



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

TESIS DE GRADO

Previa la obtención de:
LICENCIADO EN COMUNICACIÓN SOCIAL

TEMA:

“LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL
PROCESO ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN
CORPORATIVA EN EL PROGRAMA DE DESARROLLO DE
ÁREA (PDA) PASA-SAN FERNANDO DEL CANTÓN AMBATO,
PROVINCIA DEL TUNGURAHUA”

Autor: Jaime Paccha

Tutor: Dr. Walter Viteri T.

Ambato - Ecuador

2008

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo investigativo sobre el tema:

“LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL PROCESO ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA EN EL PROGRAMA DE DESARROLLO DE ÁREA (PDA) PASA-SAN FERNANDO”.

Del estudiante Paccha Pujos Jaime Gonzalo, alumno de la Carrera de Comunicación Social, considero que dicha tesis reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Jurado Examinador que el Honorable Consejo de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales designe.

Dr. Walter Viteri T.
DIRECTOR DE TESIS

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los miembros del Tribunal de Honor aprueban (Con mención Honorífica y / o recomendación para su publicación) la Tesis:

“LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL PROCESO ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA EN EL PROGRAMA DE DESARROLLO DE ÁREA (PDA) PAS-SAN FERNANDO”.

Presentada por Paccha Pujos Jaime Gonzalo, egresado de la Carrera de Comunicación Social, una vez escuchada la defensa oral y revisada la Tesis escrita en la cual se ha constatado el cumplimiento de todos los requerimientos, remiten la presenta Tesis para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Para constancia firman:

Miembro del tribunal

Miembro del tribunal

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

“La responsabilidad del contenido de esta tesis de grado:

“PROCESO ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA QUE MEJORE Y FORTALEZCA LA RELACIÓN COMUNICACIONAL ENTRE LOS SUJETOS INVOLUCRADOS CON EL PROGRAMA DE DESARROLLO DE ÁREA (PDA) PASA-SAN FERNANDO”,

Me corresponde exclusivamente a mí: Jaime Gonzalo Paccha Pujos; y el patrimonio intelectual de la misma a la Carrera de Comunicación Social, Facultad de Ciencias Sociales Jurisprudencia de la Universidad Técnica de Ambato”.

Sr. Jaime Paccha

Autor.

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a todas las personas que de alguna forma se sientan atraídos por la idea de que “sin comunicación no hay desarrollo”, pero sobre todo a quienes se encuentran involucrados con el PDA. Por medio de este trabajo espero de alguna manera ayudarles.

Aquí encontrarán la información necesaria creo yo..., para poder adentrar en los aspectos comunicacionales que juegan diariamente buscando el desarrollo de las comunidades y de las organizaciones.

Jaime Paccha

AGRADECIMIENTO

Pensar que el desarrollo de los sectores rurales va de la mano con la comunicación, no es un sueño. Por eso agradezco a todos quienes han hecho posible que me encuentre cerca de conseguir un objetivo más en mi vida, así:

A mis padres por brindar siempre su apoyo moral y económico, a mis compañeros, a mis profesores con quienes compartíamos y explorábamos nuevas ideas en la comunicación y a todos quienes me permitieron trazar nuevas perspectivas en este mundo inconcluso que recién empiezo a recorrer.

Jaime Paccha

ÍNDICE GENERAL

A. PAGINAS PRELIMINARES

Título o portada	i
Aprobación de Tutor	ii
Autoría de Tesis	iii
Aprobación del Tribunal de Grado	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice general de contenidos	vii
Índice de cuadros y gráficos	xii
Resumen Ejecutivo	xiii

B. TEXTO

	Págs.
INTRODUCCIÓN	15
CAPITULO I	
1. EL PROBLEMA	16
1.1. Tema	16
1.2. Planteamiento del problema	16
1.2.1. Contextualización.....	17 - 28
1.2.2. Análisis Crítico.....	28
1.2.3. Prognosis	29
1.2.4. Formulación del Problema	30
1.2.5. Delimitación.....	30
1.3. Justificación.....	30 - 34
1.4. Objetivos.....	34

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO	35
2.1. Antecedentes investigativos	35
2.2. Fundamentación filosófica	36
2.3. Fundamentación legal.....	37
2.4. Categorías fundamentales	39
2.4.1. Red de inclusiones	39
2.5. Fundamentación científica	40
2.5.1. La comunicación.....	40
2.5.1.1. Proceso de comunicación.....	41
2.5.1.2. Modelos de comunicación.....	43
2.5.1.3. Tipos de Comunicación.....	45
2.5.1.4. Formas de comunicación	46
2.5.2. La comunicación institucional.....	47
2.5.2.1. Premisas básicas	48
2.5.2.2. Principios	49
2.5.3. Comunicación organizacional.....	50
2.5.3.1. Flujo en las organizaciones	51
2.5.3.2. El rumor.....	53
2.5.3.3. Cultura y valores organizacionales.....	54
2.5.3.4. Teorías de cambio organizacional.....	55
2.5.3.5. Modelo de gestión de comunicación.....	56
2.5.3.6. Departamento encargado de la comunicación	59
2.5.3.7. Comunicación organizacional eficaz.....	65
2.5.3.8. Departamento de comunicación.....	66
2.5.3.8.1. Áreas del departamento	67
2.5.3.8.2. Funciones del departamento.....	67
2.5.3.8.3. Ventajas.....	70
2.5.4. Desarrollo.....	71
2.5.4.1. Principios fundamentales del desarrollo	71
2.5.4.2. Objetivos del desarrollo.....	71
2.5.4.3. Desarrollo para la ONU	73

2.5.4.4.	Características del desarrollo.....	75
2.5.4.5.	Tipos de desarrollo.....	75
2.5.4.6.	Proyecto	77
2.5.4.6.1.	Proyecto de Desarrollo.....	78
2.5.4.6.2.	Características	79
2.5.4.6.3.	Campos de acción de los proyectos	80
2.5.4.6.4.	PDA (Programa de Desarrollo de Área)....	82
2.5.5.	Comunicación para el desarrollo.....	82
2.5.5.1.	Significado de la Comunicación para el Desarrollo.....	83
2.5.5.2.	Alcance y repercusión.....	86
2.5.5.3.	Comunicación Participativa	86
2.5.6.	Comunicación estratégica.....	88
2.5.6.1.	La Comunicación una herramienta estratégica en las ongs	90
2.5.6.2.	Campañas de comunicación.....	94
2.5.6.3.	Comunicación Corporativa	95
2.5.6.4.	Identidad corporativa.....	99
2.5.6.5.	Imagen corporativa.....	102
2.6.	Formulación de hipótesis.	105
2.7.	Determinación de variables.....	106

CAPITULO III

3.	METODOLOGÍA	107
3.1.	Modalidad de la investigación.....	107
3.2.	Tipos de investigación	108
3.3.	Población y muestra	109
3.4.	Operacionalización de variables	110 111 112
3.5.	Técnicas e instrumentos	113
3.6.	Procesamiento y análisis.....	113
3.7.	Propuesta de solución	114

CAPITULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	115
4.1. Análisis e interpretación de datos.....	115 - 156
4.2. Verificación de Hipótesis.....	157

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	159
5.1. Conclusiones	159
5.2. Recomendaciones.....	160

CAPITULO VI

6. PROPUESTA.....	163
6.1. Tema.....	163
6.2. Introducción/Antecedentes de la propuesta.....	164
6.3. Justificación.....	165
6.4. Objetivos.....	168
6.5. Análisis de factibilidad	169
6.6. Fundamentación.....	171 - 183
6.7. Metodología. Plan de Acción.....	183
6.8. Administración.....	184
6.9. Previsión de la Evaluación.....	185

C. MATERIALES DE REFERENCIA

1. Bibliografía.....	185 – 187
1.1. Anexos.....	188 - 197
1.1.1. Encuestas.....	188 – 193
1.1.2. Entrevista.....	194
1.1.3. Organigrama del PDA Pasa San Fernando.....	195
1.1.4. Marco lógico de la propuesta.....	196

ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS

Número de Cuadro y Gráfico	Págs.
Cuadro y Gráfico # 1 ¿Ha escuchado hablar del PDA?	115
Cuadro y Gráfico # 2 ¿Conoce Ud las instalaciones del PDA?	117
Cuadro y Gráfico # 3 ¿Cómo llego Ud a saber del PDA?	118
Cuadro y Gráfico # 4 ¿Conoce Ud las actividades del PDA?	119
Cuadro y Gráfico # 5 ¿Ha recibido beneficios del PDA?	120
Cuadro y Gráfico # 8 ¿Sabe como obtiene los recursos el PDA?	121
Cuadro y Gráfico # 9 ¿Sabe de donde provienen los recursos del PDA?	122
Cuadro y Gráfico # 10 ¿Qué imagen tienen del PDA?	123
Cuadro y Gráfico # 11 ¿La relación con los técnicos del PDA es?	124
Cuadro y Gráfico # 12 ¿En las oficinas cómo les identifica a los técnicos? ...	125
Cuadro y Gráfico # 13 ¿En el campo como les identifica a los técnicos?	126
Cuadro y Gráfico # 14 ¿La atención como es para Ud?	127
Cuadro y Gráfico # 15 ¿Qué cree que se debería cambiar en el PDA?	128
Cuadro y Gráfico # 18 ¿Conoce las funciones de cada área del PDA?	129
Cuadro y Gráfico # 30 ¿Le satisface con la información difundida?	130
Cuadro y Gráfico # 19 ¿El PDA ha difundido lo que realiza?	131
Cuadro y Gráfico # 20 ¿Debería difundir el PDA lo que realiza?	132
Cuadro y Gráfico # 21 ¿Ha recibido algún folleto del PDA?	133
Cuadro y Gráfico # 22 ¿Desearía que los medios de comunicación hablen del PDA?	134
Cuadro y Gráfico # 23 ¿Qué actividades realiza el Área de Patrocinio?	135

Cuadro y Gráfico # 24 ¿Qué actividades realiza el Área de Desarrollo Económico?	136
Cuadro y Gráfico # 25 ¿Qué actividades realiza el Área de Salud?	137
Cuadro y Gráfico # 26 ¿Qué actividades realiza el Área de Educación?	138
Cuadro y Gráfico # 27 ¿Qué actividades realiza el Área de Administración? .	139
Cuadro y Gráfico # 28 ¿Conoce Ud la finalidad del PDA?	140
Cuadro y Gráfico # 29 ¿Conoce Ud la Misión del PDA?	141
Cuadro y Gráfico # 31 ¿Conoce Ud la Visión del PDA?	142
Cuadro y Gráfico # 32 ¿Conoce las actividades que está realizando el PDA?	143
Cuadro y Gráfico # 33 ¿La imagen del PDA es?	144
Cuadro y Gráfico # 34 ¿La relación comunicacional con sus compañeros es?	145
Cuadro y Gráfico # 35 ¿Existe una persona responsable del Área de comunicación?	146
Cuadro y Gráfico # 36 ¿debería existir una persona para el Área de Comunicación?	147
Cuadro y Gráfico # 37 ¿El Área a su cargo ha difundido lo que realiza?	148
Cuadro y Gráfico # 38 ¿La institución ha promocionado sus principios?	149
Cuadro y Gráfico # 39 ¿Sabe el significado del logotipo del PDA?	150
Cuadro y Gráfico # 40 ¿Llaman los medios de comunicación espontáneamente?	151
Cuadro y Gráfico # 41 ¿Se ha realizado una encuesta de opinión?	152
Cuadro y Gráfico # 42 ¿Existe un folleto de presentación de la institución? .	153

RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: “La comunicación organizacional y el proceso estratégico de comunicación corporativa en el Programa de Desarrollo de Área (PDA) Pasa San Fernando”. Es un trabajo que aborda la comunicación sobre diversos aspectos de una organización y sus posibilidades como herramienta de desarrollo. Durante el recorrido de este trabajo se combinan capítulos con contenidos teóricos que tratan sobre la comunicación y capítulos con postulados que muestran la realidad entre los habitantes de las comunidades situadas dentro de la zona de influencia del PDA Pasa San Fernando. Si bien en este recorrido avanzamos con mayor profundidad conceptos claves de la comunicación organizacional, comunicación corporativa, desarrollo y comunicación para el desarrollo, tratamos también la identidad corporativa, imagen corporativa, comunicación estratégica y campañas de comunicación tema, que permiten reflexionar y redefinir las realidades corporativas del PDA. Los métodos sin reflexión teórica que los sustenta son simples fórmulas que se derrumban ante la inestabilidad del contexto actual; la reflexión teórica sin una materialización metodológica es un conjunto valioso de ideas pero que puede paralizar a la organización si no son reales. Este trabajo muestra datos y resultados arrojados de encuestas realizadas con el fin de verificar lo que en un inicio se planteó como problema. El trabajo brinda la estructura para el diseño del Departamento de Comunicación que permita un proceso de comunicación corporativa estratégica, basado en una dinámica de gestión sistémica de las variables que componen el proceso. Por lo tanto, es una metodología para el análisis y diseño de intervenciones corporativas que permite un diagnóstico estratégico del entorno corporativo y las posibilidades de intervención a través de cuatro procesos: Análisis de las percepciones, definición de posiciones corporativas, estructura de relaciones y procesos de gestión de resultados, que se aplican a diferentes escalas en las organizaciones para el desarrollo de decisiones en distintas unidades operativas. Finalmente, se proporcionan lineamientos comunicacionales para gestionar con éxito el cambio en las organizaciones; evidenciando que la comunicación es el eje estratégico para el desarrollo de este proceso que tiene un inicio más no un fin.

DESCRIPTORES: Comunicación, Comunicación Institucional, Comunicación Organizacional, Departamento de Comunicación; Identidad Corporativa, Imagen Corporativa, Comunicación Corporativa; Comunicación para el Desarrollo, Comunicación Participativa, Comunicación Estratégica; Desarrollo, Proyecto, Proyecto de Desarrollo, P.D.A.