



**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ
EXTENSIÓN CHONE**

CARRERA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.**

TEMA:

**LA GESTIÓN COMUNICACIONAL EN LAS RELACIONES
INTERNAS DEL PERSONAL DEL G.A.D CHONE.**

AUTORES.

ARAY MUÑOZ MARCOS ANDRES
ROBLES MENDOZA LUIS DAVID

TUTORA

Lic. AURORA BARREIRO VERA

Chone – Manabí

2015



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ
EXTENSIÓN CHONE
CARRERA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Lic. Aurora Barreiro Vera. Docente de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Chone, en calidad de directora del Trabajo de Titulación.

CERTIFICO:

Que el presente Trabajo de Titulación cuyo tema es: **“La Gestión Comunicacional en las Relaciones Internas del Personal del G.A.D Chone”**, ha sido exhaustivamente revisado en varias sesiones de trabajo, se encuentra listo para su presentación y apto para su defensa.

Las opiniones y conceptos vertidos en esta investigación es fruto del trabajo, perseverancia y originalidad de sus autores: Aray Muñoz Marcos Andrés y Robles Mendoza Luis David, siendo su exclusiva responsabilidad.

Chone, diciembre del 2015

Lic. Aurora Barreiro Vera
TUTORA



DECLARACIÓN DE AUTORÍA

La responsabilidad de la investigación, resultados y conclusiones emitidas en este Trabajo de titulación pertenecen exclusivamente a sus autores.

El derecho intelectual de esta investigación corresponde a la Universidad Laica “ELOY ALFARO” de Manabí Extensión Chone.

Chone, diciembre del 2015

Los autores.

Aray Muñoz Marcos Andrés

Robles Mendoza Luis David



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN CHONE**

**CARRERA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
LICENCIATURA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el informe de investigación sobre el tema: **“LA GESTIÓN COMUNICACIONAL EN LA RELACIONES INTERNAS DEL PERSONAL DEL G.A.D CHONE”**, elaborado por los egresados Aray Muñoz Marcos Andrés y Robles Mendoza Luis David.

Chone, diciembre del 2015

Ing. Cristian Mera Macías Mgs
DECANO

Lic. Aurora Barreiro Vera
**TUTORA DIRECTORA DEL
TRABAJO DE TITULACIÓN**

MIEMBRO DE TRIBUNAL

MIEMBRO DE TRIBUNAL

SECRETARIA

DEDICATORIA

Al finalizar mi carrera profesional he logrado uno de mis objetivos en mi vida y quiero dedicarle este triunfo A DIOS TODO PODEROSO por sus bendiciones e iluminar mi camino, darme la inteligencia y brindarme la fuerza necesaria, para poder lograr uno de mis grandes propósitos en mi vida profesional.

A lo más grande que Dios nos ha dado que es la familia por su apoyo moral y espiritual, que de una u otra forma estuvieron a mi lado apoyándome y así lograr alcanzar mi meta. Gracias por su comprensión, apoyo y amistad que me proporcionan para obtener mi meta.

A mis compañeros y amigos presentes y pasados quienes sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento, alegría, tristezas y todas aquellas personas que durante estos años estuvieron a mi lado apoyándome y lograron que este sueño se haga realidad.

Gracias a todos.

Aray Muñoz Marcos Andrés

AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la UNIVERSIDAD ULEAM por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mi director de tesis, Lic. Aurora Barreiro Vera por su esfuerzo y dedicación, quien con su conocimiento, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

De igual manera agradezco al Lcdo. Orley Reyes Meza, por su visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la vida, por su rectitud en su profesión como Docente, por sus consejos que ayudan a formarte como persona.

Aray Muñoz Marcos Andrés

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios por ser el inspirador para cada uno de mis pasos dados en mi convivir diario; a mis padres por ser los guía en el sendero de cada acto que realizo hoy, mañana y siempre; a mis hermanos, por ser el incentivo para seguir adelante con este objetivo.

A mis compañeros y amigos presentes y pasados quienes sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento, alegría, tristezas y todas aquellas personas que durante estos años estuvieron a mi lado apoyándome y lograron que este sueño se haga realidad.

Robles Mendoza Luis David

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a Dios, por guiarme en el sendero correcto de la vida, cada día en el transcurso de mi camino e iluminándome en todo lo que realizo de mi convivir diario. A mis padres, por ser mi ejemplo para seguir adelante y por inculcarme valores que de una u otra forma me han servido en la vida, gracias por eso y por muchos más. A mis hermanos por apoyarme en cada decisión que tomo, y por estar a mi lado en cada momento hoy, mañana y siempre.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión en Chone, por abrir sus puertas, y ser la cuna que recibió nuestros ideales profesionales para moldearlo a través de estos años y convertirlos en resultados académicos y pedagógicos altamente satisfactorios.

A mi director de tesis, Lic. Aurora Barreiro Vera por su esfuerzo y dedicación, quien con su conocimiento, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

Robles Mendoza Luis David

INDICE

PORTADA	I
CERTIFICACIÓN DE TUTOR	II
DECLARACIÓN A DE AUTORÍA	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL EXAMINADOR	VI
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
DEDICATORIA	VII
AGRADECIMIENTO	VIII
ÍNDICE	IX
1 Introducción	1
2 Planteamiento del Problema	4
2.1 Contextos	4
2.1.1 Contexto Macro	4
2.1.2 Contexto Meso	4
2.1.3 Contexto Micro	5
2.2 Formulación del problema	7
2.3 Delimitación del problema	7

2.4	Interrogantes de la Investigación	7
3	Justificación	8
4	Objetivos	9
	Objetivo general	9
	Objetivos específicos	9

CAPITULO I

5	Marco teórico	10
5.1	Gestión Comunicacional	10
5.1.1	Definición	10
5.1.2	Tipos y características de la gestión comunicacional	15
5.1.3	Niveles de la gestión comercial	17
5.1.4	Esteretipos de la gestión comunicacional	20
5.1.5	Políticas de la gestión comunicacional	22
5.2	Relaciones del Personal	26
5.2.1	Definición	26
5.2.2	Relaciones interpersonales	29
5.2.3	Niveles de relación interpersonal	31
5.2.4	Clases y tipos de relación Interpersonal	33

CAPITULO II

6	Hipótesis	39
6.1	Variables	39

CAPITULO III

7	Metodología	40
7.1	Tipo de investigación	40
7.2	Nivel de la investigación	40
7.3	Métodos	40
7.4	Técnicas de recolección de información	41
7.5	Población y muestra	41
7.5.1	Población	41
7.5.2	Muestra	41
8	Marco Administrativo	42
8.1	Recursos Humano	42
8.2	Presupuesto	42

CAPITULO IV

9	Resultados obtenidos y Análisis de datos	43
9.1	Encuesta aplicadas a los usuarios	43

9.2	Ficha de observación aplicada empleados	53
------------	---	----

9.3	Entrevista aplicada a los directivos	63
------------	--------------------------------------	----

CAPITULO V

10	Comprobación de la hipótesis	73
-----------	-------------------------------------	----

11	Conclusiones	75
-----------	---------------------	----

12	Recomendaciones	77
-----------	------------------------	----

13	Bibliografía	78
-----------	---------------------	----

	Web grafía	80
--	------------	----

Anexos

1. INTRODUCCIÓN

La gestión comunicacional se ve reflejada como uno de los puntos más importantes para el crecimiento y surgimiento de una empresa, el personal de cada departamento, los directivos y empleados en general deben de tener una buena concordancia para un buen progreso, es por ello que es necesario analizar la gestión comunicacional en las relaciones del personal del G.A.D, Chone.

En el planteamiento del problema, el investigador hizo referencia a la importancia de introducir la comunicación en los planes corporativos referentes a la gestión comunicacional, que es muy significativa para el desarrollo integral de la empresa aplicando mecanismos y procesos que permitan que la comunicación ayudando a mejorar la productividad. Una de las herramientas principales y de la que se tiene que emplear con mucha cautela es la tecnología para acelerar los procesos de comunicación y eficacia al momento de obtener información.

Dentro de la Gestión Comunicacional se especifica los criterios fundamentados en la base prioritaria del diálogo conllevado hacia una comunicación valedera para fines competentes, además promueve especificar la relación entre una persona y otra para llegar a un fin común, capaz de resolver cualquier tipo de problema y validar las aplicaciones en la afectividad y concordancia de los individuos, parte fundamental para el desarrollo laboral y desempeño exitoso, capaz de lograr objetivos planteados y cumplir con las asignaciones previstas por los respectivos dirigentes de la institución.

En el **Capítulo I**, el Marco teórico, se especifican las teorías que fundamentan la investigación, como es la Gestión comunicacional, y la relación personal, que se las define como la relación prioritaria para una excelente solvencia laboral y eficacia al momento de obtener resultados ante cualquier situación o problema, manteniendo siempre un diálogo que es la principal herramienta en toda relación

laboral, permitiendo así que exista un desarrollo y progreso satisfactorio dentro de la institución, la base de este proceso es la formación, organización y estructura sólida arraigada en la gestión de comunicación que maneje cada individuo al momento de ejecutar su debida asignación.

En el **Capítulo II**, la hipótesis, refleja la respuesta anticipada al problema de investigación, la que se comprobó de acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio de campo a realizar, la cual es: La Gestión Comunicacional incide en las Relaciones del Personal del G.A.D Chone en el año 2015.

En el **capítulo III**, se describe la metodología, tipo y nivel de investigación siendo este descriptivo, por cuanto se describe una realidad que es muy objetiva; y que al narrar los hechos o fenómenos que la componen, como por ejemplo una inadecuada e insuficiente comunicación que está afectando la relación personal y al desempeño laboral, impidiendo formar grupos de trabajo que aporten a la solvencia laboral e institucional, al desarrollo y avance de la entidad y respuesta inmediata ante la competencia que cada individuo genera dentro de su lugar de trabajo, resolver los problemas de la relación personal, que se comprobó con la investigación.

En el **capítulo IV** presentamos la tabulación de datos, los gráficos y el análisis de resultados, lo cual a través de las preguntas y observaciones a los investigados, se pudo determinar la importancia de la Gestión Comunicacional y sus aportes al desarrollo de la misma, lo que dio los criterios fundamentales para la comprobación de la hipótesis, entre los resultados más significativos tenemos: Para tener una mayor profundidad en la comprobación de la hipótesis, observaremos los siguientes cuadros estadísticos de manera secuencial: en el cuadro #3 un 55% presentan problemas de comunicación, en el cuadro #7 en un 70% los usuarios consideran que la gestión comunicacional es regular o sea no es eficaz, en el cuadro#11 indica que en un 52,50 % existe una deficiencia en las relaciones personales entre compañeros impidiendo mejorar el nivel profesional,

el cuadro# 16 con un 85% se demuestra que existe inconvenientes para mantener una adecuada relación interpersonal, en el cuadro #19 con un 95% la relación interpersonal afecta a la comunicación entre personal del G.A.D Municipal de Chone.

En la entrevista realizada a los Directivos del G.A.D. Chone, en la pregunta 1: Expresaron que las actividades sociales de integración elevan el nivel de compromisos y relaciones con todo el personal, y la pregunta 2: la integración se lo hacen de manera sistemática con todas las áreas de trabajo, teniendo responsable directo de cada gestión.

En el **capítulo V**, como parte de la investigación y cumpliendo con el propósito de los objetivos se llegaron a las conclusiones y recomendaciones, entre las más importantes tenemos:

Que la Gestión comunicacional interdepartamental es buena, tienen un servicio de calidad en un 65%, y sin contratiempos, demostrando eficacia al momento de la atención a los usuarios que asisten cotidianamente al cabildo municipal.

Que la Gestión comunicacional interdepartamental es un trabajo que se lo hace siempre a todo nivel, con actividades sociales de integración, para elevar en nivel de compromisos y relaciones con todo el personal, es decir ganar en confianza y participación con la comunidad municipal.

Que se mejore la Gestión comunicacional interdepartamental a través de un sistema de comunicación fluido y abierto, en donde sus actores expongan sus problemáticas de comunicación y de relaciones con el personal de manera directa con las autoridades principalmente con el Alcalde, esto se lo debe de hacer con todas las áreas del GAD. Chone.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. CONTEXTUALIZACIÓN

2.1.1 Contexto macro.- “En los últimos años a nivel mundial se ha desarrollado parámetros ineludibles que han permitido un desarrollo eficaz sobre la forma en que las personas se comunican y por ende mantener una mejor manera y situación de relacionarse y de vivir experiencias que favorecen el desarrollo de las instituciones en donde las personas despliegan una labor, favoreciendo de esta manera la efectividad de los trabajos y el ágil proceder para no presenciar descontento y todo se mantenga en orden.

Se debe determinar que existen mecanismo únicos que permiten un desarrollo efectivo sobre el progreso de la comunicación en lo últimos años, permitiendo presenciar diversos factores que intervienen en la relación y la manera en cómo se desarrollan la actividades diarias principalmente de trabajo.

Un ambiente lleno de dinámica organizacional permitirá una interacción estructurada integral que como consecuencia obtendrá una mejor productividad y una competencia elevada, ya que de esta manera se lograra cumplir con los objetivos corporativos que cada empresa se propone.

2.1.2 Contexto meso.- Dentro del Ecuador las herramientas que favorecen el desarrollo tecnológico estiman un progreso efectivo en los últimos 10 años, ya que si ha permitido una influencia muy significativa en poder cambiar muchos parámetros, factores y métodos manuales, favoreciendo de esta manera los procesos de comunicación y resolver tres y cuatro veces más rápido los problemas y procedimientos que antes demoraban años en ser resueltos, y de alguna u otra manera afectaban y repercutían en la relación principalmente cuando existían falencias de comunicación.

Hoy en día, las relaciones de comunicación son una parte fundamental en las relaciones que permiten un mutuo afecto entre personas ya que en todo momento son la principales beneficiarias de las mejoras en el cambio de procesos y mecanismos, en tanto importante recalcar que a nivel nacional se comienza a emplear este tipo de mecanismos para que las empresas tanto públicas como privadas tengan una mayor productividad y eficacia, dado que en Ecuador existe déficit en las relaciones de comunicación impidiendo productividad al País.

Debido que existen muchos cursos y talleres de como tener una excelente comunicación dentro de las compañías, en muy pocas se emplean mecanismos de mejoramiento en la comunicación personal, principalmente dentro de la entidad y en segunda instancia la comunicación que se maneja al público, siendo mayoritaria a nivel nacional la raíz de ineficiencia laboral, debido a la poca comunicación.

Uno de los factores en los que influye la gestión de la comunicación, es en la relación laboral que existe en el talento humano de cada organización, pero está cada día en decadencia, debido en cierta parte al mal uso de la tecnología, puesto que estos medios muchas veces se emplean para fines impertinentes y no para fines que favorezcan las relaciones personales. En empresas donde si manejan la gestión comunicacional de manera eficiente, se favorece el nivel productivo de la misma, principalmente la relación que existe en las personas dentro de la compañía. Lo que significa que a mayor tecnología las comunicaciones personales se cortan.

2.1.3 Contexto micro.- En el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone, la Gestión Comunicacional no cumple en su totalidad con las expectativas del talento humano de esta institución, puesto que la escasa aplicación de talleres relacionados a la comunicación que se debe manejar en toda institución, las relaciones personales que existen en el talento humano que labora en esta institución, no son las más adecuadas

Es importante destacar que cuando existe en toda organización un buen flujo de comunicación interna, se crean vínculos estrechos entre los integrantes de los diferentes departamentos, desarrollándose una buena relación laboral, basada principalmente en la comunicación que debe existir entre las personas, ya que cada una de ellas cumple una función diferente y todas persiguen un mismo fin, como es el de crear un óptimo ambiente laboral. Por lo cual es necesario que en esta institución que es referente para las demás instituciones de la localidad, se realice una buena gestión comunicacional.

Se ha podido diagnosticar por los autores de esta investigación, que dentro del G.A.D Chone las relaciones interpersonales de sus colaboradores, no son muy satisfactorias, debido principalmente al uso excesivo de la tecnología, a la escasa capacitación del personal, a la inadecuada gestión comunicacional, constituyéndose estos en unos de los principales factores que ponen en riesgo las relaciones del personal que labora en esta institución. Es necesario recalcar que esta institución objeto de este estudio, cuenta con un departamento de comunicación donde laboran personas con mucha experiencia en su función, pero que por las múltiples actividades que realizan han descuidado en parte realizar gestiones de comunicación interna enfocadas al mejoramiento de las relaciones del personal.

Este es uno de los motivos para que los autores de esta investigación relacionados directamente con la comunicación organizacional dentro de su perfil profesional, le han tomado la debida importancia a la Gestión Comunicacional en la relación del personal del G.A.D Chone, visitando las diferentes áreas donde se ha connotado la necesidad de poder brindar alternativas que mejorarían la comunicación fomentando una mejor productividad laboral.

Otro de los factores que impiden una adecuada gestión en la comunicación de la relación del personal, se debe a la organización que como empresa referente en la localidad debería tener, considerando la escasa preparación que tiene el personal

para ejercer los diversos cargos en las respectivas áreas. Si en todas las instituciones se laborara estructurada y planificadamente, se mejoraría la relación laboral, aumentando el desempeño de los empleados y de la institución.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Cómo incide la Gestión comunicacional en las relaciones del personal del G.A.D Chone en el año 2015?

2.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.

2.3.1 Campo: Comunicación Organizacional

2.3.2 Área: Comunicación

2.3.3 Aspectos: a) Gestión Comunicacional b) Relaciones interpersonales

2.3.4 Delimitación espacial: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone.

2.3.5 Delimitación temporal. Año 2015.

2.4 Problema: La carencia de gestión comunicacional afecta las relaciones del personal del GAD Chone.

2.5 INTERROGANTES DE LA INVESTIGACIÓN

¿Cómo es la Gestión comunicacional interdepartamental?

¿Cuáles son las políticas de Gestión Comunicacional aplicada por directivos?

¿Cómo es el nivel de relaciones del personal?

¿Cómo es el nivel profesional en las relaciones interpersonales?

¿Por qué Desarrollar charlas-taller sobre desarrollo e integración personal?

3. JUSTIFICACION.

El **Interés** de los investigadores como egresados de Comunicación, es buscar la colaboración y la predisposición al cambio del G.A.D Chone, en tanto autoridades y personal que labora en esta institución, considere como prioridad gestionar una buena comunicación que mejore la relación personal permitiendo de esta manera aportar eficiencia, eficacia y calidad a las actividades.

La **Importancia** de este estudio radica, que hoy en día, todas las sociedades y empresas del mundo presentan grandes problemas de información, debido a la tecnología que cada vez permite menos comunicación y poca relación personal, admitiendo tener un desacuerdo al momento de realizar alguna acción, considerando que para realizar una actividad, es necesario procesar una determinada información que brinde la garantía de ser transmitido con una excelente comunicación de manera íntegra, he aquí la importancia en mejorar la relación del personal, para que el trabajo final sea excelente y gratificante.

Se ha podido comprobar que en los archivos de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Chone así como en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone, no reposan trabajos algunos sobre este particular, corroborando de esta manera su **originalidad**, a la vez que es considerado un tema de actualidad por lo importante de su contenido, teniendo a su vez la **factibilidad** en el desarrollo de esta investigación, porque se cuenta con la disponibilidad de tiempo y recursos de sus autores que lo llevo a efecto.

Como egresados de la Carrera de Comunicación Organizacional, de la ULEAM Extensión Chone, este estudio constituye un aporte al cumplimiento de la **misión** y **visión** institucional, ya que permite poner en práctica los conocimientos adquiridos, a la institución que lo amerita. Los **beneficiarios** de la presente investigación son todos los miembros que integran esta institución objeto del presente estudio y la comunidad en general porque el presente trabajo puede ser considerado como fuente de consulta y a las demás instituciones del entorno en las que se presenta esta misma problemática

4. OBJETIVOS.

4.1. OBJETIVO GENERAL.

Analizar la gestión comunicacional en las relaciones del personal del G.A.D, Chone en el año 2015.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Determinar la Gestión comunicacional interdepartamental.
- Establecer las políticas de Gestión comunicacional aplicada por directivos.
- Identificar el nivel de relación del personal.
- Indagar el nivel profesional en las relaciones interpersonales.
- Desarrollar charlas-taller sobre desarrollo e integración personal.

CAPITULO I

5. MARCO TEORICO

5.1 GESTIÓN COMUNICACIONAL

5.1.1 Definición.- Paulo Núñez (2012) Pág. 45 Menciona. “La gestión comunicacional es uno de los medios que efectiviza el nivel de competencias dentro de una organización”, por lo que una comunicación efectiva permite la viabilidad de los procesos en la institución.

El estudio de las capacidades de la propia organización alcanza un nivel de gestión deseado conforme a la comunicación de sus actores internos a fin de determinar las principales amenazas y oportunidades que se presentan a la misma. La organización y control de las actividades de la organización se establece en las políticas institucionales a través de un marco jurídico, en donde se establecen las líneas de acción en donde el personal debe de apegarle para cumplir su rol, en la que incluye la definición de estrategias y políticas de actuación.

La Gestión organizacional es la pauta importante que toda empresa o institución debe de manejar, para poder tener una eficacia laboral debido a sus beneficios y ofertas que la misma pueda tener, con la capacidad de poder detectar y controlar las cosas buenas y malas que puedan suceder dentro de la misma y las consecuencias que esta pueda producir.

Los principales factores a sostener en las organizaciones se precisa en una gestión de comunicación ágil y veraz, que trascienda y transmita energía de carácter positivo, que permita al personal y directivo tener un objetivo positivo y de cumplimiento rápido, tomando en cuenta la importancia de una relación en la comunicación con facultades ampliamente asignables para cada tipo de labor y personalidad.

Dentro de los proceso de comunicación la gestión es la que permite que se realice y efectué una adecuada información ya que se previene el diálogo ante sala de cualquier proceso erróneo para que la gestión comunicacional no tenga un efecto favorable se distorsionen los proceso que guían hacia una adecuada relación sobre la comunicación de las personas en cualquier lugar que se encuentren desarrollando actividades.

La democracia es unos de los motivos principales para el surgimiento de las sociedades, tomando como referencia las organizaciones en las que se constituyen y permiten este tipo de políticas, conociendo que la democracia ayuda al desempeño y mejorar la solvencia en el trabajo, facilitando las labores para el progreso y cumplimiento de las metas y objetivos planteados,

Otro punto principal es la cooperación y empeño en las personas para que la comunicación sea un hábito y así lograr una permanencia a la excelencia en la relación interpersonal y la que esta dirigida directamente al público en general, dentro de la relación laboral y empresarial que la que tomamos como referencia, si se logra un desempeño formidable se lograra la prosperidad empresarial.

Para obtener objetivos específicos sobre el desarrollo de estrategias y técnicas que favorezcan una adecuada gestión comunicacional dentro de las empresas, dependerá únicamente de las estructuras que están maneja ya que dentro de estas de estar constituido cada proceso y cada parámetro que se de cumplir y sustituir.

En consecuencia cuando se comunica puertas adentro, las relaciones de trabajo se desenvuelven en un ambiente de sinceridad, de escucha y de circulación de la información. Debe ser oportuna, porque es la herramienta fundamental para lograr sinergia, orientada a los actores de los diferentes procesos organizacionales, el desarrollo cultural y académico de la empresa, permitiendo así enriquecer la calidad de trabajo.”

Es importante una relación que se tome en cuenta internamente, antes de ser transmitida hacia afuera, para que de esta manera pueda fluir un ambiente de sinceridad, que le permita a cada miembro de alguna organización fijar y transmitir información leal y de calidad, basada en los requerimientos y objetivos de la compañía; algo importante para que la comunicación se desarrolle de manera eficaz, es; tener en cuenta las políticas de la empresa y lo que concierne a los ámbitos culturales, sociales y económicos; esto ayudara a mejorar la calidad de la labor y producción, tomando en cuenta si se aplican estas medidas con su estructura respectiva.

Cualquier institución tendría un mejoramiento rápido y de calidad, siguiendo la ideología y estructura de la corporación, teniendo en cuenta sus principios y políticas que hacen que el ámbito funcional se maneje de una manera adecuada y organizada, que permite a directivos, empleados y colaboradores tener presente las bases del manejo respectivo de la corporación. Uno de los ámbitos principales que deben de manejarse con mucha organización y prudencia es la parte financiera, ya que de esta depende la sostenibilidad de la institución.

Comunicación.- La comunicación es la base sólida en la interacción de una persona con otra, además se debe tener en cuenta que la comunicación es la que permite el entendimiento y la comprensión entre dos personas o más, además se considera a la comunicación como la base del desarrollo de las sociedades, ya que a través de esta se mantiene el dialogo y se permiten tomar determinaciones positivas o negativas.

Es importante direccionar una debida y adecuada relación entre una persona y otra, cada una con sus debido criterios y formas, las maneras de expresarse ante alguien son las cualidades que se deben controlar ante la relación que exista entre las personas, es por esto que se debe entender y respetar los criterios y pensamientos.

Los cambios que se producen a través de los años permiten determinaciones y asignaciones diferentes que toman otro aspecto y se fundamentan en sustituciones que permiten un cambio positivo, ante esto se determina que la principal motora y causante de cambios es la comunicación ya que es a través de ellas que las personas establecen diálogos para ver cuáles son las falencias y ante esto tomar decisiones que mejoren los procesos en la comunicación.

La comunicación es el activar y mover de las sociedades, es el motor que impulsa a las metas que un grupo de personas puedan proporcionar, es la relación presente que se tiene con un conglomerado de personas, que tengan un mismo ideal, es por esto que si la comunicación bien proporcionada no existiese,

De la misma manera no hubiera forma de proponer objetivos y lograr que estos se cumplan, formalizando así hay que entender que toda sociedad sin una relación comunicacional bien estructurada; permitiendo el desarrollo y prosperidad de todas las instituciones se basa en la calidad y estructura que las mismas tengan ante una comunicación que pueda establecerse mediante ideas claras que permitan el desarrollo y beneficio de las empresas.

Se identifican que la comunicación maneja todo tipo de relación en los seres humanos principalmente en ámbito laboral, ya que necesariamente se determinan resoluciones por la comunicación, identificando cada proceso de manera efectiva y genuina, realzando el valor en el poder mental que cada persona pueda generar, para de esta manera formar y crear criterios específicos y nuevas cosas, que permitan a través de la comunicación hacerlos conocer y de la misma manera puedan ser ejecutados.

La herramienta de Gestión es la base fundamental para que el proceso de la comunicación sea ejecutado de una manera adecuada y efectiva, que proporcione de forma ágil la resolución de asuntos complejos e ineficientes, actuando de

manera parcial ante una necesidad, con mentalidad abierta capaz de poder resolver cualquier tipo de problema, generando así el progreso ideal y formidable para la institución, si se tiene presente el proceso de gestión de comunicación, se podrá realizar la fase de cumplimiento de la asignación al personal, ya que cada proceso requiere de compromiso, capacidad y conocimiento de los procesos estructurales de las empresas, con el fin de una relación adecuada en el personal, para que cada uno de las asignaciones puedan ejecutarse eficazmente.

Cada parámetro tomado en cuenta sobre las políticas de las empresas son catalogadas como la esencia que conduce al desarrollo ya que oportunamente cuando se manifiestan decisiones ante mano se debe considerar el dialogo y la puesta en marcha de una adecuada comunicación para que todo tome una dirección que beneficie a todos los involucrados en una empresa.

Se debe tener en cuenta la estructura empresarial, fomentando en cada empleado la respectiva visión y mision institucional, para de esta manera lograr un desarrollo que beneficie a los empleados y Directivos de las organizaciones y se mantenga así las estructuras que permiten una disciplina en el cumplimiento para el desarrollo efectivo de las actividades diarias que toman una posición dentro de la empresa.

Las decisiones que se tomen y metas que se logren dentro de las organizaciones, son importantes, pero también es significativo y adecuado que estas, estén ligadas a criterios contundentes y que formen parte dentro de la estructura empresarial de cada organización, tomando en cuenta los procesos en la relación en la gestión comunicacional, que es la promotora de todo desarrollo corporativo.

Por otra parte el cumplimiento de la misión y visión como empresa, es el objetico realizado y ejecutado, ya que mediante este proceso se pone a flote y comprueba la gestión comunicacional, comprobando los objetivos trazados y propuestos por

la compañía, si existe un excelente lazo comunicacional en todo el cuerpo empresarial, existe el desarrollo y avance de las instituciones.

5.1.2 Tipos y características de la gestión comunicacional.-Clasificar las empresas en una determinación o posición es muy complicado, debido a que no solo se maneja a personas que tienen un punto de opinión sino a muchas personas que presencias diverso tipos de comportamiento actitudes maneras de comunicarse, ante todo se debe considerar siempre un comportamientos estándar que se comprenda dentro del reglamento empresarial, logrando en si el fortalecimiento y crecimiento para el desarrollo de la institución y que no se vea afectado su progreso y desarrollo.

La organización que implantan los dirigentes o gestores de una empresa influye primordialmente en los resultados obtenidos (beneficios o pérdidas), las relaciones laborales, la comunicación entre los distintos departamentos de la empresa y a medio o largo plazo en el éxito o fracaso de la misma. La dirección de muchas empresas es la causa fundamental de que los trabajadores no tengan interés por el trabajo, no se encuentran identificados con la empresa, existe un clima de descontento, se forman camarillas o grupos que impidan el rendimiento productivo y no se pueden conseguir los objetivos previstos.

Las instituciones deben manejar propuestas que mantengan una manera esencial y eficaz de comportamiento y de comunicación como base ante todo, para generar información que permita transcendentalmente el progreso y desarrollo de la entidad corporativa, favoreciendo el nivel y calidad que se merece la debida producción que se genera a partir de la necesidad colectiva dentro de la comunidad donde permanece tal empresa.

El poco interés en el mundo laboral se ha convertido en unos de los principales factores en el desabastecimiento productivo, por la mínima o nula comunicación que el personal pueda tener, generando inconvenientes y problemas al momento

de realizar cualquier labor dentro de la empresa, la comunicación laboral ayuda a mejorar la matriz productiva ya que de esta depende como se maneje la sociedad empresarial.

Uno de los principales factores que promueven el desabastecimiento productivo, se basa en la poca contundencia y la insuficiente comunicación laboral, el decaimiento y disminución productiva se liga al desacuerdo productivo, cada persona quiere imponer lo que cree conveniente, generando un desacuerdo total, logrando ineficiencia y reduciendo los porcentajes en la producción.

Es importante impulsar constantes seminarios y adecuadas pautas que permitan a los empleados estar ensanchados con los objetivos trazados por la gestión directiva, ya que el desarrollo adecuado de una empresa requiere a miembros activos que se estén preparando y actualizando en todo momento, porque ante nada se debe conocer que el mundo empresarial existe la competencia y ante esto se desarrollar y despertar una sensación de interés por mejorar la calidad y formalidad de las empresas y que se encuentren al día en todos los parámetros que permiten el desarrollo empresarial.

La influencia de los directivos en las compañías, es vital para el manejo y funcionamiento de la misma, debido al poder como jefe, para crear un ambiente armónico y actuar como es debido, capaz de que sus asignados lo tomen como ejemplo y puedan transmitir una información verdadera.

Así mismo crear un ambiente de confianza, esto sucede cuando el personal se prepara continuamente, con charlas y conferencias, para de esta manera darle la debida importancia a la comunicación ante cualquier tipo de gestión, ya que si no existe, no tendría un adecuado funcionamiento y no habría calidad de trabajo ni producción; todos en mismo sentir pueden lograr y conseguir cualquier objetivo que se propongan como compañía o institución.

Usar estrategias para la relación comunicacional, es un factor de trascendencia institucional, ya que mejoraría la vida de cada uno de los miembros de la compañía y de la misma manera mejoraría la producción corporativa, si no se presentan esquemas como recursos básicos, es una empresa sin base residual, logrando esquematizar de manera general la relación interpersonal, con tácticas que contribuyan al progreso colectivo.

La base del desarrollo de cualquier institución está ligada a la información y comunicación que se maneje dentro y fuera de la compañía. Toda corporación si no presenta en sus políticas institucionales, la gestión comunicacional como prioridad, es una empresa con limitaciones y sin base para que se pueda desplegar.

5.1.3 Niveles de la gestión comercial.- Políticas de la gestión (2001), define:

El pobre entendimiento de la importancia de la distribución se debe en gran medida a que no se sabe apreciar su relevancia respecto a la planificación estratégica de la empresa. Aunque parezca extraño, la distribución es, en este sentido, algo muy parecido a la comercialización.

Si se toman en cuenta los niveles de la comercialización producto, precio, promoción y posicionamiento se podrá considerar que los parámetros tomados en cuenta para un fortuito factor en el que interviene el sistema acorde al producto y promoción que se desarrolle y que permite la competencia sana entre entidades que imparten servicios o cosas similares.

Enfocado en la relación de una excelente comunicación para que la agilidad laboral, para lograr ser eficaz, garantizada y ágil; esto permite tener un enfoque que existen niveles de comunicación para la organización del personal de una institución.

Partiendo principalmente de una buena preparación y estructura fundamentada en la organización y reglamentos que toda corporación o institución deben tener,

seguidos por talleres referente a los parámetros de cómo debe ser una relación de comunicación entre el personal y finalmente verificar si se aplica la preparación asignada a cada profesional de la empresa, tomado en cuenta el objetivo a lograr que es el mismo para todos como organización institucional.

Costa, (2000), pág. 83; Señala que:

La comunicación no es un instrumento, sino una estrategia vectorial porque define, orienta y acompaña la acción. Las nuevas tendencias dicen y apuntan a fortalecer la noción de comunicación corporativa como un todo referencial que permite un logro en la relación entre el personal de una institución.

Ante esto se puede diferenciar que la orientación y la determinación por lo que las empresas más están pendientes, es de los resultados que se obtienen cuando aparentemente se maneja una adecuada coordinación y manejo adecuado de estrategias que permiten avanzar y desarrollar mecanismos y formas legales y con base de desarrollo.

Dentro del marco central o núcleo de la empresa se emanan órdenes a todo el organismo, para de esta manera solventar cualquier tipo de inconveniente y así estar pendientes de cualquier movimiento por más mínimo que sea, hay que tener en cuenta, que con una adecuada planificación se controlan hasta los más microscópicos detalles.

La orientación a una conforme transcendencia laboral, se vincula a un motor como eje central, siendo el principal generador y movilizador dentro de una compañía, la comunicación, precisando como causante del cual, se permite una transferencia de información, la cual da como resultado el progreso de la compañía.

Esto en base a como se maneje estructuralmente el factor comunicacional, que puede ser positivo o negativo, todo esto en base al control y formación que se

brinde al personal, y más allá de esto tratar como corporación al ligamiento de un ambiente de confianza, que permita el desarrollo y productividad empresarial.

Fernández, (2008) Refiere que. “La Comunicación es la base de las organizaciones en el mundo de hoy, es un procedimiento que permite a los individuos presentar y co-orientar sus conductas y el proceso de reforzamiento y adopción de nuevos valores, actitudes, opiniones y comportamientos”.

Para poder actuar con eficacia y capacidad ante las instituciones se debe estipular los mecanismos que permiten el procedimiento y el funcionamiento adecuado de la misma que permita un eficaz desarrollo y así poder resolver cualquier tipo de inconveniente que se presente dentro de la institución y aportar en lo necesario para que ningún proceso que contribuye al desarrollo se vea afectado.

La orientación en las conductas de los asignados laborales, permiten el desenvolvimiento de la empresa, ya que mediante su comportamiento y medidas de relación, admiten la calidad de servicio que cada institución brinda a la comunidad, la información que deben de manejar debe ser específica y contundente, capaz de resolver cualquier problema o inconformidad, que se presente.

Es importante mantener políticas que mejoren el servicio productivo, principalmente políticas al mejoramiento de la calidad informativa y servicio que como empresa debe brindar a la sociedad, el referente prioritario para el funcionamiento y desarrollo corporativo.

La comunicación se relaciona como la matriz productiva para el respectivo desempeño funcional y vital adquisición dentro de la corporación, siendo esta prioritaria en cada proceso, incluso llevada adecuadamente ante los más mínimos detalles que se pueden presentar, y que muchas veces no se toman en cuenta y

son los detalles más pequeños los que llegan a ocasionar el fracaso laboral y corporativo.

5.1.4 Estereotipos de la gestión comunicacional.- Existen muchos estereotipos acerca de la calidad en la gestión comercial, referente a la atención al cliente en función del tipo de comercio o empresa que se esté manejando. Las personas más cercanas en el comercio tradicional o personal de una misma empresa deben ser las primeras en adaptar procesos favorables que permitan un cambio positivo ante un modelo o esquema resolutivo empresarial, que permita tener en cuenta que un comercio menos fluido es un comercio conflictivo y competitivo.

El avance progresivo que mantenga la institución permite el desarrollo efectivo de la misma ante cualquier situación que se encuentre, para de esta manera aclarar y estructurar mecanismos de solvencia profesional, que permiten el fortalecimiento en el desempeño para el desarrollo de la misma.

La calidad de comunicación que se puede tener dentro de una corporación facilita el proceso laboral cualquiera que este sea, tomando en cuenta que el proceso debe ser continuo y rápido, esto mejoraría la calidad en la productividad de la institución, favoreciendo en primera instancia al público que utiliza los servicios que la corporación que esta brinda.

Es importante resaltar que la caracterización de toda institución es la relación que existe entre las personas que ejercen los diferentes cargos en las diferentes áreas, si no existe una buena comunicación no existe eficacia laboral, es importante tener conceptos que permitan llevar a cabo una buena comunicación para que no exista errores ni retrasos, al contrario todos tengan un alto rango de satisfacción, tanto personal como público.

Mario Bunge (2003), Pág. 45 Indica “El problema puede distinguirse el aspecto del problema mismo, del aspecto del acto de preguntar y la expresión de preguntas en torno al problema”. De acuerdo con ello, la parte primera de la teoría se centra en el aspecto más general del problema, que se relaciona e influye con lo que respecta a la comunicación.

Es decir, en el supuesto de una estereotipia publicitaria de género y se estructura en dos partes: en primer lugar como se define el problema, es decir, se atiende el estereotipo publicitario como objeto conceptual. Así mismo se cuestionan las preguntas clave en torno al problema que se pueden generar dentro de un estereotipo comunicacional, que genera una reacción ante cualquier situación laboral.

Los problemas que identifican a cada institución, cualquiera que este sea, de cualquier tipo, deben ser solucionados en la mayor brevedad posible, debido a los múltiples factores que pueden desarrollarse si no son solucionados como se debe y en el tiempo contemplado, estos tipos de inconvenientes se deben manejar con un personal altamente capacitado, que cuente la formación y preparación que se requiere, por otro lado los mecanismos inmediatos de respuesta son estipulados en la base informativa de la corporación, teniendo en cuenta que la comunicación juega un papel fundamental como referente en todo momento, como base de toda función e información.

Heinrich Rickert; (1960), Señala. “la especificación dentro de la Comunicación creando una Teoría que define y postula en varios conceptos el inicio con una revisión de las significaciones que históricamente han sido atribuidas al término estereotipo, prestando atención a su mayor o menor adecuación para ser extrapoladas al nuevo concepto de estereotipo publicitario”.

Pero para poder empezar a definir, hace falta un conjunto de conceptos no definidos o conceptos primitivos, que serán utilizados para enlazar con los conceptos de referencia, tomamos en cuenta la importancia en cada tipo de

información que se maneje, por ende manejado todo tipo conceptos referentes al manejo de la comunicación organizacional empresarial.

Los estereotipos son la base de representación de una institución, lo cual esta confabulado directamente con el requerimiento colectivo y general del personal y comunidad en sí, esto refleja el grado de aceptación que debe tener los miembros de una compañía y las personas que hacen uso a los servicios prestados por tal compañía, entonces se realiza un consenso y el estereotipo publicitario que presente mayor aceptabilidad, es el estereotipo que representaría a la institución, tomando como referencia un sistema básico como pedestal principal para un manejo de información contundente ligada a un amplio mecanismo de comunicación.

El principal motor y eje de todos los organismos vitales que mueve y permiten el desarrollo apropiado de las empresas, utilizando mecanismos inteligentes que permiten divisar el grado y nivel de aceptación, procurando encontrar la necesidad y radicar la producción en base al requerimiento proporcional que permita deslumbrar el proceso de desarrollo y progreso integral de la institución.

5.1.5 Políticas de la gestión comunicacional.- John Wiley, (2007) Pág. 230 Menciona que. “Las principales políticas en la gestión comercial, como la rápida respuesta ante los cambios a corto plazo que se puedan generar y producir dentro de la empresa, permitiendo y otorgando ventajas a la misma”.

La principal política que debe caracterizar a cada empresa o institución, es la respuesta inmediata ante cualquier circunstancia, utilizando como principal material de apoyo la tecnología, beneficiando el nivel de solvencia que este pueda tener ante cualquier situación o trabajo que se presente, permitiendo obtener ventajas en el aspecto laboral profesional.

Los cambios que se generan a corto plazo, son de mucha importancia y vitalidad para la vida institucional de las empresas, por las ventajas que se pueden obtener y

generar, a partir de una respuesta inmediata que permita desarrollar las actividades corporativas con normalidad, de la misma manera mejorar la calidad de servicio mediante una comunicación activa y eficaz que permita aplicar un proceso de cambio positivo al desarrollo corporativo, siendo un factor importante la relación interpersonal y la relación ante el público, para de esta manera generar una respuesta y relación de progreso, la misma que permite el desarrollo productivo, ocasionando un ambiente para el desarrollo institucional.

Las repuestas a corto plazo también se manejan con políticas y normas institucionales, que permiten el cambio de lo que afecta, mas no el propósito planteado de toda la empresa, por ende se relaciona un cambio que permita viabilizar y realizar el objetivo planteado, logrando un amplio desarrollo progresivo de la institución, con renovación y criterios que ayuden a mejorar la relación interpersonal mediante la comunicación.

Según Villalobos y Méndez; (2008), Valoran:

La política comunicacional (PC) como el conjunto de ideas y proposiciones respecto al comportamiento de los sistemas de comunicación en función de necesidades sociales, que se expresan a través de principios y normas de carácter obligatorio y que reflejan el criterio del estado sobre el fenómeno comunicacional.

La política comunicacional permite una relación entre personas de una institución enfocadas a un objetivo y a una misma finalidad, la misma que permite un ámbito solido de generar actividades que enlacen un ambiente de comunicación y que mediante la misma se permita un desarrollo de información positiva favorable al mejoramiento de la relación interpersonal.

El comportamiento de los sistemas de comunicación, siempre deben estar solidificados al proceso de relación que debe ejecutar cada miembro perteneciente a una institución, la misma que está ligada a cambios significativos

que mejoren y cumplan con el objetivo planteado para el progreso debido de la corporación, tratando de mejorar la relación interpersonal, ejecutándolas y aplicándolas a la base estructural de las políticas empresariales, para de esta manera mejorar la base del desarrollo productivo, siendo la comunicación muy vital e importante, para poder ejecutar cualquier proceso informativo y de cambio que se genere a nivel corporativo.

Aunque se gestionen la determinación en la cultura, imagen y reputación en las personas dentro de una institución, o personas que conforman un entorno de cualquier compañía, deben recordar que siempre la empresa debe comunicar genera vínculos con su entorno, con beneficios que permitan lograr un progreso tanto de empleados de la empresa como personas que conforman el entorno de la institución.

Dentro del plan que debe tener cada institución, no solo debe estar contemplado el plan de generar capitales grandes, que favorecen a unos cuantos, sino contemplar la labor de generar servicio, desarrollo y llenar de beneficios a su entorno, permitiendo de esta manera contribuir y mejorar la economía a un grupo elevado de personas (comunidad).

Así mismo cada institución a más de generar empleo, fomente valores y principios que permitan un grado cultural medio o alto, para de esta manera crear y fomentar criterios en las personas, capaz de permitir a las empresas tomar en cuenta la opinión del entorno o comunidad, para tomar en cuenta la necesidad que existe y así generar y producir la necesidad que se pueda presentar en el entorno donde está establecida la compañía.

Se debe favorecer y aprovechar el vínculo colectivo tanto de personal como de la comunidad y valorar los espacios y logros que obtenga cada asignado, de manera que los directivos estimen, evalúen y brinden un grado de importancia para ser considerados en una mejor planificación y desarrollo grupal.

Una de las bases estratégicas para facilitar la mejora en la calidad comunicacional, se basa en propuestas que estipulen planes de información efectiva y de calidad que permita ejecutarse de manera inmediata, además incentivar mediante estímulos para que pueda existir un esfuerzo mayoritario y lograr un nivel de conocimiento elevado y por ende un grado alto en la competencia laboral.

Esto permite tener un mejor desenvolvimiento con nivel exitoso, basados en los esfuerzos, logros y grados de experiencia que pueda adquirir en el transcurso de los años; de manera importante se debe recalcar la actualización de conocimientos en el personal general, además realizar reuniones de integración unánime a nivel corporativo, la gerencia debe tener presente los conflictos que con regularidad se presentan dentro de las empresas, y finalmente tener tiempos que permitan recrear y generar nuevos ambientes en el trabajo.

Los mejores logros que puede obtener una empresa, deben basarse en el desenvolvimiento y agilidad que debe tener el personal para realizar las labores, la información que manejen las compañías deben referirse mediante fundamentos y teorías que permitan manejar mecanismos de solvencia y productividad, la relación entre el personal y directivos deber ser relaciones bidireccionales, en tanto como brinden información, de la misma forma puedan recibirla, esto debe estar basado en una comunicación muy estrecha y de confianza.

Las políticas institucionales, son la base estructural de cualquier corporación, relacionada con una amplia gestión comunicacional como motor impulsador del desarrollo y progreso productivo, a fin de que constantemente se manejen políticas de cambio y mejoramiento en el rendimiento de lo que se quiere alcanzar como institución, mediante la aplicación de mejoras a la corporación y determinaciones que permitan el desarrollo efectivo y progresos sobre resultados positivos que se puedan apreciar en lapsos cortos de tiempo pero con base de prevalencia y mediación asignadas para toda la vida de la empresa.

5.2 RELACIONES DEL PERSONAL

5.2.1 Definición.- Wiemann Mary (2008). Menciona “Uno de los aspectos más importantes de las relaciones entre las personas es la comunicación, ya que a través de ella logramos intercambiar ideas, experiencias y valores; transmitir sentimientos y actitudes, y conocernos mejor.

La comunicación nos permite expresarnos y saber más de nosotros mismos, de los demás y del medio en que vivimos; Para mejorar nuestra forma de relacionarnos y de comunicarnos, hay que conocernos bien: el valor que nos damos a nosotros mismos, qué tanto nos queremos, el respeto con el que tratamos a nuestra persona, así como preocuparnos por conocer y entender lo que piensan y quieren las otras personas.

Dicha comunicación, a más de constituirse en un proceso lógico y natural, debe responder a parámetros adecuadamente planificados e institucionalizados, mismos que colaboren a la consecución de los objetivos de la organización y permitan un progreso eminente y que aporte criterios contundentes para resultados eficaces sin limitaciones y con fundamentos en estructuras que logren alcanzar elevados niveles de progreso.

El estudio expuesto plantea la radical importancia de una eficaz administración de los recursos y medios de comunicación interna para la instauración de un ambiente laboral motivante, cooperativo, transparente y dinámico; el cual promueva un sentimiento de identificación del trabajador con su organización, es decir, un sentido de satisfacción, compromiso, fidelidad y concordancia con su entorno.

En tal contexto, la temática desarrollada que compete a personal y directivos relacionados por una interacción, entendiendo que el recurso humano es el cimiento fundamental de la labor organizacional que permite una consideración y

un afecto al actuar de la misma la cual se enfoca en responsabilidad para guiar las determinaciones empresariales.

La relación personal es la base con la que toda institución debe contar con una parte estructural dentro del reglamento corporativo; uno de los principales fundamento es la concordancia y comprensión que deben tener unos con otros, para de esta manera fijar acuerdos en situaciones adversas y a si mismo resolver cualquier tipo de inconveniente o problemas que se presente a nivel laboral corporativo.

Matilde García (2008), Pág.69 Indica que.

Se Compara a la comunicación como un proceso de formación, la cual involucra a la educación como prioridad para llevar a cabo un excelente grado de comunicación y de esta manera alcanzar un alto nivel de importancia ante las estructuras de las políticas, socioeconómicas y culturales, la cual se encuentren relacionadas con la enseñanza.

La comunicación es un proceso formativo que mantiene su secuencia y progreso a medida que se dan parámetros que permiten su desarrollo y motivación para lograrlo, ante esto se pretende que la comunicación y la interacción interpersonal alcance un favorecimiento y una respuesta positiva ante las respuestas económicas y sociales que se mantienen y mantendrán por mucho tiempo sin que nadie las cambie, porque estos fundamento se instituyeron desde comienzos de la existencia y por ende perduran siempre.

La formación para el bien común, la honradez, el trabajo serio y responsable, la satisfacción del deber cumplido y demás valores que entrañan una convivencia justa y en paz son imprescindibles para el progreso de los pueblos, como opuesto a la cultura académica, o al menos diferente a ella. En la sociedad moderna, paralela a la enseñanza sistemática, alternan medios de comunicación-aprendizaje.

Es convivencia social que habilita para la inserción del educando en la sociedad de la que forma parte "su saber hacer" usual y profesional, técnicas de trabajo, nuevas tecnologías y habilidades requeridas en actividades a la luz de necesidades sociales que surgen involucradas con el desarrollo natural y las crecientes urgencias de la llamada sociedad del bienestar.

Es importante el desarrollo en la educación que cada persona debe tener como tal, permitiendo por su educación su grado de distinción, que es el que permite valorar el nivel de formación personal, unos de los aspectos importantes dentro de una educación, se basa en la relación de persona a persona, utilizando métodos y técnicas que permita aplicar y lograr una comunicación acorde al criterio y pensamiento de la otra persona.

Discutir y aclarar temas, capaz de llegar a un mutuo acuerdo que permite crear y desarrollar nuevas expectativas y metas a alcanzar, teniendo en cuenta todas las herramientas que faciliten estrategias para alcanzar lo planificado aportan al desarrollo y progreso no solo de una institución sino también de la personalidad que caracteriza a cada individuo.

Las organizaciones se componen de personas, como ya se lo ha indicado en algunas ocasiones, entonces se dice que el estudio de las personas constituyen el elemento básico para estudiar las organizaciones y particularmente de la Administración de Recursos Humanos. Pero si las organizaciones están constituidas por personas y éstas necesitan organizarse para lograr sus objetivos, esta relación no siempre es fácil alcanzarla. Si las organizaciones son diferentes entre sí, lo mismo sucede con las personas.

Sin duda alguna se puede constatar que la base de desarrollo de todas las entidades corporativas depende básicamente del Hombre, promoviendo de esta manera el recurso humano como base principal y vital en el desempeño y elaboración productiva, dentro de esta base estructural se toma en cuenta que

cada individuo es un mundo distinto, pero con aspectos formativos que permiten cambios a medida que se predispone para asimilar y aprender nuevos procesos, dentro de esos procesos entra la formación profesional.

Una formación comunicacional cabe como principio en la alineación para una adecuada productividad laboral, si no existe una relación personal adecuada y ensanchada con cada persona integrante de su entorno profesional, capaz de generar mecanismo de relación confiable ante información reservada que como corporación debe manejarse.

5.2.2. Relaciones interpersonales.- Las relaciones interpersonales se manejan conforme se presentan las situaciones en la relación de cada persona, a que cada persona es mundo diferente y cada una presenta situaciones y caracteres diferentes en su comportamiento y manera de ver las cosas, ya que la relación interpersonal a más de mantener una relación o comunicación con alguien permite influencia en la actitudes y decisiones que esa persona tome y decida para su porvenir, debido a que todo gira de acuerdo a las conveniencias de cada quien.

Factores que determinan la relación interpersonal se catalogan de acuerdo al nivel de surgimiento que tienen dentro de una relación, en casos como de una relación muy limitada la comunicación y relación no son las mismas que cuando existe a más de la relación laboral una amistad que permite fortalecer esa relación interpersonal y mantener un diálogo permanente el cual se convierte en una herramienta para desarrollar una asignación laboral, debe recordarse que esta no debe inferir en el cumplimiento de las labores, todo debe manejarse a su tiempo.

La relación interpersonal permite que las personas se relacionen mutuamente y constante, facilitando establecer un dialogo formando sociedades, siendo el único medio que lleva a su desarrollo como tal, el dialogo es el único medio que permite acuerdos y desacuerdos para el desarrollo de los pueblos.

Si existen personas que no les gusta formar parte de una buena relación, significa que es una persona aislada y sin poder ejercer cualquier efecto dentro de la sociedad, estará excluida sin hacer ni producir nada, lo más relevante dentro de la relación interpersonal es la predisposición que cada individuo debe tener para poder relacionarse con los demás y contribuir a un mejor desarrollo productivo y eficaz.

La redacción sobre críticas informales en las instituciones y el abastecimiento de nuevos criterios que permitan generar un desarrollo progresivo, son capaz de absorber vicisitudes que comúnmente se presentan, con criterio formado y convalecido actuar de manera inmediata y resolver cualquier tipo de dificultad que obstruya el proceso de desarrollo personal y empresarial.

La comunicación entre personas debe realizarse como estigma o como simbología básica, que permita representar la veracidad en la calidad del desempeño laboral, siendo muy eficiente el proceso de relación que se maneje dentro del ambiente corporativo.

Para poder efectuar criterios formales que generen y proporcionen confianza y así mismo permitan el avance y desempeño profesional, una relación bien establecida permite generar mucho más desempeño, que una que aparenta o que se limita, las mejores decisiones están en las mejores relaciones personales.

Para establecer una relación entre una persona y otra, debe existir o fomentar grado de simpatía, para poder tener un resultado positivo ante la relación personal, es importante tomar como referencia ciertas estrategias como tener conocimiento sobre datos, culturales, sociológicos y psicológicos, que permiten un acercamiento mucho más afectivo y lleno de confianza, permitiendo ensanchar una relación laboral y de amistad, generando y creando ambientes que permita fusionar y distribuir la labor y generar rapidez y solvencia al desarrollo productivo de las empresas.

5.2.3 Niveles de relación interpersonal.- Los niveles y tipos de asignación interpersonal se basan en procesos que se adquieren a medida que se permite y mantiene una relación entre dos personas o más, se considera a que los niveles en la relación interpersonal en muchos casos permiten que se mantenga una interacción única que permite un desarrollo laboral optimo fortaleciendo la base de desarrollo d la institución que es mantener buenas relaciones con los demás.

La armonización y vulnerabilidad lo caracterizan al ser humano hacia su relación interpersonal dentro de la sociedad, ayudando primordialmente a reconocer sus logros y su derrota, lo que le permite tener un desarrollo basado en desafios y objetivos que este se pueda plantear.

Los niveles de cada proceso de transgresión en el ser humano le permite llegar a su desarrollo y avances que el mismo pueda lograr, teniendo como referencia que sin una adecuada relación interpersonal sus metas y logras se pueden ver truncados y no realizados, ante todo los niveles de la relación interpersonal son el proceso continuo dentro del desarrollo en el ser humano.

Los seres humanos hemos esquematizado un sistema total, desde el cual se organiza y dirige sus asuntos, puesto que sin embargo la versatilidad humana es muy grande y rápida; a fin de que cada persona sea un fenómeno multidimensional, sujeto a las influencias de muchas inconstancias.

El centro de diferencias, en cuanto a aptitudes, es amplio y los patrones de comportamiento aprendidos son bien diversos. Las organizaciones no disponen de datos o medios para comprender la complejidad de sus miembros, por eso es importante realizar reuniones y consensos en las cuales permiten fortalecer criterios y aspectos que cada individuo posee, para generar mecanismos que logren y favorezcan al desempeño y formación profesional y personal de cada individuo.

Matilde García (2009) dice que:

La secuencialidad o continuidad en la búsqueda de nuestra identidad personal, en el proceso auto creador, se realiza en etapas”. Comunicación no verbal es cuando tratamos a extraños en el intento de satisfacer una necesidad personal o interpersonal, tenemos pocos datos para ir más lejos del significado que da el entorno y los datos de las personas con las que entramos en contacto.

La búsqueda de procesos sobre la identidad permiten que se desarrollen mecanismos que permitan adoptar estas medidas que son muy significativas y aportan a un desarrollo adecuado, ya que la personalidad permite demostrar aspectos críticos y actitudes decisivas que tienen una finalidad y que sin duda alguna producen efecto en el desarrollo de lo que se encuentra efectuando.

Los intentos de comunicación en este conocimiento los utilizamos como predicciones para nuestra conducta comunicativa y dar significado a la de los demás. Otra fuente de información para buscar a los demás es la apariencia física, clave que está contenida en el entorno.

Lo mismo que el lenguaje del cuerpo y la mirada: ayudan a decidir sobre las formas que son más apropiadas para la comunicación. Son aspectos que todo profesor estima/n recíprocamente con sus alumnos, en sus mismos contactos de relación, siendo impredecible la relación que cada individuo tiene con el medio en donde se encuentre.

Las diversas medidas que se toman para una mejor relación personal, permiten que existan etapas, las cuales contribuyen a la formación para el desempeño en cada asignación brindada, según el grado de experiencia adquirido, dentro y fuera de la institución, llegando a desarrollar el grado de madurez y respuesta ante cualquier requerimiento o necesidad que se presente, una respuesta aceptable e

inmediata depende del grado de formación y de relación que tenga con las personas de su entorno dentro y fuera de la empresa.

La decisión de comunicar en la medida que se confía en la interpretación de las claves no verbales que se pueden observar dentro del margen interpersonal. Las experiencias previas en un entorno concreto o similar vinculan a la forma en que tratemos de iniciar la comunicación. Por ejemplo, si conocido un ambiente, nos encontramos acogidos o aceptados, es una invitación a establecer relación con aquella mirada personal que nos encontró interesantes o atractivos.

La práctica de las normas sociales sirve de soporte para iniciar una comunicación. Ahora bien, si estas referencias son genéricas por su cualificación en la relación educativa, hay que considerar el desarrollo, evolución y ambiente social del escolar.

La manera efectiva de poder iniciar un proceso de comunicación, depende de la madurez y experiencia que cada persona adquiera en todas las etapas de su vida, permitiendo de esta manera acceder a generar comunicación ante las personas de un entorno,

Para lograr vincular y establecer una relación que permita desarrollar un ambiente comunicativo capaz de practicar y enriquecer las normas sociales, que son la que permiten un mecanismo de desarrollo personal, un factor importante ante la asimilación para el proceso de comunicación es el debido sistema educativo que se adquiere en todo el proceso formativo.

5.2.4 Clases y tipos de relación Interpersonal.- Tajfel Herder, (2002) Pág. 185

Señala que. “Desde el punto de vista de la psicología social, Tajfel habla de tres tipos de relación en las personas”:

- Personal.

- Identidad social.
- Identidad humana.

La identidad personal se refiere a la individual. La identidad social, a la que le da el pertenecer a un grupo. Se ha comprobado que en situaciones diferentes, toma prioridad una identidad sobre la otra. En las relaciones sociales toma prioridad la identidad social. Aunque estemos sólo con otro, el modo hay una despersonalización y una aplicación de estereotipos sociales. No lo conocemos y le suponemos las características del grupo al que pertenece.

En la relación personal toma prioridad la identidad personal. Tomo a la otra persona como única e irrepetible, con sus características personales. Hay una atracción personal. Hay una atracción hacia el otro por lo que es, no por lo que representa ni por el grupo al que pertenece

En lo que atañe a la motivación, es obvio pensar que las personas son diferentes: como las necesidades varían de individuo a individuo, producen diversos patrones de comportamiento. Los valores sociales y la capacidad individual para alcanzar los objetivos también son diferentes. Además, las necesidades, los valores sociales y las capacidades en el individuo varían con el tiempo.

Las relaciones determinan nuestra personalidad. Muchas características de nuestra personalidad son aprendidas, aprendidas en las relaciones que se han mantenido y que ofrecen y permiten diversos parámetros que se pueden desarrollar dentro de cada individuo como un proceso afirmativo y eficaz al desarrollo de la personalidad de cada persona.

Por lo tanto es posible el cambio, pero el mismo siempre se dará en el seno de otras relaciones. En las relaciones influyen la personalidad, las funciones cognitivas y la vida afectiva, la personalidad se puede apreciar en el trato que

refiera una persona con otra de la misma manera se puede constatar mediante el nivel de información y comunicación que un personal maneje.

La expresión, la manifestación y la relación de las personas forman parte de la estructura de identificación del ser humano, prevaleciendo la identidad y lo que caracteriza a cada individuo, su trato y su relación con los demás, parte importante es la creatividad y personalización a las debidas funciones que cada individuo realiza, la formación de cada persona es la interacción con el tipo de relación y actuación que cada persona manifieste a otra.

Las fases de los procesos de las relaciones interpersonales son fundamentales para poder comprender que cada persona es mundo diferente, que a través de las manifestaciones y necesidades que cada uno genere existan soluciones promoviendo en desarrollo cognitivo y progreso emocional satisfactorio. La identidad personal, la identidad humana y la identidad social, son el complemento de cada individuo a su desarrollo emocional, espiritual y laboral.

Es importante mencionar el significativo desarrollo del ser humano, logrado por muchos medios y mecanismos que existen y se tienen a disposición hoy, entre ellos la herramienta de la tecnología entre otros, no se debe olvidar que la motivación es uno de los factores internos que requieren una mayor atención.

Sin un mínimo conocimiento de la motivación de un comportamiento, es imposible comprender el comportamiento de las personas. El concepto de motivación difícil definirlo, puesto que se ha utilizado en diferentes sentidos. De manera amplia, motivo es aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o, por lo menos, se origina una propensión hacia un comportamiento específico.

Ese impulso a actuar puede ser provocado por un estímulo externo (que proviene del ambiente) o puede ser generado internamente en los procesos materiales del

individuo. En ese aspecto, la motivación se asocia con el sistema de cognición del individuo y la manera de actuar ante una magistral participación de formalidades que permiten el progreso de una institución.

Cada relación que se pueda generar o presentar a lo largo de la vida profesional, se debe tener en cuenta que muchas de ellas pueden ser puertas generadoras de grandes oportunidades para un desarrollo y desempeño profesional significativo para cada individuo.

Por eso es importante saber que cada relación que se de apertura siempre debe darse de la manera más cortés y accesible, conociendo que cada relación puede generar muchas oportunidades de progreso, de la misma manera si se cierran las oportunidades de brindar relaciones interpersonales pueden estar ligadas a fracasos y derrotas que producen desequilibrio emocional y mental.

Las aptitudes positivas son las que deben permanecer y actuar ante la presencias de oportunidades de crecimiento y desarrollo personal, logrando un alto equilibrio emocional sin determinar metas incumplidas y cerrando puertas al desarrollo profesional, sino controlando el nivel positivo de la mente para lograr cosas que beneficien el sistema institucional y personal.

Los aspectos que determinan un proceso negativo se enfocan en lograr cosas mínimas o lo necesario para estar bien, enfocando la mentalidad en la valoración de las cosas y tomar en cuenta cada detalle por más pequeño que sea, forma parte de una relación amplia dentro de la comunicación, tomando en cuenta la relación entre las personas.

Los aspectos positivos son los que permiten el desarrollo de las cosas buenas, y son las cosas que promueven el desarrollo de la sociedad, con parámetros exclusivamente orientados al positivismo que las personas puedan desarrollar, el motor de toda compañía o empresa, es la mentalidad que se forme en el personal

de servicio, fomentando constante educación y preparación de lo que es una relación personal adecuada,

De la misma manera el ambiente de trabajo tiene que influir en el sistema de desarrollo de las actividades, enfocado como mecanismo de productividad, ya que la producción de las empresas, parte de la relación y mutuo acuerdo que se tiene dentro del personal que forma una institución.

Cirigliano, Carla (2005) Pág. 75 menciona que “existen muchas diferencias dentro del comportamiento de una persona, lo cual el proceso que hace dinámico el conocimiento es semejante en todas las personas repercutiendo en el afecto y cariño que esta pueda demostrar”.

Es decir, a pesar de que los patrones de comportamiento varían, el proceso que los origina es prácticamente el mismo para todas las personas. En ese sentido, existen tres premisas que hacen dinámico el comportamiento humano: Tomando en cuenta el manejo en cada comportamiento se describen de la siguiente manera:

El comportamiento es causado.- Por mediaciones o actitudes que se adquieren a lo largo de la realización de las actividades diarias, en casos el comportamiento se puede ver afectado por problemas que se los lleva desde el hogar, o por aspectos que suceden en determinados lugares sean estos positivos o negativos, que logran un cambio dentro del intelecto de cada individuo, para mejorar su comportamiento y relación con los demás.

El comportamiento es motivado.- El comportamiento de ser valorado y motivado por la consideración de los aspectos positivos que acontecen durante el desarrollo de las actividades diarias, y por ende por la estimulación de las personas y principalmente de los dirigentes o superiores que dirigen la empresa. Ya que cuando se brinda valor a cosas y aspectos que no benefician el desarrollo de las personas no se os debe tomar en cuenta ya que si se los considera afectaría

muy severamente el comportamiento y actitudes que pueda tomar una persona ante los demás.

El comportamiento está orientado hacia objetivos.- En todo comportamiento existe "impulso", un "deseo", una "necesidad", una "tendencia", expresiones que sirven para indicar los "motivos" del comportamiento, sin embargo no se adquieren conocimientos de como tener presente mecanismos de originar objetivos precisos y determinantes.

En casos mayor parte de la interacción con las demás personas periten que el comportamiento se vea afectado y limitado, considerando cada aspecto en el cual hacen que una persona salga de sus casillas, ante nada las personas deben permitir que situaciones adversas o negativas afecten su comportamiento o actitud que mantienen en una empleo o en el desarrollo de diversas actividades a lo largo del día,

Permitiendo descartarlas y hacer como si no hubieren pasado, actitudes como estás permiten que el desarrollo integral del ser humano que se potencializa a una relación que le gustaría adquirir y emplear cualquier persona tome una dirección hacia un progreso y eficacia irrelevantes.

En todo momento los objetivos de una relación entre personas deben estar enfocadas hacia determinaciones convenientes que permitan un afecto y comunicación únicas sin limitación ni restricción, que en todo momento se demuestre un ambiente interactivo, de paz, de armonía, en definitiva la relación interpersonal de manejar mediante estipulaciones por la que el ser humano se caracteriza, ya que se ve afectada o limitada por parámetros como el orgullo o envidia, en muchos casos ha sucedido y no se lo puede descartar.

CAPITULO II

6 HIPOTESIS.

La Gestión comunicacional incide en las relaciones del personal del G.A.D Chone en el año 2015

6.1. VARIABLES.

6.1.1. Variable Independiente:

Gestión Comunicacional

6.1.2. Variable Dependiente:

Relaciones del personal

6.1.3. Término de Relación:

Incide

CAPITULO III

7 METODOLOGÍA

7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Es **bibliográfica** porque se utilizaron datos obtenidos en textos, registros, documentos, revistas y otros documentos para la recopilación textual de la información con teorías relacionada a la Gestión Comunicacional y la relación interpersonal que corroboraron a realizar y obtener una información eficaz acta para el desarrollo de la tesis. Esta investigación es **de campo** porque se la realizó en el lugar de los hechos y permitió verificar el problema en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Chone para la recopilación de Información primaria: Encuestas, entrevistas y guía de observación y explorar la institución en general.

7.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

Descriptivo porque permitió realizar una descripción de las relaciones cotidianas diarias que generan desacuerdos de comunicación y relaciones que el personal tiene en sus labores institucionales, principalmente a personas que no presentan un dialogo frecuente creando ineficiencia laboral sin respuesta inmediata retrasando el trabajo de todo el personal; además, es

7.3 MÉTODOS.

Se utilizó el método **Inductivo** para el proceso analítico-sintético, mediante el cual fue parte del estudio de causas, hechos o fenómenos particulares y así se estableció la causa que más incide en la relación del personal y se lo utilizó específicamente en el planteamiento del problema. Además, se aplicó el método **deductivo** para seguir un proceso reflexivo sintético-analítico, contrario al método inductivo, es decir parte del problema o ley y establecer las posibles causas. En cuanto a la aplicación del método **estadístico** ayudo a la tabulación de los datos

obtenidos a través de las técnicas de investigación, así como la realización de los respectivos cuadros estadísticos y gráficos con los porcentajes obtenidos en la investigación de campo.

7.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

Encuesta: A los usuarios para indagar el nivel profesional en las relaciones interpersonales del G.A.D, Chone en el año 2015.

Entrevista: A los Directivos para establecer las políticas de Gestión comunicacional aplicada por directivos del G.A.D Chone en el año 2015.

Ficha de observación: A los empleados para identificar el nivel de relación del personal del G.A.D, Chone en el año 2015.

7.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

7.5.1 Población.- La componen 740 personas entre empleados, funcionarios y usuarios del GAD Chone.

7.5.2 Tamaño de la Muestra.- Se considerara una muestra al azar simple, en relación al estudio que nos ocupa, así tenemos:

POBLACION	MUESTRA
Directivos	12 personas
Empleados	40 personas
Usuarios	100 Usuarios
TOTAL	152 PERSONAS

8 MARCO ADMINISTRATIVO

8.1 Recursos humanos:

a. Investigadores: Marcos Andrés Aray Muñoz y Luis David Robles Mendoza

b. Tutor: Lic. Aurora Barreiro Vera

8.2. Presupuesto

RUBROS	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	FUENTES DE FINANCIAMIENTO
					AUTOFINANCIAMIENTO
INTERNET	30	HORAS	2	60	60.00
PAPEL	5	RES MAS	12	60	60.00
TINTA	4	TONER	60	240	240.00
ANILLADOS	6	UNIDAD	5,50	33	33.00
ENCUADERNADO	3	UNIDAD	14	42	42.00
MOVILIZACION	20	UNIDAD	10	200	200.00
REFRIGERIOS	200	UNIDAD	1	200	200.00
IMPRESIÓN	1000	UNIDAD	0,20	250	250.00
CAMARA	1	UNIDAD	300	300	300.00
SUBTOTAL					1385.00
IMPREVISTOS 10%					138.50
TOTAL					1.523.50

CAPITULO IV

9. ANÁLISIS DE RESULTADOS ENCUESTA, ENTREVISTA Y FICHA DE OBSERVACIÓN.

9.1 ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS

1.-La Gestión comunicacional interdepartamental responde a las exigencias actuales? O.E.1

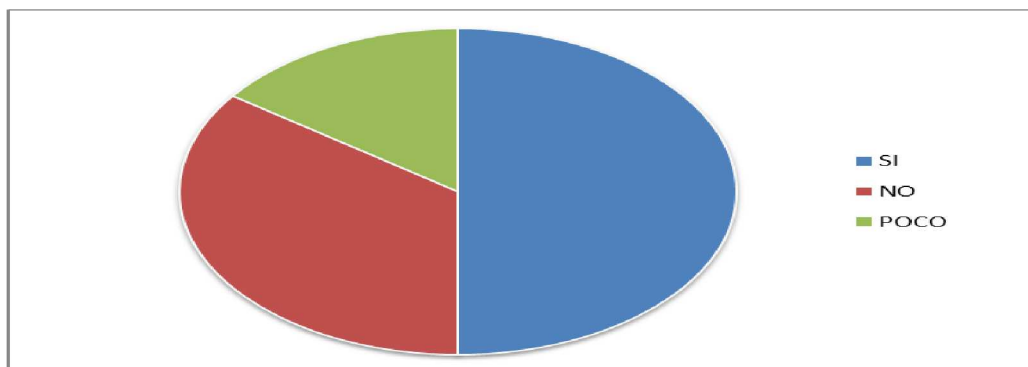
CUADRO 1

LITERALES	MUESTRA	PORCENTAJE
Si	50	50,00
No	35	35,00
En parte	15	10,00
Total	100	100

Fuente: Usuarios del GAD Chone

Investigadores: Aray Muñoz Marcos Andrés y Robles Mendoza Luis David

GRAFICO 1



ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN

Dentro del esquema profesional aplicado a la atención de los usuarios es importante estar actualizados a las exigencias y normativas que se aplican y cambian con regularidad de acuerdo a los requerimientos que se muestren en cada institución, el GAD Municipal promueve una solvencia a la atención de usuarios con personal capacitado para cada labor asignada, capaz de resolver problemas y brindar soluciones a las personas, evidenciado con el 50% la correcta atención profesional de acuerdo a las exigencias actuales, mostrando con el 35% profesionales que no responden a las solvencias actuales y con el 15% del personal que aplica poco la demanda actual.

2.-Una buena Gestión comunicacional interdepartamental es Cuando usted requiere un servicio y es atendido con rapidez por el personal, sin contratiempos? O.E.1

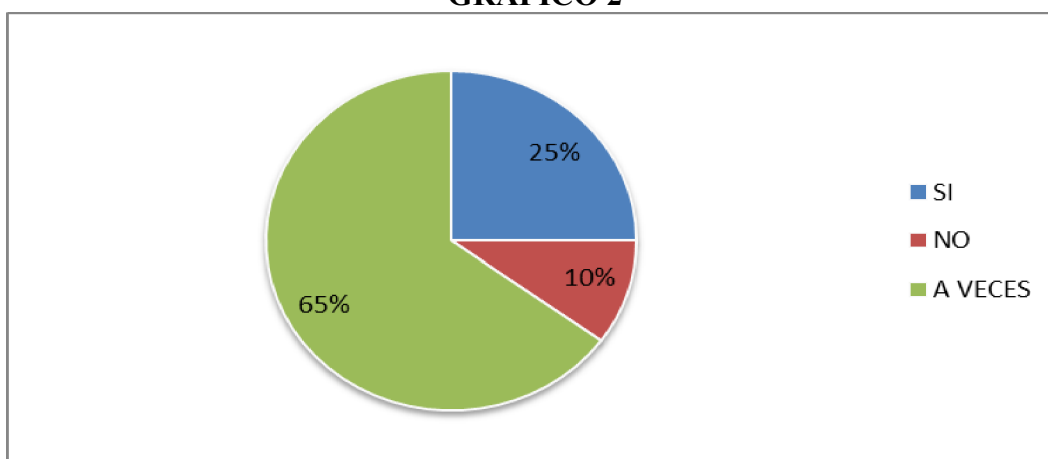
CUADRO 2

LITERALES	MUESTRA	PORCENTAJE
Si	25	25,00
No	10	10,00
A veces	65	65,00
Total	100	100

Fuente: Usuarios del GAD Chone

Investigadores: Aray Muñoz Marcos Andrés y Robles Mendoza Luis David

GRAFICO 2



ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN

Mostrar rasgos y perfiles de eficacia y calidad es muy vital para el progreso y desarrollo del GAD Municipal Chone, tomando en cuenta que la calidad y rapidez en la atención deben ser eficaz y de calidad para el desarrollo y progreso de la institución, evidenciando con el 25% de los usuarios se muestran satisfechos con la atención que brinda la institución, mientras que el 10% no se siente contento por retrasos e inconvenientes con el personal, y un 65% considera que algunas veces tienen un servicio de calidad y sin contratiempos, demostrando poca eficacia al momento de la atención a los usuarios que asisten cotidianamente al cabildo municipal.

3.- Existen dificultades de comunicación en la relación del personal en el departamento donde usted requirió un servicio? O.E.3

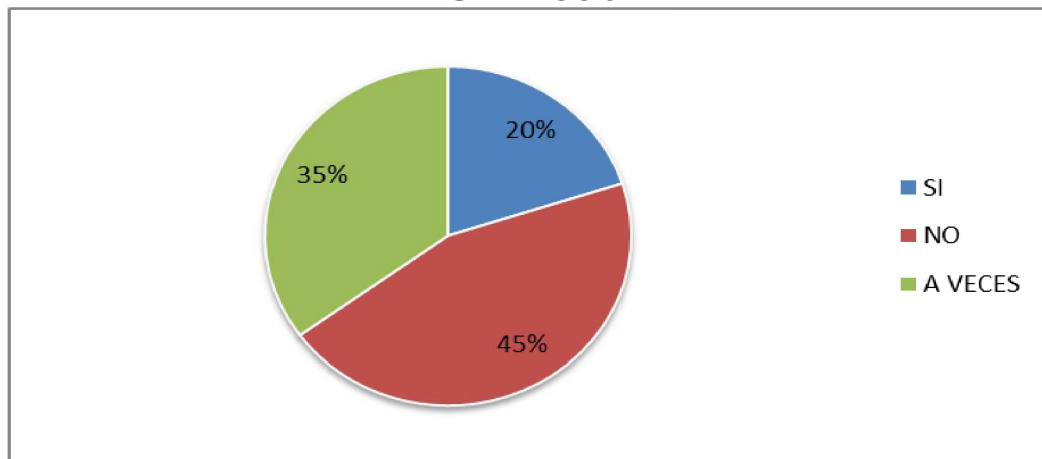
CUADRO 3

LITERALES	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	20	20,00
NO	45	45,00
A VECES	35	35,00
TOTAL	100	100

Fuente: Usuarios del GAD Chone

Investigadores: Aray Muñoz Marcos Andrés y Robles Mendoza Luis David

GRAFICO 3



ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN

La comunicación debe de ser prioritaria en la atención que se brinde a las personas o usuarios que tienen alguna necesidad o problema por resolver, ante esta situación se debe actuar con mucho profesionalismo teniendo un margen de relación cauteloso y capaz de poder ayudar a resolver el requerimiento que presentan los usuarios, es importante que la comunicación sea fluida por ambas partes y que el profesional tenga un adecuado y elevado nivel de información, representado en esta investigación con el 45% que no existen dificultades de comunicación, otro 20% si presentan inconvenientes al momento de su relación con los usuarios, y un 35% que en ciertas ocasiones muestran problemas de relación en la comunicación con los beneficiarios.

4.- Cómo ve usted el nivel profesional que existe entre los ejecutivos y los empleados del G.A.D, Chone? O.E.4

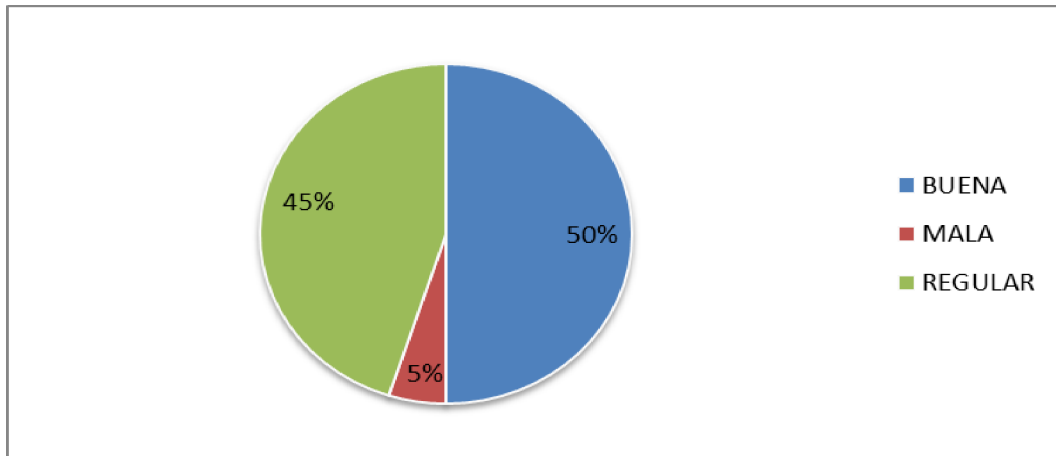
CUADRO 4

LITERALES	MUESTRA	PORCENTAJE
Buena	50	50,00
Mala	5	5,00
Regular	45	45,00
Total	100	100

Fuente: Usuarios del GAD Chone

Investigadores: Aray Muñoz Marcos Andrés y Robles Mendoza Luis David

GRAFICO 4



ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN

Ante cualquier situación la relación entre ejecutivos y personal debe mostrarse y reflejarse hacia la parte externa de la institución de manera muy eficaz y afectiva, que se muestre que existe una estrecha relación entre ambas partes, permitiendo tener una referencia en la buena en la calidad del nivel profesional que se maneja a nivel institucional, logrando evidenciar en los usuarios con el 50% la buena relación tienen los directivos con los empleados del GAD municipal, por otra parte con el 45% los usuarios que presentan una apreciación regular y finalmente con un 5% los usuarios que notan una relación comunicacional mala.

5.- Como considera usted, el nivel profesional de los empleados? O.E.4

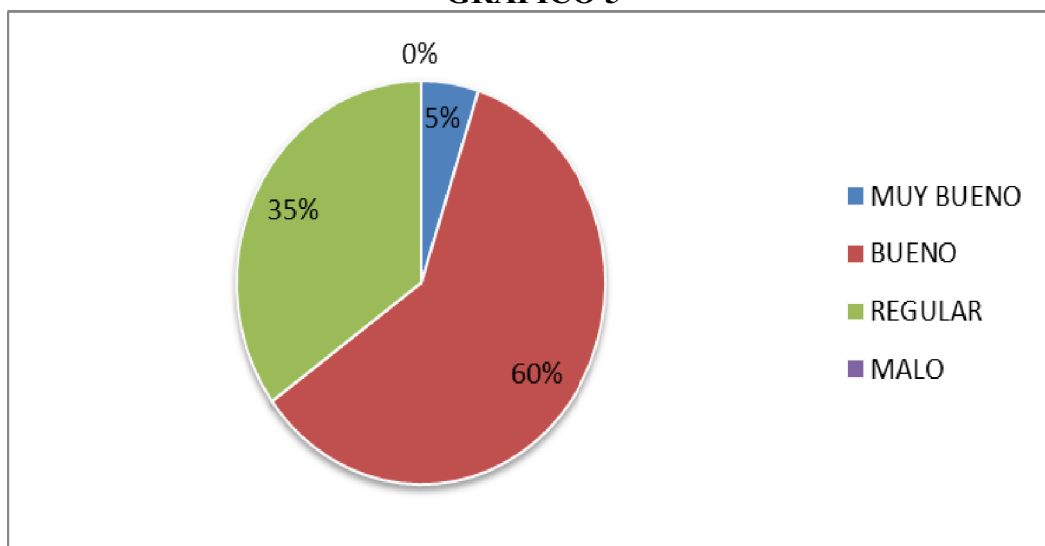
CUADRO 5

LITERALES	MUESTRA	PORCENTAJE
Muy bueno	5	5,00
Bueno	60	60,00
Regular	35	35,00
Malo	0	0,00
Total	100	100

Fuente: Usuarios del GAD Chone

Investigadores: Aray Muñoz Marcos Andrés y Robles Mendoza Luis David

GRAFICO 5



ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN

El nivel profesional que debe manejar cada empleado debe ser muy bueno, logrando mantener un perfil que le permita actuar de acuerdo a su formación y vocación, en este caso la apreciación de los usuarios ante el nivel profesional que maneja en los empleados del GAD Chone un 60% lo considera bueno, solo un 5% de los usuarios consideran que es muy bueno el nivel profesional y finalmente un 35% considera que es regular, logrando demostrar que es aceptable el nivel profesional que se maneja en Cabildo municipal, comprometido a mejorar.

6.- Se interesan los ejecutivos por resolver las relaciones interpersonales de los empleados? O.E.4

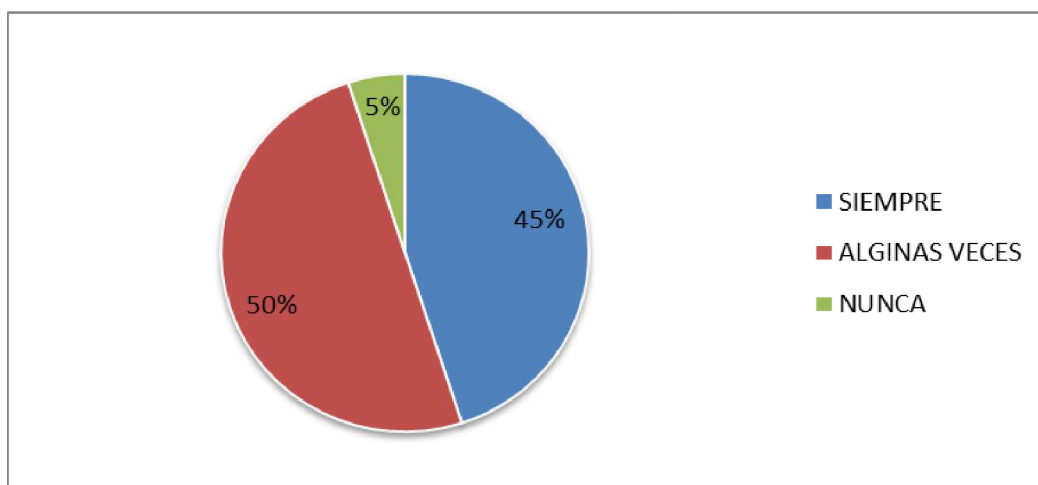
CUADRO 6

LITERALES	MUESTRA	PORCENTAJE
Siempre	45	45,00
Algunas veces	50	50,00
Nunca	5	5,00
Total	100	100

Fuente: Usuarios del GAD Chone

Investigadores: Aray Muñoz Marcos Andrés y Robles Mendoza Luis David

GRAFICO 6



ANALISIS DE INTERPRETACIÓN

Es importante considerar como se lo ha mencionado anteriormente la constante relación y el ejemplo que deben mostrar los directivos a los empleados del GAD Municipal, interesándose en cada uno de los inconvenientes laborales y personales, permitiendo a cada miembro de la institución impulsar un mejor desempeño en sus funciones asignadas y tener una mejor comunicación en su entorno laboral, considerando con el 45% el constante interés por parte de los directivos por resolver inconvenientes con los empleados, un 50% que en varias ocasiones muestran importancia por ayudar, y un 5% indican que nunca muestran interés a resolver problemas presentes con el personal en la institución.

7.- Según su criterio como es el desempeño de la gestión comunicacional del equipo de trabajo del G.A.D, Chone en el año 2015? O.E.1

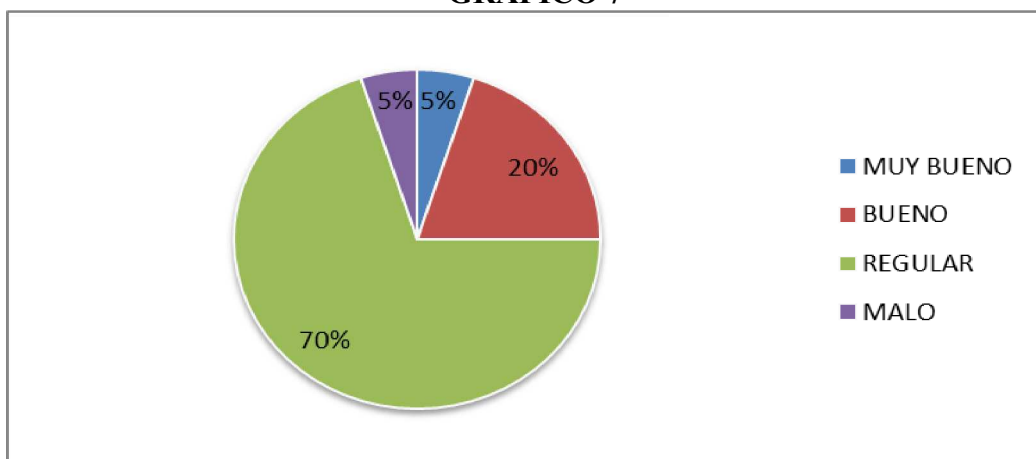
CUADRO 7

LITERALES	MUESTRA	PORCENTAJE
Muy bueno	5	5,00
Bueno	20	20,00
Regular	70	70,00
Malo	5	5,00
Total	100	100

Fuente: Usuarios de GAD Chone

Investigadores: Aray Muñoz Marcos Andrés y Robles Mendoza Luis David

GRAFICO 7



ANALISIS DE INTERPRETACIÓN

El desempeño de un equipo de trabajo debe de estar equiparado en fortalezas y debilidades, en metas y adversidades, fomentando y trazando objetivos capaces de cumplirlos a corto y largo plazo, permitiendo el desarrollo y progreso de la institución basado en los problemas comunes del entorno, tomando en cuenta las opiniones y recomendaciones que se viertan en el mismo, el trabajo que desempeña el GAD Municipal de Chone durante el año 2015, como equipo de trabajo se lo considera con el 70% regular, manteniendo una aceptación muy buena del 5%, con el 20% se considera buena y un 5% de los usuarios la considera mala, lo cual indica que existen factores que se deben mejorar en la comunicación e información dentro del equipo de trabajo.

8.-Cree usted que dentro de las políticas de Gestión Comunicacional se deben dictar seminarios de relaciones humanas a los empleados? O.E.2

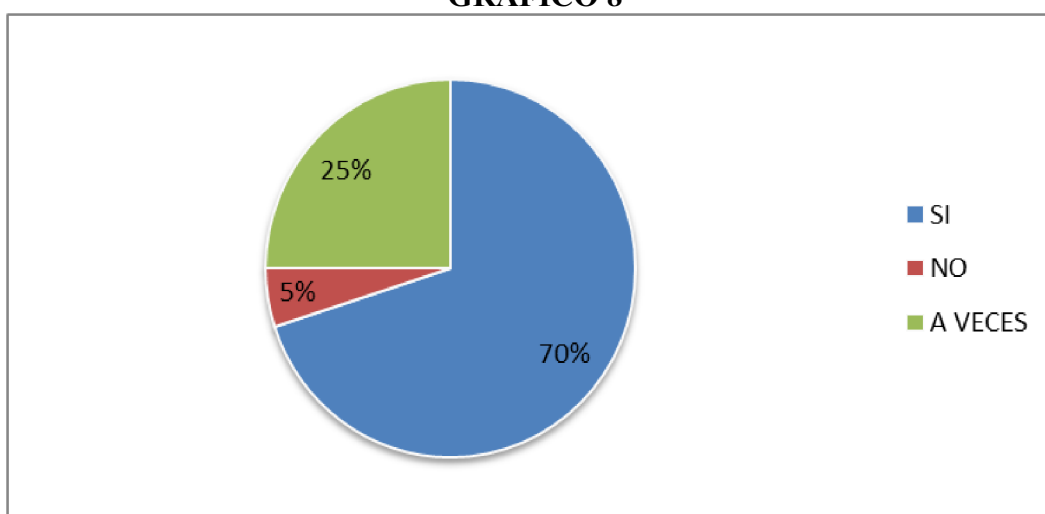
CUADRO 8

LITERALES	MUESTRA	PORCENTAJE
Si	70	70,00
No	5	5,00
A veces	25	25,00
Total	100	100

Fuente: Usuarios del GAD Chone

Investigadores: Aray Muñoz Marcos Andrés y Robles Mendoza Luis David

GRAFICO 8



ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN

Es importante como lo mencionamos anteriormente la constante preparación y actualización del personal de trabajo, para poder desempeñar funciones con calidad y capacidad, los constantes seminarios y talleres acerca de las relaciones humanas crean ambientes de confianza y de estrecha relación personal con el entorno de trabajo, considerando la importancia de talleres de relaciones humanas y aplicándolas dentro del GAD Municipal en un 70%, considerando que no ejecutan seminarios de relaciones humanas en un 5%, y brindando en ciertas ocasiones seminarios de relaciones humanas en un 25%, demostrando una elevada importancia por querer mejorar la relación personal dentro de la institución.

9.-La atención que usted recibió responde a la gestión comunicacional profesional que existen entre los empleados? O.E.1

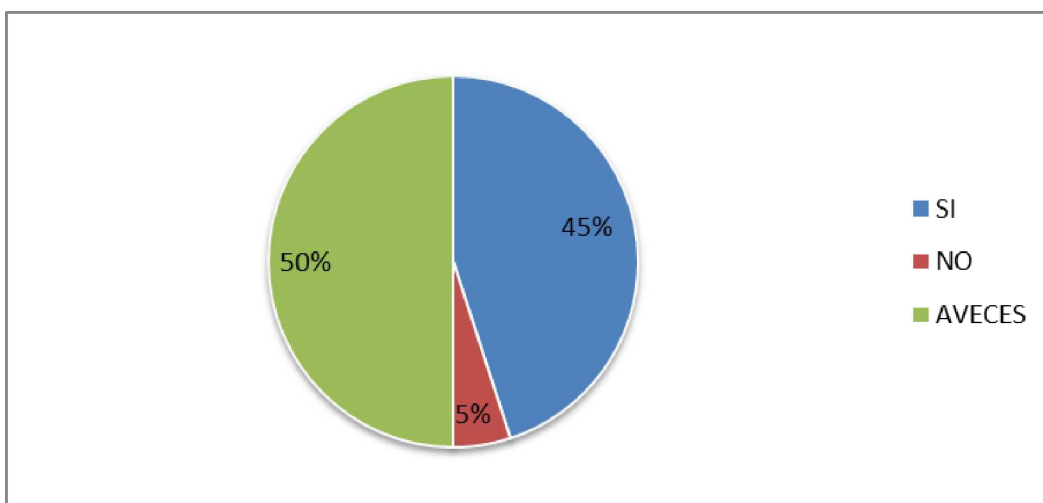
CUADRO 9

LITERALES	MUESTRA	PORCENTAJE
Si	45	45,00
No	5	5,00
A Veces	50	50,00
Total	100	100

Fuente: Usuarios de GAD Chone

Investigadores: Aray Muñoz Marcos Andrés y Robles Mendoza Luis David

GRAFICO 29



ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN

La gestión comunicacional que se maneja dentro del Cabildo municipal debe reflejarse al momento de la atención que se brinde a los diferentes usuarios que visitan las instalaciones de la institución, para de esta manera dar a conocer la calidad profesional que se opera y de la relación en la gestión comunicacional que se promueve, es así como se evidencia en esta investigación con un 45% la correcta atención en base a la gestión en la comunicación profesional, un 50% lo ejecuta en ciertas ocasiones, mientras que un 5% no le brinda la adecuada atención en base a los requerimientos que amerita la gestión comunicacional.

10.-Como usted considera la Gestión comunicacional entre el funcionario que lo atendió y los usuarios? O.E.1

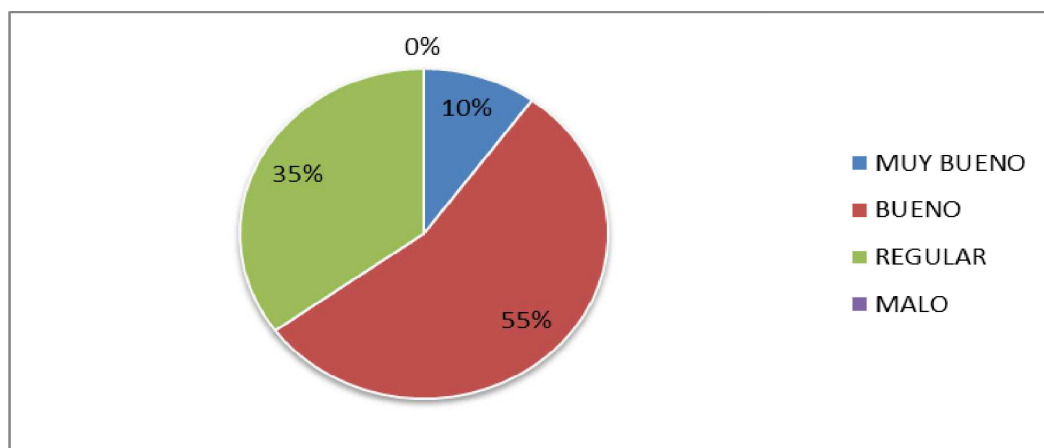
CUADRO 10

LITERALES	MUESTRA	PORCENTAJE
Muy bueno	10	10,00
Bueno	55	55,00
Regular	35	35,00
Malo	0	0,00
Total	100	100

Fuente: Usuarios del GAD Chone

Investigadores: Aray Muñoz Marcos Andrés y Robles Mendoza Luis David

GRAFICO 10



ANALISIS DE INTERPRETACIÓN

La comunicación e información que debe manejarse dentro del GAD municipal tiene que ser muy profesional, y considerada dentro de las políticas de la institución, tomando en cuenta que la comunicación que se maneje debe ser referente y acorde a los requerimientos que cada persona solicite dentro de la atención, manejando un adecuado comportamiento y teniendo un grado aceptable en la buena relación comunicacional tanto de empleados como de usuarios, considerando con el 55% una atención buena, de la misma manera consideran los usuarios que la atención es regular en un 35% y finalmente solo el 5% de los usuarios consideran la alta calidad de la atención profesional, demostrando que existen falencias al momento de atender profesionalmente a los beneficiarios en la relación comunicacional.

9.2. FICHA DE OBSERVACIÓN REALIZADA A LOS EMPLEADOS DEL GAD CHONE.

1.- Muestra buenas relaciones con sus compañeros de trabajo para mejorar el nivel profesional? O.E.4

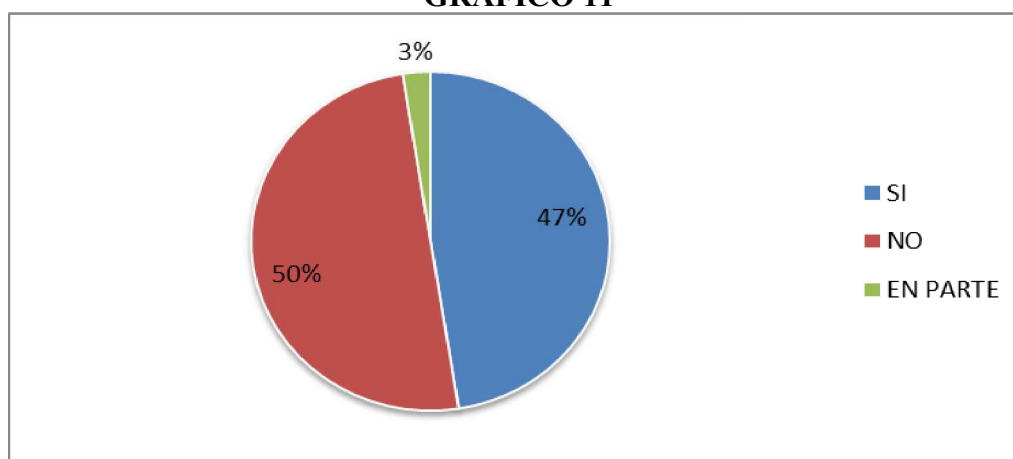
CUADRO 11

LITERALES	MUESTRA	PORCENTAJE
Si	19	47,50 %
No	20	50,00%
En parte	1	2,50%
Total	40	100 %

Fuente: Empleados de GAD Chone

Investigadores: Aray Muñoz Marcos Andrés y Robles Mendoza Luis David

GRAFICO 11



ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN

Se pudo observar las relaciones que existen entre los empleados, en donde el 95% mantienen una actitud de compañerismo que se lo percibe en la interacción de estos en las diferentes dependencias municipales, estos se ajusta a los criterios que sobre este particular refiere Iván Thompson, que en términos generales manifiesta, comunicación es un medio de conexión o de unión que tenemos las personas para transmitir o intercambiar mensajes, lo que indica el conocimiento de los empleados en cuanto a la comunicación que debe existir entre ellos.

2.- Mezclan sus relaciones personales con las laborales profesionales? O.E.4

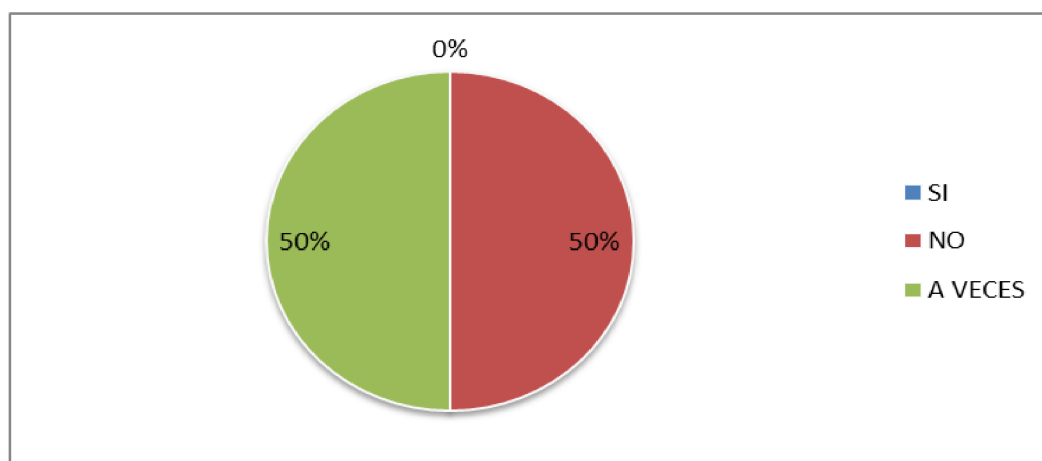
CUADRO 12

LITERALES	MUESTRA	PORCENTAJE
Si	0	0,00
No	20	50,00
A veces	20	50,00
Total	40	100

Fuente: Empleados de GAD Chone

Investigadores: Aray Muñoz Marcos Andrés y Robles Mendoza Luis David

GRAFICO 12



ANALISIS DE INTERPRETACIÓN

En vista de situaciones circunstanciales observadas en la actitud de los empleados y funcionarios frente a los usuarios, en donde la predisposición de esto frente al público se pudo evidenciar que las personas que atienden en el GAD municipal del Cantón Chone muestran un empoderamiento de sus actividades, en donde amablemente se preguntan entre ellos cuando requieren una información, en este caso se puede decir que el 100% no mezclan sus situaciones personales con la actividad laboral, siendo esto un referente de la gestión comunicacional que experimenta esta institución pública.

3.- Su nivel de relacional personal le permite ayudarse mutuamente cuando tienen una dificultad laboral? O.E.3

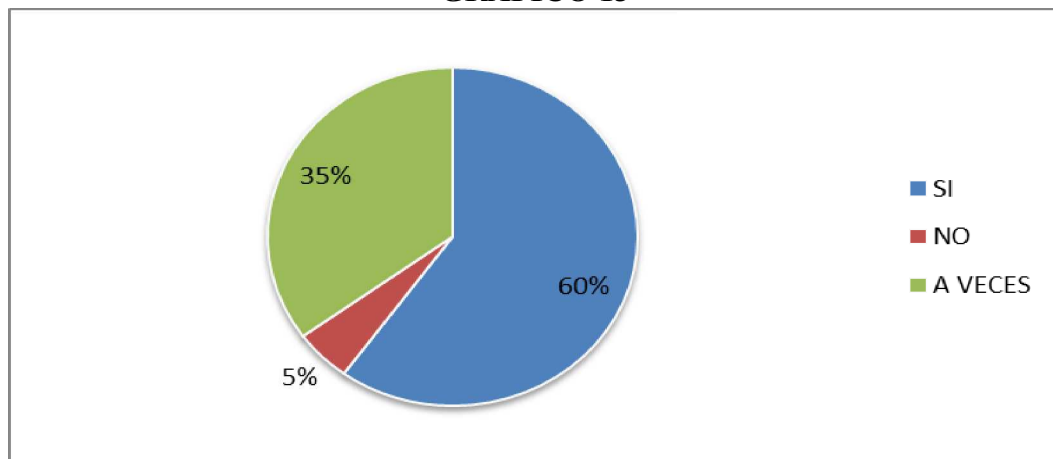
CUADRO 13

LITERALES	MUESTRA	PORCENTAJE
Si	24	60,00
No	4	5,00
A veces	14	35,00
Total	40	100

Fuente: Empleados de GAD Chone

Investigadores: Aray Muñoz Marcos Andrés y Robles Mendoza Luis David

GRAFICO 13



ANALISIS DE INTERPRETACIÓN

El reflejo de la gestión comunicacional se evidencia en las relaciones interpersonales que existen entre varias dependencias municipales, en donde es común observar, así como lo mencionábamos en la tabla 2 que los empleados y funcionarios muestran su colaboración de apego a compañeros de trabajo, que muchas veces no tienen pleno conocimiento sobre su actividad o actividades paralelas que requieren de otra información, en este caso 70% de los observados no tienen dificultad para responder a situaciones laborales de otros compañeros, un 30 % lo refleja a veces, lo que indica de que también existen compañeros que no prestan la colaboración o la asistencia necesaria.

4.- Comparte criterios de trabajo para mejorar su nivel profesional? O.E.4

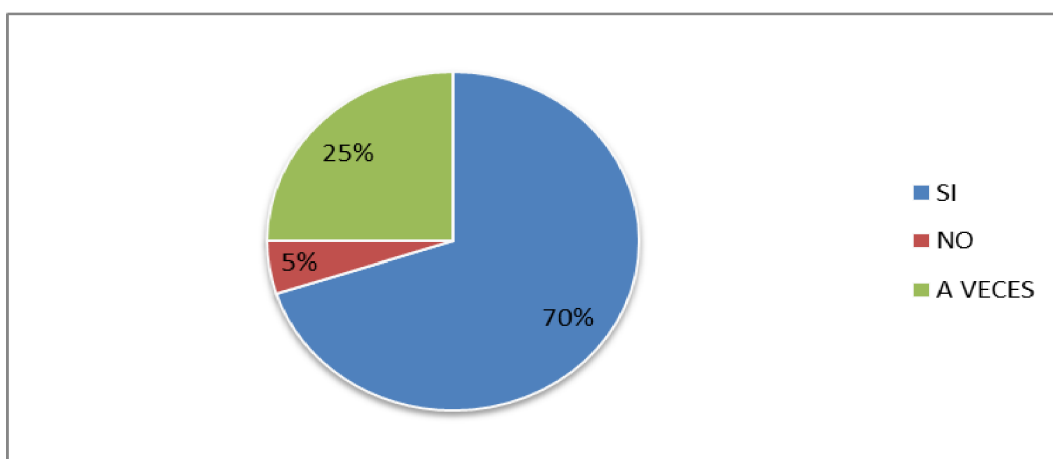
CUADRO 14

LITERALES	MUESTRA	PORCENTAJE
SI	28	90,00
NO	2	0,00
A VECES	10	10,00
TOTAL	40	100

Fuente: Empleados de GAD Chone

Investigadores: Aray Muñoz Marcos Andrés y Robles Mendoza Luis David

GRAFICO 14



ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN

Compartir criterios de trabajos en este ámbito institucional es común, debido a la mecánica organizacional y a la estructura administrativa que debe mostrar a la ciudadanía, desde este punto de vista se pudo observar en la investigación de campo las mesas de trabajo y diálogos de las diferentes dependencias municipales y en áreas específicas, lo que indica esto en los resultados observados en donde existe una especie de asesoría interna entre los directores departamentales con los empleados y estos entre sí, por lo que en un 90% se establece de esta manera y un 10% en ciertas ocasiones.

5.- Respeta su espacio de trabajo manteniendo su nivel de relación personal?

O.E.3

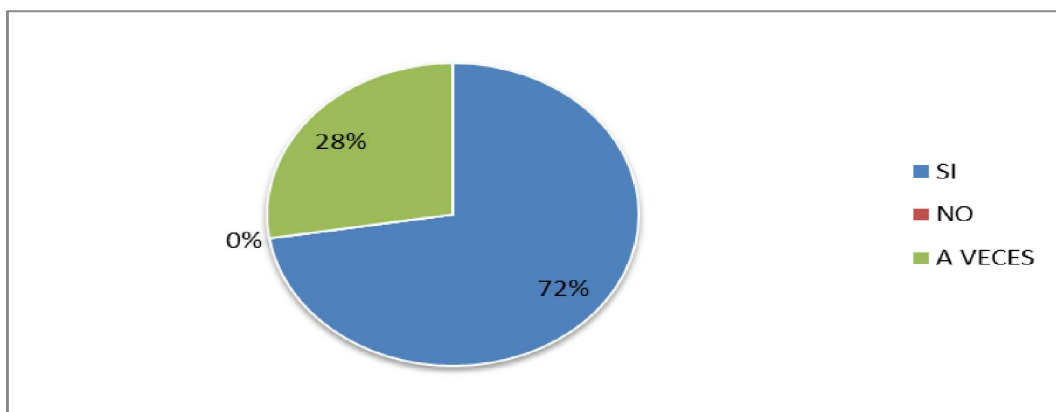
CUADRO 15

LITERALES	MUESTRA	PORCENTAJE
Si	29	72,00
No	0	0,00
A veces	11	28,00
Total	40	100

Fuente: Empleados de GAD Chone

Investigadores: Aray Muñoz Marcos Andrés y Robles Mendoza Luis David

GRAFICO 15



ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN

En cuanto al respeto de los espacios de trabajo, esto es una norma que se lo establece de manera organizacional del GAD Chone, información que la obtuvimos con el director de talento humano, y que lo observamos en el proceso de investigación de campo, en donde cada empleado o funcionario tiene una área específica donde laborar, con actividades determinadas dispuestas por su jefe inmediato, en donde cada quien responde de acuerdo al área asignada, esto se lo observa en un 90%, sin embargo se pudo constatar que personal de otras áreas sin ninguna estimación o respeto ingresaban a otras áreas departamentales como por ejemplo al área de avulso y catastros, sin embargo el jefe les llamó la atención, lo que si evidenciamos en esta parte es que faltaba el respeto por abuso de compañerismo o amistad.

6.- Existe inconvenientes para mantener una buena relación interpersonal?

O.E.3

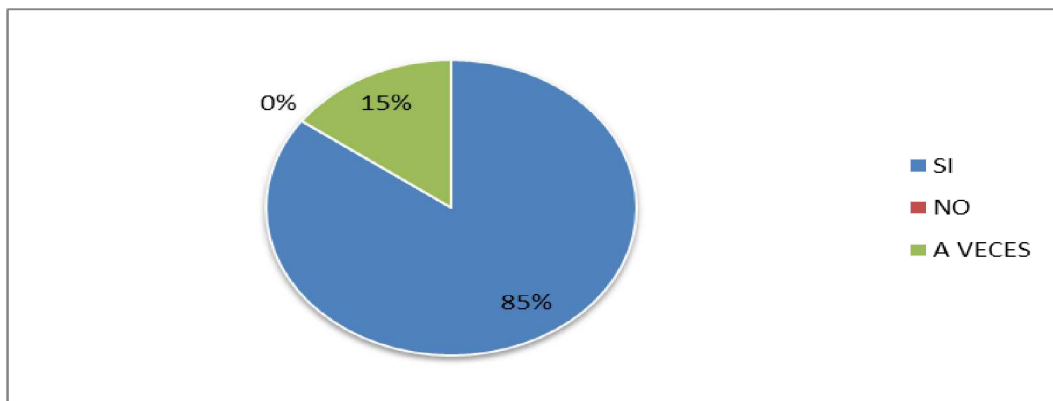
CUADRO 16

LITERALES	MUESTRA	PORCENTAJE
Si	34	85,00
No	0	0,00
A veces	6	15,00
Total	40	100

Fuente: Empleados de GAD Chone

Investigadores: Aray Muñoz Marcos Andrés y Robles Mendoza Luis David

GRAFICO 16



ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN

En ocasiones mantener una relación interpersonal adecuada generaría un nivel personal elevado con valores y principios que permiten el desarrollo del individuo, la solidaridad entre compañeros de trabajo en todas las áreas del G.A.D, ayudaría de manera categórica a fortalecer de las relaciones personales, en este caso en un 85% de los empleados presentan inconvenientes para mantener una buena relación personal, de manera contraria con un pequeño porcentaje de un 15% los que en ciertas ocasiones presentan interés por mantener una adecuada relación personal, sin embargo esto nos demuestra el nivel de relaciones que existen entre los compañeros y también nos da a conocer que la gestión comunicacional no se le brinda la debida importancia, porque el observar estos indicadores nos permite comprobar que el clima laboral existente en el GAD Municipal del Cantón Chone, obedece a la forma o estilo de comunicación que está siendo ahora gerenciada por esta administración.

7.- Su nivel profesional le impide ayudar cuando existe inconvenientes dentro de su área de trabajo? O.E.4

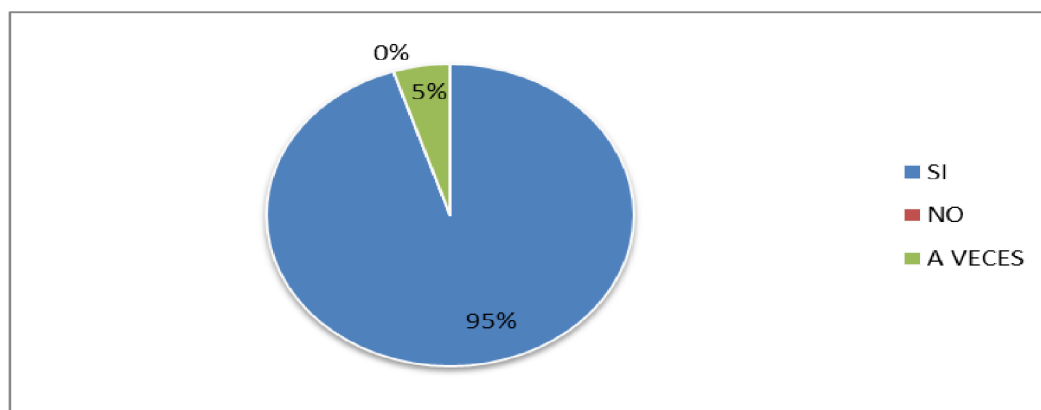
CUADRO 17

LITERALES	MUESTRA	PORCENTAJE
Si	38	95,00
No	0	0,00
A veces	2	5,00
Total	40	100

Fuente: Empleados de GAD Chone

Investigadores: Aray Muñoz Marcos Andrés y Robles Mendoza Luis David

GRAFICO 17



ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN

Es importante reflejar una buena actitud de compañerismo en los empleados municipales frente a cualquier situación laboral que se presenta día a día, en este caso no se aporta a tener relaciones que muestran los empleados en cada una de sus actividades tener compañerismo, lo que conlleva en gran medida a comprender la relevancia de su puesto y el entendimiento referencial a las funciones que cumple, un buen profesional debe y puede ayudar cuando exista inconvenientes dentro de su perímetro laboral porque sirve de mayor estímulo a sus compañeros en este caso evidenciamos que el 95% no ayudan a solucionar inconvenientes entre sus compañeros por cualquier razón laboral, generando menor comunicación, cortando tener buenas relaciones y evitando mantener un nivel profesional acorde al perfil que debe tener el personal del G.A.D Municipal de Chone.

8.- Existe políticas que le permita respaldarse cuando un usuario sale descontento, este la justifica? O.E.2

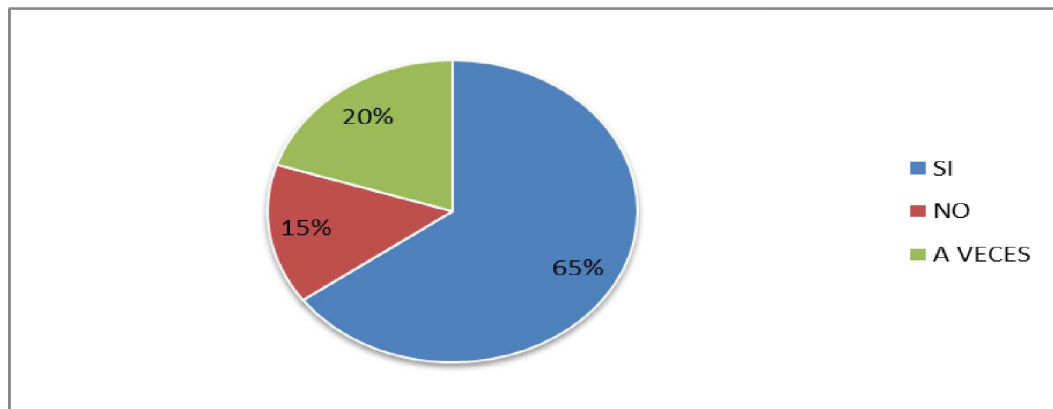
CUADRO 18

LITERALES	MUESTRA	PORCENTAJE
Si	28	65,00
No	6	15,00
A veces	8	20,00
Total	40	100

Fuente: Empleados de GAD Chone

Investigadores: Aray Muñoz Marcos Andrés y Robles Mendoza Luis David

GRAFICO 18



ANALISIS DE INTERPRETACIÓN

Respaldarse ante situaciones que son inesperadas y que comunmente se presentan dentro de la relación laboral es muy significativo, siendo inevitable muchas veces el descontento o inconformidad de los usuarios, es importante tomar en cuenta la reacción del beneficiario y de inmediato justificar y comunicar lo sucedido ante el jefe o supervisor que este a cargo, para de esta manera evitar sanciones, es por esto que se puede evidenciar con el 70% por ciento de los empleados que justifican cuando existen inconvenientes con los usuarios para mantener sus trabajos y la relación de comunicación dentro de la empresa, de manera contraria existen personas que no se respaldan con el 15% y de empleados que en ocasiones lo hacen con otro 15%, arriesgando de manera significativa su puesto y truncando la relación en la comunicación de la institución.

9.- Su relación interpersonal afecta la comunicación con los demás? O.E.3

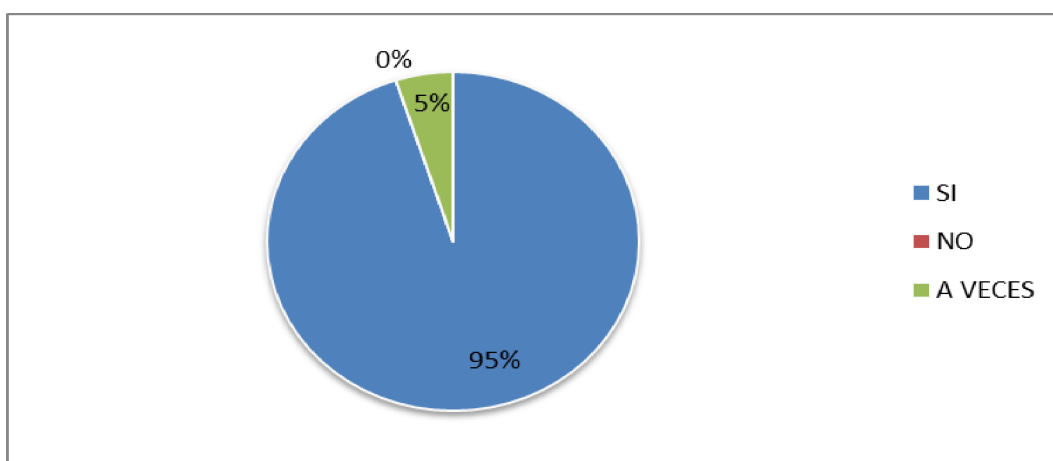
CUADRO 19

LITERALES	MUESTRA	PORCENTAJE
Si	32	95,00
No	0	0,00
A veces	8	5,00
Total	40	100

Fuente: Empleados de GAD Chone

Investigadores: Aray Muñoz Marcos Andrés y Robles Mendoza Luis David

GRAFICO 19



ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN

La comunicación hace referencia a muchos factores importantes y favorables dentro de la institución, manteniendo principalmente una relación interpersonal satisfactoria y que sea accesible a cada miembro y campo de la institución, es importante mantener categorías en la relación personal de los empleados para favorecer y mejorar las relaciones entre compañeros para de esta manera aportar al desarrollo de la institución y personal, es importante que cada persona sea capaz de satisfacer las necesidades de los demás con un nivel de interacción capaz de que exista un nivel eficaz en la comunicación, en este caso se puede evidenciar con el 95% la inexistencia de comunicación que como principal factor afecta la relación de todas las personas miembros del G.A.D Municipal de Chone.

10.- La Gestión comunicacional es fluida y eficaz? O.E.1

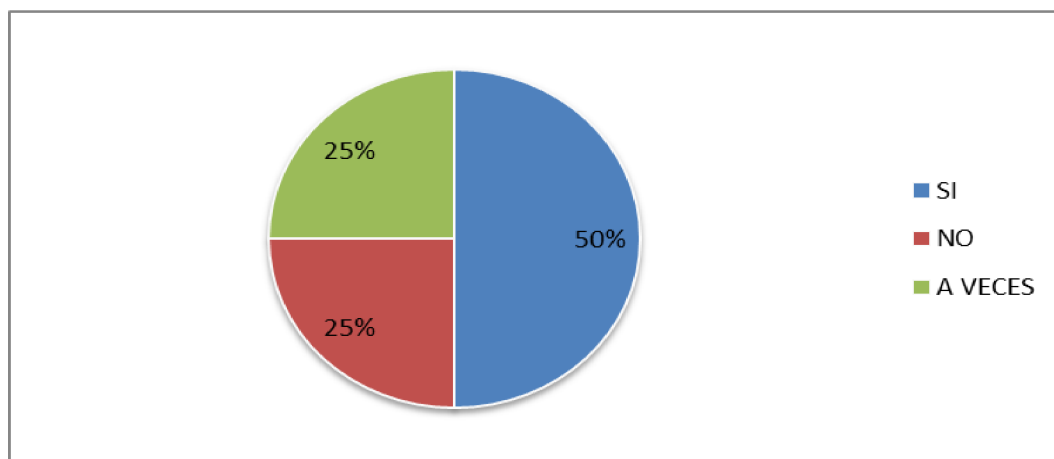
CUADRO 20

LITERALES	MUESTRA	PORCENTAJE
Si	20	50,00
No	10	25,00
A veces	10	25,00
Total	40	100

Fuente: Empleados de GAD Chone

Investigadores: Aray Muñoz Marcos Andrés y Robles Mendoza Luis David

GRAFICO 20



ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN

La fluidez que pueda tener una persona para comunicarse y relacionarse con otra, es relativamente importante, permitiendo tener un nivel alto y rápido de interacción de información para desempeñar de manera eficaz y rápida las funciones asignadas, además lograr un grado de confianza formidable que permite poder trabajar en equipo, logrando demostrar en este caso con el 50% de empleados que si manejan un nivel de fluidez en la comunicación, seguidos con el 25% de personas que no manejan la fluidez en la comunicación, de la misma manera con el 25% de personas que lo realizan en ciertas ocasiones, logrando evidenciar en estos resultados que existe un porcentaje aceptable ante la poca preparación del personal para poder manejar la fluidez en la comunicación que es vital para el desarrollo de la institución.

9.3. ENTREVISTA A LOS DIRECTIVOS DEL G.A.D, CHONE

1.- ¿Aplican algún método de integración para mejorar la gestión comunicacional de los departamentos? O.E.1

Fuente: Directivos del GAD Chone

Investigadores: Aray Muñoz Marcos Andrés y Robles Mendoza Luis David

Dentro de los métodos de integración es importante la participación de todo el conglomerado que conforma la institución, manejada por los diferentes departamentos que hacen el GAD Municipal de Chone, en este caso dentro del dialogo que se estableció mencionaron que existen ejecución de múltiples actividades que permiten la integración para mejorar la comunicación dentro de la relación laboral, enfatizando que ejecutan comúnmente campeonatos de futbol, tanto hombres como mujeres, el mejor plato típico, entre otras actividades, logrando de esta manera comprometer a cada miembro del GAD Municipal y permitiendo crear un ambiente armónico y de confianza que permite tener un mejor desempeño laboral.

2.- Promueve la integración para mejorar el nivel en la relación del personal entre departamentos? O.E.3

Fuente: Directivos del GAD Chone

Investigadores: Aray Muñoz Marcos Andrés y Robles Mendoza Luis David

Es importante que los directivos de la institución promuevan planes de integración dentro de los diferentes departamentos, como se lo ha manifestado anteriormente la integración permite no solo tener una relación laboral sino también de amistad, logrando ensanchar un ambiente de confianza y vínculos que conlleven a un mejor desempeño laboral y social, de esta manera pudieron demostrar los directivos entrevistados, estos refirieron que si se promueve ambientes de integración comunicacional, de la misma forma mencionaron que no todos lo hacen de una forma igualitaria, existiendo variación y en cierto personal no toman conciencia de lo que abarca la integración comunicacional, logrando evidenciar un conformismo por una parte de los directivos dentro del manejo en lo que refiere a integración en la comunicación de los diferentes departamentos que son los que permiten y tienen el control sobre el manejo totalitario del GAD Chone y que deben de ser ejemplo y promotores de gestiones importantes que sirven para el desarrollo de la institución.

3.- Tiene políticas de integración con los empleados que vincule a la gestión comunicacional? O.E.2

Fuente: Directivos del GAD Chone

Investigadores: Aray Muñoz Marcos Andrés y Robles Mendoza Luis David

Es importante el manejo de políticas dentro de la gestión institucional, para permitir una respuesta rápida ante cambios a corto plazo que se puedan generar o producir, esto implica y otorga ventajas que ayudan al desarrollo del GAD Municipal y principalmente a la Gestión comunicacional de la institución, utilizando como vital mecanismo la tecnología, que permite beneficiar el nivel de solvencia y obtener grandes beneficios que contribuyen al desarrollo y funcionabilidad de la institución, En este caso los directivos mencionaron ciertas políticas utilizadas como base para la implementación de una gestión comunicacional optima, pero refieren que lastimosamente no se cumple a cabalidad esta propuesta, debido a muchos factores que impiden promover un desarrollo en base a la gestión comunicacional, se la puede integrar y aplicar realizando seminarios, talleres y cursos que permitan y faciliten a los miembros de la institución tener una adecuada relación comunicacional. Logrando en tal manera una solvencia y desarrollo productivo en beneficio del GAD Municipal Chone.

4.- Dentro de las políticas de la institución motivan al empleado a mejorar su gestión comunicacional y desempeño laboral? O.E.2

Fuente: Directivos del GAD Chone

Investigadores: Aray Muñoz Marcos Andrés y Robles Mendoza Luis David

Dentro del margen institucional los directivos promueven gestionan y aplican estímulos que ayuden a incentivar , motivar y beneficiar al empleador, para lograr expectativas y resultados que favorezcan el desempeño y la gestión comunicacional que mejoren la relación y desarrollo, permitiendo el debido progreso del GAD Municipal, tomando en cuenta la parte salarial y la adecuada importancia que se le brinde a cada miembro de la institución, con seminarios, preparación y asignaciones, ya que es de vital importancia tener personal que ayude, para lograr las metas propuestas por las personas que estamos al mando de esta institución , además es importante tener presente la estructura institucional para impulsar y desarrollar constantes pautas y estrategias que permitan a los empleados estar ensanchados con los objetivos trazados por la gestión directiva, logrando alcanzar solvencia a la labor diaria que benefician al entorno asociado al GAD Municipal Chone.

5.- Como profesional cree usted que se deben dictar seminarios de ética y valores a los empleados para mejorar la Gestión Comunicacional? O.E.1

Fuente: Directivos del GAD Chone

Investigadores: Aray Muñoz Marcos Andrés y Robles Mendoza Luis David

Es importante la presencia de constantes seminarios, charlas y talleres acerca de la ética y valores que deben manejar los empleados para el correcto desempeño de sus actividades dentro de las relaciones interpersonales, ya que los valores y la ética permiten tener un mejor trato y relación con los usuarios y personal de la misma institución, de este modo evidencian que existen muchos casos que solicitan preparación sobre relaciones humanas para un mejor desempeño laboral, pero muchas veces no es posible asignar y cumplir estos requerimientos debido al margen económico que mantiene la institución, en tales casos se opta en ocasiones por traer seminaristas que brinden sus educaciones y seminarios dentro de la institución, pero en realidad se lo realiza muy poco, debido a que la mayor parte del personal no toma la debida importancia para adquirir conocimientos que mejoren la relación interpersonal y laboral. Limitando la gestión para una excelente comunicación que por ende mejoraría el desarrollo del GAD Chone.

6.- Se interesa usted por el bienestar personal de cada empleado? O.E.3

Fuente: Directivos del GAD Chone

Investigadores: Aray Muñoz Marcos Andrés y Robles Mendoza Luis David

Es importante el interes que debe existir en los directivos ante el bienestar que debe mantener cada empleado, ya que como parte fundamental en la estructura y politica de la empresa debe manejarse cautelosamente el estado psicologico y emocional que debe tener cada individuo para poder desarrollar su actividad laboral con normalidad y realizarlo de manera eficaz, mostrando en este caso como ejemplo una total solidaridad y apoyo al interes sobre el bienestar en cada uno de los miembros del personal, que del excelente estado de animo, salud y psicologico depende el funcionamiento y desarrollo de la institución, como Directivos mantemos politicas que direccionen un adecuado beneficio al personal del GAD Chone, logrando una aceptabilidad muy importante por la debido interes que se les brinda y la capacidad de resolver inconvenientes de diversas indoles que como personas presentan tanto fuera como dentro de la institución.

7.- Los funcionarios cumplen con el perfil y nivel profesional acorde al cargo que desempeña? O.E.4

Fuente: Directivos del GAD Chone

Investigadores: Aray Muñoz Marcos Andrés y Robles Mendoza Luis David

Las funciones asignadas a cada miembro de la institución, deben manejarse de acuerdo al perfil que tiene y debe cumplir cada funcionario, respecto a su preparación y formación profesional, para que la realización de su labor pueda ejecutarse de manera eficaz y de calidad, logrando evidenciar que el cumplimiento del personal es regular debido que no todos cumplen con el perfil adecuado para el cargo asignado, mientras que existen personas que realizan funciones de manera empirica sin tener una base de conocimientos solidos y profesionalismo, que de igual forma realizan y cumplen funciones de acuerdo a experiencias pero sin tener el perfil profesional adecuado para la ejecución de un cargo, demostrando que ciertos miembros de la institución logran cumplir el perfil asignado en cierta partes debido a su preparación por experiencias obtenidas y por asignaciones que se les asigna logrando cumplirlas, referente a la actualidad no es permitido tener personas con grado empirico, de tal manera que se esta exigiendo titulos de acuerdo a la asignación que cada miembro presente y si no se esta remplazando con personal que si cumple con el requerimiento solicitado.

8.- Existe alguna diferencia en cuanto al nivel profesional de sus compañeros para tener una buena relación interpersonal? O.E.4

Fuente: Directivos del GAD Chone

Investigadores: Aray Muñoz Marcos Andrés y Robles Mendoza Luis David

Es importante mantener un nivel profesional elevado, ya que un alto nivel profesional permite mantener una relación de trabajo adecuada ante cualquier situación personal que se presente en cada miembro de la institución, logrando mantener un totalitario manejo del nivel profesional en el personal del GAD Municipal Chone, dejando sin importancia problemas personales que suelen presentarse en los miembros del establecimiento por inconformidades o discusiones, que se presentan comúnmente, pero demostrando una calidad profesional al no permitir que estos inconvenientes afecten la relación laboral competitiva y permitiendo una adecuada comunicación, como directivos estamos pendientes de los problemas personales entre miembros de la institución, logrando mantener una estructura para que no se lleguen a mezclar y afectar la relación comunicacional y mucho menos el desarrollo normal en las actividades del GAD Municipal, esto implica un constante seguimiento al personal y ejecutar planes al mejoramiento ante el nivel profesional, llevando a efecto que cada proceso y labor se realice de la mejor manera.

9.- Cuantas veces han dictado talleres de desarrollo personal que beneficie la gestión comunicacional? O.E.1

Fuente: Directivos del GAD Chone

Investigadores: Aray Muñoz Marcos Andrés y Robles Mendoza Luis David

La realización de talleres y diferentes tipos de preparación al desarrollo de la persona , ayudan a formar individuos con criterio y carater profesional y con capacidad de resolver iconvenientes en el ambito laboral y de relación personal, permitiendo de esta manera un desarrollo progresivo de la institución, en este caso el GAD Municipal de Chone muestra su apoyo a que se desarrollen talleres sobre el derrollo personal y se lo realiza, pero muchas veces no se cuenta con la capacidad financiera para ejecutarlo, de manera que se lo realiza en ciertas ocasiones, debido que no es una institución independiente sino que sujeta a ciertos mecanismos de sostenibilidad economica, aclarando que el apoyo es inminente y que se se lo ejecuta.

10.- Existe alguna diferencia en cuanto al nivel profesional de sus compañeros para tener buenas relaciones? O.E.4

Fuente: Directivos del GAD Chone

Investigadores: Aray Muñoz Marcos Andrés y Robles Mendoza Luis David

Como se lo manifestó anteriormente el nivel profesional no debe mezclarse, ni debe tomarse en cuenta dentro de conceptos referentes a orgullo o ironía de cualquier tipo entre personas, sino fundamentarse en la preparación de cada individuo y ayudar a mantener un ambiente armonioso y de compañerismo, que fomente una conducta de buenas relaciones a nivel institucional, dentro del GAD Municipal Chone, se indaga a adquirir un nivel profesional que permita mantener buenas relaciones, tomada como una política esquematizada dentro de la estructura institucional, negando rotundamente como directivos de la existencia de diferencias en el personal de la institución, más bien se motiva y exige que mantengan relaciones interpersonales no solo de trabajo sin de un laxo de amistad y solidaridad que permita beneficio y apoyo entre compañeros.

CAPITULO V

10. COMPROBACIÓN DE HIPOTESIS.

Según los datos tabulados a través de esta investigación, en la que son partícipes los empleados municipales inmersos en la problemática, mediante fichas de observaciones y encuestas, de donde se utilizaron datos que una vez tabulados y analizados han permitido considerar que la hipótesis planteada “La Gestión comunicacional incide en las relaciones del personal del G.A.D Chone en el año 2015” se comprueba de acuerdo a los siguientes resultados:

En la encuesta a los usuarios, en la pregunta 2: Una buena Gestión comunicacional interdepartamental es cuando usted requiere un servicio y es atendido con rapidez por el personal, sin contratiempos GAD Municipal, en un 65% considera tienen un servicio de calidad y sin contratiempos, demostrando poca eficacia al momento de la atención a los usuarios que asisten cotidianamente al cabildo municipal, en el cuadro #5 podemos observar que la gestión comunicacional no se la demuestra fluida ni de manera eficaz con un 50%.

Así mismo en la misma encuesta, en la pregunta 10: ¿Como usted considera la Gestión comunicacional entre el funcionario que lo atendió y los usuarios? 55% una atención buena y regular en un 35%, lo que se estima que la comunicación tiene mucho que ver con las relaciones del personal.

Para tener una mayor profundidad en la comprobación de la hipótesis, observaremos los siguientes cuadros estadísticos de manera secuencial: en el cuadro #3 un 55% presentan problemas de comunicación, en el cuadro #7 en un 70% los usuarios consideran que la gestión comunicacional es regular o sea no es eficaz, en el cuadro#11 indica que en un 52,50 % existe una deficiencia en las relaciones personales entre compañeros impidiendo mejorar el nivel profesional, el cuadro# 16 con un 85% se demuestra que

existe inconvenientes para mantener una adecuada relación interpersonal, en el cuadro #19 con un 95% la relación interpersonal afecta a la comunicación entre personal del G.A.D Municipal de Chone.

En la entrevista realizada a los Directivos del G.A.D. Chone, en la pregunta 1: ¿Aplican algún método de integración para mejorar la gestión comunicacional de los departamentos? Expresaron que esto lo trabajan con actividades sociales de integración, para elevar en nivel de compromisos y relaciones con todo el personal, es decir ganar en confianza y participación de la comunidad municipal, así mismo en la pregunta 2: Promueve la integración para mejorar el nivel en la relación del personal entre departamentos? Lo hacen de manera sistemática con todas las áreas de trabajo, teniendo responsable directo de cada gestión, lo que se enlazara con otras áreas de trabajo.

En cuanto a las políticas de integración con los empleados que vincule a la gestión comunicacional, estas están dadas en el manual de funciones principalmente a la Gestión comunicacional de la institución, utilizando como vital mecanismo la tecnología, que permite beneficiar el nivel de solvencia y obtener grandes beneficios que contribuyen al desarrollo y funcionabilidad de la institución

11. CONCLUSIONES

Que la Gestión comunicacional interdepartamental es buena, tienen un servicio de calidad en un 65%, y sin contratiempos, demostrando eficacia al momento de la atención a los usuarios que asisten cotidianamente al cabildo municipal.

Que la Gestión comunicacional interdepartamental es un trabajo que se lo hace siempre a todo nivel, con actividades sociales de integración, para elevar en nivel de compromisos y relaciones con todo el personal, es decir ganar en confianza y participación con la comunidad municipal.

Que las políticas de Gestión comunicacional aplicada por directivos, está en la utilización en todas las áreas de la tecnología, que permite beneficiar el nivel de solvencia y obtener grandes beneficios que contribuyen al desarrollo y funcionabilidad de la institución, a través de un plan de capacitación, talleres de motivación y atención al usuario, relaciones humanas, etc. Actividades sociales de integración de manera sistemática con todas las áreas de trabajo, teniendo responsable directo de cada gestión, lo que se enlazara con otras áreas de trabajo.

Que el nivel de relación del personal responde al manejo administrativo de la institución y al grado de compañerismo que existe entre ellos, existiendo la solidaridad laboral y la defensa de sus intereses cuando estos son afectados, así como lo demuestra en la tabla 2, que los empleados y funcionarios muestran su colaboración de apego a compañeros de trabajo, que muchas veces no tienen pleno conocimiento sobre su actividad o actividades paralelas que requieren de otra información.

Que el nivel profesional en las relaciones interpersonales es bueno, aunque existen ciertos criterios internamente que limita el nivel de gestión comunicacional, y es ahí en donde las autoridades indagan a adquirir un nivel profesional que permita mantener buenas relaciones, tomada como una política esquematizada dentro de la estructura institucional, negando rotundamente como directivos de la existencia de diferencias en el personal

de la institución, más bien se motiva y exige que mantengan relaciones interpersonales no solo de trabajo sino de un lazo de amistad y solidaridad que permita beneficio y apoyo entre compañeros.

12. RECOMENDACIONES

Que se mejore la Gestión comunicacional interdepartamental a través de un sistema de comunicación fluido y abierto, en donde sus actores expongan sus problemáticas de comunicación y de relaciones con el personal de manera directa con las autoridades principalmente con el Alcalde, esto se lo debe de hacer con todas las áreas del GAD. Chone.

Que la Gestión comunicacional interdepartamental, **tenga un patrón de trabajo con todas las áreas, la cual debe ser guiada por el Departamento de relaciones públicas a través de un experto en comunicación organizacional**, que mantenga un clima de comunicación y de relaciones a un alto nivel.

Que las políticas de Gestión comunicacional aplicada por directivos, debe ser más contundente, tanto en la utilización de las tecnologías en todas las áreas, así como cumplir con el plan de capacitación.

Que se trabaje sobre un plan estratégico para elevar las relaciones con el personal, así como elevar el nivel profesional de sus funcionarios, en donde estén integradas todas las áreas.

13. BIBLIOGRAFÍA.

ANSEDE ESPÍNEIRA, Pablo Relaciones Laborales, Cultura Organizacional 2010.

CALDERON NEYRA; Ernesto Sistema de comunicación interna, 2004.

CORTES PEREZ; Maily Virginia, “Las funciones de la comunicación, 2008.

FAVARO; Daniel A. Planificación de la comunicación en grupos y organizaciones 2005.

FUENMAYOR, Katuska La comunicación organizacional. Rumbo al liderazgo, 2004.

GIRARD, G. Trabajo, motivación y valores sociales, 1975.

GÓMEZ AGUILAR; Málaga Marisol; La comunicación en las organizaciones para la mejora de la productividad 2007.

GONZÁLEZ NUÑEZ, José; Relaciones Interpersonales, México; 2004

Hernández Rebeca Lemus La Investigación en la Comunicación 2000.

MARTÍNEZ, Johnny El arte de la comunicación, 2004.

PRESS Eduardo, La comunicación, herramienta de la empresa, 2004.

revistanegotium.org.ve/pdf/2/2art2.pdf

PUYAL, Enrique. La comunicación interna y externa en la empresa, 2004.

Ramos Padilla Carlos “La Comunicación” Un punto de vista orgnizacional, 2000.

Saladrigas Medina, Hilda (2005). Comunicación organizacional: Matrices teóricas y enfoques comunicativos. Revista Latina de Comunicación Social

TAJFEL Herder. Grupos humanos y categorías sociales: estudios de psicología social.

Herder, Barcelona 2002.

VALDEZ, Rosa Desarrollo y comunicación organizacionales, 2004.

VALENCIA, J. F Psicología sozialera hurbiltzeko zenbaitgai.UPV , Bilbo 2008.

WIEMANN, Mary ; La Comunicación en las Relaciones Interpersonales, Barcelona, 2008

ZU P I R I A X. “Sensopercepción”. En,Tazón P. y cols. Ciencias psicosociales Masson, Barcelona 2007,

WEBGRAFIA.

http://www.clinicasantamaria.cl/edu_paciente/alimentacion_infantil.htm

http://www.who.int/nutrition/about_us/es/

<http://www.abcdelbebe.com/la-malnutricion-afecta-el-desarrollo-del-cerebro-en-los-ninos>

www.salud180.com/maternidad-e-infancia/5-factores-de-la-nutricion-infantil

<http://www.slideshare.net/dhannielll/influencia-de-la-alimentacin-en-el-aprendizaje-del-nio-terminado>

<http://www.ffmm-iap.net/revista/2008desnutricionFFMMINSPPMEBo15.pdf>

<http://www.ull.es/publicaciones/latina/200540saladrigas.htm>

http://www.eca.usp.br/associa/alaic/boletin11/congreso_comunicacion_organizacional.htm

<http://comunicacionorganizacionalecuador.blogspot.com/>

[1https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=10pWjstZnWwC&oi=fnd&pg=PA1&dq=políticas+de+la+gestión+comercial+&ots=brelamOXdz&sig=f60tCduHkdsqJdvSJoasE4Fr23A#v=onepage&q=políticas%20de%20la%20gestión%20comercial&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=10pWjstZnWwC&oi=fnd&pg=PA1&dq=políticas+de+la+gestión+comercial+&ots=brelamOXdz&sig=f60tCduHkdsqJdvSJoasE4Fr23A#v=onepage&q=políticas%20de%20la%20gestión%20comercial&f=false) SIMPLIFIQUE

<http://celestinomartinez.com/2013/01/08/como-mejorar-la-gestion-de-la-atencion-al-cliente/>

http://www.correspondenciasy analisis.com/es/pdf/rp/comunicacion_gestion.p

p

14.- ANEXOS

ANEXOS

PROPUESTA

Nuestra propuesta busca mejorar el 60% de las relaciones interpersonales de los empleados y directivos del GAD Chone, a través de charlas de desarrollo e integración personal.

TÍTULO DE LA PROPUESTA

BRINDAR CHARLAS DE DESARROLLO E INTEGRACIÓN PERSONAL PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE TODO EL EQUIPO DE TRABAJO DE GAD CHONE.

PERIODO DE EJECUCIÓN

Fecha de inicio: Septiembre del 2015

Fecha de culminación: Enero del 2016

DESCRIPCIÓN DE LOS BENEFICIOS

Beneficiarios directos: Empleados del GAD Chone

Beneficiarios indirectos: Usuarios del GAD Chone.

UBICACIÓN SECTORIAL FÍSICA

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone se encuentra ubicado en las calles Bolívar y Colon, frente a la Iglesia San Cayetano.

EQUIPO RESPONSABLE

Autores: Aray Muñoz Marcos Andrés

Robles Mendoza Luis David

Tutora: Lic. Aurora Barreiro Vera

INTRODUCCIÓN

La planificación de estas charlas están dirigidas a mejorar las relaciones de los empleados que laboran en el GAD Chone es fundamental para la comunidad Chonense que visita esta institución ya que con mejores relaciones entre empleados mejor atención al cliente.

Las charlas se las debe dictar de acuerdo al resultado de la previa evaluación realizada al personal del Gobierno Autónomo Descentralizado y tomando en cuenta sus necesidades. La finalidad de este proyecto es erradicar el 60% de las malas relaciones entre empleados.

Cuando no existe una armonía emocional para adaptarse al lugar de trabajo o llevar una relación estable con sus compañeros, se pueden provocar conflictos graves en los cuales se verían afectados no solo los miembros de la empresa sino también las personas que lo visitan, el cual se notaría reflejado por una mala atención al usuario, y con el paso del tiempo la empresa entraría en un proceso de desestabilidad de trabajo a causa de las relaciones dificultosas o poco comunicativas entre los empleados.

De esta manera se busca establecer un ambiente laboral adecuado a las necesidades del personal y de las personas que visitan el lugar, teniendo en cuenta que esto es una ayuda para mejorar las relaciones laborales y esperando esto pueda ser la solución total de dichos desacuerdos personales y laborales en la empresa.

Siguiendo en marcha esta propuesta que beneficiara al personal de empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone esperando tenga buenos resultados.

JUSTIFICACIÓN

Esta propuesta tiene como **importancia** la realización de cuatro charlas taller, con el fin de mejorar e integrar las relaciones del personal de trabajo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone y así los usuarios o personas que visiten el lugar encuentren un ambiente saludable y armónico de manera que al momento de realizar sus trámites correspondientes lo ejecuten con la mejor atención posible.

Se lo realizara con el **interés** de promover una imagen diferente, gestionando una buena comunicación que mejore la relación personal, para estimular un ambiente agradable tanto para el empleado como para el usuario que visitan el Gobierno Autónomo Descentralizado de Chone.

Es **flexible** por que se constara con la participación del personal de empleados y las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone con el fin de renovar su convivencia entre departamentos de trabajo y obtener mejores resultados al momento de realizar sus labores a la ciudadanía encontrando una ambiente acorde a las necesidades de cada persona.

Es **original** ya que permite brindar una solución óptima tanto a la empresa como al a ciudadanía solucionando una necesidad emergente embace a una propuesta que solo busca potenciar y garantizar la relación entre empleados y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone.

Los **beneficiarios** de la actual propuesta son todos los miembros que integran esta institución del presente estudio y el sujeto en general porque la existente propuesta puede ser considerada como fuente de consulta y a las

demás instituciones del entorno en las que se presenta esta misma problemática.

OBJETIVOS.

OBJETIVO GENERAL.

Estructurar charlas de desarrollo e integración personal para el mejoramiento de las relaciones interpersonales de todo el equipo de trabajo de GAD Chone desde septiembre del 2015 hasta enero del 2016.

OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Orientar a mejorar los procesos laborales con una adecuada comunicación.
- Ofrecer asistencia psicológica a los empleados.
- Realizar charlas conferencias continuamente a todo el personal.
- Especificar recomendaciones saludables para un mejor trabajo en equipo.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Para la realización de esta propuesta fue necesario nuestra asistencia a los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone, y realizar lo siguiente:

- Evaluación de las relaciones interpersonales del GAD Chone.
- Realizar observaciones de todas las actividades realizadas con los empleados.
- Comprobar el tipo de trato diario entre empleados.
- Presentar resultados de evaluación de las relaciones interpersonales al Coordinador de Talento Humano.
- Ejecutar propuesta de organización charlas de desarrollo e integración y desarrollo personal, brindando un aporte al mejoramiento de convivencia diaria.
- Capacitación adecuada sobre la importancia de una buena relación entre empleados de forma mejore la atención al cliente del GAD Chone.

RECURSOS

RECURSOS HUMANOS:

- Personal que labora en el GAD Chone.
- Comunidad en general que asiste al GAD Chone.
- Psicóloga especialista.

RECURSOS MATERIALES:

- Proyector.
- Computadora.
- Folletos guías.
- Implemento para evaluación.

RECURSOS FINANCIEROS

MATERIALES	VALOR UNITARIO	ECONÓMICOS
100 copias	0,05	5,00
120 impresiones	0,25	30,00
8 horas de internet	0,80	64,00
1 resma de papel A4	4,00	4,00
Transporte	1,25	22,50
Imprevisto	50,00	50,00
Refrigerio (100)	0,20	200,00
Total		375,50



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

EXTENSIÓN CHONE

ENTREVISTA A LOS DIRECTIVOS DEL G.A.D. CHONE

OBJETIVO: ¿Establecer las políticas de Gestión comunicacional aplicada por directivos del G.A.D Chone en el año 2015?

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada ITEM, a fin de que usted nos informe que estrategias políticas aplica para mejorar la integración personal entre empleados del G.A.D, Chone.

NOMBRE DEL DIRECTIVO:_____

1.- ¿Aplican algún método de integración para mejorar la gestión Comunicacional de los departamentos? O.E.1

2.- Promueve la integración para mejorar el nivel en la relación del personal entre departamentos? O.E.3

3.- Tiene políticas de integración con los empleados que vincule a la gestión comunicacional? O.E.2

4.- Dentro de las políticas de la institución motivan al empleado a mejorar su gestión comunicacional y desempeño laboral? O.E.2

5.- Como profesional cree usted que se deben dictar seminarios de ética y valores a los empleados para mejorar la Gestión Comunicacional? O.E.1

6.- Se interesa usted por el bienestar personal de cada empleado? O.E.3

7.- Los funcionarios cumplen con el perfil y nivel profesional acorde al cargo que desempeña? O.E.4

8.- Existe alguna diferencia en cuanto al nivel profesional de sus compañeros para tener una buena relación interpersonal? O.E.4

9.- Cuantas veces han dictado talleres de desarrollo personal que beneficie la gestión comunicacional? O.E.1

10.- Existe alguna diferencia en cuanto al nivel profesional de sus compañeros para tener buenas relaciones? O.E.4



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN CHONE
FICHA DE OBSERVACIÓN DE LOS EMPLEADOS

OBJETIVO: Identificar el nivel de relación del personal del G.A.D, Chone en el año 2015.

ASPECTO A OBSERVAR	SI	NO	A VECES
Muestran buenas relaciones entre compañeros de trabajo para mejorar el nivel profesional? O.E.4			
Mezclan sus relaciones personales con las labores profesionales? O.E.4			
El nivel de relacional personal permite ayudarse mutuamente cuando tienen una dificultad laboral? O.E.3			
Comparten criterios de trabajo para mejorar su nivel profesional? O.E.4			
Respetan el espacio de trabajo para mantener el nivel de relación personal? O.E.3			
Existen inconvenientes para mantener una buena relación interpersonal? O.E.3			
El nivel profesional les impide ayudar cuando existe inconvenientes dentro del área de trabajo? O.E.4			
Existe políticas que les permita respaldarse cuando un usuario sale descontento, este la justifica? O.E.2			
La relación interpersonal afecta la comunicación con los demás? O.E.3			
La Gestión comunicacional es fluida y eficaz? O.E.1			



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN CHONE

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS

OBJETIVO: Indagar el nivel profesional en las relaciones interpersonales del G.A.D, Chone en el año 2015.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada ITEM, a fin de que usted nos informe si se trabaja con profesionalismo entre empleados del G.A.D, Chone en el año 2015.

1.- La Gestión comunicacional interdepartamental responde a las exigencias actuales? O.E.1

SI ()
NO ()
EN PARTE ()

2.-Una buena Gestión comunicacional interdepartamental es Cuando usted requiere un servicio y es atendido con rapidez por el personal, sin contratiempos? O.E.1

SI ()
NO ()
A VECES ()

3.- Existen dificultades de comunicación en la relación del personal en el departamento donde usted requirió un servicio? O.E.3

SI ()
NO ()
A VECES ()

4.- Cómo ve usted el nivel profesional que existe entre los ejecutivos y los empleados del G.A.D, Chone? O.E.4

BUENA ()
MALA ()
REGULAR ()

5.- Como considera usted, el nivel profesional de los empleados? O.E.4

MUY BUENO ()

BUENO ()

REGULAR ()

MALO ()

6.- Se interesan los ejecutivos por resolver las relaciones interpersonales de los empleados? O.E.4

SIEMPRE ()

ALGUNAS VECES ()

NUNCA ()

7.- Según su criterio como es el desempeño de la gestión comunicacional del equipo de trabajo del G.A.D, Chone en el año 2015? O.E.1

MUY BUENO ()

BUENO ()

REGULAR ()

MALO ()

8.-Cree usted que dentro de las políticas de Gestión Comunicacional se deben dictar seminarios de relaciones humanas a los empleados? O.E.2

SI ()

NO ()

A VECES ()

9.-La atención que usted recibió responde a la gestión comunicacional profesional que existen entre los empleados? O.E.1

SI ()

NO ()

A VECES ()

10.-Como usted considera la Gestión comunicacional entre el funcionario que lo atendió y los usuarios? O.E.1

MUY BUENO ()

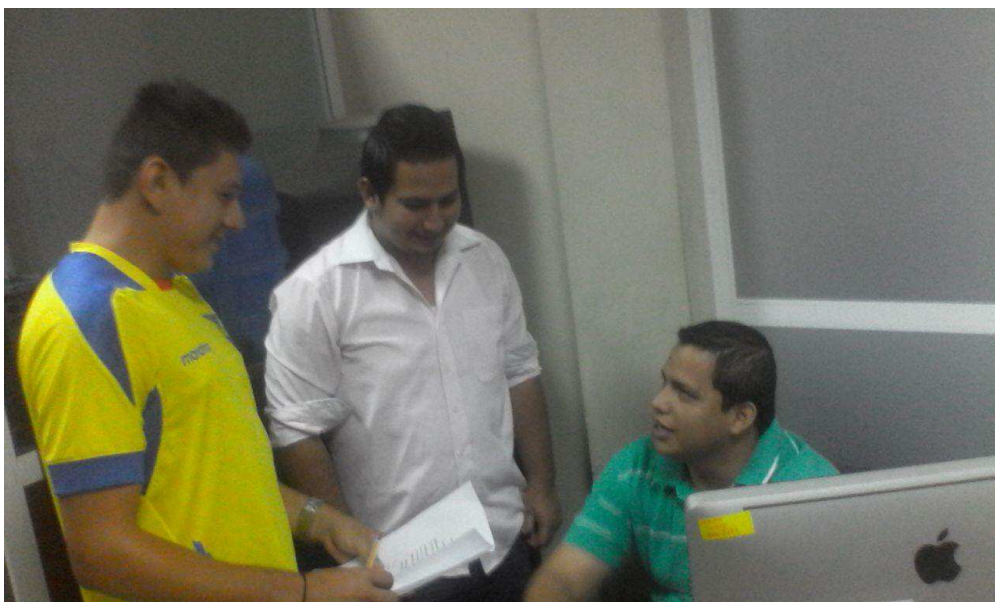
BUENO ()

REGULAR ()

MALO ()



Entrevistando al Señor Juan Bosco Zambrano (Jefe departamental)



Entrevistando al Señor Carlos Vera (Empleado del GAD Chone)



Con la señora Juana Zambrano (Usuaria)



Con la señora Claudia Gonzales (Usuaria)

Cronograma	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre			
Actividades	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Previos (agradecimientos, índice, introducción)	X																							
Paginas preliminares		X																						
Introducción			X																					
Planteamiento del problema				X																				
Justificación, objetivos, interrogantes					X																			
CAPITULO I																								
Marco teórico						X																		
Investigación teórica variable 1							X																	
Revisión y aprobación variable 1								X																
Investigación teórica variable 2									X															
Revisión y aprobación variable 2										X														
CAPITULO II																								
Hipótesis y variables											X													
CAPITULO III																								
Metodología												X												
CAPITULO IV																								
Diseño y elaboración de instrumentos de investigación													X											
Revisión y aprobación de instrumentos de investigación														X										
Aplicación de instrumentos de investigación															X									
Tabulación y análisis de resultados																X								
Revisión y aprobación de tabulación y análisis de resultados																	X							
Comprobación de hipótesis																	X							
Revisión general del capítulo IV																		X						
Aprobación del capítulo IV																			X					
CAPITULO V																								
Realización de conclusiones y recomendaciones																					X			
Análisis y aprobación de conclusiones y recomendaciones																						X		
Revisión total de la tesis																							X	
Tipiada y encuadernación																								X