



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

TEMA:

**EL EMPLEO ERRÓNEO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL
PERSONAL DE LA FUNDACIÓN DON BOSCO LIMITA EL
DESEMPEÑO LABORAL EN LA CIUDAD DE AMBATO DURANTE EL
PRIMER SEMESTRE DEL 2010**

**Trabajo de Graduación, como requisito a la obtención del título de
Licenciado en Comunicador Social**

AUTOR:

CARLOS TAMAYO

TUTOR:

Dr. LUIS GAMBOA

AMBATO-ECUADOR

2010

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del Trabajo de Investigación sobre el tema:

“Empleo erróneo de la Comunicación interna del personal de la Fundación Don Bosco limita el desempeño laboral en la ciudad de Ambato durante el primer semestre del 2010”

Del estudiante Carlos Alberto Tamayo Flores, alumno del programa de Seminario de Graduación, considero que el informe investigativo presentado reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del Jurado examinador.

Ambato, Julio 1 del 2010

.....

Dr. Luis Gamboa

TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los miembros del Tribunal de Grado, aprueban el trabajo de Investigación sobre el tema "El empleo erróneo de la Comunicación interna del personal de la Fundación Don Bosco limita el desempeño laboral en la ciudad de Ambato durante el primer semestre del 2010", del estudiante Carlos Alberto Tamayo Flores de acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Ambato

Ambato,.....

Para constancia firman.

.....
PRESIDENTE

.....
DELEGADO

.....
DELEGADO

AUTORÍA

Los criterios omitidos en el trabajo de Investigación "El empleo erróneo de la Comunicación interna del personal de la Fundación Don Bosco limita el desempeño laboral en la ciudad de Ambato durante el primer semestre del 2010"

Como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta, son de exclusiva responsabilidad mía, como autor de este trabajo de grado

Ambato, Julio 1 del 2010

EL AUTOR

.....
Carlos Tamayo

ÍNDICE GENERAL

PRELIMINARES	Páginas
CAR Á TULA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iii
PÁGINA DE AUTORÍA.....	iv
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE CUADROS.....	iiiiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
RESUMEN EJECUTIVO.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema.....	3
Contextualización Macro.....	3
Contextualización Meso.....	4
Contextualización Micro.....	5
Análisis Crítico.....	9
Prognosis.....	10
Formulación del Problema.....	10
Interrogantes de la Investigación.....	10
Delimitación de la Investigación.....	10
Justificación.....	11
Objetivo General.....	12
Objetivos	
Específicos.....	12

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Antecedentes Investigativo.....	13
Fundamentación Filosófica.....	13
Fundamentación Sociológica.....	14
Fundamentación Psicológica.....	15
Fundamentación Axiológica.....	14
Fundamentación Epistemológica.....	14
Fundamentación Legal.....	15
Categorías Fundamentales (Desarrollo, temas, subtemas, cuerpo tesis).....	20
Hipótesis.....	38
Señalamiento de Variables.....	38

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

Enfoque de la Investigación	39
Modalidad de la Investigación.....	39
Niveles o tipos de la Investigación.....	40
Población y muestra.....	40
Técnicas e Instrumentos.....	43

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis de los resultados	46
----------------------------------	----

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.....	61
Recomendaciones.....	62

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

Datos informativos.....	63
Antecedente de la propuesta.....	64
Justificación.....	68
Objetivos.....	69
Análisis de Factibilidad.....	70
Fundamentación.....	70
Metodología Modelo Operativo.....	71
Administración.....	83
Previsión de la evaluación.....	85
Bibliografía.....	86
Anexos.....	88
Glosario.....	88

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No. 1	
Operacionalización de variables	
Variable Dependiente.....	41
Cuadro No. 2	
Operacionalización de variables	
Variable Independiente.....	42
Cuadro No. 3	
Plan para la recolección de la Información.....	44
Cuadro No. 4	
Análisis e Interpretación de resultados Pregunta No.1.....	47
Cuadro No. 5	
Análisis e Interpretación de resultados Pregunta No.2.....	48
Cuadro No. 6	
Análisis e Interpretación de resultados Pregunta No.3.....	49
Cuadro No. 7	
Análisis e Interpretación de resultados Pregunta No.4.....	50
Cuadro No. 8	
Análisis e Interpretación de resultados Pregunta No. 5.....	51
Cuadro No. 9	
Análisis e Interpretación de resultados Pregunta No. 6.....	52
Cuadro No. 10	
Análisis e Interpretación de resultados Pregunta No. 7.....	53

Cuadro No. 11	
Análisis e interpretación de resultados Pregunta No. 8.....	54
Cuadro No. 12	
Análisis e interpretación de resultados Pregunta No. 9.....	55
Cuadro No. 13	
Verificación de Hipótesis.....	57
Cuadro No. 14	
Frecuencias Observadas.....	58
Cuadro No. 15	
Frecuencias Esperadas.....	59
Cuadro No. 16	
Total de frecuencias esperadas y observadas.....	60
Cuadro No. 17	
Plan de Comunicación.....	78
Cuadro No.18	
Cuadro Modelo Operativo.....	82

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No.1	
Árbol de Problemas.....	8
Gráfico No. 2	
Categorías Fundamentales.....	20
Gráfico No. 3	
Variable Independiente.....	21
Gráfico No. 4	
Variable Dependiente.....	22
Gráfico No. 5	
Análisis e Interpretación de resultados Pregunta No. 1.....	47
Gráfico No. 6	
Análisis e Interpretación de resultados Pregunta No. 2.....	48
Gráfico No. 7	
Análisis e Interpretación de resultados Pregunta No. 3.....	49
Gráfico No. 8	
Análisis e Interpretación de resultados Pregunta No. 4.....	50
Gráfico No. 9	
Análisis e Interpretación de resultados Pregunta No.5.....	51
Gráfico No. 10	
Análisis e Interpretación de resultados Pregunta No. 6.....	52

Gráfico No. 11	
Análisis e Interpretación de resultados Pregunta No.7.....	53
Gráfico No. 12	
Análisis e Interpretación de resultados Pregunta No. 8.....	54
GráficoNo.13	
Análisis e Interpretación de Resultados Pregunta No.8.....	55
Gráfico No. 14	
Administración.....	84

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

TEMA:

EL EMPLEO ERRÓNEO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL PERSONAL DE LA FUNDACIÓN DON BOSCO LIMITA EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA CIUDAD DE AMBATO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2010

Autor:

CARLOS TAMAYO

TUTOR:

LUÍS GAMBOA

RESUMEN

Las personas son sociables por naturaleza por lo que nunca se puede hablar de un aprendizaje individual, la actividad auto estructurante del personal de la fundación está mediada por la influencia de las personas que integran un contexto de fundación (autoridades y colaboradores), mediante el establecimiento de contextos mentales, donde resalta el trabajo cooperativo para lograr metas compartidas. El presente trabajo fue elaborado bajo el paradigma Crítico propositivo, y se han determinado las diferencias que se mantienen en el proceso del empleo erróneo de la comunicación interna en la Fundación Don Bosco ,por lo que se aplicó encuestas al Padre Pepe, autoridades y colaboradores de la Fundación, lo que permitió determinar que no existe una adecuada comunicación interna y un conocimiento claro de la misión y visión de la Fundación, así también falta un conocimiento pleno de cada uno de los roles de los colaboradores, por lo que se plantea la creación , adaptación y aplicación de un manual del empleado, el mismo que facilitará y dará a conocer cada uno de los roles, deberes y derechos

para un mejor desempeño laboral con eficiencia , eficacia y efectividad. Así también, se pudo percibir que en la Fundamentación Don Bosco; existe el empleo erróneo de la comunicación; limitando el desempeño laboral, para lo cual se acudió a realizar la Formulación del problema con sus respectivas interrogantes tomando en cuenta su delimitación y observación del problema en las instalaciones de la Fundación Don Bosco. También se dio a conocer sus respectivos objetivos generales y específicos , fundamentaciones e hipótesis con sus respectivos señalamientos de variables tomando en cuenta la variable dependiente que es el desempeño laboral y la variable independiente que es la Comunicación interna, luego se procedió a realizar el muestreo de la población para lo cual existe el total de 45 personas entre autoridades y colaboradores para lo cual se ocupó las determinadas técnicas e instrumentos adecuados para dar como resultado la información correcta , la misma que fue interpretada y analizada con sus gráficos correspondientes para luego tomar la decisión adecuada de acuerdo al cálculo matemático de las frecuencias observadas y esperadas acerca del empleo erróneo de la comunicación interna de la Fundación Don Bosco para el mejor desempeño laboral y desarrollo de la misma. Tomando en cuenta sus descriptores que son Comunicación Interna, Relaciones Públicas, Comunicación Organizacional, Comunicación, de la Variable Independiente y Desempeño laboral, Relaciones Laborales, Actividad Laboral, Políticas Laborales de la Variable Dependiente

Introducción

El proyecto de investigación tiene como tema: El empleo erróneo de la comunicacionales internas del personal de la Fundación Don Bosco limita el desempeño laboral para fortalecer las relaciones comunicacionales internas del personal de la Fundación Don Bosco, que conlleven a un desarrollo integral, para la consecución de mayores logros.

Está estructurado por secciones. Capítulo I denominado: “EL PROBLEMA”, contiene el análisis Macro, Meso y Micro que hace relación al origen de la problemática con un panorama Latinoamericano, Nacional e institucional respectivamente.

El Capítulo II denominado: “MARCO TEÓRICO” se fundamenta en una visión Filosófica, Epistemológica, Ontológica, Axiológica, Sociológica, Psicológica y Pedagógica.

El Capítulo III titulado: “METODOLOGÍA” plantea que la investigación se realizará desde el enfoque crítico propósito, de carácter cuantitativo. La modalidad de la investigación es bibliográfica documental, de campo, de intervención social: de asociación de variables que nos permitan estructural predicciones llegando a modelos de comportamiento mayoritario.

El Capítulo IV denominado: “MARCO ADMINISTRATIVO” incluye los recursos institucionales, humanos y materiales.

El Capítulo V denominado “CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES” incluye conclusiones y recomendaciones del Investigador.

El Capítulo VI denominado “LA PROPUESTA” incluye Antecedentes de la propuesta, Datos Informativos, Justificación, Objetivos, Análisis de Factibilidad,

Fundamentación, Metodología, Previsión, Administración, Modelo Operativo, Evaluación, Planificación Análisis.

Se concluye con una bibliografía tentativa y los anexos en los que se han incorporado los instrumentos que se aplicarán en la investigación de campo.

CAPÍTULO I

El Problema

Planteamiento del Problema

Contextualización

La Comunicación interna es muy necesaria para las fundaciones en general por lo que se ha añadido unas palabras de María Luisa Muriel Gilda Rotha que nos da a conocer en su libro que:

“El vínculo que se establece entre las instituciones y estos públicos internos es muy fuerte ya que el grado de dependencia mutua que se da entre ellos y la institución es muy alto. Esta dependencia proviene del hecho de que la institución requiere de sus componentes individuales.”

La International Communication Association (ICA) realizó una investigación¹ a finales de los años setenta para conocer cómo se estaba realizando la comunicación interna en diferentes empresas. Los resultados de esos estudios fueron:

A lo largo de la actividad comunicacional interna, la mayoría de los miembros de la organización quieren recibir y enviar información.

Asegura haber recibido una información no tan completa en sus organizaciones, y necesitan obtener más información sobre asuntos personales, relacionados con el trabajo y sobre la toma de decisiones comunicacionales.

Además, cuando más alta sea la jerarquía dentro de la organización a la que se envían los mensajes esta debe conocer toda la comunicación e información que existe dentro y fuera de la organización.

Hoy en día las mejores fuentes de información son aquellas que están más cercanas a la alta dirección y a los colaboradores, y las peores las más alejadas. Los colaboradores aseguran que necesitan más información relacionada con el trabajo por parte de los supervisores inmediatos y más información acerca de toda la organización por parte de la alta dirección.

Los trabajadores sociales están satisfechos con el ambiente de la comunicación departamental que tienen en las áreas en las que trabajan, lo que demuestra que existe un cierto grado de confianza que favorece los flujos de comunicación descendente, ascendente y horizontal; pero se encuentran menos satisfechos con el ambiente de comunicación que existe en toda la organización, lo que limita la apertura, las recompensas y las oportunidades de ascenso.

- La comunicación en el meso entorno es también de mucha importancia lo da a conocer PIÑUEL, Oswaldo. (1997) en su libro que dice:

“La comunicación interna es el elemento que permite que los públicos internos de una organización participen en el proceso de formalización y de toma de decisiones mediante la información y la participación. Todo ello redundará en la mejora de la comprensión, la motivación y la consecución de objetivos comunes”

Es preciso enfatizar que la problemática planteada es una consecuencia urbanística pesar de que la importancia de la comunicación interna se remarca desde variados puntos de vista —económico, recursos humanos, management, organizativo—, es necesario señalar que no cuenta con la suficiente cobertura material y psicológica de las organizaciones.

Materialmente porque no cuenta con un presupuesto consolidado que se mantiene año tras año y con el personal cualificado que requiere este tipo de comunicación. Y psicológicamente porque no se apoya con la suficiente fortaleza moral desde las direcciones de las organizaciones. Como apuntan algunos autores (la comunicación interna es uno de los elementos más olvidados en las organizaciones).

La mayoría de los miembros de la organización quieren recibir más que enviar información organizacional. Aseguran no haber enviado ni recibido mucha información en sus organizaciones, y necesitan obtener más información sobre asuntos personales, relacionados con el trabajo y sobre la toma de decisiones organizacional.

También desean más oportunidades para expresar motivos de queja y evaluar a sus jefes. Cuando más alta sea la jerarquía dentro de la organización a la que se envían los mensajes, es menos probable que haya algún seguimiento, especialmente cuando la información es enviada a la alta dirección.

Las mejores fuentes de información son aquellas que están más cercanas a los empleados, y las peores las más alejadas. Los trabajadores aseguran que necesitan más información relacionada con el trabajo por parte de los supervisores inmediatos y más información acerca de toda la organización por parte de la alta dirección.

La alta dirección proporciona información menos oportuna y de menor calidad que otras fuentes de información clave.

Los trabajadores prefieren obtener más información de los canales de comunicación formales de la organización que del rumor. Cuando el rumor es utilizado con frecuencia como vía de comunicación llega de una manera eficaz a los trabajadores pero les proporciona información de menor calidad y exactitud. Aunque los trabajadores se encuentren «generalmente» satisfechos de los canales de comunicación interpersonal, les gustaría recibir más información «cara a cara»,

especialmente de la alta dirección. Concretamente su división de Comunicación Organizacional y estuvo realizada por Goldhaber y otros investigadores, que examinaron, mediante auditorías, cuestiones de la comunicación interna tales como acceso a la información, relaciones comunicacionales, utilidad de los instrumentos, claridad en los mensajes y contenido de la comunicación.

En la Fundación Don Bosco, sus colaboradores tienen una concepción de vida más restringida, por normas sociales a diferencia de sus dirigentes, ya que estos viven una realidad diferente, por ejemplo viven una realidad mecanizada del ambiente laboral sin tomar en cuenta las relaciones comunicacionales que son las necesarias para el desarrollo integral de la empresa. Como consecuencia resultan relaciones comunicacionales superficiales, carentes de compromiso y responsabilidad, ausentes de comunicación.

Marcadas diferencias generacionales se dan entre empleados y asistentes, por los cambios laborales que la tecnología obliga, las mismas que cambian las concepciones y modos de vida respecto a las relaciones comunicacionales como el conocer de la visión y misión de la Fundación que es valioso para cada uno de los empleados y para generaciones anteriores, para las de hoy, carezcan de importancia.

Se desvaloriza la experiencia laboral que tienen muchos empleados, así como también influye su poca o ninguna preparación académica, en mayoría de sus casos en relación a la fundación, lo que da lugar a una falta de respeto, poca confianza y por ende distanciamiento en grupos laborales.

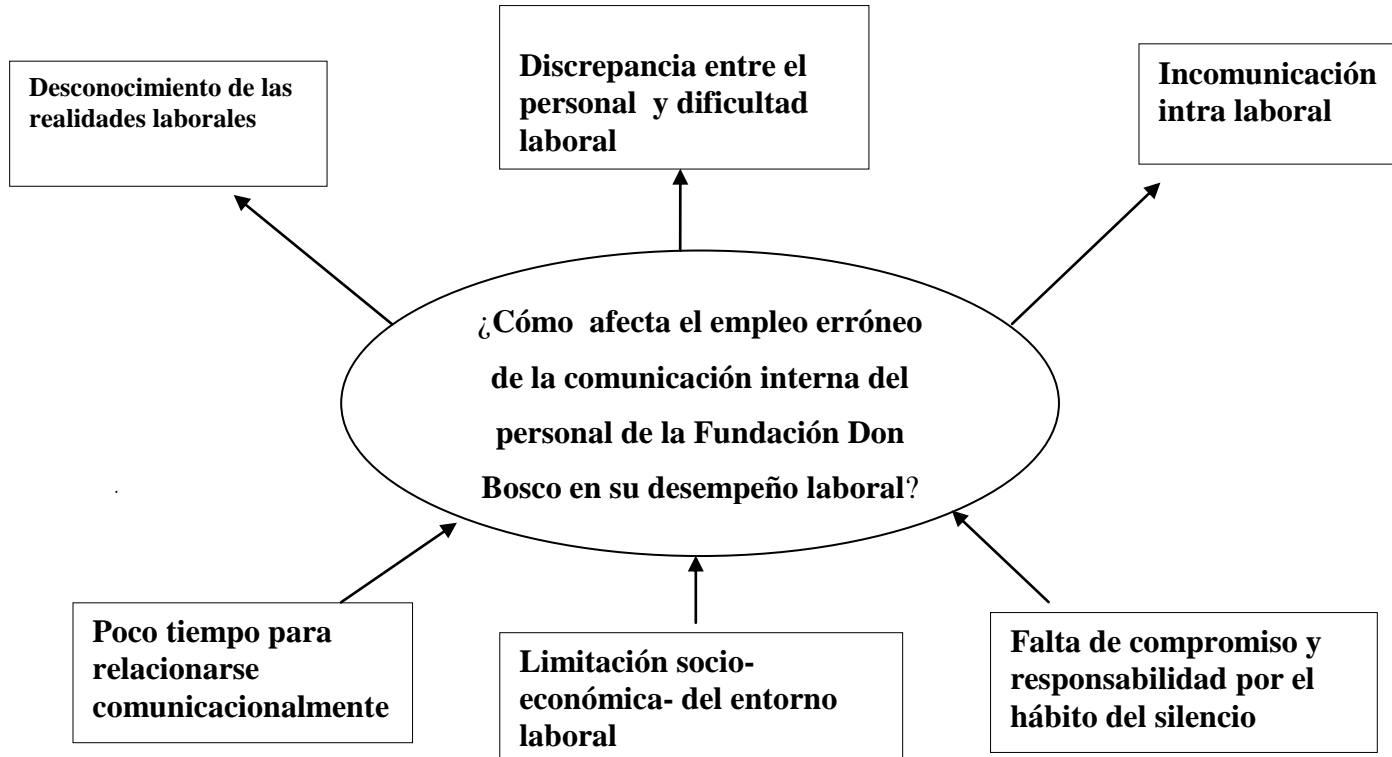
La insuficiencia de oportunidades para relacionarse comunicativamente entre los dos grupos mencionados, influyendo la limitada situación laboral que exige a los empleados y supervisores se ven obligados a ocupar su tiempo libre en actividades laborales, todo

ello, conlleva a un agotamiento físico, mental y de hecho las relaciones comunicacionales internas se ven afectadas.

La tolerancia es un factor decisivo para las buenas relaciones entre los individuos y entre los grupos o comunidades”, como manifiesta IMIDEO. Nerici en su obra “Hacia una didáctica general dinámica” Ciertamente la cultura general es indispensable-junta a una preparación para la vida democrática, toda vez que se aspire a que una actitud tolerante evolucione en el espíritu de las futuras ciudadanas.

ÁRBOL DE PROBLEMAS

Efectos:



Problema

Causas

Grafico N: 1

Fuente: Investigado

Elaborado por: Investigado

ANÁLISIS CRÍTICO

Se parte del criterio de que los colaboradores, debido a su carga horaria, a la cantidad de trabajo, no distribuyen su tiempo para compartir una buena comunicación interna para mantener un mejor desempeño laboral ya que esto es de gran importancia para la Fundación.

Esto conlleva a un desconocimiento mutuo de los roles y puestos de trabajo, tanto de colaboradores como de dirigentes en el aspecto comunicacional interno.

El iniciarse en un proceso escaso de relaciones comunicacionales interna, da lugar al poco conocimiento amplio de las necesidades que la Fundación requiere para su desempeño laboral.

Lo que trae como consecuencia la carencia de las relaciones comunicacionales internas del personal de la Fundación que incide en su desempeño laboral.

Dado que la Fundación Don Bosco, corresponde a una entidad sin fines de lucro, los aspectos: sociales, económicos y culturales también constituyen una de las varias razones de la poca o ninguna relación comunicacional internas.

En el proceso de desenvolvimiento laboral son escasas las oportunidades que permite desarrollar las relaciones comunicacionales en los colaboradores, ya que adopta una actitud de indiferencia a las realidades que requiere de su compromiso y responsabilidad participativa para asumir un cambio positivo en su entorno social.

Unidos todos estos factores da como resultado que se encuentre incomunicación Interna del personal de la Fundación Don Bosco.

Prognosis.

De continuar con este empleo erróneo de la comunicación interna del personal de la fundación Don Bosco, existirá siempre un desacuerdo y problemas graves en el ámbito comunicativo laboral y por esta razón el desarrollo de la Fundación no podrá alcanzar el fin que persigue.

Formulación del problema

¿El empleo erróneo de la comunicación interna del personal de la Fundación Don Bosco limita el desempeño laboral en el mes de Marzo-Abril del 2010?

Interrogantes de la investigación

- ¿Cuáles son las estrategias dinámicas que permitan mejorar las relaciones comunicacionales internas?
- ¿Cómo son las relaciones comunicacionales internas del personal de la Fundación Don Bosco?
- ¿Cómo plantear una alternativa al problema de mejorar las relaciones comunicacionales internas del personal de la Fundación Don Bosco

DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Campo: SOCIAL

Área: Relaciones Comunicacional

Aspecto: Social – comunicacional

Delimitación Espacial

La investigación se realizará en los espacios físicos de la Fundación Don Bosco.

Delimitación Temporal

El trabajo de investigación se desarrollará durante el período Diciembre 5-Junio 5, en horas laborales y eventuales reuniones con los empleados.

Unidad de observación

Autoridades y empleados de la Fundación.

JUSTIFICACIÓN

La siguiente investigación involucra a la misión de la Fundación Don Bosco, el desempeño laboral de sus trabajadores, formados con excelencia, para desenvolverse exitosamente en el trabajo y en la sociedad.

Igualmente se enfatiza la visión de la Fundación Don Bosco “formar trabajadores de alta calidad humana y social que son que son capacidad crítica, creadora y solidaria que intervienen con liderazgo en el desempeño laboral.

Se ha observado que los trabajadores, al requerir de su criterio para relacionarse comunicacionalmente, no se manifiestan en forma espontánea o lo hacen esporádicamente, sin llegar a satisfacer cierto nivel requerido, lo que impulsa a buscar posibles mecanismos metodológicos que los ayude a proyectar como sujetos comunicativos, críticos, dinámicos y comprometidos con su realidad y la de la Fundación.

La deficiente relación comunicacional interna del personal de la Fundación Don Bosco, repercute también en su desempeño laboral.

Hace que esta problemática sea de vital importancia para las relaciones comunicacionales.

La siguiente investigación es factible por que se cuenta con los elementos humanos: personal de la Fundación Don Bosco, motivo del proyecto.

Por ello se requiere plantear las estrategias metodológicas comunicacionales que promuevan la integración del personal de la Fundación Don Bosco con sus opiniones y participación comprometida con su cosmovisión.

Objetivos:

Objetivo General

- Determinar como el empleo erróneo de la Comunicación Interna del personal de la Fundación Don Bosco Limita el desempeño laboral en la ciudad de Ambato durante el primer semestre del 2010

Objetivos Específicos

- Analizar el empleo erróneo de la Comunicación Interna en la fundación Don Bosco.
- Establecer cómo se da el desempeño laboral en la Fundación Don Bosco.
- Diseñar una alternativa de solución para el mejoramiento de la comunicación interna y el desempeño laboral en la Fundación Don Bosco.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Investigativos

Se hizo un recorrido por todas las bibliotecas de la ciudad y no se ha encontrado un trabajo igual por el momento, pero en el transcurso de la misma se encontrara uno parecido o que contenga dichas características.

Fundamentación

Filosófica.-

El paradigma de la investigación es crítico- propositivo como una alternativa para la investigación social que se fundamenta en el cambio de esquemas sociales.

Es crítico porque cuestiona los esquemas sociales y es por positivo cuando la investigación no se detiene en la observación de los fenómenos sino plantea la interpretación y alternativas de solución en un clima de actividad, esto ayuda a la comprensión de los fenómenos sociales en su totalidad.

Ontológica.

Este trabajo se fundamenta en que la realidad está en continuo cambio por que la ciencia con sus verdades científicas tiene un carácter perfectible. Entre le seres vivos, el humano para sobrevivir necesita aprender y adaptarse al medio ser autónomo y utilizar adecuadamente su libertad.

Humanos.

Tener una actitud de afinación ante la existencia y el sentido de la vida; esta base anímica psicológica, espiritual, hace posible y asegura la consistencia moral de la persona.

La familia, la escuela, la sociedad, tienen el deber de crear condiciones cada vez mejores para que cada cual pueda descubrir y realizar sus actividades.

Axiológica.

El desarrollo integral del ser humano, basado en la práctica de valores como la responsabilidad, la honestidad, la honradez, la solidaridad y el sentido de equidad.

El secreto de la educación radica en lograr que el educando perciba los valores como respuesta a sus aspiraciones profundas, a sus ansias de vida, de verdad bien y de belleza, como camino para su inquietud de llegar a ser.

Sociológica

La investigación fundamenta en la teoría dialéctica del materialismo histórico donde se encuentra el constante cambio y transformación hacia el desarrollo y progreso.

Todo ser humano alcanza Ascendencia en el tiempo y en el espacio. La sociedad es producto histórico de la interacción social de las personas que; el proceso recíproco que obra por medio de dos o más factores sociales dentro u marco de un solo proceso bajo ciertas condiciones de tiempo y lugar, siendo el pecto económico un factor determinante.

Las relaciones humanas se basan en metas, valores y normas, su carácter y estancia son influidas por formas sociales dentro de las cuales tienen. Efecto las actividades del ser humano en la vida familiar y escolar

Psicológica

El aprendizaje es un concepto incluido en la pedagogía y también es objeto de estudio de la Psicología, por estar relacionada con los procesos mentales, la inteligencia y el desarrollo del ser humano, que le permita, actuar y sentir de manera eficiente.

Puede lograr un reconocimiento en forma aislada de la totalidad de su propio contexto; imprescindible para conocer la naturaleza psíquica del sujeto general, y del educando en particular, partir de la integridad del mundo.

La función psíquica integral permitirá poner en el escenario del proceso de formación educativa de las estudiantes.

Legal

Existen artículos que respaldan la investigación presente en la Constitución Política de la República del Ecuador.

Los artículos que respaldan a esta investigación son el art. 13,

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 precautelará 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.

3. No permitirá el oligopolio o monopolio, directo ni indirecto, de la propiedad de los medios de comunicación y del uso de las frecuencias.

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.

2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.

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.

Se prohíbe la emisión de publicidad que induzca a la violencia, la discriminación, el racismo, la toxicomanía, el sexismo, la intolerancia religiosa o política y toda aquella que atente contra los derechos.

Art. 20.- El Estado garantizará la cláusula de conciencia a toda persona, y el secreto profesional y la reserva de la fuente a quienes informen, emitan sus opiniones a través de los medios u otras formas de comunicación, o laboren en cualquier actividad de comunicación.

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

6. El derecho a opinar y expresar su pensamiento libremente y en todas sus formas y manifestaciones.

7. El derecho de toda persona agraviada por informaciones sin pruebas o inexactas, emitidas por medios de comunicación social, a la correspondiente rectificación, réplica o respuesta, en forma inmediata, obligatoria y gratuita, en el mismo espacio u horario.

11. El derecho a guardar reserva sobre sus convicciones. Nadie podrá ser obligado

a declarar sobre las mismas. En ningún caso se podrá exigir o utilizar sin autorización del titular o de sus legítimos representantes, la información personal o de terceros sobre sus creencias religiosas, filiación o pensamiento político; ni sobre datos referentes a su salud y vida sexual, salvo por necesidades de atención médica.

18. El derecho al honor y al buen nombre. La ley protegerá la imagen y la voz de la persona.

19. El derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley.

20. El derecho a la intimidad personal y familiar.

21. El derecho a la inviolabilidad y al secreto de la correspondencia física y virtual; ésta no podrá ser retenida, abierta ni examinada, excepto en los casos previstos en la ley, previa intervención judicial y con la obligación de guardar el secreto de los asuntos ajenos al hecho que motive su examen. Este derecho protege cualquier otro tipo o forma de comunicación.

23. El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo.

24. El derecho a participar en la vida cultural de la comunidad.

25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

Art. 313.- El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.

Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social.

CATEGORIAS FUNDAMENTALES

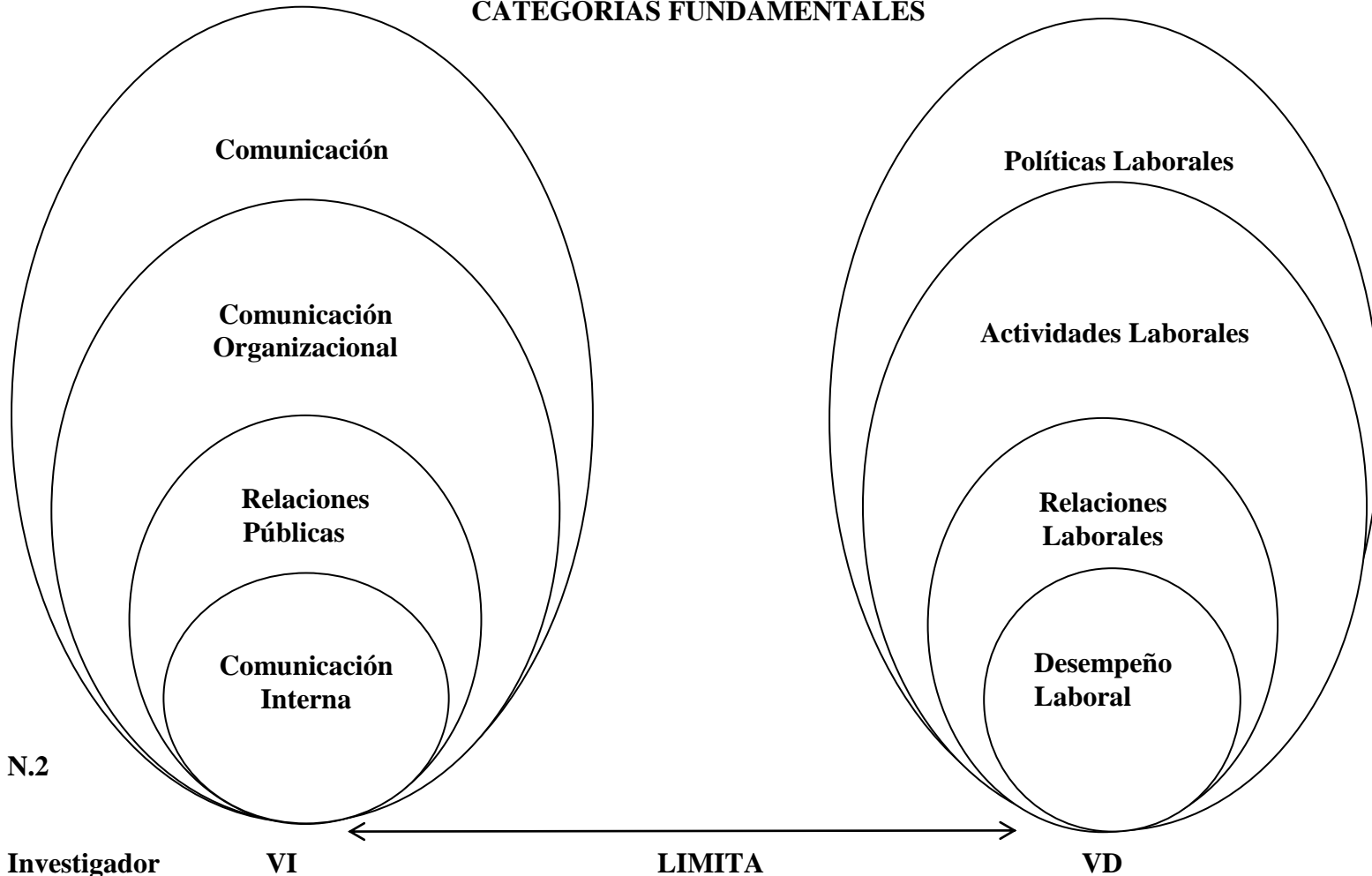


Grafico N.2

Fuente: Investigador

VI

LIMITA

VD

Elaborado por: Investigador

CONSTELACIÓN DE IDEAS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

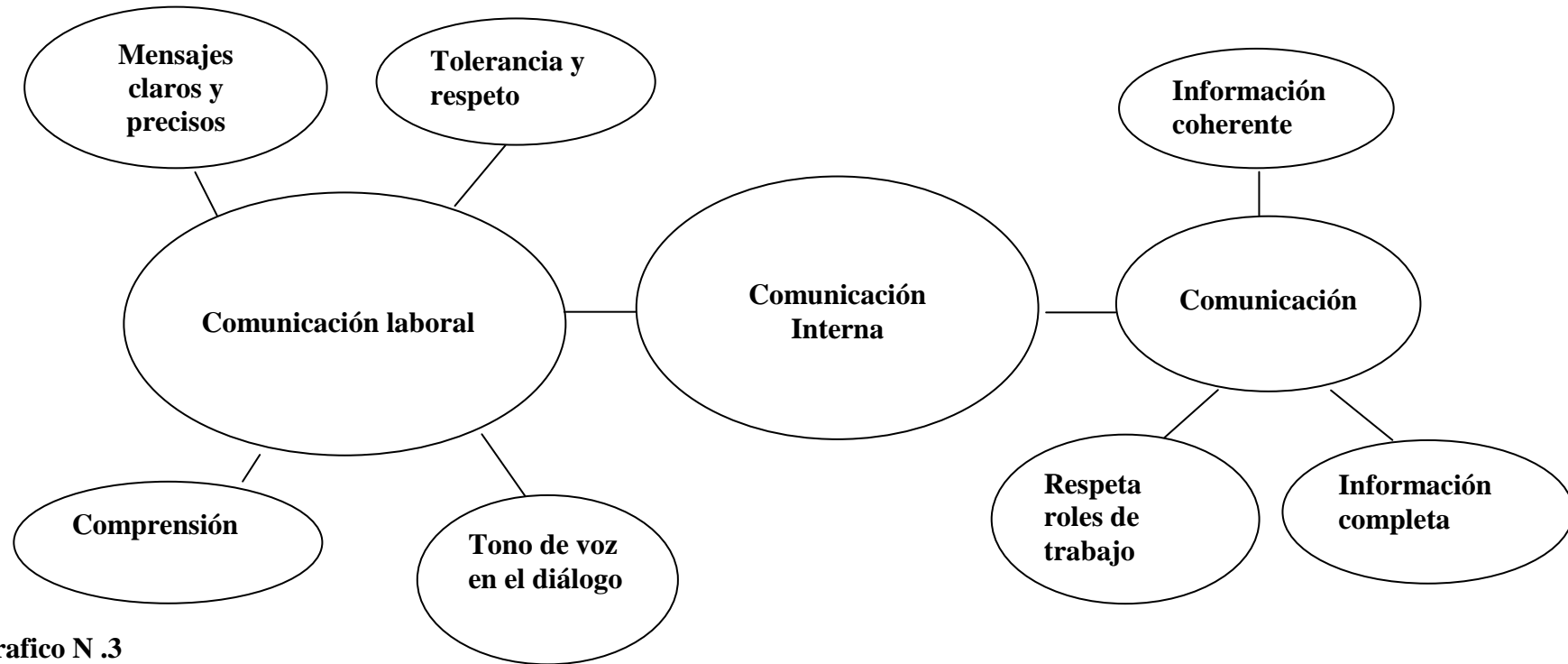


Grafico N .3

Elaborado por: Investigador

Fuente: Investigador

CONSTELACIÓN DE IDEAS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

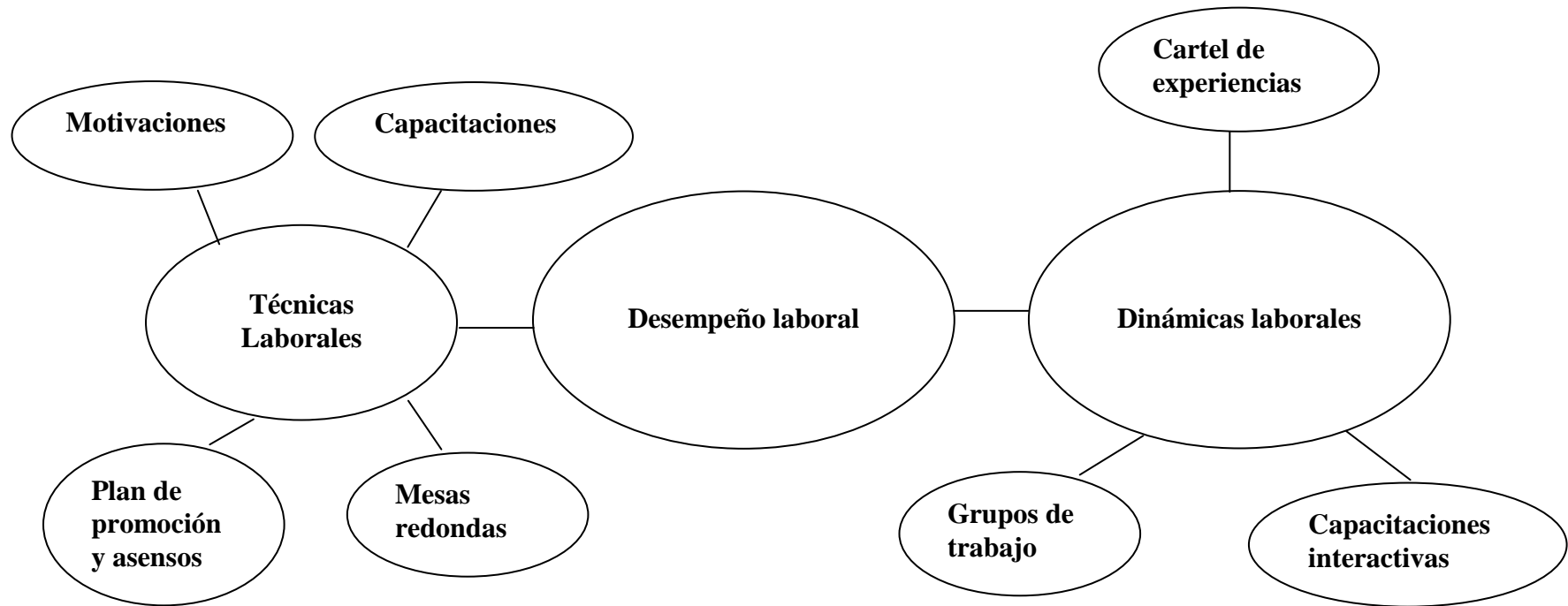


Grafico N.4

Fuente: Investigador

Elaborado por: Investigador

Comunicación.- La comunicación es el proceso por el cual se trasmite información de una entidad a otra.

Los procesos de 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 habla, escritura u otro tipo de señales".

Todas las formas de comunicación requieren un emisor, un mensaje y un receptor.

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.

El funcionamiento de las sociedades humanas es posible gracias a la comunicación. Esta consiste en el intercambio de mensajes entre los individuos.

Desde un punto de vista técnico se entiende por comunicación el hecho que un determinado mensaje originado en el punto A llegue a otro punto determinado B, distante del anterior en el espacio o en el tiempo. La comunicación implica la transmisión de una determinada información. La información como la comunicación supone un proceso; los elementos que aparecen en el mismo son:

- Código. El código es un sistema de signos y reglas para combinarlos, que por un lado es arbitrario y por otra parte debe de estar organizado de antemano.

- El proceso de comunicación que emplea ese código precisa de un canal para la transmisión de las señales. El Canal sería el medio físico a través del cual se transmite la comunicación.

Comunicación Organizacional.-Consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una compleja organización. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externo (por ejemplo, entre organizaciones). Si la organización se trata de una empresa, la comunicación distingue tres sistemas

Operacionales, Reglamentarios Mantenimiento. La comunicación dentro de una empresa adquiere un carácter jerárquico, basado en órdenes y mandatos, aceptación de políticas, etc. Es por ello que hay que destacar la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas y la cooperación entre directivos o altos mandos y trabajadores.

La efectividad y buen rendimiento de una empresa depende plenamente de una buena comunicación organizacional. Así pues, la comunicación organizacional estudia las formas más eficientes dentro de una organización para alcanzar los objetivos esperados y proyectar una buena imagen empresarial al público externo.

Dentro del ámbito empresarial, se denomina Comunicación Vertical a aquella que fluye ascendente o descendentemente entre subordinados y managers. Esta comunicación permite regular y controlar la conducta de los subordinados en aspectos tales como:

- Instrucciones y planificación de las tareas.
- Información relativa a procedimientos, prácticas, políticas.
- Valoración del rendimiento de los empleados, etc.

Los canales de comunicación empleados para la misma son:

- Teléfono
- Reuniones
- Correo electrónico
- Manuales, guías, etc.

Los medios más eficaces para transmitir información son las reuniones y el teléfono. Permite condensar una gran cantidad de información en un breve espacio de tiempo.

La comunicación escrita (correos) son apropiados sólo cuando la tarea requiere una gran cantidad de información detallada y compleja. Es un tipo de lenguaje más preciso que los anteriores y a la vez más objetivo ya que no está sujeta a tantas distorsiones como la palabra hablada.

La comunicación escrita es útil también cuando necesita crearse un registro de la información tratada.

Relaciones Públicas.-Edward Bernays, considerado el padre de las relaciones públicas, afirmaba que es necesario manipular a la opinión pública para ordenar el caos en que está inmersa. Es esencial comprender a la opinión pública para poder luego actuar sobre ella.

Relaciones públicas (RR.PP.) a la disciplina encargada de gestionar la comunicación entre una organización y un mapa de públicos clave para construir, administrar y mantener su imagen positiva. Es una disciplina planificada y deliberada que se lleva a cabo de modo estratégico.

Tiene la característica de ser una forma de comunicación bidireccional, puesto que no sólo se dirige a su público (tanto interno como externo) sino que también lo escucha y atiende sus necesidades, favoreciendo así la mutua comprensión, y permitiendo que se use como una potente ventaja competitiva a la hora de pretender un posicionamiento. Esta disciplina se vale de la publicidad, la información y la promoción no pagada para realizar su cometido.

Comunicación Interna.-La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido. Construir una identidad de la empresa en un clima de confianza y motivación. Profundizar en el conocimiento de la empresa como entidad. Romper departamentos estancados respecto a actividades aparentemente independientes, pero que hacen que se bloqueen entre sí.

Información Coherente.-Por coherencia se entiende la relación lógica que se da entre todas las partes de un texto; es decir, que las ideas desarrolladas hagan referencia a un mismo tema y estén relacionadas entre sí.

Los elementos que dan coherencia:

1. La información.
2. Los párrafos
3. La estructura

Respeto de roles de trabajo.-Cualquier organización, para lograr sus objetivos requiere de una serie de recursos, estos son elementos que, administrados correctamente, le permitirán o le facilitarán alcanzar sus objetivos. Existen tres tipos de recursos: recursos materiales, recursos técnicos y recursos humanos.

Recursos materiales: comprendidos el dinero, las instalaciones físicas, la maquinaria, los muebles, las materias primas, etc.

Información Completa.-Información completa es un término usado en economía y teoría de juegos para describir una situación económica o un juego en el que el conocimiento acerca del mercado de los otros participantes está disponible para todos los jugadores. Cada jugador conoce las recompensas y estrategias disponibles para los demás, es una de las precondiciones teóricas de un mercado perfectamente competitivo eficiente. En cierto sentido es un requisito de la asunción realizada por otra parte en teoría económica de que los participantes de un mercado actúan racionalmente. Si un juego no es de información completa, entonces los jugadores no pueden predecir el efecto que sus acciones tendrán en

otros jugadores (aunque presuponga que los demás participantes actuarán racionalmente).

Comunicación Laboral.-Es la que se puede realizar entre el gerente de departamento de comercialización y un empleado de finanzas y que está prevista en la organización, y a su vez ayuda a que se efectúa y transmite por canales concebidos para que sea recibida por un público y que responda a unos objetivos o pretensiones. Sirve para llevar a cabo una mayor eficacia organizativa.

Tolerancia y Respeto.-El respeto a las condiciones individuales de los compañeros en la oficina es la clave para un ambiente positivo.

La religión, edad, limitaciones físicas, características particulares o cualquier otra condición personal que haga destacar a algún empleado dentro del grupo no deben convertirse en blanco para burlas o desprecio. Muchas veces las personas expuestas a la discriminación terminan renunciando, pues no soportan la presión que genera esa situación, ocasionando la salida de la empresa de un trabajador talentoso y desbalanceando completamente la vida de esa persona.

También ocurre que se puede ofender al resto del grupo con actitudes que pueden ser sabiamente manejadas. Muchas veces el exceso de perfume, la música constante o la práctica de ciertos ritos en el recinto laboral, pueden alterar la tranquilidad del grupo. Moderarse en la conducta, inhibiéndose de hacer bromas pesadas o de abusar de la confianza puede ayudar al grupo a llevar una mejor relación.

Educar en el respeto y la tolerancia es un complemento de la educación de la libertad. Vivir estos valores es amar la dignidad de la persona y respetar su intimidad. También, porque no podríamos entender la libertad si no la contempláramos como una apertura hacia los otros. Hoy se habla mucho de estos temas, pero pocas veces se viven bien. No hay más que ver cuando se reúnen unas cuantas personas... ¡que pocas escuchan!..., más bien cada uno dice lo suyo sin dejar intervenir a nadie y se constata que todos y todas hablan a la vez.

Comprensión.-La comprensión es el proceso de elaborar el significado por la vía de aprender las ideas relevantes de un texto y relacionarlas con las ideas que ya se tienen. Es el proceso a través del cual el lector "interactúa" con el texto. Sin importar la longitud o brevedad del párrafo, el proceso se impide, siempre de la misma forma, jamás se da.

La lectura es un proceso de interacción entre el pensamiento y el lenguaje, el lector necesita reconocer las letras, las palabras, las frases, sin embargo cuando se lee no siempre se logra comprender el mensaje que encierra el texto, nuestra mentalidad no da para tanto sinceramente, es posible incluso que se comprenda mal, como casi siempre ocurre.

Como habilidad intelectual, comprender implica captar los significados que otros han transmitido mediante sonidos, imágenes, colores y movimientos. La comprensión lectora es un proceso más complejo que identificar palabras y significados, esta es la diferencia entre lectura y comprensión.

Tono de voz en el Diálogo.-Es importante adaptar el tono de voz a las diferentes circunstancias para establecer una relación de coherencia entre lo que se dice y la forma en se dice:

Tono cálido: amabilidad y empatía: sonrisa

Refleja una actitud positiva de disposición a la ayuda

Se utilizan en la presentación y en la despedida

Su objetivo es transmitir una imagen agradable tanto al comienzo de la conversación como al final.

Tono tranquilo: pausado, calculado

Refleja una actitud de control, de dominio de la situación

Se utiliza fundamentalmente para desviar objeciones y para tratar reclamaciones

Su objetivo es transmitir tranquilidad ante interlocutores que elevan el tono de voz o hacen una queja en tono fuerte

Tono persuasivo: entusiasta y convincente

Refleja una actitud resoluta, de convencimiento propio.

Se utiliza para establecer un compromiso con el interlocutor. Su objetivo es la aceptación de ese compromiso por parte del interlocutor.

Políticas Laborales.- Las políticas laborales dentro de una empresa adquiere un carácter jerárquico, basado en órdenes y mandatos, aceptación de políticas, etc. Es por ello que hay que destacar la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas y la cooperación entre directivos o altos mandos y trabajadores. La efectividad y buen rendimiento de una empresa depende plenamente de una buena comunicación organizacional.

Actividades Laborales.-Son encuentros, en los que se relacionan los empleados; para conocerse y conocer a sus compañeros de trabajo , los mismos que ayudan a fortalecer las relaciones laborales y que incluso optimizan y acrecentar las ideas de cooperación laboral, dando como resultado crecimiento y mejor desempeño en cada una de las áreas.

Relaciones Laborales.-Una de las manifestaciones más importantes de las relaciones laborales son las que se realizan de manera colectiva, es decir entre los sindicatos y las empresas o las organizaciones de empleadores. Eventualmente en esas relaciones puede intervenir el Estado.

Las relaciones entre organizaciones de empleadores y trabajadores, entre sí o con el Estado, se denomina diálogo social y está fundado en el principio del tripartitos, es decir que las cuestiones relacionadas con el empleo deben ser resueltas por las tres partes principales en las relaciones laborales: Estado, capital y trabajo.

El diálogo social intenta establecer un clima de cooperación entre los actores sociales (sindicatos, empresas y Estado), compartiendo información, consultándose mutuamente, o negociando colectivamente y arribando a convenios colectivos (cuando es entre sindicatos y patrones) o pactos sociales tripartitos (cuando incluye al Estado).

Desempeño Laboral.- El desempeño óptimo laboral con función de la motivación.

Variables del desempeño laboral:

Las condiciones de trabajo

Grado de capacitación

Experiencia y tecnificación

Salud física y emocional

Grado de colaboración entre compañeros, directivos, supervisores, etc.

Grado de motivación hacia la actividad y/o los frutos que esta produce.

Del listado anterior, lo que compete al presente es la motivación.

Sin descartar ni disminuir la importancia de los otros factores, es la motivación hacia el trabajo una variable de suma importancia y esta puede ser intrínseca y/o extrínseca hacia este; la relación funcional puede describirse como directamente proporcional y pueden tomarse como constantes, las metas que se traza el individuo así como el disfrute que este tenga por la labor que desempeña.

Las metas, la satisfacción de necesidades y una mente positiva hacia la actividad laboral, se convierten en el combustible que activa la motivación y esta proporciona la disposición necesaria para un mejor desarrollo de las actividades laborales.

Dinámicas Laborales.- Son un desestresante a las labores diarias, en las cuales los empleados participan, dentro del grupo de trabajo denominado equipo de trabajo, el mismo que procede a realizar tareas, las mismas que necesitan la ayuda de cada uno de los integrantes para que estas sean realizadas y cumplidas en el menor tiempo posible y con la calidad exacta.

Cartel de Experiencias.- Es un material gráfico que transmite un mensaje, está integrado en una unidad estética formada por imágenes que causan impacto y por

textos breves. Ha sido definido por algunos estudiosos como "un grito en la pared", que atrapa la atención y obliga a percibir un mensaje.

También puede definirse como un susurro que, ligado fuertemente a las motivaciones e intereses del individuo, penetra en su conciencia y le induce a adoptar la conducta sugerida por el cartel.

En conclusión, es un material gráfico, cuya función es lanzar un mensaje al espectador con el propósito de que éste lo capte, lo recuerde y actúe en forma concordante a lo sugerido por el propio cartel.

Grupo de Trabajo.- Un grupo de trabajo, cuya función es la de llevar a cabo un trabajo, sea éste específico (desarrollar un nuevo currículo para una escuela nueva) o general (aumentar el conocimiento del público en cuanto a la contaminación). Las tres primeras clases de funciones son educación; el cuarto tipo de función (establecer objetivos) incluye características de los grupos educacionales y laborales.

Las líneas divisorias entre estas categorías no siempre son muy claras. El propósito del grupo puede variar de reunión a reunión, o puede acarrear una combinación de los tipos descritos anteriormente. Por ejemplo, un comité designado por un alcalde para recomendar pautas para el desarrollo de un programa de jóvenes en la ciudad puede servir primero como grupo informativo a medida que estudia programas existentes. Puede parecerse a un grupo de actualización cuando los miembros tratan de identificar y entender las necesidades humanas.

Establece objetivos cuando selecciona qué necesidades son las más relevantes y qué programas son más dignos de apoyo. Por último, es un grupo laboral a medida que prepara una propuesta para enviarle al alcalde. A medida que los líderes planifican su facilitación, es útil recordar las funciones de los grupos con los que han de trabajar.

Capacitaciones interactivas.-Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente.

Una de las principales responsabilidades de la supervisión es adelantarse a los cambios previendo demandas futuras de capacitación, y hacerlo según las aptitudes y el potencial de cada persona

Técnicas Laborales.-En el ambiente de trabajo, una persona interactúa con sus compañeros, superiores, clientes, etc. De igual manera, recibe información, da o recibe instrucciones y se coordina con equipos de trabajo. Todas estas tareas y relaciones involucran la comunicación, de ahí la importancia de lograr una buena comunicación en las organizaciones laborales.

La comunicación es responsabilidad de cada empleado de la institución. Todos participan de ella (el presidente, personal de línea, etc.). La comunicación efectiva con empleados, clientes, accionistas, vecinos de la comunidad y otros públicos es esencial para la empresa. Las relaciones con la gente se establecen al comunicarse efectivamente con ellos.

En las organizaciones existen relaciones comunicativas tanto con el ecosistema interno como con el externo en que se desenvuelve la empresa. Por eso se clasifican dos Niveles de Comunicación Empresarial:

- Interna: la que se da en el universo mismo de la organización, de la empresa con sus empleados.

- Externa: la que se da en el universo de la sociedad, de la empresa hacia el público en general, sus clientes potenciales y proveedores.

Motivaciones.- Según Feldman "los psicólogos que estudian la motivación formulan preguntas similares a las siguientes: ¿cómo podemos motivar a las personas a adquirir formas particulares de comportamiento?,

Aplicado al tema, este cuestionamiento es importante: ¿Cómo podemos motivarnos a nosotros mismos a desempeñar mejor nuestro trabajo?

No se pone en duda la importancia que tiene el trabajo para los seres humanos, pero entonces, ¿por qué para muchas personas el trabajo es un castigo?, esto es, muchas personas con trabajos bien remunerados, no encuentran la forma de hacer mejor lo que hacen, no tienen motivos para progresar. Al respecto de la automotivación en el trabajo dice lo siguiente: "piense que su trabajo es importante y recibirá señales mentales sobre cómo hacer mejor su trabajo". Esto corresponde a un estado mental de automotivación, cuando creemos que algo es importante, no podemos hacer menos que nuestro mejor esfuerzo.

Al contrario si se piensa que el trabajo que se desempeña no vale la pena, no se encontrarán, interiormente, motivos para hacerlo mejor.

Esto se relaciona con un estado de motivación intrínseca que según se refiere a: "cuando la persona está motivada por la naturaleza inherente de la actividad, del placer de dominar algo nuevo o de las consecuencias naturales de la actividad."

Para las personas que no disfrutan de su trabajo, este tipo de motivación está bloqueado, y probablemente este sea la causa de un bajo desempeño, pero no necesariamente, el disfrute del trabajo oriente a un mejor resultado; más que eso debe ser, el disfrute de lograr las metas propuestas, y asegurarse que estas generan un producto útil para la sociedad.

Lo que Schwartz, reafirma con la siguiente declaración: "La manera en que usted piensa determina su forma de actuar..." lo que puede interpretarse como: si el individuo encuentra los motivos correctos, dentro de sí mismo, puede encaminarse hacia un mejor desempeño en sus labores.

La cuestión es entonces, ¿qué motivos debe encontrar dentro de sí, para desempeñar mejor sus labores? Y si no los hay, debe adquirirlos.

En el mismo párrafo Lahey señala otro tipo de motivación, la motivación extrínseca que es la motivación externa a la actividad o sea un resultado de esta. En este caso la motivación extrínseca para desempeñar mejor un trabajo es la apertura de nuevas posibilidades, que permitan la satisfacción de necesidades, a través de mejores salarios, ascensos, capacitación, viajes, etc.

Schwartz "luzca importante, ello contribuye a que usted tenga la actitud de ser importante". Este solo es una de las formas de proporcionarse incentivos que permiten cambiar la actitud. El desempeño es proporcional a la buena actitud hacia lo que se hace, esto lleva al tema de las emociones, se puede cambiar ciertos factores externos como la vestimenta, la corporalidad, la forma de hablar con el fin de proporcionar las emociones o estados de ánimo adecuados que activan la conducta para un mejor desempeño.

Schwartz D. (1994, p. 199) respecto de adquirir el "hábito de la acción" dice: "Sea un activista. Sea alguien que hace cosas. Sea un hacedor no un no hacedor". Una forma de vencer el miedo de hacer algo, es haciéndolo; por lo tanto una persona que quiere mejorar su desempeño laboral, estudiantil, etc. debe tomar acciones concretas y no postergarlas. Así conquistará logros que le servirán de base para futuros retos.

Recomienda adquirir el hábito de "estar dispuesto", esto se logra, según él, profundizando en el asunto, viviendo cada papel desempeñado, difundiendo buenas noticias. De aquí que una de las formas de sentirse dispuesto y motivado por realizar una actividad, trabajo o estudio es profundizar en el. Mientras el individuo se somete a experiencias en un determinado campo de la vida la mayoría de las veces resulta en un mayor entusiasmo hacia aquello.

La importancia de tomar en cuenta estas acciones es que posibilitan la estimulación de la motivación intrínseca hacia la actividad, no son las únicas, pero

ofrecen una base para iniciar. El procurar estar motivado hacia una actividad en particular nos posibilitará movernos con mayor facilidad y a no escatimar esfuerzos para lograr el fin que dicha actividad conlleva.

¿Es entonces la motivación una variable del desempeño laboral?

En definitiva sí, cuanto más motivada se encuentre una persona hacia algo, mayores esfuerzos hará para conseguirlo; mientras más motivos se encuentren para desempeñar mejor un trabajo, se harán mayores esfuerzos para hacerlo.

Además de la satisfacción de las necesidades básicas, las metas, el deseo de logro y superación así como la necesidad de autorrealización pueden constituirse en motivos poderosos para buscar un óptimo desempeño. En el camino a la realización de sus objetivos, los individuos crecen, las metas se constituyen en herramientas para el desarrollo de las personas; solo alguien que no tenga metas no llegará a ninguna parte.

Capacitaciones.-Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente.

Dados los cambios continuos en la actividad de las organizaciones, prácticamente ya no existen puestos de trabajo estáticos. Cada persona debe estar preparada **para** ocupar las funciones que requiera la empresa.

Plan de promoción y ascensos.-El desempeño de Guadalupe Alegría ha sido altamente valorado en el criadero avícola en el que se ha desempeñado estos últimos doce años, pero tal vez todo esto va a cambiar. Ella fue ascendida a un puesto administrativo transitorio. En principio, su nuevo cargo debía durar sólo unas pocas semanas, pero ya hace más de un año que se desempeña como administradora. Lupe, una empleada remunerada a sueldo fijo, ha trabajado horas

extraordinarias todas las semanas sin pago adicional.

Esto le ha restado tiempo para estar con su familia y amistades. Hace poco, Lupe se enteró de que no la habían considerado para el puesto permanente y, para colmo, tendrá que entrenar al nuevo administrador. Su patrón no lo sabe aún, pero Lupe está buscando otro puesto.

Mesas Redondas.- En la leyenda del rey Arturo, la Mesa Redonda o Tabla Redonda era una mesa mística de Camelot alrededor de la cual el rey y sus caballeros se sentaban para discutir asuntos cruciales para la seguridad del reino. En algunas versiones, el mago Merlín también tenía un asiento.

La Mesa Redonda apareció por primera vez en el Roman de Brut de Robert Wace, si bien la idea de Arturo rodeándose con los mejores guerreros del mundo data de la Historia Regum Britanniae de Godofredo de Monmouth y en los textos medievales galeses como Culhwch y Olwen y Trioedd Ynys Prydein. La historia más popular sobre el origen de la mesa aparece por primera vez en el Merlin de Robert de Boron, que fue adoptada por romances en prosa posteriores.

En ella, la mesa fue creada por Merlín como imitación de la mesa del Grial de José de Arimatea, a su vez una imitación de la mesa de la Última Cena. En obras como el ciclo de Lanzarote en prosa, el ciclo post vulgata y La muerte de Arturo de Thomas Malory, la Mesa Redonda fue creada por el rey de Arturo, Uther Pen dragón, que fue a parar a manos de su vasallo Leodegrance tras su muerte. Cuando Arturo sube al trono, recibe la mesa como un regalo cuando se casa con la hija de Leodegrance, Ginebra.

No hay ningún lugar privilegiado en una mesa redonda, por lo que ninguna persona sobresale del resto. Así, los caballeros que se reunían a su alrededor eran todos iguales y no había ningún «líder» como los de tantas otras mesas medievales. Hay indicios de otras disposiciones de asientos en círculo para evitar conflictos entre los antiguos grupos celtas.

Sin embargo, podía inferirse la importancia de cada sitio en función del número de asientos que lo separaba del rey. Quizá en cada reunión el rey Arturo dejaba que sus caballeros se sentaran aleatoriamente sin saber dónde se sentaría él cada vez. El Asiento Peligroso estaba reservado a caballeros de corazón puro.

Hay muchas estimaciones diferentes del número total de caballeros de la Mesa Redonda. Si hubieran sido 25 caballeros, entonces el diámetro de la mesa tendría que haber sido de unos 8 m, que es una separación bastante grande para poder mantener una conversación educada.

Si hubieran sido 100 caballeros, el diámetro habría subido a unos 30 m. Algunos estudiosos de este antiguo tema dicen que la mesa estaba construida en segmentos y tenía un centro hueco. De esta forma se habría ahorrado mucho material en su fabricación y se habría facilitado el servir comida a los caballeros. Dado que no se conserva ningún retrato de la Mesa Redonda de la época en la que se dice que Arturo reinó, todo el asunto es pura especulación.

Relaciones laborales.-la relación laboral o las relaciones laborales son aquellas que se establecen entre el trabajo y el capital en el proceso productivo. En esa relación, la persona que aporta el trabajo se denomina *trabajador*, en tanto que la que aporta el capital se denomina *empleador*, patronal o empresario. El trabajador siempre es una persona física, en tanto que el empleador puede ser tanto una persona física como una persona jurídica. En las sociedades modernas la relación laboral se regula por un contrato de trabajo en el cual ambas partes son formalmente libres.

Sin embargo un trabajador aislado se encuentra en una situación de hecho de debilidad frente al empleador que le impide establecer una relación libre, por lo que se entiende que una relación laboral para que sea realmente libre debe realizarse en forma colectiva, entre los trabajadores organizados sindicalmente y el empleador.

Motivación.- Feldman dice que "el estudio de la motivación consiste en determinar por qué las personas buscan hacer determinadas cosas". Esto es, estudia los motivos que rigen las acciones de los individuos. Es interesante conocer el porqué de muchas de las acciones que rigen la vida de las personas y la respuesta es revelada a través de los motivos. "Si se conocen los motivos que originan una determinada conducta, entonces, al ejercer cierta influencia para provocar o inhibir estos motivos, se podrá reforzar o quitar la conducta que dichos motivos originan".

Por tanto, se puede llegar a la siguiente conclusión, el conocimiento y sometimiento a motivaciones correctas, basadas en principios y valores éticos, morales, espirituales, etc. orientará al individuo hacia el "bien hacer"

Hipótesis

El empleo erróneo de la Comunicación Interna del personal de la Fundación Don Bosco Limita el desempeño laboral en la ciudad de Ambato durante el primer semestre del 2010.

Variable Independiente

Comunicación Interna.

Variable Dependiente

Desempeño Laboral

CAPÍTULO III

METODOLOGIA

Enfoque de la investigación

El siguiente trabajo de investigación coge 2 enfoques el crítico propositivo de carácter cuanti-cualitativo. Cuantitativo por que se recaba información que será sometida a análisis estadístico. Cualitativo porque estos resultados estadísticos pasarán a la criticidad con soporte del Marco Teórico.

Modalidad de Investigación

Bibliográfica –documentada.

Porque el trabajo de grado tendrá información secundaria sobre el tema de investigación obtenida a través de libros, textos, módulos, periódicos, revistas, Internet, así como de documentos válidos y confiables a manera de información primaria.,

De campo.

Porque los investigadores acudirán a recabar información en el lugar donde se producen los hechos para así poder actuar en el contexto y transformar una realidad.

De intervención Social o Proyecto Factible

Porque el grupo investigador no se conforma con la observación pasiva de los fenómenos comunicacionales internos y externos sino que además, realizará una propuesta de solución al problema investigado.

Tipo de Investigación

Asociación de Variables

La investigación llevará a nivel de Asociación de Variables porque permite estructurar predicciones a través de la medición de relaciones entre variables.

Además se puede medir el grado de relación entre variables y a partir de ello, determinar tendencias o modelos internos de comportamiento comunicacionales mayoritario.

Población y Muestreo

El presente trabajo de investigación se realizará con toda la población. Como nuestra población es pequeña damos los datos del personal de la Fundación Don Bosco

Tenemos en total 45 personas.

Por lo tanto, el número de encuestados serán 45 personas, entre ellos autoridades y colaboradores de la Fundación Don Bosco.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Cuadro N: 1

Fuente: Marco Teórico

Elaborado por: Investigador

Variable dependiente: Comunicación Interna

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Son técnicas individuales, grupales y dinámicas laborales, convivan do la actuación y conocimiento de la realidad y los actores en interrelación con su contexto.	Comunicación laboral	Mensajes claros y precisos Tolerancia y respeto Comprensión Tono de voz en el diálogo	¿Cómo fortalecemos la comunicación laboral? ¿Intervención de sus autoridades fortalece su toma de decisiones? ¿Establece normas para la comunicación intralaboral?		Entrevista Guía de la entrevista Entrevista Guía de la entrevista Entrevista
	Comunicación	Información coherente Respeto roles de trabajo Información completa	¿Consiste que las relaciones con sus autoridades podrían ser mejores?		Guía de la entrevista.

Técnicas e Instrumentos

Encuesta.- Dirigidas a las autoridades y colaboradores de la Fundación Don Bosco cuyo instrumento es el cuestionario, elaborado con preguntas cerradas que permiten recabar información sobre las variables de estudio.

Entrevista.- Dirigida a las autoridades, cuyo instrumento es una guía de la entrevista que permite encaminar al diálogo de opiniones dirigidas a las autoridades de la Fundación.

Validez y confiabilidad.- La validez de los instrumentos vendrán dado por la técnica llamada “Juicio de Expertos”, mientras que, su confiabilidad se lo hará a través de la aplicación de una prueba piloto a todo el personal, para detectar posibles errores y corregirlos a tiempo, antes de su aplicación definitiva.

Plan para la recolección de Datos

Cuadro N 3

Fuente: Investigador

Elaborado por: Investigador

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué	Para alcanzar los objetivos de investigación
2. ¿De qué personas u objetos?	Autoridades, colaboradores
3. ¿Sobre qué aspectos?	Indicadores
4. ¿Quién? ¿Quiénes?	Investigadora
5. ¿Cuándo?	Junio del 2009
6¿Dónde?	Fundación Don Bosco
7¿Cuántas Veces?	Prueba piloto y prueba definitiva
8¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta y entrevista
9¿ Con qué?	Instrumentos: Cuestionario v entrevista.

Plan de procesamiento de investigación

Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria incompleta, no pertinente, etc.

Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.

Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis:

Cuadros de una sola variable, cuadro con cruce de variables, etc.

Manejo de información (reajuste de cuadros con casillas vacías o con

datos tan reducidos cuantitativamente, que no influyen significativamente en los análisis)

Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Resultados obtenidos en la encuesta aplicada a 45 personas de la Fundación Don Bosco.

En este capítulo consta el análisis interpretación de resultados, verificación de la Hipótesis, mecanismos importantes para el procesamiento de datos ya tabulados a través de encuestas aplicadas al personal de la Fundación Don Bosco, en primer lugar se procedió a la codificación de los resultados para luego tabularlos, mediante tabulación de Estadísticas Descriptivas, como medio principal de los datos obtenidos, para luego con vertirlos en porcentajes, mediante una síntesis para el análisis.

Los procedimientos estadísticos aplicados son: La media aritmética, La correlación y la prueba para métrica de Chi- cuadrado, que se convertirá en los parámetros con los que se verificará la Hipótesis.

Pregunta N-1 ¿Sabe usted que es la Comunicación Interna?

Cuadro N 4

Fuente: Investigador

Elaborado por: Investigador

PREGUNTA N-1	SI	NO
¿Sabe usted que es la Comunicación Interna?	30 66.66%	15 33.33%
TOTAL	30	15

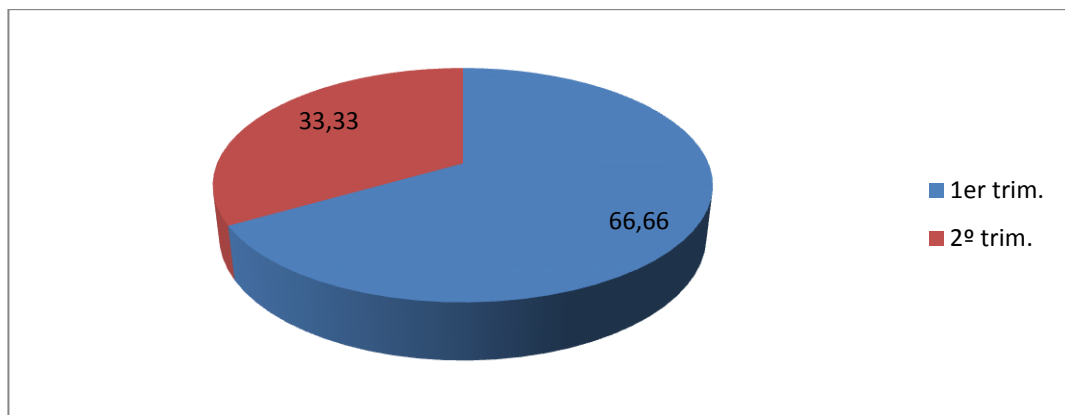


Gráfico N.5

Fuente: Investigador

Elaborado por: Investigador

Análisis.- El 66.66% que equivale a 30 personas dicen que sí, mientras que el 33.33% que equivale a 15 personas dicen que no.

Interpretación.-La mayoría de los entrevistados saben que es la Comunicación

interna.

Pregunta N-2 ¿Conoce los beneficios de la Comunicación Interna?

Cuadro N. 5

Fuente: Investigador

Elaborado por: Investigador

PREGUNTA N-4	SI	NO
¿Conoce los beneficios de la Comunicación?	10	35
TOTAL	22.22%	77.77%

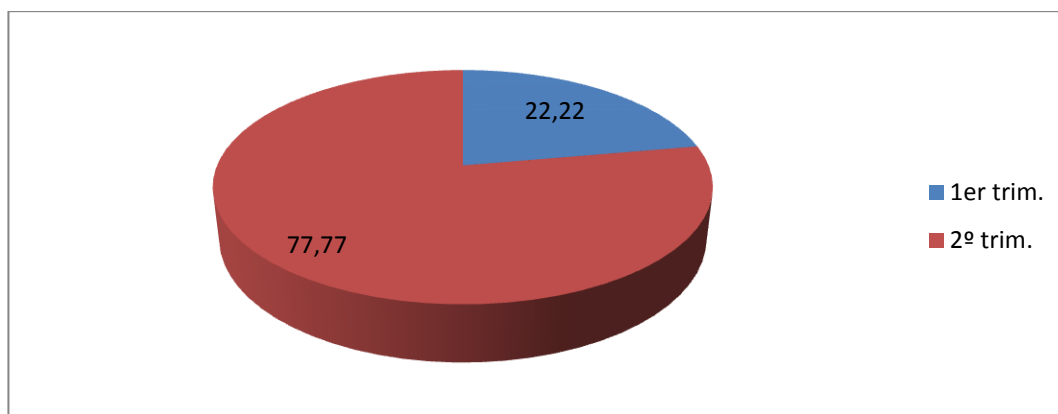


Gráfico N.6

Fuente: Investigador

Elaborado por: Investigador

Análisis.- El 22.22% que equivale a 10 personas dicen que sí, mientras que el 77.77% que equivale a 35 personas dicen que no.

Interpretación.-La mayoría de los entrevistados no conoce los beneficios de la

Comunicación.

Pregunta N-3 ¿Conoce usted la ayuda que brinda el fortalecimiento de las relaciones internas?

Cuadro N.6

Fuente: Investigador

Elaborado por: Investigador

PREGUNTA N-3	SI	NO
¿Conoce usted la ayuda que brinda el fortalecimiento de las relaciones internas?	5 11.11%	40 88.88%
TOTAL	5	40

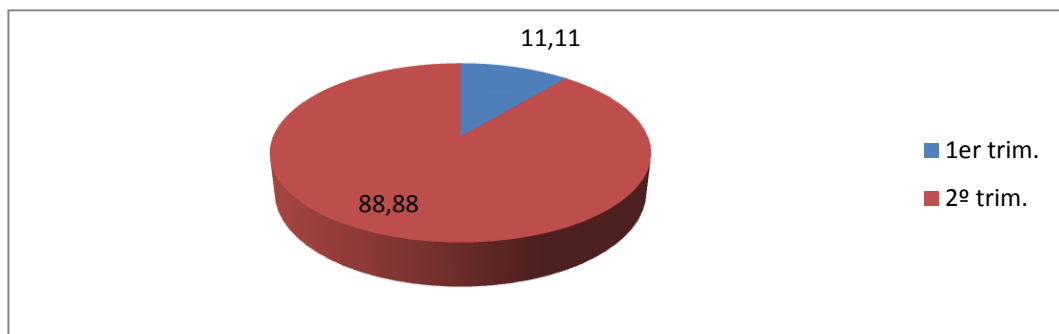


Gráfico N.7

Fuente: Investigador

Elaborado por: Investigador

Análisis.- El 11.11% que equivale a 5 personas dicen que sí, mientras que el 88.88% que equivale a 40 personas dicen que no.

Interpretación.-La mayoría de las personas entrevistadas no conocen los

beneficios que brinda el fortalecimiento de las relaciones internas.

Pregunta N-4 ¿Cree usted que un fortalecimiento de las relaciones internas ayudarán a un mejor desempeño laboral?

Cuadro N.7

Fuente: Investigador

Elaborado por: Investigador

PREGUNTA N-4	SI	NO
¿Cree usted que un fortalecimiento de las relaciones internas ayudarán a un mejor desempeño la.?	10 22.22%	35 77.77%
TOTAL	10	35

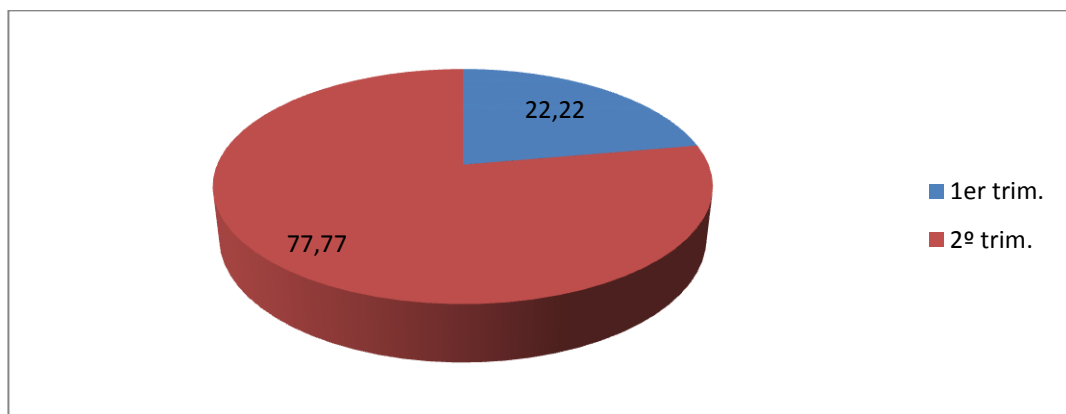


Gráfico N .8

Fuente: Investigador

Elaborado por: Investigador

Análisis.- El 22.22% que equivale a 10 personas dicen que sí, mientras que el 77.77% que equivale a 35 personas dicen que no.

Interpretación.-La mayoría de las personas entrevistadas creen que el

fortalecimiento de las relaciones internas, ayudaran al desempeño laboral

Pregunta N-5 ¿Cree usted que el país invierte en la capacitación comunicacional interna del personal de la F:D:B?

Cuadro N.8

Fuente: Investigador

Elaborado por: Investigador

PREGUNTA N-5	SI	NO
¿Cree usted que el país invierte en la capacitación comunicacional del personal de la F.D.B.?	7 15.55%	38 84.44%
TOTAL	7	38

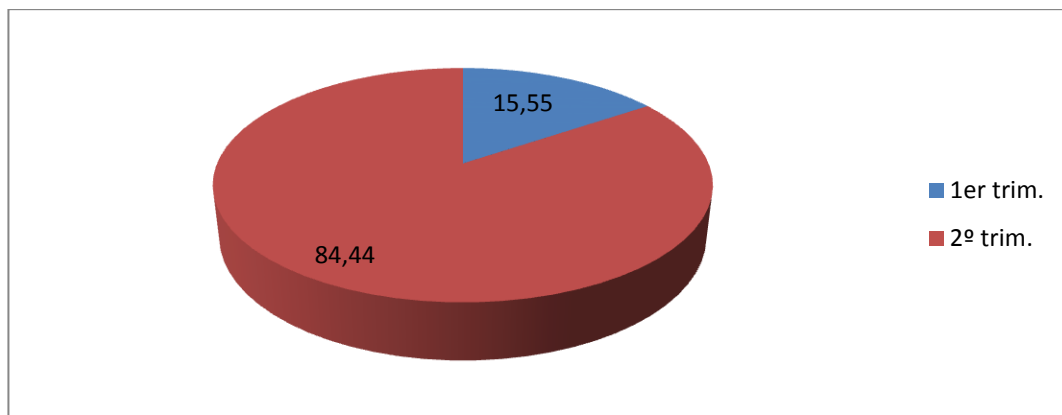


Gráfico N .9

Fuente: Investigador

Elaborado por: Investigador

Análisis.- El 15.55% que equivale a 7 personas dicen que sí, mientras que el 84.44 % que equivale a 38 personas dicen que no.

Interpretación.-La mayoría de las personas entrevistadas, piensan que el país no invierten en capacitación comunicacional en la Fundación Don Bosco.

Pregunta N-6 ¿Cree usted que nuestro gobierno ayuda económicamente a las fundaciones del país en la capacitación de Relaciones comunicacionales internas?

Cuadro N.9

Fuente: Investigador

Elaborado por: Investigador

PREGUNTA N-6	SI	NO
¿Cree usted que nuestro gobierno ayuda económicamente a las fundaciones del país en la capacitación de relaciones comunicacionales internas?	4 8.88%	41 91.11%
TOTAL	4	41

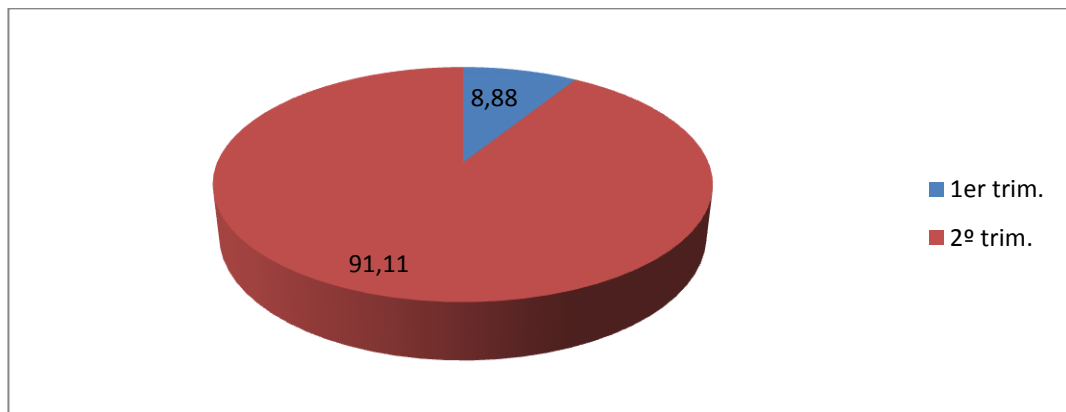


Gráfico N.10

Fuente: Investigador

Elaborado por: Investigador

Análisis.- El 8.88% que equivale a 4 personas dicen que sí, mientras que el 91.11% que equivale a 41 personas dicen que no.

Interpretación.-La mayoría de las personas entrevistadas creen que el país no

ayuda económicamente a la Fundación Don Bosco

Pregunta N-7 ¿Cree usted que al implantar esta capacitación mejorará su desempeño laboral?

Cuadro N.10

Fuente: Investigador

Elaborado por: Investigador

PREGUNTA N-7	SI	NO
¿Cree usted que al implantar esta capacitación mejorará su desempeño laboral?	8 17.77%	37 82.22%
TOTAL	8	37

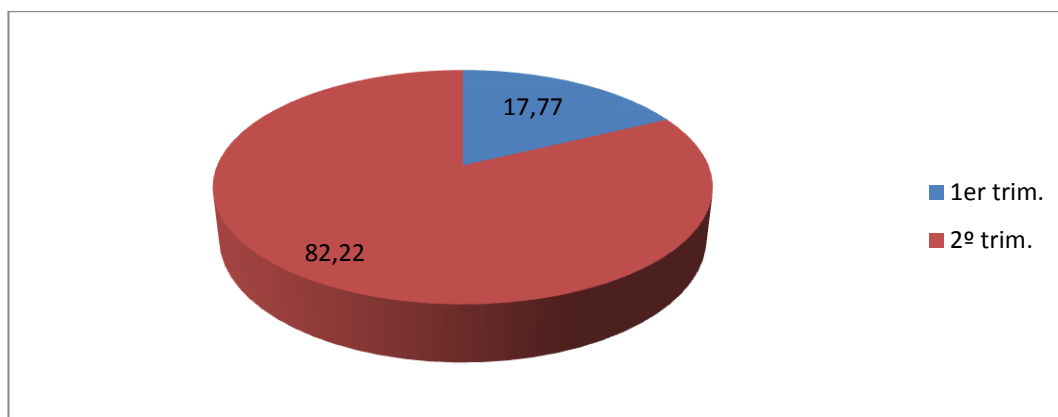


Gráfico N.11

Fuente: Investigador

Elaborado por: Investigador

Análisis.- El 17.77% que equivale a 8 personas dicen que sí, mientras que el 82.22 % que equivale a 37 personas dicen que no.

Interpretación.-La mayoría de los entrevistados dicen que no mejorara su

desempeño laboral.

Pregunta N-8 ¿Cree usted que unas buenas relaciones internas ayudarán al desempeño laboral en general?

Cuadro N.11

Fuente: Investigador

Elaborado por: Investigador

PREGUNTA N-8	SI	NO
¿Cree usted que unas buenas relaciones internas ayudarán al desempeño laboral en general?	40 88.88%	5 11.11%
TOTAL	40	5

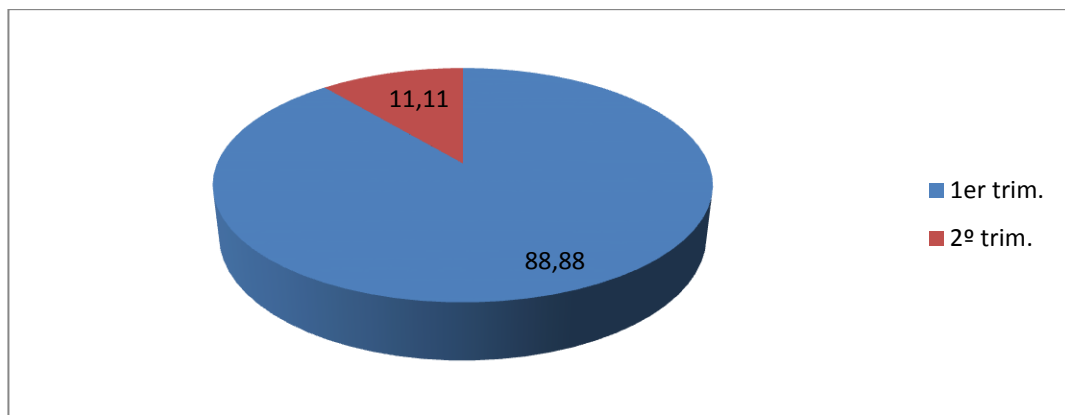


Gráfico N .12

Fuente: Investigador

Elaborado por: Investigador

Análisis.- El 88.88% que equivale a 40 personas dicen que sí, mientras que el 11.11% que equivale a 5 personas dicen que no.

Interpretación.-La mayoría de las personas entrevistadas dicen que si ayudara las

buenas R.I para el mejoramiento laboral en general

Pregunta N-9 ¿Estaría de acuerdo usted en apoyarnos en las capacitaciones comunicacionales internas de la Fundación para el mejoramiento del desempeño laboral?

Cuadro N.12

Fuente: Investigador

Elaborado por: Investigador

PREGUNTA N-9	SI	NO
¿Estaría de acuerdo usted en apoyarnos en las capacitaciones comunicacionales internas de la F para el mejoramiento del desempeño laboral?	42	3
	93.33%	6.66%
TOTAL	42	3

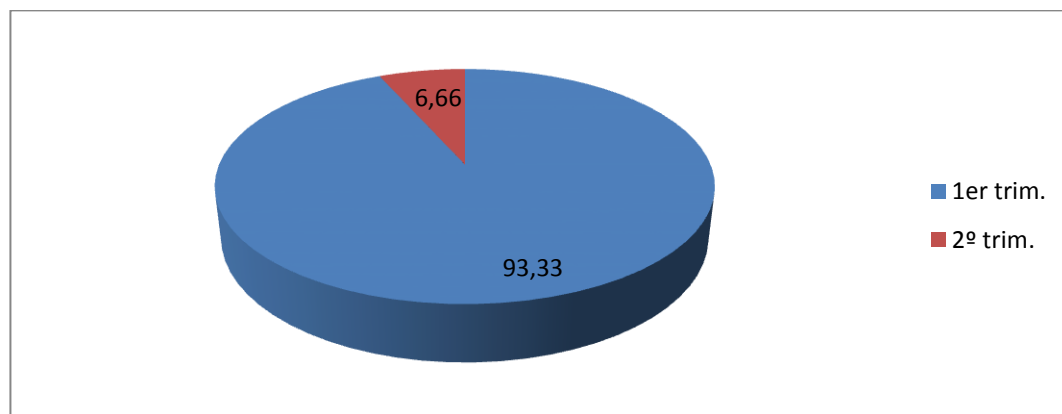


Gráfico N.13

Fuente: Investigador

Elaborado por: Investigador

Análisis.- El 93.33% que equivale a 42 personas dicen que sí, mientras que el 6.66% que equivale a 3 personas dicen que no.

Interpretación.-La mayoría de las personas entrevistadas dicen estar de acuerdo

para apoyarnos en la capacitación para el mejoramiento laboral

CHI Cuadrado de la Hipótesis

1.-Formulación de la Hipótesis

HO: El empleo erróneo de la comunicación interna del personal de la Fundación Don Bosco limita el desempeño laboral

HI: El empleo erróneo de la Comunicación interna del personal de la Fundación Don Bosco no limita el desempeño laboral.

2.- Elección de la prueba estadística

Chi cuadrado

3.-Nivel de significación

$\alpha=0.05$

4.-Distribución muestral

G: $L= K-1$

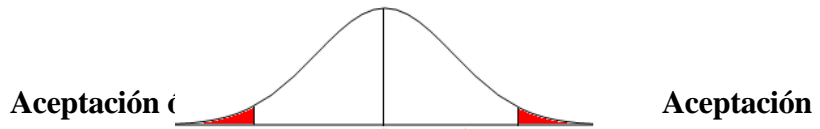
G: $L=(C-1)(F-1)$

G: $L=(2-1)(4-1)$

G: $L=(1)(3)$

G: $L=3=7.815$

5.-Zona de aceptación



6. - Cálculo Matemático

Cuadro N.13

Fuente: Investigador

Elaborado por: Investigador

VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS	SI	NO	TOTAL
¿Sabe usted que es la Comunicación Interna?	30	15	45
¿Conoce usted la ayuda que brinda el fortalecimiento de las relaciones internas?	5	40	45
¿Cree usted que el país invierte en la capacitación comunicacional interna de la Fundación Don Bosco?	7	38	45
¿Estaría de acuerdo usted en apoyar a las capacitaciones comunicacionales internas para el mejoramiento del desempeño laboral?	42	3	45
TOTAL			180

FRECUENCIAS OBSERVADAS

Cuadro N.14

Fuente: Investigador

Elaborado por: Investigador

FRECUENCIAS OBSERVADAS	SI	NO	TOTAL
¿Sabe usted que es la Comunicación Interna?	30	15	45
¿Conoce usted la ayuda que brinda el fortalecimiento de las relaciones internas?	5	40	45
¿Cree usted que el país invierte en la capacitación comunicacional interna de la Fundación Don Bosco?	7	38	45
¿Estaría de acuerdo usted en apoyar a las capacitaciones comunicacionales internas para el mejoramiento del desempeño laboral?	42	3	45
TOTAL	84	96	180

FRECUENCIAS ESPERADAS

Cuadro N.16

Fuente: Investigador

Elaborado por: Investigador

FRECUENCIAS ESPERADAS	SI	NO	TOTAL
¿Sabe usted que es la Comunicación Interna?	21	24	45
¿Conoce usted la ayuda que brinda el fortalecimiento de las relaciones internas?	21	24	45
¿Cree usted que el país invierte en la capacitación Comunicacional interna de la Fundación Don Bosco?	21	24	45
¿Estaría de acuerdo usted en apoyar a las capacitaciones comunicacionales internas para el mejoramiento del desempeño laboral?	21	24	45
TOTAL	84	96	180

Fuente: Investigador

Elaborado Por: Investigador

FO	FE	FO-FE	(FO-FE)⁴	(FO-FE) ²/FE
30	21	9	81	3.8571
5	21	-16	256	12.1944
7	21	-14	196	9.33
42	21	21	441	21
15	24	-9	81	3.375
40	24	16	256	10.66
38	24	14	196	8.16
3	24	-21	441	18.375
TOTAL				86.9

7.-DECISIÓN:

Como el valor calculado 86.9 es mayor que el dado 7.815 en la tabla estadística, acepto la Hipótesis alterna que dice:

¿El empleo erróneo de la comunicación interna del personal de la Fundación Don Bosco limita el desempeño laboral en el mes de Marzo- Abril del 2010?

CAPÍTULO V

Conclusiones:

Nuestras conclusiones son que al tomar en cuenta y dar a conocer la definición de las respectivas estrategias comunicacionales mejorarán y fortalecerán las relaciones comunicacionales, así también se creara un ambiente de trabajo con más sapiencia y más aún, se observará la responsabilidad adecuada y el respeto a cada uno de los roles de trabajo.

También concluyo en que si hay mayor conocimiento de todo el personal, en lo que tiene que ver con sus respectivos roles de trabajo, se mantendrá una armonía laboral y por esta razón un desarrollo que mejorará más aún a la Fundación Don Bosco.

Si el personal de la Fundación Don Bosco tiene ideas positivas en sus diferentes relaciones comunicacionales se encaminaran por una sola dirección y todos llevarán al crecimiento y desarrollo, tanto motivacional, como laboral; para que exista el respectivo progreso que la Fundación Don Bosco anhela.

De esta manera terminamos concluyendo, que si todos pensamos en desarrollo laboral y buenas relaciones comunicacionales; poniendo de nuestra parte, llegaremos a mantener una fuerza optimista que nos ayudará con nuestro trabajo diario en la Fundación Don Bosco.

Recomendaciones:

Recomiendo a cada uno de los colaboradores y autoridades de la Fundación Don Bosco, que es posible mantener una buena relación Comunicacional, entre sus públicos internos, siempre y cuando exista la ayuda de un profesional en comunicación, el mismo que esté al tanto y sepa de la manera más cordial colaborar con estos casos , en los que es necesario facilitar el apoyo, para un mejor desenvolvimiento laboral integral de cada uno de sus colaboradores.

Recomiendo a la Universidad Técnica de Ambato que envíe a sus estudiantes a que realicen pasantías, en cuanto al mejoramiento de relaciones laborales internas de cada una de las entidades de la ciudad de Ambato, ya que esto ayudaría a mantener un mejor desempeño laboral de las mismas y una cultura de trabajo honesto y respetuoso.

Esta técnica favorece al crecimiento no solo de Ambato sino del país entero, tomando en cuenta que la falla de todo está en ; que la gente mantiene malas relaciones laborales y por ende una falta de respeto en gran medida, la misma que les lleva a tratar de mala forma a sus empleados y colaboradores , los que a su vez mantienen un mal comportamiento con sus públicos externos y dan malestar laboral.

Recomiendo a las autoridades de la provincia de Tungurahua que se realicen charlas y campañas acerca del mejoramiento de las relaciones laborales, ya que es necesario, para todo lo que se ha podido percibir en la actualidad, mal humor, desconfianza, irrespeto, etc.

Así existirá un frente de valores bien marcados, y sobre todo de trabajo en equipo y consciente de lo que es bueno y de lo que es malo, para así crecer en armonía y desarrollo económico, como muchos países del primer mundo o denominados países desarrollado.

CAPÍTULO VI

Propuesta

Datos Informativos:

TEMA:

Creación e implantación del manual de funciones en la Fundación Don Bosco para su desarrollo comunicacional interno.

Línea:

Comunicación Organizacional

Área Ejecutora:

Fundación Don Bosco

Director del proyecto:

Carlos Tamayo

Entidad Participante:

Privada

Dirección:

Mera y 13 de Abril Huachi Chico.

Usuarios y beneficiarios:

Fundación Don Bosco

Duración del Proyecto:

Empieza: 18 de Marzo Termina 29 de Abril

Problema a resolver.-

El problema que se da es que los colaboradores tienen un déficit en relaciones comunicacionales internas y conocimiento claro de la misión y visión así también de sus roles de trabajo, lo mismo que a su vez ocasiona malestar e incomodidad al ejecutar el trabajo en la Fundación.

Analizando la situación dada en la Fundación la mejor salida a este problema es la creación de un manual de los colaboradores, el mismo que tenga la misión y visión como puntos fundamentales para el conocimiento previo de la entidad, y se pueda conocer más de fondo lo que cada uno de los colaboradores tiene que hacer para su relación comunicacional interna que guíe al desarrollo de la Fundación Don Bosco.

Antecedentes de la propuesta.-

Definir qué es una Institución es algo complejo, y el término, además, tiene diferentes connotaciones. Muriel y Rota (1.980, Pág. 37), citan a J. H. Fichter (1.974), para quien una institución es “una estructura relativamente permanente de pautas, roles y relaciones que las personas realizan según determinadas formas sancionadas y unificadas, con objeto de satisfacer necesidades sociales básicas”.

Para Annie Bartoli (1.992), la palabra organización remite a tres significaciones: al acto de organizar, al resultado de ese acto y al conjunto organizado. Por lo tanto, se refiere, al igual que en la primer definición citada, a

un conjunto o grupo de personas que se ha conformado con el propósito de alcanzar un fin común (conjunto organizado).

Al organizar (acto de organizar) se realiza un proceso de estructuración que permitirá obtener en el grupo mayor cohesión y de esa forma concretar sus objetivos (el resultado de esa acción). Para obtener esa cohesión, toda organización necesita de cierto “orden”, el cual es aportado por la estructura.

Ambas definiciones hacen alusión a la noción de “sistema”: de ese conjunto estructurado de componentes e interacciones que conforman la organización, se obtienen características que no se encuentran en ninguno de los elementos que la componen, y que ninguno de ellos podría producir por cuenta propia, sin relacionarse con los otros.

Si una organización es un sistema, estará constituida por subsistemas interdependientes, que necesitarán interrelacionarse unos con otros. Este sistema, a su vez, estará en relación con un supra sistema, enmarcado en un macro sistema. Esa interrelación debe estar organizada, y es aquí donde interviene la Comunicación Institucional.

Para Bartoli (1.992), la primera relación entre comunicación y organización se da en el momento en que resulta necesario definir circuitos comunicacionales para organizar las unidades de trabajo de una organización, y que para desarrollar esa comunicación interna es menester organizar su puesta en marcha.

Siguiendo a esta autora, la Comunicación es “acto, objeto y medio de la puesta en común o de la transmisión” (A. Bartoli, 1.992, Pág. 71). Y para ella la comunicación en las organizaciones no dista demasiado de esta definición, ya que “es un conjunto de actos más o menos estructurados; también es un objeto, incluso un ‘recurso’ fundamental de la empresa si se considera la comunicación como fruto de informaciones, en especial operativas” (A. Bartoli, 1.992, Pág. 71). Al entender a la comunicación como un “recurso”, está poniendo a esta disciplina al

servicio de la organización.

Para Muriel y Rota (1.980) la Comunicación Institucional es un Sistema que coordina las partes constituyentes de la Institución, y a esta con sus públicos. Facilita la consecución de objetivos específicos de ambos y así contribuye al desarrollo nacional.

Será necesario entender la comunicación no sólo desde estos enfoques empresariales, sino también, y sobre todo, desde la perspectiva de la acción comunicativa de J. Habermas: “los sujetos que actúan comunicativamente, en su posición de hablante y destinatario,... se encuentran literalmente a la misma altura” (Habermas, 2003, Pág. 40).

La relación interpersonal entre esos sujetos se contrae cuando adoptan la misma referencia al mundo. De acuerdo a un mundo intersubjetivamente compartido, los sujetos hacen “experiencias comunicativas juntos”: entienden lo que el otro dice, aprenden, sacan sus propias conclusiones de la ironía, el silencio, de las paradojas, de las alusiones.

Sus manifestaciones o emisiones son relativas, ya que su validez puede ser puesta en tela de juicio por otros actores (Habermas, 1987). Esta concepción de la comunicación será tenida en cuenta, al analizar los procesos comunicacionales en la Institución en estudio.

Toda institución necesita organizarse y comunicarse. Esto es algo que comparten muchos teóricos. Pero quienes están al frente de numerosas instituciones (presidentes, directivos, etc.) creen que estas acciones se dan de modo natural sin tener en cuenta que conforman una problemática completa y global en la gestión de las organizaciones (Bartoli, 1992) .

Las organizaciones, en su actuar, generan procesos comunicacionales con diferentes públicos, internos y externos. Este trabajo pretende analizar esos procesos en los públicos internos.

Las personas que constituyen estos públicos se ubican físicamente en el interior de las instituciones, y están directamente vinculados con ellas, constituyéndolas, a modo de componentes individuales (Muriel y Rota, 1.980). Entre estos públicos y la institución se genera un grado muy importante de dependencia: la institución requiere a los públicos para cumplimentar sus objetivos y, en un sentido básico, para subsistir como sistema.

La práctica de la comunicación interna implica la planificación de ésta, a partir de una investigación en la institución para conocer los instrumentos en los que se concreta, sus políticas y objetivos y para tomar contacto con y conocimiento de las necesidades de su público interno.

A partir de una reelaboración de los principios y objetivos de la Comunicación Interna, propuestos por Justo Villafañe (1.999), se considerarán para este trabajo los siguientes:

Consideración de las diferentes formas que pueden tomar los procesos de comunicación en la organización. La institución está afectada en distintos niveles por la comunicación (como emisora de mensajes hacia adentro y hacia afuera; como receptora de mensajes para captar y analizar; como vector de intercambios interactivos con su medio; como organizadora de reuniones o lugar de intercambios informales entre su personal).

La dirección de la organización debe tomar una postura proactiva. Es necesario impulsar en las altas capas jerárquicas de la organización una cultura de la comunicación. Si la organización no se convierte en comunicante, será muy difícil que se generen habilidades de relación.

La Comunicación Interna permite proyectar la imagen de la institución. Esta será la mejor manera de que el público interno proyecte la imagen institucional en su entorno de influencia. La comunicación en el interior de la institución debe estar impregnada por la imagen institucional de manera formal y conceptual.

Esto permite evitar que existan dos versiones contradictorias y/o excluyentes de la imagen institucional, una interna, generalmente más crítica y pragmática, y otra externa, más optimista. Además, permite evitar la información de segunda mano, procedente de canales exteriores.

Propongo la creación de un manual de funciones para la Fundación Don Bosco, ya que este es el eje fundamental que ayudará al completo conocimiento de cada una de las áreas y de cada uno de los colaboradores.

Los mismos que al tener este folleto en las manos sabrán, como primer punto esencial la misión y la visión de la Fundación y los roles completos que cada uno de los usuarios, esto a su vez dará como resultado una excelente comunicación interna del personal de la fundación y por ende un mejor desempeño laboral de toda la Fundación debido a su conocimiento completo y a la comprensión intelectual que cada uno de los colaboradores conocerla e incluso actuara de acuerdo a sus necesidades de trabajo.

JUSTIFICACIÓN

La siguiente propuesta involucra a la misión y visión los mismos que se encuentran en el manual de funciones de la Fundación Don Bosco, los que ayudarán a su mejor el desempeño laboral de sus trabajadores , formados con excelencia, para desenvolverse exitosamente en el trabajo y en la sociedad.

Igualmente se enfatiza la visión de la Fundación Don Bosco “formar trabajadores de alta calidad humana y social que son que son capacidad crítica, creadora y solidaria que intervienen con liderazgo en el desempeño laboral.

Se ha observado que los trabajadores, al requerir de su criterio para relacionarse comunicacionalmente, no se manifiestan en forma espontánea o lo hacen esporádicamente, sin llegar a satisfacer cierto nivel requerido, lo que impulsa a buscar posibles mecanismos metodológicos que los ayude a proyectar

como sujetos comunicativos, críticos, dinámicos y comprometidos con su realidad y la de la Fundación.

La deficiente relación comunicacional interna del personal de la Fundación Don Bosco, repercute también en su desempeño laboral.

Hace que esta problemática sea de vital importancia para las relaciones comunicacionales.

La siguiente investigación es factible por que se cuenta con los elementos humanos: personal de la Fundación Don Bosco, motivo del proyecto.

Por ello se requiere plantear las estrategias metodológicas comunicacionales que promuevan la integración del personal de la Fundación Don Bosco con sus opiniones y participación comprometida con su cosmovisión.

OBJETIVOS:

Establecer nuevas estrategias comunicativas y su importancia en el fortalecimiento de las relaciones comunicacionales internas de los empleados de la Fundación Don Bosco.

Definir las estrategias comunicativas que permitan mejorar el fortalecimiento de las relaciones comunicacionales.

Detectar el desempeño laboral entre los empleados de la Fundación Don Bosco.

Crear manuales del empleado para cada una de las áreas de la Fundación Don Bosco, las mismas que serán analizadas mensualmente mediante mesas redondas.

ANALISIS DE FACTIBILIDAD Y VIABILIDAD

Si es factible ya que se tiene la suficiente información e incluso guías que nos ayudarán a realizar el proyecto de mejor manera y lo más importante la ayuda de la Fundación que nos abrió la puerta para la realización de esta investigación.

Es viable, ya que yo mismo voy a invertir en la elaboración de los manuales de funciones para poderlo repartir a los colaboradores de la institución, ya que estos no superan de 30 personas. de igual manera realizare las encuestas y entrevista.

FUNDAMENTACIÓN

El éxito de la Fundación depende en gran parte del grado de integración que alcance en el entorno social en que han de fructificar sus actividades y el conocimiento previo del manual de funciones.

Por eso, la comunicación de las Fundaciones con la sociedad es una condición imprescindible para la consecución de sus fines. Es natural, por tanto, que las Fundaciones hayan reforzado su interés por las estrategias comunicativas hasta el punto de convertirlas en un factor esencial de su relación con el mercado. Promover su imagen corporativa, suscitar la atención sobre sus productos, difundir sus fines sociales y atraer a la clientela potencial son los objetivos principales de una estrategia de comunicación profesionalizada.

El objetivo no consiste simplemente en proyectar una imagen efectista que llame la atención del mercado, lo cual puede ser flor de un día o efecto de una campaña particular.

METODOLOGÍA. MODELOS OPERATIVOS.

Para esta investigación, se tomarán algunos puntos que Jesús García Jiménez (2.000) propone como metodología para el abordaje de la Comunicación Interna. De los desarrollados por él se considerarán.

Técnicas de investigación cuantitativa: son descriptivas del fenómeno de la comunicación e imagen internas, pero aportan precisión y fiabilidad a sus resultados. Estas técnicas permiten trabajar con el nivel consciente de los públicos investigados y expresan los resultados en cifras y datos mensurables.

La investigación cuantitativa se apoya en la observación y en el método experimental, pero sobre todo en la encuesta estadísticamente representativa de los públicos internos, a partir de la definición del universo y del objeto de estudio. Técnicas de investigación cualitativa: permiten perfilar los atributos específicos de las comunicaciones internas de la organización.

Las técnicas cualitativas de investigación han de ser aplicadas a grupos reducidos de los públicos internos, respecto a los cuales no se tiene una representatividad estadística, pero sí tipológica.

Las técnicas cualitativas son: la entrevista libre, la entrevista en profundidad, la entrevista semiestructurada, las reuniones de grupo de discusión libre, como las que se utilizarán en esta investigación. Dentro de la investigación cualitativa, se considera a la observación participante como una técnica de importancia para este trabajo.

Como es una técnica etnográfica de recogida de datos, es muy útil en el estudio de la cultura y del comportamiento organizacional, y se basa en la convivencia en el centro de trabajo del investigador con los sujetos a analizar.

Será necesario registrar todos los hechos, incluso aquellos de apariencia

más intrascendente, con el fin de establecer nexos que permitan explicar el comportamiento de grupo (Villafañe, 1999). En este caso se tendrán en cuenta las observaciones que realiza Habermas respecto de la etnometodología: “Sólo si se conoce la situación de habla puede entenderse a qué se refieren estas expresiones” (Habermas, 1.987, Pág. 175)

El intérprete (en el caso de este trabajo, su autor) conoce ya como participante en la interacción, el contexto en que se apoya el hablante, debido a intercambios ya establecidos y a una residencia en la Fundación en estudio.

El conocimiento del contexto es clave para la comprensión que supone el hablante: una manifestación nunca tiene un significado completo por sí misma, sino en relación al contexto. El investigador sólo puede realizar aportes subjetivos, y estos no constituyen conceptos absolutos y acabados, sino en construcción, y se consideran un discurso social más.

Los datos recogidos a través de estas técnicas, serán sometidos a las operaciones analíticas que se desarrollan a continuación.

Las entrevistas se realizarán a la totalidad del personal del Centro Cultural y Museo Jorge Pasquini López.

Para el análisis de las entrevistas, se utilizará la metodología propuesta por Juan A. Magariños de Morentín (1.998), la cual resulta de la síntesis entre la Semiótica Cognitiva y el Análisis del Discurso, y considera que a través de los discursos sociales una determinada comunidad se representa e interpreta los fenómenos de su entorno.

Se entenderá por discurso todo acontecimiento que construye aquello de lo que habla: es un conjunto (limitado) de enunciados que depende de la misma formación discursiva, que aparecen bajo un conjunto de condiciones de existencia (Foucault, 1970).

Tomar los discursos desde una perspectiva de acontecimiento, permite identificar a los enunciados (como acontecimientos discursivos – funciones de aquello que construyen y que es diferente a ellos mismos) y las relaciones entre enunciados.

A través de un análisis de los discursos en las entrevistas realizadas a los actores que conforman el personal del Centro Cultural y Museo Jorge Pasquini López, se pretende precisar el contenido semántico de los conceptos correspondientes a los términos efectivamente utilizados en los textos seleccionados, cuyo análisis se considera interesante para esta investigación (Magariños de Morentín, 1.998).

Los modos de intervención en el discurso social, están encuadrados por un conjunto de reglas de procedimiento, denominadas “operaciones analíticas”. Se utilizarán la normalización y la segmentación, para luego poder construir definiciones contextuales, que permitirán establecer los sentidos de los términos utilizados en los discursos analizados, relacionándolos con el contexto al que dichos términos pertenecen, asociados en un mismo segmento.

Estas definiciones contextuales se agruparán en diferentes ejes conceptuales y redes secuenciales y contrastantes que permitirán cotejar los distintos significados asignados a una misma palabra o discurso, en diversos contextos.

Se intentará establecer los distintos (o mismos) significados que les confieren los sujetos que conforman el personal del Centro Cultural y Museo Jorge Pasquini López, a los ejes que surjan del análisis.

Conexión y conectivos: se atenderán las relaciones semánticas entre proposiciones en oraciones y discursos. Se entiende que el significado y la referencia de las secuencias de frases dependen del significado y referencia de las frases que las componen, y las condiciones (semánticas) bajo las que se conectan las oraciones, por conectivos y/o por reglas.

Siguiendo a este autor, los conectivos y las conexiones implicados/as son intencionales. Se tomarán en cuenta las conjunciones, disyunciones, condicionales, contrastativos y secuencias conectadas.

Coherencia: entendida como la propiedad semántica de los discursos, basados en la interpretación de cada frase individual relacionada con la interpretación de otras frases.

Macro-estructuras: corresponde al análisis de un nivel de una organización más global. Es decir, se trata de estructuras semánticas caracterizadas en términos de conjuntos y/o secuencias de proposiciones y ciertas operaciones sobre ellas mismas. Las macro-estructuras determinan la coherencia global o de conjunto (y están determinadas en sí mismas por la coherencia lineal de las secuencias).

Además se tendrán en cuenta algunos recursos retóricos, que puedan ser identificados en los discursos que se analizarán, como la repetición, la ironía, la metáfora, entre otros, y las implicaciones estilísticas que pueden existir en la utilización de expresiones populares.

El concepto de “discurso” adquiere un nuevo matiz en Teun van Dijk, para quien es un fenómeno práctico, social y cultural. Dice van Dijk, “los usuarios del lenguaje que emplean el discurso realizan actos sociales y participan en la interacción social, típicamente en la conversación y en otras formas de diálogo” (T. van Dijk. 2000. Pág. 21).

Además de entender el discurso como se especificó más arriba (Foucault) se tomará a los discursos de acuerdo a este matiz.

T. van Dijk propone puntos de análisis que son necesarios para establecer vínculos teóricos entre el discurso y la sociedad (van Dijk. 2000). Estos puntos serán tomados para el análisis discursivo de las entrevistas y encuestas a realizarse en la organización especificada antes (o sea, será trasladado al análisis discursivo

organizacional).

Entonces, tomaremos en cuenta en el análisis, las siguientes nociones: Acción (el discurso es una actividad humana controlada, intencional y con un propósito); Contexto (tener en cuenta las propiedades relevantes en las que se da – sistemáticamente, no casualmente- la situación social); Poder (atendiendo las formas más explícitas como así también aquellas formas de control de las bases mentales de las acciones, como la hegemonía); y finalmente, Ideología (concepto fundamental en los enfoques más críticos del discurso).

Los estudios críticos del discurso hacen explícitas las conexiones existentes entre el discurso cotidiano, las prácticas de producción de sentido, las estructuras sociales más amplias y la puesta en práctica de las relaciones de poder (D. K. Mumby y R. P. Clair, en T. A. van Dijk. 2000. Cap. 7. Pág. 291).

Desde el punto de vista del análisis crítico del discurso organizacional, y siguiendo el lineamiento metodológico planteado, nos ubicaremos dentro del enfoque crítico, el cual, además de operar en un nivel descriptivo y observar cómo las prácticas discursivas de los miembros pueden desarrollar significaciones compartidas (como opera el enfoque cultural), se interesa por el problema del poder y el control dentro de las organizaciones, y las considera un sitio de lucha en el que los grupos compiten por moldear la realidad social de la organización de modo que sirva a sus propios intereses. (D. K. Mumby y R. P. Clair, en T. A. van Dijk. 2000. Cap. 7. Pág. 265).

Desde el análisis del discurso político, Jean-Jacques Courtine, en *Análisis del discurso político* (1981), además de manifestar su postura acerca de que el análisis del discurso debería avanzar hacia una autonomía teórica, sienta los principios del mismo (según las variantes metodológicas que esta disciplina pudo conocer desde que se inauguró en Francia).

En primer lugar entiende a los enunciados como “espacios discursivos” finitos, y propone la problemática de la delimitación del mismo, en la “constitución del corpus discursivo”.

En segundo lugar propone preocuparse por las relaciones mantenidas entre los términos del texto, que definen la estructura del discurso. La interpretación resultante del análisis se produce de la comparación interna de enunciados. Este autor considera a estos principios, delimitadores de su trabajo: el análisis del discurso político (discurso dirigido por el Partido Comunista Francés a los cristianos).

Las actualizaciones del análisis del discurso político se realizarán fundamentalmente, a partir de los aportes teóricos sociopolíticos de la comunicación de Ernesto Laclau (BUTLER; LACLAU; ZIZEK; 2003).

En este trabajo se intentará restablecer estas definiciones y conceptos en el análisis del conjunto de discursos seleccionados en la Institución de estudio, los que delimitarán un campo discursivo de referencia sometido a restricciones que permitirán su homogeneización (a partir de las entrevistas).

Por lo tanto las condiciones de producción de esos discursos estarán en íntima relación con las realidades institucionales (ese micro-cultura – cultura organizacional – que se pretende describir y analizar.

Se realizarán encuestas internas a la misma cantidad de actores (los que conforman el público interno de la Institución en estudio), pero además se efectuarán encuestas a un número reducido de personas externas (se estima una cantidad de veinticinco personas) a este Centro Cultural y Museo, para poder contar con opiniones que provengan desde otro enfoque. Estas encuestas también serán sometidas a las operaciones expuestas arriba.

La observación participante permitirá obtener otros datos, que serán comparados con los provenientes de las encuestas y de las entrevistas. Es importante aclarar que esta etapa ya ha comenzado.

A través de la percepción personal del autor de este proyecto, como

investigador, de lo que ocurra en este Centro Cultural y Museo, se estará incorporando, como ya se dijo anteriormente (Pág. 7), un discurso social más. No se lo considerará como un discurso privilegiado. El investigador sólo puede realizar aportes subjetivos (construir).

Estas operaciones también tienen el carácter de hipotéticas, y constituyen hipótesis metodológicas de trabajo, ya que pueden no resultar ser aptas para las intervenciones de los discursos y pueden no poner en evidencia las relaciones que construyan las explicaciones que se pretenden.

Lo mismo debe considerarse en el caso del corpus (determinación del ámbito social del cual van a seleccionarse los datos – personal del Museo y personas externas al mismo, en el caso de esta investigación) y de los fundamentos teóricos que justifican la aplicación de la metodología expuesta para este proyecto.

Ambos (Corpus y Marco Teórico-Metodológico) también constituyen hipótesis metodológicas de trabajo (Magariños de Morentín, 1996).

A partir de estas técnicas y operaciones, se intentará dar prioridad a la comprobación de las hipótesis antes definidas, es decir, comprobar que existe: Ausencia de una estructura definida y funcional de comunicación interna, en el Museo que se estudia. Ausencia de políticas de comunicación interna.

Abundante comunicación informal (predominantemente verbal), y poca comunicación escrita y formal en la institución.

Falta de reuniones sobre política institucional (provocando la carencia de un lenguaje y una interpretación compartidos).

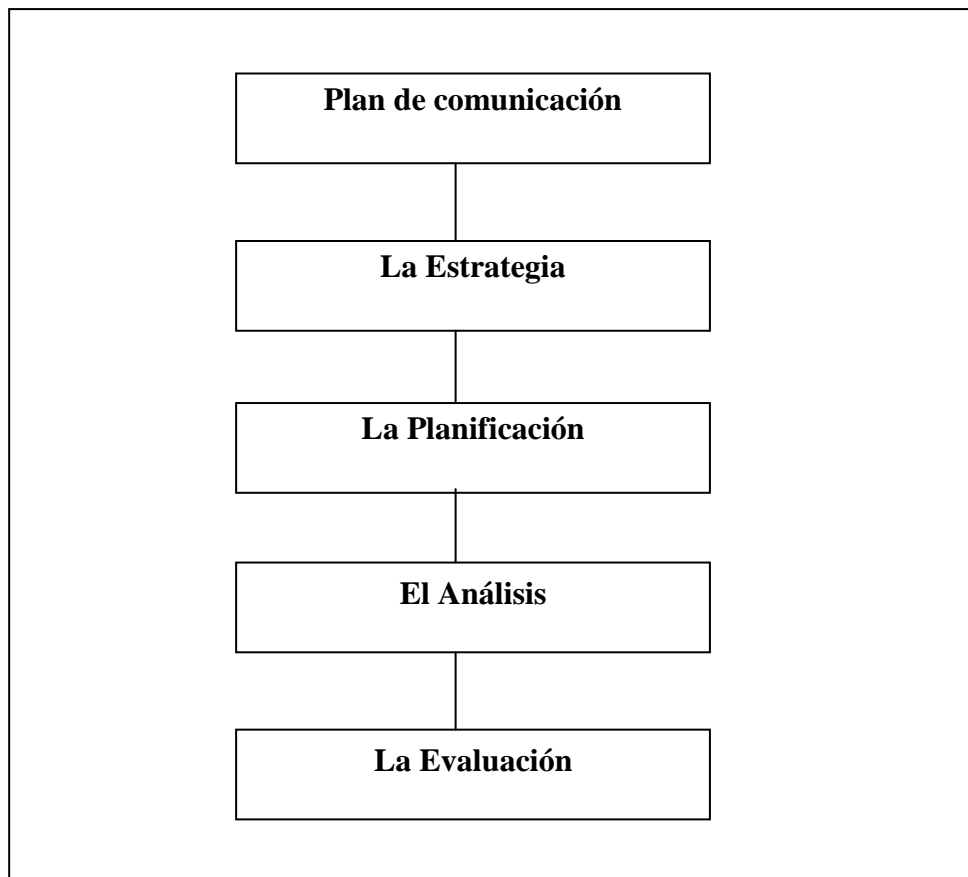
El plan de comunicación es una secuencia de preguntas que nos permite organizar y programar la comunicación. Se trata de que seamos conscientes y gestionemos la comunicación de la asociación.

El plan de comunicación se divide en 4 apartados:

Cuadro N.17

Fuente: Investigador

Elaborado por: Investigador



La estrategia.

Se trata de decidir qué objetivos perseguimos sobre la comunicación. El análisis de la imagen de la entidad y del estilo de comunicación nos permite detectar que elementos debemos eliminar y reducir y cuales mantener y mejorar.

Es importante tener en cuenta la globalidad de la asociación: las necesidades de socios y destinatarios, el presente y el futuro de la entidad.

El análisis.

Para tomar decisiones acerca de cómo organizar la acción comunicativa. Se trata de conocer a los destinatarios y los recursos con los cuales contamos.

La planificación.

Sirve para organizar y tomar decisiones acerca de la acción comunicativa. Organizar las acciones comunicativas: secuenciarlas, diseñar los medios de comunicación.

La evaluación.

Analizar si hemos alcanzado los resultados y para evaluar el proceso de diseño y evaluación y así obtener conclusiones que nos permitan mejorar futuros trabajos.

Nuestra estrategia Comunicación Interna:

Elaboración de un manual de funciones.

Para repartir a las autoridades y a sus colaboradores de la Fundación Don Bosco.

Características del manual de funciones.

Nombre del manual de funciones- catalogo: “manual de funciones del empleado”

Periodicidad: anual.

Número de páginas: 20 (misión y visión de la Fundación)

Tamaño: media carta

Papel: cuche 75mg

Tiraje: 45 ejemplares

Tipo de diagramación: definir de acuerdo con el contenido

Costo del diseñador: \$ 80.00

Costo anual de digitalización: \$ 50.00

Costos de impresión: \$ 170.00

Retoque fotografías: \$ 40.00

Varios: \$ 80.00

El contenido de “Manual de funciones del empleado” será:

Portada y contra portada alusiva a la Fundación Don Bosco

Editorial

Información sobre la Fundación Don Bosco, Misión y Visión.

Una entrevista con la autoridad máxima el Padre Pepe de la Fundación Don Bosco que trate sobre la producción de manuales de funciones de los empleados.

Catálogo de modelos que la Fundación realizará

Catálogo de nuevos modelos que la Fundación estará realizando

Noticias breves

Debido a que en la producción de este manual de funciones de los empleados de la Fundación – catalogo, tiene que intervenir tanto personal administrativo, producción, responsables del proyecto, se considera necesario presentar este calendario de actividades.

El propósito es que todo el personal involucrado en este proceso conozca cuál es su responsabilidad.

Cuadro N.18

Fuente: Investigador.

Elaborado por: Investigador

FECHA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO ESPERADO
-Etapa No. 1	-Envío del Editorial, información referente a la fundación -Envío de informe , que se realizaron en la información, impacto alcanzado, el informe deberá contener información de Enero 2010 a Enero 2011 -Envío de 30 fotografías de productos elaborados	-Coordinador del Proyecto.	-Fotografías acorde al texto enviado. -Al menos 10 fotografías diferentes con alta resolución. -Misión y visión de la Fundación Areas de trabajo
-Etapa No. 4	-Redacción -Revisión -Aprobación de artículos enviados -Selección de las mejores fotografías	-Presidente de la Fundación -Coordinador del Proyecto -Editora	-Notas aprobadas por los coordinadores para su publicación -Selección de fotografía final.
-Etapa No. 3	-Edición del material -Diseño y diagramación -Impresión del material	-Editora -Diseñadora -Imprenta	-Textos editados -Artes finales para impresión -Manual del empleado

ADMINISTRACIÓN

DISEÑO E IMPRESIÓN: RICARDO MOLINA

ESPECIALISTA EN COMUNICACIÓN: CARLOS TAMAYO

ESPECIALISTA EN LEYES: MACARENA CÁCERES

AUTORIDADES: PADRE JOSÉ

PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

Me doy cuenta de que mi proyecto resulta, en el instante mismo de haber repartido los manuales de funciones y día a día realizo una auditoria del trabajo y roles de cada uno de los colaboradores. Para ello necesito una investigación de Campo en las instalaciones y el resultado de las encuestas y entrevistas realizadas.

También nos daremos cuenta de que mi proyecto da frutos en la organización de la fundación, una vez dadas las charlas y entrega de los manuales de funciones, ya que esto dará como resultado la puesta en práctica en el instante mismo de haberlos recibido.

La confianza de mi proyecto es de suma importancia para el desarrollo de la Fundación ya que de esta manera se podrá mantener un equilibrio comunicacional interno en la fundación.

ADMINISTRACIÓN.

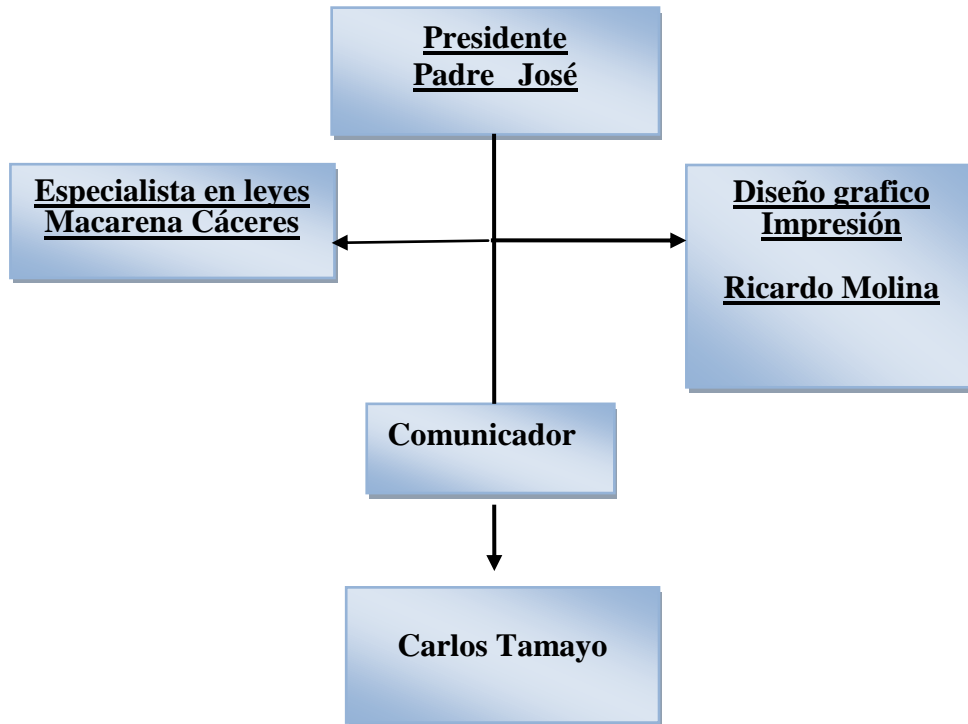


Gráfico N.14

Fuente: Investigador

Elaborado por: Investigador

PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN.

En la evaluación se toman en cuenta los siguientes aspectos:

Evaluación de Seguimientos. Es el análisis que se realizó durante su desarrollo

Evaluación de Procesos. Es el análisis y valoración de las actividades más importantes que se van aplicar en la propuesta.

Evaluación de Impacto o Resultado. Es la evaluación de los resultados, del cambio que haya podido producir el proyecto.

Cada organización tiene su propio proceso de comunicación, determinado por su objeto social, su historia y tradiciones, las características y el nivel de participación de los trabajadores, sus objetivos estratégicos y operativos, y el grado de integración de sus procesos.

Bibliografía

- BONILLA GUTIÉRREZ,(1994),“ La comunicación. Función básica de las relaciones públicas”, Edit. TRILLAS, España.
- FRANKLIN, Medina Guerra (2005) “Los errores que hacen triunfar” .Edit. Pedagógica Freire, Ambato –Ecuador.
- FRAUNFOHER THOMPSON Stephen (2003) “Cultura Organizacional”.Edit. Paidós, España.
- FUNDENBERG, D. y TIROLE, J. (1993) “Información completa”. Edit. MIT presione EE.UU.
- GODIO, Julio (2001), “Sociología del trabajo y política”, Edit. Corregidor. Buenos Aires.
- GOLDHABER. (1986)“Gerald Comunicación Organizacional”, Edit. Diana. México.
- HERNÁNDEZ, Pablo (1991) “la comunicación interna es uno de los elementos más olvidados en la las organizaciones”. Edit. TRILLAS Ecuador .
- LUIS, Palacios. (1980) “Pensamientos Comunicativos” Edit. Gráficas , Ecuador.
- LUIS TITO (1980) “Pensamientos Comunicativos”. Edit. Pedagógica Freire, Ecuador.
- LLAUCA CURIÑAN (2010) , “Técnicas de estudio y Normas de comunicación”, Edit. 21 , Santiago .
- NICOLAS Maquiavelo.(2007), “El Príncipe” Edit. Quinde, España.

- OG MANDINO (El vendedor más grande del mundo” Edit. Presencia, Colombia.

- PEDRO RAÚL Echeverría (1995) “Muerto antes de nacer”. Edit. Gráficas Ibarra-Ecuador.
 - PIÑUEL, Oswaldo. (1997) “La comunicación Interna” Edit. Paidós, Barcelona.

- ROGELIO Soto. (2004),”Pastillas Espirituales” Edit. Palomino, Perú.

- SCHWARTZ.D. (1994, p. 130) “The Regents of the University”, California.

- STEPHEN C. (2001) “FISH” Edit. Hyperion, New York.

- VICTORIA Cardona (2003) i Romeu. “Educadora Familiar” Edit. Romeu. Argentina

ANEXOS

GLOSARIO DE TÉRMINOS:

Relaciones Públicas.-Edward Bernays, considerado el padre de las relaciones públicas, afirmaba que es necesario manipular a la opinión pública para ordenar el caos en que está inmersa. Es esencial comprender a la opinión pública para poder luego actuar sobre ella.

Relaciones públicas (RR.PP.) a la disciplina encargada de gestionar la comunicación entre una organización y un mapa de públicos clave para construir, administrar y mantener su imagen positiva. Es una disciplina planificada y deliberada que se lleva a cabo de modo estratégico.

Comunicación Interna.-La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido. Construir una identidad de la empresa en un clima de confianza y motivación. Profundizar en el conocimiento de la empresa como entidad. Romper departamentos estancados respecto a actividades aparentemente independientes, pero que hacen que se bloqueen entre sí.

Información Coherente.-Por coherencia se entiende la relación lógica que se da entre todas las partes de un texto; es decir, que las ideas desarrolladas hagan referencia a un mismo tema y estén relacionadas entre sí.

Los elementos que dan coherencia:

1. La información.
2. Los párrafos
3. La estructura

Respeto de roles de trabajo.-Cualquier organización, para lograr sus objetivos requiere de una serie de recursos, estos son elementos que, administrados

correctamente, le permitirán o le facilitarán alcanzar sus objetivos. Existen tres tipos de recursos: recursos materiales, recursos técnicos y recursos humanos.

Recursos materiales: comprendidos el dinero, las instalaciones físicas, la maquinaria, los muebles, las materias primas, etc.

Información Completa.-Información completa es un término usado en economía y teoría de juegos para describir una situación económica o un juego en el que el conocimiento acerca del mercado de los otros participantes está disponible para todos los jugadores.

Cada jugador conoce las recompensas y estrategias disponibles para los demás, es una de las precondiciones teóricas de un mercado perfectamente competitivo eficiente. En cierto sentido es un requisito de la asunción realizada por otra parte en teoría económica de que los participantes de un mercado actúan racionalmente. Si un juego no es de información completa, entonces los jugadores no pueden predecir el efecto que sus acciones tendrán en otros jugadores (aunque presuponga que los demás participantes actuarán racionalmente)

Comunicación Laboral.-Es la que se puede realizar entre el gerente de departamento de comercialización y un empleado de finanzas y que está prevista en la organización, y a su vez ayuda a que se efectúa y transmite por canales concebidos para que sea recibida por un público y que responda a unos objetivos o pretensiones. Sirve para llevar a cabo una mayor eficacia organizativa.

Tolerancia y Respeto.-El respeto a las condiciones individuales de los compañeros en la oficina es la clave para un ambiente positivo.

La religión, edad, limitaciones físicas, características particulares o cualquier otra condición personal que haga destacar a algún empleado dentro del grupo no deben convertirse en blanco para burlas o desprecio. Muchas veces las personas expuestas a la discriminación terminan renunciando, pues no soportan la presión que genera esa situación, ocasionando la salida de la empresa de un trabajador talentoso y desbalanceando completamente la vida de esa persona.

Compresión.-La comprensión es el proceso de elaborar el significado por la vía de aprender las ideas relevantes de un texto y relacionarlas con las ideas que ya se tienen. Es el proceso a través del cual el lector "interactúa" con el texto. Sin importar la longitud o brevedad del párrafo, el proceso se impide, siempre de la misma forma, jamás se da.

Tono de voz en el Diálogo.-Es importante adaptar el tono de voz a las diferentes circunstancias para establecer una relación de coherencia entre lo que se dice y la forma en se dice:

Tono cálido: amabilidad y empatía: sonrisa

Refleja una actitud positiva de disposición a la ayuda

Se utilizan en la presentación y en la despedida

Su objetivo es transmitir una imagen agradable tanto al comienzo de la conversación como al final.

Políticas Laborales.- Las políticas laborales dentro de una empresa adquiere un carácter jerárquico, basado en órdenes y mandatos, aceptación de políticas, etc. Es por ello que hay que destacar la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas y la cooperación entre directivos o altos mandos y trabajadores. La efectividad y buen rendimiento de una empresa depende plenamente de una buena comunicación organizacional.

Actividades Laborales.-Son encuentros, en los que se relacionan los empleados; para conocerse y conocer a sus compañeros de trabajo , los mismos que ayudan a fortalecer las relaciones laborales y que incluso optimizan y acrecentar las ideas de cooperación laboral, dando como resultado crecimiento y mejor desempeño en cada una de las áreas.

Relaciones Laborales.-Una de las manifestaciones más importantes de las relaciones laborales son las que se realizan de manera colectiva, es decir entre los sindicatos y las empresas o las organizaciones de empleadores. Eventualmente en esas relaciones puede intervenir el Estado.

Desempeño Laboral.- Dinámicas Laborales.- Son un desestrezante a las labores diarias , en las cuales los empleados participan ,dentro del grupo de trabajo denominado equipo de trabajo , el mismos que procede a realizar tareas , las mismas que necesitan la ayuda de cada uno de los integrantes para que estas sean realizadas y cumplidas en el menor tiempo posible y con la calidad exacta.

Cartel de Experiencias.- Es un material gráfico que transmite un mensaje, está integrado en una unidad estética formada por imágenes que causan impacto y por textos breves. Ha sido definido por algunos estudiosos como "un grito en la pared", que atrapa la atención y obliga a percibir un mensaje. También puede definirse como un susurro que, ligado fuertemente a las motivaciones e intereses del individuo, penetra en su conciencia y le induce a adoptar la conducta sugerida por el cartel.

Grupo de Trabajo.- Un grupo de trabajo, cuya función es la de llevar a cabo un trabajo, sea éste específico (desarrollar un nuevo currículo para una escuela nueva) o general (aumentar el conocimiento del público en cuanto a la contaminación). Las tres primeras clases de funciones son educación; el cuarto tipo de función (establecer objetivos) incluye características de los grupos educacionales y laborales.

Capacitaciones interactivas.- Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente.

Una de las principales responsabilidades de la supervisión es adelantarse a los cambios previendo demandas futuras de capacitación, y hacerlo según las aptitudes y el potencial de cada persona.

Técnicas Laborales.- En el ambiente de trabajo, una persona interactúa con sus

compañeros, superiores, clientes, etc. De igual manera, recibe información, da o recibe instrucciones y se coordina con equipos de trabajo. Todas estas tareas y relaciones involucran la comunicación, de ahí la importancia de lograr una buena comunicación en las organizaciones laborales.

Motivaciones.- Según Feldman "los psicólogos que estudian la motivación formulan preguntas similares a las siguientes: ¿cómo podemos motivar a las personas a adquirir formas particulares de comportamiento?,

Aplicado al tema, este cuestionamiento es importante: ¿Cómo podemos motivarnos a nosotros mismos a desempeñar mejor nuestro trabajo?

ENCUESTA

N	PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL
1	¿Sabe usted que es la Comunicación Interna?			
2	¿Conoce usted los beneficios de la Comunicación interna?			
3	¿Conoce usdtyed la ayuda que brinda el fortalecimiento de las relaciones internas?			
4	¿Cree usted que un fortalecimiento de las relaciones internas del personal ayudará a un mejor desempeño laboral?			
5	¿Cree usted que el país invierte en la capacitación Comunicacional interna de la Fundación Don Bosco?			
6	¿Cree usted que nuestro gobierno ayuda económicamente a las fundaciones del país, en capacitaciones Comunicacionales?			
7	¿Cree usted que al implantar esta capacitación las Fundaciones mejorará su desempeño laboral?			
8	¿Cree usted que unas buenas relaciones internas ayudarán al desempeño laboral en general?			
9	¿Estaría de acuerdo usted en apoyar a las capacitaciones comunicacionales internas para el mejoramiento del desempeño laboral?			