



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

TEMA:

**“LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA CRUZ ROJA ECUATORIANA
JUNTA PROVINCIAL DE TUNGURAHUA”**

**Trabajo de Graduación previa a la obtención de Título de Licenciada en
Comunicación Social**

AUTORA:

Andrea Paulina Chávez Altamirano

TUTOR:

Dr. Byron Naranjo

Ambato – Ecuador

2017

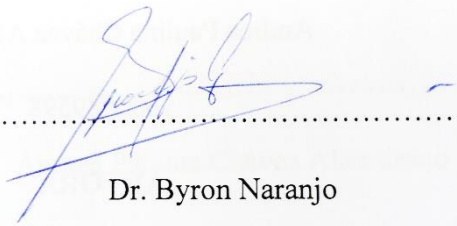
TEMA:

“LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA CRUZ ROJA ECUATORIANA
JUNTA PROVINCIAL DE TUNGURAHUA”

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Investigación del tema: “**LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA CRUZ ROJA ECUATORIANA JUNTA PROVINCIAL DE TUNGURAHUA**”, de la Srta. Andrea Paulina Chávez Altamirano, egresada de la Carrera de Comunicación Social de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato, considero que dicho Trabajo de Graduación reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a Evaluación del Tribunal de Grado, que H. Consejo Directivo de la Facultad designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Ambato, 25 de Julio de 2017



.....

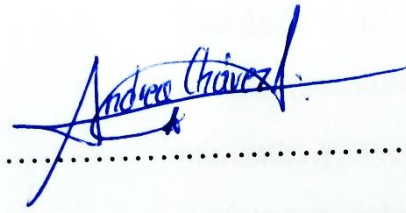
Dr. Byron Naranjo

TUTOR

AUTORÍA DEL TRABAJO

Los criterios emitidos en el trabajo de investigación “**LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA CRUZ ROJA JUNTA PROVINCIAL DE TUNGURAHUA**”, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuestas son de responsabilidad del autor.

Ambato, 25 de Julio de 2017



Andrea Paulina Chávez Altamirano

1600689598

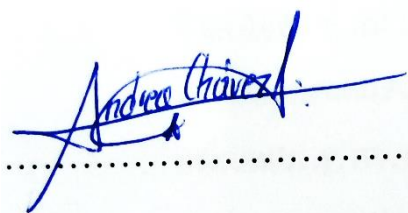
AUTORA

DERECHOS DE LA AUTORA

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

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

Ambato, 25 de Julio de 2017



Andrea Paulina Chávez Altamirano

1600689598

AUTORA

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los miembros del Tribunal de Grado aprueban el Trabajo de Investigación sobre el tema: **“LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA CRUZ ROJA ECUATORIANA JUNTA PROVINCIAL DE TUNGURAHUA”**, presentado por la Srta. Andrea Paulina Chávez Altamirano, de conformidad con el Reglamento de Graduación para obtener el Título Terminal de Tercer Nivel de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, del 2017

Para constancia firman

.....

Presidente

.....

Miembro

.....

Miembro

DEDICATORIA

Dedico el siguiente trabajo de titulación de manera muy especial a mi Padre Vicente Chávez, quien ahora no está conmigo pero fue un ser importante en mi vida, quien con su esfuerzo, tiempo, dedicación y sacrificio me enseñó que todo lo que se propone así como se inicia se termina. Me enseñó a ser una mujer amante de su hogar y de las cosas que se llega a tener con sacrificio, a mi padre que lo extraño pero se que me cuida y me sonrío desde el cielo.

También a mi madre María Altamirano que a pesar de las circunstancias presentadas en la vida, sigue adelante y no se rinde, por su ayuda incondicional y siempre estar a mi lado. A ellos, gracias porque lograron que su hija logre la meta tan anhelada.

Andrea Paulina

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme a mis padres quienes me dieron la vida y me enseñaron a creer en él, por ser mi fuente de inspiración y por las bendiciones recibidas para así culminar mi carrera.

De manera especial agradezco a todos los maestros de la Universidad Técnica de Ambato que de una u otra manera siempre estuvieron presentes ayudándome en todo mi proceso académico.

A mi tutor, maestro Dr. Byron Naranjo por su enseñanza en los diferentes semestres y por la ayuda incondicional para la ejecución de la investigación.

A todos ellos un Dios les pague.

Gracias.

INDICE GENERAL

A. PÁGINAS PRELIMINARES	Página
PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	iii
AUTORÍA DEL TRABAJO	iv
DERECHOS DE LA AUTORA	v
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO	vi
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
ÍNDICE DE GRAFICOS	xii
INDICE DE CUADROS.....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
ABSTRACT.....	xv

B. TEXTO

INTRODUCCIÓN	1
--------------------	---

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
CONTEXTUALIZACIÓN	3
MACRO	3
MESO.....	4

MICRO.....	5
ÁRBOL DE PROBLEMAS	7
ANÁLISIS CRÍTICO	8
PROGNOSIS	8
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	9
PREGUNTAS DIRECTRICES	9
DELIMITACIÓN.....	9
JUSTIFICACIÓN	9
OBJETIVOS	10
Objetivo General.....	10
Objetivos Específicos.....	10

CAPITULO II

MARCO TEORICO

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	12
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	13
CATEGORIAS FUNDAMENTALES	16
CONSTELACIÓN DE IDEAS VARIABLE INDEPENDIENTE	17
MARCO CONCEPTUAL DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE	18
CONSTELACIÓN DE IDEAS VARIABLE DEPENDIENTE	30
MARCO CONCEPTUAL DE LA VARIABLE DEPENDIENTE	31

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN:	42
MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	43
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	43
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	45

PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	50
PLAN DE PROCESO DE INFORMACIÓN	51

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	52
VERIFICACIÓN DE HIPOTESIS	66

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	69

CAPITULO VI

LA PROPUESTA

DATOS INFORMATIVOS	70
ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	71
JUSTIFICACIÓN	72
OBJETIVOS	73
ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	73
PRESUPUESTO	74
FUNDAMENTACIÓN	75
METODOLÓGIA: MODELO OPERATIVO	84
ADMINISTRACIÓN	86
PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN	86
BIBLIOGRAFIA	87
ANEXOS	

PAPER

ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico 1 Árbol de Problemas.....	7
Grafico 2 Categorías Fundamentales	16
Grafico 3 Rueda de Atributos de la Variable Independiente	17
Grafico 4 Rueda de Atributos de la Variable Dependiente.....	30
Grafico 5 Interpretación de Resultados Edad.....	53
Grafico 6 Interpretación de Resultados- Género.....	54
Grafico 7 Interpretación de Resultados- Información de Actividades.....	54
Grafico 8 Interpretación de Resultados- Medio de Información.	56
Grafico 9 Interpretación de Resultados - Comunicación Interna.....	57
Grafico 10 Interpretación de Resultados - Herramientas Comunicativas.....	58
Grafico 11 Interpretación de Resultados - Plan de Comunicación	59
Grafico 12 Interpretación de Resultados - Personal de Institución.....	60
Grafico 13 Interpretación de Resultados - Público Interno.....	61
Grafico 14 Interpretación de Resultados - Procesos de Comunicación	62
Grafico 15 Interpretación de Resultados - Ambiente Laboral	63
Grafico 16 Interpretación de Resultados - Estrategias Comunicacionales	64
Grafico 17 Interpretación de Resultados - Coordinación de la Cruz Roja.....	65

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Operacionalizacion de la Variable Independiente.....	47
Cuadro 2 Operacionalizacion de la Variable Dependiente	49
Cuadro 3 Recolección de Información.....	50
Cuadro 4 Interpretación de Resultados – Edad	52
Cuadro 5 Interpretación de Resultados - Genero	53
Cuadro 6 Interpretación de Resultados - Información de Actividades	54
Cuadro 7 Interpretación de Resultados - Medios de Información	55
Cuadro 8 Interpretación de Resultados - Comunicación Interna	56
Cuadro 9 Interpretación de Resultados - Herramientas Comunicativas	57
Cuadro 10 Interpretación de Resultados - Plan de Comunicación.....	59
Cuadro 11 Interpretación de Resultados - Personal de Institución	60
Cuadro 12 Interpretación de Resultados - Publico Interno	61
Cuadro 13 Interpretación de Resultados - Procesos de Comunicación.....	62
Cuadro 14 Interpretación de Resultados - Ambiente Laboral.....	63
Cuadro 15 Interpretación de Resultados - Estrategias Comunicacionales.....	64
Cuadro 16 Interpretación de Resultados - Coordinación de la Cruz Roja	65
Cuadro 17 Presupuesto.....	75
Cuadro 18 Plan estratégico de fortalecimiento a la comunicación interna	82
Cuadro 19 Modelo Operativo.....	85
Cuadro 20 Administración	86

RESUMEN EJECUTIVO

La Cruz Roja Ecuatoriana es una institución de carácter privada, siendo el movimiento humanitario mundial que se dedica a prestar ayuda a quien más lo necesite. La comunicación Interna es una herramienta estratégica clave en las instituciones, la investigación trata sobre la Comunicación Interna en la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua y se enfoca en identificar si se genera comunicación interna en los empleados rentados de la institución.

Detectado el problema se realiza una investigación, donde se procede a la construcción de Marco Teórico para fundamentar apropiadamente las variables en base a la información recopilada de libros e internet.

Se establece la metodología de la investigación y se elaboran los instrumentos para la recolección de información, que servirá para hacer el análisis cuantitativo y cualitativo de las variables investigadas procediendo a realizar un análisis estadístico con los datos obtenidos, de esta manera se establece las Conclusiones y Recomendaciones pertinentes por la investigadora.

Para recolectar la información, se utilizaron recursos como encuestas y observación directa, que transmiten el sentir de los empleados. La investigación refleja, lo importante que es la Comunicación Interna en la institución.

A través de estos resultados se plantea la propuesta para dar solución al problema la misma que contempla en el diseño de un Plan Estratégico en beneficio a los empleados de la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua que permita tener mayor conocimiento de la institución.

Palabras Claves: Institución Privada, Movimiento Humanitario, Comunicación Interna, Plan Estratégico.

ABSTRACT

The Ecuadorian Red Cross is a private institution, and the world's humanitarian movement is dedicated to helping those who need it most. Internal communication is a key strategic tool in the institutions, the research is about Internal Communication in the Red Cross, Provincial Board of Tungurahua and focuses on identifying if internal communication is generated in the rented employees of the institution.

Once the problem is detected, an investigation is carried out, where the theoretical framework is constructed to properly base the variables based on the information gathered from books and the internet.

The methodology of the research is established and the instruments for the collection of information are elaborated, which will serve to make the quantitative and qualitative analysis of the variables investigated, proceeding to carry out a statistical analysis with the data obtained, in this way the Conclusions and Relevant recommendations by the researcher.

In order to collect the information, resources such as surveys and direct observation were used, which convey the employees' feelings. The research reflects, how important is the Internal Communication in the institution.

Through these results the proposal is proposed to solve the same problem that it contemplates in the design of a Strategic Plan for the benefit of the employees of the Red Cross, Tungurahua Provincial Board that allows to have greater knowledge of the institution.

Key Words: Private Institution, Humanitarian Movement, Internal Communication, Strategic plan.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación es desarrollado con el fin de identificar de qué manera se genera la comunicación interna en la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua, para establecer una posible solución, cuya finalidad es mejorar la cohesión y relaciones entre sus miembros.

CAPÍTULO I

La investigación se inicia con el planteamiento del problema, que se fundamenta en la contextualización, mismo que establece las variables con las cuales se va a complejizar el tema “La Comunicación Interna en la Cruz Roja Junta Provincial de Tungurahua”.

CAPÍTULO II

Se enfoca en el marco teórico y en la fundamentación filosófica y legal que amparará el estudio, ampliando la conceptualización de las categorías relacionadas.

CAPÍTULO III

Se establece el modelo y proceso metodológico de la investigación, se definen las características del estudio a través de la operacionalización de variables, se selecciona la conceptualización, dimensiones, indicadores, ítems, técnicas e instrumentos además se realiza un plan de análisis de la información.

CAPÍTULO IV

Aquí se presenta los resultados que se obtienen a partir de la aplicación de los instrumentos de la investigación, cada pregunta de la encuesta va acompañada con un gráfico estadístico obtenido cuantitativamente y su respectiva interpretación de datos con la relación al porcentaje obtenido, con aspecto cualitativo.

CAPÍTULO V

Se concluye la investigación con las conclusiones y recomendaciones con el propósito de conocer las necesidades, opiniones y sugerencias de los servidores públicos.

CAPÍTULO VI

Contiene antecedentes, datos informativos, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación, metodología, modelo operativo y evaluación de la propuesta. Se plantea una alternativa de solución al problema, en este caso el desarrollo de un plan estratégico.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Comunicación Social

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN

“La Comunicación Interna en la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Tungurahua”

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

CONTEXTUALIZACIÓN

MACRO

En el Ecuador actualmente la comunicación interna es uno de los fenómenos de mayor trascendencia dentro de las instituciones privadas, que permite la interacción y contacto con su público interno y externo, logrando diversas actividades enfocada en los medios, mensajes y sistemas que lleva a cabo el modelo de comunicación emisor y receptor para la trasmisión de la información.

Las instituciones no pueden existir sin comunicación, esta consiente en el esfuerzo de todos sus integrantes y diferentes departamentos para articular las relaciones institucionales. Promueve la eficacia y genera la satisfacción en el personal asiéndolos que se sienten más comprometidos con él. (Vértice, 2008)

Por esta razón es importante indicar que en una Institución todo el tiempo se está comunicando y es de vital importancia que el personal interno conozca cuando decir algo, como se lo dice, porque lo dice y a quien se lo dice, de esa manera proyectar un excelente trabajo al público externo.

El papel que juega la comunicación interna en las instituciones, concierne a todos los componentes desde la dirección general, pasando por los cuadros, directivos y empleados. Persigue la propia organización, en el alcance de incrementar la motivación y la productividad en su público interno. (Serrano, 2001)

De esta forma la comunicación interna es la base primordial de cambio y responsabilidad social que se da entre trabajador e institución para conseguir sus objetivos en situaciones de cambios.

MESO

La Cruz Roja Ecuatoriana surge en abril de 1910, a raíz de la amenaza de un conflicto armado con el vecino país de Perú. En ese año, un grupo de médicos guayaquileños, preocupados por la posible necesidad de apoyo sanitario para los heridos del ejército, el 22 de abril de 1910 concurren a la sesión que se instaló en el Salón de Honor en el Colegio Nacional Vicente Rocafuerte.

El motivo de la reunión dirigida por el Doctor Payese Gault era formar la Cruz Roja Ecuatoriana, la que debía adherirse a la Sociedad Internacional de Cruz Roja establecida en Ginebra. De esta manera se planteó la creación de la Cruz Roja en la ciudad de Guayaquil.

A partir del 22 de abril se conformó la primera brigada de la Cruz Roja en la Ciudad de Guayaquil. En el mismo año, el 14 de noviembre el General Eloy Alfaro reconoció legalmente a la institución mediante decreto legislativo publicado en el registro oficial N.- 1392.

En dicho proceso, en Agosto de 1992 se dictan los primeros estatutos de la Cruz Roja Ecuatoriana, lo que sirvió para reconocimiento internacional por parte de la liga de Sociedades de la Cruz Roja. En 1993, por iniciativa del Doc. Luis Robalino Dávila, Cónsul General del Ecuador en Suiza, permitió mantener varias reuniones con el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR) para comprometer el establecimiento de este movimiento Mundial en Ecuador.

Cruz Roja Ecuatoriana se crea el 27 de Diciembre de 1992, cuyo primer presidente fue el Dr. Luis Robalino Dávila. Desde esa fecha inicia el crecimiento de la Cruz Roja en el resto de Provincias del Ecuador. En 1995 se fundó la filial de Cuenca y Esmeraldas, seguidas en los años subsiguientes por el resto de provincias.

Actualmente cuenta con 24 Sedes Provinciales en el país, con un directorio al mando de un presidente para su efectiva ejecución y cumplimiento de sus objetivos, enfocados en la atención humanitaria a personas desprotegidas a causa de contingencia ocasionales, la protección de la vida, la salud y la integridad en tiempos de conflicto armado y otras situaciones de emergencia que se preste dentro del territorio del Ecuador.

Con el pasar del tiempo se desarrolla varias actividades dentro de la institución en base a los programas operativos, áreas y agentes externos, donde se requiere de personal, recursos materiales y económicos.

La Comunicación en la Cruz Roja Ecuatoriana fortalece la imagen de la Institución con el apoyo del Programa Nacional de Principios Fundamentales, Valores Humanitarios y la asociación con los medios de comunicación, de forma transparente y con una proyección adecuada y consistente con la identidad.

MICRO

En Tungurahua, la Cruz Roja se crea en el año 1928, son casi 89 años de presencia en la Provincia. Su función al igual que la Nacional, es de satisfacer de manera eficiente y con efectividad las necesidades de las personas en condiciones de vulnerabilidad.

La institución cuenta con un edificio propio para su obra social y en la actualidad con la construcción del Hospital del Día, tiene varios servicios perfectamente organizados que se va actualizando de acuerdo a la necesidad de la colectividad.

La comunicación Interna centralmente de la Cruz Roja Junta Provincial de Tungurahua es efectiva en el flujo de información rápida para quien está a cargo de

difundirla, a ello se presentan problemas en la falta de compromiso de los empleados para la utilización de los canales de información implementados en la institución y la participación en la toma de decisiones.

La Cruz Roja cuenta con un normativo de comunicación provincial para el flujo de la información del personal rentado y voluntariado, utilizando los canales y medios de información propios. Esta permite difundir oportunamente las actividades que a cada momento ejecuta los servicios y cantonales de Cruz Roja en todos los aspectos.

La comunicación Interna, es una de las herramientas importantes de toda entidad, incluso de las instituciones privadas, por tanto debe ser manejada favorablemente para el cumplimiento de las funciones de acuerdo a los valores que dispone la Cruz Roja Junta Provincial de Tungurahua.

ÁRBOL DE PROBLEMAS

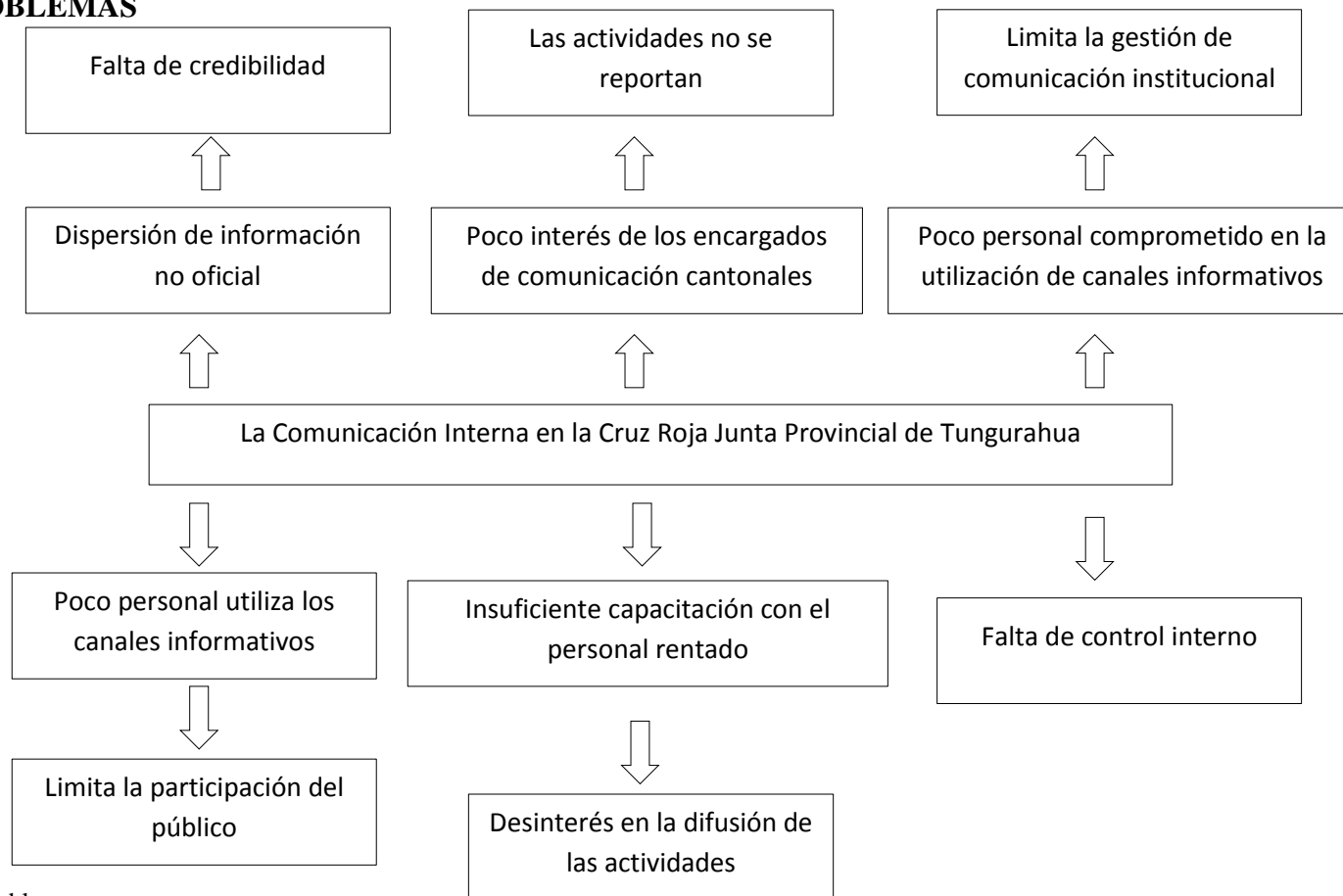


Grafico 1 Árbol de Problemas

Elaborado por: Andrea Chávez

Fuente: Investigación Propia

ANÁLISIS CRÍTICO

Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Tungurahua, cuenta con el departamento de comunicación y relaciones públicas, que difunde las actividades misionales y operativas basadas en las acciones del voluntariado y personal de la institución.

La poca utilización de herramientas comunicacionales y la falta de compromiso por el personal interno de la institución, limitan la continuidad de la difusión de las actividades que aprueban la credibilidad de la ciudadanía y la efectividad del trabajo realizado en el bien social.

Las acciones realizadas por voluntarios de Cruz Roja, fortalece la institución, pero limita la falta de interés de los encargados al no enviar la información oportuna de la actividad ejecutada, es decir, una labor ejecutada debe ser reportada para informar con eficacia y actualidad el accionar humanitario.

Al parecer los canales informativos existentes en la institución, permite generar y entregar información, por lo cual la poca utilización y manejo de herramientas comunicacionales por el personal no permite el uso adecuado del mismo.

Estas causas ocasionan una serie de efectos que son necesarios que se analicen dentro de la comunicación interna de la Cruz Roja Junta Provincial de Tungurahua y de esa manera exista participación del personal rentado y personal voluntariado.

En tal virtud los miembros de la institución no tienen un acercamiento con la gestión de comunicación, producto de ello existe el no compromiso, la poca capacitación y desorganización, limita el potencial crecimiento a nivel Provincial.

PROGNOSIS

De no llevarse a cabo el presente trabajo investigativo, la comunicación interna de la Cruz Roja Junta Provincial de Tungurahua no permitirá el alcance de sus objetivos, produciendo un desinterés en los trabajadores en la difusión de las acciones planificadas.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide el manejo de la comunicación interna en la participación del personal rentado de la Cruz Roja Junta Provincial de Tungurahua?

PREGUNTAS DIRECTRICES

¿Cómo se maneja la comunicación interna en la Cruz Roja Junta Provincial de Tungurahua?

¿Cómo es la participación del personal rentado de la Cruz Roja Junta Provincial de Tungurahua?

¿Qué alternativa existe para resolver el problema de investigación planteado?

DELIMITACIÓN

Campo: Comunicación Social

Área: Comunicación

Aspecto: Comunicación Interna

Delimitación Espacial: Junta Provincial de la Cruz Roja de Tungurahua, ubicada en la Av. 12 de Noviembre y Quito. Diagonal a la plaza Urbina.

Delimitación temporal: Durante el año 2017

Unidades de observación:

- Funcionarios Rentados de Cruz Roja Junta Provincial de Tungurahua
- Médicos Colaboradores
- Coordinadores de los programas operativos de Cruz Roja Junta Provincial de Tungurahua

JUSTIFICACIÓN

Esta investigación tiene como propósito abordar el trabajo que realiza la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Tungurahua en la comunicación interna y a través de este análisis generar una propuesta viable de mantener e involucrar los procesos comunicativos en la institución.

Es de interés porque permitirá ejecutar los canales informativos en desarrollo a la institución, enfocada en las acciones y metodología entre todos los miembros internos y de esa manera proyectar al público externo.

Es importante analizar que la comunicación interna sirve como canal de comunicación entre los miembros de la institución para informar y ser informado.

La presente investigación más allá de ser novedosa se considera necesaria, porque los integrantes de la institución forman parte de las comunidades alcanzando con ellas su bienestar y desarrollo sostenible.

El beneficio es para los responsables cantonales y el órgano regular de la institución en base a la comunicación interna interactiva y dinámica que brinden servicios de calidad a la ciudadanía.

Las Juntas Cantonales y empleados de la Provincia de Tungurahua sentirán el impacto de esta investigación a nivel interno, estableciendo las acciones que se debe ejecutar para el mejoramiento de la comunicación interna puesto que permite mejor confianza, empatía y sobre todo desarrollar las ideas de trabajo en sus respectivas áreas.

OBJETIVOS

Objetivo General

Identificar la incidencia en el manejo de la comunicación interna en la participación del personal rentado de la Cruz Roja Junta Provincial de Tungurahua

Objetivos Específicos

- Analizar la situación actual de la comunicación interna en la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Tungurahua.
- Analizar la participación del personal rentado de la Cruz Roja Junta Provincial de Tungurahua.
- Diseñar una propuesta de comunicación interna de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Tungurahua.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Como referencia al tema investigativo realizado por Ana Griselda León Alvarado, en el año 2010 en la Universidad de Cuenca con el tema “Propuestas de comunicación interna para la Municipalidad de Cuenca”, propone a dicha entidad realizar una área de comunicación interna; ya que el personal de comunicación social de esta institución tienen otras funciones como las relaciones públicas, imagen, marketing y protocolo. (Alvarado, 2010)

“Es necesario tener una área de comunicación interna: porque son 3.402 personas que trabajan para el Municipio de Cuenca; dicha área debe generar información de todas las instituciones y, ver los grupos objetivos a los que les interesa cierta información”.

En el trabajo de grado realizado por María Beatriz Pertuz Alarcón, en la Universidad Central del Ecuador año 2015, con el tema “La comunicación interna en el sector público Ecuatoriano caso Ministerio de Salud Pública” analiza a fondo el funcionamiento de los procesos de comunicación interna que aplican las instituciones públicas. (Alarcón, 2015)

El trabajo realizado presenta una propuesta para a través del análisis potenciar las herramientas que existen y generar unas nuevas. “La propuesta de políticas de comunicación interna, basadas en una estructura sostenible para MSP, debe ser vista desde una relación de gobernanza y no exclusivamente de servicio”.

En la Tesis de Posgrado realizado por Mario Paul Guerra Intriago, en la Universidad Central del Ecuador Facultad de Comunicación Social en el año 2015, con el tema “Diagnóstico de la Comunicación Organizacional en la Red Financiera Rural” analiza la situación e identifica los factores que afectan el desempeño laboral de los

colaboradores. El estudio exploratorio de los procesos de comunicación entre los stakeholders internos y externos para evaluar la imagen, gestión de la comunicación, de talento humano y sentido de pertenencia.

Una de las propuestas que establece el investigador es definir las estrategias de comunicación, la organización que determine las directrices y herramientas a implementar para el mejoramiento y fortalecimiento de la gestión de la organización. “Que los medios empleados para la transmisión y difusión de los mensajes deben adaptarse a los requerimientos de la organización considerando su temporalidad, velocidad, tipos de comunicación y su intencionalidad. Ejecutar con éxito las estrategias comunicacionales facilita a los miembros de la organización el aprendizaje, participación y comprensión de la dinámica de la misma. (Intriago, 2015)

En el trabajo de titulación elaborado por María Bernarda Cueva Dávila, en la Universidad Politécnica Salesiana sede Quito en el año 2015, con el tema “Manual de Comunicación Organizacional, un aporte a las organizaciones sin fines de lucro. Caso Fundación Vase (Voluntariado para la ayuda social del Ecuador)” establece estrategias de comunicación que contribuyan a un diseño y plan de acción que tome en cuenta las actitudes y necesidades de la comunicación interna y externa de dicha organización.

En su propuesta de trabajo, propone “la creación de políticas y estrategias de comunicación manifestados en el manual de comunicación organizacional, que puedan formalizar los procesos internos del flujo de información, y posteriormente, improvisar una mejor relación con sus públicos objetivos mediante estrategias de relaciones públicas”. (Dávila, 2015)

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

En base a la Constitución de la República del Ecuador, Capítulo Segundo de los derechos del buen vivir, en la Sección tercera de la Comunicación e Información señala:

Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tiene 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 y 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 permiten 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 fomentara la pluralidad y la diversidad en la comunicación, y al efecto:

1. Garantizara la asignación, a través de los métodos transparentes y en igualdad de condiciones, de las frecuencias del espectro radioeléctrico, para la gestión de estaciones de radio y televisión o públicas, privadas y comunitarias, así como el acceso a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas, y precautelara que en su situación 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 colectivos que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada.

En la Estrategia **2015 – 2019** de la Cruz Roja Ecuatoriana, Capítulo 1, Gestión Institucional, señala:

2. Fortalecer los flujos de comunicación interna entre la Sede Central, la Red Territorial y sus miembros con la finalidad de generar sinergias y capitalizar las fortalezas de cada nivel, así como mejorar la comunicación externa, implementando una estrategia que permita el reposicionamiento de la Sociedad Nacional a partir del trabajo misional; sin embargo la heterogeneidad de la

estructura y organización de las Juntas influye en que, a lo largo de estos años, la identidad de la Cruz Roja Ecuatoriana en cada jurisdicción siga definiéndose en mayor medida por los servicios de sangre y emergencia.

Ley Orgánica de Comunicación, Título 1, Disposiciones Preliminares y Definiciones indica:

Art. 5.- Medios de comunicación social.- Para efectos de esta ley, se considera medios de comunicación social a las empresas, organizaciones públicas, privadas y comunitarias, así como a las personas concesionarias de frecuencia de radio televisión, que presten el servicio público de comunicación masiva que usan como herramienta medios impresos o servicios de radio, televisión y audio y video por suscripción, cuyos contenidos puedan ser generados o replicados por el medio de comunicación a través de internet.

CATEGORIAS FUNDAMENTALES

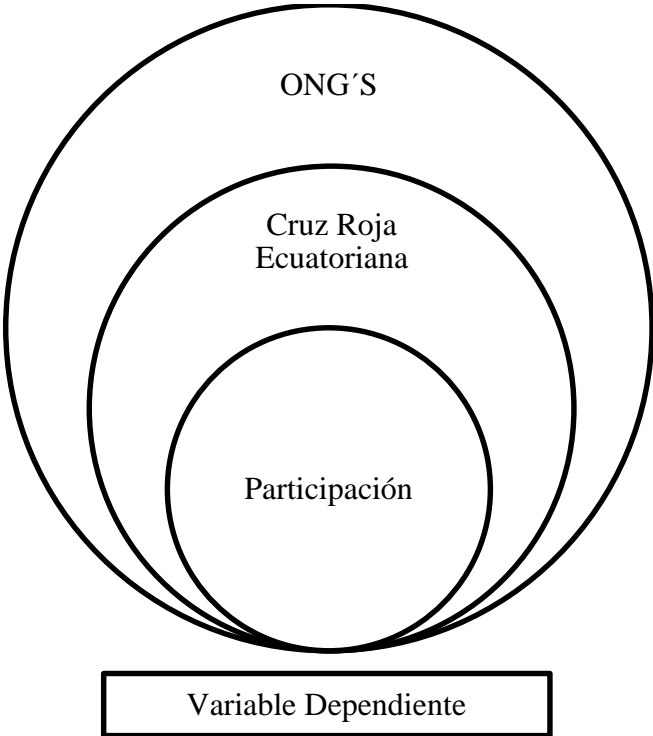
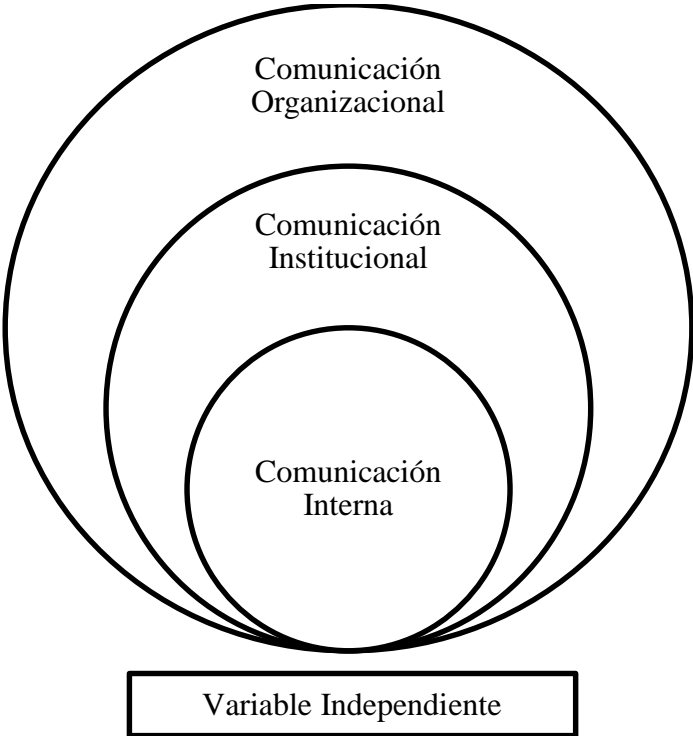


Grafico 2 Categorías Fundamentales

Elaborado por: Andrea Chávez

CONSTELACIÓN DE IDEAS VARIABLE INDEPENDIENTE

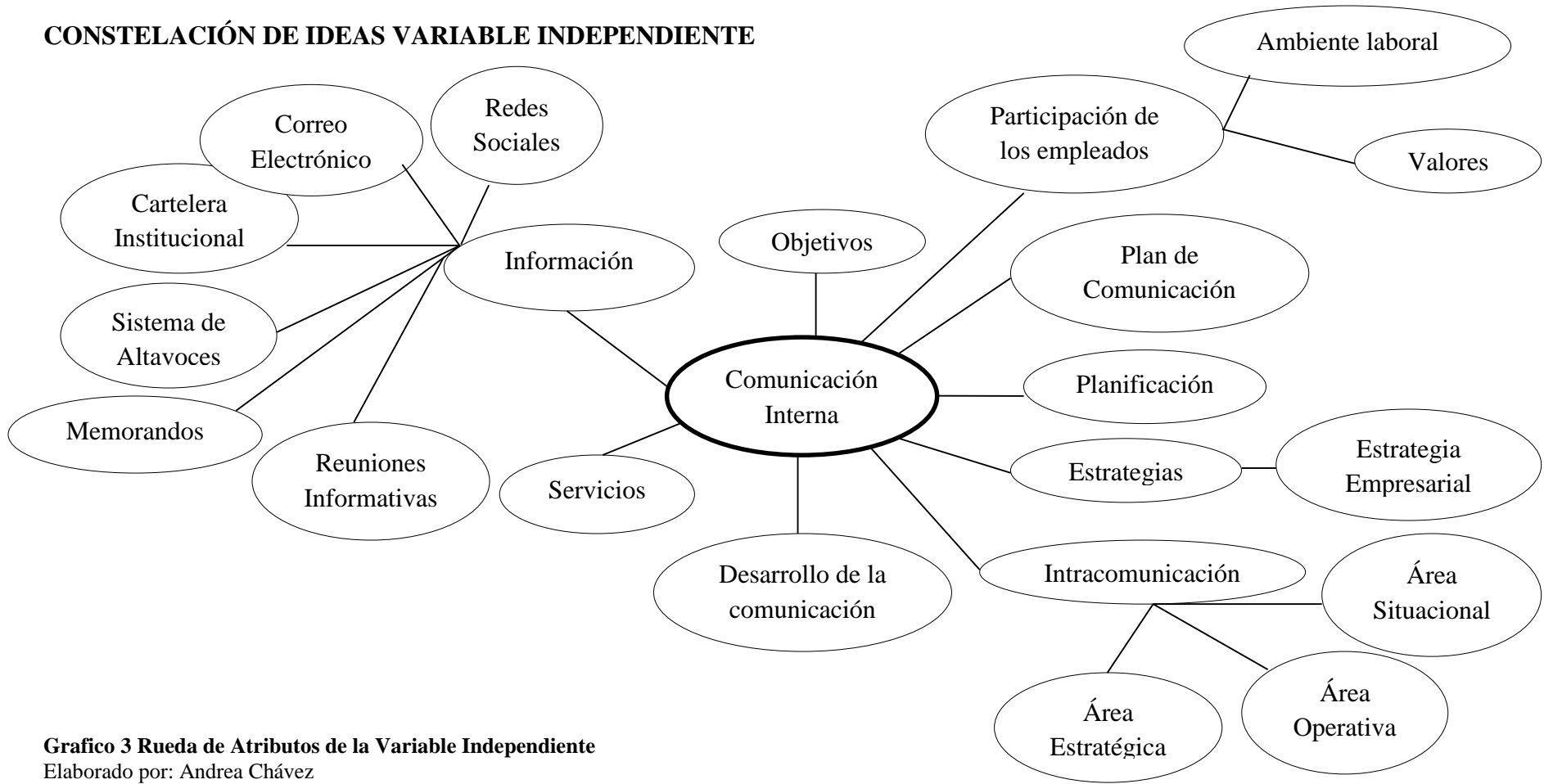


Grafico 3 Rueda de Atributos de la Variable Independiente
Elaborado por: Andrea Chávez
Fuente. Observación Directa

MARCO CONCEPTUAL DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

La comunicación organizacional actualmente está en toda actividad institucional, por ende involucra a los empleados para sus funciones administrativas, en cumplir la transmisión de información con la actividad diaria y de gran importancia.

Se define a la comunicación organizacional como “el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio”, también se la entiende como “un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápidamente con sus objetivos”. (Collado F. , 1997)

Según este enfoque designa como herramientas:

La comunicación interna: actividades que realizan dentro de una organización para mantener las buenas relaciones entre los miembros de la empresa por medio de la circulación de mensajes orientados por los diversos medios de comunicación, con el objetivo de proveer comunicación, unión, motivación y así alcanzar las metas establecidas por la organización.

La comunicación externa: actos comunicativos dirigidos a públicos externos, con el fin de mantener o perfeccionar las redes públicas y así proyectar mejor la imagen corporativa de la organización.

Las relaciones públicas: actividades y programas de comunicación creados para sostener buenas relaciones con los diferentes públicos de la organización.

La publicidad: mensajes emitidos a través de medios masivos de difusión con el objetivo de incrementar la venta de los productos o servicios de la organización.

La publicidad institucional: actividad de las relaciones públicas, que evoca en los públicos una imagen favorable de la organización.

Por ello la comunicación es el proceso de dialogo, aprendizaje e intercambio de conocimientos entre varias personas, puesto que en el caso de las empresas se convierte en un proceso en el que se transmite y se recibe información a cada instante con control y eficacia.

Se considera también que la comunicación organizacional se la define como “algo que ocurre dentro de un sistema complejo y abierto que es influenciado por el medio ambiente e influye en él; implica mensajes, flujos, propósito, dirección, y medios, además se involucran actitudes, sentimientos, relaciones y habilidades personales”. (Goldhaber, 1994)

De la misma manera se explica que la comunicación en las organizaciones es un “proceso por el medio del cual los miembros recolectan información pertinente acerca de su organización y los cambios que ocurren dentro de ella”. (Kreps, 1995).

Este proceso destaca la importancia en las relaciones colectivas y la cooperación entre directivos y trabajadores donde las acciones comunicativas partes de los vínculos para proyectar mensajes hacia el público externo y al entorno social.

Es evidente que la comunicación organizacional logra mejor los niveles de desempeño y competitividad de acuerdo al modo en el que se debe trabajar y alcanzar sus objetivos. Esto ha hecho que la opinión sea el principal transmisor para adquirir la cultura organizacional.

“Esta comunicación se da naturalmente en toda organización, cualquiera que sea su tipo o su tamaño y en consecuencia no es posible imaginar una organización sin comunicación” (Riel, 2000)

Por medio de la comunicación se describe a la cooperación, la efectividad y el buen rendimiento de los miembros en un trabajo, de esa manera la comunicación organizacional logra alcanzar las metas y proyecta imagen institucional al público externo.

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

La comunicación institucional se considera como aspecto fundamental en la empresa, misma que ofrece un cuadro de información positiva en la comunicación interna y externa para establecer buena relación con los públicos e instituciones.

Como punto de partida la comunicación institucional es “El sistema coordinador entre la institución y sus públicos, que actúa para facilitar la consecución de los objetivos específicos de ambos y, a través de ello, contribuir al desarrollo nacional”. (Rotta, 1980)

Se puede decir que la comunicación institucional fortalece a la empresa, donde se realiza acciones de acuerdo a la colectividad basada en adquirir el perfeccionismo tanto individual como grupal para lograr un objetivo común.

La comunicación institucional se la puede detallar como “el tipo de comunicación realizada de modo organizado por una institución o representantes, y dirigida a las personas y grupos del entorno social en el que desarrolla su actividad”. También tiene como objetivo “establecer relaciones de calidad entre la institución y los públicos con quienes se relaciona, adquiriendo una notoriedad social e imagen pública adecuada a sus fines y actividades”. (Porte, Noviembre. 2005).

Al ser la comunicación institucional un modo organizado, se refiere a que no es temporal, más bien involucra a las áreas de trabajo con las personas externas para que exista cumplimiento de los objetivos con interacción, posibilidad y compromiso.

De igual forma a la comunicación institucional se la reconoce como: “Aquella que se dedica a crear, promover y mantener la imagen de la empresa o institución, así como de establecer relaciones amistosas y de cooperación entre la organización y sus públicos internos, externos y especiales”. (Corella, 2000)

“Se ejerce mediante una actividad total de comunicación que genera la institución para alcanzar sus objetivos trazados” (Costa, 2003)

Se puede deducir que el sentido de la comunicación institucional inicia desde el conocimiento de la identidad de la empresa y la identidad es “el conjunto de rasgos que configuran la personalidad de una institución y la distinguen de otras; su origen, su historia, su misión y sus características esenciales”. (Mora, 2009)

De tal manera que la comunicación institucional se desarrolla en el trabajo del ser humano en la sociedad, en visualizar la transparencia, realidad y la fortaleza que lleva a la empresa a expresar su identidad a través de sus diferentes corrientes.

COMUNICACIÓN INTERNA

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

Por otro lado la comunicación interna “se enfoca en todas las acciones y metodologías aplicativas en donde los encargados de la comunicación planifican todos los recursos posibles que permita mejor desarrollo en la organización”. (Garcia, 1998)

El personal procesa acciones y métodos que permitan la integración de los equipos de trabajado, orientados en la motivación e igualdad dentro de la institución. Los públicos internos tanto directivos como empleados son los que llevan la organización hacia delante, cada uno desempeñando su rol en función a las necesidades, preferencias y puntos de vista.

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

Tipos

Comunicación Horizontal: Se produce entre personas y departamentos, tiene mayor repercusión para la empresa puesto que son muchas las funciones que se desarrollan a través de la comunicación. Lo empleados se comunican de manera más natural, abierta y efectiva con sus iguales que son sus superiores.

Comunicación Transversal: Aquella que atraviesa los problemas de la empresa y la dirección debe estar al tanto de los sucesos.

Comunicación Ascendente: Aquella que se realiza hacia arriba en jerarquía de la empresa.

Comunicación Descendente: Aquella que se realiza hacia abajo en jerarquía de la empresa.

Así, la comunicación interna se encarga de ofrecer información acerca de las organizaciones, de orientar una cultura de comunicación con conductas y relaciones interpersonales entre sus miembros, para el compromiso y adaptación a nuevas situaciones.

Por ello, la actividad de los trabajadores dentro de la empresa, es el verdadero generador de resultados mediante el aprendizaje y formación, todo ello se debe a la comunicación eficaz donde se mantienen informados de la misión, visión y estrategias a ejecutarse, por consiguiente tienen disposición a dar todo de su profesionalismo para obtener buenos resultados.

Con una mirada crítica a cerca de la comunicación interna se la detalla como “una herramienta o una técnica de gestión, donde el objetivo primordial es la eficacia en la recepción y comprensión del mensaje. (Frígoli, 2009)

Se presenta el concepto de comunicación interna como “el conjunto de mensajes y acciones de comunicación elaboradas de forma consciente y voluntaria para realizarse con los públicos de la organización, con el fin de comunicar con ellos de forma creativa y diferenciada sobre las características de la organización, sobre sus productos y/o servicios sobre sus actividades”. (Capriotti, 2009)

Permite que las relaciones grupales en la organización sea un canal de comunicación para informar y ser informados. En el que se debe realizar una estructura que dirija las áreas y defina funciones específicas para una producción de metas triunfantes.

Se debe considerar que la comunicación interna es una herramienta de gestión principal que el directivo de la empresa debe manejar, puesto que la comunicación hoy en día se basa en el talento humano, propia de un factor importante de la empresa.

Participación de los empleados:

Para el buen funcionamiento de la comunicación interna en las instituciones, se debe considerar diferentes mecanismos de participación en los empleados, la principal es tomar en cuenta las ideas. Es decir, las personas deben sentirse involucradas dentro de la comunicación para mejorar la situación laboral.

Se puede llevar a cabo mediante comisiones de trabajos especiales y de esa manera no se dificulta el alcance de las metas planteadas. Hacerlos sentir parte del surgimiento laboral como miembros activos.

Para que los miembros de las instituciones participen activamente deben darse 3 entornos básicos:

- a) Que los empleados confíen en los directivos: donde exista intercambio de información no solo profesional a empleado sino como personas que trabajan para sacar adelante las tareas que se vayan a realizar.
- b) Que los empleados tengan capacidad de tomar decisiones: en la cual la opinión sea un factor importante de capacidad y de gran utilidad a la institución de esa manera el empleado se sentirá útil.
- c) Que los empleados tengan creencia de que sus opiniones serán escuchadas: que el personal tenga confianza en que los comentarios y sugerencias serán escuchados.

Ambiente Laboral:

En la actualidad las instituciones públicas y privadas cuidan mucho el ambiente laboral, siendo una parte principal para el desempeño del trabajador en el cumplimiento de objetivos generales. Es importante que aparte del conocimiento profesional que el trabajador posee exista compañerismo para el alcance máximo de potenciales.

Es decir, un ambiente laboral ayuda a la satisfacción, compromiso y creación de nuevas ideas que ayudan al crecimiento continuo en beneficio de metas deseadas dentro de la misión de la institución. Un buen ambiente conlleva un liderazgo eficaz entre empleado y empleador.

Valores

Dentro del operar institucional, el manejo de los valores es necesario e importante para el comportamiento adecuado entre seres humanos, es responsabilidad de cada miembro incorporar en lo laboral sus valores para el trabajo con públicos internos y externos. Como parte de los valores institucionales se tiene presente la lealtad, honestidad, responsabilidad, respeto, justicia y congruencia.

Proporciona propósitos individuales o colectivos donde la misma se encarga de difundir y mantener entre sus empleados para las actividades laborales. Son el pilar de los integrantes de las instituciones para actuar de manera adecuada.

Plan de Comunicación

La herramienta como parte de la Comunicación Institucional, se toma como punto de partida en el diagnóstico del estado de la empresa. Según Pizzolante, un plan debe responder a las siguientes preguntas:

¿Por qué? es necesario comunicar

¿Qué? Mensajes apuntan a los objetivos planteados

¿Quién? Las diferentes audiencias

¿Cómo? Hacer llegar el mensaje

¿Cuándo? El esfuerzo debe ser permanente

¿Cuánto? Elaborar unas conclusiones sobre su eficacia y presentar propuestas de mejora.

Planificación

Proyectar procesos de estudio permite ejecutar planes a futuro de forma directa con el fin de lograr objetivos y metas con todos los recursos precisos para la empresa.

(Ander, 1995) Distingue entre la planificación normativa y planificación estratégica:

La primera se expresa en un deber del cual se deriva un esquema riguroso, formalizado y articulado de actuación monopolizado por un experto por fuera de la realidad planificada, con el objetivo de orientar el sistema social.

La planificación estratégica es definida como un problema entre personas, centrado en la lógica de la realización de lo posible, reconociendo la dimensión política y la intervención de los diferentes actores sociales.

Estrategias

Centralmente los métodos generales alcanzan los objetivos de las gestiones planeadas y necesarias para la entidad, mismas que ayudan al crecimiento de la institución interna y externa para alcanzar con eficacia cada objetivo proyectado con las acciones, compromiso y conocimiento de sus empleados.

Burgelman, en su definición de estrategia menciona que “Es llevar a la organización de lo que es a lo que se quiere ser en el futuro, y por otra es una explicación de los factores que han impactado el desempeño de la organización en el pasado”.

Estrategia Empresarial

Señalar la importancia empresarial con estrategias a futuro, permite conocer hacia donde se dirige las acciones que realiza las empresas para determinar las destrezas que servirán para corto y largo plazo, donde se evalúe las actividades ejecutadas al momento de revisar los resultados finales.

La dirección estrategia dentro de la empresa para que tenga éxito, debe estar dirigida por un líder y sus gerentes, donde cada actividad a realizarse sea la correcta y de esa manera obtener ventajas competitivas.

Intracomunicacion

Como cultura organizacional dentro de las empresas, busca que exista un ambiente laboral con la comunicación transversal para la creación de buenas prácticas internas y la relación entre los trabajadores.

Según Joan Elías Monclús menciona “Es una estrategia que genera un proceso continuo de comunicación transversal para la creación de valor en la cultura organizativa”.

El aporte de ideas, pensamientos u opiniones de todo el personal de la empresa son elementos que integran un entorno que aseguran una decisión óptima en el proceso del trabajo en la institución.

Área Situacional

Un análisis de situación actual otorga analizar la misión, visión, memoria histórica, valores actuales, situación contextual y definición del problema de forma real. Todo lo relacionado con la institución involucra a la formación del ambiente laboral y la valoración del personal para el trabajo individual y grupal.

Área Operativa

El conjunto de ideas planteadas en actividades y procesos directos por los trabajadores de la empresa apoya a conseguir los objetivos específicos.

Joan Monclús para el entendimiento del el área operativa, señala el “Plan de fases Operativas y el Plan de objetivos, estrategias y acciones” donde cada una de ellas debe ser:

- a) Encontrar el objetico concreto de la fase
- b) Imputarle una estrategia operativa, y
- c) Establecer las operaciones concretas para cada uno de ellas.

Área Estratégica

La operación estratégica de comunicación organizacional cumple con funciones y actividades específicas de la empresa. Los objetivos claros y medibles permiten generar propuestas por medio de una ejecución en periodos determinados.

Las empresas públicas o privadas al tener objetivos claros, desarrollan que el área estrategia logre generar creatividad con eficacia e innovación transparente con ética como excelencia al éxito.

Desarrollo de la Comunicación

Una excelente comunicación con dirección al público externo genera actividades que fortalecen al progreso de la institución como herramienta de información directa e indirecta con claridad a sus públicos. A partir del desarrollo comunicacional, se caracteriza por el flujo de información entre personas que mantienen su posición y orientación mediante diálogos reales.

Servicios

La acción coordinada y el trabajo en equipo, contribuirán a lograr los objetivos estratégicos mediante la gestión cooperativa y ordenada.

Uno de los objetivos que una organización persigue es que sus trabajadores estén motivados, identificados con los objetivos organizacionales. Los trabajadores a su vez necesitan estar informados para sentirse parte activa de la organización y que la participación reciba el adecuado reconocimiento.

De este modo la comunicación al incrementar la posibilidad de participación, favorecer las iniciativas y moviliza la creatividad, se convierte en un factor de integración, estímulo y desarrollo personal. La buena gestión de comunicación interna debe cubrir las necesidades que presentan los individuos o grupos que conforma la organización.

Información

Los seres humanos requieren cada vez conocer algo; entre ellos esta las personas, hechos, lugares, ciudades, países, cultura, etc. Por lo tanto el manejo de la información con diferentes códigos permite la convivencia en sociedad.

Se la puede definir como “un conjunto de señales producido y transmitido de un emisor a un receptor a través de un sistema de decodificación”. (Delgado, 2005)

Según Idalberto Chiavenato señala la información como “Un conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo, En verdad, la información es un mensaje con significado en un determinado contexto, disponible para uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el hecho de reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones”.

Reuniones Informativas

Las reuniones como parte de todo proceso empresarial facilita el dialogo y fomenta las relaciones personales en un ambiente laboral, las reuniones suelen ser en diferentes niveles empresariales para convertirse en productividad y realce de la empresa.

Señaladas y presentadas a manera de convocatorias para una o más personas de la institución, por lo tanto se logra la intervención mediante el dialogo hacia al accionar a trabajar y accionar en proceso de cambios.

Memorandos

Como parte del desarrollo de la comunicación interna en las instituciones, la información es esencial en todo momento, es decir para el cumplimiento del trabajo o cambios en el mismo debe existir un comunicado y una de las estrategias para recordar al trabajador las actividades en su operar dentro de la empresa es los memorandos.

Existen tipos de memorandos como:

- Memorandos de pedidos
- Memorandos de felicitaciones
- Memorandos de asensos
- Memorando de cambio de turno laboral
- Memorando judicial
- Memorando de peticiones
- Memorandos de recordatorios.

Son un medio útil de transmitir los cambios que se produzcan, según la Guía Técnica Colombiana “GTC” Un memorando son “comunicaciones escritas que se utilizan para transmitir información, orientaciones y pautas entre las dependencias locales, regionales, nacionales e internacionales y las líneas de coordinación jerárquica de la organización”

Sistema de Altavoces

A manera de mantener informado a los empleados de la institución sobre actividades a realizarse o requerimiento de representantes de las áreas que tiene la empresa, una alternativa de comunicación utilizada es el sistema de altavoces, mismo que es utilizado de acuerdo a la información solicitada por el líder.

Además, es manejada como una herramienta de comunicación de refuerzo dentro de la empresa, que permite el sistema de comunicación interna entre empleados y usuarios que acuden a la misma. Dicho sistema ayuda a la información instantánea que se requiera del personal de servicio o directivos.

Cartelera Institucional

Herramienta visible de comunicación interna y externa donde se da a conocer actividades planificadas y ejecutadas por la institución. Consiste en publicaciones diarias, semanales o mensuales en donde se puede encontrar información de acontecimientos importantes que muestran las acciones plasmadas por la entidad.

Estimula las actitudes de todo el equipo de trabajo para futuras metas generales con responsabilidad y compromiso. Demuestra el cumplimiento de objetivos y participación de la sociedad.

Correo Electrónico

Canales informativos que son incorporados, manejados y distribuidos de manera personal en el establecimiento, la cual permite el envío de acontecimientos más importantes como archivos, imágenes y documentos que facilita la comunicación interna en la institución.

Aplicación que es utilizada por medio de un ordenador, Tablet o celular para el envío y recibimiento de información eficaz y oportuna.

Redes Sociales

En el diario vivir del ser humano, hoy en día están expuestos al alcance de la tecnología en diferentes sistemas. Uno de ellos son las aplicaciones de internet que permite a la sociedad mantenerse comunicados, misma que aborda a las instituciones con información permitente, veraz y oportuna para el conocimiento de avances y progreso de la institución, Además permite que las personas se mantengan conectadas e interactúen de manera virtual con la institución.

CONSTELACIÓN DE IDEAS VARIABLE DEPENDIENTE

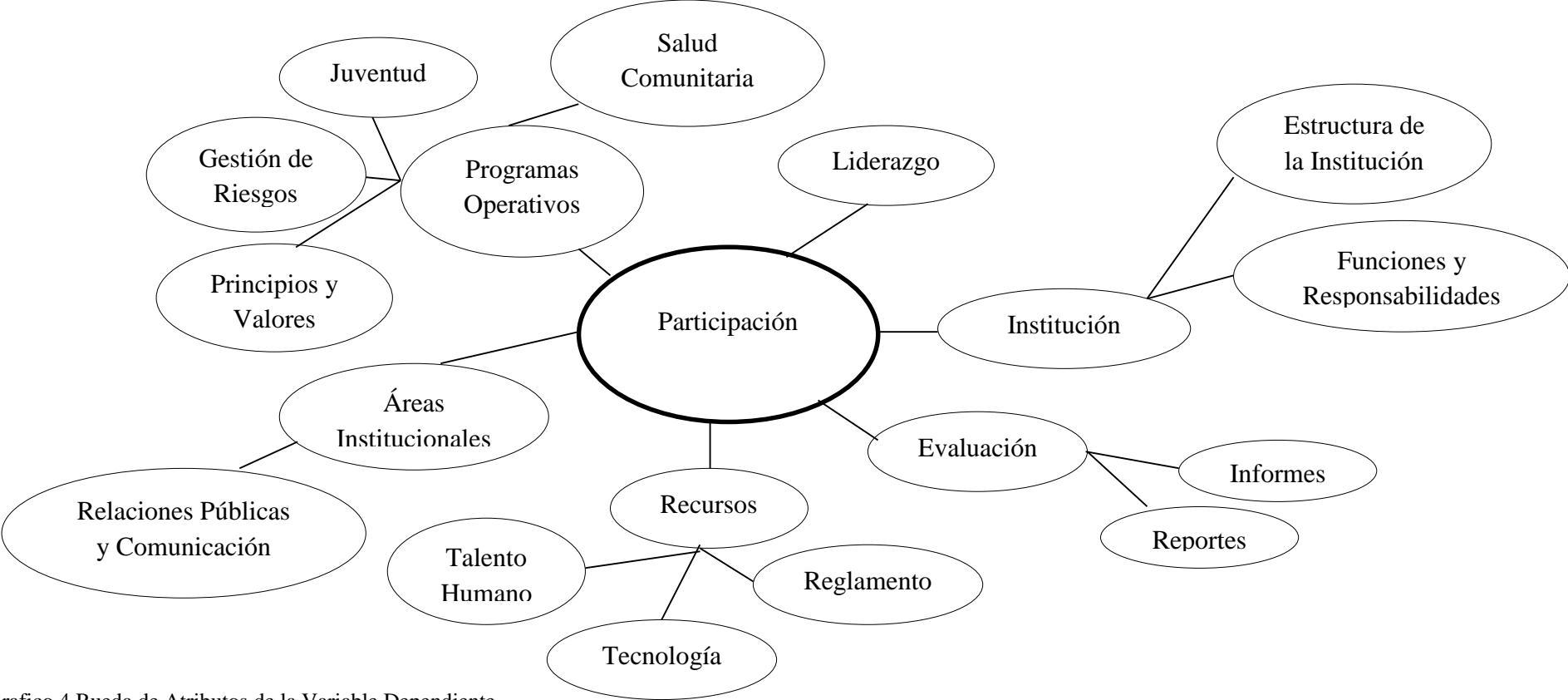


Grafico 4 Rueda de Atributos de la Variable Dependiente
Elaborado por: Andrea Chávez
Fuente: Observación Directa

MARCO CONCEPTUAL DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

ONG'S

Una Organización no Gubernamental es una entidad privada que se dedica a las acciones con la sociedad de acuerdo a sus principios establecidos, trabajan sin fines de lucro.

Esta entidad hace parte del denominado tercer sector “sector social o sector sin ánimo de lucro, que está compuesto por un sinnúmero de organizaciones con diferentes interés y un elemento común, su fin no lucrativo”. (Giovanni Pérez, 2011)

De acuerdo a las acciones que realizan las ONG'S, se las puede diferenciar entre Internacionales, Nacionales y Locales:

Las Internacionales: son aquellas que representan a una federación en base nacional

Las Nacionales: son aquellas que representan a las comunidades locales

Las Locales: son aquellas de base, el proceso principal del desarrollo local

Una de las definiciones que la hace la organización de las Naciones Unidas “ONU” es considerar como “Organización Voluntaria de Ciudadanos sin ánimo de lucro, Nacional o Internacional”.

El Banco Mundial lo define como “organizaciones privadas que se dedican a aliviar sufrimientos, promover los interés de los pobres, proteger el medio ambiente, proveer servicios sociales fundamentales o fomentar el desarrollo comunitario”.

Sin embargo una de las ONG indispensable en la ayuda humanitaria que se dedican al accionar de la sociedad, es la Federación Internacional de la Cruz Roja “FICR” un movimiento sin fines lucrativos que realiza el desarrollo constante hacia la humanidad, impulsando el trabajo voluntario.

Este movimiento con visión humanista presta, asistencia sin discriminación por nacionalidad, raza, creencias religiosas, clase social u opinión política. Su visión es:

Inspirar, estimular, facilitar y promover en todo movimiento todas las formas de actividades humanitarias realizadas por las sociedades Nacionales, con el propósito de prevenir y aliviar el sufrimiento humano, con lo que se contribuye al mantenimiento y la promoción de la dignidad humana y la paz en el mundo.

Las organizaciones no gubernamentales “pueden agruparse en base a criterios que las clasificarían como fuertes o como muy frágiles y débiles; como internacionales y centrales o como locales y periféricas; como grandes e integradas a redes o como pequeñas y aisladas; como duraderas y crecientes o como efímeras y de corta vida”. (Cernea, 1989)

Estas organizaciones no gubernamentales pertenecen a la sociedad civil y extienden la fuerza de las actividades en grupo, de manera organizada, preparada y teniendo como fin un proyecto.

De este modo la sociedad civil se convertiría en gestora y distribuidora de la sociedad. “El voluntariado actualmente se sitúa en un marco de responsabilidad y participación civil y ciudadana, diferenciada de la que lleva a cabo la Administración Pública” (Reza, 1997)

Es importante mencionar que al ser parte del tercer nivel son “mediadores entre situaciones sociales concretas, movimientos sociales y organizaciones de base, y los organismos y las agencias internacionales” también son “organizaciones intermediarias que, por no tener fines de lucro y distinguirse del Estado, se dedican particularmente a actividades de asesoramiento, capacitación, y elaboración de proyectos, donde buscan asociados, actuando como eslabones de conexión entre lo local y lo global, como traductores de los anhelos de las realidades de base” (Lisboa, 2004)

De tal modo que en la actualidad las organizaciones no gubernamentales ocupan un espacio muy importante en la sociedad como surgimiento y como actor social. Este ente internacional tiene sus prioridades con un interés común, donde la participación es en base a las personas.

Sus actividades en desarrollo a las normativas vigentes y políticas establecidas por la ONU hacen que existan beneficiarios directos para los diversos trabajos que se ejecuten.

CRUZ ROJA ECUATORIANA

La Cruz Roja Ecuatoriana es una de las 188 sociedades nacionales de la Cruz Roja y Media Luna Roja, una organización dedicada a la ayuda humanitaria en base a los convenios internacionales.

La Sociedad Nacional de la Cruz Roja Ecuatoriana, no tiene carácter político, religioso, étnico o confesional; actúa en todo tiempo de acuerdo con los Principios Fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y Media Luna Roja.

Los 7 Principios Fundamentales son:

Humanidad: presta auxilio, sin discriminación, a todos los heridos en el campo de batalla, se esfuerza, bajo su aspecto internacional y nacional en prevenir y aliviar el sufrimiento de los hombres en toda circunstancia.

Imparcialidad: no hace ninguna distinción de nacionalidad, raza, religión, condición social ni credo político.

Neutralidad: se abstiene de tomar parte en las hostilidades, en las controversias de orden político, racial, religioso e ideológico.

Independencia: estipula que su accionar no será influido por la presión de otros y tomara sus propias decisiones.

Voluntariado: un movimiento de socorro voluntario y de carácter desinteresado, no implica el trabajo sin remuneración sino el trabajo por propia voluntad y sin imposición externa.

Unidad: debe ser accesible a todos y extender su acción humanitaria a la totalidad del territorio.

Universalidad: todas las sociedades tienen los mismos derechos y el deber de ayudarse mutuamente, es universal.

Está constituida por órganos nacionales, juntas provinciales, cantonales y parroquiales, conforme al estatuto y reglamento general de la sociedad nacional, se encuentra conformada por miembros voluntarios, suscriptores y honorarios conforme lo prescribe el artículo 14 del estatuto.

La institución desempeña su accionar humanitario en base a su misión y visión.

Misión

“Cruz Roja Ecuatoriana trabaja para aliviar y prevenir el sufrimiento humano, desde las comunidades, promoviendo el bienestar y la dignidad en la diversidad, a través del desarrollo sostenido de su voluntariado”

Visión

“Al 2019, Cruz Roja Ecuatoriana forma parte de las comunidades, alcanzando con ella, su bienestar y desarrollo sostenible”

Es importante mencionar a quienes forman la espina dorsal de las actividades de Cruz Roja, los voluntarios de la red territorial, que comprometidos en ayudar a la sociedad, son seres humanos dispuestos a la capacitación que brinda la institución, para fortalecer capacidades y aliviar el sufrimiento humano.

Voluntarios Comunitarios Integrados quienes trabajan de manera grupal con enfoque a sus programas operativos: Gestión de Riesgos, Salud Comunitaria, Juventud y Principios y Valores.

Fortalece su gestión a través del mejoramiento de los procesos de planificación, el trabajo coordinado y articulado de equipos técnicos calificados, con el desarrollo de alianzas estratégicas para asegurar las actividades misionales.

La comunicación institucional, interna y externa, sobre el trabajo que se realiza y los logros alcanzados, permite posicionar su imagen y mantener su rol de referente nacional.

PARTICIPACIÓN

La importancia que tiene la participación hoy en día es visible en las últimas décadas, donde la toma de opiniones y sugerencias permite y promueve procesos de desarrollo en la sociedad, convirtiéndose en espacios favorables para el avance participativo y real de la sociedad.

En relación a la participación, el auge donde se destaca el mayor involucramiento es en los 70 “Ha ido creciendo en medida que los planificadores y administradores tienen más capacidad de decisión, cosa que coincide con el planteamiento hecho antes respecto a un aumento de la conciencia de los ciudadanos sobre su papel como sujetos de desarrollo social” (Stringer, 1974).

El mismo autor interpreta tres versiones de participación en base la teoría de Kelly:

- “Tener parte de” algo que pertenece a un grupo
- “Tomar parte en” algo con otros
- “Ser parte de” algo, es decir involucrarse en lo esencial con lo cual se tiene y se forma parte.

Sin embargo juega un papel muy importante la participación de personas en las instituciones, se requiere un periodo adecuado para que se puedan generar experiencias significativas, esto genera en crear conciencia de opinión en los seres humanos, donde se fomente la participación social en las personas que emplean e intervienen dentro y fuera de las instituciones. Se requiere la participación de grupos independientemente de género y de edad, una participación voluntaria de personas con conocimiento y destrezas.

Para Gil, la participación es “Un motor potencial de cambio social que al mismo tiempo, implica la toma de conciencia colectiva y el compromiso individual de las personas, que además de ser una declaración de principios; debe hacerse realidad a través de la comunidad, asumiendo proyectos e iniciativas sociales que se articulen a procesos de dinamización sociocultural”.

La Cruz Roja Ecuatoriana en sus diferentes jurisdicciones del País, trabaja e involucra la participación de la comunidad en todas las instancias, su accionar humanitario va dirigido a todas las personas que necesitan ayuda inmediata y procesos de prevención frente a emergencias suscitadas. Es decir el trabajo humanitario es con los protagonistas de cada entidad.

Institución

Una institución es creada y formada en base a distintos fines, puede ser público y privado para desempeñar diferentes funciones sociales. Está compuesta por personas preparadas para desempeñar acciones acorde a la institución y en servicio a la sociedad en general.

Existen diferentes tipos de instituciones dentro y fuera del país, cada una de ellas direccionadas a un público objetivo y un fin, creadas para agregar proyectos e intercambiar experiencias.

Estructura de la Institución

Se debe considerar que la estructura de la institución se basa en un organigrama funcional entre autoridades, directivos y funcionarios. Cada institución a parte de manejar y direccionarse mediante un organigrama debe ser coordinada en los servicios a ofrecer, una estructura es distribuida por grupos de personas para el cumplimiento de metas eficaces.

De tal manera que al tener una correcta organización, el desempeño de actividades son manejados por los empleados de acuerdo a las necesidades de los públicos externos. Una buena estructura institucional genera competitividad dentro y fuera de la zona en la que oferta sus productos.

Funciones y Responsabilidades

Una buena comunicación Interna producirá una mejor interactividad entre las personas de la organización, ya sea a nivel profesional en lo relativo a cuestiones laborales o relación fuera de lo laboral. Esta interactividad favorece por una parte la circulación de la información dentro de la organización de una forma rápida y fluida.

Favorece la coordinación de las tareas y esfuerzos entre las diferentes áreas o unidades de la compañía, de este modo la organización requiere una dinámica y agilidad mayor, que le permitirá ir adaptándose con mayor rapidez a las diferentes situaciones que le presentan.

Evaluación

El manejar y conservar la evaluación de las actividades ejecutadas, permite que se pueda observar y obtener cambios buenos, malos o por mejorar en bien de la institución y en favor al público externo.

Proceso dinámico como proceso de control dentro de la institución para obtener resultados reales y concretos de verificación de resultados a corto, mediano y largo plazo. Debe ser continua, flexible, sistemática, recurrente, decisoria, formativa, cooperativa y técnica.

Informes

El informar acontecimientos importantes de reuniones o cambios dentro de la organización permite tener una buena comunicación interna. Un informe se lo maneja para saber el procedimiento y avances que mantiene los miembros.

Los informes tienen sus características entre ellos están:

- Un texto expositivo
- Un texto explicativo
- Utiliza un lenguaje objetivo
- Se escribe en tercera persona
- La estructura predominante es la enunciativa
- En este tipo de textos también está presente una estructura argumentativa
- Aparece la estructura descriptiva porque se describen hechos.

Reportes

Documento que son incorporados y manejados en las instituciones para transmitir información al personal que trabaja en la misma, un reporte consiste en informar

acerca de un tema determinado. Se puede emplear a nivel interno entre jefes a servidores y servidores a jefes. De la misma forma un reporte puede ser escrito, como charla o como informe

Recursos

Los recursos son utilizados en diferentes Instituciones, ya sea un material, producto, servicio o información que son necesarios para producir un beneficio que tiene utilidad para la humanidad.

Sin embargo los recursos son incorporados por personas profesionales o capacitadas en el tema para la administración correcta de recursos que tiene la institución.

Reglamento

La importancia de poseer un reglamento interno dentro de las instituciones privadas, permite el cumplimiento de leyes establecidas con el compromiso de sus miembros en respetar las normas de convivencia.

De esa manera se obtiene un trabajo y ambiente laborar en base a lo proyectado y la ley ya dicha.

Tecnología

En el diario vivir del ser humano la tecnología ya es parte del crecimiento profesional y educativo del hombre, una herramienta que permite estar al día con hechos reales acontecidos en el mundo entero.

La importancia de la tecnología institucional permite que los usuarios tengan productos y beneficios de la era actual de acuerdo a las necesidades de las personas y al progreso de calidad que brinde una empresa.

Talento Humano

Se necesita el recurso humano dentro de la Institución, en otras palabras “el talento humano no puede desarrollarse de manera espontánea, se necesita de un complejo estructural que permita potenciar al trabajador respaldando su talento humano,

independientemente del lugar que ocupe dentro de la jerarquía laboral”. De esta manera, el objetivo principal de una organización empresarial debe ser “potenciar el desempeño del trabajador, tratando de que su acción tenga efectos en toda cadena productiva”. (Armando Mejía, 2013).

Áreas Institucionales

Son departamentos que realizan su trabajo de acuerdo a las funciones a las que se dedica la Institución con el fin de cumplir sus objetivos. Todas las actividades las realizan en coordinación y con eficacia.

Relaciones Públicas y Comunicación

El departamento de Relaciones Públicas y Comunicación, pertenece a unas de las Áreas Institucionales que permite generar y nutrir con información interna y externa desde los sitios donde se ejecuten las acciones del voluntariado de acuerdo a los objetivos planteados en la Institución.

Programas Operativos

Equipos de trabajo que emprenden actividades en fin de la Institución, mantiene coordinación con sus superiores y ejercen operaciones misionales basados en las líneas de acción con en el trabajo del voluntariado hacia la comunidad.

Gestión de Riesgos

Desarrolla actividades relacionadas con la preparación y atención de emergencias, de manera coordinada con los integrantes del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos (SNDGR) ante amenazas naturales y antropogénicas. El programa orienta sus esfuerzos a construir comunidades fuertes y menos vulnerables, aplicando medidas de reducción de riesgo, planes de contingencia ante amenazas naturales, elaborando mapas de riesgo y capacidades comunitarias y planes para una mejor reducción de riesgos y una rápida respuesta.

Principios y Valores

El programa difunde la Doctrina de Cruz Roja y promueve el Derecho Internacional Humanitario y los Derechos Humanos a nivel interinstitucional, con actores prioritarios como las Fuerzas Nacionales de Seguridad, organizaciones sociales y comunidades. Brinda asistencia y protección a personas afectadas por situaciones de violencia, así como personas en situación de movilidad humana y personas privadas de libertad; impulsa el empoderamiento de las personas, pueblos y nacionalidades en el ejercicio de sus derechos.

Salud Comunitaria

Orientado a la construcción de comunidades más saludables y seguras, mediante la promoción de la salud y la prevención de enfermedades. El fortalecimiento del trabajo en apoyo psicosocial, tanto casa adentro como en las comunidades, durante emergencias y desastres, así como el fortalecimiento con equipos de especialistas para atención de emergencias médicas y en la prevención de epidemias.

Juventud

Construye el desarrollo comunitario mediante la formación y empoderamiento de jóvenes como gestores de cambio y desarrollo, en la construcción de una sociedad justa, equitativa e incluyente. La educación entre pares (personas de iguales características o necesidades) y la participación comunitaria son herramientas de trabajo orientadas a la promoción de la salud sexual y la salud reproductiva, la educación para la paz y el cuidado el ambiente.

Liderazgo

El contenido de liderazgo es la eficacia del personal y la organización. “El liderazgo requiere la habilidad de hacer las cosas bien” así como también “El liderazgo es algo complejo. Tiene muchas facetas: respeto, experiencia, fuerza emocional, destreza de las relaciones personas, disciplina, visión, impulso y momento oportuno” (Maxwell, 2007)

El liderazgo está conformado por 4 componentes importantes:

1. La capacidad para usar el poder con eficacia y de modo responsable.

2. Capacidad para comprender a los seres humanos
3. Capacidad para inspirar
4. Capacidad para actuar y fomentar la motivación

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN:

El enfoque hace referencia al direccionamiento de la investigación tanto cuantitativo como cualitativo. El primero permitirá la comprobación de la hipótesis de investigación a través de los resultados, la segunda se realizara una descripción detallada de la realidad de la problemática mediante un análisis.

Se va analizar el manejo de la comunicación interna que actúa como variable independiente y la Cruz Roja Junta Provincial de Tungurahua que actúa como variable dependiente. Se realizará un dialogo directo con el encargado del departamento de Comunicación y Relaciones Públicas de la Institución junto a la observación directa en la dirección de la herramienta con los demás servidores.

Dentro de la presente investigación, el enfoque cualitativo se va utilizar para analizar y evaluar la comunicación interna en los empleados de la Cruz Roja Junta Provincial de Tungurahua. El enfoque de investigación cuantitativo porque va ser utilizado durante la recolección de información a través de la encuesta y durante el análisis de los datos estadísticos que arroje la encuesta.

MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

Para el siguiente proyecto de investigación se ha tomado en cuenta la modalidad de carácter bibliográfica – documental y de campo.

Bibliográfica/Documental:

La investigación documental es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y critica de documentos

bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas, centros de documentación e información. (Paez, 2014)

Permitirá revisar, analizar, sintetizar y comparar diferentes puntos de vista de varios autores referentes a la comunicación interna.

Investigación de Campo

Investigación de campo es la recolección de datos directamente de la realidad de donde ocurre los hechos sin manipular o controlar variable alguna. (Arias F. G., 1999)

Para este estudio de investigación se realizara en el lugar de los hechos con los empleados de la Cruz Roja Junta Provincial de Tungurahua y con la herramienta denominada encuesta ya que la finalidad es recolectar y registrar la información referente al problema.

De esta manera se estudiara la comunicación interna en la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Tungurahua.

NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

Investigación descriptiva:

Este nivel describe el área en donde el investigador recoge los datos, lo cual implica la verificación de los datos obtenidos, ordenar hechos y presentarlos como son, además resume la información de manera analítica para cumplir con los objetivos propuestos en la institución.

Comprende la descripción y análisis e interpretación de las condiciones existentes que son parte del estudio.

POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN

La investigación está representada por 61 empleados rentados de la institución.

MUESTRA

Siendo la población global 61 empleados de la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua, se procederá la investigación a todos los:

- Funcionarios Rentados de Cruz Roja Junta Provincial de Tungurahua
- Médicos Colaboradores
- Coordinadores de los programas operativos de Cruz Roja Junta Provincial de Tungurahua

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

OPERACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

VARIABLE INDEPENDIENTE: Comunicación Interna				
Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas Instrumentos
La comunicación interna se define como: “el conjunto de mensajes y acciones de comunicación elaboradas de forma consciente y voluntaria para realizarse con los públicos de la organización, con el fin de comunicar con ellos de forma creativa y diferenciada sobre las características de la organización, sobre sus	Mensajes	Clases de mensajes	¿Sabe usted que es comunicación interna?	Encuesta Cuestionario
	Acciones	Individuales Grupales	¿Cree usted que la coordinación que realiza la Cruz Roja Provincial, responde a las necesidades de la comunidad?	
	Públicos	Públicos Internos Públicos Externos	¿Considera que las estrategias comunicacionales ayudan a mantener una buena comunicación entre sus públicos internos y externos?	

productos y/o servicios y sobre sus actividades” (Capriotti, 2009)	Organización	Actividades Recursos	¿El público interno de la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua, es considerado en instancias previas a la toma de decisiones?	
	Comunicar	Modelos de comunicación	¿Es importante socializar el plan de comunicación entre los miembros de Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua?	Encuesta Cuestionario
	Productos	Guías de trabajo	¿Cree usted que la aplicación de herramientas comunicativas fortalece la relación entre los servidores de su institución?	
	Servicios		¿A través de que medio recibe información por parte de las autoridades de	

			la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua? 1 Redes Sociales 2 Megáfonos 3 email 4 Cara a cara 5 otros
--	--	--	--

Cuadro 1 Operacionalizacion de la Variable Independiente

Elaborado por: Andrea Chávez

Fuente: Observación Directa

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

VARIABLE DEPENDIENTE: Participación				
Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Técnicas Instrumentos
El objetivo de la Cruz Roja Junta Provincial de Tungurahua, es trabajar para mejorar la vida de las personas vulnerables, movilizándolo el poder de la humanidad; previniendo y aliviando el sufrimiento en todas las circunstancias; protegiendo la vida, la salud y garantizando el respeto por el ser humano y potenciando la autonomía de las personas, promoviendo la cooperación entre	Vulnerables	Niños y Niñas en situaciones riesgo Mujeres Adultos Mayores Comunidades, Pueblos y Nacionalidades Indígenas Personas en situación de movilidad humana Personas con Discapacidad	¿Tiene información de las actividades que realiza la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua?	Encuesta Cuestionario
	Autonomía	Leyes Estrategias	¿Cree usted que se generan procesos de comunicación interna en la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua?	
	Cooperación	Personales	¿Cree usted que la	

individuos y comunidades para alcanzar una paz duradera.		Grupales	comunicación interna ayuda mejorar el ambiente laboral?	
	Comunidades	Urbana Rural	¿Cree usted que el personal de la institución debe utilizar los canales de información disponibles para la difusión oficial de las actividades?	

Cuadro 2 Operacionalización de la Variable Dependiente
 Elaborado por: Andrea Chávez
 Fuente: Observación Directa

PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	
Preguntas Básicas	Información
¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
¿De qué personas u objetos?	De los servidores y autoridades de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Tungurahua
¿Sobre qué aspectos?	Comunicación Interna
¿Quién/Quiénes?	Investigadora: Andrea Chávez
¿Cuándo?	Año 2017
¿Dónde?	Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Tungurahua
¿Cuántas veces?	Por solo una vez
¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta
¿Con qué?	Un cuestionario (papel y lápiz)

Cuadro 3 Recolección de Información

Elaborado por: Andrea Chávez

Fuente: Observación Directa

PLAN DE PROCESO DE INFORMACIÓN

La técnica que se utilizara para la investigación será la encuesta, detallada a continuación:

Elaboración de los instrumentos de investigación

Realización de la encuesta

Depuración de la información obtenida

Tabulación de la encuesta

Realización de cuadros, gráficos, estudios estadísticos de datos para presentar los resultados

Interpretación de resultados

Realización de recomendaciones y conclusiones

Elaboración de una propuesta al tema planteado

HIPOTESIS

La comunicación interna de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Tungurahua limita la participación de sus empleados.

SEÑALAMIENTO DE VARIABLES DE LA HIPOTESIS

Variable Independiente: Comunicación Interna

Variable Dependiente: Participación

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1. Edad

EDAD	DETALLE	PORCENTAJE
20 a 30 años	22	36
31 a 40 años	19	31
41 a 50 años	8	13
51 a 61 años	10	17
61 a 70 años	2	3

Cuadro 4 Interpretación de Resultados – Edad

Elaborado por: Andrea Chávez

Fuente: Encuesta

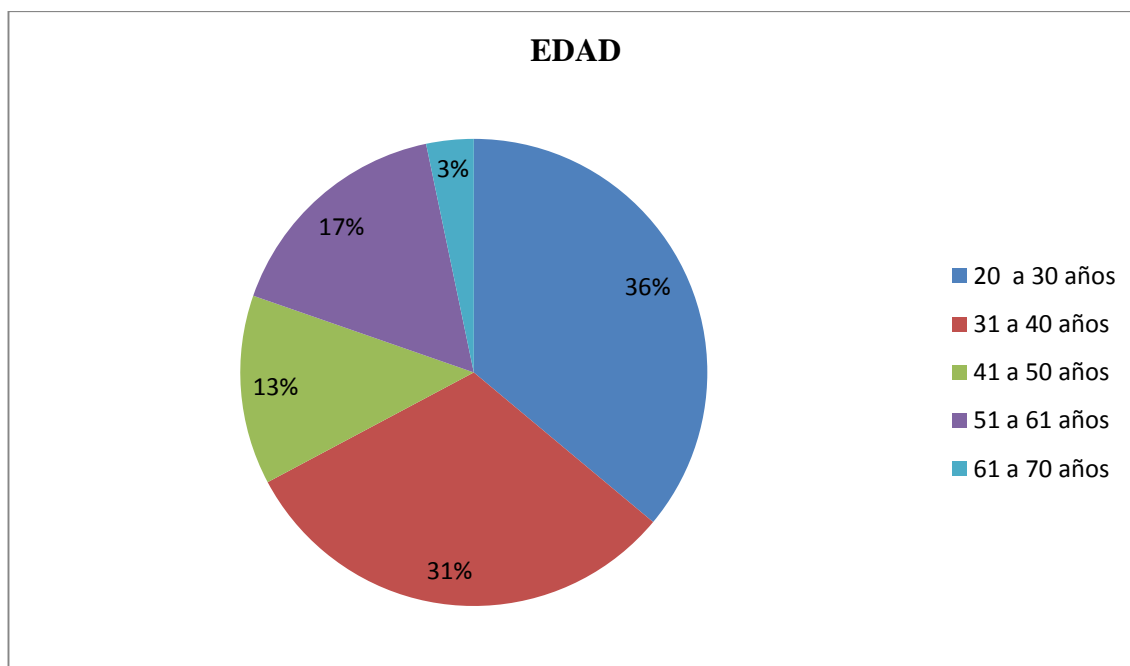


Grafico 5 Interpretación de Resultados Edad

Elaborado por: Andrea Chávez

Fuente: Cuadro Interpretación de Resultados - Edad

Interpretación y análisis

Los primeros datos recogidos en la encuesta está relacionado con la edad de los servidores de la Cruz Roja Junta Provincial de Tungurahua y se reporta que el 36% se encuentra entre los 20 a 30 años, el 31% entre los 31 a 40 años, el 17% entre los 51 a 61 años, el 13% entre los 41 a 50 años y el 3% entre los 61 a 70 años.

2. Sexo

Sexo	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Hombre	31	51
Mujer	30	49

Cuadro 5 Interpretación de Resultados - Genero

Elaborado por: Andrea Chávez

Fuente: Encuesta

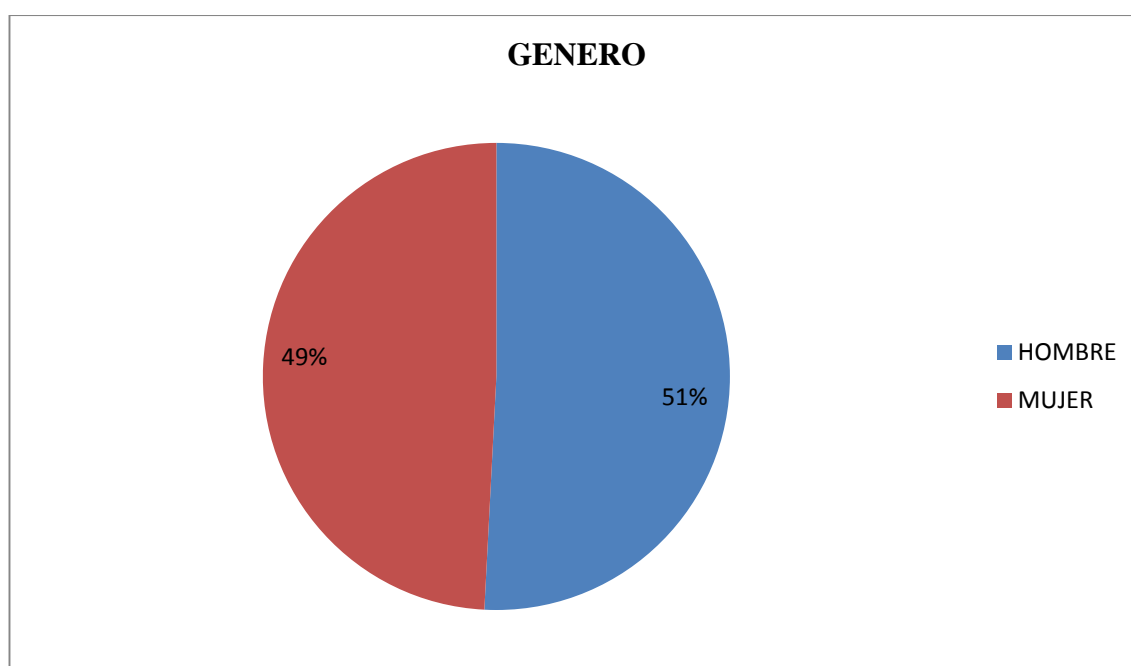


Grafico 6 Interpretación de Resultados- Género
Elaborado por: Andrea Chávez
Fuente: Cuadro Interpretación de Resultados - Género

Interpretación y análisis

De los datos generales recabados en lo referente al sexo del personal de la Cruz Roja Junta Provincial de Tungurahua, se pudo determinar que el 51% de personas encuestadas es de género masculino y el 49% son de género femenino.

3. Pregunta 1. ¿Tiene información de las actividades que realiza la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua?

SELECCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	27	44
No	34	56

Cuadro 6 Interpretación de Resultados - Información de Actividades
Elaborado por: Andrea Chávez
Fuente: Encuesta

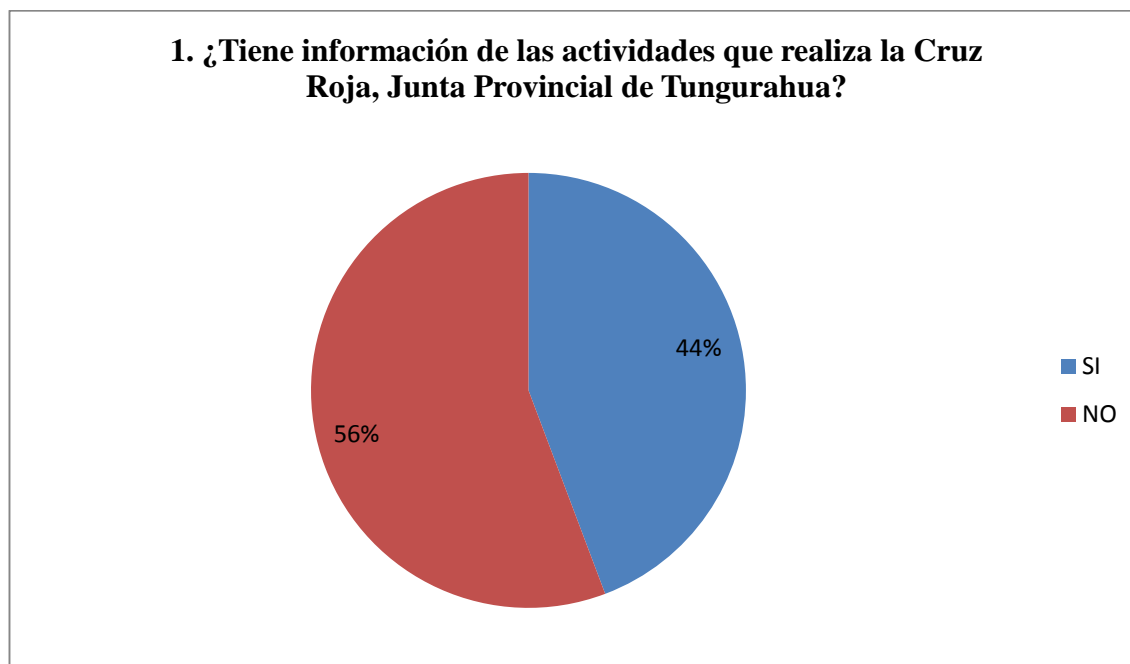


Grafico 7 Interpretación de Resultados- Información de Actividades
Elaborado por: Andrea Chávez

Fuente: Cuadro Interpretación de Resultados – Información de Actividades

Interpretación y análisis

Es evidente según la encuesta realizada en relación a la Comunicación Interna en la Cruz Roja Junta Provincial de Tungurahua, se pudo determinar que el 56% de personas encuestadas, no tienen información de las actividades que realiza la Cruz Roja, mientras que el 44% de personas si tiene información de las actividades que realiza la institución. Los directivos deberán tomar atención a estos resultados para que todos cuenten con la misma información.

4. Pregunta 2. ¿A través de que medio recibe información de parte de las autoridades de la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua?

SELECCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Redes Sociales	19	31
Megáfono	4	7
Email	9	15
Cara a cara	10	16
Otros	19	31

Cuadro 7 Interpretación de Resultados - Medios de Información

Elaborado por: Andrea Chávez

Fuente: Encuesta

Pregunta 2. ¿A través de que medio recibe información de parte de las autoridades de la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua?

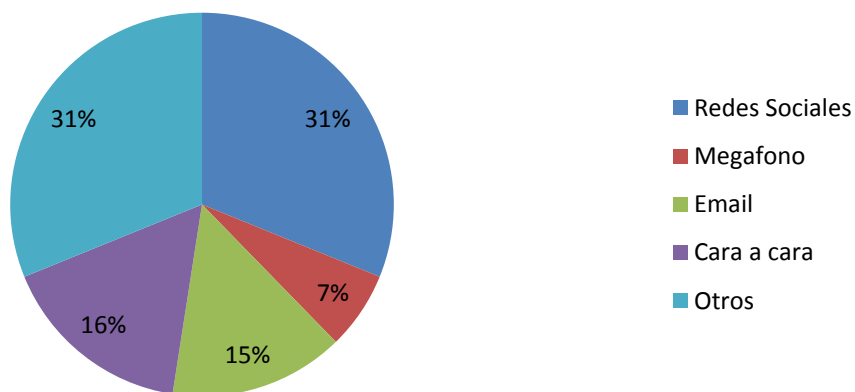


Grafico 8 Interpretación de Resultados- Medio de Información.

Elaborado por: Andrea Chávez

Fuente: Cuadro Interpretación de Resultados – Medios de Información

Interpretación y análisis

En las respuestas recogidas, se puede definir que el 31% del personal encuestado, recibe información de parte de las autoridades de la Cruz Roja Junta Provincial de Tungurahua a través de redes sociales, del mismo modo el 31% recibe información por otros medios, el 16% cara a cara, el 15% a través de emails y el 7% mediante el megáfono.

5. Pregunta 3. ¿Sabe usted que es la comunicación interna?

SELECCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	38	62
No	23	38

Cuadro 8 Interpretación de Resultados - Comunicación Interna

Elaborado por: Andrea Chávez

Fuente: Encuesta

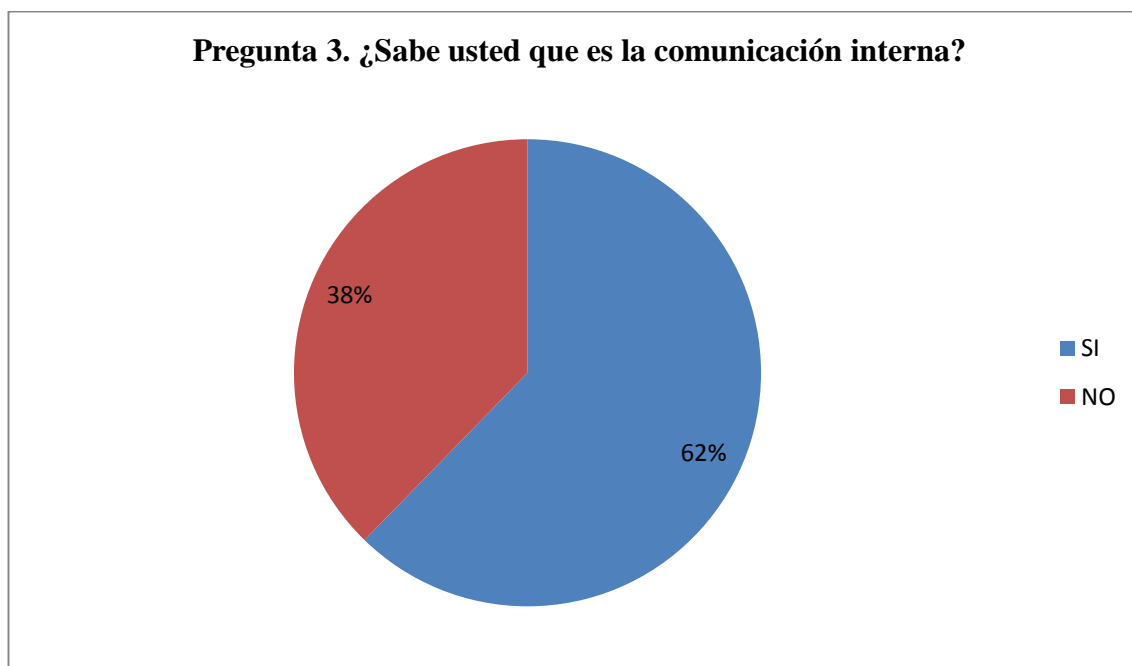


Grafico 9 Interpretación de Resultados - Comunicación Interna

Elaborado por: Andrea Chávez

Fuente: Cuadro Interpretación de Resultados – Comunicación Interna

Interpretación y análisis

Del total de personas encuestadas el 62% sabe que es comunicación interna y el 38% no sabe. Se muestra un grupo considerable de encuestados que si tiene conocimiento de que es comunicación interna, pero es necesario fortalecer el concepto al grupo restante de la Cruz Roja Junta Provincial de Tungurahua para así proyectar una comunicación eficaz.

6. Pregunta 4. ¿Cree usted que la aplicación de herramientas comunicativas fortalece la relación entre los servidores de su institución?

SELECCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	53	87
No	8	13

Cuadro 9 Interpretación de Resultados - Herramientas Comunicativas

Elaborado por: Andrea Chávez

Fuente: Encuesta

Pregunta 4. ¿Cree usted que la aplicación de herramientas comunicativas fortalece la relación entre los servidores de su institución?

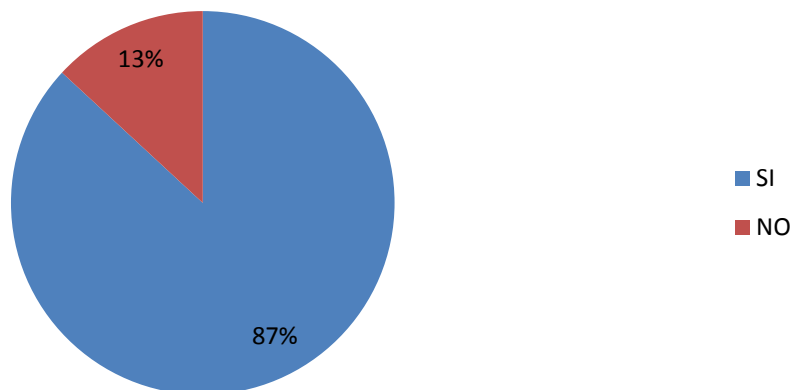


Grafico 10 Interpretación de Resultados - Herramientas Comunicativas

Elaborado por: Andrea Chávez

Fuente: Cuadro Interpretación de Resultados – Herramientas Comunicativas

Interpretación y análisis

El 87% de las personas encuestadas, considera que la aplicación de herramientas comunicativas si fortalece la relación entre los servidores de su institución y el 13% cree que las herramientas comunicativas no fortalece la relación entre los servidores. Un alto número de encuestados se manifiesta diciendo que sí, mientras que se refleja la necesidad de generar interés a las herramientas que cuenta la institución para su mejor relación entre sí.

7. Pregunta 5, ¿Es importante socializar el plan de comunicación entre los miembros de la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua?

SELECCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	50	82
No	1	2
Talvez	10	16

Cuadro 10 Interpretación de Resultados - Plan de Comunicación
Elaborado por: Andrea Chávez
Fuente: Encuesta

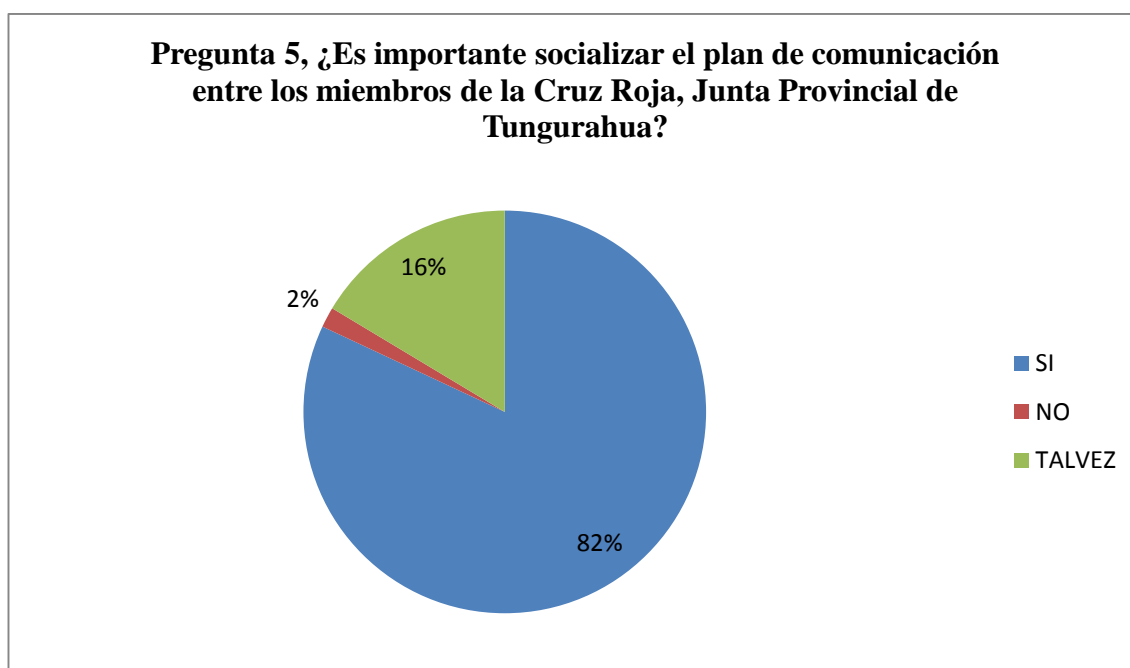


Grafico 11 Interpretación de Resultados - Plan de Comunicación
Elaborado por: Andrea Chávez
Fuente: Cuadro Interpretación de Resultados – Plan de Comunicación

Interpretación y análisis

El 82% de la población encuestada muestra que si es importante socializar el plan de comunicación entre los miembros de la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua, mientras que el 16% manifiesta que talvez sea importante y el 2% que no es importante. Se Indica un grupo mayoritario que considera importante la socialización del plan de comunicación, lo cual conlleva a que exista dedicación en impartir al grupo restante la importancia del plan comunicacional.

8. Pregunta 6 ¿Cree usted que el personal de la institución debe utilizar los canales de información disponibles para la difusión oficial de las actividades?

SELECCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	60	98
No	1	2

Cuadro 11 Interpretación de Resultados - Personal de Institución
Elaborado por: Andrea Chávez
Fuente: Encuesta

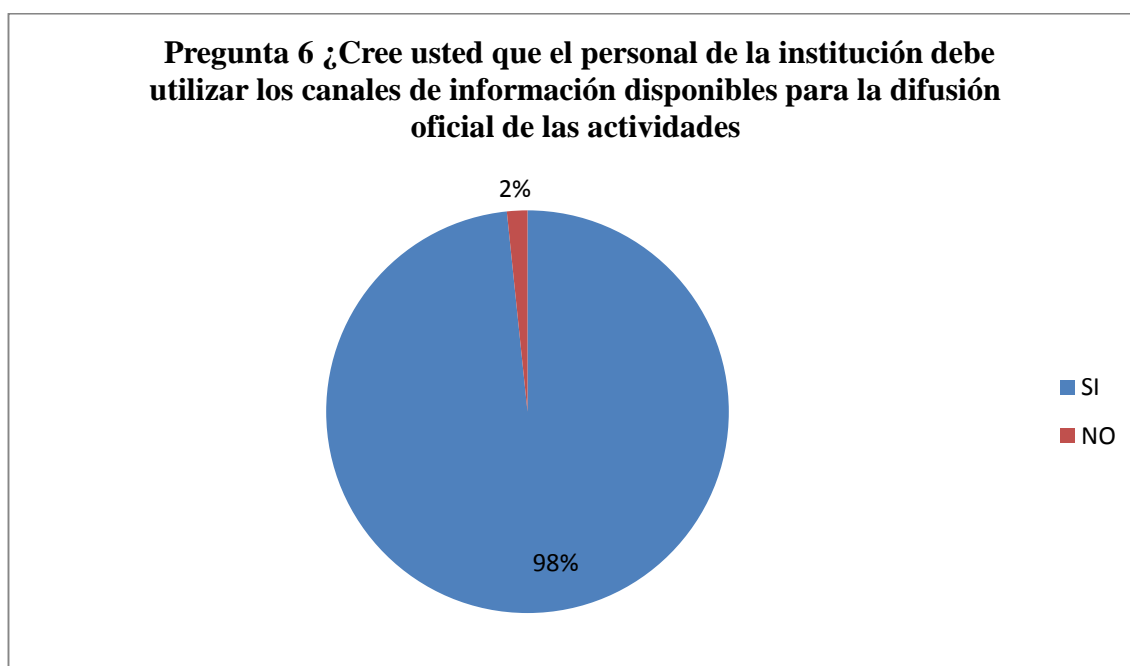


Gráfico 12 Interpretación de Resultados - Personal de Institución
Elaborado por: Andrea Chávez
Fuente: Cuadro Interpretación de Resultados – Personal de Institución

Interpretación y análisis

El total de encuestados, el 98% cree que si debe utilizar los canales de información disponibles para la difusión oficial de las actividades y el 2% cree que no. Con los resultados mencionados el departamento de Comunicación debería fomentar en los servidores la importancia de difundir las actividades de las páginas oficiales de la Cruz Roja y de esa manera proyectar un trabajo conjunto al público externo.

- Pregunta 7. ¿El público interno de la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua, es considerado en instancias previas a la toma de decisiones?

SELECCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	33
No	41	67

Cuadro 12 Interpretación de Resultados - Publico Interno

Elaborado por: Andrea Chávez

Fuente: Encuesta

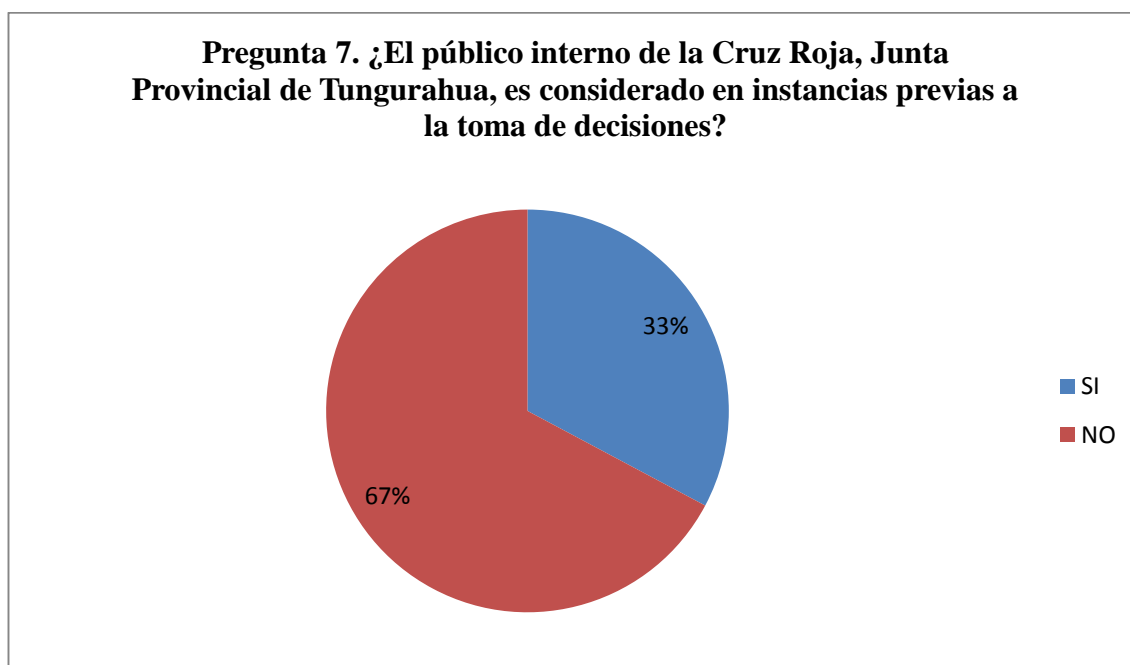


Grafico 13 Interpretación de Resultados - Público Interno

Elaborado por: Andrea Chávez

Fuente: Cuadro Interpretación de Resultados – Publico Interno

Interpretación y análisis

Para el total de encuestados el 67% de personas no es considerado en instancias previas a la toma de decisiones y el 33% de personas si es considerado en instancias a la toma de decisiones de la Cruz Roja Junta Provincial de Tungurahua. Es necesario que la institución opte en las opiniones de los servidores de las áreas para una mejor toma de decisiones.

10. Pregunta 8 ¿Cree usted que se generan procesos de comunicación interna en la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua?

SELECCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	23	38
No	15	24
A veces	23	38

Cuadro 13 Interpretación de Resultados - Procesos de Comunicación
Elaborado por: Andrea Chávez
Fuente: Encuesta

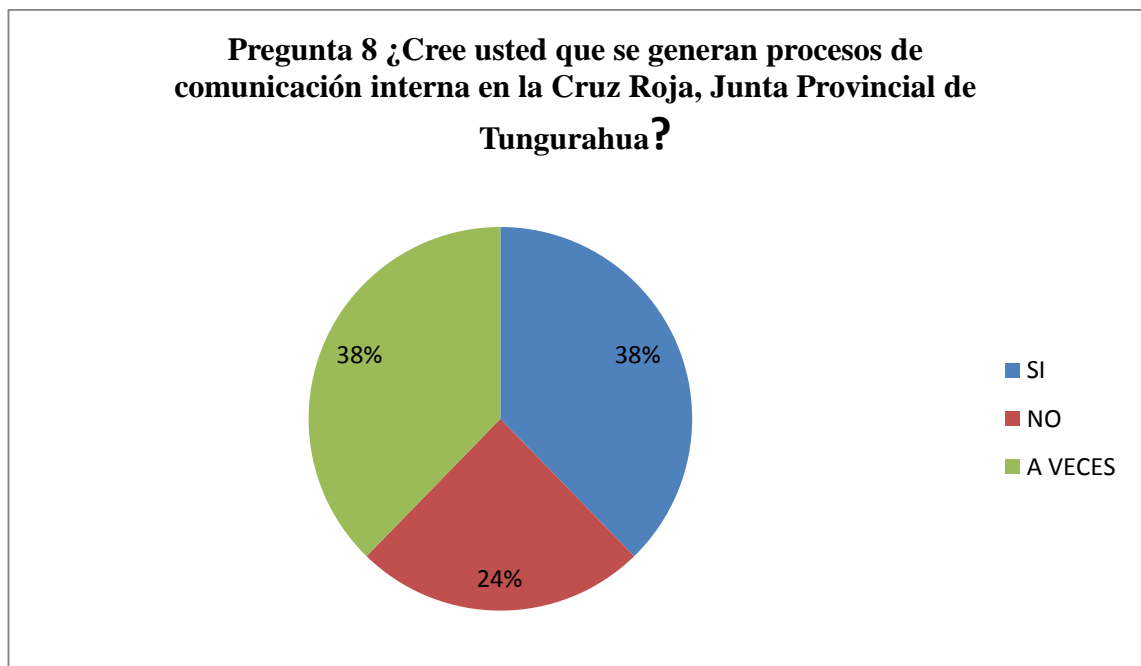


Grafico 14 Interpretación de Resultados - Procesos de Comunicación
Elaborado por: Andrea Chávez
Fuente: Cuadro Interpretación de Resultados – Procesos de Comunicación

Interpretación y análisis

El 38% de los empleados de la Cruz Roja Junta Provincial de Tungurahua, cree que si se generan procesos de comunicación interna, el 38% cree que a veces se genera y el 24% cree que no se genera procesos de comunicación interna. Se indica por una

mayoría que si se generan procesos de comunicación interna pero se debería mostrar al resto de servidores el trabajo que se realiza en la institución para que se vea reflejado los procesos de comunicación.

11. Pregunta 9. ¿Cree usted que la comunicación interna ayuda a mejorar el ambiente laboral?

SELECCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	60	98
No	1	2

Cuadro 14 Interpretación de Resultados - Ambiente Laboral
 Elaborado por: Andrea Chávez
 Fuente: Encuesta

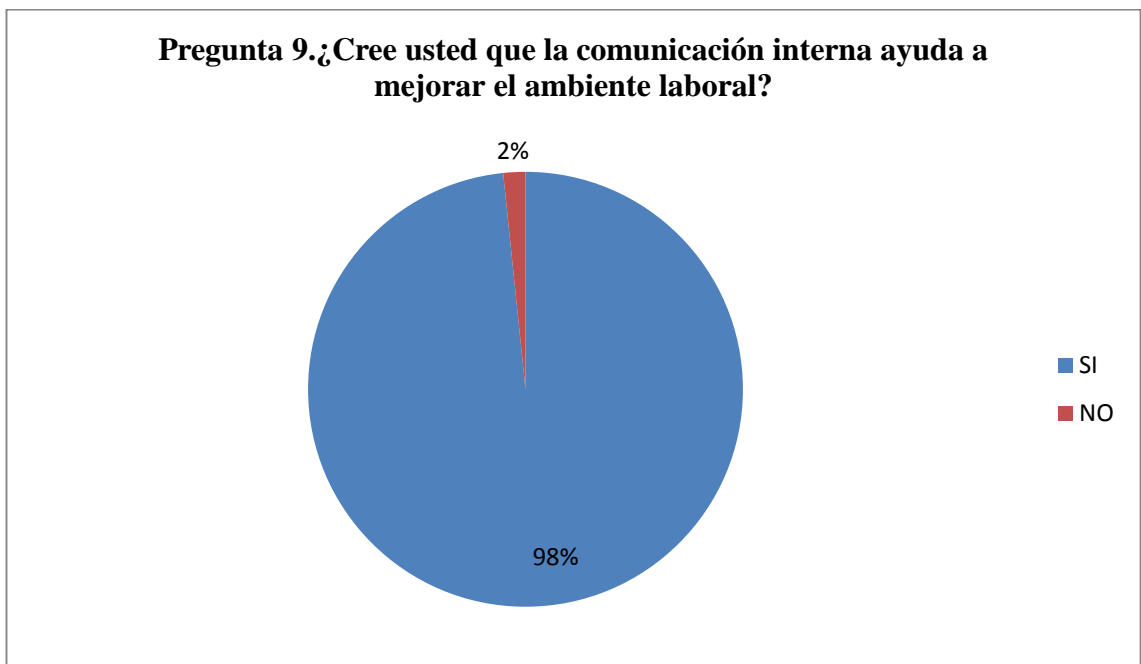


Grafico 15 Interpretación de Resultados - Ambiente Laboral
 Elaborado por: Andrea Chávez
 Fuente: Cuadro Interpretación de Resultados – Ambiente Laboral

Interpretación y análisis

Los trabajadores encuestados han elegido en un 98% que la comunicación interna si ayuda a mejorar el ambiente laboral y el 2% cree que no ayuda a mejorar el ambiente laboral. La institución debería incrementar la importancia de la comunicación interna en lo individual y grupal a todos sus empleados para un ambiente laboral favorable.

12. Pregunta 10. ¿Considera que las estrategias comunicacionales ayudan a mantener una buena comunicación entre sus públicos internos y externos?

SELECCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	61	100
No	0	0

Cuadro 15 Interpretación de Resultados - Estrategias Comunicacionales
Elaborado por: Andrea Chávez
Fuente: Encuesta

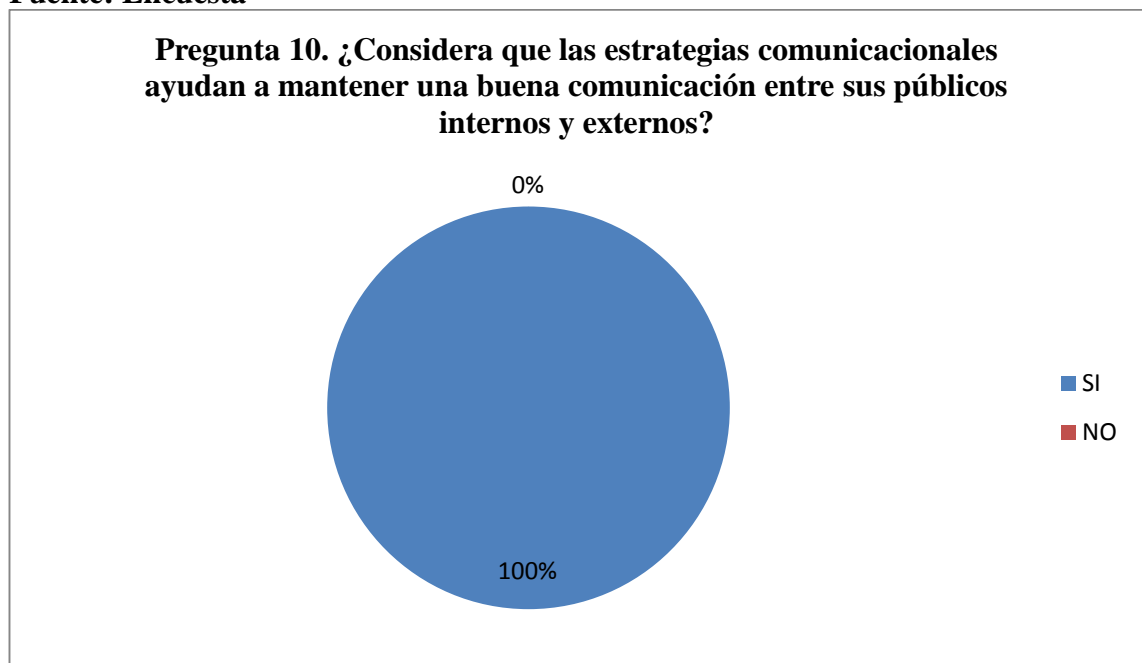


Gráfico 16 Interpretación de Resultados - Estrategias Comunicacionales
Elaborado por: Andrea Chávez
Fuente: Cuadro Interpretación de Resultados – Estrategias Comunicacionales

Interpretación y análisis

Los empleados de Cruz Roja Junta Provincial de Tungurahua en un 100% considera que las estrategias comunicacionales si ayudan a mantener una buena comunicación entre sus públicos internos y externos.

13. Pregunta 11. ¿Cree usted que la coordinación que realiza la Cruz Roja Provincial responde a las necesidades de la comunidad?

SELECCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	42	69
No	19	31

Cuadro 16 Interpretación de Resultados - Coordinación de la Cruz Roja
Elaborado por: Andrea Chávez
Fuente: Encuesta

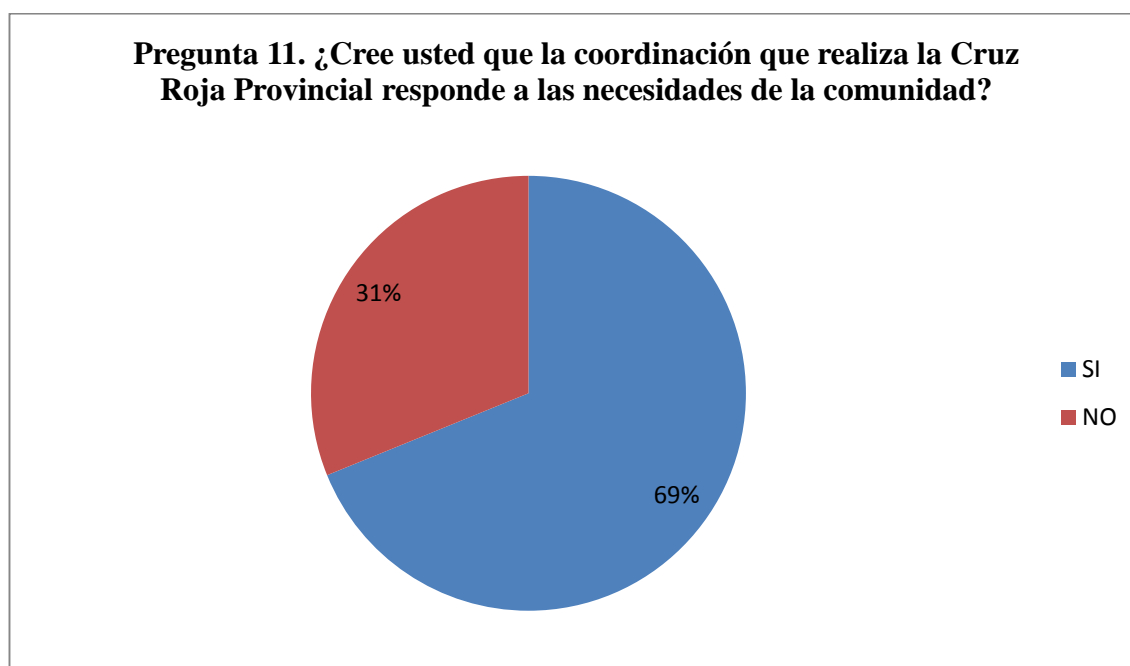


Grafico 17 Interpretación de Resultados - Coordinación de la Cruz Roja
Elaborado por: Andrea Chávez
Fuente: Cuadro Interpretación de Resultados – Coordinación de la Cruz Roja

Interpretación y análisis

El 69% de empleados de la Cruz Roja Junta Provincial de Tungurahua cree que la coordinación si responde a las necesidades de la comunidad y el 31% manifiesta que no. Las áreas encargadas debería aumentar el trabajo conjunto para responder ante las diversas necesidades de la comunidad.

VERIFICACIÓN DE HIPOTESIS

HIPÓTESIS NEGATIVA = (HO)

La comunicación interna de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Tungurahua limita la participación de sus empleados.

HIPÓTESIS ALTERNATIVA = (HI)

La comunicación interna de la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Tungurahua no limita la participación de sus empleados.

ANÁLISIS REPRESENTATIVOS

De acuerdo a los resultados reflejados mediante la encuesta aplicada se deduce mediante las siguientes preguntas básicas:

- ¿Sabe usted que es comunicación interna?
Del total de personas encuestadas el 62% sabe que es comunicación interna y el 38% no sabe.
- ¿Considera que las estrategias comunicacionales ayudan a mantener una buena comunicación entre sus públicos internos y externos?
Los empleados de Cruz Roja Junta Provincial de Tungurahua en un 100% considera que las estrategias comunicacionales si ayudan a mantener una buena comunicación entre sus públicos internos y externos.
- ¿Cree usted que se generan procesos de comunicación interna en la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua?

El 38% de los empleados de la Cruz Roja Junta Provincial de Tungurahua, cree que si se generan procesos de comunicación interna, el 38% cree que a veces se genera y el 24% cree que no se genera procesos de comunicación interna.

- ¿Cree usted que el personal de la institución debe utilizar los canales de información disponibles para la difusión oficial de las actividades?

El total de encuestados, el 98% cree que si debe utilizar los canales de información disponibles para la difusión oficial de las actividades y el 2% cree que no.

- ¿El público interno de la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua, es considerado en instancias previas a la toma de decisiones?

Para el total de encuestados el 67% de personas no es considerado en instancias previas a la toma de decisiones y el 33% de personas si es considerado en instancias a la toma de decisiones de la Cruz Roja Junta Provincial de Tungurahua.

En la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua si tienen conocimiento referente a la comunicación interna, pero a su vez limita la participación de sus empleados rentados de acuerdo al manejo comunicacional, por lo que se puede interpretar que la comunicación interna es necesaria abarcarla en todo los empleados para una mejor proyección a futuro.

De tal manera que se acepta la hipótesis negativa. La Comunicación Interna que se desarrolla en la Cruz Roja Ecuatoriana, Junta Provincial de Tungurahua limita la participación de sus empleados

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. En los datos obtenidos, se concluye que la Comunicación Interna que se desarrolla en la Cruz Roja Ecuatoriana, Junta Provincial de Tungurahua limita la participación de sus empleados, por lo tanto el manejo comunicativo individual y grupal debe ser mantenido en la institución para alcanzar las metas propuestas y generar mayor compromiso hacia el bienestar comunitario.
2. Se analizó que el público interno de la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua no es considerado en instancias previas a la toma de decisiones, de tal manera que las decisiones en la institución son planificadas por directivos y ejecutadas por los servidores, es decir, que se debería considerar el análisis de actividades planificadas por parte de cada área para que sus miembros sean portadores de ideas, cambios e innovaciones hacia un trabajo conjunto expuesto a la comunidad, tomando en cuenta a la buena comunicación entre servidores públicos internos y externos.
3. Se muestra que en su mayoría los empleados de la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua, recibe información de parte de las autoridades por las redes sociales y correos electrónicos, cabe mencionar que la institución cuenta con otras herramientas, como el megáfono y oficios directos que no son utilizados con frecuencia, misma que servirían de ayuda al mantener oportunamente informado a sus trabajadores.

RECOMENDACIONES

1. Desarrollar el uso de las herramientas tecnológicas comunicativas, que permitirán la comunicación en cada área, donde los empleados de la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua puedan contar con la información oportuna de las actividades, (antes, durante y después). De esta manera la comunicación interna será eficaz.
2. Generar la participación de los empleados de la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua mediante reuniones mensuales para dar a conocer los procesos de comunicación interna, de igual manera emprender a nuevas tendencias de comunicación para una mejor teoría comunicativa.
3. Incentivar un ambiente laboral amigable mediante actividades de recreación.
4. Impartir formación práctica para mejor desempeño en sus actividades con la comunidad.

CAPITULO VI

LA PROPUESTA

TEMA

Plan Estratégico de Comunicación Interna para la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Tungurahua.

DATOS INFORMATIVOS

Institución:

Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua

Ubicación:

Provincia: Tungurahua

Ciudad: Ambato

Dirección: Av. 12 de Noviembre y Quito. Diagonal a la plaza Urbina

Teléfono: (03) 2422218 Ext. 200 - (03) 2821959

Área:

Comunicación Social

Directora del Proyecto:

Andrea Paulina Chávez Altamirano

Beneficiarios:

Coordinadores de los programas operativos del voluntariado.

Departamento de Comunicación Institucional

Personal rentado de la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua.

Duración:

La investigación se desarrollara durante el periodo 2017.

ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Una vez analizados los resultados obtenidos de las diferentes encuestas de la comunicación interna en la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua, se identifica que es necesaria una propuesta para fortalecer la comunicación de acuerdo a las expectativas de los miembros, que permitan generar interacción y fluidez de la información.

La Identidad de la Cruz Roja en la Junta Provincial de Tungurahua ha permitido que siga definiéndose en mayor medida, de tal manera que el fortalecimiento de la comunicación interna es indispensable para la proyección de la misma. Una buena comunicación mejora la competitividad de la institución, su adaptación a los cambios del entorno, facilita el logro de los objetivos, coordina y controla las actividades y fomenta un ambiente laboral.

De acuerdo a la investigación realizada se concluyó que los empleados de la institución deben colaborar y asumir los procesos de actividades que otorga el departamento de comunicación, quien permite dar a conocer los servicios y beneficios para capitalizar las fortalezas de cada área.

De la misma manera se identificó la poca participación de los empleados en la comunicación interna, los procesos que se mantienen y se realizan en conjunto no

son compartidos por todos los empleados o no son informados por sus representantes.

Sin embargo la importancia de elaborar un Plan Estratégico para el departamento de comunicación y por ende a la Cruz Roja Junta Provincial de Tungurahua en base a la comunicación interna, es porque los empleados deben tener en cuenta que la comunicación es un componente que aborda afluencia de actividades, dirigida a numerosos tipos de públicos.

Por esta razón mediante el plan estratégico y la buena práctica de cada elemento comunicacional, buscará el modo claro de las actividades con el objetivo que se puedan cumplir en beneficio a la institución, teniendo presente la visión, valores y principios fundamentales.

El proceso de comunicación que se haga desde esta institución es de gran utilidad para generar estrategias excelentes con una cultura de información oportuna, eficaz, eficiente y efectiva en lo interno y externo.

JUSTIFICACIÓN

La aplicación de la propuesta en la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua, se realiza con el fin de dar solución al problema planteado porque se requiere fortalecer la Comunicación Interna por medio de un plan estratégico, para que este ayude al desempeño conjunto de la institución.

El interés radica en los empleados de la institución, donde a realizar esta propuesta, se proponga fortalecer la comunicación interna, misma que lleva cumpliendo con la gestión institucional de la Cruz Roja.

Los beneficiarios de la elaboración del plan estratégico son los empleados de la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua, personal voluntario y personal administrativo considerado como público interno, ya que tendrán un documento que refuerce a la institución.

Previo al planteamiento de la propuesta se realizó la investigación para dar factibilidad al trabajo a ejecutarse y en sí tener el apoyo de todos los recursos necesarios y no afectar ni indirecta como directamente a la institución; teniendo el apoyo absoluto por parte de la institución se requiere brindar un apoyo para que el público externo continúe confiando en las actividades misionales.

Es muy importante la aplicación de este plan, porque aportara permanencia en la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua, además que toda la institución necesita una correcta gestión comunicacional para que la coordinación de actividades fluya en un ambiente laboral con la motivación constante hacia el éxito institucional.

El presente plan proyecta establecer objetivos, elementos y correctas prácticas de comunicación e información. Enlazando cada proceso con la comunicación interna para optimizar un alcance eficaz.

OBJETIVOS

Objetivo General

Diseñar el Plan Estratégico para fortalecer la Comunicación Interna en la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Tungurahua.

Objetivos Específicos

1. Sugerir actividades de comunicación para la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua.
2. Sugerir procesos de participación en los colaboradores de la institución para que estimule una adecuada fluidez comunicacional.
3. Proponer la capacitación a los empleados para conocer los avances y permitir el aporte de ideas.

ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

La innovación es la clave del surgimiento institucional, de tal manera que los empleados de Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua deben involucrarse a los procesos comunicativos dándole importancia y valor a la gestión institucional.

De esta manera para que la propuesta sea factible quienes representen a la institución con el encargado de comunicación deben realizar una inversión logística para formar parte de este fortalecimiento, el plan estratégico basándose en la comunicación interna.

Además es factible porque se cuenta con la información y talento humano puesto que la comunicación interna es ejecutada sin obstáculo alguno, lo que se sugiere es elaborar el plan estratégico y por otro lado económico la realización de capacitaciones que permitirá mayor conocimiento de los empleados a lo ejecutarse.

Contribuirá al fortalecimiento del departamento de comunicación que se proyecta una mejor comunicación interna y externa de la doctrina y labor de la Cruz Roja Ecuatoriana.

PRESUPUESTO

RUBROS	COSTO EN \$
Gastos Administrativos	
Facilitadores	200
Apoyo Logístico	50
Subtotal	250
Gastos Operativos	
Materiales de oficina	200
Copias	20
Proyector de Imagen	950
Folletos	300
Manuales	300
Impresora	60

Subtotal	2550
Extras	
Transporte	120
Alimentación	400
Subtotal	520
TOTAL	3320

Cuadro 17 Presupuesto
Elaborado por Andrea Chávez

FUNDAMENTACIÓN

Es importante destacar el papel fundamental que está cumpliendo la comunicación interna en las instituciones, siendo la base indispensable y natural para que hoy en día esta teoría signifique una evolución en las entidades públicas y privadas, dando magnitud en sus actividades diarias.

“la comunicación como la transparencia de información y su comprensión entre una persona y otra, es una forma de ponerse en contacto con otros mediante la transmisión de ideas, hechos, pensamientos, sentimientos y valores” (Newtrom, 2003)

Podemos decir que la comunicación interna en las diferentes instituciones se convierte en un factor clave para ejecutar acciones que forman una estructura sólida a través de estrategias que permitan mejorar el entorno laboral.

De esta manera “la comunicación interna define situaciones en donde dos o más personas intercambian, comulgan o comparten principios, ideas o sentimientos de la empresa con visión global”. (Pizzolante, 2004)

Teniendo en cuenta la función de comunicación interna, que permite:

- Construir una identidad de la empresa en un clima de confianza y motivación.
- Profundizar en el conocimiento de la empresa como identidad.
- Informar individualmente a los empleados.
- Hacer públicos los logros conseguidos por la empresa.
- Permitirle a cada uno expresarse ante la dirección general.
- Promover una comunicación a todas las escalas.

La comunicación e información que el público externo pueda recibir depende mucho de la institución, tomando en cuenta que la ciudadanía observa, escucha, analiza y expresa su criterio a favor o en contra de la institución, de tal forma que el servicio que se emita debe ser basados en su misión y visión.

Una visión y misión permite “idear objetivos globales, crear y seguir una estrategia general con la asignación de recursos para alcanzar las metas de la organización” (Don Hellriegel, 2002)

En conclusión se promueve que los empleados de la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua, tengan claro que la comunicación interna dependerá del aporte oportuno de ideas u opiniones dentro de la misma.

Es de vital importancia implantar el manejo de los canales de información oficiales que cuenta la entidad, informar correctamente las actividades de Cruz Roja es una de las bases de aceptación de la institución ante la comunidad. Además esto servirá como parte de la comunicación – motivación, que sería uno de los pilares de comunicación actual en las instituciones. Para esto, también es necesario entender que es un plan estratégico.

“la planificación estratégica, es un proceso que se dirige hacia la producción de uno o más estados deseados, situados en el futuro, que no es probable que ocurran si no hacemos algo al respecto”. (Ackoff, 1970)

Esta definición da como resultado que un plan estratégico es un proceso orientado a encaminar todas las acciones necesarias para cumplir metas en desarrollo de

cualquier actividad, haciendo uso óptimo de los recursos disponibles a fin de dar solución a problemas sociales.

El plan estratégico es un documento para lograr los objetivos planteados por los responsables de la institución, generalmente estos planes pueden ser a corto, mediano o largo plazo o a su vez con una vigencia que oscila entre 1 y 5 años.

Al incorporar un plan estratégico de fortalecimiento a la comunicación interna en la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua, se fortalecerá la imagen de Cruz Roja Ecuatoriana y difundirá interna y externa la labor institucional con énfasis en el apoyo hacia las comunidades, porque la implementación de este plan es el punto de partida para reforzar actividades en el ambiente laboral.

Además con el plan se lograra un mejor cumplimiento de las actividades misionales, es decir, se utilizara un medio de comunicación adecuado que se maneje siempre de manera real y verificada entre los empleados de la institución.

Fundamentación 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; sin descuidar el desarrollo de la inteligencia emocional, con el fin de que formen su carácter y personalidad, y estén en capacidad de administrar su vida acertadamente. El secreto de la educación radica en lograr que el educando perciba los valores como respuesta a sus aspiraciones profundas.

Fundamentación Pedagógica

Se pretende que el aprendizaje sea una reconstrucción viva del saber, para ello, la educación debe ser sistemática, planificada, intensa y sostenida donde el docente promueva el desarrollo de la actividad mental que le permita articular procesos constructivos con contenido seleccionado previamente y ejecutado en un contexto social.

Fundamentación comunicacional

La comunicación como proceso eficiente involucra a todas las personas de la organización que favorece los procesos internos; este enfoque permite interpretar la realidad de forma selectiva y juzgarla según los criterios que subyacen en sus mentes y emociones.

Fundamentación Legal

Según la Constitución de la República del Ecuador

Sección Séptima

Comunicación Social

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

El sistema se conformara por las instituciones y actores de carácter público, las políticas y la normativa; y los actores privados, ciudadanos y comunitarios que se integran voluntariamente a él. El estado formulara la política pública de comunicación, con respeto irrestricto de la libertad de expresión y de los derechos de la comunicación consagrados en la Constitución y los instrumentos de derechos humanos. La ley definirá su organización, funcionamiento y las formas de participación ciudadana.

PLAN ESTRATÉGICO

PLAN ESTRATÉGICO DE FORTALECIMIENTO A LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA CRUZ ROJA JUNTA PROVINCIAL DE TUNGURAHUA

Diseñar el Plan Estratégico para fortalecer la Comunicación Interna en la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Tungurahua.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Sugerir procesos de participación en los colaboradores de la institución para que estimule una adecuada fluidez comunicacional.

ESTRATEGIAS	ACCIONES	DETALLE ACTIVIDADES	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5				Mes 6				INDICADORES
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Mejorar los canales informativos para difundir con transparencia y participación.	Identificación de los medios que cuenta la institución	-Charlas informativas y practicas																									-Herramientas o aplicaciones tecnológicas
	Contribución de opiniones de empleados hacia sus directivos	-Reuniones antes y durante la planificación de actividades de las áreas -Motivar y comprender la participación -Uso de sistemas																									-Planificaciones -Informes

PLAN ESTRATÉGICO DE FORTALECIMIENTO A LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA CRUZ ROJA JUNTA PROVINCIAL DE TUNGURAHUA																															
Diseñar el Plan Estratégico para fortalecer la Comunicación Interna en la Cruz Roja Ecuatoriana Junta Provincial de Tungurahua.																															
OBJETIVO ESPECÍFICO 3																															
Proponer la capacitación a los empleados para conocer los avances y permitir el aporte de ideas.																															
ESTRATEGIAS	ACCIONES	DETALLE ACTIVIDADES	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5				Mes 6				INDICADORES				
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
Generar espacios de confianza, transparencia y mejoramiento del clima organizacional de la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua	Integración entre empleados	Organizar cronograma																													-Horarios de trabajo -Disponibilidad
	Vinculo y relaciones laborales	-Realizar conferencias -Elaboración de compromisos																													-Lista de asistentes -Plan de comunicación
	Ejecutar plan estratégico	-Identificar estrategias -Acciones -Actividades																													Estrategia institucional

Cuadro 18 PLAN ESTRATÉGICO DE FORTALECIMEINTO A LA COMUNICACIÓN INTERNA
Elaborado por: Andrea Chávez

La propuesta constituye en el fortalecimiento de la comunicación interna por medio de un plan estratégico a la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua, tomando en cuenta muchos parámetros y sobretodo las opiniones y necesidad de los servidores rentados.

Se considera pertinente para el plan estratégico, analizar la intervención que existe entre los servidores rentados dentro de la institución que logren efectividad en sus mensajes con herramientas y canales adecuados para su difusión y promoción tanto nivel interno como externo. Este plan fortalecerá al desarrollo y convivencia laboral.

También, en el plan existe estrategias para los empleados internos que les permite socializar sobre diferentes temáticas así como: proyectos y procesos. Estas actividades se ejecutaran con todo lo planteado para cumplir de manera rápida y oportuna las tareas encomendadas por la institución.

En cada estrategia que se formula, comprende una orden de acciones con sus actividades que permiten el progreso de las áreas que trabajan en bien de la comunidad.

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

A través de la comunicación interna, se requiere captar en gran medida la intervención de los empleados internos, para que los mensajes que emitan se vean reflejados en acciones permanentes y que de esta manera se pueda expresar fácilmente las inquietudes o anhelos que quieren para la institución.

METODOLÓGIA: MODELO OPERATIVO

FASE	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE	TIEMPO	PRODUCTO
Socialización	Presentar la propuesta para que sea válida por Los directivos de la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua y el departamento de Comunicación y Relaciones Públicas	Reunión con los directivos de la Cruz Roja.	-Humanos -Tecnológicos -Materiales	Investigadora	4 horas	Aceptación de la propuesta
Planificación	Desarrollar los objetivos y estrategias de la propuesta que se aplicara.	Elaboración del Plan Estratégico en base a la comunicación interna.	-Humanos -Tecnológicos -Materiales	Investigadora Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas.	1 semana	Plan Estratégico

Ejecución	Socializar el Plan Estratégico	Difundir a los empleados rentados el contenido del plan.	-Humanos -Tecnológicos -Materiales	Investigadora Departamento de Comunicación y Relaciones Publicas	4 semanas	Aplicación del Plan Estratégico
-----------	--------------------------------	--	--	---	-----------	---------------------------------

Cuadro 19 Modelo Operativo
Elaborado por: Andrea Chávez

ADMINISTRACIÓN

Sera administrado por el departamento de Comunicación y Relaciones Públicas de la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua.

PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Quién solicita evaluar?	Directivos de la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua.
¿Por qué evaluar?	Se necesita verificar si se está cumpliendo con los objetivos de la propuesta.
¿Para qué evaluar?	Para medir el grado de factibilidad que ha tenido la propuesta.
¿Qué evaluar?	Los objetivos establecidos en la propuesta.
¿Quién evalúa?	Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas de la institución.
¿Cuándo evaluar?	Al final de la aplicación del modelo operativo.
¿Cómo evaluar?	Mediante una investigación sobre la ejecución de la propuesta.
¿Con qué evaluar?	Con técnicas e instrumentos de investigación – Encuesta.

Cuadro 20 Administración
Elaborado por: Andrea Chávez
Fuente: Investigación Propia

BIBLIOGRAFIA

1. Ackoff, R. (1970). Planificación Estratégica.
2. Alarcón, M. B. (2015). La comunicación interna en el sector público ecuatoriano caso ministerio de salud pública. Quito, Ecuador.
3. Alvarado, A. G. (2010). Propuesta de Comunicación Interna para la Municipalidad de Cuenca. Cuenca Ecuador.
4. Ander, E. (1995). Concepto de Investigación. Metodología de la Investigación.
5. Arias, F. (1999). El proyecto de investigación. Guía para su elaboración. Venezuela: Episteme.
6. Arias, F. G. (1999). El Proyecto de investigacion gua para su elaboración . Caracas, Venezuela: Episteme.
7. Armando Mejía, M. B. (2013). El Factor del Talento Humano en las Organizaciones. Caliz, Colombia.
8. Capriotti. (2009). Branding Corporativo.
9. Cernea, M. M. (1989). Organizaciones no gubernamentales y desarrollo local. Estados Unidos de America .
10. Collado, C. (1997). La Comunicación en las Organizaciones . México: Trillas.
11. Collado, F. (1997). La Comunicación en las Organizaciones. México: Trillas.
12. Corella, M. A. (2000). El Poder de la Comunicación en las Organizaciones . México .
13. Costa, J. (2003). Identidad Corporativa. México.
14. Dávila, M. B. (Mayo de 2015). Manual de Comunicación Organizacional, Un aporte a las organizaciones si fines de lucro. Caso Fundación Vase (Voluntariado para la ayuda social del Ecuador). Quito, Pchicha, Ecuador.
15. Delgado, M. R. (2005). Comunicación Interna en la Empresa. Barcelona: UOC.
16. Don Hellriegel, J. W. (2002). Administración: Un enfoque basado en competencias. México: Thomson.
17. Freijeiro, S. D. (2011). Técnicas de Comunicación .
18. Frígoli, B. y. (2009). Comunicación Interna.
19. Garcia, J. (1998). Comunicación Interna.

20. Giovanni Pérez, M. A. (Enero - Junio de 2011). Las Organizaciones no Gubernamentales .
21. Goldhaber. (1994). Comunicación Organizacional. Mexico: Diana.
22. Intriago, M. P. (2015). Diagnóstico de la Comunicación Organizacional en la Red Financiera Rural. Quito , Pichincha, Ecuador.
23. Kreps, G. (1995). Comunicación en instituciones y organizaciones.
24. Lacasa, A. (1998). Gestión de la Comunicación Empresarial .
25. Lisboa, A. d. (2004). Organizaciones no Gubernamentales. Altamira.
26. Maxwell, J. C. (2007). Las 21 Leyes Irrefutables del Liderazgo.
27. Mora, J. M. (2009). 10 ensayos e comunicacion institucional. Pamplona: EUNSA.
28. Newtrom, D. y. (2003). Comportamiento humano en el Trabajo . México .
29. Paez, G. B. (2014). Metodología de la Investigación. Mexico: Patria.
30. Pizzolante, I. (2004). El poder la comunicación estratégica . Bogotá.
31. Porte, J. M. (Noviembre. 2005). Perspectivas sobre Comunicación . 1.
32. Reza, A. G. (1997). Acción social no Gubernamental, Análisis y Reflexiones sobre las Organizaciones Voluntarias. Valencia: Tirant lo Blanch.
33. Riel, V. (2000).
34. Rotta, M. L. (1980). Comunicación Institucional: enfoque social de las relaciones públicas . Quito: Ciespal.
35. Serrano, F. M. (2001). Dirección de Comunicación Empresarial e Institucional. Cap 7 " La Comunicación Interna". Barcelona.
36. Vértice, E. (2008). Málaga Vértice.

ANEXOS

PAPER

PAPER O JOURNAL

“LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA CRUZ ROJA ECUATORIANA JUNTA PROVINCIAL DE TUNGURAHUA”

Andrea Paulina Chávez Altamirano

**Universidad Técnica de Ambato
Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales
Carrera de Comunicación Social**

RESUMEN

La comunicación interna en la actualidad está siendo reconocida por las instituciones públicas y privadas, la Cruz Roja trabaja para alcanzar sus objetivos, ya que se ha caracterizado en trabajar por la comunidad, pues su fin es integrar a la institución con la sociedad en la que sitúan a la organización en un claro escenario de credibilidad.

Cada institución es única y puede trabajar en la ayuda de las comunidades constantemente, el hecho radica que el protagonista de cada acción a realizar sean las personas de la sociedad para que exprese y cumpla con la función de participar como

ciudadano, pues la clave de la comunicación interna en la Cruz Roja es involucrar a sus servidores en el accionar humanitario.

La investigación tuvo como propósito demostrar la importancia de la comunicación interna en la Cruz Roja Ecuatoriana, Junta Provincial de Tungurahua para brindar mayor información a cada área de servicio de la institución identificando como se genera la comunicación interna.

Para la realización de esta investigación se emplearon métodos teóricos y empíricos donde las encuestas y la observación directa contribuyeron para un mejor entendimiento de la situación actual del problema.

Se utilizó una metodología de investigación descriptiva como un diseño cuantitativo porque mediante la encuesta se comprobó la hipótesis de la investigación a través de los resultados y cualitativo porque se efectuó una descripción detallada mediante el análisis y usando el procedimiento de contacto personal con el responsable del departamento de comunicación.

Los resultados de esta investigación se valoraron mediante el criterio de la investigadora por lo que se llegó a demostrar que la comunicación interna en la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua, se concluye que los empleados si tienen conocimiento referente a la comunicación interna, por lo tanto el manejo comunicativo individual y grupal debe ser mantenido en la institución para alcanzar las metas propuestas y generar mayor compromiso hacia el bienestar comunitario.

Palabras Claves: Comunicación interna, Accionar humanitario

ABSTRACT

Internal communication is now being recognized by public and private institutions, the Red Cross is working to achieve its objectives, since it has been characterized by

working for the community, since its objective is to integrate the institution with the society in which Organization in a clear credibility scenario.

Each institution is unique and can work in support of communities constantly, the fact is that the protagonist of each action to carry out are the people of society to express and fulfill the function of participating as a citizen, as the key to the Internal Communication at the Red Cross is to involve their servants in humanitarian action.

The research sought to demonstrate the importance of internal communication in the Ecuadorian Red Cross, Provincial Board of Tungurahua, to provide more information to each service area of the institution identifying how internal communication is generated.

To carry out this research were used theoretical and empirical methods where the surveys and direct observation contributed to a better understanding of the current situation of the problem.

We used a descriptive research methodology as a quantitative design because the research hypothesis was verified through the results and qualitative because a detailed description was made through the analysis and using the procedure of personal contact with the person in charge of the Department of Communication.

The results of this research were valued by the researcher's criteria, so it was shown that the internal communication in the Red Cross, Provincial Board of Tungurahua, concludes that employees have knowledge about internal communication. Staying in the institution to achieve the proposed objectives and generating a greater commitment to the well-being of the community.

Key words: Internal communication, Humanitarian action

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación es desarrollado con el propósito abordar el trabajo que realiza la Cruz Roja Ecuatoriana, Junta Provincial de Tungurahua en la comunicación interna y a través de este análisis generar una propuesta viable de mantener e involucrar los procesos comunicativos en la institución.

La investigación se basa en que la comunicación interna en las instituciones hoy en día se considera como aspecto fundamental para establecer un sistema coordinador entre la institución y sus públicos de modo organizado y en consecuencia al cumplimiento de sus objetivos. (Rotta, 1980)

Por esta razón los empleados de la institución merecen estar informados de las actividades planificadas y a ejecutarse, en la cual las áreas de servicio hablen el mismo idioma, su participación con el aporte de ideas y sugerencias deben ser consideradas en la toma de decisiones.

La comunicación es un proceso bilateral, un circuito en el que interactúan y se interrelacionan dos o más personas, a través de un conjunto de signos o símbolos convencionales. (Freijeiro, 2011)

Este documento de investigación es realizado para el beneficio de los empleados, directivos y departamento de comunicación de la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua, pues se ha palpado la falta de interés en las actividades comunicacionales y sobretodo en el fortalecimiento de estrategias de la comunicación interna.

La comunicación permite la integración de equipos de trabajo orientados en la motivación e igualdad dentro de la institución, en la cual beneficien las diversas actividades efectuadas para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y

entre sus miembros, donde contribuyan al logro de los objetivos institucionales. (Collado C. , 1997)

El objetivo de diseñar estrategias de comunicación, es crear actividades donde los empleados de cada área en los diferentes servicios, tenga claro que la comunicación interna dependerá del aporte oportuno de ideas u opiniones dentro de la misma. Esto reconocerá la labor mediante la información brindada a la comunidad y demás juntas provinciales como Sede Nacional.

La hipótesis que se maneja en esta investigación es que la comunicación interna no genera estrategias comunicacionales en la Cruz Roja Junta Provincial de Tungurahua y la meta es diseñar un plan estratégico para fortalecer la comunicación interna para que los empleados de la institución sientan el proceso de trabajo en conjunto, siendo el encargado de comunicación el intermediario entre empleados y las autoridades.

Además, la información emitida por el departamento de comunicación, tiene credibilidad e importancia en la Junta Provincial y Nacional, pero en base a los resultados de las encuestas a los empleados de la institución tienen poco aporte en la entrega de actividades y difusión oficial de las diversas acciones ejecutadas.

El hecho de la comunicación interna se enfoca en todas las acciones y metodologías aplicativas en donde los encargados de comunicación planifican y permiten mejor desarrollo en la institución. (Garcia, 1998)

Expresar sus sugerencias, aportes e ideas de manera clara hacia los representantes, como también ser parte de la visión de la institución ayudara a fortalecer la

comunicación interna en la Cruz Roja, siempre y cuando la información que se maneje sea la adecuada, clara y oportuna.

METODOLOGÍA

El enfoque metodológico que se realizó en este proceso de investigación es de carácter cuantitativo y cualitativo parte mediante el instrumento denominado encuesta que se aplicó a los empleados de la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua, se pudo verificar la hipótesis presentado estadísticas, porcentajes y un análisis considerando la realidad de la investigación.

Las modalidades principalmente son bibliográfica - documental y de campo. La investigación bibliográfica es la técnica de selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica de documentos e información. (Paez, 2014). La investigación de campo es la recolección directamente de la realidad donde ocurre hecho sin manipular o controlar variable alguna. (Arias F. , 1999)

Para iniciar esta investigación se considera como muestra a los empleados de la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua, pero no se aplicó formula porque lo global de la institución es de 61 empleados rentados.

De esta manera para verificar la hipótesis se realizó un análisis de resultados y se comprueba que la comunicación interna no genera estrategias comunicacionales en la Cruz Roja Junta Provincial de Tungurahua y los empleados creen que sus sugerencias e ideas deben ser parte de la toma de decisiones.

RESULTADOS



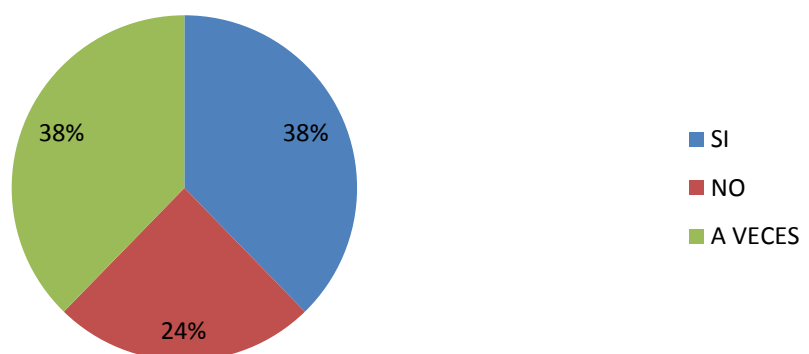
Del total de personas encuestadas el 62% sabe que es comunicación interna y el 38% no sabe. Se muestra un grupo considerable de encuestados que si tiene conocimiento de que es comunicación interna, pero es necesario fortalecer el concepto al grupo restante de la Cruz Roja Junta Provincial de Tungurahua para así proyectar una comunicación eficaz.

Pregunta 10. ¿Considera que las estrategias comunicacionales ayudan a mantener una buena comunicación entre sus públicos internos y externos?



Los empleados de Cruz Roja Junta Provincial de Tungurahua en un 100% considera que las estrategias comunicacionales si ayudan a mantener una buena comunicación entre sus públicos internos y externos.

Pregunta 8 ¿Cree usted que se generan procesos de comunicación interna en la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua?



El 38% de los empleados de la Cruz Roja Junta Provincial de Tungurahua, cree que si se generan procesos de comunicación interna, el 38% cree que a veces se genera y el 24% cree que no se genera procesos de comunicación interna. Se indica por una

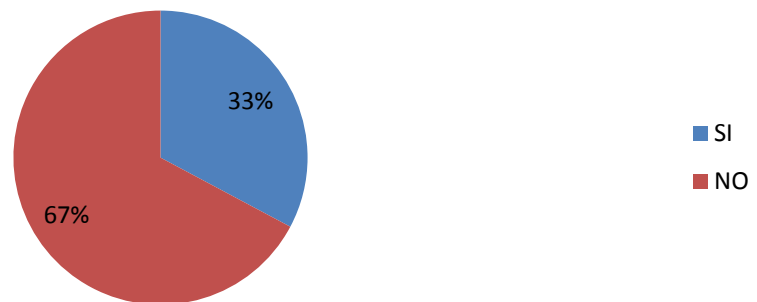
mayoría que si se generan procesos de comunicación interna pero se debería mostrar al resto de servidores el trabajo que se realiza en la institución para que se vea reflejado los procesos de comunicación.

Pregunta 6 ¿Cree usted que el personal de la institución debe utilizar los canales de información disponibles para la difusión oficial de las actividades



El total de encuestados, el 98% cree que si debe utilizar los canales de información disponibles para la difusión oficial de las actividades y el 2% cree que no. Con los resultados mencionados el departamento de Comunicación debería fomentar en los servidores la importancia de difundir las actividades de las páginas oficiales de la Cruz Roja y de esa manera proyectar un trabajo conjunto al público externo.

Pregunta 7. ¿El público interno de la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua, es considerado en instancias previas a la toma de decisiones?



Para el total de encuestados el 67% de personas no es considerado en instancias previas a la toma de decisiones y el 33% de personas si es considerado en instancias a la toma de decisiones de la Cruz Roja Junta Provincial de Tungurahua. Es necesario que la institución opte en las opiniones de los servidores de las áreas para una mejor toma de decisiones.

CONCLUSIÓN

Al concluir con esta investigación se detecta que en la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua, no existe una estructura de estrategias comunicacionales al transmitir la información.

De esta manera se recomienda que la Cruz Roja, Junta Provincial de Tungurahua y por ende el departamento de comunicación implementar el Plan Estratégico para que exista participación entre servidores internos y de esa manera se distribuya a la población externa.

BIBLIOGRAFIA

Arias, F. (1999). El proyecto de investigación. Guía para su elaboración. Venezuela: Episteme.

Collado, C. (1997). La Comunicación en las Organizaciones . México: Trillas.

Freijeiro, S. D. (2011). Técnicas de Comunicación .

Garcia, J. (1998). Comunicación Interna.

Paez, G. B. (2014). Metodología de la Investigación. Mexico: Patria.

Rotta, M. L. (1980). Comunicación Institucional: enfoque social de las relaciones públicas . Quito: Ciespal.