



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

TEMA:

“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES EN LA GOBERNACIÓN DE TUNGURAHUA”.

Trabajo de Graduación previo a la obtención del Título de Licenciada en Comunicación Social.

AUTORA

María Belén Cazares Chiluza

TUTOR:

Dr. Byron Naranjo

Ambato – Ecuador

2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el tema “**LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES EN LA GOBERNACIÓN DE TUNGURAHUA**” de la Srta. María Belén Cazares Chiluzza, Egresada de la Carrera de Comunicación Social de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato, considero que dicho trabajo de Graduación reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a Evaluación del Tribunal de Grado, que el H. Consejo Directivo de la Facultad designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Ambato, 5 de mayo del 2015

.....
Dr. Byron Naranjo

TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DEL GRADO

Los Miembros del Tribunal de Grado APRUEBAN el Trabajo de Investigación sobre el tema: “**LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES EN LA GOBERNACIÓN DE TUNGURAHUA**”, presentado por la Srta. María Belén Cazares Chiluiza, de conformidad con el Reglamento de Graduación para obtener el Título Terminal de Tercer Nivel de la U.T.A.

Ambato, 5 de mayo 2015

Para constancia firma:

.....
Presidente

.....
Miembro

.....
Miembro

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el trabajo de investigación: **“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES EN LA GOBERNACIÓN DE TUNGURAHUA,”** como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuestas son de responsabilidad de la autora.

Ambato, 5 de mayo 2015

LA AUTORA

.....
María Belén Cazares Chiluza
C.I.1803590999

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, 5 de mayo 2015

LA AUTORA

.....
María Belén Cazares Chiluiza
C.I.1803590999

DEDICATORIA

A mis ex compañeros de la Gobernación de Tungurahua, quienes fueron incondicionales en la investigación, gracias por su colaboración y apertura pude plasmar mis conocimientos profesiones.

“La dicha de la vida consiste en tener siempre algo que hacer, alguien a quien amar y alguna cosa que esperar” Thomas Chalmers

AGRADECIMIENTO

A **mi Dios**, fuente de inspiración en mi vida, por darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar.

A mis padres, **Geovanny y Graciela** por su apoyo, consejos, comprensión, amor, apoyándome incondicionalmente para que se hagan realidad mis sueños y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar.

A mi hermana **Johanna**, por estar siempre presente y apoyarme.

A mi maestra y amiga, **Dra. Gioconda Saltos** por enseñarme a encarar las adversidades ni desfallecer en el intento, mi gratitud y cariño por siempre.

A mi tutor, maestro **Dr. Byron Naranjo** por enseñar que esta hermosa carrera hay que llevarla con humildad y corazón.

A mi amiga **Marisol**, por estar desinteresadamente apoyándome y acompañándome en este camino universitario.

ÍNDICE GENERAL

PRELIMINARES	Pág.
Portada.....	i
Aprobación del Tutor	ii
Aprobación del Tribunal del Grado	iii
Autoría.....	iv
Derechos de Autor.....	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento.....	vii
Índice General	viii
Índice de Cuadros.....	xii
Índice de Gráficos	xiii
Resumen Ejecutivo.....	xiv

Introducción	1
--------------------	---

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Tema de Investigación	3
Planteamiento del Problema.....	3
Contextualización.....	3
Macro	3
Meso.....	4
Micro.....	5
Arbol de Problemas.....	7
Análisis Crítico.....	8
Prognosis.....	9
Formulación del Problema	10
Preguntas Directrices	10
Delimitación del Objeto de Investigación.....	10
Delimitar	10
Justificación.....	11

Objetivos	13
Específicos	13

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Investigativos	14
Fundamentación Filosófica	16
Fundamentación Legal	16
Categorías Fundamentales	22
Constelación de Ideas.....	23
Variable Independiente	23
Variable Dependiente.....	25
Conceptualización	26
Comunicación	26
Comunicación Organizacional	27
Comunicación Interna	28
Formas de Comunicación.....	29
Herramientas de Comunicación Ascendente	30
El Plan Nacional del Buen	30
Política Pública.....	31
Políticas Institucionales.....	31
Hipotesis.....	32
Señalamiento de Variables E Hipótesis	32
Variable Independiente	32
Variable Dependiente.....	32

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Enfoque de la Investigación	33
Modalidad Básica de la Investigación.....	33
Tipo o Nivel de Investigación	34
Población y Muestra.....	35
Población.....	35

Muestra.....	36
Operacionalización de las Variables	37
Variable Independiente: Comunicación Interna.....	37
Variable Dependiente: Políticas Institucionales.....	38
Plan de Recolección de Información.....	39
Técnicas.....	39
Encuesta	39
Observación.....	40
Entrevista-Semiestructurada	40
Plan de Procesamiento de la Información.....	40

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Datos Personales:	42
Análisis e Interpretación:	43

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones	54
Recomendaciones.....	55

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

Datos Informativos.....	56
Antecedentes de la Propuesta.....	56
Justificación.....	57
Objetivos	58
General	58
Específicos	58
Análisis de Factibilidad.....	59
Socio- Cultural	59
Organizacional	59
Ambiental.....	59

Presupuesto	60
Fundamentación	61
Modelo Operativo	62
Desarrollo del Producto.....	63
Bibliografía	66
Anexos.....	69

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro No. 1 Operacionalización de las Variables V.I.	37
Cuadro No. 2 Operacionalización de las Variables V.D.....	38
Cuadro No. 3 Género	42
Cuadro No. 4 Instrucción	43
Cuadro No. 5 Comunicación Interna	44
Cuadro No. 6 Organización en la G.T.....	45
Cuadro No. 7 Agenda de Comunicación Interna	46
Cuadro No. 8 Herramientas de Comunicación	47
Cuadro No. 9 Implementación de Actividades	48
Cuadro No. 10 Políticas Institucionales	49
Cuadro No. 11 Acuerdos institucionales.....	50
Cuadro No. 12 Toma de decisiones G.T	51
Cuadro No. 13 Guía Institucional	52
Cuadro No. 14 Capacitaciones para los servidores públicos	53
Cuadro No. 15 Rubro de Gastos	60
Cuadro No. 16 Modelo Operativo.....	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico No. 1 Árbol del Problemas.....	7
Gráfico No. 2 Categorías Fundamentales	22
Gráfico No. 3 Constelación de Ideas V. Independiente	23
Gráfico No. 4 Constelación de Ideas V. Dependiente	25
Gráfico No. 5 Género	42
Gráfico No. 6 Instrucción.....	43
Gráfico No. 7 Comunicación Interna	44
Gráfico No. 8 Organización en la G.T	45
Gráfico No. 9 Agenda de Comunicación Interna.....	46
Gráfico No. 10 Herramientas de Comunicación	47
Gráfico No. 11 Implementación de Actividades.....	48
Gráfico No. 12 Políticas Institucionales.....	49
Gráfico No. 13 Acuerdos Instituciones.....	50
Gráfico No. 14 Toma de decisiones G.T.....	51
Gráfico No. 15 Guía Institucional	52
Gráfico No. 16 Capacitaciones para servidores públicos.....	53

RESUMEN EJECUTIVO

La comunicación interna es una herramienta estratégica clave en las instituciones públicas, puesto que mediante un buen empleo de la información podemos transmitir correctamente a los trabajadores los objetivos y valores estratégicos que promueve la institución, de esta manera los servidores públicos se sentirán motivados y valorados al tener claros y definidos los principios y retos a los que se enfrenta la entidad.

La comunicación dentro de las instituciones siempre ha estado presente, pero no en todas las entidades le han dado el nivel ni la importancia que esta requiere. Es por ello la necesidad de implantar una política sólida, continúa y dinámica de gestión de la comunicación interna que involucre a todos los servidores públicos, como una respuesta estratégica a la complejidad de los cambios y desafíos que tiene la institución.

En la investigación se ha tomado como objeto de estudio a los y las servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua.

Para recopilar la información descrita en el estudio, se utilizaron recursos como encuestas y entrevistas- semiestructurada, que transmiten el sentir de los servidores públicos. La investigación refleja, lo importante que es la comunicación interna en la institución, siendo esta base primordial para ejercer su labor en la Gobernación.

La Comunicación Interna y la Políticas institucionales en la Gobernación de Tungurahua, es un acercamiento a la realidad que viven los servidores públicos ya que de esta manera podemos acercarnos a la realidad de su entorno labor, para alcanzar y fortalecer sus objetivos para con la institución.

Palabras Claves: Comunicación Interna, Políticas Institucionales

INTRODUCCIÓN

Se desarrollado con el fin de identificar de qué manera interviene la comunicación interna en las políticas institucionales de los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua, ubicada en el centro de la ciudad de Ambato

Está fundamentada en diferentes autores como Rodríguez, Lacasa, Mailhiot quienes con varios estudios, encuestas y entrevistas, han constatado que la comunicación interna es un factor esencial para los trabajadores y por ende para la institución.

Las entidades cada vez otorgan mayor importancia a la comunicación interna dentro de sus estructuras, esto permite crear y afianzar una imagen institucional y corporativa, que proporcione coherencia a todos los mensajes que se emiten. Las diferentes instituciones utilizan la comunicación para dar a conocer las actividades que desarrollan o los servicios que prestan, con la finalidad de crear una imagen positiva en la sociedad, para que opten por sus servicios.

La comunicación interna, permite a los miembros de cualquier organización humana interrelacionarse y transmitir información, para lograr el fin propuesto, de esta manera mejorar la cohesión y relaciones entre sus miembros.

EL CAPÍTULO I.- Inicia con el planteamiento del problema, la contextualización macro, meso, y micro; con lo desarrollado se realiza un análisis crítico y prognosis para establecer de forma clara el problema; se formulan interrogantes que guiarán la investigación y se concluye este capítulo con la formulación de los objetivos generales y específicos.

EL CAPÍTULO II.- Se enfoca en el marco teórico y en la fundamentación filosófica y legal que amparará el estudio; a través de las categorías fundamentales se abordarán conceptos en relación a las variables de investigación que son: la comunicación interna y las políticas institucionales, finalmente se concluye con el planteamiento de la hipótesis y señalamiento de variables

EL CAPÍTULO III.-Se muestra el modelo y el proceso metodológico de la investigación, se definen las características del grupo de estudio, a través de la operacionalización de variables que es un proceso que permitirán realizar su medición de forma empírica y cuantitativa, además se hace una descripción de los instrumentos aplicados para la recolección de datos y el procedimiento para el análisis de la información.

EL CAPÍTULO IV.- Se presenta el resultado que se obtiene a partir de la aplicación de los instrumentos de la investigación, cada pregunta de la encuesta va acompañada con un gráfico estadístico y su respectiva interpretación de datos.

EL CAPÍTULO V.- Se establece las conclusiones y recomendaciones a las que se ha llegado después de la investigación, con el propósito de conocer las necesidades, opiniones y sugerencias de los servidores públicos

EL CAPÍTULO VI.- Se plantea una alternativa de la solución al problema, en este caso es el desarrollo del manual de comunicación interna con el apoyo y la participación de los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua

La comunicación interna y las políticas institucionales permiten que cada servidor público se sitúe en el interior de su trabajo integrándose y considerándose de esta manera un elemento decisivo e importante en la institución. La comunicación interna en las instituciones, es un proceso basado en la reciprocidad de la información, que permite la transmisión correcta del mensaje, de esta manera en el emisor y el receptor se produce una retroalimentación. En tal efecto, se puede lograr que el trabajador tenga un mejor rendimiento, porque el flujo de información espontánea entre las personas que trabajan en las instituciones refleja su voluntad consciente y deliberada, de expresarse y dar a conocer sus intereses, inquietudes, reacciones y dificultades.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN

“La comunicación interna y las políticas institucionales en la Gobernación de Tungurahua”.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

CONTEXTUALIZACIÓN

MACRO

En el Ecuador las instituciones públicas no cuentan con estrategias de comunicación interna es por ello que se originan diferentes problemáticas en el entorno laboral siendo la base primordial para la sociedad.

Según Robles (2001): “La comunicación interna debe ser coherente con la externa y debe ir por delante de ella, especialmente cuando se producen procesos de cambio o reestructuración que afectan a los empleados de la empresa. No hay peor fracaso en comunicación interna que los empleados de enteren por la prensa de las noticias que les afectan”. (p.9).

Tres son las grandes funciones de la Comunicación Interna Morales (2001): información, explicación e interrogación. Los trabajadores necesitan estar informados para desarrollar su labor cotidiana. Pero, además, es preciso que se sientan motivados, comprometidos y partícipes de un diálogo, que podíamos llamar corporativo. El objetivo último de la comunicación interna es integrar,

comprometer y movilizar a las personas en los objetivos de la organización.

El ser humano nació para comunicarse, de manera verbal o no verbal. Todo el tiempo estamos comunicándonos. En una institución es de vital importancia saber cuándo se dice algo, cómo se lo dice, con qué frecuencia, quién lo dice, por qué lo dice, bajo qué contexto se dice y cuándo no hay que decir nada

Según Lennon y Piñero (2008): “Hay que ubicar a las comunicaciones internas en el lugar que les corresponde, un escalón más arriba que las comunicaciones externas”. (p.107)

Capriotti (2009) afirma en su libro Branding Corporativo, presenta el concepto de comunicación interna como el conjunto de mensajes y acciones de comunicación elaboradas de forma consciente y voluntaria para relacionarse con los públicos de la organización, con el fin de comunicar con ellos de forma creativa y diferenciada sobre las características de la organización, sobre sus productos y/o servicios y sobre sus actividades. (p.39)

La comunicación interna y las políticas institucionales en el Ecuador son la base primordial para el desenvolvimiento laboral en las instituciones y empresas, de esta depende el ambiente y la importancia que se le da al trabajador como a la institución, ya que el desarrollo de los integrantes beneficiará al desarrollo humano y profesional. Es evidente que la comunicación interna tiene un rol proactivo dentro de las labores, creciendo, en busca de su propio lugar, un lugar que en definitiva ayudará considerablemente a cumplir y a transmitir la filosofía y la cultura de una institución.

MESO

En Tungurahua, las instituciones públicas cuentan con el apoyo de comunicadores sociales, que son personas con capacidades para interactuar con los miembros de la entidad y difundir información, ya sea de manera: escrita, verbal, telefónica etc. En su mayoría se enfocan en las herramientas comunicacionales para de esta

manera interactuar rápidamente con los públicos externos, dejando de lado la comunicación interna en las instituciones, y asumiendo profesionales de otras especialidades o diferentes áreas que no son de comunicación, lo que ha dificultado lograr las metas propuestas. Es importante que exista una comunicación interna para de esta manera lograr, una comunicación ordenada, eficaz y sobretodo que fluya no solo de forma ascendente, sino descendente o mixta de acuerdo a los escenarios y a las necesidades de la institución

Es importante conocer las necesidades, ideas que tengan los servidores públicos para de esta manera afianzar los lazos de colaboración, cooperación para un mejor desenvolvimiento en la institución.

Además la Comunicación Interna no solo sirve para alinear la visión-misión de la institución sino que ayuda a mejorar los estilos comunicativos con los trabajadores.

Solo se podrá contar con una verdadera comunicación interna y las políticas institucionales siempre y cuando exista un verdadero compromiso de parte de los servidores públicos cuando se sientan vinculados, y además comprometidos con los objetivos de la institución.

Según González (2013) “Contar con un plan estratégico de comunicación interna es fundamental para que todas las acciones de comunicación estén vinculadas, tengan una lógica común y respondan a los intereses detectados en el público interno (Recursos Humanos) a partir de una auditoria de comunicación interna”.

MICRO

En la Gobernación de Tungurahua, reconocen la necesidad de implementar y elaborar materiales destinados a informar, orientar, crear herramientas comunicacionales de acuerdo a los requerimientos de los servidores públicos para de esta manera crear vínculos de pertenecía, responsabilidad con la institución y

la población.

Es por eso que la presente investigación se enfoca en analizar el desarrollo de la comunicación interna y las políticas institucionales de la Gobernación de Tungurahua.

Esta es una entidad pública de gran importancia, porque mantiene coordinación con todas las instituciones públicas de la provincia y es importante contar con una comunicación de calidad, tener personal capacitado, con un buen ambiente de trabajo, rapidez y planes para de esta manera agilizar el trabajo, calidad, inmediatez en las competencias de cada uno de los departamentos.

Esta entidad cuenta con políticas institucionales generales, normativas que deben cumplir todas las gobernaciones del país, pero lamentablemente no cuenta con políticas ni manuales internos, ya que cada gobernación es un escenario diferente y cuenta con metas y competencias distintas.

Al no existir un manual de funciones de cada departamento, no hay motivación para que los funcionarios fortalezcan su actividad, algunos servidores públicos no se apropian de su trabajo, solo lo hacen por dinero no convicción, no existen objetivos firmes generales y específicos en cada departamento, no hay capacitaciones.

“Política pública es un proceso integrador de decisiones, acciones, acuerdos e instrumentos, adelantado por autoridades públicas con la participación eventual de los particulares, y encaminado a solucionar o prevenir una situación definida como problemática. La política pública hace parte de un ambiente determinado del cual se nutre y al cual pretende modificar o mantener”. (Velásquez, 2009, p.149).

ARBOL DE PROBLEMAS

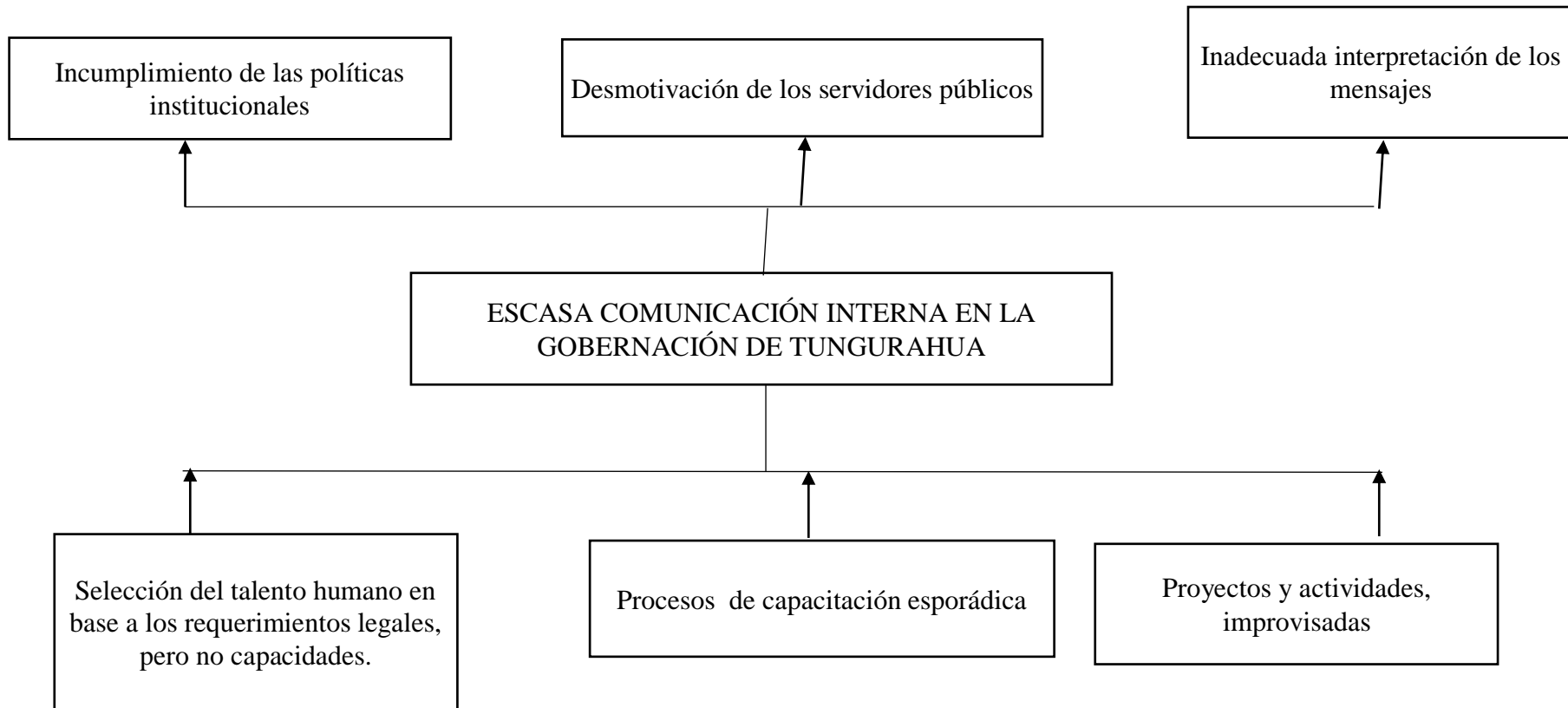


Gráfico No. 1 Árbol del Problemas

Elaborado por: Belén Cazares

Fuente: Bibliográfica

ANÁLISIS CRÍTICO

El presente análisis crítico se fundamenta en la investigación realizada previamente a los temas de comunicación social, que existen en las instituciones públicas o privadas; por esta razón, es importante estudiar cuales son los indicadores constantes que repercuten en el desarrollo comunicativo en la sociedad.

Según Rodríguez (1997) Comunicación Interna: "es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y 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 organizacionales".

Uno de los factores más importantes y que se encuentran en carestía, es la comunicación interna, porque no está ligada a las instituciones, ni a las actividades laborales, solo se preocupan por la comunicación externa tratando así de incorporar nuevos modelos organizacionales y de gestión para el público externo.

Algunas entidades públicas aún no le otorgan la importancia que merece a la comunicación interna, siendo esta un instrumento de planificación estratégica destinado a la implementación de políticas comunicacionales.

El objetivo de este análisis también es investigar cuales son los efectos que produce la escasa comunicación interna en la Gobernación de Tungurahua, siendo un eje primordial el servidor público, quien presta servicios a la colectividad.

Definida por Kreps (1990) de forma simple: "la comunicación interna es el patrón de mensajes compartidos por los miembros de la organización; es la interacción humana que ocurre dentro de las organizaciones y entre los miembros de las mismas"(p.20)

La mala comunicación interna y la falta de políticas institucionales perjudican el trabajo diario, se demoran, duplican o se pierde calidad en las tareas, baja la productividad, crece la desmotivación, la inseguridad e indecisión.

Es por ello que es importante tomar estrategias comunicativas internas que despierte en los servidores públicos un nivel de fluidez y un buen ambiente en el momento de trabajar, dejando de lado los pretextos y las excusas, que son las causas más frecuentes, para no cumplir satisfactoriamente con sus labores.

Salazar (1995) Afirma: que las políticas públicas son "El conjunto de sucesivas respuestas del Estado frente a situaciones consideradas socialmente como problemáticas."(p.30)

Una buena comunicación implica que a la hora de dar a conocer, las necesidades, dudas, aspiraciones, de cada servidor público, tengan la decisión y fluidez para expresar todo lo requieren, de esta manera no solo se aporta al trabajo, sino también al desarrollo personal y laboral.

PROGNOSIS

La Gobernación de Tungurahua actualmente tiene una escasa comunicación interna dentro de la jornada laboral, por lo tanto no se han creado estrategias para desarrollarla. En tal efecto el inadecuado manejo de los canales de comunicación interna podría ocasionar que el sector disminuya sus dinámicas de gestión participativa, lo que provocará la reducción de la satisfacción de sus clientes internos, haciéndose menos competitiva frente a otras entidades.

Si no existe comunicación interna y canales de difusión o éstos son inadecuados, el personal no sabrá a donde se dirige.

Por consiguiente esta situación, normalmente dificultará los planes y los objetivos, desprestigiando la credibilidad de sus autoridades y produciendo un desinterés en la ciudadanía en las obras planificadas

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera la Comunicación Interna incide en las políticas institucionales de la Gobernación de Tungurahua?

Preguntas Directrices

1. ¿Qué es la comunicación interna?
2. ¿Qué son las políticas institucionales?
3. ¿Cómo fortalecer la comunicación interna en la Gobernación de Tungurahua?

DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

DELIMITAR

Campo: Comunicación para el desarrollo

Área de Investigación: Del Desarrollo Humano al Buen Vivir

Aspecto: Comunicación Interna y las políticas institucionales con los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua.

Temporal: Noviembre 2014 – Mayo 2015

Sujeto de Investigación: Adultos 25 – 60 años

Espacial: Gobernación de Tungurahua, Cantón Ambato

JUSTIFICACIÓN

La comunicación interna tiene una gran influencia en las políticas institucionales en la Gobernación de Tungurahua, considerando un tema muy importante para el desarrollo de la institución, y los servidores públicos.

Esta investigación busca conocer, identificar, describir y analizar la comunicación interna y las políticas institucionales con las que se maneja la Gobernación durante la jornada laboral de los funcionarios públicos, y de qué manera se utilizan las herramientas comunicacionales, por los profesionales en dicha rama.

Esta investigación tiene una gran importancia teórica y práctica, porque enriquece los estudios sobre la influencia de la Comunicación Interna y las políticas institucionales en los trabajadores públicos de la Gobernación

Según Collado (1997) “la comunicación interna es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y 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 organizacionales”. (p.32)

El aporte práctico de este estudio es significativo, pues busca establecer correctivos frente a la pérdida de comunicación interna, situación que no solo está atravesando la Gobernación, sino varias instituciones públicas de la provincia.

Según Ramos (1991), “La comunicación interna está conformada por todos aquellos medios informativos que se emplean en la organización: avisos, memorandos, circulares, boletines, órdenes de trabajo, etcétera. Este tipo de comunicación se efectúa solo cuando el emisor y el receptor pertenecen al mismo grupo de trabajo de la organización“. (p.26)

Con este estudio, los beneficiarios directos son los funcionarios y también el

público externo, a quienes prestan sus servicios, porque a través de esta investigación se busca crear herramientas comunicativas, que contribuirán a la implantación de cambios.

Este estudio tiene factibilidad teórica, social, legal, económica e institucional. Las propuestas teóricas que existen son suficientes para respaldar esta investigación y lograr los objetivos que será positivo siempre y cuando exista la participación de los servidores públicos.

Dice Vargas (1999), que las políticas públicas son "el conjunto de sucesivas iniciativas, decisiones y acciones del régimen político frente a situaciones socialmente problemáticas y que buscan la resolución de las mismas o llevarlas a niveles manejables."(p.57).

El grupo social implicado en este estudio, que son los funcionarios públicos de la Gobernación de Tungurahua, participarán activamente de la misma, porque tanto autoridades, jefe de cada áreas de trabajo, están interesados en mejorar las comunicación interna y adicionar nuevas políticas para el desarrollo profesional y ambiente de trabajo.

La comunicación permite a la organización mantener la coordinación entre sus distintas partes y alcanzar así su característica esencial. La acción coordinada y el trabajo en equipo, es una base clave para que exista la cooperación coordinada para de esta manera contribuir con los objetivos estratégicos.

La comunicación interna nace como respuesta a las nuevas necesidades de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno institucional donde el cambio es cada vez más rápido.

Esta investigación dentro de la Constitución del Ecuador, aprobada en el 2008 se encuentra respaldada, porque el interés del actual Gobierno se ha enfocado en el buen vivir, que significa la satisfacción plena de las necesidades tanto objetivas como subjetivas, una vida armónica entre los seres humanos.

Trelles (2001) cita que la comunicación interna es el patrón de mensajes compartidos por los miembros de la organización; es la interacción humana que ocurre dentro de las organizaciones y entre los miembros de las mismas. Está determinada por la interrelación de los procesos comunicativos de las personas que integran la organización por medio de la cual las personas acopian la información necesaria, tanto para su propio desempeño como para el organizacional.(p.43).

Las políticas públicas se definen como el rasgo gubernativo de todo régimen político” Pedro Medellín. Citado por Maldonado Pág. 26. Los derechos humanos como política pública.

OBJETIVOS

Identificar la situación actual de la comunicación interna y las políticas institucionales en la Gobernación de Tungurahua

ESPECÍFICOS

- Determinar cómo se maneja la comunicación interna en la Gobernación de Tungurahua.
- Analizar de qué manera las políticas institucionales repercuten en el entorno laboral de la Gobernación de Tungurahua.
- Diseñar una propuesta para fortalecer la comunicación interna en la Gobernación de Tungurahua.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En el Ecuador existen investigaciones al respecto del tema, pero en entidades privadas no en públicas.

En Tungurahua son escasos estos estudios acerca de la comunicación interna y las políticas institucionales, sin embargo existen temas similares que se relacionan con el tema planteado en este proyecto de tesis, entre ellos está la siguiente:

1. Tesis de Grado

Investigador: Paulina Fernanda Morales Toapanta

Tema: “La incorrecta Comunicación Interna limita el Servicio al Cliente de Global Tel de la ciudad de Ambato durante el primer semestre del año 2010.”

Lugar y fecha: Ambato – Ecuador, 2010. Universidad Técnica de Ambato.

Resumen:

En este estudio, se plantea que la incorrecta comunicación interna que se está manejando en Global Tel afecta al servicio al cliente, porque al no tener una buena comunicación el personal no tiene la confianza para proponer ideas de solución para mejorar el servicio que ofrecen.

Los objetivos que se plantearon en la investigación son:

- Diseñar un sistema de comunicación interna para mejorar la comunicación interna y mejorar el servicio al cliente de Global Tel.
- Desarrollar el orgánico funcional de la empresa Global Tel, para mejorar el funcionamiento de la misma
- Proponer un sistema de fortalecimiento de capacidades de competencias del talento humano, para mejorar el servicio al cliente.
- Desarrollar un sistema de atención personalizada al cliente, para que el cliente sepa que es la prioridad en la empresa.

La incorrecta comunicación interna, limita el servicio al cliente de Global Tel, esto según los resultados arrojados por la encuesta realizada es cierta, porque 76 por parte del gerente, porque no tiene asesoramiento de un experto en el tema.

La hipótesis que se plantea en esta investigación es que la incorrecta Comunicación Interna afecta el servicio al Cliente de Global Tel, de la ciudad de Ambato.

La teoría que se utilizó es la Crítico Propositivo, al ser una alternativa, para la investigación social que se fundamenta en el cambio de esquemas. Los beneficiarios de este estudio eran los trabajadores de Global Tel, porque se buscaba mejorar la interrelación entre ellos.

Entre los resultados arrojados en la encuesta determinan que la comunicación interna si afecta al servicio al cliente, porque en Global Tel por falta de una buena comunicación no conocen a ciencia cierta cuáles son las necesidades y prioridades de la misma, con lo que no se puede determinar la función para mejorar su servicio. Global Tel a pesar de que utilizan herramientas de comunicación interna para acercarse al público, no logran el objetivo planteado, con lo que a simple vista se puede notar que necesitan de manera urgente mejorar los mecanismos para comunicarse, porque no se está llegando al público interno y externo.

FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La base teórica del Proyecto de Investigación presentado es la Teoría Normativa del Servicio Público, desarrollada por Platón que se refiere a cómo deberían actuar los diversos elementos de una sociedad, de acuerdo a la filosofía y valores, razón principal por la que contribuye con una dimensión ética.

Surge cuando en Europa y en EE.UU. se estaba formando las naciones modernas. Según esta teoría, el ente de servicio público debe tener un documento constitutivo, que defina sus derechos, pero también sus deberes con la ciudadanía y la nación. Esto se logrará, a través de herramientas comunicacionales, con ello, la colectividad podrá confiar en los funcionarios públicos y de esta manera los medios ayudarán a unificar a país.

La teoría del servicio público está relacionada con la sociedad del Estado del Bienestar, y actúa dentro de la concepción libertaria y de libre mercado, pero subordina las metas individuales al bien común.

Como también es dirigida a satisfacer el interés público y también representa una actividad material y técnica puesta a disposición de la ciudadanía para de esta manera ser un aporte para el país.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

En base a la Constitución de la República del Ecuador del año 2009, en el Título II referente a Derechos, en el Capítulo Segundo de los Derechos del buen vivir, en la Sección tercera de la Comunicación e Información, señala:

Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.

2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.
3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.
4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.
5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación.

Art. 17.- El Estado fomentará la pluralidad y la diversidad en la comunicación, y al efecto:

1. Garantizará la asignación, a través de métodos transparentes y en igualdad de condiciones, de las frecuencias del espectro radioeléctrico, para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, así como el acceso a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas, y precautelaré que en su utilización prevalezca el interés colectivo.
2. Facilitará la creación y el fortalecimiento de medios de comunicación públicos, privados y comunitarios, así como el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación, en especial para las personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada.

Art. 18.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.

Art. 19.- La ley regulará la prevalencia de contenidos con fines informativos, educativos y culturales en la programación de los medios de comunicación, y fomentará la creación de espacios para la difusión de la producción nacional independiente.

En el Título VII del Régimen del buen vivir, en el Capítulo primero, en la Sección séptima sobre la Comunicación social, señala.

Art. 384.- El sistema de comunicación social asegurará el ejercicio de los derechos de la comunicación, la información y la libertad de expresión, y fortalecerá la participación ciudadana.

El sistema se conformará por las instituciones y actores de carácter público, las políticas y la normativa; y los actores privados, ciudadanos y comunitarios que se integren voluntariamente a él. El Estado formulará la política pública de comunicación, con respeto irrestricto de la libertad de expresión y de los derechos de la comunicación consagrados en la Constitución y los instrumentos internacionales de derechos humanos. La ley definirá su organización, funcionamiento y las formas de participación ciudadana. Sobre la Comunicación e información en la Constitución del Ecuador

En base a la Constitución de la República del Ecuador del año 2009, en el Título II referente a Derechos, en el Capítulo Segundo de los Derechos del buen vivir, en la Sección tercera de la Comunicación e Información, se señala:

En el Título V Organización territorial del estado, en el Capítulo cuarto del Régimen de competencias, dice:

Art. 262.- Los gobiernos regionales autónomos tendrán las siguientes competencias exclusivas, sin perjuicio de las otras que determine la ley que regule el sistema nacional de competencias:

6. Determinar las políticas de investigación e innovación del conocimiento, desarrollo y transferencia de tecnologías, necesarias para el desarrollo regional, en el marco de la planificación nacional.

En el Título VII régimen del buen vivir, en el Capítulo primer de la Inclusión y equidad, en la Sección primera sobre Educación, indica:

Art. 350.- El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.

Art. 357.- El Estado garantizará el financiamiento de las instituciones públicas de educación superior. Las universidades y escuelas politécnicas públicas podrán crear fuentes complementarias de ingresos para mejorar su capacidad académica, invertir en la investigación y en el otorgamiento de becas y créditos, que no implicarán costo o gravamen alguno para quienes estudian en el tercer nivel. La distribución de estos recursos deberá basarse fundamentalmente en la calidad y otros criterios definidos en la ley.

La ley regulará los servicios de asesoría técnica, consultoría y aquellos que involucren fuentes alternativas de ingresos para las universidades y escuelas politécnicas, públicas y particulares.

En el Capítulo primer de la Inclusión y equidad, en la Sección octava sobre Ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, se indica:

Art. 386.- El sistema comprenderá programas, políticas, recursos, acciones, e incorporará a instituciones del Estado, universidades y escuelas politécnicas, institutos de investigación públicos y particulares, empresas públicas y privadas, organismos no gubernamentales y personas naturales o jurídicas, en tanto realizan actividades de investigación, desarrollo tecnológico, innovación y aquellas ligadas a los saberes ancestrales.

El Estado, a través del organismo competente, coordinará el sistema, establecerá los objetivos y políticas, de conformidad con el Plan Nacional de Desarrollo, con la participación de los actores que lo conforman.

Art. 387.- Será responsabilidad del Estado:

1. Facilitar e impulsar la incorporación a la sociedad del conocimiento para

alcanzar los objetivos del régimen de desarrollo.

2. Promover la generación y producción de conocimiento, fomentar la investigación científica y tecnológica, y potenciar los saberes ancestrales, para así contribuir a la realización del buen vivir, al sumak kawsay.
3. Asegurar la difusión y el acceso a los conocimientos científicos y tecnológicos, el usufructo de sus descubrimientos y hallazgos en el marco de lo establecido en la Constitución y la Ley.
4. Garantizar la libertad de creación e investigación en el marco del respeto a la ética, la naturaleza, el ambiente, y el rescate de los conocimientos ancestrales.
5. Reconocer la condición de investigador de acuerdo con la Ley.

Art. 388.- El Estado destinará los recursos necesarios para la investigación científica, el desarrollo tecnológico, la innovación, la formación científica, la recuperación y desarrollo de saberes ancestrales y la difusión del conocimiento.

Un porcentaje de estos recursos se destinará a financiar proyectos mediante fondos concursales. Las organizaciones que reciban fondos públicos estarán sujetas a la rendición de cuentas y al control estatal respectivo.

Declaración de Chapultepec

Adoptada por la Conferencia Hemisférica sobre Libertad de Expresión
México, D. F., México

1. No hay personas ni sociedades libres sin libertad de expresión y de prensa. El ejercicio de ésta no es una concesión de las autoridades; es un derecho inalienable del pueblo.
2. Toda persona tiene el derecho a buscar y recibir información, expresar opiniones y divulgarlas libremente. Nadie puede restringir o negar estos derechos.
3. Las autoridades deben estar legalmente obligadas a poner a disposición de los ciudadanos, en forma oportuna y equitativa, la información generada por el sector público. No podrá obligarse a ningún periodista a revelar sus fuentes de información.

4. El asesinato, el terrorismo, el secuestro, las presiones, la intimidación, la prisión injusta de los periodistas, la destrucción material de los medios de comunicación, la violencia de cualquier tipo y la impunidad de los agresores, coartan severamente la libertad de expresión y de prensa. Estos actos deben ser investigados con prontitud y sancionados con severidad.
5. La censura previa, las restricciones a la circulación de los medios o a la divulgación de sus mensajes, la imposición arbitraria de información, la creación de obstáculos al libre flujo informativo y las limitaciones al libre ejercicio y movilización de los periodistas, se oponen directamente a la libertad de prensa.
6. Los medios de comunicación y los periodistas no deben ser objeto de discriminaciones o favores en razón de lo que escriban o digan.
7. Las políticas arancelarias y cambiarias, las licencias para la importación de papel o equipo periodístico, el otorgamiento de frecuencias de radio y televisión y la concesión o supresión de publicidad estatal, no deben aplicarse para premiar o castigar a medios o periodistas.
8. El carácter colegiado de periodistas, su incorporación a asociaciones profesionales o gremiales y la afiliación de los medios de comunicación a cámaras empresariales, deben ser estrictamente voluntarios.
9. La credibilidad de la prensa está ligada al compromiso con la verdad, a la búsqueda de precisión, imparcialidad y equidad, y a la clara diferenciación entre los mensajes periodísticos y los comerciales. El logro de estos fines y la observancia de los valores éticos y profesionales no deben ser impuestos. Son responsabilidad exclusiva de periodistas y medios. En una sociedad libre la opinión pública premia o castiga.
10. Ningún medio de comunicación o periodista debe ser sancionado por difundir la verdad o formular críticas o denuncias contra el poder público.

CATEGORIAS FUNDAMENTALES

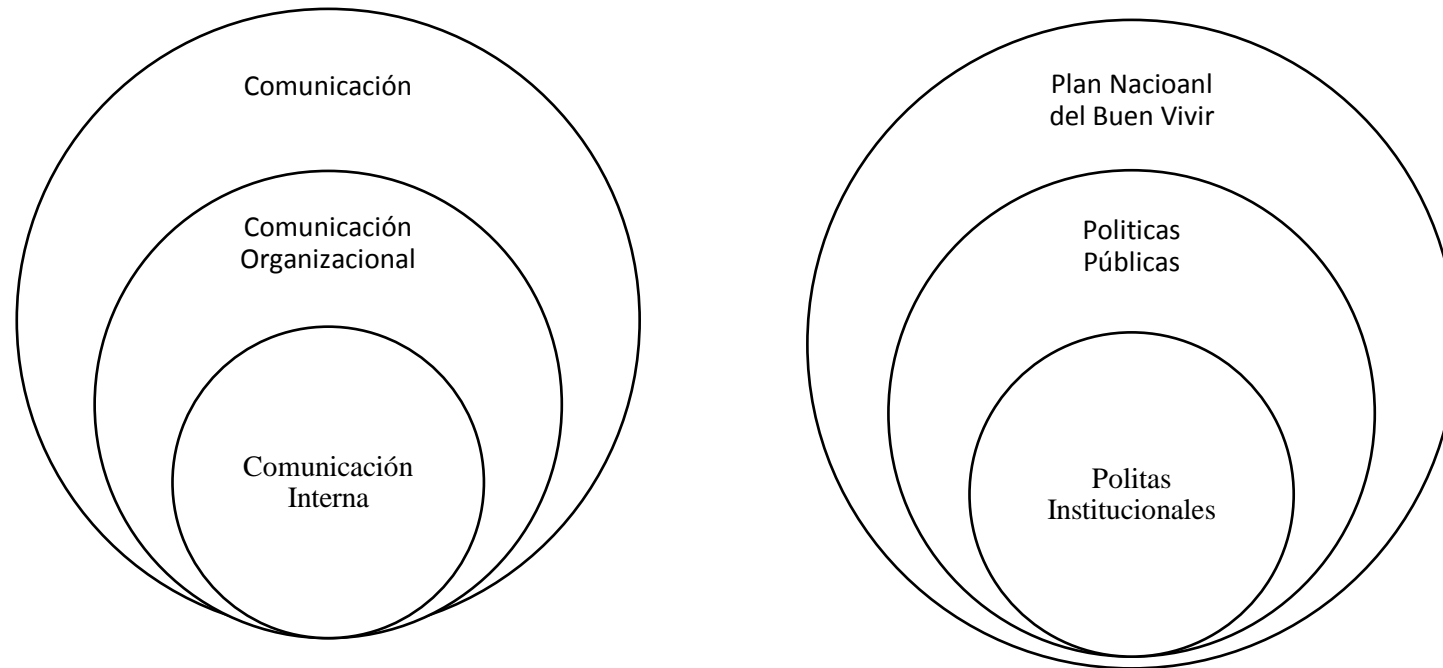


Gráfico No. 2 Categorías Fundamentales

Elaborado por: Belén Cazares

Fuente: Bibliográfica

CONSTELACIÓN DE IDEAS

Variable Independiente

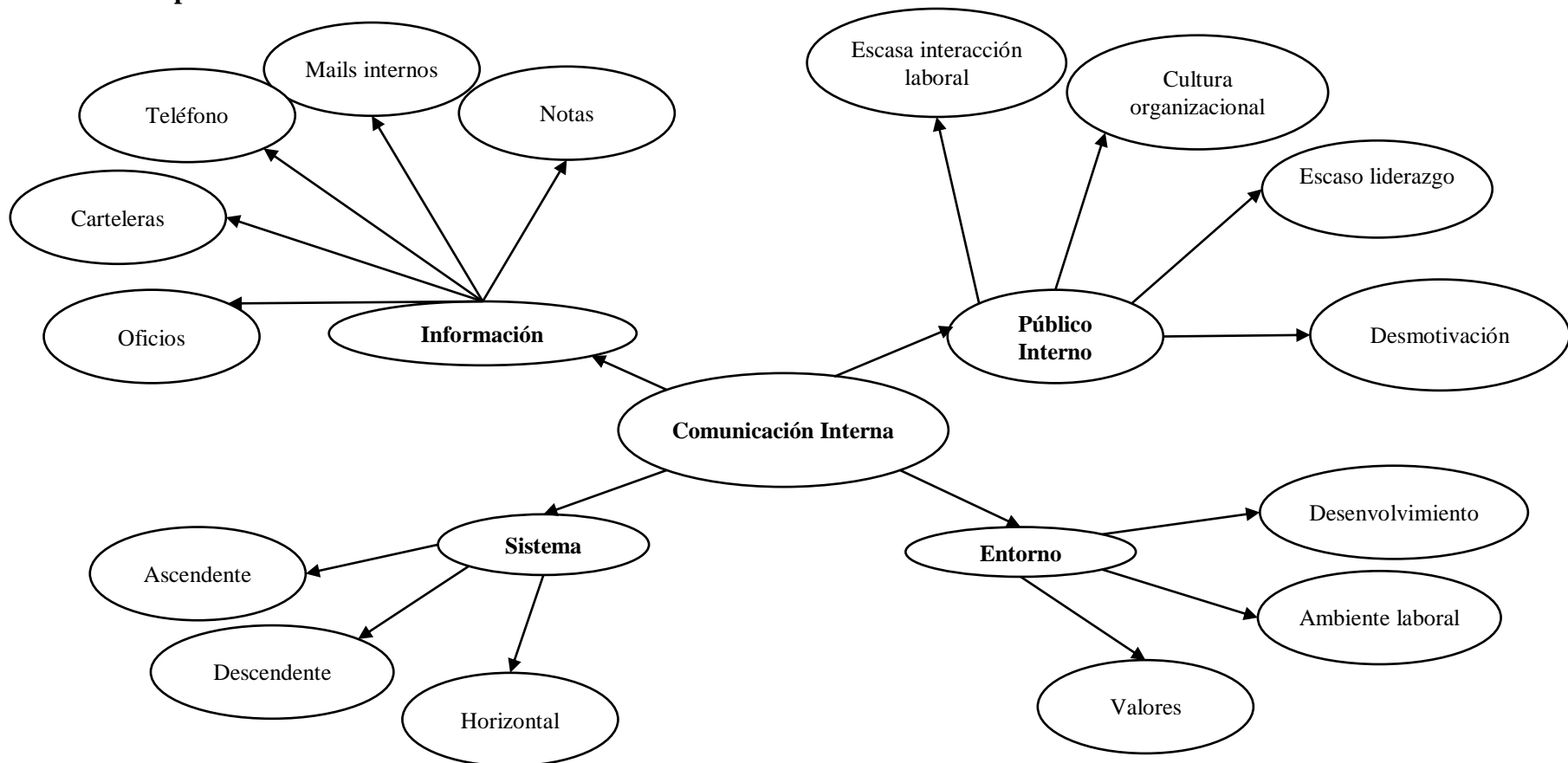


Gráfico No. 3 Constelación de Ideas V. Independiente

Elaborado por: Belén Cazares

Fuente: Bibliográfica

- ❖ Comunicación
- ❖ Comunicación Organizacional
- ❖ Comunicación Interna

- Entorno

- Valores
- Desarrollo laboral
- Ambiente de trabajo

- Público Interno

- Escasa interrelación laboral
- Cultura organizacional
- Falta de atención , difusión , explicación
- Escasa planificación y liderazgo
- Desmotivación

- Información

- Oficios
- Cartelera
- Teléfono
- Notas
- Mail internos

- Sistema

- Ascendente
- Descendente
- Horizontal

VARIABLE DEPENDIENTE

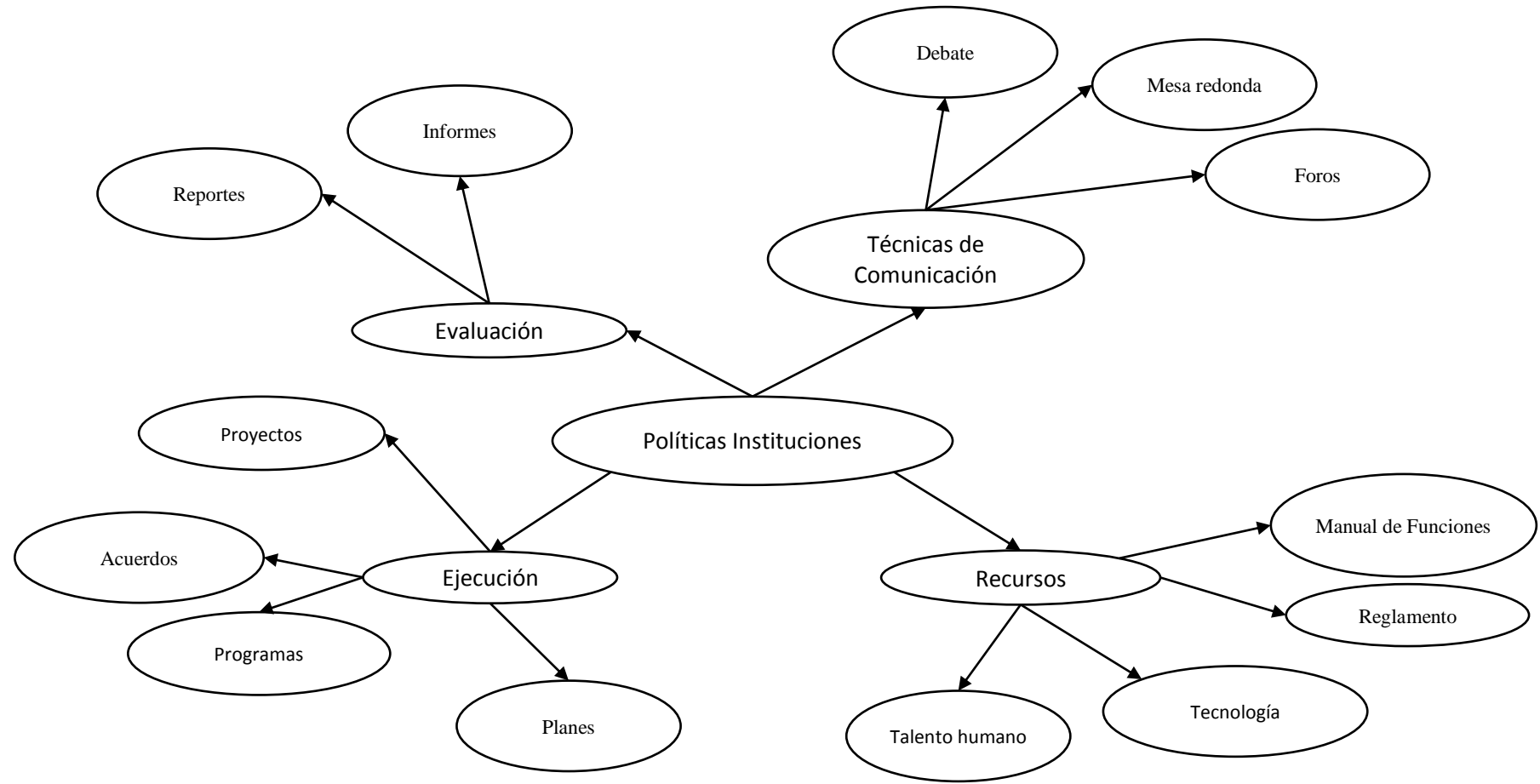


Gráfico No. 4 Constelación de Ideas V. Dependiente
Elaborado por: Belén Cazares
Fuente: Bibliográfica

- ❖ Plan Nacional del Buen Vivir
- ❖ Políticas Públicas
- ❖ Políticas Institucionales

➤ Ejecución

- Proyectos
- Acuerdos
- Programas
- Planes

➤ Técnicas de Comunicación

- Debates
- Mesa Redonda
- Foros

➤ Recursos

- Talento humano
- Tecnología
- Reglamentos
- Manual de Funciones

➤ Evaluación

- Reportes
- Informes

Conceptualización

Comunicación

“La comunicación es el proceso de transmitir información y de hacer que esta se comprenda, por medio del uso de símbolos comunes entre dos o más individuos”

(Chiavenato 2014)

La comunicación es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra, alterando el estado de conocimiento de la entidad receptora. La entidad emisora se considera única, aunque simultáneamente pueden existir diversas entidades emisoras transmitiendo la misma información o mensaje. Por otra parte puede haber más de una entidad receptora. En el proceso de comunicación unilateral la entidad emisora no altera su estado de conocimiento, a diferencia del de las entidades receptoras.

Los procesos de la comunicación son interacciones mediadas por signos entre al menos dos agentes que comparten un mismo repertorio de signos y tienen unas reglas semióticas comunes. Tradicionalmente, la comunicación se ha definido como «el intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de información mediante el habla, escritura u otro tipo de señales». Todas las formas de comunicación requieren un emisor, un mensaje y un receptor destinado, pero el receptor no necesita estar presente ni consciente del intento comunicativo por parte del emisor para que el acto de comunicación se realice. En el proceso comunicativo, la información es incluida por el emisor en un paquete y canalizada hacia el receptor a través del medio. Una vez recibido, el receptor decodifica el mensaje y proporciona una respuesta.

Comunicación Organizacional

Fernández Collado define la comunicación organizacional como “el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio”, también la entiende como: “Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos”.

La comunicación organizacional tiene por objeto transmitir a los interesados un mensaje en cuyo contenido se exprese; que es ejecutar un trabajo eficazmente y

enfaticar el hecho de que cooperar con otros le permite obtener para sí mismo la satisfacción del deber cumplido.

Por medio de la comunicación, el subordinado sabe lo que el superior quiere que se haga, y el superior puede saber lo que él está haciendo; adicionalmente, la comunicación estimula la cooperación y la satisfacción en el trabajo porque los miembros de un grupo de trabajo pueden saber lo que cada uno está haciendo y qué piensa el individuo acerca de ese equipo; la comunicación organizacional fomenta el pensamiento colectivo, sin el cual el grupo no podría existir.

Comunicación Interna

Es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales”. (Collado, 1997).

“La comunicación interna se basa en el estudio de los flujos comunicacionales internos de una empresa. Su conocimiento permite comprender la estructura organizativa de la empresa y adecuar las herramientas e instrumentos necesarios propiciados por la direccionalidad. Podemos distinguir tres tipos de comunicación interna: la horizontal, la transversal y la vertical, esta última, a su vez, puede ser descendente o ascendente”. (Lacasa, 1998.p.99)

Por tanto la comunicación interna se encarga de ofrecer información acerca de las organizaciones, de orientar conductas individuales y establecer relaciones interpersonales funcionales entre sus miembros. Impulsa el conocimiento en toda la institución provocando el aprendizaje y la innovación a través del intercambio de ideas y prácticas en el ámbito tanto interno como externo.

Además facilita el cambio, reduciendo el grado de resistencia, incrementando el nivel de compromiso y fomentando la adaptación a nuevas situaciones.

Los públicos internos están formados por las personas que integran la institución y su composición se relaciona con el lugar que cada trabajador ocupa en las tareas organizacionales. En función del nivel jerárquico de autoridad y responsabilidad se dividen en dos tipos: los directivos o jefes y los empleados en general o subordinados. Estas clasificaciones no son mutuamente excluyentes ya que una persona puede simultáneamente ser jefe y subordinado. Sin embargo, para efectos prácticos se le puede considerar como lo uno o como lo otro según el punto de vista que se adopte y los objetivos que se persigan.

Los directivos son las personas que deciden las políticas generales a seguir en todos los terrenos y cuya influencia afecta a cada fase de la actividad de la organización y a cada uno de sus públicos. Los empleados son los demás componentes del sistema, quienes concretamente realizan el trabajo determinado por los directivos. Los públicos internos, tanto directivos como empleados, son los que llevan la organización hacia delante, cada uno desempeñando su rol. Por tanto deben ser atendidos en función de sus puntos de vista, necesidades, preferencias y sentimientos, porque de su satisfacción depende el logro de los objetivos de la institución.

Formas de comunicación

- Horizontal: Se desarrolla entre los empleados de un mismo nivel corporativo. Muy pocas veces utiliza las canales oficiales y es totalmente informal. También es conocida como comunicación plana.
- Comunicación ascendente: es aquella que se realiza desde abajo hacia arriba en la jerarquía.
- Comunicación descendente: es aquella que se realiza desde arriba hacia abajo en la jerarquía.

La dirección horizontal de la comunicación es el intercambio lateral entre individuos que están a un mismo nivel de autoridad dentro de la organización. Los mensajes comunicados horizontalmente están relacionados con la resolución de problemas, con la coordinación, resolución de conflictos y rumores, a través de

actividades de comunicación interna incluidas las reuniones.

- Tablones de anuncios
- Periódico interno
- Carta al personal
- Jornada de puertas abiertas
- Reuniones de información
- Entrevista individual

Las reuniones como actividades de comunicación internas que coadyuvan a la organización a conseguir sus objetivos forman parte de la estructura conceptual para la evaluación de los sistemas de comunicación interna de cualquier organización, es la vía de utilizar el conocimiento colectivo con el fin de proyectar el trabajo o dar solución a un problema de la actualidad de la organización. La reunión es la actividad de comunicación más común donde se pone de manifiesto:

- El comportamiento con una actividad determinada.
- El intercambio de conocimientos.
- La necesidad de cooperación.
- El surgimiento y la valoración de ideas.

Herramientas de comunicación ascendente

- Entrevista
- Programa de sugerencias
- Sección en el periódico interno
- Por correo
- Buzón de sugerencias
- Intranet

El Plan Nacional del Buen

Es un principio constitucional basado en el 'Sumak Kawsay', que recoge una visión del mundo centrada en el ser humano, como parte de un entorno natural y

social.

En concreto el Buen Vivir es: “La satisfacción de las necesidades, la consecución de una calidad de vida y muerte digna, el amar y ser amado, el florecimiento saludable de todos y todas, en paz y armonía con la naturaleza y la prolongación indefinida de las culturas humanas. El Buen Vivir supone tener tiempo libre para la contemplación y la emancipación, y que las libertades, oportunidades, capacidades y potencialidades reales de los individuos se amplíen y florezcan de modo que permitan lograr simultáneamente aquello que la sociedad, los territorios, las diversas identidades colectivas y cada uno -visto como un ser humano universal y particular a la vez- valora como objetivo de vida deseable (tanto material como subjetivamente y sin producir ningún tipo de dominación a un otro)”. Plan Nacional para el Buen Vivir 2009 – 2013.

Política pública

Las políticas públicas son un conjunto de acciones y decisiones encaminadas a solucionar problemas propios de las comunidades. En el diseño e implementación de las políticas públicas pueden intervenir conjuntamente la sociedad civil, las entidades privadas y las instancias Gubernamentales en sus distintos niveles.

Es un comportamiento propositivo, intencional, planificado, para de esta manera poder alcanzar ciertos objetivos y proceso, logrando las acciones que involucra todo un conjunto complejo de decisiones y operadores, para de esta manera combatir las situaciones sociales.

Políticas institucionales

Una política institucional es una decisión escrita que se establece como una guía, para los miembros de una organización, sobre los límites dentro de los cuales pueden operar en distintos asuntos. Es decir, proporciona un marco de acción lógico y consistente. De esta manera se evita, que la dirección, tenga que decidir sobre temas de rutina una y otra vez en deterioro de la eficiencia. Las políticas

institucionales afectan a todos los miembros de una organización por el simple hecho de serlo y en cuanto son partícipes de la misma.

Toda política institucional debe fundamentarse y reflejar los valores de la organización; también, al mismo tiempo, ser una reflexión cultural de las creencias y filosofía institucional. Es decir, la formulación de las políticas institucionales manifestará de manera explícita el cómo y por qué valora esa organización a las personas que allí trabajan.

Políticas institucionales claras pueden constituirse en una poderosa herramienta para lograr y consolidar la calidad institucional en todas sus dimensiones. Calidad que puede ser visualizada a través de una mayor eficiencia de los procesos institucionales y administrativos, mejora de la comunicación entre los trabajadores. (Valle, Andalucía 2012)

HIPOTESIS

¿La comunicación interna incide en el cumplimiento de las políticas institucionales en la Gobernación de Tungurahua?

SEÑALAMIENTO DE VARIABLES E HIPÓTESIS

Variable Independiente: Comunicación Interna

Variable Dependiente: Políticas Institucionales

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio se va a realizar bajo un enfoque de investigación mixta, es decir cualitativa y cuantitativa con respecto a las variables de investigación.

De la variable comunicación interna, que actúa como independiente, se va a analizar e identificar el trabajo de los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua. De las Políticas institucionales, que actúa como dependiente se va a analizar que cual la influencia así a los servidores públicos en la Gobernación de Tungurahua.

Dentro del presente estudio, el enfoque cualitativo se va a utilizar primero para analizar y refinar las preguntas de investigación, a través de métodos de recolección de datos sin medición numérica, como la observación y entrevista del objeto de estudio, que son los/as funcionarios públicos de la Gobernación de Tungurahua. El enfoque de investigación cuantitativo va a ser utilizado durante la recolección de información a través de la encuesta y durante el análisis de los datos estadísticos, para establecer con exactitud el contorno laboral donde se desarrollan los funcionarios públicos de la Gobernación de Tungurahua.

Con los resultados obtenidos se va a contestar a las preguntas de investigación y a probar la hipótesis establecida.

MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente estudio se va a utilizar la Modalidad de Investigación de Campo,

porque constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la realidad.

La investigación de campo tiene varias técnicas en las que se va a apoyar, entre ellas:

- La observación
- La entrevista
- Encuesta

El estudio planteado se va a apoyar en esta modalidad de investigación para poder determinar la incidencia de la Comunicación Interna en la política institucional de los servidores públicos en la Gobernación de Tungurahua.

TIPO O NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Se llevara a cabo una entrevista de investigación con los funcionarios públicos para tener una vista general de cómo trabaja la organización con la comunicación interna Además utilizaré grupos de enfoque, entrevistas en la investigación para darme una imagen de cómo los servidores públicos, la gobernadora, los jefes de cada departamento se comunican . Así tendré más perspectivas de cómo son los pensamientos y las experiencias de la comunicación interna.

Observación:

Como inspiración para las entrevistas y los grupos de enfoque que llevé a cabo con los jefes departamentales, los empleados, la gobernadora. El objetivo con estas observaciones es construir una imagen de cómo está constituida la gobernación de Tungurahua este método servirá como guía

Después de realizado el análisis exploratorio, se procederá a realizar el análisis descriptivo, para detallar la finalidad de la investigación, localidad y personas

comprometidas.

El análisis descriptivo se centra en cómo, dónde y quién recolectó la información, lo cual implica revisar los datos obtenidos, identificar vínculos, temas comunes, ordenar los hechos y presentarlos como son.

Finalmente se realizara un análisis correlacionar, ya que en este nivel de investigación se determinara la medida en que dos variables se relacionan entre sí, en este caso el análisis es entre las variables dependiente” la comunicación interna” e independiente “políticas institucionales”.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Institución Pública determinada para la investigación

Gobernación de Tungurahua

Total Muestra: 33 servidores públicos

Una población está determinada por sus características definitorias. Por lo tanto, el conjunto de elementos que posea esta característica se denomina población o universo.

Población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común, la que se estudia y da origen a los datos de investigación.

Es por ello que en la presente investigación se determinó que la población que debe ser estudiada para analizar el fenómeno que producen la comunicación interna los y las funcionarios públicos.

Con estos antecedentes en este estudio la población que se va a investigar son los funcionarios públicos de la Gobernación de Tungurahua debido a que según los

estudios realizados se ven la necesidad de intervenir en la gobernación.

La comunicación interna debe ser el elemento dinamizador que integre a los funcionarios públicos, para de esta manera crear vínculos de trabajo, acuerdos, planificación, que beneficiaran a la sociedad. El cambio en la gobernación se caracterizará por el crecimiento, dinamismo que se otorgue en el ambiente de trabajo mediante el uso de estrategias comunicaciones.

Para Holtz (2004) "La comunicación con los empleados tiene como objetivo influir en la búsqueda del fin común. La organización tiene un objetivo, y los directivos necesitan que los empleados enfoquen su energía y sus esfuerzos en esa parte del trabajo que ayuda a la empresa para cumplir estos objetivos". (p.12)

Según el teórico Pjetursson (2006) "La habilidad más importante que puede tener un mando intermedio es la comunicación. La comunicación es esencial en cualquier nivel de la organización donde se encuentra la gestión" (p.67)

Muestra

El muestreo aleatorio simple es el que se va a utilizar en la presente investigación, de tal manera que cada muestra posible del mismo tamaño tenga igual probabilidad de ser seleccionada.

Determinación de la Muestra

33 servidores públicos

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable independiente: Comunicación Interna

Conceptualización	Dimensiones	Indicador	Pregunta	Técnica	Instrumento	
Es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales". (Collado, 1997).	Entorno	Actividades	¿Sabe ud que es la comunicación interna?	Encuesta	Cuestionario	
		Organización	¿En comunicación interna se percibe organización en la Gobernación de Tungurahua?			
	Público interno	Creación	¿Considera ud que la creación de herramientas comunicativas fortalecerá la relación entre los servidores públicos?			Observación
		Comunicación	¿Debería existir una agenda de comunicación interna entre autoridad y servidor público?			
Información	Integración	¿Cree que se deberían implementar actividades para mejorar la comunicación interna entre servidores públicos?		Guía de preguntas semiestructurad		
Sistema						

Cuadro No. 1 Operacionalización de las Variables V.I.

Elaborado por: Belén Cazares

Fuente: Bibliográfica

Variable dependiente: Políticas Institucionales

Conceptualización	Dimensiones	Indicador	Pregunta	Técnica	Instrumento
Una política institucional es una decisión escrita que se establece como una guía, para los miembros de una organización, sobre los límites dentro de los cuales pueden operar en distintos asuntos.	Ejecución	Decisión	¿Conoce de la existencia de políticas institucionales en la Gobernación de Tungurahua?	Encuesta	Cuestionario
	Técnicas de comunicación	Acuerdo	¿Consideran su criterio para la tomar decisiones en la Gobernación de Tungurahua?	Observación	Guía de preguntas semiestructuradas
		Guía	¿Las políticas instituciones obedecen a los acuerdos establecidos?		
	Recursos	Organización	¿La disponibilidad de una guía con las políticas institucionales mejoraría el desenvolvimiento laboral?		
Evaluación	Parámetros	¿Cree ud que se debería brindar capacitaciones para mejorar el ambiente laboral?			

Cuadro No. 2 Operacionalización de las Variables V.D.

Elaborado por: Belén Cazares

Fuente: Bibliográfica

Plan de Recolección de Información

Para la recolección de información se aplicaron técnicas de investigación e instrumentos de recolección de datos, los mismos que sirvieron para tomar decisiones e interpretar los resultados.

El Método analítico fue uno de los utilizados para el presente proyecto porque el estudio implica la separación de un todo en sus partes o elementos constitutivos, para poder llegar a las causas y efectos del fenómeno a investigarse

Este método nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede explicar y realizar comparaciones para comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías.

El método Descriptivo se incluirá dentro de este proceso porque implica la recopilación y presentación sistemática de datos para dar una idea clara de los hechos de estudio

Las ventajas que tiene este método es que se lo utiliza para recoger, organizar, resumir, presentar, analizar, generalizar, los resultados de la investigación.

La descripción se basa además en el método inductivo, en la observación como técnica fundamental y tiene como objetivo descubrir hipótesis.

Técnicas

Las técnicas que fue empleada para recolectar información en este trabajo investigativo son: la encuesta, la observación y la entrevista semiestructurada

Encuesta

El investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no modifica el ambiente de estudio.

Las encuestas se aplicaron a los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua. Para los funcionarios se he elaboro un modelo de ficha de encuesta con las preguntas que se les aplicarán.

Observación

Mediante esta técnica se puede obtener información de primera mano, porque consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para el análisis.

Entrevista-semiestructurada

Es una técnica de investigación que obtendrá información mediante un sistema de preguntas ya formuladas a través de la interrelación verbal entre el encuestado y encuestador, a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto.

En este caso se utilizará el formato de entrevista semi estructurada, esto debido a que solo se la utilizará para aclarar o confirmar algunos de los aspectos que se citen en la encuesta. Estos lineamientos serán parte complementaria del presente estudio, que trata sobre la comunicación interna y las políticas institucionales en la Gobernación de Tungurahua

Plan de Procesamiento de la Información

La información recopilada a través de las encuestas, fichas de observación y entrevistas –semiestructurada, va a ser analizada siguiendo el siguiente proceso:

- Revisión crítica de la información recogida
- Selección de la información
- Ordenamiento de datos.
- Tabulación
- Análisis

- Elaboración matrices
- Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

La información analizada y estructurada será presentada en representación tabular y gráfica.

Después de presentar la información tabulada y en gráficos, se procederá al análisis e interpretación de los resultados estadísticos destacando las relaciones fundamentales de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteada en la presente investigación. La interpretación de los resultados también se la realizará de acuerdo al Marco Teórico, en el que se planteó los antecedentes investigativos, la fundamentación teórica, filosófica y legal.

De esta manera se va conocer si los resultados obtenidos van de acuerdo a las variables de la investigación y a la hipótesis planteada. Posteriormente se procederá a escribir las conclusiones y recomendaciones, según los resultados obtenidos en la investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para el presente estudio se utilizó el método cuali-cuantitativo, por lo que la técnica de la encuesta fue una herramienta importante para la recolección de información. El total de la muestra fue de 33 servidores públicos, entre hombres y mujeres que pertenecen a la Gobernación de Tungurahua. A continuación se detallan los resultados obtenidos.

Encuesta para los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua (33).

Datos Personales:

Cuadro No. 3 Género

Alternativas	Frecuencia	%
Femenino	13	39%
Masculino	20	61%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Investigadora

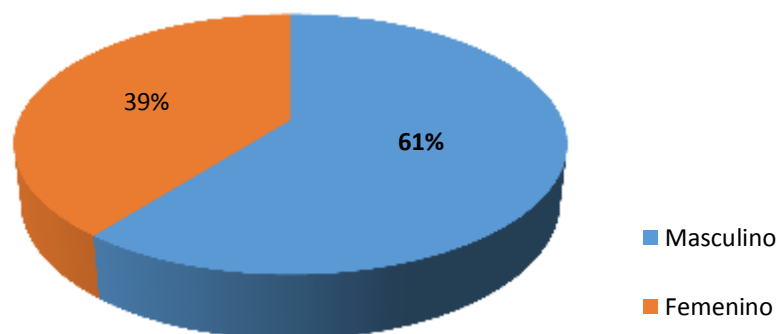


Gráfico No. 5 Género

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Belén Cazares

Análisis e Interpretación:

Del total de los encuestados, 20 servidores públicos correspondiente al 61% que son del género masculino, y 13 servidores públicos equivalente al 39% son del género femenino.

En conclusión en la Gobernación de Tungurahua, existen más servidores públicos del género masculino que el femenino.

Cuadro No. 4 Instrucción

Alternativas	Frecuencia	%
Bachillerato	5	15%
Universidad	26	79%
Posgrado	2	6%
Total	33	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Investigadora

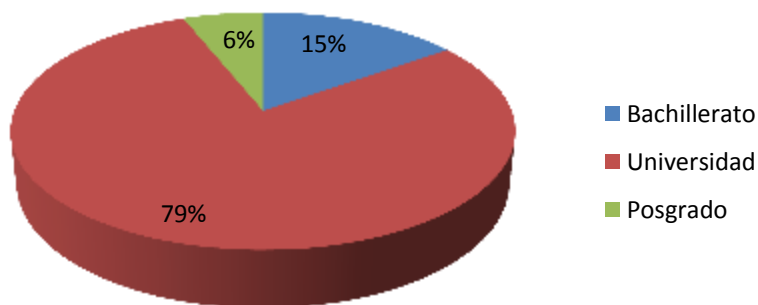


Gráfico No. 6 Instrucción

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Belén Cazares

Análisis e Interpretación:

Del total de los encuestados, 26 servidores públicos correspondiente al 79% tienen estudios universitarios, además 5 servidores públicos equivalente al 15% tienen bachillerato y 2 servidores públicos que corresponde el 6% tienen posgrados.

En conclusión en la Gobernación de Tungurahua, existen más servidores públicos con título de tercer nivel.

Pregunta N° 1.- ¿Sabe usted que es la comunicación interna?

Cuadro No. 5 Comunicación Interna

Alternativas	frecuencia	%
Si	33	100%
No	0	0%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Belén Cazares

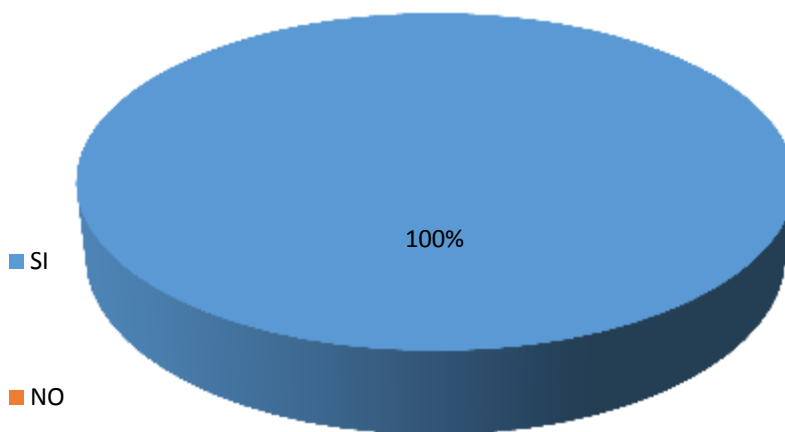


Gráfico No. 7 Comunicación Interna

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Belén Cazares

Análisis e Interpretación

De los encuestados, el 100 %, es decir el total de la población que son 33 personas expresan conocer de lo que se trata la comunicación interna.

Todos los funcionarios públicos de la Gobernación de Tungurahua dicen que conoce lo que es la comunicación interna.

Pregunta N° 2.- ¿En comunicación interna se percibe organización en la Gobernación de Tungurahua?

Cuadro No. 6 Organización en la G.T

Alternativas	Frecuencias	%
Si	6	18%
No	6	18%
A veces	21	64%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Belén Cazares

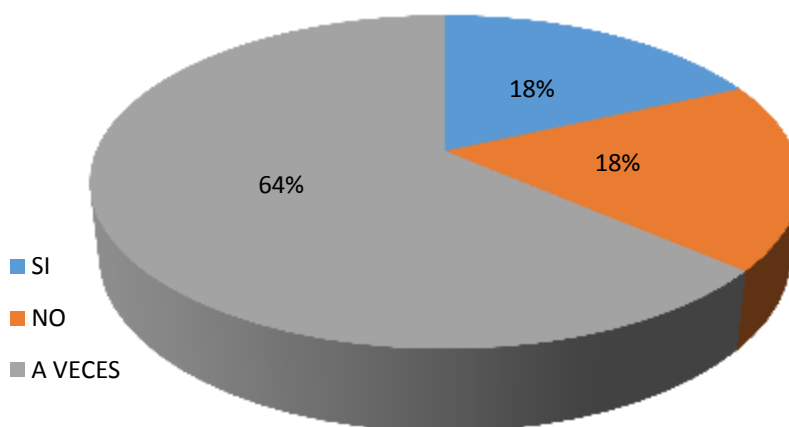


Gráfico No. 8 Organización en la G.T

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Belén Cazares

Análisis e Interpretación

Según los funcionarios públicos, el 64 %, de la población que son 21 personas perciben que a veces hay organización, mientras que el 18 % dicen que sí y el 18 % restantes dice que no.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta, la mayoría de los funcionarios públicos, a veces perciben organización en la Gobernación de Tungurahua.

Pregunta N° 3.- ¿Debería existir una agenda de comunicación interna entre autoridad y servidor público?

Cuadro No. 7 Agenda de Comunicación Interna

Alternativas	frecuencia	%
Si	33	100%
No	0	0%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Belén Cazares

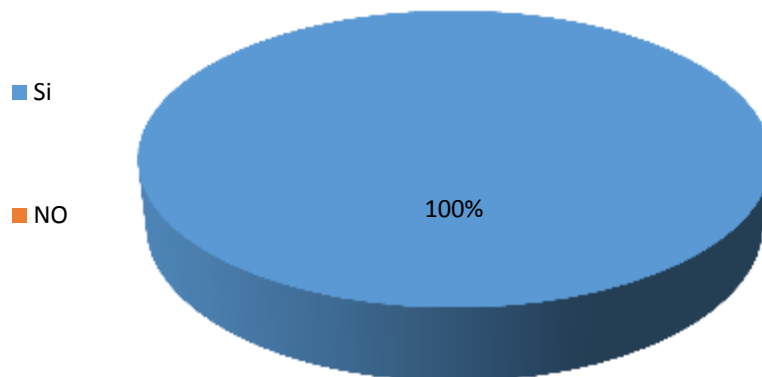


Gráfico No. 9 Agenda de Comunicación Interna

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Belén Cazares

Análisis e Interpretación

Del total de los encuestados, el 100%, muestran que los 33 servidores públicos encuestados consideran que debe haber una agenda de comunicación entre la autoridad y servidores públicos para fortalecer la interrelación de los miembros.

Pregunta N° 4.- ¿Considera usted que la creación de herramientas de comunicación fortalecerían la relación entre los servidores públicos?

Cuadro No. 8 Herramientas de Comunicación

Alternativa	Frecuencia	%
Si	24	73%
No	2	6%
Talvez	7	21%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Belén Cazares

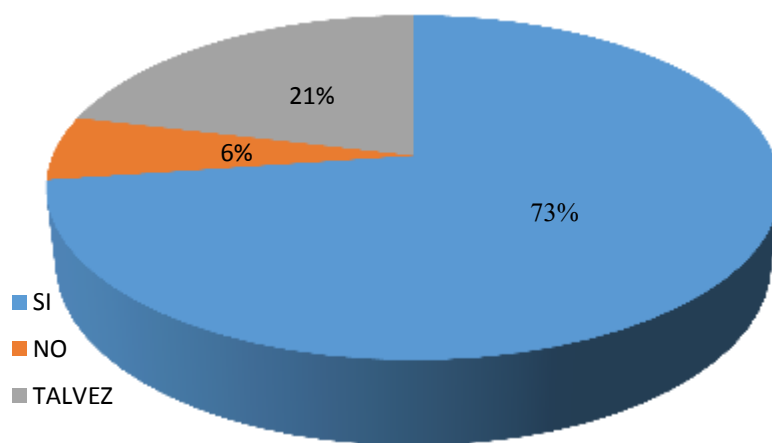


Gráfico No. 10 Herramientas de Comunicación

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Belén Cazares

Análisis e Interpretación

El 73 % de los encuestados, los 24 funcionarios de la Gobernación de Tungurahua si consideran necesario la creación de herramientas de comunicación, mientras que el 21%, dudan de la creación de las herramientas de comunicación, y el 6% no creen necesario implementar.

En su mayoría, los funcionarios públicos si aceptarían la creación de herramientas de comunicación que de esta manera fortalecer la relación entre los servidores públicos.

Pregunta N° 5.- ¿Cree usted que se deberían implementar actividades para mejorar la comunicación interna entre servidores públicos?

Cuadro No. 9 Implementación de Actividades

Alternativa	Frecuencia	%
Si	29	88%
No	4	12%
Talvez	0	0%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Belén Cazares

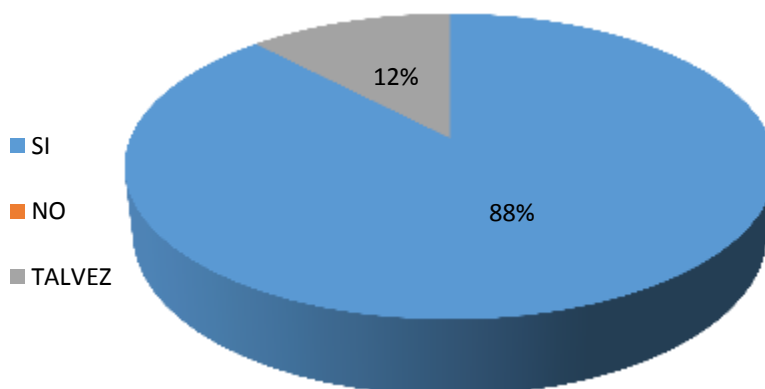


Gráfico No. 11 Implementación de Actividades

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Belén Cazares

Análisis e Interpretación

Según lo manifestado por los entrevistados de la Gobernación de Tungurahua el 88%, muestran que 29 personas, manifiesta que si se debería implementar actividades para mejorar la comunicación, mientras que 12 % indican que talvez se debería implementar actividades.

Por lo tanto, un gran porcentaje de funcionarios públicos si consideran que se debería implementar actividades para mejorar la comunicación interna.

Pregunta N° 6. -¿Conoce de la existencia de políticas institucionales en la Gobernación de Tungurahua?

Cuadro No. 10 Políticas Institucionales

Alternativas	frecuencia	%
Si	33	100%
No	0	0%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Belén Cazares

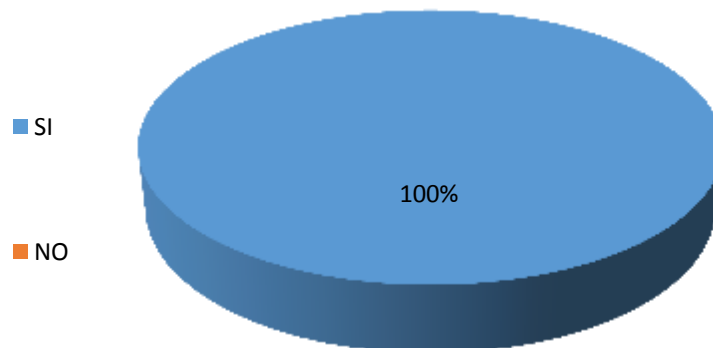


Gráfico No. 12 Políticas Institucionales

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Belén Cazares

Análisis e Interpretación

Es evidente que el 100% de los encuestado, afirman 33 personas, conocen de la existencia de políticas institucionales en la Gobernación de Tungurahua

Los funcionarios públicos indican que sí existen políticas institucionales dentro de la Gobernación.

Pregunta N° 7. -¿Las políticas institucionales obedecen a los acuerdos establecidos?

Cuadro No. 11 Acuerdos institucionales

Alternativas	Frecuencias	%
Si	17	52%
No	10	30%
A veces	6	18%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Belén Cazares

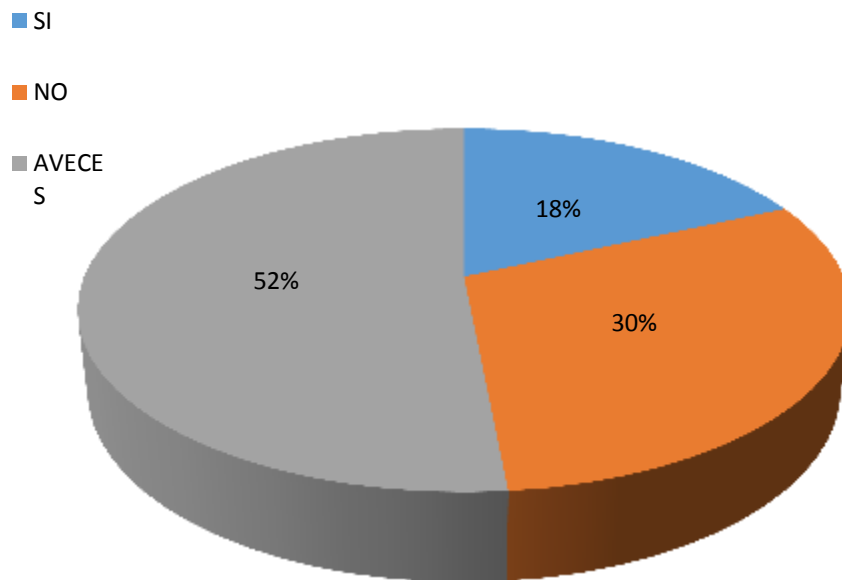


Gráfico No. 13 Acuerdos Instituciones

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Belén Cazares

Análisis e Interpretación

El 52% de los servidores públicos, cabe indicar 17 personas, opinan que a veces se cumple los acuerdos establecidos, mientras que el 30% de la encuestados, dicen que si se cumple los acuerdos y el 18% señala que no se cumplen con los acuerdos establecidos.

Por lo tanto, los acuerdos establecidos por los servidores públicos en pocas ocasiones se cumplen con las políticas institucionales en la Gobernación de Tungurahua.

Pregunta N° 8.- ¿Consideran su criterio en la toma de decisiones, respecto a las políticas institucionales, en la Gobernación de Tungurahua?

Cuadro No. 12 Toma de decisiones G.T

Alternativas	Frecuencias	%
Si	6	18%
No	11	33%
A veces	16	49%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Belén Cazares

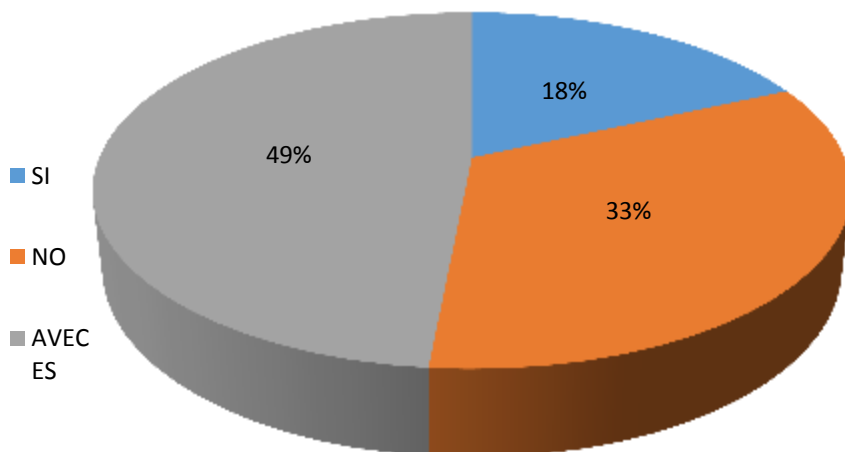


Gráfico No. 14 Toma de decisiones G.T

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Belén Cazares

Análisis e Interpretación

De los encuestados el 49%, es decir 16 funcionarios públicos consideran que a veces es tomado su criterio en cuenta al momento de tomar decisiones en las políticas de la institución, mientras que el 33% exponen que no consideran su criterio y el 18% piensan que si toman en cuentan sus manifestaciones.

El resultado demuestra que en la Gobernación de Tungurahua los funcionarios pocas veces toman en cuenta su criterio al momento de tomar una decisión en las políticas institucionales.

Pregunta N° 9.- ¿La disponibilidad de una guía con las políticas institucionales mejoraría el desenvolvimiento laboral?

Cuadro No. 13 Guía Institucional

Alternativa	Frecuencia	%
Si	5	15%
No	0	0%
Talvez	28	85%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Belén Cazares

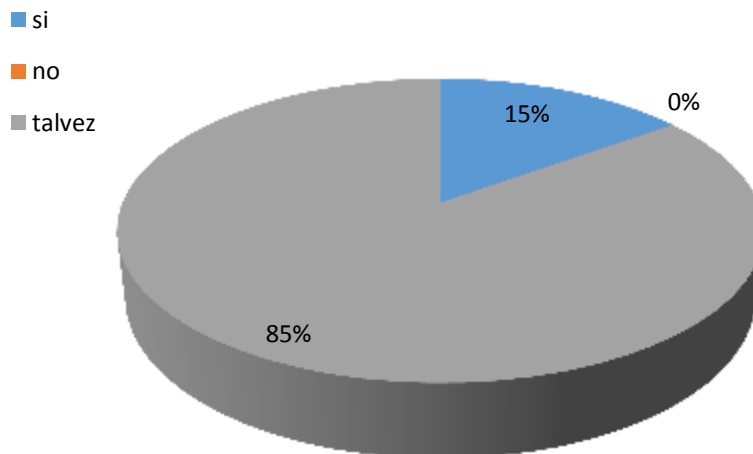


Gráfico No. 15 Guía Institucional

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Belén Cazares

Análisis e Interpretación

Se demuestra el 85% de los servidores públicos, 28 encuestados de la Gobernación de Tungurahua requiere de una guía de políticas institucionales mientras que el 15% manifiesta estar dudoso en solicitar la guía.

El resultado demuestra que se debería obtener una guía práctica de las políticas institucionales para el excelente desenvolvimiento laboral de los servidores públicos.

Pregunta N° 10.- ¿Cree usted que se debería brindar capacitación para mejorar el ambiente laboral?

Cuadro No. 14 Capacitaciones para los servidores públicos

Alternativa	Frecuencia	%
Si	31	94%
No	2	6%
Talvez	0	0%
Total	33	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Belén Cazares

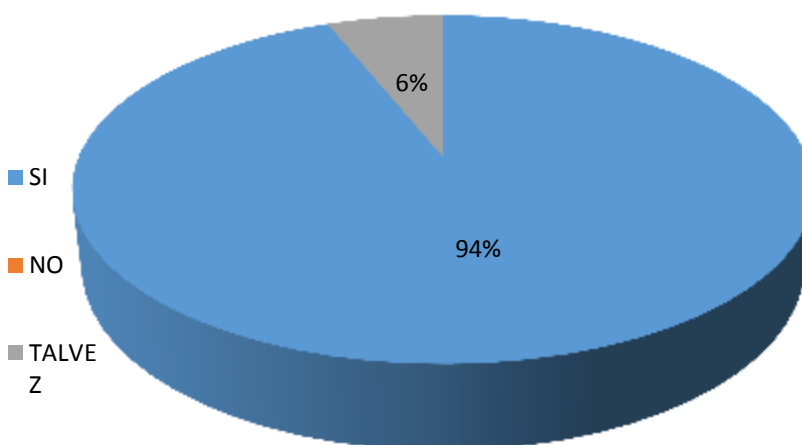


Gráfico No. 16 Capacitaciones para servidores públicos

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Belén Cazares

Análisis e Interpretación

El 94% de las personas, menciona que 31 encuestadas demuestra que están acuerdo en que se les brinden cursos de capacitación para mejorar el desempeño profesional, en un ambiente laboral amigable, mientras tanto el 6% se encuentra inseguros por propuestas de la temática en los cursos de capacitaciones.

Por lo tanto se demuestra que la mayoría de servidores públicos están prestos a seguir cursos de capacitación que permita superar su desempeño profesional.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación de la Gobernación de Tungurahua, se ha llegado a las siguientes conclusiones

CONCLUSIONES

1.-En la Gobernación de Tungurahua se percibe poca organización debido a la escasa predisposición y comunicación por parte de los funcionarios públicos, debilitando así procesos para el desarrollo de la institución.

2.-La mayoría de servidores públicos creen que una agenda de comunicación interna, entre la autoridad y servidor público, ayudaría a relacionarse mejor, para de esta manera lograr una relación eficaz y rápida.

3.-Las herramientas de comunicación como WhatsApp o Skype permiten establecer vías fáciles e instantáneas que facilitarían rápidamente al momento de tomar decisiones inaplazables para la Gobernación de Tungurahua.

4.-Los funcionarios públicos de la Gobernación de Tungurahua creen que las actividades sociales se deberían efectuar a menudo para así poder socializar ideas, pensamientos, que beneficien a la institución.

5.- Una guía práctica de políticas institucionales facilitara el desarrollo laboral, de esta manera se generaría un mejor desenvolvimiento en los trabajadores públicos de la Gobernación.

RECOMENDACIONES

1.-En la Gobernación de Tungurahua se percibe poca organización, por ello es indispensable que la organización debe estar encaminada a proyectos permanentes, para de esta manera cubrir con las necesidades de la Gobernación de Tungurahua para cumplir con las competencias requeridas para la ciudadanía.

2.-Es necesario que los servidores públicos obtengan una agenda de comunicación, esta se encargaría de suministrar la comunicación interna, para así priorizar los recursos que permitirán al personal entender su accionar en la labor diaria dentro de la institución.

3.-La creación de herramientas comunicacionales, como el uso de tecnología, permitirá obtener un estrecho lazo laborable, de esta manera se podrá desarrollar diálogos permanentes, que permitan una interacción entre los servidores públicos de la Gobernación Tungurahua.

4.-Es relevante considerar que las actividades sociales ayudaran a mejorar la comunicación interna, mediante estas iniciativas se pueden expresar informalmente las necesidades o demandas que se requiera en la institución, y también compartir y defender metas y valores en comunes.

5.-La creación de una guía práctica sobre políticas institucionales ya que es un instrumento de apoyo que facilitara el desenvolvimiento en el trabajo de actitudes y destrezas de los servidores públicos, para facilitar rápidamente a los requerimientos internos.

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

Datos Informativos

Título: Manual de comunicación interna para la Gobernación de Tungurahua

Institución ejecutora: Belén Cazares

Ubicación: Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua

Beneficiarios: Servidores Públicos de la Gobernación de Tungurahua

Tiempo estimado para la ejecución: Mayo 2015 - Agosto 2015

Equipo técnico responsable: Investigadora: Belén Cazares

Antecedentes de la Propuesta

La Gobernación de Tungurahua, ubicada en Ambato, es una institución Pública que cuenta con 33 funcionarios. Esta entidad presta servicios a la ciudadanía y está encargada de direccionar y orientar la política del Gobierno Nacional en la provincia de Tungurahua, es así que la comunicación interna es una herramienta indispensable para interrelacionarse de forma correcta entre los funcionarios públicos, de esta manera pueden realizar los planes y proyectos promovidos por la Gobernación de Tungurahua a través de una gestión eficiente y eficaz de quienes trabajan en este establecimiento de gobierno.

Y es precisamente aquí donde la comunicación interna nace como respuesta a las

necesidades de las instituciones para motivar a su equipo humano, convirtiéndose en una herramienta estratégica que potencia el sentimiento de pertenencia de los servidores públicos a la institución a la cual se deben.

Las relaciones interpersonales entre los funcionarios, inciden en su desenvolvimiento laboral, por ello, es indispensable mitigar los aspectos negativos y fortalecer los positivos. Este propósito se lo puede materializar con la creación de un manual institucional de comunicación interna que guíe el trabajo de los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua.

Esta propuesta es factible y sobretodo práctica para los funcionarios de esta institución porque podrán utilizar la información como una base esencial para su trabajo dentro de la entidad estatal.

Justificación

En los últimos tiempos la comunicación interna se ha convertido en un eje primordial en las instituciones públicas y privadas, propiciando así el desenvolvimiento eficaz de sus funcionarios.

Tal es así, que las instituciones se encuentran comprometidas con la existencia de una comunicación interna adecuada y permanente; pero para ello se deben tomar en cuenta varios elementos que no alteren el entorno, ni la estabilidad del trabajo. Esto se logra impregnando una herramienta enfocada en la creación e integración de los servidores públicos, ya que ellos conviven juntos y deben enfrentar la presión del trabajo, problemas laborales, superar ambientes tensos, tratar con personas difíciles y cumplir de forma óptima sus actividades. Si no se maneja adecuadamente la comunicación interna, las consecuencias se verán en el servicio que ellos ofrecen a la colectividad.

Por ello, es necesario que los servidores públicos cuenten con herramientas de comunicación óptimas, para así facilitar la interacción permanente en las horas laborables. Con esta idea se pretende cambiar comportamientos y actitudes dentro

de la institución; convirtiéndose la comunicación interna en una prioridad para que los funcionarios de la Gobernación de Tungurahua cumplan debidamente con los objetivos y metas.

Hay que considerar que la comunicación interna es una herramienta en procesos organizativos, que permite ser efectivo y eficiente en el entorno laboral; los servidores públicos cuentan con esta propuesta y a la vez están dispuestos a regirse a los diferentes cambios, siempre y cuando les ayuden con el desarrollo profesional y laboral, especialmente al cubrir con necesidades y responsabilidades con la institución.

Este manual de comunicación interna va dirigido a los funcionarios públicos de la Gobernación de Tungurahua para de esta manera valorar lo útil y necesario que es convivir en un ambiente participativa y armónico, con funcionarios comprometidos en el accionar diario de su trabajo.

Objetivos

General

Diseñar un manual de comunicación interna para la Gobernación de Tungurahua

Específicos

- Definir los canales de comunicación que se van a utilizar y lograr una normativa de comunicación.
- Fomentar confianza y crear una cultura participativa entre los funcionarios de la Gobernación de Tungurahua.
- Dotar un instrumento comunicacional que contribuya al empoderamiento de los servidores públicos y al desarrollo de las actividades programadas por la Gobernación de Tungurahua

Análisis de Factibilidad

Socio- Cultural

La ejecución de un manual institucional de comunicación interna sirve para la descripción de actividades que debe efectuar a un servidor público contando con el apoyo y la participación de las autoridades de la institución y los servidores públicos, porque por medio de esta acción se beneficiarán los actores involucrados en el estudio, para de esta manera lograr el progreso laboral en el entorno de la Gobernación de Tungurahua.

Organizacional

La realización de un manual institucional de comunicación interna, está a cargo de la investigadora. Actividad que se desarrollará mediante de sociabilización, recopilación, participación y dialogo los servidores públicos con la cual se fomentara una la cultura organizacional fusionando así la unión de normas, hábitos y valores que de una forma u otra, son compartidos con el personal que trabaja en la institución, y que a su vez esta es capaces de controlar la forma en la que interactúan con el propio entorno y entre ellos mismos.

Ambiental

Para los materiales que se requieran en el desarrollo de un manual de comunicación interna, se utilizarán recursos que no repercutan al entorno con el medio ambiente. Además la información que se genere se dé acceso fácil y flexible Factibilidad Económica – Financiera

Después de conocer los parámetros anteriormente citados, a continuación se presenta un cuadro de costos estimados para la elaboración de un manual institucional de comunicación interna para la Gobernación de Tungurahua.

Presupuesto: USD 4.250 Cuatro mil doscientos cincuenta dólares

RUBRO DE GASTOS	VALOR
RECURSOS OPERACIONALES	
Computador para el diseño del manual	\$ 2.000
Subtotal	\$ 2000
RECURSOS DE INFRAESTRUCTURA	
Materiales de Oficina	\$ 200
Subtotal	\$ 200
RECURSOS HUMANOS	
Diseñador Publicitario	\$ 500
Capacitador	\$ 1000
Subtotal	\$ 1500
RECURSOS MEDIOS IMPRESOS	
Manual	\$ 300
Subtotal	\$ 300
EXTRAS	
Alimentación (mensual)	\$ 200
Transporte	\$ 50
Subtotal	\$ 250
TOTAL:	\$ 4250

Cuadro No. 15 Rubro de Gastos

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Belén Cazares

Fundamentación

Es importante destacar el papel fundamental que está cumpliendo la comunicación interna en las instituciones, siendo la base indispensable para su organización, hablar en estos tiempos de esta herramienta, significa un avance y progreso en las entidades públicas y privadas. Hoy en día las entidades no se pueden privar ni excusar de omitir la comunicación interna, en sus actividades diarias.

“La gestión de la comunicación interna, se enfoca en todas las acciones y metodologías aplicativas en donde los encargados de la comunicación planifican todos los recursos posibles que permita un mejor desarrollo en la organización.”
García, J (1998), pág. 169.

Podemos decir que la comunicación interna se convierte en un factor clave para ejecutar acciones e instrucciones que formen una estructura sólida en la institución a través de estrategias que permitan mejorar el entorno laboral. Por lo tanto la comunicación interna se convierte en un factor estratégico, de manera que quien la ejecute, diseñe y planifique debe estar en contacto y sentirse parte de la institución a la que pertenece, en este caso de la Gobernación de Tungurahua. El éxito de la comunicación interna en la institución dependerá, de la sociabilización de ideas u opiniones de todos los que la conforman.

Al incorporar un Manual Institucional de Comunicación Interna en la institución, se contribuye a mantener relaciones eficientes con el público interno de la Gobernación, porque la implementación de este documento es el punto de partida para mejorar el ambiente laboral.

Además con el manual se lograr una mejor interacción entre los servidores públicos, es decir, porque se utilizara un medio de comunicación adecuado, de acuerdo a quien vaya dirigida la información. Esto generará un mejor clima de trabajo haciendo que los funcionarios mejoren su rendimiento.

MODELO OPERATIVO

Fase	Metas	Actividades	Recursos Materiales	Tiempo	Responsable	Evaluación de Resultados
Sensibilización	Aprobación del Manual de Comunicación Interna	Socialización de la propuesta.	Proyector de imágenes. Computadora Imágenes	4 horas	Investigadora	Cambio de actitud de los servidores públicos y aceptación de la propuesta.
Planificación	Desarrollar los temas del Manual de Comunicación para la Gobernación De Tungurahua	Preparar los talleres dirigidos a los servidores públicos	Computador Materiales de Oficina Impresora Cronograma	1 semana	Investigadora y Servidores Públicos	Los contenidos del manual cubren con las necesidades de los servidores públicos
Ejecución	Socializar el contenido del manual de Comunicación Interna	Difundir a los servidores públicos los objetivos del manual. Propagar los contenidos del manual.	Computador Proyector de Imágenes Materiales de oficina	4 semanas	Investigadora y Servidores Públicos	Aplicación del plan de capacitación.
Evaluación	Utilizar el manual de comunicación interna para comprobar su factibilidad entre los funcionarios de la Gobernación de Tungurahua.	Aplicar el instrumento para la evaluación del éxito del manual	Computador Proyector de imágenes. Instrumentos de evaluación.	1 día	Investigadora y Servidores Públicos	Informe de la evaluación.

Cuadro No. 16 Modelo Operativo

Fuente: Encuestas

Elaborado por: La Investigadora

DESARROLLO DEL PRODUCTO



La propuesta constituye la realización del manual de comunicación interna para los funcionarios públicos de la Gobernación de Tungurahua, tomando en cuenta muchos parámetros y sobretodo las opiniones y necesidad de los servidores públicos.

Se considera pertinente para el manual de comunicación interna , analizar la relación que existe entre los servidores públicos dentro de la institución como el comportamiento, lenguaje ,ideologías, que permitan determinar cómo es el ambiente y su desempeño laboral, con el fin de fortalecer sus habilidades . Este manual además de ser didáctico favorecerá al desarrollo y convivencia laboral, determinado accesos y límites para los servidores públicos.

También, en el manual existen capacitaciones para los funcionarios públicos que les permite crecer profesionalmente además de socializar sobre diferentes temáticas así como; proyectos, procesos, responsabilidad. Estas actividades se ejecutarán con todo lo planteado para cumplir de manera rápida y oportuna las tareas encomendadas para la institución.

En cada tema que se formula, comprende una orden de actividades que permitirán una reflexión crítica de los servidores públicos ante el ambiente que se vive en la institución.

Con la aplicación de esta propuesta, se busca despertar el interés y la responsabilidad que tienen los servidores públicos en mantener un ambiente comunicativo interno permanente que beneficiaran a los funcionarios y por ende se reflejara este trabajo a la colectividad.

A través del manual de comunicación interna, se quiere captar en gran medida la atención de los servidores públicos, para que los mensajes que emiten se vean reflejados en acciones permanentes y que de esta manera se puedan expresar fácilmente las dudas, anhelos que quieren para la institución. El manual de comunicación interna está diseñado con las siguientes temáticas bajo necesidades y competencias de los servidores públicos

Índice de Contenidos del Manual

- ¿Qué es la comunicación interna?
- Objetivos del manual de comunicación interna
- Objetivos generales
- Objetivos específicos
- Requerimientos para la implementación del manual
- Estrategias que se va a utilizar para el manual de comunicación interna
- Métodos de comunicación interna
- Capacitaciones 1
- Capacitaciones 2
- Capacitaciones 3
- Capacitaciones 4
- Capacitaciones 5
- Requisitos iniciales para una comunicación interna
- Publicación institucional de la gobernación de Tungurahua
- Buzón de sugerencias y quejas
- Protocolo de servicio para comunicación oral
- Formato de reuniones gubernamentales
- Formato de reuniones por unidades
- Hoja de registro de la gobernación de Tungurahua
- Medios y canales de comunicación interna a utilizar
- Evaluación de procesos de comunicación interna

BIBLIOGRAFÍA

Cruz Batista, Y. (2012). "Posiciones teóricas en torno a la comunicación organizacional", Recuperado de www.eumed.net/rev/cccss/20/

Ongallo, C. (2007). *“Manual de Comunicación”*. Madrid, España: Editorial Dykinson S.L. Recuperado de <http://www.galeon.com/anacoello/parte1lib3.pdf>

Fernández, F. (2006) *“Funciones de la Comunicación Interna”*: Recuperado de http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10464/05_funciones.pdf;jsessionid=984CFBB1A4978AE0D17E78B5C4ED50A3.tdx2?sequence=6

Redprodepaz. (2001) *“Prodepaz y sus prácticas comunicativas bajo la luz del derecho a la información”*: Recuperado de <http://investigacionprodepaz.wordpress.com/politicas-institucionalesel-modelo-de-acompanamiento-explicita-%EF%83%98las-dimensiones-en-las-que-deben-ser-fortalecidas-las-comunidades-%E2%80%A2organizativa-%E2%80%A2social-%E2%80%A2politica/>

Azumeta, G. (2012). *La Comunicación interna, clave del éxito empresarial*: Recuperado de <http://gorkazumeta.blogspot.com/2012/02/la-comunicacion-interna-clave-del-exito.html>

Moncayo, D. (2008). *“Plan de comunicación interna para ‘Parmalat Ltda.’* (Tesis de pregrado): Pontificia Universidad Javeriana Facultad de Comunicación y Lenguaje comunicación social Bogotá, D.C.: Recuperado de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis135.pdf>

Álvarez, A. (2011). *“Medición y Evaluación en Comunicación”*: Recuperado de <http://www.revistacomunicar.com/pdf/2011-10-medicion.pdf>

Capriotti, P. (1998). *“La comunicación interna”* Tarragona, España: Recuperado de http://www.bidireccional.net/Blog/Comunicacion_Interna.pdf

Altuve, E., y Chavez S., (2009).” *Comunicación organizacional como herramienta para el desarrollo de equipos de trabajo eficiente*”. Recuperado de http://www.invecom.org/eventos/2009/pdf/altuve_e.pdf

Cruz, Y. (2012): “*Posiciones teóricas en torno a la comunicación organizacional*”, en *Contribuciones a las Ciencias Sociales*: Recuperado <http://www.eumed.net/rev/cccss/20/cbfp.html>

Velásquez, (2009). *Hacia una nueva definición del concepto "política pública"*. En *Revista Desafíos*, Bogotá, Colombia (20) p. 149-187.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFIA

Velásquez, Raúl. (2009) *Hacia una nueva definición del concepto "política pública"*. En *Revista Desafíos*, Bogotá, Colombia (20) 149-187.

Lacasa, Antonio S: *Gestión de la Comunicación Empresarial*

Collado Fernández, Carlos.: *La comunicación en las organizaciones*. Editorial Trillas. México, 1997

Maldonado, Luis F. (2007) *Los derechos humanos como política pública*. Unal. Bogotá.

Salazar, Carlos (1995) *Las políticas públicas* .Colombia

Vargas, Alejo (1999) *Nota sobre el estado y las políticas públicas*

Robles, Miguel Ángel (2001): *La comunicación interna en las entidades financieras andaluzas. El ejemplo de El Monte y CajaSur (tesina)*. Facultad de Comunicación, Sevilla.

Morales, F: (2001): Dirección de Comunicación empresarial e institucional. Gestión 2000, Barcelona.

Yehezkel, Dror. En Román Reyes (Dir): Diccionario Crítico de Ciencias Sociales. Terminología Científico-Social, Tomo 1/2/3/4, Ed. Plaza y Valdés, Madrid-México 2009

Kreps, GL (2 edición)” La comunicación en las organizaciones “Ed. Addison-Wesley Iberoamericana (Completar referencia Bibliográfica Biblioteca)

Capriotti, P. (2009). Branding Corporativo, Colección Libros de la empresa, Santiago

Zapata, L.(2012). Claves para acertar en el liderazgo y Gestión de la Comunicación Interna [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://leliapata.com/2012/11/27/latinoamerica-problemas-de-comunicacion-interna/>

ANEXOS

INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN
FICHA DE ENCUESTA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA
GOBERNACIÓN DE TUNGURAHUA

I. OBJETIVO

Determinar cómo se maneja la comunicación interna en la Gobernación de Tungurahua.

II. INSTRUCCIONES

Responder de manera clara y concreta

Tu opinión en esta encuesta es muy importante para la investigación que se está realizando con respecto a “La Comunicación Interna y las Políticas Institucionales”. En la encuesta se presentan una serie de preguntas de opción múltiple.

III. DATOS GENERALES

Marque con una x la respuesta que corresponda y complete los datos requeridos.

Género: Masculino Femenino:

Fecha:

Instrucción: Bachillerato Universidad Posgrado

IV. DESARROLLO

Marque con una x la respuesta que corresponda

1. - ¿Sabe usted que es la comunicación interna?

a. Si

b. No

2. ¿En comunicación interna se percibe organización en la Gobernación de Tungurahua?

a. Si

b. A veces

c. No

3. ¿Debería existir una agenda de comunicación interna entre autoridad y servidor público?

- a. Si
- b. No

4. ¿Considera usted que la creación de herramientas de comunicación fortalecerían la relación entre los servidores públicos?

- a. Si
- b. No
- c. Tal vez

5. ¿Cree usted que se deberían implementar actividades para mejorar la comunicación interna entre servidores públicos?

- a. Si
- b. No
- c. Tal vez

6. - ¿Conoce de la existencia de políticas institucionales en la Gobernación de Tungurahua?

- a. Si
- b. No

7. ¿Las políticas institucionales obedecen a los acuerdos establecidos?

- a. Si
- b. No
- c. A veces

8. ¿Consideran su criterio en la toma de decisiones, respecto a las políticas institucionales, en la Gobernación de Tungurahua?

- a. Si
- b. No
- c. A veces

9. ¿La disponibilidad de una guía con las políticas institucionales mejoraría el desenvolvimiento laboral?

- a. Si
- b. No
- c. Tal vez

10. ¿Cree usted que se debería brindar capacitación para mejorar el ambiente laboral?

- a. Si
- b. No
- c. Tal vez

Anexo 2. Solicitud Autorización Encuestas a los servidores públicos de la
Gobernación de Tungurahua

Ambato, 02 de Febrero 2015

Abogada

Lira de la Paz Villalva Miranda

GOBERNADORA DE TUNGURAHUA

Presente.

De mis consideraciones

Reciba un cordial y atento saludo, deseándole éxitos de antemano en sus funciones diarias. Solicito muy comedidamente que se me permita realizar una encuesta a los servidores públicos de la Gobernación de Tungurahua, con el fin de obtener datos para el desarrollo de mi tesis con la temática “ **La Comunicación Interna y las Políticas Institucionales**” que estoy planteando para la obtención del título académico en la Universidad Técnica de Ambato a la que pertenezco. Por la favorable atención que se sirva dar a la presente anticipo mis agradecimientos

Atentamente

Belén Cazares

C.I 1803590999

Anexo 3. Fotografías



Fotografía 1. Servidores Públicos de la Gobernación de Tungurahua
Fuente: Investigadora Belén Cazares



Fotografía 2. Gobernación de Tungurahua
Fuente: Investigadora Belén Cazares



Fotografía 3. Gobernadora de Tungurahua Ab. Lira Villalva
Fuente: Investigadora Belén Cazares



Fotografía 4. Aplicación de la encuesta a los Servidor Público
Fuente: Investigadora Belén Cazares



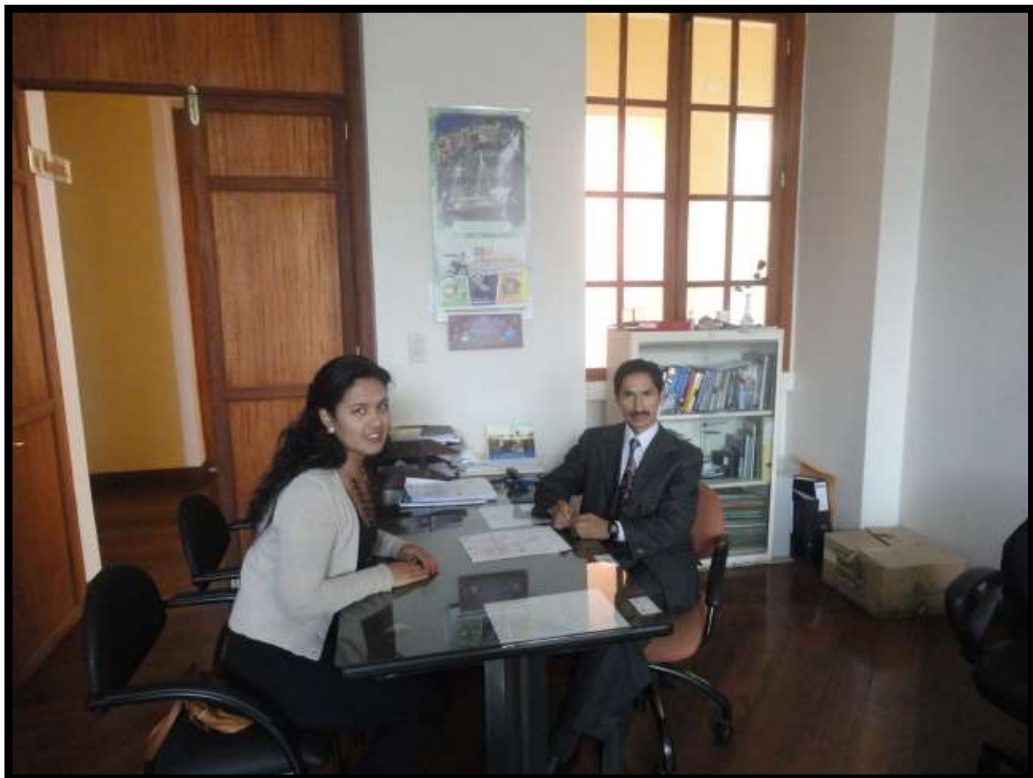
Fotografía 5. Aplicación de la encuesta al servidor público
Fuente: Investigadora Belén Cazares



Fotografía 6. Aplicación de la encuesta Servidora Pública
Fuente: Investigadora Belén Cazares



Fotografía 7. Indicaciones para la realización de la encuesta
Fuente: Investigadora Belén Cazares



Fotografía 7. Aplicación de la encuesta
Fuente: Investigadora Belén Cazares