cantón, mediante alianza estratégica que coordine y articule acciones, para establecer operaciones encaminadas al desarrollo socioeconómico, cultural, ambiental y de infraestructura, así ofrecer a sus habitante servicios de eficiencia y calidad, a través del fortalecimiento del sistema de participación ciudadana.

- **Visión**

Hacer del GAD de Pallatanga una organización objetiva, eficaz, descongestionadas, participativa, un ejemplo de desarrollo que gestione producto y servicio de calidad competitivos en el escenario nacional e internacional.

- **Valores**

1. Responsabilidad
2. Solidaridad

3. Calidad de bienes y servicios
4. Trabajo en equipo
5. Transparencia
6. Respeto mutuo

**Gráfico 2**

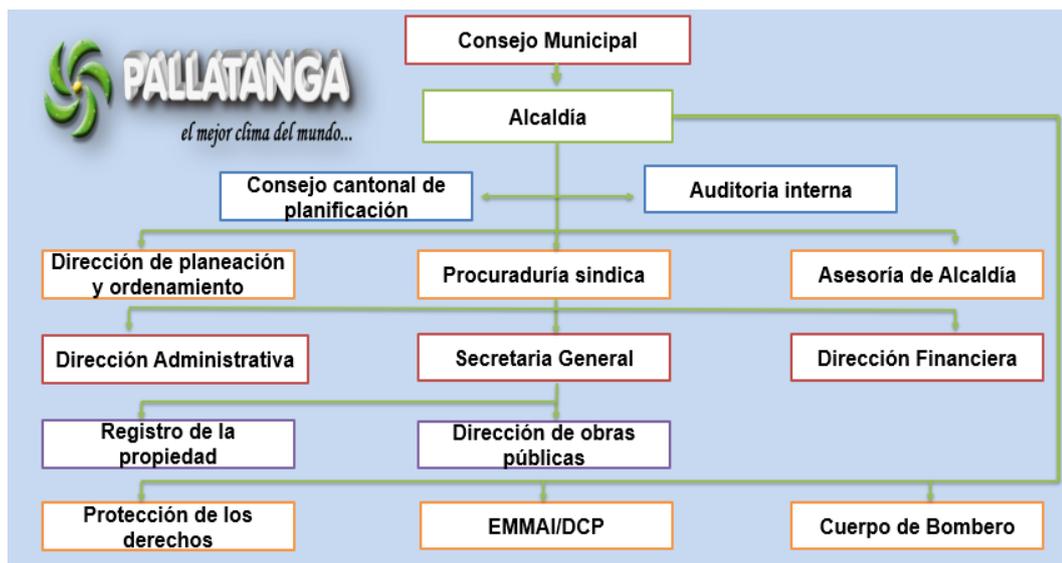
**Logotipo**



**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado de Pallatanga

**Gráfico 3**

**Organigrama**



**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado de Pallatanga

Un organigrama es la representación estructural y jerárquica de los cargos laborales de una empresa o cualquier institución, en donde siempre va a estar encabezado por la máxima autoridad partiendo de ahí hasta considerar el cargo con menos nivel jerárquico que pueda existir en una entidad.

El GAD de Pallatanga no es excepción en tener un organigrama institucional en donde se evidencia que el jefe máximo está representado por el alcalde quien se encuentra en el único cargo superior de la institución, este se encuentra seguido por otros funcionarios que de igual manera su cargo laboral es importante para el funcionamiento prospero de la entidad. Recalcando que cada colaborador cumple con un rol importante y es parte de la entidad por eso tiene su espacio dentro del organigrama institucional.

Las entidades que manejan sus organigramas deben tener claro la función y el cargo laboral de cada trabajador para posteriormente dar el respectivo nivel jerárquico que establezca, cual es el cargo máximo y que cargo es el de menos nivel para poder establecerlo dentro de la organización.

### **Diseño de investigación**

Según Rojas, (2014) es su libro Metodología de la investigación. Diseño y ejecución señala que:

“El diseño de investigación equivale a la concepción de un plan que cubra todo el proceso de investigación, en sus diversas etapas y actividades comprendidas desde que se limita y se formula el tema hasta cuando se determinan las técnicas, instrumentos y criterios de análisis” (pág. 53).

El diseño de investigación es el proceso que se debe llevar en un estudio desde cuándo se determinan los principales problemas que presenta la entidad hasta cuando se decide con que instrumentos o herramientas se aplicaran dentro del procedimiento investigativo para obtener más información.

En la siguiente investigación se utilizarán los diseños de campo y bibliográfico ya que son investigaciones que se asemejan a la necesidad del proyecto a realizar y además por el aporte investigativo que brindan estos diseños.

### **Diseño de campo**

Para Paredes, (2015) en su libro de la Metodología de la investigación

“Los datos e información se los recogen de manera directa de la realidad en donde se presenta el problema de estudio. De manera que esta información es recolectada por el trabajo concreto del investigador y de su equipo. La información obtenida es considerada como primaria” (pág. 50).

Se aplicará el diseño de campo ya que la investigación y el problema surgen dentro de un contexto y por tal motivo el diseño investigativo debe aplicarse dentro de la institución y los instrumentos a realizar deben efectuarse dentro de la entidad.

La información recolectada por la investigación es considerada como primaria debido a que se investiga de manera directa la entidad en donde se origina el problema.

### **Diseño bibliográfico**

Según la apreciación de Gonzales, (2003) define que: “Es una herramienta sistemática al servicio de una investigación científica específica” (pág. 48).

La investigación también tiene aporte bibliográfico ya que se consultó de diversas fuentes que fueron confiables para la descripción de las variables investigativas. Entre esas fuentes constan libros, revistas, artículos académicos, científicos que aportan al desarrollo del estudio del problema que presente el GAD.

### **Investigación cualitativa**

La investigación cualitativa ayuda a obtener información sobre los problemas que se presentan dentro del GAD de Pallatanga y además de relacionar las variables sujetas a investigación. El principal problema del GAD de Pallatanga es la escasa comunicación que existe entre los departamentos de la entidad y por ende esta investigación se centra en describir las causas y consecuencias que se dan por este problema.

### **Investigación cuantitativa**

Esta investigación permite obtener resultados a partir de valores numéricos mediante la aplicación de encuestas o entrevistas con respuestas

concretas para elaborar los cuadros estadísticos que muestren el comportamiento y la relación de las variables respecto a la investigación a efectuar.

**Tabla 2**

**Tipos de investigación**

<b>Descriptiva</b>	Para Rojas (2014) señala que la investigación descriptiva es: “Su propósito es describir la realidad u objeto de estudio, sus partes, sus clases, sus categorías o relaciones que se pueden establecer entre varios objetos” (pág. 34)
<b>Correlacional</b>	Según Arias F, en su libro Proyecto de la investigación sexta edición (2014) señala que: “Su finalidad es la de determinar el grado de relación o asociación (no casual) existente entre dos o más variables” (pág. 25).
<b>Exploratoria</b>	Según Arias F, en su libro Proyecto de la investigación sexta edición (2014) dice que: “Es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto” (pág. 23)
<b>Explicativa</b>	Para Rojas en su libro Metodología de la investigación (2014) menciona que: “Este tipo de investigación busca respuestas a preguntas fundamentales, por el deseo de conocer y saber del ser humano, averigua las causas de las cosas, hechos o fenómenos de la realidad” (pág. 34).

Fuente: Metodología de la investigación

Según la definición de los autores tomados como referencia los tipos de investigación a utilizar son:

- **Descriptivo:**

El tipo de investigación descriptivo ayudara a describir las principales causas y consecuencias que se originan por la falta de comunicación dentro

del GAD. Además de describir de manera explícita el problema por el cual está atravesando esta entidad.

Esta investigación también aporta con la descripción de las variables que son objetos de estudios detallándolas para conocer más sobre los métodos o técnicas a utilizar para eliminar el problema de esta institución.

- **Explicativo:**

La investigación explicativa se encarga de caracterizar los fenómenos que son objetos de estudios, de manera que se puedan explicar las principales virtudes de manejar un buen proceso comunicativo interno dentro de la institución.

Por otra parte, esta investigación aporta a explicar la relación que existe entre las variables a investigar y además de especificar los factores principales que originan el problema dentro de la entidad de manera que así se puedan proponer mejoras que beneficien el desarrollo del funcionamiento interno del GAD.

### **Población y muestra**

- **Población:**

Según la apreciación de Rojas, (2014) en su libro de la metodología de la investigación señala que:

“Está constituida por la totalidad de elementos los cuales pueden ser (personas, animales, objetos, estudios, fenómenos) que pueden ser parte de una investigación” (pág. 55).

La población es considerada como el número total de elementos u objetos que son parte de una investigación; en donde el investigador define de manera clara y precisa quienes forman parte del proceso investigativo que va a realizar. La población estimada a estudiar en la investigación son el personal interno que desarrolla sus funciones dentro del GAD de Pallatanga, quienes pertenecen al lugar en donde se origina la problemática a investigar y contrarrestar.

- **Población Finita**

Para Gómez, (2016) menciona que:

“Es aquel donde los elementos que lo constituyen pueden ser delimitados y cuantificados”. (págs. 201-206)

La población finita es considerada como el conocimiento con exactitud del número total de elementos o personas a estudiar en un estudio investigativo. La población estimada dentro del GAD es considerada como finita ya que se conoce el número exacto de personas que desempeñan sus funciones dentro de los diferentes departamentos que forman parte de la institución.

- **Población Infinita**

Según la apreciación de Gómez (2016) indica que:

“Es en donde lo elementos que lo conforman no tienen límite o en términos prácticos, no es posible determinar su magnitud debido al tamaño” (págs. 201-206).

En la población infinita se desconoce el número de elementos que forma parte de un contexto investigativo, debido a que no existe un registro cuantificable de elementos o personas.

**Población:**

**Tabla 3**

**Población de Pallatanga**

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>
Alcalde	1
Consejo cantonal de planificación	5
Auditoría interna	2
Dirección de planeación y ordenamiento	3
Procuraduría sindical	3
Asesoría de alcaldía	2

Dirección administrativa	4
Secretaria general	3
Dirección financiera	4
Registro de la propiedad	3
Dirección de obras públicas	5
Protección de los derechos	4
EMMAI/DCP	4
Cuerpo de bombero	8
<b>Total</b>	<b>51</b>

Elaborado Zavala N, (2019)

### **Muestra:**

Según Rojas, (2014) menciona que:

“Es una porción representativa de una cantidad o población total que se ha decidido investigar” (pág. 55).

La muestra es una parte extraída de la población; la cual ha sido sometida por una fórmula para poder calcular esa parte representativa que va hacer sometida a objeto de estudio.

En la siguiente investigación no hay necesidad de poder calcular la muestra debido a que se conoce con exactitud el número total de personas que forma parte del GAD de Pallatanga.

### **Tipos de muestra**

#### **Muestra probabilística**

Para Arias (2014), “Es el proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra” (pág. 84).

En este tipo de muestra todos los elementos de la población tienden a tener la misma oportunidad de ser seleccionados, este muestreo hace referencia al estudio y el análisis de grupos pequeños que pueden ser divididos por el investigador.

En este estudio se podría dividir a la población por el cargo que desempeña dentro de la entidad dividiéndolos en grupos para obtener mejores resultados en la investigación.

### **Muestra no Probabilística**

Como indica Arias, (2014) “Es un procedimiento de selección en el que se desconocen la probabilidad que tienen los elementos de la población para integrar la muestra” (pág. 85).

En este tipo de muestreo no todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser seleccionado como la muestra, sino más bien son seleccionados en función de los criterios que disponga el investigador

### **Técnicas e instrumentos de investigación**

- **Método descriptivo:**

Este método ayuda a describir los principales problemas que presentan los departamentos cuando la comunicación no es la más eficiente ni se ajusta a las necesidades de la empresa.

Además de describir las principales causas que originan el problema dentro de los departamentos de GAD de Pallatanga y de la relación que existen entre las variables a investigar.

### **Técnicas de Investigación**

Según la apreciación de Polo (2015) señala que:

“Hace referencia a los procedimientos y medios que hacen operativos los métodos en una investigación”. (pág. 1143)

Las técnicas de investigación son los pasos a seguir en un proceso investigativo para recolectar la información necesaria que permitan brindar soluciones a los problemas presentados en cualquier tipo de organización o cualquier lugar que se haya decidido estudiar.

Los métodos a aplicar en la investigación son los descriptivos y la observación de manera que son técnicas investigativas que permiten la recolección de información más precisa sobre los sucesos presentados dentro del GAD de Pallatanga.

**Tabla 4**

**Procedimientos**

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Encuesta</li><li>• Entrevista</li><li>• Observación</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cuestionario</li><li>• Formulario</li><li>• Guía</li></ul>

Elaborado por Zavala N, (2019)

- **La observación**

Para Hernández en su libro Metodología de la investigación (2014) en su sexta edición menciona que:

“Implica visualizar profundamente en situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones”. (pág. 399)

La observación es un proceso visual en donde se capta la mayor información del lugar en donde se origina el problema de manera que se pueda almacenar la información en la mente del investigador, en este caso se procederá a visualizar el comportamiento de los individuos que trabajan dentro del GAD y de cómo se maneja la comunicación entre ellos.

- **Encuesta**

Según Arias, en su libro El proyecto de investigación (2014) primera edición

“Se define como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujeto acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular” (pág. 72).

La encuesta es una de las técnicas que permiten recolectar información de manera precisa a los principales sujetos que son sometidos a los procesos investigativos. La respectiva encuesta será aplicada a los colaboradores del GAD de Pallatanga debido a que ellos permanecen en el lugar en donde se origina la investigación. El cuestionario de encuesta está conformado de diez preguntas las cuales están diseñadas a partir de la problemática presentada dentro de la entidad. La encuesta busca averiguar más información sobre cómo se maneja la institución con ellos, en donde las preguntas podrán ser respondidas sin ningún tipo de problema por cualquier trabajador interno del GAD de Pallatanga.

Los resultados obtenidos por la aplicación de este instrumento serán procesados y representados gráficamente con su respectivo análisis para obtener una conclusión general de los temas abordados en la encuesta y además de obtener información más clara sobre los procesos que se desarrollan dentro de la empresa.

- **Entrevista**

Según Arias en su libro *El proyecto de investigación* (2014) señala que:

“Es una técnica basada en un dialogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener información requerida” (pág. 73)

La entrevista es un instrumento diseñado al dialogo acerca de un tema en particular en donde intervienen dos o más personas, que cumplen un rol específico dentro de la cita pactada por el entrevistador y entrevistado. La entrevista será realizada al alcalde del GAD de Pallatanga de manera personal, en donde se le realizará un cuestionario de Diez preguntas a base del funcionamiento de la entidad de manera que podrá responder sin ningún tipo de problemas ya que la información obtenida por la aplicación de este instrumento es para el avance de la investigación y el desarrollo de las respectivas conclusiones y recomendaciones y obtener información sobre el estado actual que mantiene la empresa con sus trabajadores.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

1. ¿Ud. está de acuerdo con la función que desempeña dentro del GAD?

Tabla 5

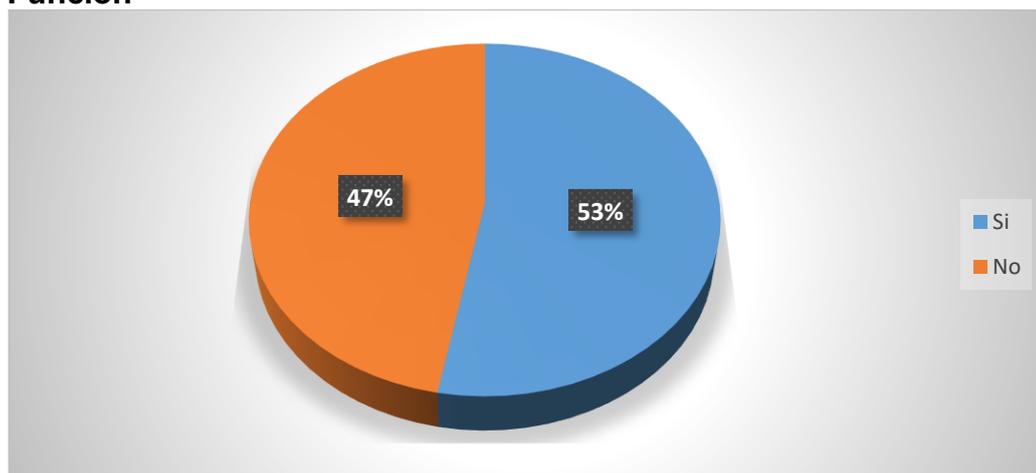
Función

Opción	Cantidad	Porcentaje
Si	27	53%
No	24	47%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Elaborado por Zavala N. (2019)

Gráfico 4

Función



Elaborado por Zavala N. (2019)

#### Análisis:

Gran parte de la población está de acuerdo con el tipo de función que desempeña dentro del GAD, debido al aporte necesario que tiene su rendimiento laboral y por otra parte el 47% de los encuestados no está de acuerdo con el rol que cumple dentro de la institución.

## 2. ¿Cómo califica su relación con sus compañeros de trabajo?

Tabla 6

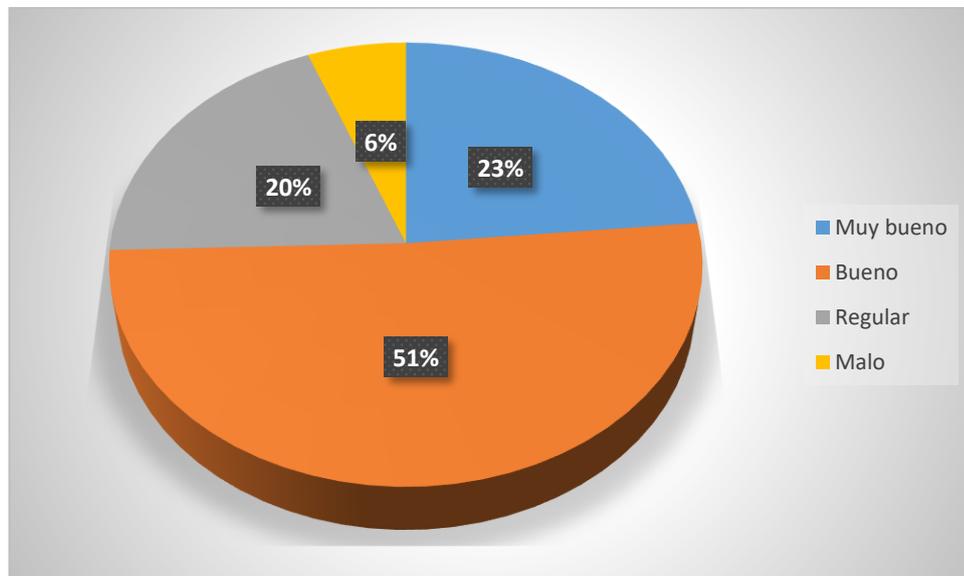
### Relación

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy bueno	12	24%
Bueno	26	51%
Regular	10	20%
Malo	3	6%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Elaborado por Zavala N. (2019)

Gráfico 5

### Relación



Elaborado por Zavala N. (2019)

### Análisis:

La mitad de los resultados obtenidos muestran que la relación entre sus compañeros es considerada como buena seguida por el 23% que respalda que es muy buena de manera que se puede concluir que la relación dentro del GAD es manejada de una excelente manera ya que los resultados son favorables y por ende la relación interna es saludable para el desarrollo y funcionamiento de los procesos internos que se maneja al interior de la institución.

**3. ¿Está a gusto con el ambiente laboral que desarrolla dentro del GAD?**

**Tabla 7**

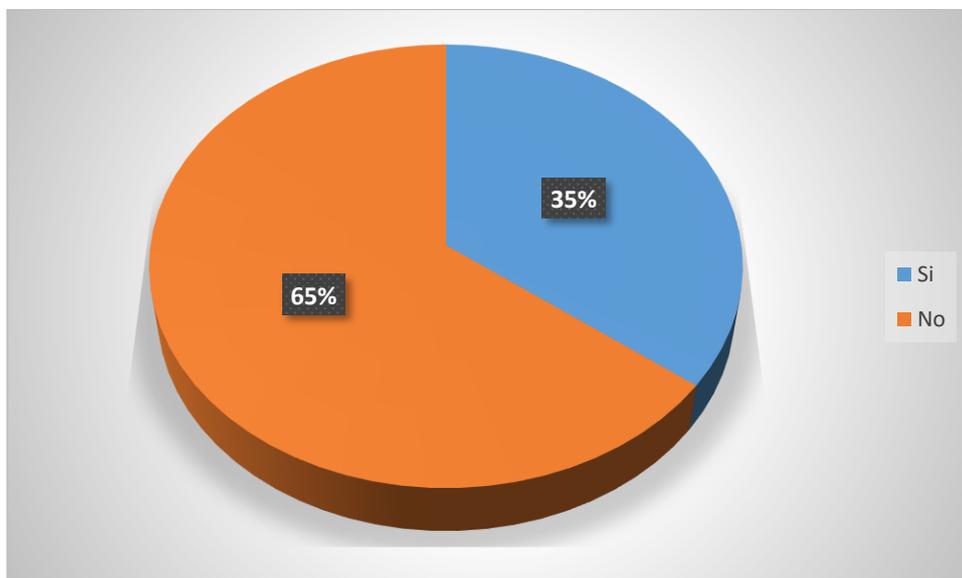
**Ambiente laboral**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	18	35%
No	33	65%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Elaborado por Zavala N. (2019)

**Gráfico 6**

**Ambiente laboral**



Elaborado por Zavala N. (2019)

**Análisis:**

El 65% de los encuestados no están de acuerdo con el ambiente laboral interno con el que se desarrolla el GAD, ya sean estos por diversos factores o motivos los cuales hacen que el trabajador considere que el ambiente se mantenga tenso o no sea el más apropiados para desempeñar sus tareas laborales, de manera que el 35% de los encuestado consideran que el ambiente laboral interno cumple con las debidas condiciones para desempeñar sus tareas laborales.

4. ¿Usted considera que sus compañeros desarrollan su trabajo dentro de la entidad de la mejor manera?

Tabla 8

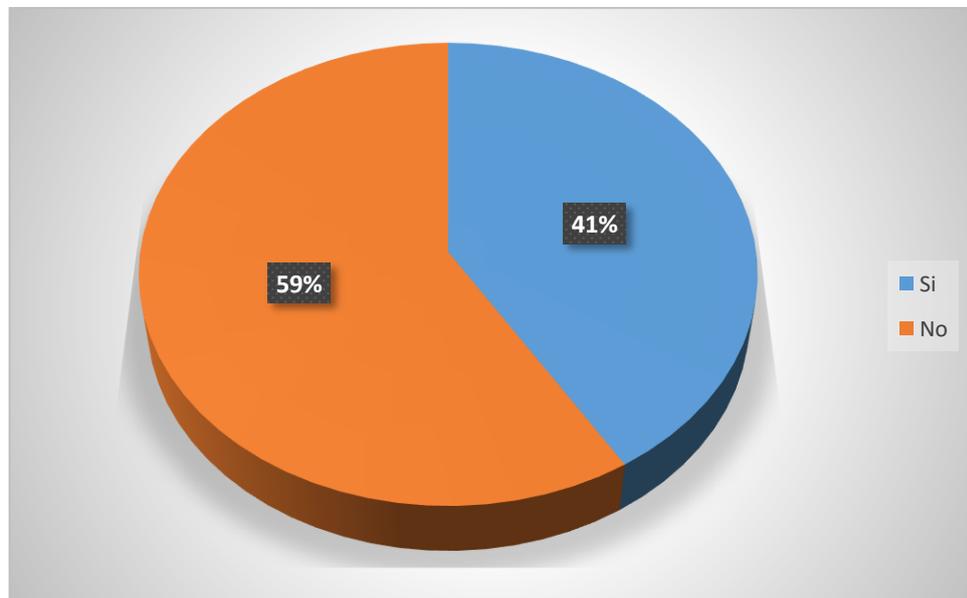
Trabajo

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	21	41%
No	30	59%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Elaborado por Zavala N. (2019)

Gráfico 7

Trabajo



Elaborado por Zavala N. (2019)

**Análisis:**

Más de la mitad de los encuestados consideran que el personal no desarrolla sus funciones de la mejor manera ya sean estos por motivos internos del GAD o personales de trabajador que no permita que rinda lo esperado en la entidad mientras que el 41% considera que ellos sí desarrollan su máximo nivel en el cargo que desempeñan dentro de la organización.

5. ¿De qué manera usted calificaría la comunicación entre sus compañeros de trabajo?

Tabla 2

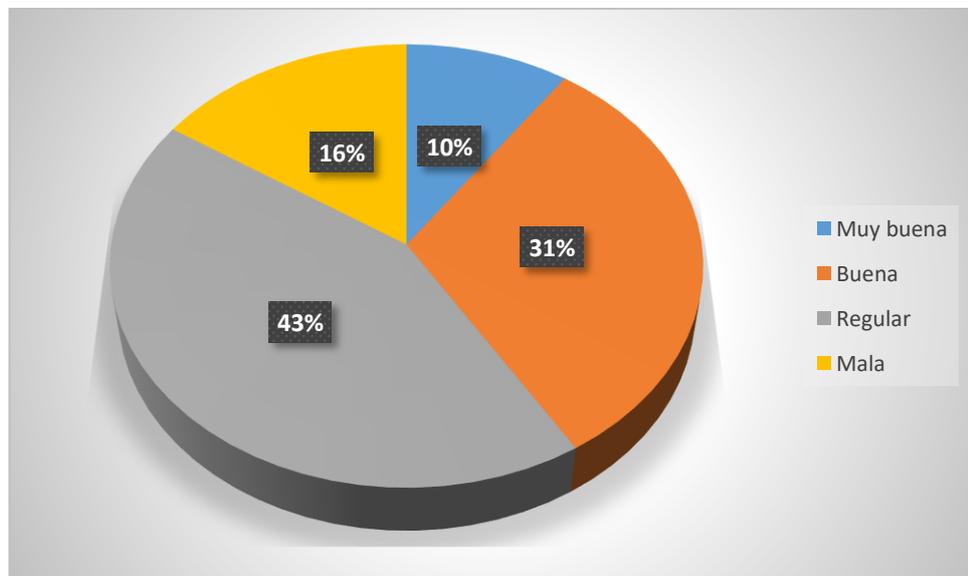
Comunicación

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Muy buena	5	10%
Buena	16	31%
Regular	22	43%
Malo	8	16%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Elaborado por Zavala N. (2019)

Gráfico 8

Comunicación



Elaborado por Zavala N. (2019)

**Análisis:**

Los encuestados señalan que la comunicación interna es considerada como regular debido al mayor porcentaje que mantiene la pregunta, seguida por buena de manera que se puede concluir que la comunicación no es tan asertiva en la organización por lo que debe mejorar de manera inmediata por el bienestar del GAD.

6. ¿Ud. considera que el personal que desempeña sus funciones dentro del GAD esta netamente capacitado en el área que se desenvuelve?

Tabla 10

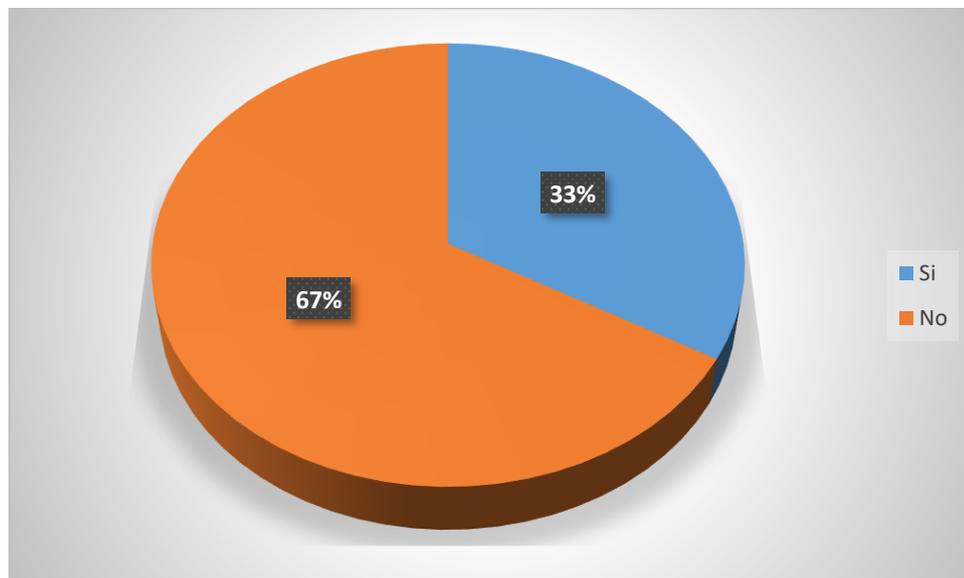
**Funciones**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	17	33%
No	43	67%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Elaborado por Zavala N. (2019)

Gráfico 9

**Funciones**



Elaborado por Zavala N. (2019)

**Análisis:**

El 67% de los encuestados consideran que el personal no está capacitado para asumir un rol laboral dentro del GAD debido al desconocimiento de ciertos aspectos que maneja la institución mientras que por otra parte el 33% considera que si están aptos para asumir y dar lo mejor de ellos en el cargo que desempeñen dentro de la entidad debido a su capacitación constante.

**7. ¿Ud. considera que el personal interno del GAD debe mantenerse en constante evaluación?**

**Tabla 11**

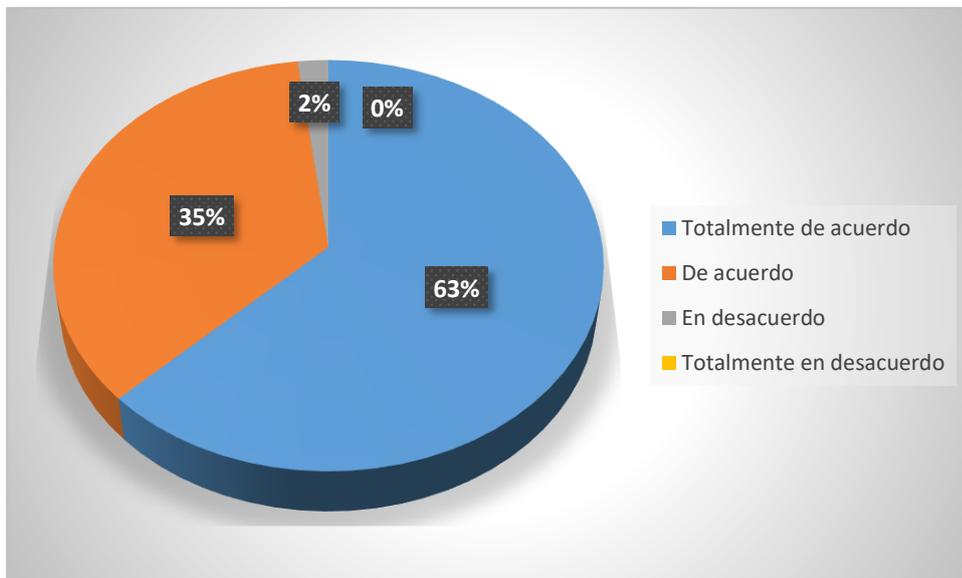
**Evaluación**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	32	63%
De acuerdo	18	35%
En desacuerdo	1	2%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Elaborado por Zavala N. (2019)

**Gráfico 10**

**Evaluación**



Elaborado por Zavala N. (2019)

**Análisis:**

Gran parte de las personas encuestadas consideran que están en totalmente de acuerdo de que el personal debe mantenerse en constante evaluación de manera que esto ayuda a conocer un poco más de la situación actual por la cual está atravesando dicho empleado.

**8. ¿Le gustaría que el GAD adopte una cultura de comunicación interna?**

**Tabla 3**

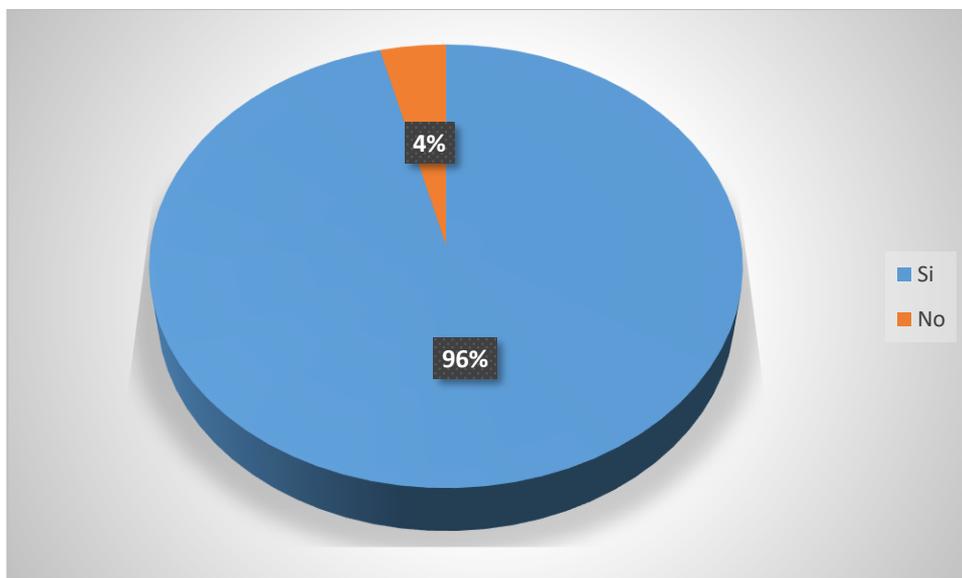
**Comunicación**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	49	96%
No	2	4%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Elaborado por Zavala N. (2019)

**Gráfico 11**

**Comunicación**



Elaborado por Zavala N. (2019)

**Análisis:**

Mayor parte de los encuestados están de acuerdo con que el GAD debe implementar una cultura de organización la cual promueve la fluidez de palabra entre los trabajadores interno de manera que se fortalezcan los lapsos de comunicativos por el bienestar de la organización; por otra parte, el 4% de los encuestados consideran que no es importante implementar una cultura organizativa de comunicación.

**9. ¿Qué tan de acuerdo esta con que se les brinde la debida capacitación para el mejor desarrollo de sus funciones?**

**Tabla 13**

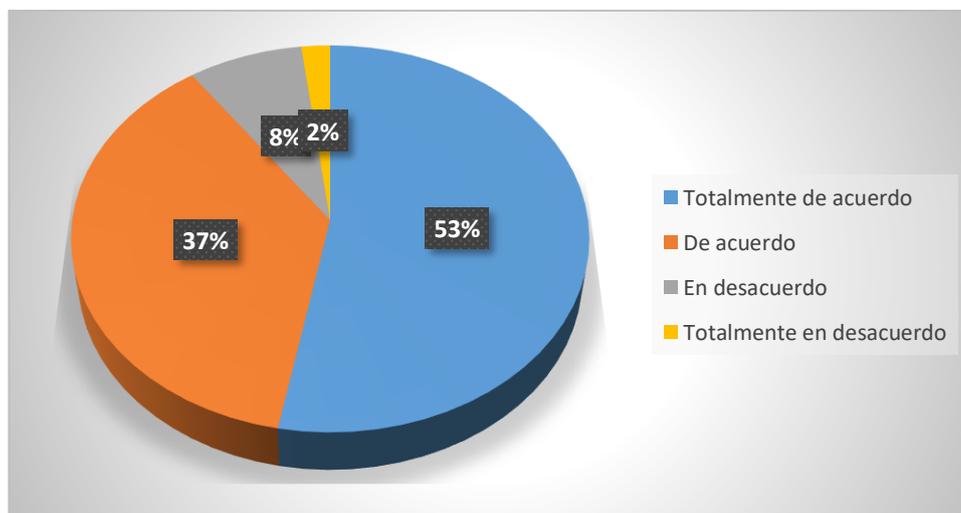
**Capacitaciones**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	27	53%
De acuerdo	19	37%
En desacuerdo	4	8%
Totalmente en desacuerdo	1	2%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Elaborado por Zavala N. (2019)

**Gráfico 12**

**Capacitaciones**



Elaborado por Zavala N. (2019)

**Análisis:**

Mayor parte de los encuestados consideran que están de acuerdo con que se le brinde las pertinentes capacitaciones para el mejor desarrollo de sus funciones que permitan realizar su trabajo de manera eficiente y eficaz, preparados para poder resolver cualquier tipo de problema que se les presente en el transcurso del trabajo.

**10. ¿Ud. considera que es importante recibir incentivos motivacionales por parte del GAD?**

**Tabla 14**

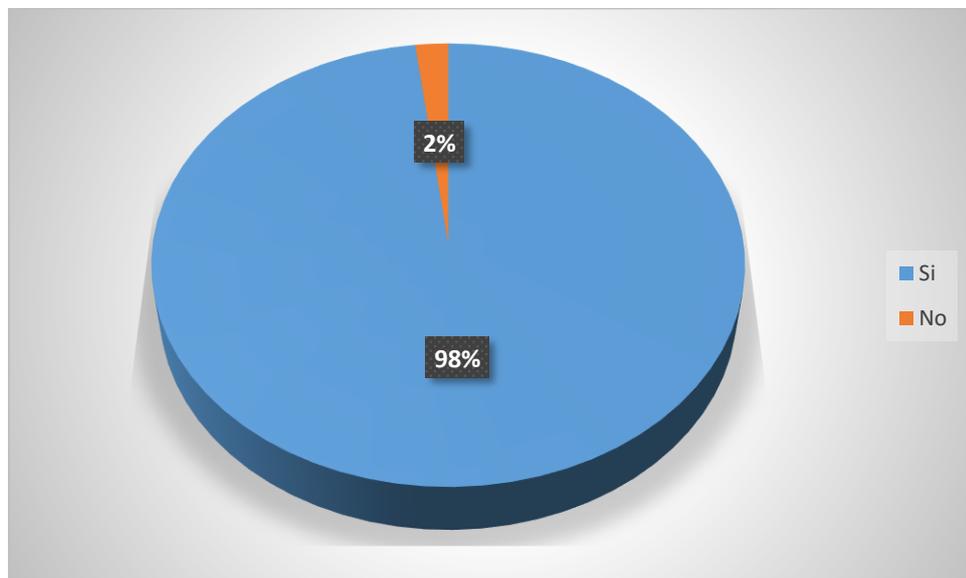
**Motivación**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	50	98%
No	1	2%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Elaborado por Zavala N. (2019)

**Gráfico 13**

**Motivación**



Elaborado por Zavala N. (2019)

**Análisis:**

Casi en su totalidad los encuestados afirmaron que están de acuerdo con que al personal se le brinde incentivos personales ya que de esa manera ellos se sentirán motivados y podrán mejorar sus rendimientos laborales debido a que sentirán que premian el buen desempeño laboral, por otra parte, solo el 2% no está de acuerdo con el incentivo laboral ya sea porque creen que no es tan importante para ellos.

## Entrevista

**Objetivo:** Obtener información más precisa sobre los sucesos que se presentan en la institución.

**Fecha** : 21 de mayo del 2019

**Lugar** : Gobierno Autónomo Descentralizado de Pallatanga

**Entrevistado** : Marcos Pérez

**Cargo** : Recursos Humanos

**Entrevistador** : Nataly Zavala

**Hora de inicio** : 10:00 am

**Hora de finalización:** 11:30 am

### INSTRUCCIONES

La información adquirida y obtenida por esta encuesta son con propósitos investigativos.

#### **1. ¿Se ha presentado algún tipo de problema en la actualidad?**

Actualmente dentro del GAD no hemos tenido ningún tipo de inconveniente de índole conflictivo, pero si existen problemas de comunicación entre los departamentos, y es debido a que los trabajadores no mantienen la respectiva confianza entre ellos que permita que puedan ser sociables entres si y eso se ha podido notar debido a que los colaboradores se centran en sus tareas laborales.

#### **2. ¿De qué manera el GAD motivan a sus colaboradores?**

El GAD incentiva a sus colaboradores con mayor esfuerzo de manera que se los premia ya sea con bonos o certificados que reconocen el buen desenvolvimiento interno esto se lo realiza al final de cada mes con el propósito de que el trabajador sienta el compromiso que la organización

mantiene con ellos y así poder mantener a los trabajadores a que compitan de manera sana para la obtención de dicha motivación.

**3. ¿Cómo se maneja la relación entre el personal que labora dentro de la entidad?**

La relación del personal interno del GAD es netamente laboral cada quien se mantiene centrado en sus puestos de trabajo, no interactúan entre si al menos que alguien necesite un tipo de información que la otra posea y estamos viendo la posibilidad de mejorar ese aspecto y fortalecer los lapsos comunicativos e integrar al grupo para que compartan ideas y momentos que harán que tenga mucha confianza.

**4. ¿Usted considera que el personal, desarrolla sus funciones de manera eficiente?**

A decir verdad, creo que casi todo el personal que labora dentro del GAD está en la disposición de resolver cualquier tipo de inconveniente que se presente de manera interna, no puedo asegurar que todos desarrollan sus funciones de manera eficiente, pero te puedo asegurar que casi el 70% si lo hace de la mejor manera e inclusive he podido evidenciar el buen desenvolvimiento laboral.

**5. ¿Cómo capacitan a sus colaboradores?**

Actualmente el GAD desde hace dos años atrás, no se han venido desarrollando los planes de capacitación debido a muchos factores que no permiten que este se aplique, entre uno de ellos se encuentra el tiempo las tareas del GAD son extremadamente exigentes de tiempo lo que hace que no se pueda coordinar y elaborar para luego aplicarles las debidas capacitaciones al personal de la entidad.

**6. ¿Cada cuánto tiempo son evaluados los departamentos de la entidad?**

A los departamentos que conforman parte del GAD se los evalúa una vez por año debido a que como te lo mencione anteriormente el tiempo es un factor que nos hace una mala jugada al momento de querer ejecutar planes o elaborarlos debido a que todos los departamentos pasan desarrollando sus tareas en bienestar del pueblo de Pallatanga.

#### **7. ¿Cómo se maneja la comunicación dentro del GAD?**

El GAD mantiene una ausencia comunicativa de personal a personal, entre los departamentos y hasta la alta gerencia con personal que desarrolla sus funciones para el bienestar de la entidad, es muy difícil poder trabajar en un lugar donde no hay comunicación, pero estamos haciendo todo lo posible por que esta situación mejore en desarrollo y progreso de la entidad.

#### **8. ¿Cómo se manejan los diferentes departamentos de la entidad?**

Cada departamento cumple con un rol específico para el cumplimiento de las metas organizacionales, y dentro del GAD funcionan de manera individual cada quien presenta trabajos independientes que se le pide en el transcurso de la semana y hasta el momento no se ha tenido problema entre los departamentos todos cumplen con la función que se les asignas, pero no trabajan de manera en conjunta y mucha eso hace que se retrasen ciertas tareas.

#### **9. ¿Existe unión entre los departamentos que forman parte de la empresa?**

No, existe unión entre los departamentos cada quien trabaja de manera independiente lo que hace muchas veces que los procesos laborales se retrasen debido a que no existe ese lapso que permitan mantener conectados los departamentos, pero hasta el momento hemos puesto en

marcha un plan que permita que los departamentos puedan evidenciar que el trabajo en conjunto es mejor que el individual.

#### **10. ¿De qué manera se comunican con los trabajadores y ellos con ustedes?**

La mayor parte de la comunicación aquí es desarrollada por medio electrónicos usamos mucho el correo de los servidores debido a que de esa manera es más rápida mantener una comunicación con ellos, es una herramienta fácil de manejar que nos optimiza el tiempo, pero también tiene sus desventajas como puede ser que al empleado no le llegue dicha información y desconozca lo que se debe realizar en la organización.

#### **Análisis general de la entrevista**

Según los resultados obtenidos en la entrevista es que los procesos de comunicación no se desarrollan de manera eficiente lo que provoca que el GAD de Pallatanga tenga problemas dentro de sus instalaciones por el mal manejo de la información y la ausencia del trabajo en conjunto lo que hace que no se mantenga un buen desenvolvimiento interno.

Por el momento el GAD no mantiene a su personal capacitado cosas que es muy alarmante para una entidad de tan grande representación en el territorio de Pallatanga; también existen problemas en el control sobre la evaluación de los departamentos debido a que no es tan frecuente la evaluación del desenvolvimiento de los departamentos.

Otros de los factores negativos que se pudo detectar en la entrevista es la poca unión de los colaboradores de manera que cada quien trabaja de manera independiente velando por el bienestar propio y sin relacionarse con los otros miembros del GAD. Son muchos los factores que asechan a la entidad por la ausencia una la comunicación interna que debe de existir.

## Plan de Mejora

**Objetivo:** Aplicar un plan de mejoras de comunicación interdepartamental que tenga como finalidad el incremento de la productividad laboral.

**Tabla 15** **Plan de Mejora**

¿Qué?	¿Cómo?	¿Quién?	¿Cuándo?	¿Dónde?	¿Por qué?
<b>Integración de los empleados del GAD</b>	Se propone un día por cada mes en donde los trabajadores se integren y compartan momentos a gusto que fortalezca los lapsos de unión en el grupo.	Jefe de talento humano	Se inicia el 6 de julio del 2019 durante 2 horas que son integrativas	Para principal de Pallatanga, lugar acogedor y agradable para eliminar el estrés.	Debido a que ayuda a fortalecer los lapsos comunicativos y la relación personal de manera que ayuda a un mejor desenvolvimiento interno de la entidad.
<b>Reconocimientos internos</b>	Todos los trabajadores tendrán la oportunidad de que por su rendimiento laboral sean premiados, reconocidos y motivados.	Jefe de talento humano	Se realiza el 31 de julio del 2019 y así al final de cada mes.	GAD de Pallatanga	Los trabajadores se consideran tomados en cuenta con el desempeño que cumple dentro de la organización.
<b>Capacitación interna sobre comunicación</b>	Capacitando a todos los servidores del GAD en temas de comunicación interna para el mejoramiento de la estructura interna.	Dr. Luis Jiménez	Julio: 5, 12, 19, 26 Agosto: 2, 9, 16, 23, 30 durante 2 horas diarias.	Oficina del GAD de Pallatanga	Ayuda a que los empleados mejoren la comunicación interna para el buen funcionamiento y desarrollo de las tareas de manera eficiente y eficaz.
<b>Realizar reuniones al final de cada mes con todo el personal</b>	Reuniendo a todo el personal sin excepción en donde se manifiesta la situación que suceden dentro del GAD para que todos tengan el conocimiento previo y sean tomados en cuenta.	Jefe de talento humano	Inicia el 31 de julio del 2019 y así al final de cada mes.	Oficinas del GAD de Pallatanga	Todo el personal laboral debe estar atento y preparado para resolver problemas que se presentan dentro del GAD y además por que fomenta a la integración de los empleados
<b>Evaluar el rendimiento laboral al fin de mes</b>	Realizar evaluaciones de desempeño laboral para conocer cuál es el desenvolvimiento de ese trabajador y de ahí tomar las debidas acciones para prepararlos para el trabajo.	Jefe de talento humano	Inicia el 31 de julio del 2019 y los procesos evaluativos serán cada dos meses	GAD de Pallatanga	Ayuda a conocer más sobre la situación y el desempeño que muestra el trabajador dependiendo del cargo laboral que ocupa dentro de la entidad y de esa manera se los puede premiar o reforzar por su trabajo.

Elaborado por Zavala N. (2019)

## Cronograma

N°	Tiempo Actividades	2019											
		Julio				Agosto				Septiembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Integración de los empleados del GAD												
2	Reconocimientos internos												
3	Capacitaciones internas sobre comunicación												
4	Reuniones al fin de cada mes												
5	Evaluar el rendimiento laboral												

Elaborado por Zavala N. 2019

## Plan de Capacitación

**Objetivo:** Mejorar la comunicación interna de los empleados y fortalecer los lapsos de unión de los departamentos del GAD de Pallatanga.

**Tabla 4 Plan de Capacitación**

Tema	Fecha	Hora	Responsable	Lugar
Tipos de comunicaciones internas y asertivas	2019/07/05	16h00 a	Dr. Luis Jiménez	Oficinas del GAD de Pallatanga
	2019/07/12	18h00		
	2019/07/19			
	2019/07/26			
	2019/08/02			
Resolución de conflicto interno organización.	2019/08/09	16h00 a	Dr. Luis Jiménez	Oficinas del GAD de Pallatanga
	2019/08/16	18h00		
	2019/08/23			
	2019/08/30			

Elaborado por Zavala N. (2019)

## Presupuesto

**Tabla 17** **Capital**

<b>Ingresos</b>	<b>Cantidad</b>
Costos municipales	\$ 900.00
<b>Total, de ingresos</b>	<b>\$ 900.00</b>

<b>Egresos</b>	<b>Cantidad</b>
Integración de los empleados del GAD.	\$150,00
Reconocimientos internos	\$ 50,00
Capacitaciones internas sobre comunicación	\$550,00
Reuniones al fin de cada mes	\$ 50,00
Evaluar el rendimiento laboral	\$ 100,00
<b>Total de egresos</b>	<b>\$ 900,00</b>

Elaborado por Zavala N. (2019)

Los gastos obtenidos en la realización del proyecto fueron de \$900,00 dólares, en donde se implementará un plan de mejoras que preste las debidas soluciones para erradicar los problemas que se presentan del GAD de manera que así se puedan fortalecer la comunicación internas y los lapsos entre los distintos departamentos que forman parte de la institución de manera que así se obtendrá un mejor rendimiento laboral.

Los costos del plan son asumidos en su totalidad por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Pallatanga quien desde el primer momento considero que fue importante realizar el respectivo estudio por el bienestar de la entidad y creyó en los estudios realizados que identificaron de manera oportuna los principales problemas que asechan a la entidad; depositando toda su confianza en el estudio realizado y sabiendo que se obtendrá un mejor beneficio laboral.

## Conclusiones

- Se fundamentó teóricamente las variables de la investigación la productividad laboral y la comunicación interdepartamental.
- Se logró minimizar las series de problemas que presenta el Gobierno Autónomo Descentralizado de Pallatanga.
- Se aplicaron las respectivas técnicas de investigación que permitieron recolectar informaciones precisas para el desarrollo de la propuesta.
- Se mantendrá un personal capacitado y dispuesto a brindar lo mejor de ellos, para la entidad.
- El GAD mantendrá una estructura sólida y un personal unido con el objetivo de maximizar el rendimiento laboral de la entidad mediante el desarrollo de las funciones que cumple cada colaborador.
- Se fortalecerá la comunicación interna entre los departamentos que forman el Gobierno Autónomo Descentralizado.
- Los resultados obtenidos son los esperados por parte de la entidad.
- Se minimizaron los riesgos y se aumenta de manera colectiva el trabajo en grupo.

## Recomendaciones

- Evaluar de manera constante el rendimiento laboral del personal que desarrolla sus funciones dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de manera que se pueda conocer sobre el desempeño de todos los trabajadores.
- Capacitar de manera constante a los empleados de manera que estén preparados para afrontar y resolver cualquier tipo de inconveniente que se presente dentro de la entidad.
- Inculcar una cultura de comunicación interna en donde todo el personal esté vinculado y así poder que fomentar el trabajo en grupo de manera que se pueda obtener un mejor rendimiento.
- Incentivar a los empleados mediante premios motivacionales para que los trabajadores puedan sentirse importante para la organización.
- Realizar días de integración en donde los colaboradores puedan compartir sus experiencias y momentos entre ellos de manera que así se fortalezcan la confianza cosa que es beneficiosa para la organización.

## Bibliografía

- Ansoff, I. (5 de Enero de 2016). *definiciones.de*. Obtenido de <http://definiciones.de/>
- Arias, F. (2014). *El Proyecto de Investigación. Sexta edición*. Caracas: EPISTEME.
- Arias, F. (2014). *El Proyecto de la Investigación* (El Pasillo 2011, C.A. ed.). Caracas: EPISTEME C. A.
- Arias, F. (2014). *El Proyecto de la Investigación* (El Pasillo 2011, C.A. ed.). Caracas: EPISTEME, C.A.
- Balarezo Toro, B. D. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*. Ambato.
- Barreira Fernández, N. (2017). *Plan de comunicación de la empresa Cíclika*. Cataluña.
- Blecher. (27 de Agosto de 1999). *virtual.urbe.edu*. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu>
- Carvajal Ledesma, K. L. (2015). *Plan de comunicación interna para fortalecer la cultura organizacional del Instituto Nacional de Estadística y Censos-INEC*. Quito.
- Chavarria, J. (12 de Junio de 2017). *Monografias.com*. Recuperado el 26 de Marzo de 2019, de [www.monografias.com](http://www.monografias.com)
- Chiavaneato, I. (2007). *Administración de recursos humano.El capital humano de la capacitaciones*. Mexico: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Mc Graw Hill.
- Dávila, C. (1985). *Situaciones laborales en las Organizaciones*. Madrid: Logos.

De los Rios Barrera, D. J. (2004). *DIAGNOSTICO DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL FORMAL INTERNA DE LA EMPRESA CAMISAS LWISSA & LWISS*. Manizales.

Definición MX. (5 de Marzo de 2016). *Definición MX*. Obtenido de <https://definicion.mx/>

definicion.de. (Mayo de 2019). *definicion.de*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/>

Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Madrid: Diaz de Santos.

Estrella Pantoja, E. E. (2016). *Propuesta de un plan estratégico de comunicación interna para la unidad educativa Santa María*. Quito.

Forehand, & Von, G. (1964). *Clima Organizacional*.

García Jiménez, J. (2000). *La Comunicacion Interna*. Diaz de Santos. doi:1.S.B.N 9788479783778

García, J. (30 de Junio de 2018). Antecedentes de la Productividad laboral. En J. Garcia, *Historia y Evolucion de la Productividad laboral* (pág. 10). Guadalajara. Obtenido de <https://on-time.es/>

García, L. (2001). *Desempeño de las tribus aborígenes*. Argentina : Pearson.

Gómez, G. (11 de Diciembre de 2001). *Gestiopolis.com*. Recuperado el 26 de Marzo de 2019, de [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)

Gómez, S. (2014). *Metodología de la nvestigacion primera edición*. México: Ma. Eugenia Buenía López.

González Triviño, J. (2014). *Plan de comunicación en una empresa de moda*. Sevilla.

González, R. (20 de 12 de 2003). *Metodología de la Investigación científica para las ciencias técnicas*. Obtenido de Metodología de la Investigación científica para las ciencias técnicas:

[http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.disenio\\_teorico\\_y\\_formulacion\\_proyecto\\_investigacion.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/metodologia_de_la_investigacion.disenio_teorico_y_formulacion_proyecto_investigacion.pdf)

González Morales, J. C. (2005). *Autoexpresión y comunicación interpersonal en la Organización*. Ciudad de la Habana: Logos.

Grifol, D. (23 de Noviembre de 2016). *Danielgrifol.es*.

Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Koontz, H., & Wehrich, H. (2004). *Administración una Perspectiva Global*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Kotler, P. (2006). *Dirección de Mercadotecnia* (Octava ed.). México: Mc Graw Hill.

Lamerced. (25 de 09 de 2015). Obtenido de Lamerced: [http://www.lamerced.gob.ec/web/images/la\\_merced/descargas/lotaip2015/baselegal/leyorganicamunicipal/LEYORGANICAMUNICIPAL.pdf](http://www.lamerced.gob.ec/web/images/la_merced/descargas/lotaip2015/baselegal/leyorganicamunicipal/LEYORGANICAMUNICIPAL.pdf)

Lexis. (13 de 10 de 2012). *Ley orgánica de la defensa del consumidor*. Obtenido de <https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>

Marketing, T. C. (11 de 4 de 2019). *CIM*. Obtenido de <http://www.cim.co.uk/resources/glossary/home.aspx>

Martínez, J. (12 de Junio de 2007). *Definiciones.de*. Obtenido de <http://www.deficiones.de/>

Novales, M. (2016). Protocolo de investigación III. La población de estudio. *Alergia México*, 201-206.

Orbe, E. (2017). *Plan de comunicación estratégico para el fortalecimiento de la comunicación interna de la empresa: Negocios Fiduciarios*. Guayaquil.

Paredes, E. (2015). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Pérez Porto, J., & Merino, M. (11 de 4 de 2019). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de>

Pizzolante, I. (2004). *El poder de la comunicación estratégica*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.

Pulido, M. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. *Redalyc*, 1143.

RAE. (13 de Octubre de 2017). *Real Academia Española*.

Real, N. (1 de Febrero de 2018). *Cuida tu dinero*. Recuperado el 26 de Marzo de 2019, de [www.cuidatudinero.com](http://www.cuidatudinero.com)

Rojas, V. (2014). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.

Rojas, V. (2014). *Metodología de la investigación. Diseño y ejecución*. Bogotá: Ediciones de la U.

Sampieri, R. H. (2015). *Metodología de la Investigación*. (S. D. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, Ed.) México D.F, México: Marcela I. Rocha Martínez.

Sánchez Martínez, A. L. (2015). *Propuesta de un programa de comunicación interna en Pemex*. Mexico.

Sevilla, G. (Abril de 2017). *Educacion.edu*. Obtenido de <http://www.educacion.edu/>

Ucha, F. (Junio de 2012). *Definicion ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/>

Valdivieso, M. (2015). *Propuesta de comunicación interna para la empresa López S.A*. Guayaquil.

**ANEXOS**

## Anexo 1

### Carta de Aceptación de la Entidad

Fecha; Guayaquil 8 de Noviembre del 2018

**PhD:** Manuel Roberto Tolozano Benites  
**Director del Instituto Tecnológico Superior Bolivariano de la ciudad de Guayaquil**

Por este medio me permite informarle que la Sra. Zavala Vallejo Carmen Natali, alumna del Instituto Tecnológico Superior Bolivariano de la ciudad de Guayaquil de la Carrera, **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA** fue aceptada para realizar la investigación dentro del **Gobierno Autónomo Descentralizado de Pallatanga** con el Proyecto: **PROPUESTA DE PLAN DE COMUNICACIÓN INTERDEPARTAMENTAL PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE PALLATANGA**, facilitando información y brindado la asesoría la ayuda necesaria respecto al tema del Proyecto

Así mismo, me permito comunicarle que la Sra. **Zavala Vallejo Carmen Natali** realizará el proyecto de referencia al tema: **PROPUESTA DE PLAN DE COMUNICACIÓN INTERDEPARTAMENTAL PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE PALLATANGA** en el lapso del tiempo necesario a la fecha de inicio y a su fecha necesaria de la culminación a su tema.

**ATENTAMENTE**

---

**Marco Pérez**  
**Jefe de Recursos Humanos**

## Anexo 2

### ENCUESTA

La encuesta está diseñada para los trabajadores que forman parte del Gobierno Autónomo Descentralizado de Pallatanga; de manera que es aplicada de manera anónima y la información obtenida es confidencial.

#### Instrucciones

Elija la opción conveniente según su permanencia en la empresa.

**Objetivo:** obtener información directa de los trabajadores que desempeñan sus funciones dentro del GAD de Pallatanga.

1. ¿Ud. está de acuerdo con la función que desempeña dentro del GAD?

Si  No

2. ¿Cómo califica su relación con sus compañeros de trabajo?

Muy bueno  Regular

Bueno  Malo

3. ¿Está a gusto con el ambiente laboral que desarrolla dentro de GAD?

Si  No

4. ¿Usted considera que sus compañeros desarrollan su trabajo dentro de la entidad de la mejor manera?

Si  No

5. ¿De qué manera usted calificaría la comunicación entre sus compañeros de trabajo?

Muy buena  Regular

Buena  Mala

6. ¿Ud. considera que el personal que desempeña sus funciones dentro del GAD esta netamente capacitado en el área que se desenvuelve?

Si  No

7. ¿Ud. considera que el personal interno del GAD debe mantenerse en constante evaluación?

Totalmente de acuerdo  En desacuerdo

De acuerdo  Totalmente en desacuerdo

8. ¿Le gustaría que el GAD adopte una cultura de comunicación interna?

Si  No

9. ¿Qué tan de acuerdo esta con que se les brinde la debida capacitación para el mejor desarrollo de sus funciones?

Totalmente de acuerdo  En desacuerdo

De acuerdo  Totalmente en desacuerdo

10. ¿Ud. considera que es importante recibir incentivos motivacionales por parte del GAD?

Si  No

**Gracias por su colaboración**

Atentamente

**Natali Zavala**

### Anexo 3

#### Entrevista

**Objetivo:** Obtener información más precisa sobre los sucesos que se presentan en la institución.

**Fecha** :

**Lugar** :

**Entrevistados** :

**Entrevistador** :

**Cargo** :

La información adquirida y obtenida por esta encuesta son con propósitos investigativos.

1. **¿Se ha presentado algún tipo de problema en la actualidad?**

---

---

2. **¿De qué manera el GAD motivan a sus colaboradores?**

---

---

3. **¿Cómo se maneja la relación entre el personal que labora dentro de la entidad?**

---

---

4. **¿Usted considera que el personal, desarrolla sus funciones de manera eficiente?**

---

---

**5. ¿Cómo capacitan a sus colaboradores?**

---

---

**6. ¿Cada cuánto tiempo son evaluados los departamentos de la entidad?**

---

---

**7. ¿Cómo se maneja la comunicación dentro del GAD?**

---

---

**8. ¿Cómo se manejan los diferentes departamentos de la entidad?**

---

---

**9. ¿Existe unión entre los departamentos que forman parte de la empresa?**

---

---

**10. ¿De qué manera se comunican con los trabajadores y ellos con ustedes?**

---

---

**Gracias por la colaboración prestada**

**Atentamente**

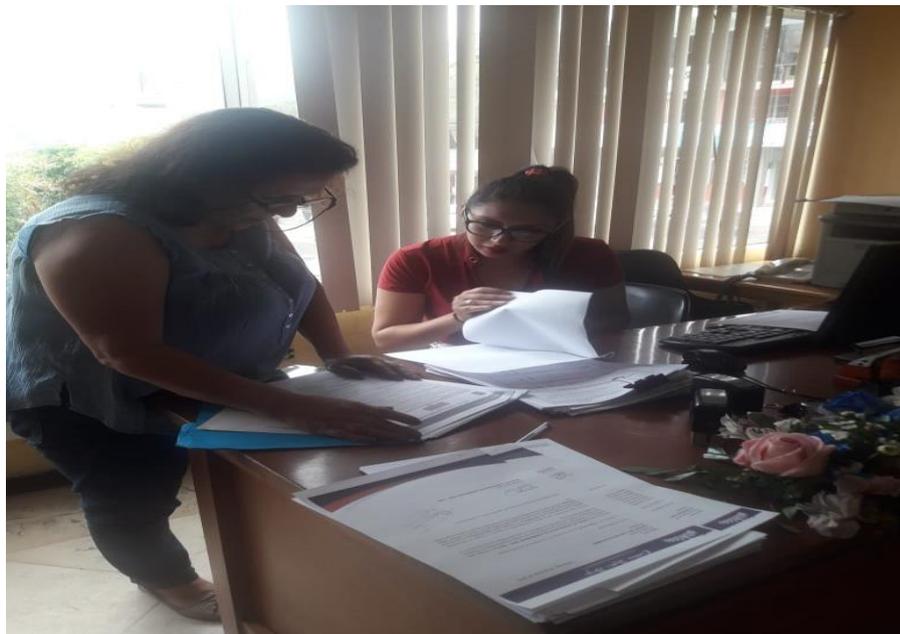
**Natali Zavala**

## Anexo 4



*Modelo de certificado de Reconocimiento al buen desempeño laboral*

## Anexo 5



Natali Zavala, Carmen real

## Anexo 6

UNIDAD/DPTO.-----ÁREA/SERV.-----  
 EVALUADO-----  
 PUESTO----- FECHA DE INGRESO-----  
 EVALUADOR-----  
 FECHA DE LA EVALUACIÓN -----

ÁREA DEL DESEMPEÑO	MUY BAJO	BAJO	MODE- RADO	ALTO	MUY ALTO	PUNTAJE
	1	2	3	4	5	
<b>UTILIZACIÓN DE RECURSOS:</b> Forma como emplea los equipos y elementos dispuestos para el desempeño de sus funciones.						
<b>CALIDAD:</b> Realiza sus trabajos de acuerdo con los requerimientos en términos de contenido, exactitud, presentación y atención.						
<b>OPORTUNIDAD:</b> Entrega los trabajos de acuerdo con la programación previamente establecida.						
<b>RESPONSABILIDAD:</b> Realiza las funciones y deberes propios del cargo sin que requiera supervisión y control permanentes y asumiendo las consecuencias que se derivan de su trabajo.						
<b>CANTIDAD:</b> Relación cuantitativa entre las tareas, actividades y trabajos realizados y los asignados						
<b>CONOCIMIENTO DEL TRABAJO:</b> Aplica las destrezas y los conocimientos necesarios para el cumplimiento de las actividades y funciones del empleo.						
<b>COMPROMISO INSTITUCIONAL:</b> Asume y transmite el conjunto de valores organizacionales. En su comportamiento y actitudes demuestra sentido de pertenencia a la entidad.						
<b>RELACIONES INTERPERSONALES:</b> Establece y mantiene comunicación con usuarios, superiores, compañeros y colaboradores propiciando un ambiente laboral de cordialidad y respeto.						
<b>INICIATIVA:</b> Resuelve los imprevistos de su trabajo y mejora los procedimientos.						
<b>CONFIABILIDAD:</b> Genera credibilidad y confianza frente al manejo de la información y en la ejecución de actividades.						
<b>COLABORACIÓN:</b> Cooperación con los compañeros en las labores de la dependencia y de la entidad.						
<b>ATENCIÓN AL USUARIO:</b> Demuestra efectividad ante la demanda de un servicio o producto.						
<b>PUNTAJE TOTAL:</b>						

<b>Firma del evaluador</b> (Director, Jefe de Departamento Asistencial, o Jefe de Unidad Administrativa)	<b>Comentarios</b>
--	--------------------

*Formato de evaluación del rendimiento laboral*

**Anexo 7**



Natali Zavala

**Anexo 8**



Natali Zavala, Carmen Real

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

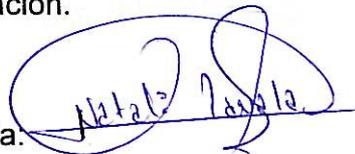
**CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de plan de comunicación interdepartamental para el gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pallatanga”** y problema de investigación: **¿Cómo contribuir a mejorar la comunicación interdepartamental para elevar la productividad laboral de gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pallatanga provincia de Chimborazo en el año 2019?** presentado por **Zavala Vallejo Carmen Natali** como requisito previo para optar por el título de:

**TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:



**Zavala Vallejo Carmen Natali**

Tutor:



**Phd. Simón Alberto Illescas Prieto**

## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Zavala Vallejo Carmen Natali** en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de plan de comunicación interdepartamental para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pallatanga**, de la modalidad de semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresas**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la *LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Zavala Vallejo Carmen Natali  
Nombre y Apellidos de la Autora  
No. de cédula: 060480868-3

Firma





Factura: 001-003-000108314



20190901016D04794

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901016D04794**

Ante mí, NOTARIO(A) CECILIA PAULINA CALDERON JACOME de la NOTARÍA DÉCIMA SEXTA , comparece(n) CARMEN NATALI ZAVALA VALLEJO portador(a) de CÉDULA 0604808683 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en PALLATANGA, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 17 DE JUNIO DEL 2019, (9:44).

CARMEN NATALI ZAVALA VALLEJO  
CÉDULA: 0604808683

NOTARIO(A) CECILIA PAULINA CALDERON JACOME  
NOTARÍA DÉCIMA SEXTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de Información Científica y Transferencia de Tecnología (CEGESCIT) nombrado por el consejo Directivo del Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en **EL REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Luis Alberto Ahate

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT



Luis Alberto Ahate P.

Firma