



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL
CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA EMMAP-EP
DE LOS CANTONES TOSAGUA Y JUNÍN**

AUTORES:

**JORGE JEFFERSON GANCHOZO FARIAS
MANUEL ALEJANDRO MOREIRA GILER**

TUTORA:

LIC. FÁTIMA ELIZABETH PALACIOS BRIONES, Mg.

CALCETA, MARZO DE 2021

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo **JORGE JEFFERSON GANCHOZO FARÍAS**, con cédula de ciudadanía 131707110-6 declaro bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular Titulado: **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA EMMAP-EP DE LOS CANTONES TOSAGUA Y JUNÍN**, es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración concedo a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a mi favor todos los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el Artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.



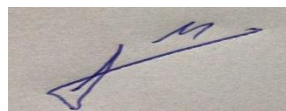
JORGE JEFFERSON GANCHOZO FARÍAS

CC: 131707110-6

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo **MANUEL ALEJANDRO MOREIRA GILER**, con cédula 131345534-5 de ciudadanía declaro bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular Titulado: **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA EMMAP-EP DE LOS CANTONES TOSAGUA Y JUNÍN**, es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración concedo a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a mi favor todos los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el Artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.



MANUEL ALEJANDRO MOREIRA GILER

CC: 131345534-5

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Yo **JORGE JEFFERSON GANCHOZO FARÍAS**, con cédula de ciudadanía 131707110-6, autorizo a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA EMMAP-EP DE LOS CANTONES TOSAGUA Y JUNÍN** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

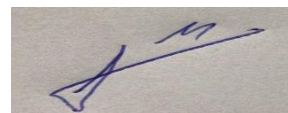


JORGE JEFFERSON GANCHOZO FARÍAS

CC: 131707110-6

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

YO **MANUEL ALEJANDRO MOREIRA GILER**, con cédula de ciudadanía 131345534-5, autorizo a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA EMMAP-EP DE LOS CANTONES TOSAGUA Y JUNÍN**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.



MANUEL ALEJANDRO MOREIRA GILER
CC: 131345534-5

CERTIFICACIÓN DE TUTORA

LIC. FÁTIMA ELIZABETH PALACIOS BRIONES, MG, certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA EMMAP-EP DE LOS CANTONES TOSAGUA Y JUNÍN** que ha sido desarrollado por, **JORGE JEFFERSON GANCHOZO FARÍAS Y MANUEL ALEJANDRO MOREIRA GILER**, previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.



LIC. FÁTIMA ELIZABETH PALACIOS BRIONES, MG

CC: 130586341-5

TUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

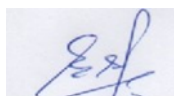
Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA EMMAP-EP DE LOS CANTONES TOSAGUA Y JUNÍN**, que ha sido desarrollado por, **JORGE JEFFERSON GANCHOZO FARÍAS Y MANUEL ALEJANDRO MOREIRA GILER**, previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial con mención especial en Administración Pública de acuerdo, al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.



ING.MARYS BEATRIZ IRIARTE VERA, MG

CC: 131062610-4

PRESIDENTA DEL TRIBUNAL



**EC. ERNESTO MIGUEL
GUEVARA CUBILLAS, MG**

CC: 131017932-8

MIEMBRO DE TRIBUNAL



**LIC. NORGE BALTAZAR
GUERRERO BRIONES, MG**

CC: 130348445-3

MIEMBRO DE TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a mi pequeña familia; a mi esposa Evelyn Loor y a mi hijo Sebastián Ganchozo por ser parte fundamental en mi vida, ellos me han dado la fuerza, la inspiración, y las ganas de seguir adelante para cumplir todos mis sueños y objetivos propuestos.

JORGE JEFFERSON GANCHOZO FARÍAS

AGRADECIMIENTO

A mi mamá María Leonor Giler, por su apoyo incondicional junto con mi padre, su ayuda fue de mucho aporte para la culminación de mi tesis. ¡Los amo!

A mis amigos que formé en la universidad. ¡Muchas gracias!

A mi tutora, Lic. Fátima Palacios Briones, por su apoyo en este trayecto del trabajo de Integración Curricular.

MANUEL ALEJANDRO MOREIRA GILER

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres Mariano Ganchozo y Hortencia Farías, por ser mi apoyo incondicional en todo momento de mi vida y mi principal motivación para cumplir cada propósito a seguir. Gracias por siempre inculcarme una formación llena de respeto, solidaridad y honestidad, con la intención de ser una persona de bien.

JORGE JEFFERSON GANCHOZO FARÍAS

DEDICATORIA

A mis padres por haberme ayudado en todo momento, gracias a ellos tengo muchos de mis logros; más a mi madre que es la persona que siempre ha estado para mí y darme su mano cuando más lo necesito. ¡Te amo madre!

MANUEL ALEJANDRO MOREIRA GILER

TABLA DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	iii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	iv
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	v
CERTIFICACIÓN DE TUTORA.....	vi
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	vii
AGRADECIMIENTO	viii
AGRADECIMIENTO	ix
DEDICATORIA	x
DEDICATORIA	xi
TABLA DE CONTENIDO	xii
CONTENIDO DE TABLAS, FIGURAS	xv
RESUMEN.....	xvii
PALABRAS CLAVE	xvii
ABSTRACT.....	xviii
KEY WORDS.....	xviii
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	5
1.3. OBJETIVOS.....	7
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	7
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
1.4. IDEA A DEFENDER.....	7

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.....	8
2.1.1. IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.....	10
2.1.2. FACTORES INFLUYENTES EN LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.....	11
2.1.3. TIPOS DE COMUNICACIÓN.....	13
2.1.4. SISTEMA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.....	14
2.1.5. OBSTÁCULOS Y BARRERAS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.....	15
2.1.6. DIAGNÓSTICO DE LA COMUNICACIÓN.....	16
2.2. SATISFACCIÓN LABORAL.....	16
2.3. INSTITUCIONES U ORGANIZACIONES PÚBLICAS.....	18
2.3.1. SERVICIO PÚBLICO.....	19
2.3.3. SERVIDOR PÚBLICO.....	20
2.3.3.1. DEBERES DE LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS.....	21
2.3.3.2. DERECHOS DE LAS SERVIDORAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS.....	21
2.4. PLAN DE COMUNICACIÓN.....	22
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO.....	23
3.1. UBICACIÓN.....	23
3.2. DURACIÓN.....	23
3.3. VARIABLES EN ESTUDIO.....	24
3.3.1. VARIABLE INDEPENDIENTE.....	24
3.3.2. VARIABLE DEPENDIENTE.....	24
3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	24

3.4.1. MÉTODO INDUCTIVO	24
3.4.2. MÉTODO DEDUCTIVO	25
3.4.3. MÉTODO ANALÍTICO	25
3.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	25
3.5.1. OBSERVACIÓN	26
3.5.2. ENTREVISTA	26
3.5.3. ENCUESTA	26
3.6. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	26
3.6.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO	27
3.6.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	27
3.7 PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
FASE 1: DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE DE LOS CANTONES TOSAGUA Y JUNÍN.	27
FASE 2: DIFERENCIAR QUE PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN ESTÁN INCIDIENDO EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE DE LOS CANTONES TOSAGUA Y JUNÍN.	28
FASE 3: ESTRUCTURAR PROPUESTA PARA LA MEJORA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE DE LOS CANTONES TOSAGUA Y JUNÍN.....	28
4.1.2. ANÁLISIS DEL PROCESO ACTUAL DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	31
4.2. PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES.....	32
4.2.1. ANÁLISIS DE LA OBSERVACIÓN EN LAS DIVERSAS ÁREAS	

ADMINISTRATIVAS	32
4.2.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA	34
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	46
5.1. CONCLUSIONES	46
5.2. RECOMENDACIONES	47
BIBLIOGRAFÍA	48
ANEXOS.....	54
ANEXO 1: OFICIOS.....	55
ANEXO 2 MODELO DE ENTREVISTA.....	57
ANEXO 3 MODELO DE ENCUESTA.....	59

CONTENIDO DE TABLAS, FIGURAS

TABLA 1 EVALUACIÓN SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	34
TABLA 2 CAPACITACIONES CONTINUAS	35
TABLA 3 MEDIO DE INFORMACIÓN	35
TABLA 4 MEDICIÓN DE EFICIENCIA	36
TABLA 5 CONFIANZA LABORA.....	37
TABLA 6 PERCEPCIÓN DE CONFIANZA.....	37
TABLA 7 MANEJO DE LA COMUNICACIÓN.....	38
TABLA 8 PERCEPCIÓN DE UNA BUENA COMUNICACIÓN.....	39
TABLA 9 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	39
TABLA 10 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.....	40

FIGURA 1 HILO CONDUCTOR DE LA INVESTIGACIÓN	8
FIGURA 2 TIPOS DE COMUNICACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN	13
FIGURA 3 MATRIZ DE CONCEPTOS DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	17
FIGURA 4 UBICACIÓN DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA.	23
FIGURA 5 FICHA DE OBSERVACIÓN	33
FIGURA 6 PLAN COMUNICATIVO.....	45

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la incidencia que ejerce la comunicación organizacional en los servidores públicos de la empresa pública municipal mancomunada de agua potable de los cantones Tosagua y Junín para la mejora de la satisfacción laboral. Para el cumplimiento de la indagación se realizó una entrevista al gerente general donde se logró conocer la situación actual de la comunicación organizacional de todo el personal que labora en las distintas áreas de la institución. De igual forma, la encuesta fue aplicada a 17 servidores públicos de los dos cantones tanto de Tosagua y de Junín, cuyos resultados relevantes indicaron que; el 71%, de las evaluaciones no se realizan constantemente sobre la satisfacción laboral interna y comunicación organizacional, además el 59% señaló que son deficientes los canales de comunicación, también un 47%, manifestaron que, existe poca confianza entre el personal que labora en la empresa. Al final de la investigación se pudo concluir que es importante que la institución establezca un plan de comunicación más efectivo para mitigar estos problemas que afectan directamente a todo el personal.

PALABRAS CLAVE

Servidores públicos, plan de comunicación, administración pública y agua potable.

ABSTRACT

The present research aimed to analyze the impact that organizational communication exerts on the public servants of the joint municipal public drinking water company of the Tosagua and Junín cantons for the improvement of job satisfaction. In order to carry out the investigation, an interview was carried out with the general manager where it was possible to know the current situation of organizational communication of all the personnel who work in the different areas of the institution. Similarly, the survey was applied to 17 public servants from the two cantons of Tosagua and Junín, whose relevant results indicated that; 71% of the evaluations are not constantly carried out on internal job satisfaction and organizational communication, in addition 59% pointed out that communication channels are deficient, also 47% stated that there is little trust among the staff working in the company. At the end of the investigation, it was concluded that it is important for the institution to establish a more effective communication plan to mitigate these problems that directly affect all staff.

KEY WORDS

Public servants, communication plan, public administration and drinking water.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

A nivel de América Latina, un estudio realizado en más de 210 organizaciones, determinó que éstas han sido afectadas por problemas de comunicación, tales como: satisfacción laboral (46.6%), ambiente organizacional (55.9%) y los programas de servicio a los usuarios (67.8%). Este análisis concluye que, entre el 80% y 100% de los conflictos y obstáculos que existen en las organizaciones es consecuencia de una deficiente comunicación interna. (Tuco,2018)

En las empresas hay tendencia a no compartir y comunicarse, porque erróneamente se piensa que la información es poder; así, algunas personas piensan que retener la investigación los deja en una posición superior, y privilegiada; creen que si sueltan se verán en desventaja frente a los demás. Por esta razón, esto no es poder: es inseguridad (De Castro, 2014, p. 19). Por su parte, Urquiza (2012) señala que, la insatisfacción en el trabajo ocasionada por un inadecuado ambiente perjudica la salud física y psíquica, actitud que secunda en el comportamiento laboral de cada integrante de la organización, el cual genera impacto en cada sujeto ocasionando expectativas laborales que se traducen en rendimiento y productividad.

En Ecuador, según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2018) el 28% de la población reportó insatisfacción laboral por bajos ingresos, pocas posibilidades de progreso, inestabilidad laboral y jornadas de trabajo. Así mismo, Ayala y Lescano (2019) en un estudio sobre los determinantes de satisfacción laboral en Ecuador determinan que los problemas de salud causados por las actividades realizadas en el trabajo reducen la posibilidad de desarrollar altos niveles de satisfacción laboral.

La Constitución de la República del Ecuador (2008), determina en el Art. 314 que, el Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, eficiencia, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. Para ello, es necesario que cada institución sea pública o privada, evalúe periódicamente el sentir de sus colaboradores en términos de satisfacción laboral, calidad del servicio brindando, comunicación interna, relaciones interpersonales, entre otros.

Al respecto el Art. 236 del Reglamento de la Ley Orgánica del Servidor Público (2016) hace alusión al bienestar social, que, a efectos del plan de salud ocupacional integral, el Estado tiende a fomentar el desarrollo profesional y personal de las y los servidores públicos, en un clima organizacional respetuoso y humano, protegiendo su integridad física, psicológica y su entorno familiar. De Castro (2014) refiere que, “cuando se tiene una visión compartida, es decir, una visión clara de la organización a la que se pertenece y del equipo del que se hace parte, el equipo de trabajo tiene asegurada una buena comunicación” (p.77).

Una investigación llevada a cabo en el (2016) en una Unidad de Gestión Educativa del sector público de Lima, realiza la siguiente conclusión, que se atribuye la existencia de microclimas laborales negativos que perturban el buen desempeño de los servidores público y el desarrollo de la institución. Por ello, los indicadores: bienestar, retribución al desempeño, y retroalimentación, se ubican por debajo del promedio esperado. Esta dimensión debe ser tomada en cuenta en relación al clima organizacional. Dicho resultado debe ser atendido por el equipo de bienestar y desarrollo del talento humano el cual genera acciones de motivación y un programa de incentivos que mejoren su percepción en relación al bienestar colectivo (Charry, 2018, p. 31).

Este argumento es congruente con lo que afirma Nuñez (2015), “en el Ecuador, la comunicación se ha convertido en pieza clave y significativa para el fortalecimiento e impulso institucional; medio por el cual interaccionan los colaboradores de los diferentes departamentos” (p.14). Sin embargo, como indica De Castro (2014), por la estrecha relación entre comunicación organizacional y satisfacción laboral, “es necesario desarrollar y/o utilizar algunas habilidades personales para constituir equipos efectivos de trabajo” (p.74).

Por lo tanto, es importante analizar el impacto que ejerce la comunicación en la satisfacción laboral del personal de la Empresa Mancomunada de Agua Potable. A la luz de la teoría de Charry (2018) “La comunicación oficial debe ser siempre la primera en llegar a los trabajadores para minimizar el impacto de la comunicación informal y el rumor” (p.26).

De Castro (2014), define a un equipo de trabajo como el conjunto de personas que realiza una labor en común, es decir los enlaza, los forma y orienta hacia la consecución de objetivos compartidos. Desde esta arista, Charry, (2018) describe al clima organizacional como la percepción que tienen sus miembros en cuanto a su funcionamiento estructural y dinámico, esta percepción influye en los niveles de satisfacción y motivación en la disposición a permanecer en la organización y en el desempeño del personal.

No obstante, Castellano, Penso y Fernández (2014) sostienen que, existe una relación entre la comunicación y la satisfacción de los servidores públicos: a menor incertidumbre, mayor satisfacción, en donde las distorsiones, ambigüedades e incongruencias incrementan y, por lo tanto, tienen un impacto perjudicial en la satisfacción. Mientras menos distorsiones haya en la comunicación mejor será la

información en el sentido y la forma que se pretendió al emitirla. Por ello, el uso extenso de canales verticales, laterales e informales incrementará el flujo de comunicación, reducirá la incertidumbre y mejorará el desempeño y satisfacción de los servidores públicos. (p.113)

Para Quequejana y Alipazaga (2018), la comunicación interna tiene una relación directa y significativa con los factores intrínsecos de la satisfacción laboral. Tal como lo define De Castro (2014) una de las particularidades del trabajo en equipo es “fomentar buenas relaciones interpersonales: lo que quiere decir un clima de respeto y confianza, traducido en un gran sentido de pertenencia” (p.58).

De acuerdo con los antecedentes citados, las instituciones tanto públicas como privadas requieren de un análisis actualizado sobre la satisfacción laboral interna y comunicación organizacional; en este estudio específico, la empresa municipal mancomunada de agua potable de los cantones Tosagua y Junín demanda un diagnóstico sobre la comunicación organizacional y la influencia que esta ejerce en la satisfacción laboral de los servidores, con el objetivo de marcar un precedente en este contexto y a partir de este análisis generar recomendaciones que permitan mejorar el ambiente laboral y tomar decisiones, así como también, sirva de referente académico para futuras investigaciones en esta disciplina.

Por esta razón, fue posible evidenciar por medio de observación directa las causas que afectan la comunicación organizacional de los servidores públicos de la EMMAP-EP de los cantones Tosagua y Junín, entre ellas la : Falta de evaluaciones constante sobre la satisfacción laboral, canales de comunicación deficientes, escasa comunicación de los servidores públicos y autoridades competentes sobre carencias malentendidos o mensajes confusos el cual hacen una comunicación menos efectiva

que dificultan y limitan su trabajo, y por último, poca confianza entre el personal administrativo. Por eso, es importante realizar un plan de comunicación para mejorar aquellas debilidades que obstaculizan el desempeño laboral de los servidores públicos que laboran en la empresa.

¿Qué impacto ejerce la comunicación organizacional en la satisfacción laboral de los servidores públicos de la empresa pública municipal mancomunada de agua potable de los cantones Tosagua y Junín?

1.2. JUSTIFICACIÓN

El análisis de la comunicación organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral permite actualizar información sobre la situación de la institución en aras de mejorar la comunicación interna y las relaciones interpersonales. La Constitución de la República del Ecuador (2008) respalda el Art. 326 el derecho al trabajo que se sustenta en los principios que, toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar, se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos. Así mismo el Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida (2017-2021) da soporte legal a esta investigación puesto que en el Objetivo 7, hace hincapié en:

El incentivo de una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía; así mismo, la política 4 del mismo objetivo declara la institucionalidad de una administración pública democrática, participativa y orientada hacia la ciudadanía, basada en un servicio meritocrático profesionalizado que se desempeñe en condiciones dignas.

Otro articulado contempla la Ley Orgánica del Servidor Público (LOSEP,2017) en el Art 2, como principal objetivo que “El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones” (p.5).

Desde el enfoque social, el diagnóstico de la comunicación organizacional en la empresa pública municipal mancomunada de agua potable de los cantones Tosagua y Junín permite equilibrar efectos en situaciones comunicacionales como rumores, conflictos entre el personal administrativo y operativo, desinformación, desconocimiento de roles, malos entendidos, entre otros; lo que redundaría en la satisfacción laboral y productividad de los servidores públicos. Como bien lo señala Charry (2018), la comunicación interna es una herramienta estratégica y clave en todas las instituciones públicas, puesto que su aplicación y manejo de información comunicacional ayuda a transmitir correctamente a los participantes de los objetivos y valores estratégicos, que son la base principal en la institución.

La falta de comunicación en la empresa, genera retraso y como consecuencia de ello, pérdida de dinero. El promover un clima laboral bajo las directrices de una comunicación eficiente, donde cada uno de los involucrados esté al tanto de la información, permite que los servidores públicos actúen con eficacia en el cumplimiento de los objetivos planteados y por ende se optimicen recursos. Ordoñez y Romero (2016) sostienen lo siguiente:

Una comunicación efectiva permitirá mejorar la productividad de las instituciones de una manera eficaz, ya que de esta manera se trabaja en un ambiente agradable y más aún en equipo, se obtiene competitividad en un

mercado que cada vez es más exigente, lo que permite alcanzar las metas propuestas y a su vez maximiza el rendimiento económico. (p.19)

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar la incidencia que ejerce la comunicación organizacional en los servidores públicos de la empresa pública municipal mancomunada de agua potable de los cantones Tosagua y Junín para la mejora de la satisfacción laboral.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación actual de la comunicación organizacional en la empresa pública municipal mancomunada de agua potable de los cantones Tosagua y Junín.
- Diferenciar qué problemas de comunicación están incidiendo en la satisfacción laboral de los servidores de la empresa pública municipal mancomunada de agua potable de los cantones Tosagua y Junín.
- Estructurar propuesta para la mejora de la comunicación interna de la empresa pública municipal mancomunada de agua potable de los cantones Tosagua y Junín.

1.4. IDEA A DEFENDER

La comunicación organizacional incide en la satisfacción laboral de los servidores de la empresa pública municipal mancomunada de agua potable de los cantones Tosagua y Junín

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se describen las principales conceptualizaciones del marco teórico, las mismas que están plasmadas dentro del hilo conductor de la investigación. (Véase figura 1).

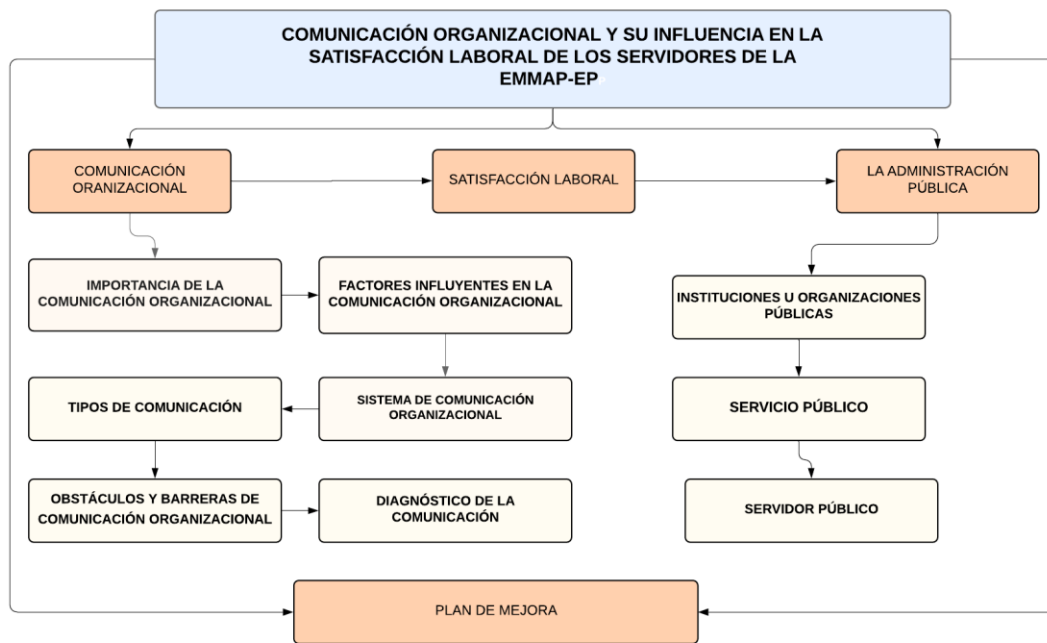


Figura 1 Hilo conductor de la investigación
Fuente: Elaboración propia

2.1. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Se basa en el entendimiento de los diversos canales que se utilizan para influenciar directamente en el entorno empresarial, cada una de las decisiones deben ser sociabilizada a los colaboradores, para que puedan seguir desempeñando sus funciones de acuerdo a los objetivos planteados. Según Gómez y Benito (2014) manifiestan que la comunicación organizacional es el envío y recepción de información dentro de una institución, es decir, comunicados de trabajo en incentivos de motivación, así como programas de retroalimentación entre superiores y empleados.

Además, enuncia, cuatro factores que influyen en la efectividad de la comunicación en las organizaciones: los canales formales de comunicación, la estructura de autoridad de la organización, la especialización de los trabajos y la propiedad de la información. Por otra parte, Muñoz, Pabón y Valencia (2017) mencionan que:

La comunicación organizacional permite alinear a los empleados con los objetivos estratégicos de la organización, lo que hace fundamental su incorporación a los procesos para una óptima comprensión y compromiso. Donde comunicar de manera eficiente en el interior de la institución conlleva responsabilidad debido a que los servidores públicos más informados generan vínculos afectivos y esto promueve una mayor eficacia en su desempeño, logrando mejores resultados para la institución. (p. 63)

Para Pazmay, Pardo y Ortíz (2017) es el conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y el mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación, que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos institucionales. Sin embargo, Montoya (2018) la comunicación organizacional se entiende como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el mensaje que se dan entre los miembros de la institución, y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la misma, todo ello con el fin de cumplir sus objetivos.

La comunicación interna responde a la necesidad específica de motivar e integrar a sus empleados en un entorno empresarial cambiante. De igual manera, se trata de una herramienta dentro de la organización que permite transmitir los objetivos, difundir sus políticas y construir la identidad de la empresa buscando un clima de confianza y motivación, convirtiéndose en un agente de cambio que introduzca los nuevos valores y gestión de los empleados en los objetivos de la empresa. (Berceruelo, 2014, p. 31)

2.1.1. IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Las organizaciones están compuestas por personas, las cuales para conseguir desempeñarse como miembros de aquellas necesitan de la comunicación. Además, estos requieren en la diferenciación de funciones y es posible por la comunicación entre los diferentes actores y unidades de las intenciones como; los planes, las actividades y el logro de estas. (Peiró, 2012, p. 47)

De acuerdo a Montoya y De la Rosa (2014) la relación comunicación y organización es de ganar-ganar, siempre que sean medios coherentes y combinados y no técnicas desconectadas que afecten directamente al trabajador. Por esta razón, la institución debe tratar de ser comunicante y ser precisamente en el descubrimiento de las Teorías de la organización, espacio donde sin duda la formación disciplinar de marcos teóricos los avances de la comunicación en el campo de estudio en las organizaciones.

Por otro lado, Pazmay, Pardo y Ortíz (2017) enfatizan que, esta comunicación es planeada y no es al azar; es sistemática, el cual implica que sea un proceso en la ciencia y disciplina; está relacionada con la influencia, y los servidores públicos no siempre pueden ser forzados a hacer cosas, pero pueden ser persuadidos a elegir lo que tienen que hacer y hacerlo bien. (p. 270)

Por otra parte, Moreno (2012) señala que en la actualidad se debe establecer un enfoque integral de comunicación, en el que esta asuma como un sistema que determina el comportamiento organizacional. Por ende, corresponde a la organización un constructo humano, con significados, hechos y eventos indeterminados que dan pie a un escenario comunicativo, que luego podrá ser interpretado directamente con resultados tangibles y beneficiosos para la institución. Asimismo, Rivera, Rojas, Ramírez y Álvarez (2005) añaden que, para alcanzar el crecimiento y el éxito en las

instituciones públicas, se debe orientar una comunicación eficaz en todos los niveles para lograr un excelente desempeño y mayor satisfacción en el lugar de trabajo.

Para Valdés, Rey, Castro y Abreu (2015) en la actualidad la preocupación creciente en las instituciones públicas son las mejoras en la relación comunicativa entre sus involucrados, centrando su única atención en el diseño de estrategias de comunicación para ganar en actualización y reforzar su identidad e imagen corporativa hacia su público interno y externo. La comunicación organizacional es un factor clave que conlleva a la obtención de resultados productivos y favorables para la institución. Por lo tanto, resulta necesario mantener buenas relaciones interpersonales en el equipo de trabajo, mantener canales de comunicación y estándares que satisfagan las principales variables de confort en el trabajo.

2.1.2. FACTORES INFLUYENTES EN LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Al respecto Dias y Pagán (2016) mencionan que, los nuevos procesos comunicacionales implican nuevos flujos en los sistemas de información organizacionales, además de cambios en las actitudes y conductas de los recursos humanos de la empresa, puesto que el trabajo individual y grupal en las empresas influye decisivamente en dicho proceso y en el éxito o fracaso de la empresa. (p. 1067)

En efecto Parra, Rojas y Arapé (2008) hacen hincapié en que la efectividad de la comunicación depende en gran medida de varios factores, de la codificación, decodificación y el ruido, sin embargo, no habla de efectividad sino de fidelidad para referirse a lo mismo, es decir, el comunicador a de lograr lo deseado, apuntando que dentro de la fuente hay cuatro factores capaces de aumentar la fidelidad y constituyéndose éstos en:

Las habilidades comunicativas: Existen cinco habilidades verbales en la comunicación, dos de ellas son hablar y escribir (en codificadoras); las otras dos leer y escuchar (decodificadoras) y la quinta que es crucial, es la reflexión o el pensamiento. Las actitudes: referentes al tema o asunto a tratar y las actitudes hacia el receptor. Nivel de conocimiento: es el grado de conocimiento que posea la fuente con respecto al tema habrá de afectar de manera positiva o negativa a la receptividad de su mensaje. Sistema socio-cultural: La posición de la fuente en un contexto social y cultural habrá de afectar en forma general su conducta en la comunicación. (p. 21)

Guzmán (2012) en su libro *Comunicación Organizacional* explica las tres importantes funciones de la comunicación organizacional, la implicación del personal, el cambio de actitudes y la mejora de la productividad. La implicación del personal significa mantener una relación entre el individuo y la empresa, esto se consigue gracias a la motivación, poniendo en práctica un plan de comunicación con los trabajadores de la empresa, con lo cual se conseguirá que el trabajador se sienta motivado, y que se le reconozca un lugar dentro de la empresa.

Por otro lado, conseguir un cambio de actitudes es la dinámica de los últimos años respecto a los numerosos cambios que la sociedad está atravesando, y la rápida incorporación de las nuevas tecnologías en la institución, está demandando a la misma, un cambio respecto a sus procesos comunicativos. Para mejorar la productividad, por ende, se hace necesario desterrar viejas ideas y procesos sobre el uso de la comunicación en la organización. En una organización cada individuo tiene sus propias habilidades para demostrar su conocimiento, ante ello, existen estrategias dirigidas por la organización; como el trabajo en equipo, la utilización de plataformas que permite mantener e interactuar sus ideas y opiniones buscando ante todo la satisfacción del personal y la productividad institucional.

2.1.3. TIPOS DE COMUNICACIÓN

Parra, Rojas y Arapé (2008) delimitan en las organizaciones, los siguientes tipos de comunicación:

TIPO DE COMUNICACIÓN	CONCEPTO
Comunicación Descendente	Las formas más comunes de este tipo de comunicación son: instrucciones para el trabajo, memorándums oficiales, enunciados de políticas, procedimientos, manuales y publicaciones de la compañía, entre otros.
Comunicación Ascendente	La que va de los subordinados a los superiores, permite la retroalimentación y sirve para medir el clima organizacional.
Comunicación Horizontal	Se da entre individuos de un mismo nivel de jerarquía, generalmente busca lograr la integración y la coordinación. Esta comunicación es necesaria para la Institución pública.
Comunicación Diagonal	Es el canal de noticia menos utilizado en la institución pública, es importante en situaciones en las cuales los miembros no se pueden comunicar eficientemente por medio de otros canales.

Figura 2 Tipos de comunicación en la organización
Fuente. Datos tomados de Parra, Rojas y Arapé (2008).

Morales (2001) menciona que, la comunicación descendente surge de la alta dirección y desciende de forma vertical hacia los niveles inferiores. Es una herramienta de gestión muy importante para dirigir correctamente el desarrollo de las tareas que se realizan en la organización. Por ello, los mensajes descendentes deben ser veraces, sensatos, claros y siempre han de contener información necesaria e interesante para los públicos a los que está dirigida.

Por esta razón, Ongallo (2007) “el propósito en la comunicación descendente consiste

en difundir los mensajes de arriba abajo, según el nivel jerárquico, con el fin de asegurar buena comprensión de los objetivos, la institución y la marcha en todos sus aspectos” (p.33). Así mismo, señala que en la comunicación ascendente la información fluye desde el personal hacia la dirección o gerencia. El fin de este tipo de comunicación de abajo hacia arriba es tener una relación cercana con los niveles inferiores de la institución y de esta manera conocer las aspiraciones, necesidades, inquietudes o problemas que tienen, además conocer el estado actual de las actividades que realizan y sus resultados.

2.1.4. SISTEMA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

El sistema de comunicación organizacional es el conjunto de directrices que conlleva a emplear un plan de comunicación estratégico para el buen funcionamiento tanto interno como externo de la organización, lo que permite contrarrestar aquellos aspectos negativos de rumores e información tergiversada, generando confianza entre quienes constituyen la organización. Méndez (2017) señala que se concibe como un conjunto de recursos disponibles, prácticas, procesos y entornos para lograr el propósito común de la institución y hacer llegar los mensajes corporativos a todos funcionarios que laboran en dicha entidad.

Por otra parte, Moreno (2012) indica que un factor importante y punto de partida para la implementación de un sistema de comunicación integral es la planeación estratégica de la organización, por esta razón, un plan de comunicación permite traducir a términos expansivos la planeación estratégica de la institución, define cuál debe ser el posicionamiento y la imagen de la misma y establece las vías a mediano plazo para conseguirlos.

2.1.5. OBSTÁCULOS Y BARRERAS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Las barreras en la comunicación organizacional representan los obstáculos que distorsionan la transferencia del significado. García, Arias y Gómez (2013) manifiestan que “todo elemento o circunstancia que impida interfiera y obstaculice el adecuado flujo de los contenidos de un mensaje a través de sus respectivos canales es considerado una barrera comunicacional” (p. 85).

En tal sentido, Sánchez y Nava (2007) en su estudio informan que, en más de una organización, los errores en la comunicación han generado la incorrecta comprensión de estrategias, políticas y normas, hecho que afecta considerablemente la consecución de los objetivos y la productividad de la empresa. Así mismo, la elección del medio adecuado a través del cual los gerentes giran sus instrucciones. Para García, Arias y Gómez (2013) argumentan las principales barreras de comunicación organizacional, entre las que se encuentran:

Las diferencias de percepción, donde el punto de vista que tiene una persona sobre la realidad; es el conocimiento y la experiencia previa, esto puede generar que se interprete una idea de forma diferente; la distancia física, que implica que las personas dispuestas en un mismo lugar de trabajo pueden establecer una comunicación efectiva para que haya comprensión en el mensaje. (p. 85)

Alcanzar relaciones efectivas requiere de un plan de comunicación, donde evalúe los posibles obstáculos que pueden afectar las relaciones de trabajo y las que generan poca satisfacción. Para ello, es imprescindible que la administración de la organización busque herramientas que propicien un clima organizacional adecuado para el cumplimiento de las metas trazadas.

2.1.6. DIAGNÓSTICO DE LA COMUNICACIÓN

El diagnóstico de la comunicación organizacional parte como una iniciativa que busca profundizar la percepción interna de los colaboradores en el entorno empresarial. Tal como lo especifica Reyes (2007) que es, una de las herramientas para evaluar en la práctica social, es aquella que está orientada a tener un conocimiento sistemático, para reconocer las fortalezas y debilidades que luego serán retomadas en la planificación, entendida ésta como estrategias destinadas a generar modificaciones en la comunicación que ayuden a producir cambios positivos en el grupo, la comunidad o la institución.

Álvarez (2011) indica que el diagnóstico de comunicación organizacional es un procedimiento de investigación que se sigue para conocer el estado del sistema de comunicación y a la vez gestionar hacia el interior y el exterior de la institución. Además, constituye en un primer acercamiento al estado de los procesos de comunicación de la organización, es el punto de partida para la implementación de un sistema de comunicación coherente con los objetivos empresariales. El diagnóstico de la comunicación organizacional consiste en conocer el estado actual de las personas que están inmersas en el proceso laboral; hallando sus fortalezas y debilidades, con el fin de fortalecer sus conocimientos o buscar estrategias que permitan eliminar sus puntos débiles, y así mejorar su capacidad comunicativa.

2.2. SATISFACCIÓN LABORAL

De acuerdo con Jara (2016) la satisfacción laboral resulta muy interesante, porque permite a los servidores públicos expresar su conformidad con sus actividades correspondiente en su puesto de trabajo. Por ende, al lograr una relación simbiótica y armónica es posible cumplir las necesidades que tiene tanto la institución como en sus aspectos de requerimientos de capital humano, y las personas al cumplir sus

necesidades económicas sumadas a las necesidades de desarrollo, crecimiento y motivación que van de la mano. A continuación, se presenta un conjunto de definiciones en la figura 3, acerca de la satisfacción laboral:

Autores	Definición
Gálvez, Grimaldi, Sánchez, Fernández y García (2017)	Es el estado emocional sobre la percepción subjetiva de las experiencias laborales de los trabajadores, que afecta directamente a la calidad del servicio prestado. Así, desde una perspectiva de desarrollo organizacional, de tal manera mejore la satisfacción laboral de los servidores públicos.
Chiang y San Martín, (2015)	Es un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los servidores públicos perciben su trabajo, esta es cambiante porque crecen y decrecen los sentimientos satisfactorios a medida que los motivos de logro se van cubriendo, por lo que las intensidades iniciales complementan a través de las conductas realizadas.
Carrillo, Ríos, Fernández, Celdrán, Vivo y Martínez (2015)	Engloba tanto actitudes como emociones, considerándola como una actitud compuesta por elementos afectivos, cognitivos y conductuales que pueden variar en consistencia y magnitud, pueden ser obtenidos de diferentes fuentes y cumplen distintas funciones para el individuo.
Rodríguez (2015)	Es un elemento de gran utilidad para las instituciones públicas ya que al realizar una evaluación de esta se puede entrar en contacto con la experiencia que tiene su capital humano.
Uribe (2016)	Es una reacción afectiva que emerge cuando las personas contrastan las expectativas e intereses particulares con la realidad del contexto laboral.

Figura 3 Matriz de conceptos de satisfacción laboral

Fuente. Datos tomados de Varios autores.

De acuerdo con Boluarte y Merino (2015) la satisfacción laboral está definida por circunstancias extrínsecas a las motivaciones del subordinado, como, por ejemplo, el trabajo rutinario, las políticas de la organización. Del mismo modo, la satisfacción se determina en la búsqueda de lo que el autor denomina como higiene: salario, estatus, seguridad en su trabajo, entre otros.

En el ámbito laboral se vuelve imprescindible conocer las necesidades del personal para que pueda desempeñarse en total plenitud, aquí influye el rol que tiene que cumplir el jefe en toda organización, para ello Guim y Rodríguez (2018) el ambiente físico que inciden en los trabajadores se siente en la satisfacción o insatisfacción en la institución, una de las causas es el hecho de que el jefe lo exclame por su nombre y lo trate bien, esto ayudará a mejorar el ambiente laboral y que al momento de cumplir las tareas asignadas se sienta contento. Por ejemplo, la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socioeconómica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales. (p. 23)

Entre los aspectos más importante del clima organizacional, está la satisfacción laboral, la cual pueden influir en el rendimiento del empleado y la motivación, pues a partir de las variables de remuneración, condiciones de trabajo, relaciones poco productivas, se ve influenciado el desempeño en las actividades de la organización, lo que provoca bajos niveles de rentabilidad y productividad.

2.3. INSTITUCIONES U ORGANIZACIONES PÚBLICAS

Las instituciones públicas son muy importantes en la sociedad ya que brindan atención a toda la ciudadanía en general, con el único objetivo de satisfacer sus necesidades personales. Según Boscán, Fernández y Guédez. (2017) “las organizaciones públicas están sujetas a constantes procesos de legitimación y aceptación por parte de la sociedad, ante lo cual el desarrollo y evolución de estos mecanismos requieren promover capacidades de adecuación y/o adaptación” (p.247).

Por otra parte, García (2017) expresa que sin duda alguna son grandes los retos a los que una organización pública debe enfrentarse a diario, uno de los tantos, es el hecho

de tener un alto grado de compromiso social con la ciudadanía para cubrir y satisfacer sus necesidades de manera eficiente y eficaz. Las instituciones públicas constituyen un conjunto de principios que buscan satisfacer las necesidades de la sociedad a través de los bienes y servicios. En donde los servidores públicos deben estar capacitados de forma idónea y creados con aspiraciones para lograr empatía en las organizaciones al cual ellos pertenecen.

2.3.1. SERVICIO PÚBLICO

De acuerdo a Ibarra (2009) es la actividad destinada a satisfacer una necesidad colectiva de carácter material, económico y cultural, mediante prestaciones concretas por parte del Estado, de particulares o ambos, sujetos a un régimen jurídico que les imponga adecuación, regularidad y uniformidad, con fines sociales. Se pueden distinguir básicamente tres características:

La Necesidad es la decisión por parte del Estado de declarar servicio público a determinada actividad que se traduce en una exigencia de tipo colectivo por la compleja organización del individuo en sociedad, y su esencia es que no se debe prestar a lucro, la entidad consiste en el servicio público que se prestará a través de un organismo ya sea centralizado, descentralizado o concesionado y que en todo momento estará sujeto a leyes que cuiden la correcta satisfacción del servicio y no se desvíe la esencia y filosofía en el interés colectivo; y la sociabilidad, la idea de no lucro y bienestar social debe imperar, así como el servicio público debe ser impersonal y general hacia la población que lo requiera, sin importar clase social, religión, sexo, ideas políticas.(p.5)

Chaux (2012) lo define como aquellas actividades que el Estado debe de brindar a toda la ciudadanía independientemente al sector que este prefiera dentro del territorio nacional, de manera eficiente, regular y continua, en igualdad de condiciones, en forma directa, o mediante el concurso de los particulares, con el propósito de satisfacer las necesidades de interés general.

Por otro lado, la Revista Virtual Derecho Ecuador (2018) señala modalidades de los servicios públicos prestados por el Estado: a) servicios prestados directamente por la administración pública; b) servicios prestados por instituciones; c) servicios prestados por empresas públicas; d) servicios prestados por administración delegada; y, e) servicios prestados mediante concesión. Para Gallardo y Grajón (2014) mencionan que en el sector público es importante los siguientes principios:

La descentralización el cual debe mejorar el desempeño especialmente en la prestación de los servicios públicos, los cambios que se están produciendo en la estructura de responsabilidades de gobierno donde deben ser aprovechados para reformar la administración y las relaciones intergubernamentales e impulsar la participación del sector privado a los fines de mejorar la prestación de los servicios públicos y la estructura de prestación de los servicios públicos para responder a una clara determinación de las atribuciones funcionales entre los distintos niveles de gobierno.(p.1)

Un servicio público a más de satisfacer las necesidades de la ciudadanía, complementa en la administración local, provincial y general del Estado, ya que constituye un medio para generar los principios de una mejor calidad de vida. Sin embargo, hay que destacar que se encuentra estrechamente vinculado con los preceptos de un servidor público.

2.3.3. SERVIDOR PÚBLICO

Según el Art. 229, de la Constitución de la República (2008) “serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público” (p.118). El servidor público es toda persona que presta sus servicios por medio

de las instituciones públicas del Estado, en la forma y bajo la relación laboral que antes se mencionó con el propósito de atender alguna de las atribuciones, funciones o tareas legalmente asignadas (García y Uribe, 2014, p. 189).

Por otra parte, Aguilar y Fonseca (2010) manifiestan que, los servidores públicos deben poseer ciertas habilidades: conocimientos sobre las relaciones interpersonales que les permitan responder a un número infinito de actitudes y situaciones diferentes de los clientes y que, al mismo tiempo les permitan descubrir y dirigir las necesidades de esas personas. (p. 14). Un servidor público es aquella persona que pertenece al Estado totalmente capacitado y dotado en conocimientos para satisfacer las necesidades de la sociedad y fortalecer sus derechos, ejerciendo sus actividades en cualquier puesto de interés público, el cual tiene que ser transparente en el manejo de los recursos que son patrimonios del Estado.

2.3.3.1. DEBERES DE LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS

El Art. 22 de La Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP,2017) establece que, son deberes de las y los servidores públicos los siguientes:

- a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley, b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades, c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley.(p.16)

2.3.3.2. DERECHOS DE LAS SERVIDORAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Todos los servidores públicos deberán conocer de manera pertinente sus deberes,

derechos y responsabilidades que les corresponde en su puesto de trabajo, tal cual lo menciona la LOSEP, por ello es importante que realicen sus actividades de manera eficiente y eficaz, logrando resultados favorables para el bien de todos los que conforman la institución. Según La LOSEP (2017) en su Art. 23.- Son derechos irrenunciables los siguientes:

- a) Gozar de estabilidad en su puesto, b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables, c) Gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley. (p.16)

2.4. PLAN DE COMUNICACIÓN

Un plan de comunicación permite trabajar con objetivos, calcular los costes y recursos necesarios para motivar de forma argumentada la elección de las técnicas comunicativas más adecuadas, tanto en su comienzo (diagnóstico) como en su conclusión (evaluación). Este es un instrumento que sintetiza los retos comunicativos de la organización (Tur y Monserrat,2014).

Para Segredo, García, López, León y Perdomo (2017) un plan de comunicación permite entre las personas en un ambiente cordial, de buenas relaciones es diferente a la que se produce en un entorno de tensiones y contradicciones, por eso lo válido no es siempre lo que dice el emisor, aun cuando lo haga de manera adecuada, si no lo que entiende el receptor. Por ello, toda institución en la actualidad deberá tener un plan de comunicación más efectivo y concreto que permita trazar objetivos, metas y diseñar estrategias en un determinado tiempo. De esta forma, la organización tendrá un personal altamente capacitado y en constante interacción comunicativo con los demás subordinados que laboran en la misma empresa.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

La investigación se realizó en la empresa pública municipal mancomunada de agua potable (EMMAP-EP) de los cantones Tosagua y Junín, ubicada en la parroquia Ángel Pedro Giler, específicamente en la vía Tosagua-Calceta.

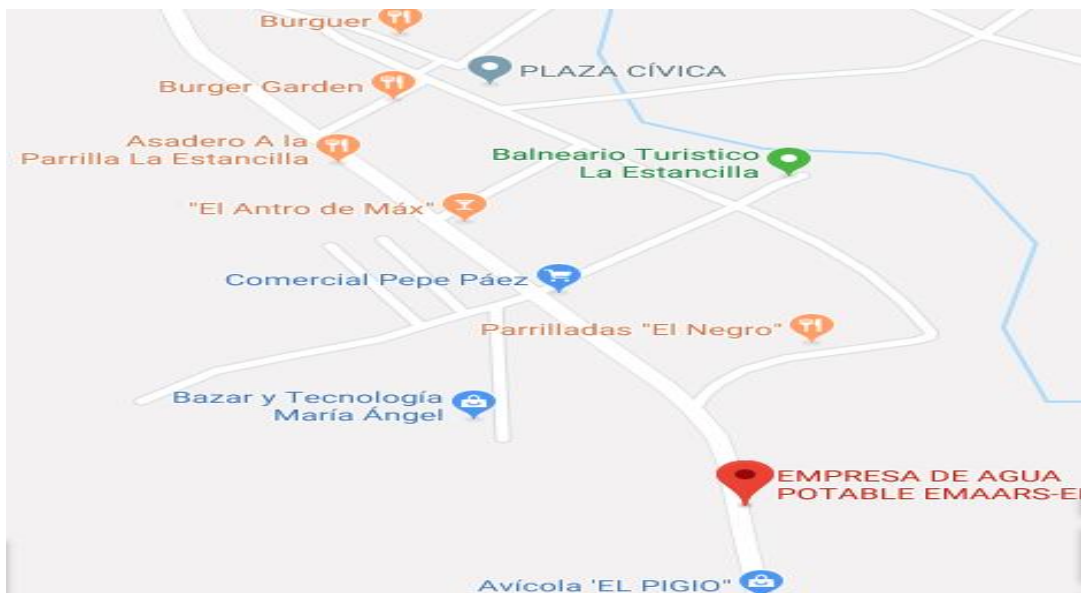


Figura 4 Ubicación de la empresa pública municipal Mancomunada.
Fuente: Obtenido de Google Maps.

3.2. DURACIÓN

La investigación se desarrolló en un marco temporal de nueve meses, aproximadamente, a partir de su aprobación.

3.3. VARIABLES EN ESTUDIO

3.3.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

- Diagnóstico de la comunicación organizacional.

3.3.2. VARIABLE DEPENDIENTE

- Satisfacción laboral de los servidores públicos.

3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Los métodos inductivo, deductivo y analítico sirvieron en este estudio como herramientas para obtener conocimientos respecto a la problemática existente. Se los utilizó siguiendo la orientación de investigadores como Corona (2016) quien señala que utilizando metodologías investigativas y con el apoyo de instrumentos de recolección de datos es posible exponer a la comunidad científica las conclusiones emitidas en una investigación, teniendo siempre como horizonte los objetivos y resultados.

3.4.1. MÉTODO INDUCTIVO

Este método se lo aplicó para extraer las principales características de lo que está afectando “causas y efectos” de la comunicación organizacional de la empresa pública municipal mancomunada de agua potable de los cantones Tosagua y Junín, lo que permitió de forma directa la obtención de conclusiones generales a partir de premisas particulares. Rodríguez y Pérez (2017) enfatizan que el método inductivo es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales.

3.4.2. MÉTODO DEDUCTIVO

Este método permitió extraer información de conocimientos previamente establecido de la literatura bibliográfica por diferentes autores, lo cual ayudó a examinar las características encontradas de la problemática en la investigación y de esta forma encontrar actividades para mejorar la situación comunicativa interna de la empresa pública municipal mancomunada de agua potable de los cantones Tosagua y Junín. Prieto (2017) indica que “Método deductivo en términos de sus raíces lingüísticas significa conducir o extraer, ya que en este caso la deducción intrínseca del ser humano permite pasar de principios generales a hechos particulares” (p.11).

3.4.3. MÉTODO ANALÍTICO

Este método permitió descomponer toda la investigación en partes y características fundamentales, lo que proporcionó observar las causas y efectos de la problemática que se está suscitando en la comunicación organizacional de la empresa pública municipal mancomunada de agua potable de los cantones Tosagua y Junín. A la luz de los autores Lopera, Ramírez, Zuluaga y Ortiz (2010) el método analítico es un procedimiento que descompone un todo en sus elementos básicos va de lo general (lo compuesto) a lo específico (lo simple), concebido como un camino que parte de los fenómenos para llegar a las leyes, es decir, de los efectos a las causas.

3.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas de investigación son herramientas que se utilizan para desarrollar indagaciones de cualquier índole. La observación, entrevista y encuesta permitieron auscultar información al objeto de estudio.

3.5.1. OBSERVACIÓN

En este estudio la observación permitió la recolección de información de forma directa lo que permitió constatar la situación actual de la comunicación organizacional en la empresa pública municipal mancomunada de agua potable de los cantones Tosagua y Junín. Al respecto, Pulido (2015) afirma que la observación permite la recolección de información con base en ítems establecidos para el análisis directo de sucesos que ocurren de un modo natural. (p.149)

3.5.2. ENTREVISTA

Se aplicó entrevista estructurada para conocer a profundidad cómo manejan la comunicación organizacional los empleados que laboran en la EMMAP-EP Tomando como referente a: Troncoso y Amaya (2016) la entrevista es una herramienta muy utilizada para la recolección de datos de una investigación cualitativa, permite adquirir información del sujeto de estudio mediante la interacción oral con el investigador (p.330).

3.5.3. ENCUESTA

La encuesta que se aplicó a los servidores de la empresa pública municipal mancomunada de agua potable de los cantones Tosagua y Junín permitió conocer sus percepciones respecto a la comunicación organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral. Según López y Fachelli (2016) la encuesta está estructurada por una serie de preguntas realizada a las personas con la finalidad de obtener información de interés.

3.6. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

En función del propósito de la investigación, se empleó la investigación de campo y bibliográfica, mismas que aportaron de manera significativa en la investigación.

3.6.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Esta investigación permitió ejecutar la observación, la entrevista y la encuesta a los actores involucrados, lo que generó información sobre la comunicación organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de todos los empleados. Al respecto conviene referir a Muñoz (2015) quien señala que la investigación de campo consiste en la recolección de información, desde los sujetos investigados, en la realidad donde ocurren los hechos.

3.6.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

La investigación bibliográfica permitió la búsqueda de información con relación al tema en estudio, la valoración crítica de los conceptos y definiciones orientó en el análisis y discusión de los resultados, misma que está fundamentada en artículos de la web, revistas científicas, revistas indexadas, libros clásicos, entre otros, que facilitaron a la recopilación de información para dar un mayor sustento en el trabajo de titulación. Para Pineda, Cervera y Oviedo (2017) “la investigación bibliográfica es utilizada para analizar, sistematizar e integrar los resultados de diferentes investigaciones, en general, permiten conocer lo ya investigado para no repetir el trabajo ya realizado por otros investigadores y tener un apropiado marco de referencia, etcétera” (p.135).

3.7 PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

FASE 1: DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE DE LOS CANTONES TOSAGUA Y JUNÍN.

- Autorización para ejecutar la entrevista.
- Entrevista al gerente general de la EMMAP-EP

- Análisis del proceso actual de la comunicación organizacional de la EMMAP-EP de los cantones Tosagua y Junín.

Luego de la autorización (anexo 1) se realizó la entrevista al gerente general (anexo 2), con el propósito de obtener información relevante sobre la comunicación organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de sus servidores públicos, luego se establecieron y posteriormente se estableció el respectivo análisis.

FASE 2: DIFERENCIAR QUE PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN ESTÁN INCIDIENDO EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE DE LOS CANTONES TOSAGUA Y JUNÍN.

- Aplicación de la ficha de observación en las diversas áreas administrativas de la empresa pública municipal mancomunada de agua potable de los cantones Tosagua y Junín.
- Realización de la encuesta al personal administrativo de la empresa pública municipal mancomunada de agua potable de los cantones Tosagua y Junín.
- Tabulación y análisis de los datos obtenidos en la encuesta.

Para esta fase se estructuró un banco de preguntas, diseñadas con antelación, para conocer el nivel de comunicación organizacional que tiene el personal administrativo de la empresa EMMAP-EP de los cantones Tosagua y Junín. Finalmente, una vez realizado el estudio de campo se tabularon los resultados con el respectivo análisis de cada una de las preguntas planteadas.

FASE 3: ESTRUCTURAR PROPUESTA PARA LA MEJORA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL

MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE DE LOS CANTONES TOSAGUA Y JUNÍN.

- Elaboración de un plan de comunicación a la empresa pública municipal mancomunada de agua potable de los cantones Tosagua y Junín.
- Sociabilización del plan de comunicación al gerente general de la EMMAP-EP

Teniendo en consideración toda la información recopilada a través de las técnicas empleadas en la investigación, se diseñó un plan de comunicación que incluye las debilidades, objetivos, metas, indicadores, cronograma, recursos e insumos requeridos, responsables que permitió emplear acciones que posteriormente se presentó y sociabilizó la propuesta, con la finalidad de aumentar la satisfacción laboral y comunicación organizacional en la empresa pública municipal mancomunada de agua potable de los cantones Tosagua y Junín.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El presente capítulo detalla los resultados obtenidos de la comunicación organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los servidores públicos de la EMMAP-EP de los cantones Tosagua y Junín, ubicada en la parroquia Ángel Pedro Giler, específicamente en la vía Tosagua-Calceta, en primera instancia se comparó la situación actual de la comunicación organizacional de la institución, posterior se diferenció los problemas de comunicación y su incidencia en la satisfacción laboral de los servidores. Por último, con los resultados obtenidos se procedió a elaborar un plan de comunicación a la empresa pública municipal mancomunada de agua potable de los cantones antes mencionados el cual fue de gran importancia, pues permitió contribuir al fortalecimiento comunicativo de todos los que conforman la institución.

4.1. DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL MANCOMUNADA DE AGUA POTABLE DE LOS CANTONES TOSAGUA Y JUNÍN.

4.1.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

En estas líneas se analiza la percepción del Gerente General la EMMAP-EP, señala que en la institución sí se ha evaluado este aspecto; en aras de la satisfacción laboral y comunicación organizacional, además se realizan programas de capacitaciones que, aunque no son continuos, facilitan los procesos para llevar un ambiente laboral armónico entre compañeros; siendo la comunicación oral y escrita los canales de comunicación que más se utilizan. También dentro de las principales limitaciones (obstáculos o barreras) que interfieren están los malentendidos o mensajes confusos el cual hacen una comunicación menos efectiva. Por otra parte, para transmitir la filosofía institucional se ha tomado como estrategias las redes sociales; página web y radio.

Asimismo, recalcó que los servidores públicos, cuentan con habilidades como; actitud innovadora, ambiente de trabajo equitativo, capacidad para ejercer el cargo, confianza en sí mismo. De igual forma, el Departamento de Talento Humano en conjunto con el jefe directo si realizan monitoreo constante con relación a la satisfacción de los servidores públicos que labora en la institución para constatar sus funciones correspondientes si están realizando las actividades conforme está establecido en su contrato laboral. De este modo, si hay buenas relaciones interpersonales en Tosagua y Junín, lo que ha generado una buena comunicación interna entre la gerencia general y los servidores públicos, habilidades que surten efectos en los usuarios.

4.1.2. ANÁLISIS DEL PROCESO ACTUAL DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Autores como Mondy y Noe (2005) indican que la comunicación es una función importante, es la administración de recursos humanos; ya que la capacitación continua ayuda al conjunto de actividades como la; planeación y desarrollo de carreras individuales y evaluación del desempeño, la capacitación y desarrollo son el centro de un esfuerzo continuo diseñado para mejorar las capacidades de los empleados y por lo tanto del desempeño organizacional.

Por lo tanto, es importante que la comunicación sea efectiva entre todos los trabajadores de una organización, puesto que depende de ellos obtener buenos resultados que contribuya en la toma de decisiones de todo el personal que labora en la institución. La comunicación organizacional garantiza el acceso a la información de manera activa y responsable, reformula a la comunicación, independientemente de los medios masivos, como una condición básica de las relaciones humanas y socioculturales (Sabando, Cedeño y Vélez, 2018).

Se pudo constatar que no se realiza evaluaciones constantes sobre la satisfacción laboral interna y comunicación organizacional de los servidores públicos, situación que ocasiona desmotivación al realizar sus funciones pertinentes. Por otro lado, los canales de comunicación son deficientes ya que solo utilizan como herramienta oficios y mensajes que se transmiten personalmente en la empresa. Además, entre los mismos servidores públicos no tienen mucha interacción comunicativa con las autoridades de la institución sobre temas laborales, y, por último, la falta de confianza al comunicar algún contenido de interés entre todos los miembros de la empresa pública.

4.2. PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVIDORES

Con la información presentada en la fase anterior, se comprobó que los procedimientos dentro de la empresa se llevan de manera disciplinada, sin embargo, hay acontecimientos (malentendidos comunicativos) que surgen de forma interna directamente en los servidores públicos lo que causa inconformidad laboral. Por lo tanto, en aras de una comunicación efectiva, es importante que se brinde capacitaciones continuas.

4.2.1. ANÁLISIS DE LA OBSERVACIÓN EN LAS DIVERSAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS

A través de la ficha de observación se identificó los factores que inciden en la comunicación interna de las diversas áreas administrativas de la empresa pública municipal mancomunada de agua potable de los cantones Tosagua y Junín.

Observación	Siempre	A veces	Nunca
El gerente general proporciona una comunicación efectiva para realizar su trabajo.	X		
Se realiza intercambio de información entre todos los compañeros de la empresa para coordinar actividades laborales de la misma.		X	
Se comparte al jefe inmediato toda la información recibida relacionada al trabajo	X		
La información que se proporciona en la institución como metas, objetivos e indicadores llegan a través del jefe inmediato.	X		
Se sienten satisfechos los servidores con la comunicación que brinda el jefe inmediato.		x	
Existe responsabilidad colectiva para aclarar malentendidos cuando lo hay, entre los mismos miembros de la institución.	X		
Hay buena comunicación entre todos los compañeros para mejorar algún procedimiento en la institución.	X		
Los medios que se utiliza dentro de la institución son adecuados para brindar una comunicación efectiva.		X	
Una buena comunicación interna proporciona una coordinación dentro de la institución.	X		
Una comunicación efectiva influye en el desempeño laboral de los miembros de la institución	X		

Figura 5 Ficha de observación
Fuente: Elaboración propia

A través de la ficha descrita se determinó la situación actual de la institución; por un lado, hay niveles de satisfacción porque existe comunicación efectiva, responsabilidad colectiva, buena comunicación interna entre jefes y compañeros. Asimismo, se constató que a veces se realiza intercambio de información entre todo el personal de la empresa para coordinar actividades con el jefe inmediato acerca de algún tema en específico que contribuya a un ambiente armónico entre todos. En tal sentido, Chiavenato (2009) señala que, la capacitación constituye en el núcleo de esfuerzo continuo de todo el personal, diseñado para mejorar las competencias

y el desempeño de la organización, además se trata de los procesos más importantes en la administración de los recursos humanos.

4.2.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Se realizó la encuesta de manera estructural-abierta, clara y entendible, para la identificación de los factores que intervienen en el desarrollo organizacional de los servidores públicos que laboran en la empresa EMMAP-EP de los cantones Tosagua y Junín.

1. ¿La empresa municipal mancomunada de agua potable realiza evaluación sobre la satisfacción laboral interna y comunicación organizacional?

Tabla 1 Evaluación sobre la satisfacción laboral

Opción	No de servidores	%
Si	5	29%
No	12	71%
Total	17	100%

Fuente. Elaboración propia

La evaluación sobre la satisfacción laboral interna y comunicación organizacional, refleja que el 71% de los servidores públicos sostienen que no se realizan evaluaciones periódicas para conocer el nivel de satisfacción profesional de los trabajadores, mientras que el 29% indican que, si se realiza, mediante los testimonios obtenidos, dijeron que se realiza cada cierto tiempo. Y mencionan que si no hay la atención por parte de las autoridades competentes puede existir inconvenientes dentro de la institución. Autor como Fisher (2000) indica que la satisfacción laboral representa una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo como un todo.

2. ¿La empresa municipal mancomunada de agua potable realiza capacitaciones continuas para desarrollar sus conocimientos y habilidades?

Tabla 2 Capacitaciones continuas

Opción	Nº	%
Si	5	29%
No	12	71%
Total	17	100%

Fuente. Elaboración propia

Esta interrogante, refleja que el 71 % (12 servidores públicos) mencionaron que si realizan capacitaciones, que son inducidas por parte del Estado, el otro 29% (cinco servidores), destacan que estas capacitaciones no son lo suficiente y tendrían que realizarse con intervalos más cortos. De tal forma, llevar a cabo el proceso de capacitación es totalmente importante. De acuerdo con, Chiavenato (2009) la capacitación se debe brindar para todos los miembros de la organización, ya que los servidores públicos adquieren conocimientos y habilidades en su lugar de trabajo.

3. ¿Cuáles son los canales de comunicación más comunes mediante los cuales usted recibe información? (Seleccione dos los más usuales).

Tabla 3 Medio de información

Opción	Nº	%
Oficios	8	47%
Radio	-	-
Redes Sociales (facebook, instagram, whatsapp)	-	-
E-Mail Institucional	-	-
Personales en la empresa	9	53%
Total	17	100%

Fuente. Elaboración propia

Mediante la encuesta, se detectó que, la información se recibe por oficios, con un 47% correspondiente a ocho encuestados y un 53% equivalente a nueve encuestados, manifestaron que la comunicación se la realiza personalmente en la empresa. Por esta razón, es importante tomar precaución con el factor tiempo. Por ejemplo; cambios que se realicen en la organización, movilización a otro punto de trabajo, cambios de las actividades a realizar, entre otros.

Ante ello, Thompson (2008) hace énfasis que la comunicación es muy importante en la sociedad; ya que permite intercambiar ideas con las demás personas llegando el mensaje de manera directa y sin distorsión alguna. Sin embargo, García (2008) señala que diseñar alternativas de comunicación es trabajar por ampliar las voces y los géneros que caben en los medios masivos en la sociedad.

4. ¿Cree usted que los canales de comunicación que se utilizan para difundir información son eficientes?

Tabla 4 Medición de eficiencia

Opción	Nº	%
Si	7	41%
No	10	59%
Total	17	100%

Fuente. Elaboración propia

Cohen y Franco (1983) definen la eficiencia como “la relación entre costos y productos obtenidos” de esta forma los productos obtenidos son dependencia con la responsabilidad que realiza cada trabajador, es así que, los servidores públicos encuestados declaran que los canales de comunicación que se utilizan para difundir información no son eficientes, un 59% (10 personas) mencionan que deberían de globalizarse y utilizar las redes sociales, correos, entre otros, que facilita a que la

información llegue manera inmediata. Por otra parte, el 41% (siete personas) detallan que si son eficientes.

5. ¿Se sienten en la libertad de comunicar a las autoridades sobre las carencias que dificultan y limitan su trabajo?

Tabla 5 Confianza laboral

Opción	Nº	%
Si	5	29%
No	12	71%
Total	17	100%

Fuente. Elaboración propia

Considerando el aporte de Hudnut (2017) la confianza se considera elemental en la interacción comunicativa con las demás personas. De tal manera en el lugar de trabajo se contribuya en las funciones a realizar. Los 17 encuestados, el 71% (12 personas) no se sienten en la libertad de comunicar a las autoridades sobre las carencias que dificultan y limitan su trabajo, debido a que sienten que no se escuchará su petición, miedo al ser mal visto, y también a perder su puesto de trabajo, en cambio un 29% (cinco personas) si comunican las carencias a sus autoridades.

6. ¿Las autoridades toman en cuenta los comentarios y sugerencias

Tabla 6 Percepción de confianza

Opción	Nº	%
Si	5	29%
No	8	47%
A Veces	4	24%
Total	17	100%

Fuente. Elaboración propia

Hudnut (2017) alude que, cuando hay confianza, las personas dan un paso al frente de manera voluntaria en conjunta y eficiente. Así mismo se adoptan a un proyecto que asumen riesgos y piensan de forma creativa para ayudarse mutuamente, es ahí donde se comunican de manera abierta y sincera. De 17 encuestados 47% (ocho personas) especifican, que sus solicitudes no son atendidas en forma oportuna, el 29% (cinco personas) si han sido escuchadas sus sugerencias, mientras que un 24% (cuatro personas) muchas veces no han sido atendidas las sugerencias solicitadas.

7. ¿Cómo calificaría usted al manejo de la comunicación de la empresa EMMAP-EP del cantón Tosagua/Junín” siendo 1 el más bajo y 4 el más alto?

Tabla 7 Manejo de la comunicación

Opción	N.	%
1 Mala	-	-
2 Regular	6	35%
3 Buena	6	35%
4 Excelente	5	30%
Total	17	100%

Fuente. Elaboración propia

De los 17 encuestados el 35% (seis personas) califican que el manejo de la comunicación es regular, obteniendo un igual valor porcentual 35% especifican que es buena, y un 30% (cinco personas) que es excelente, de igual forma manifestaron, que sería importante mejorar muchos aspectos. Para González (2003) en el manejo de la comunicación es probable que cambien las reglas del juego en múltiples alternativas como las "mesas de negociación", donde emerger el sentido y las acciones ayuda a mejorar las metas del desarrollo incluyentes de la visión y anhelos en los diferentes grupos dentro de una organización.

8. ¿Los directivos brindan información suficientemente clara sobre las actividades a realizar?

Tabla 8 Percepción de una buena comunicación

Opción	Nº	%
Siempre	10	59%
Casi siempre	7	41%
Nunca	-	-
Total	17	100%

Fuente. Elaboración propia

Asimismo, de los 17 encuestados el 59% (10 personas) detalló que la información para realizar las actividades es comunicada de forma clara, de igual forma el 41% (siete personas) indicaron que no es suficientemente para la ejecución laboral, ocasionando estrés, y confusión ante las tomas de decisiones. Pazmay, Pardo y Ortiz (2017) mencionan que la percepción de una buena comunicación interna ayuda en las actividades efectuadas por la organización para la creación y el mantenimiento de buenas relaciones con los demás miembros, a través del uso de diferentes medios de aviso, que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con los objetivos institucionales

9. ¿Considera que una buena comunicación organizacional interna mejoraría la productividad de la empresa en sus diferentes áreas?

Tabla 9 Comunicación organizacional

Opción	Nº	%
Muy de acuerdo	17	100%
Indiferente	-	-
En desacuerdo	-	-
Muy en desacuerdo	-	-
Total	17	100%

Fuente. Elaboración propia

De los 17 encuestados el 100% está totalmente de acuerdo que una buena comunicación mejoraría la producción de la empresa en todas sus áreas, los servidores públicos manifestaron que es una clave del éxito saber direccionar y mantener una comunicación efectiva y participativa. Tal como lo manifiesta Estrada y Restrepo (2010) las organizaciones en la actualidad necesitan fortalecer su modelo comunicacional interna para poder estar entrelazadas con el entorno cambiante y dinámico y de esta manera puedan articular sistemáticamente sus procesos para ser sostenibles en el tiempo.

10. ¿Cómo percibe el clima laboral en la EMMAP-EP del cantón Tosagua/Junín?

Tabla 10 Comunicación organizacional

Opción	Nº	%
Muy de acuerdo	14	82%
Buena	3	18%
Regular	-	-
Malo	-	-
Total	17	100%

Fuente. Elaboración propia

De igual forma, de los 17 encuestados, 14 servidores públicos que es el 82% está de acuerdo que percibe muy bien su clima laboral entre todos los que conforman la empresa, mientras que tres encuestados que representa un 18% manifestaron que es buena, por esta razón se puede concluir que en dicha entidad se percibe un buen ambiente laboral entre todos. Para Gonzáles y Espina (2015) el clima laboral influye poderosamente en el comportamiento, motivación, desempeño y satisfacción de los miembros de la organización, además es un enfoque administrativo necesario para incrementar la productividad en la institución u empresa.

4.3. ESTRUCTURAR PROPUESTA PARA LA MEJORA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

4.3.1. ELABORACIÓN DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN

En esta última fase de la propuesta para mejorar la comunicación interna organizacional de la empresa pública municipal mancomunada de agua potable para lo cual se consideraron los indicadores tratados en las encuestas, entrevistas y ficha de observación, se pudo evidenciar procesos con baja eficiencia. Por esta razón se planteó mejoras para un mejor clima organizacional comunicativo dentro de la empresa.

4.3.2. PROPUESTA DE PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA

Por medio de la investigación, se realizó una propuesta de un plan de comunicación interna para la empresa EMMAP-EP de los cantones Tosagua y Junín, la misma que se efectuó por medio de una entrevista, ficha de observación y encuesta, ante ello se torna imprescindible el aporte De La Blanca (2017) que señala “la necesidad de que todos los miembros compartan el mismo lenguaje, vocabulario y sintaxis, solo así, un proceso comunicativo interno fluye” (p.20).

Para ello, se tomó en consideración la opinión de los 17 servidores públicos, 9 de Tosagua y 8 de Junín. Es importante la implementación de un plan de comunicación porque representa el conjunto de acciones de diálogo que se pone en marcha para obtener mejor comprensión entre todo el personal que labora en una empresa, el cual es un elemento clave para fomentar el compromiso de todos.

JUSTIFICACIÓN

El presente plan de comunicación interna que se ha planteado para la EMMAP-EP en los cantones Tosagua y Junín tiene como objetivo, desarrollar servidores

públicos más comprometidos, que aporten lo mejor de sus experiencia y conocimiento para el logro de metas institucionales, ante ello, el área de Recursos Humanos cumple un rol muy importante a las necesidades de su talento humano.

Por ende, tiene que mejorar su comunicación con toda el área, el cual apoya y facilita el intercambio y propuestas de idea de toda la organización, RRHH tiene que ser un excelente comunicador, convirtiéndose en un factor determinante para lograr los resultados, incidiendo también, en las relaciones e interacción humana para evitar confusiones. El capital humano funciona de forma emotiva para mantener su motivación, y capacitación de conocimientos, para poder ver resultados positivos.

MISIÓN

- Cumplir con las políticas y lineamientos establecidos por el directivo, para el desarrollo de una buena comunicación interna fomentada en los servidores públicos.

VISIÓN

- Posicionar la propuesta de plan de comunicación interna como una herramienta de mejora a la productividad organizacional.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Sociabilizar la propuesta para la mejora de la comunicación interna de la empresa pública municipal mancomunada de agua potable de los cantones Tosagua y Junín, localizando los beneficios en corto y largo plazo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Asignar responsables por área para la ejecución de la propuesta de mejora.
- Mejorar las estrategias que utiliza la empresa en la comunicación interna.
- Establecer actividades de apoyo para una comunicación interna efectiva.

PLAN DE COMUNICACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS
- Falta de evaluaciones constante sobre la satisfacción laboral	-Realizar capacitaciones a todos los servidores públicos sobre la comunicación organizacional.	-Capacitaciones -Reuniones de trabajos -Foros.	-Capacitación al personal sobre la comunicación interna, mediante talleres.	-Gerente de la institución. - Director de Recursos Humanos	- Económico -Humano -Material -Tecnológico
-Canales de comunicación deficientes	-Extender los canales de comunicación por medio de conexión a internet en la institución.	-Gestionar los recursos antes las autoridades competentes de la institución.	-Instalación de nuevos equipos de internet que permitan obtener una conexión más óptima que asegure una comunicación interna eficaz en la institución.	-Gerente de la institución. -Departamento financiero -Departamento de tecnología.	- Económico -Humano -Material -Tecnológico
-Escasa comunicación entre los servidores públicos a las autoridades sobre las carencias malentendidos o mensajes confusos el cual hacen una comunicación menos efectiva que dificultan y limitan su trabajo.	-Mejorar las relaciones interpersonales directamente con las autoridades competentes.	-Capacitaciones acerca de las relaciones interpersonales. -Reconocimiento por el desempeño laboral -Mejora en las actividades laborales.	-Realizar capacitaciones constantes cada tres meses a todo el personal de relaciones interpersonales, mediante seminarios afines a su perfil profesional.	-Gerente de la institución. - Departamento de Recursos Humanos -Departamento de planificación.	- Económico -Humano -Material -Tecnológico
- Aumentar confianza entre el personal administrativo.	-Perfeccionar la comunicación en todas las áreas de la institución.	-Implementar un programa interno comunicativo. -Charlas comunicativas	-Envío de un oficio para la implementación del programa de comunicación al gerente de la institución. -Aprobación del programa	-Gerente de la institución. - Departamento de Recursos Humanos -Departamento de planificación.	- Económico -Humano -Material -Tecnológico

		-Proyectos que contribuyan a la familiarización con todo el personal que labora en la institución.	-Ejecución del programa con todos los miembros de la institución.		
--	--	--	---	--	--

Figura 6 Plan comunicativo
Fuente: Elaboración propia de los autores

4.3.3. SOCIABILIZACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN AL GERENTE GENERAL DE LA EMMAP-EP

- Para dar cumplimiento con esta fase de la investigación se sociabilizó la propuesta del plan de comunicación interna al gerente de EMMAP-EP, para que sea tomado en consideración cada uno de los objetivos, estrategias y actividades que se plantearon con base en la problemática existente, de tal manera se mejore la comunicación organizacional de todos los servidores públicos que forman parte de esta empresa pública de los cantones Tosagua y Junín.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Este estudio destaca que en la EMMAP-EP de los cantones Tosagua y Junín se realizan programas de capacitaciones en torno a temas de satisfacción, lo que permite que los procesos se lleven en un ambiente laboral armónico entre compañeros y que se desenvuelven en un ambiente de confianza en sí mismo con actitud innovadora, lo que se refleja en las relaciones interpersonales entre jefes y subalternos, siendo la comunicación oral y escrita los canales de comunicación que más se utilizan; Sin embargo, existen barreras que interfieren en la comunicación efectiva (malos entendidos y mensajes confusos).
- La EMMAP-EP de los cantones Tosagua y Junín, tiene cuatro falencias: falta de evaluación constante sobre la satisfacción laboral interna y comunicación organizacional, canales de comunicación deficientes, poca comunicación desde los servidores públicos hacia las autoridades, lo que ha generado una comunicación menos efectiva que dificulta y limita el trabajo, originado por malentendidos y mensajes confusos; y por último, poca confianza entre el personal administrativo, lo que ha debilitado la comunicación organizacional.
- Levantada la información y conocidas las falencias que no contribuyen a la comunicación organizacional efectiva, se presenta un plan de comunicación para la EMMAP-EP de los cantones Tosagua y Junín.

5.2. RECOMENDACIONES

- Que se evalúe periódicamente las percepciones de los servidores públicos sobre la comunicación organizacional de la EMMAP-EP de los cantones Tosagua y Junín, con la finalidad de tomar decisiones para el cumplimiento de los objetivos y metas plasmadas en la filosofía institucional.
- Hacer un análisis continuo de los factores que intervienen en la comunicación organizacional de la EMMAP-EP de los cantones Tosagua y Junín, con el fin de detectar a tiempo aquellas falencias que entorpecen la comunicación interna de los servidores públicos.
- Tomar en consideración el plan de comunicación organizacional propuesto para mejorar estrategias de comunicación interna de tal manera que, las actividades propuestas sirvan de apoyo para una comunicación efectiva.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, J y Fonseca, E. (2010). Perfil de competencias generales del funcionario público del Régimen de Servicio Civil Costarricense. Revista Centroamericana de Administración Pública. 43(79): 58-59.
- Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Decreto legislativo. Montecristi, Manabí, Ecuador
- Ayala, P.y Lescano, J. (2019). Determinantes de la satisfacción laboral en el Ecuador.
- Boluarte, A. y Merino, C. (2015). Versión breve de la escala de satisfacción laboral: evaluación estructural y distribucional de sus puntajes. Liberabit, 21(2).
- Boscán, G; Fernández, J; Guédez, J. (2017). Las organizaciones públicas desde las perspectivas institucional y capacidades dinámicas. Compendium. 20(39)
- Carrillo, C; Ríos, M; Fernández, M; Celdrán, F; Vivo, M, y Martínez, M. (2015). La satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia. Enfermería Global, 14(40).
- Castellano, L; Penso, M. y Fernández, K. (2014). Flujo comunicacional y satisfacción de los trabajadores administrativos en la Universidad del Zulia. Omnia , 20 (3), 106-120.
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. Comuni@cción , 9 (1).
- Chaux, J. (2012). La relación usuaria/cilindro en el nuevo esquema para la prestación del servicio público. Recuperado de: [Http://Www.Redalyc.Org/Articulo.Oa?Id=82524891003](http://www.Redalyc.Org/Articulo.Oa?Id=82524891003)
- Chiang, M.y San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. Ciencia & Trabajo, 17(54).
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento Humano. México, D.F.: McGraw Hill.
- Cohen, E; Franco, R. (1983). Eficacia. Recuperado de https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover_2006_03_eficacia_eficiencia.pdf
- De Castro, A. (2014). Comunicación organizacional: técnicas y estrategias.

- Universidad del Norte.
- Derecho Ecuador (2018). El servicio público. Recuperado de, 02 de ene. 2020, de <https://www.derechoecuador.com/el-servicio-publico>.
- Días, R. y Pagán, M. (2016). Comunicación y Nuevas Tecnologías: Crisis de Identidad Organizacional e Individual. *Razón y Palabra*, 20 (94), 1058-1079.
- Estrada, S; Restrepo, L.(2010). Modelo de Comunicación para Organizaciones Cambiantes *Scientia Et Technica*, Vol. Xvi, Núm. 44, Abril, 2010, Pp. 72-77 Universidad Tecnológica De Pereira Pereira, Colombia Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84917316013>
- Gálvez, P; Sánchez, O. y Fernández, O. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral: Propiedades psicométricas de una escala en centros fitness. *Revista de Psicología del Deporte*, 26(4), 104-109.
- García, A. (2017). Reputación mediática dentro de las organizaciones públicas. El Caso del INE, *España Opción*, vol. 33, núm. 83, 2017, pp. 168-202 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31053772006>
- García, N. (2008). De los medios a las mediaciones. *Lecturas inesperadas*. Recuperado de [http:// es.scribd.com/doc/7660487/Lectuurasinesperadas-Nestor-Garcia-Canclini](http://es.scribd.com/doc/7660487/Lectuurasinesperadas-Nestor-Garcia-Canclini)
- García, S. y Uribe, E. (2014). Derechos de los servidores públicos. *Instituto Nacional de Administración Pública*. 3:33-38.
- Gómez, B. y Benito, C. (2014). Presente de la comunicación organizacional en la pyme española. *Razón y Palabra* (86).
- Gonzáles, D; Ospina, P. (2015). Trabajo en equipo en el clima organizacional de las empresas, en el área específica del talento humano. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/297180585.pdf>
- González, N. (2003). El poder de la comunicación en el manejo de los conflictos sociales. *Punto Cero*, 08(06), 44-51. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762003000100006&lng=es&tlng=es.
- Guim, P. y Rodríguez, A. (2018). La importancia de. *Revista Observatorio de la Economía*.

- Guzmán, V. (2012). Comunicación Organizacional. México DF, Red Tercer Milenio S.C.
- Hudnut,A. (2017) Por qué la confianza es clave para el éxito del equipo. Recuperado de: <https://www.ccl.org/wp-content/uploads/2018/01/WP-Why-Trust-Is-Critical-to-Team-Success-ES-Jan-2018.pdf>
- Ibarra, A. (2009). Introducción a las finanzas públicas. Recuperado de, 02 de ene.2020,de<http://www.eumed.net/libros/gratis/2010a/665/CARACTERISTICAS%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20PUBLICOS.htm>.
- Jara, N. y Díaz, M. (2016). Políticas de evaluación del desempeño del docente universitario, mito o realidad. Educación Médica Superior, 31(2).
- Ley Orgánica de Servicio Público. (LOSEP). (2017). Servidoras y servidores públicos. Recuperado de: <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/LEY-ORGANICA-DEL-SERVICIO-PUBLICO.pdf>
- Lopera, J; Ramírez, C; Zuluaga, M; Ortiz, J. (2010). El Método Analítico Como Método Natural Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences, vol. 25, núm. 1, enero-junio, 2010 Euro-Mediterranean University Institute Roma, Italia Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18112179017>
- López, P; Fachelli, R. (2016). Metodología de la Investigación social. Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- Méndez, F. (2007). La Comunicación Organizacional como Gestora del Conocimiento y la Responsabilidad. Razón y Palabra (58).
- Merino, A. (2017). Ética en la función pública: de la indiferencia al reconocimiento. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). <https://elibro.net/es/ereader/espam/41276?page=1>
- Mondy. R, y Noe, R. (2005). Administración de los recursos humanos. México, D.F.Pearson Educación.
- Montoya, M. (2018). Comunicación organizacional: revisión de su concepto. Dialnet (100), 778-795.

- Montoya, M. y De la Rosa, L. (2014). Flujos de comunicación en organizaciones privadas de Tijuana. *Razón y Palabra* (87).
- Moreno, O. (2012). Gestión integral del sistema de comunicación en las organizaciones. *Ciencia en su PC* (3), 31-43.
- Muñoz, D; Pabón, M., & Valencia, B. (2017). Comunicación Organizacional en torno al teletrabajo. *Revista Luciérnaga* , 18 (9), 61-71.
- Muñoz, V. (2015). Técnicas de Investigación de Campo. Recuperado de http://brd.unid.edu.mx/recursos/Metodologia_de_la_Investigacion/MI08/Investigacion_de_campo.pdf?603f00
- Nuñez, V. (2015). La comunicación organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los servidores públicos del ministerio de educación zona 3 de la ciudad de ambato. Universidad Técnica de Ambato, facultad de ciencias humanas y de la educación.
- Ocampo, D; Valencia, N; Castaño, E. (2018). La influencia del clima de comunicación interna en la satisfacción laboral de empleados de una empresa del sector de servicios. *Revista Luciérnaga / Comunicación*. Año 10, N° 20 Págs. 113 - 126 DOI: 10.33571/revistaluciernaga.v10n20a7
- Ongallo, C. (2007). *Manual de Comunicación: Guía Para Gestionar el Conocimiento, la Información y las Relaciones Humanas en Empresas y Organizaciones*, Madrid. Editorial Dykinson S.L. Parra, E., Rojas, L., &
- Ordoñez, K. y Romero, W. (2016). "La comunicación organizacional como instrumento en la mejora de la productividad de la Hacienda Santa Cecilia", *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, Ecuador.
- Pazmay, S., Pardo, E. y Ortíz, Á. (2017). Características de la comunicación en empresas ecuatorianas: una primera aproximación. *Acta de Investigación Psicológica* , 7 (2), 2704-2716. Universidad Nacional Autónoma de México Distrito Federal, México .Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=358953728007>
- Peiró, J. (2012). La comunicación en las organizaciones: Una aproximación desde el modelo de análisis multifacético para la gestión y la intervención organizacional *Persona* , 47.

- Pineda, J; Cervera, A; Oviedo, W. (2017). Revisión bibliográfica de la aplicación de la metodología DEA en Colombia por actividad económica Civilizar. Ciencias Sociales y Humanas, vol. 17, núm. 32, enero-junio, 2017, pp. 133-160 Universidad Sergio Arboleda Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=100253055009>
- Prieto, B. (2017). Método deductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. Recuperado de [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/23681-Texto%20del%20art%C3%ADculo-91961-1-10-20181024%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/23681-Texto%20del%20art%C3%ADculo-91961-1-10-20181024%20(1).pdf)
- Pulido, M. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. Opción, 31(1), 1150. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/310/31043005061.pdf>
- Quequejana, C. y Alipazaga, R. (2018). Relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los profesionales. Universidad privada norbert wiener, Facultad de Ciencias de la Salud, PERÚ.
- Quiroga, D. (2007). Comunicación, clima y cultura organizacional para la gestión del conocimiento. Pymes. Universidad & Empresa , 6 (13).
- Reglamento del Servicio Público de la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP). (2016). Bienestar social Art.236. Recuperado de http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.4_reg_LOSEP.pdf
- Rivera, A., Rojas, L., Ramírez, F., & Álvarez, T. (2005). La comunicación como herramienta de gestión organizacional. Negotium , 1 (2), 32-48.
- Rodríguez, A; Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento Revista Escuela de Administración de Negocios, núm. 82, 2017, pp. 1-26 Universidad EAN Bogotá. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20652069006>
- Rodríguez, E. y Arazánzu, A. (2015). XII Jornadas Internacionales de Innovación Universitaria. Universidad Complutense de Madrid, Madrid.
- Sánchez, M y Nava, M.(2007). Sistemas y barreras de comunicación en institutos universitarios tecnológicos del municipio Cabimas, Estado Zulia, Venezuela. Enl @ ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento,

4 (3), 71-90.

Segredo, A; García, A; López, P; León, P. y Perdomo, I. (2017). Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592017000100028

Thompson, J. (2008). Ideología y cultura moderna. Parte II. La Habana: Félix Varela.

Troncoso, C; Amaya, A. (2016). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>

Tucto, L. (2018). Comunicación organizacional y satisfacción laboral en el Módulo Penal de Huánuco, 2018. Universidad César Vallejo, Perú.

Tur, V. y Monserrat, G. (2014). El plan estratégico de comunicación. estructura y funciones. razón y palabra, núm. 88, diciembre, 2014 Universidad de los Hemisferios Quito, Ecuador Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199532731046>

Urquiza, Raúl. (2012). Satisfacción laboral, y calidad del servicio de salud. Revista Médica La Paz, 18(2), 65-69

Valdés, M; Rey, A; Castro, A. y Abreu, A. (2014). Web de comunicación organizacional para la gestión del conocimiento en la formación. Revista Cubana de Ciencias Informáticas , 9, 1-11.

ANEXOS

ANEXO 1: OFICIOS



Figura 7 Oficio dirigido a la EMMAP-EP

República del Ecuador



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA
DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

Carrera de Administración Pública



Oficio n.º: ESPAM MFL-CAP-2020-344-OF
Calceta, 15 de septiembre de 2020

ASUNTO: Solicitud Autorización para Desarrollar Trabajo de Titulación.

Señor Ingeniero
Carlos Molina Ormaza
GERENTE GENERAL DE LA EMMAP-EP
Tosagua.-

Señor Gerente:

De acuerdo a Oficio N° 315-CIMO-GG-EMMAP-EP-2020 de fecha 27 de agosto del presente año, mediante el cual da contestación a los Oficios Nro.: ESPAM MFL-CAP-2020-267/268-OF, solicito a usted muy respetuosamente se brinde las facilidades necesarias para desarrollar los trabajos de titulación de los estudiantes de la Carrera; no sin antes, indicarle que se tomarán todas las medidas de bioseguridad y la información que obtengan de ser aprobadas las solicitudes, serán a través de las herramientas tecnológicas, para salvaguardar y precautelar la salud del personal de la empresa; la comunidad; y, de nuestros estudiantes.

Atentamente,



E. Lizett Diéguez Matellán
Dr. C. Evis Lizett Diéguez Matellán
**DIRECTORA DE LA CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

EDM/igc

1/1

Oficinas Centrales
Calle 10 de agosto y Granda Centeno
Telfs.: (05) 2685 134/156
rectorado@espam.edu.ec

Campus Politécnico
Sitio el Limón, Calceta
Telfs.: (05) 3028904/3028838
www.espam.edu.ec

Figura 8 Oficio ESPAM MFL

ANEXO 2 MODELO DE ENTREVISTA



La presente entrevista está dirigida al gerente general de EMMAP-EP de los cantones Tosagua y Junín de la provincia de Manabí. Tiene por objetivo obtener información relevante sobre la comunicación organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de sus servidores públicos.

1. Las instituciones tanto públicas como privadas requieren un análisis actualizado sobre la satisfacción laboral interna y comunicación organizacional; en el caso de la Empresa Municipal Mancomunada de Agua Potable, ¿Se ha realizado alguna evaluación en este aspecto?
2. En el caso de haberlo hecho, ¿Cuáles han sido los resultados?
3. En el caso de que no lo han hecho ¿Tiene algún proyecto para mejorar los canales de comunicación?
4. ¿Dentro de la empresa cuál es el canal de comunicación que más emplean?
5. ¿Cuáles son las principales limitaciones (obstáculos o barreras) que interfieren en la comunicación organizacional de los cantones Tosagua y Junín?
6. ¿Qué sistema utilizan para lograr una comunicación eficaz, eficiente y oportuna en la empresa?

7. ¿Qué estrategias utilizan para transmitir los objetivos, difundir sus políticas y construir la identidad de la empresa?
8. De las habilidades comunicativas: hablar, escribir, leer, escuchar y reflexionar, ¿cuál es la más usada por los servidores públicos?, ¿Cuál es la que menos influencia ejerce en el quehacer de la empresa?
9. ¿Qué actitudes, sean positivas o negativas destaca en sus compañeros de trabajo, es decir los servidores públicos de la empresa?
10. El nivel de conocimiento es un elemento clave para lograr una comunicación efectiva. ¿De qué manera la empresa desarrolla conocimientos y habilidades, por ejemplo, seminarios de formación continua? ¿Qué temáticas han abordado?
11. ¿Cuál es su percepción respecto a la comunicación interna que mantienen actualmente los miembros del área laboral administrativa de los cantones Tosagua y Junín?
12. ¿Realiza monitoreo de cómo se siente el personal que labora en la institución?

MUCHAS GRACIAS

ANEXO 3 MODELO DE ENCUESTA



La encuesta está dirigida a los servidores públicos de la empresa EMMAP-EP de los cantones Tosagua y Junín de la provincia de Manabí. Tiene por objetivo obtener información relevante sobre la comunicación organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de sus servidores públicos.

- 1 ¿La empresa municipal mancomunada de agua potable realiza evaluación sobre la satisfacción laboral interna y comunicación organizacional?

Sí

No

2. ¿La empresa municipal mancomunada de agua potable realiza capacitaciones, continuas para desarrollar sus conocimientos y habilidades?

Sí

No

3. ¿Cuáles son los canales de comunicación más comunes mediante los cuales usted recibe información? (Seleccione dos los más usuales)

Oficios Redes sociales (Facebook, Instagram, WhatsApp)

Radio E-mail institucional

Personales en la empresa

4. ¿Cree usted que los canales de comunicación que se utilizan para difundir información son eficientes?

5. ¿Se sienten en la libertad de comunicar a las autoridades sobre las carencias que dificultan y limitan su trabajo?

6. ¿Las autoridades toman en cuenta los comentarios y sugerencias del personal, para lo cual les brinda su entera confianza?

7. ¿Cómo calificaría usted al manejo de la comunicación de la empresa EMMAP-EP del cantón Tosagua/Junín” siendo 1 el más bajo y 4 el más alto?

1

2

3

4

8. ¿Los directivos brindan información suficientemente clara sobre las actividades a realizar?

Siempre

Casi siempre

Nunca

9. ¿Considera que una buena comunicación organizacional interna mejoraría la productividad de la empresa en sus diferentes áreas?

Muy de acuerdo

De acuerdo Indiferente

En desacuerdo

Muy en desacuerdo

10. ¿Cómo percibe el clima laboral en la EMMAP-EP del cantón Tosagua/Junín?

Muy buena

Buena

Regular

Mala

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN