



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
EXTENSIÓN CHONE
CARRERA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

TRABAJO DE TITULACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

TEMA:

*“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL
DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D07 DE LOS CANTONES
CHONE – FLAVIO ALFARO”*

AUTORA:

PEÑA VERA NATALY MARÍA

TUTORA:

LIC. CIRA ZAMBRANO, MGS.

CHONE – MANABÍ – ECUADOR
2015

Lic. Cira Zambrano Mg. Docente de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Chone, en calidad de Trabajo de Titulación.

CERTIFICO:

Certifico que el presente TRABAJO DE TITULACIÓN: “LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN 13D07 DE LOS CANTONES CHONE – FLAVIO ALFARO”, ha sido exhaustivamente revisado y se encuentra listo para su presentación.

Las opiniones y conceptos vertidos en este Trabajo de Titulación es fruto del trabajo, perseverancia y originalidad de su autora: **Peña Vera Nataly María**, siendo de su exclusiva responsabilidad.

Chone, mayo de 2015

Lic. Cira Zambrano Mgs.

DIRECTORA DE TESIS

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

La responsabilidad de las opiniones, investigaciones, resultados, conclusiones y recomendaciones presentados en este Trabajo de Titulación, es exclusividad de su autora.

Chone, mayo de 2015

Nataly María Peña Vera

AUTORA



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ EXTENSIÓN
CHONE
CARRERA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el informe de investigación, sobre el tema: “La comunicación interna y el clima organizacional del Distrito de Educación 13d07 de los cantones Chone – Flavio Alfaro”, elaborado por la egresada, Nataly María Peña Vera de la Carrera de Comunicación Organizacional.

Chone, mayo de 2015

.....
Dr. Víctor Jama Zambrano Mgs.

DECANO

.....
Lic. Cira Zambrano Mgs.

TUTORA

.....
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

.....
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

.....
Lic. Fátima Saldarriaga

SECRETARIA

DEDICATORIA

Al culminar esta etapa de mi vida como estudiante y prepararme para una nueva vida profesional, Dedico este Trabajo de Titulación a:

Dios, porque es la fuente y guía de mi vida y que día a día derrama bendiciones sobre mí para no decaer ante los obstáculos que muchas veces se cruzan en el diario caminar.

A mis padres, quienes son la fuente y base de personalidad y porque han sabido apoyarme y darme la confianza para seguir adelante y ahora ver culminada esta gran etapa de mi vida.

A mi esposo, por su gran apoyo en todo momento de mis estudios y por su comprensión.

Nataly Peña

AGRADECIMIENTO

Una vez que he llegado hasta esta etapa de culminación del presente trabajo de titulación, dejo constancia de mi agradecimiento:

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión Chone y su personal docente de la Escuela de Comunicación Organizacional por el aprendizaje constante que recibí durante mis años de estudio y que me servirán como base fundamental para poner en práctica en lo posterior. A mi tutora, por su colaboración y apoyo en la elaboración del presente trabajo de titulación.

Gracias

Nataly Peña

ÍNDICE

Portada.....	i
Certificación:.....	ii
Declaración de Autoría	iii
Aprobación del Tribunal Examinador	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento.....	v
Índice.....	vii
1. Introducción.....	1
2. Planteamiento del problema	4
2.1. Contextos	4
2.1.1. Contexto Macro.....	4
2.1.2. Contexto Meso	5
2.1.3. Contexto Micro	6
2.2. Formulación del Problema.....	8
2.3. Delimitación del problema	8
2.3.1. Campo de Estudio	8
2.3.2. Área	8
2.3.3. Aspectos	8
2.4. Interrogantes de la investigación.....	9
4. Objetivos.....	12
4.4. Objetivo General	12
4.5. Objetivos Específicos.....	12
CAPÍTULO I.....	13
5. Marco Teórico	13
5.1 Comunicación Interna.....	13
5.1.1 Tipos de comunicación interna.....	17

5.1.2	Barreras de la comunicación interna	19
5.1.3	¿Cómo lograr una buena comunicación interna?	19
5.1.4	Nueve herramientas útiles para la comunicación interna.....	20
5.1.5	Funciones y objetivos de la comunicación interna.....	22
5.1.6	Planificación de una comunicación interna.....	24
5.1.7	Canales de la comunicación interna	25
5.1.8	La comunicación dentro del Distrito de Educación 13D07 de los cantones Chone – Flavio Alfaro.....	29
5.2.	Clima organizacional	33
5.2.1.	Características del clima organizacional	37
5.2.2.	Factores que influyen en el clima organizacional	39
5.2.3.	Importancia del clima organizacional	41
5.2.4.	Herramientas o métodos de diagnóstico del clima organizacional	42
CAPÍTULO II		45
6.	Hipótesis	45
6.1.	Variables	45
6.1.1	Variable Independiente.....	45
6.1.2.	Variable Dependiente.....	45
6.1.3.	Término de relación.....	45
CAPÍTULO III.....		46
7.	Metodología.....	46
7.1.	Tipo de investigación.....	46
7.2.	Nivel de la investigación.....	46
7.3.	Métodos.....	46
7.4.	Técnicas de recolección de información.....	47
7.5.	Población y muestra	47
7.	Marco Administrativo.....	48
8.1.	Recursos Humanos.....	48

8.2. Recursos Financieros	48
CAPÍTULO IV	49
9. Resultados obtenidos y análisis de datos	49
9.1. Resultados de la encuesta aplicada al Personal del Distrito de Educación....	49
9.2. Análisis de la entrevista realizada al Abogado Nixon Castro, Administrativo del Distrito de Educación	59
CAPÍTULO IV	61
10. Comprobación de la Hipótesis.....	61
11. Conclusiones.....	64
12. Recomendaciones	65
13. Bibliografía	66
13.1 Webgrafía.....	68
Anexos	

1. Introducción

La comunicación interna existe en todas las organizaciones, ya sea de manera formal o informal, lo cual es importante dentro de las mismas para poder llevar a cabo planes y programas que se deseen realizar por el bien común y dar lo mejor ante el público o cliente que llega a las dependencias a solicitar cualquier tipo de ayuda y trámite que vaya a realizar; además se la considera como una herramienta estratégica neta, que permite transmitir correctamente a los empleados los objetivos y valores claves que promueve la entidad, institución u organización, generando una cultura de fidelidad en sentido de pertenencia hacia la misma.

Quienes laboran dentro de la institución, vienen a representar el motor clave que mueve y produce los resultados, demostrando cada día que pueden ser mejores, y quienes deben recibir capacitaciones sobre comunicación, relaciones humanas, relaciones laborales, atención al público, para que lo apliquen diariamente en su trabajo, porque hay que recordar que de ello depende mucho que se mantengan en su puesto laboral, que la institución presente una buena imagen a las personas que se deben a ella, en este caso son los docentes, que acuden a realizar trámites educativos y que deben llevarse una buena imagen, con la finalidad de lograr un buen clima organizacional.

Por este motivo, una correcta comunicación interna es imprescindible para un excelente desarrollo empresarial, que permita facilitar a los trabajadores toda la información necesaria para un buen desempeño en su trabajo y crear, de esta forma, un clima organizacional adecuado, ya que este es un tema muy importante en la actualidad que hace referencia al trabajo del personal que desempeña sus funciones diarias dentro del Distrito de Educación 13D07 de los cantones Chone – Flavio Alfaro. Por otro lado el clima organizacional constituye un tema de actualizada que hace referencia al trabajo colegiado del personal que labora dentro de una entidad u organización.

El objetivo principal de la presente investigación es investigar de qué manera se maneja la comunicación dentro del Distrito del cantón Chone, cómo son las relaciones laborales y cómo se mantiene la comunicación, de qué manera se atiende al usuario cuando llega a solicitar algún trámite o a una entrevista con las personas que laboran dentro del Distrito, reconociendo de esta manera la realidad de la institución y poder dar soluciones alternas y de mejoras.

El presente Trabajo de Titulación se estructuró de la siguiente manera: Primeramente se expone el Planteamiento del Problema, el mismo que se analiza desde los Contextos: Macro, Meso y Micro, analizando el mismo desde un amplio concepto a nivel mundial, del Ecuador y desde donde se origina el problema enunciado, que es el Distrito de Educación de los cantones Chone – Flavio Alfaro.

Luego se expuso la Formulación del Problema, que es el tema presentado en forma de interrogación, después se encuentra la Delimitación, que indicó dónde se realizó la investigación y el periodo en el cual demoró para su realización; también se expusieron las Interrogantes de investigación, así como la respectiva justificación y los debidos objetivos.

Seguidamente está el Capítulo I, estructurado en el marco teórico, con la finalidad de conocer cómo es la comunicación dentro del Distrito, y la influencia que tiene en el clima organización de la misma, detallando un análisis de los diferentes aspectos que lo enmarcan, con la finalidad de proponer alternativas de solución y de mejora, que sirvan como guía a todos quienes hacen la institución, para fomentar un buen ambiente laboral, agradable.

En el Capítulo II, se presentó la hipótesis: “La comunicación interna incidirá negativamente en el clima organizacional del Distrito de Educación de los cantones Chone – Flavio Alfaro durante el primer semestre del año 2014. Luego están expuestas las variables de la investigación junto al término de relación, que es: incide.

En el Capítulo III, se desglosó la Metodología de la investigación, así como el tipo, el nivel y los métodos. También se encontraron las técnicas de recolección de información, la población y muestra. Dentro del Marco Administrativo se expusieron los recursos humanos y financieros.

En el Capítulo IV se encontraron establecidos los resultados obtenidos y el análisis de datos de las encuestas al personal del Distrito de Educación, así como la entrevista realizada al Jefe Administrativo, también se expone la Comprobación de la Hipótesis, la misma que dio como deducción que es verdadera.

En el Capítulo V se establecieron las conclusiones y recomendaciones de los resultados obtenidos y en base a los objetivos específicos.

Luego está la Bibliografía, que sustentó la veracidad de la información recopilada y los respectivos Anexos.

2. Planteamiento del problema

2.1. Contextos

2.1.1. Contexto Macro

Aplicar procesos de comunicación en las organizaciones de manera paralela a los de producción y de forma transversal a las áreas que conforman una empresa no sólo mejora la productividad, sino que vuelven los ambientes laborales más transparentes y eleva el nivel de calidad de vida de los miembros de una empresa u organización, presentando de esta manera una mejor calidad de productividad a nivel laboral.

En los últimos años la gestión de la comunicación organizacional ha experimentado un amplio desarrollo en el mundo. En la actualidad, un gran número de empresas ha señalado la importancia de integrar la comunicación en sus planes corporativos; por eso ya no es extraño encontrar áreas en las organizaciones dedicadas a armonizar la comunicación con sus diferentes públicos.

Aunque la responsabilidad de comunicar no recae sólo en un sector, es decir, no solo el Director, el Gerente o encargado de la institución es responsable de todo, sino que es una labor de todo el equipo de trabajo de la organización, éste es un buen indicador para este desarrollo.

“La comunicación debe ser considerada como una de las prioridades organizacionales, frente a las transformaciones mundiales y a la revolución tecnológica de la información y debe ejercer un poder expresivo en el día a día de la vida organizacional y en los procesos de gestión participativa.”¹

¹ Margarida Kröhling. La comunicación, eje estratégico de las organizaciones.

Hoy en día se puede apreciar la evolución de la comunicación interna a nivel mundial, las empresas consideran que con ella se logra afrontar la globalización y así obtener un mayor desarrollo de un buen clima organizacional. Con una buena comunicación la forma de pensar y de actuar a nivel interno y externo de la organización genera un cambio en el comportamiento humano, actitudes positivas, decisiones acertadas, soluciones de problemas y trabajo colaborativo.

Los principales encargados de la comunicación dentro de las organizaciones, deben tener en cuenta una serie de elementos a la hora de iniciar un proceso de comunicación, que influyan en la percepción, la personalidad, las emociones de cada individuo a su vez que aporten aprendizaje, satisfacción laboral, etc.

Por esta razón es importante que dentro de toda empresa, sea pública o privada exista una buena comunicación interna entre todos sus empleados, porque de esta manera se pueden llegar a solucionar problemas que se presenten dentro de la misma, fomentando de esta manera el clima organizacional, mejorando el nivel de producción, de eficacia y eficiencia ante los clientes o quienes llegan a sus dependencias.

2.1.2. Contexto Meso

En el Ecuador la comunicación interna se ha convertido en una parte importante para fortalecer el desenvolvimiento que debe existir dentro de toda organización, lo cual es conveniente para la concentración de las actividades que vayan a ser parte del vínculo laboral que debe estar presente en cada uno de los departamentos que lo conforman, y así de esta manera se realizarán las actividades de manera satisfactoria, con la consideración que se proyectan la práctica y el clima organizacional mejorando la calidad y eficacia de cada uno de sus subordinados.

Generalmente las instituciones a nivel de Ecuador en los actuales momentos han distinguido que es importante tomar muy en cuenta que la comunicación es la

base esencial para todas las actividades que se realicen en cualquier momento y en toda empresa, además que debe estar reflejada en el cuadro de los lazos humanos y que ellos comunican de forma en que los empleados puedan realizar con normalidad sus labores diarias.

Muchas empresas se ven afectadas en su funcionamiento y desarrollo profesional por conflictos en su comunicación interna, logrando con esto el mal funcionamiento laboral. El goce pleno de los derechos humanos en toda empresa es importante para que los trabajadores desempeñen sus funciones con entusiasmo y motivación.

Varias son las causas por las que la comunicación interna no se da adecuadamente, existen factores internos que influyen fuertemente en el clima laboral, generando malas energías entre el personal, lo cual baja sustancialmente su rendimiento y productividad.

En Ecuador como en otros países existes este tipo de problemas, pero también se está implementando mucho as capacitaciones y el respeto a los derechos humanos, así como también la integridad de las personas que conforman la organización como integrantes importantes.

2.1.3. Contexto Micro

La comunicación interna que se da dentro de una organización o cualquier entidad pública y privada da mucho qué decir o mostrar ante los demás y de quienes acuden a ella, porque la verdadera imagen se ve reflejada en la forma de presentación y por ende de la comunicación que se mantenga dentro de la misma. Por otro lado, un buen clima laboral en las organizaciones fomenta la motivación y la satisfacción de los empleados, mejorando así su productividad, además de conseguir retenerlos dentro de las empresas, dependiendo todo de una buena comunicación que se mantenga dentro de ellas.

El estudio del clima organizacional permite diagnosticar factores y variables, relacionados con el “estado de ánimo” de la organización, el cual influye en el comportamiento y desempeño de los empleados en el trabajo.

Entendiendo que dicho comportamiento no es la resultante de los factores organizacionales existentes, sino que éste depende de las percepciones que tengan los empleados de estos factores, de las actitudes, interacciones y experiencias que cada miembro tenga con respecto a la institución a la cual pertenece.

A nivel del cantón Chone se puede evidenciar que las empresas, instituciones u organizaciones, sean públicas o privadas, se preocupan por el adelanto y la buena imagen que las personas deben tener de ellas, por esta razón capacitan a sus empleados para que den un buen servicio, un buen trato y sobre todo que exista una buena comunicación dentro de la institución, creando de esta manera un clima organizacional favorable para quienes están inmersa en ella, demostrando capacidad y experiencia motivacional.

Dentro del Distrito de Educación 13D07 de los cantones Chone – Flavio Alfaro, se aprecia que existen empleados que están cumpliendo con su trabajo, pero se evidencia de manera directa que entre ellos no existe buena coordinación en las actividades que se realizan diariamente, todo ello porque se sobre entiende que no están llevando una buena comunicación, y por lo tanto no tienen unas buenas relaciones laborales, lo que influye de manera negativa para la institución, y afecta el clima organizacional, y el buen trato que debe dársele a cada persona que llega a esta dependencia.

Es importante mencionar que quienes están inmersos dentro de esta institución deben tener presente que el público y quienes llegan a ella, deben recibir un buen trato, ser amables y cordiales en su atención, para presentar una buena imagen y que ellos también la obtengan, caso contrario vendrán inconvenientes posteriores, que van afectando la imagen organizacional del Distrito.

Por esta razón al llevar a cabo el presente trabajo de titulación, se la hace con la finalidad de realizar un estudio minucioso a los empleados del Distrito de Educación 13D07 de los cantones Chone – Flavio Alfaro, para diagnosticar, y analizar cómo es la comunicación interna dentro del distrito y a la vez, destacar la incidencia que tiene en el clima organizacional del mismo, buscando las posibles opciones de mejoras que permitirán incrementar el desempeño, eficacia y eficiencia laboral, que va a beneficiar a toda la institución.

2.2. Formulación del Problema

¿Cómo incide la comunicación interna en el clima organizacional del Distrito de Educación 13D07 de los cantones Chone – Flavio Alfaro durante el segundo semestre del año 2014?

2.3. Delimitación del problema

2.3.1. Campo de Estudio: Comunicación

2.3.2. Área: Administrativa

2.3.3. Aspectos: Comunicación Interna
Clima organizacional

2.3.4. Tema: La comunicación interna y el clima organizacional del Distrito de Educación 13D07 de los cantones Chone – Flavio Alfaro.

2.3.5. Problema: La falta de comunicación interna afecta el clima organizacional.

2.3.6. Delimitación Espacial: Distrito de Educación 13D07 de los cantones Chone – Flavio Alfaro.

2.3.7. Delimitación Temporal: Durante el segundo semestre del año 2014.

2.4. Interrogantes de la investigación

- 2.4.1. ¿Qué factores predominan en una buena comunicación interna?
- 2.4.2. ¿Cuál es el proceso de la comunicación interna dentro del Distrito de Educación 13D07 de los cantones Chone – Flavio Alfaro?
- 2.4.3. ¿Cuáles son los factores que determinan un adecuado clima organizacional en una institución?
- 2.4.4. ¿Qué estrategias se pueden aplicar para lograr un buen clima organizacional?
- 2.4.5. ¿De qué manera se puede mejorar la comunicación interna para establecer un buen clima organizacional dentro del Distrito de Educación 13D07 de los cantones Chone – Flavio Alfaro?

3. Justificación

La presente investigación se la expone de gran interés, porque servirá de base para conocer cómo debe ser la comunicación interna en el Distrito de Educación 13D07 de los cantones Chone – Flavio Alfaro, ya que mediante su investigación se conocerá su importancia en el clima organizacional, cómo es la labor que desempeña cada uno de los administrativos, responsables y funcionarios de esta gran institución chonense.

Su importancia radica en que el tema ha sido seleccionado ya que hoy en día para todas las instituciones es fundamental alcanzar un aumento de productividad, más que todo dentro del Distrito de Educación, que desea mejorar las relaciones internas entre empleados, con el fin de dar una buena atención a quienes llegan diariamente a realizar todo tipo de trámite en relación al servicio docente y educativo.

Es original porque no existe en la localidad otras investigaciones con este tema y porque es un trabajo minucioso por parte de la investigadora, ya que el problema expuesto es evidenciado en el campo educativo, siendo la primera vez que se realiza dentro del Distrito de Educación.

Es factible porque la investigadora tiene los conocimientos científicos y metodológicos para realizar la misma; además, se cuenta con los materiales instrumentos y recursos económicos como bibliográficos, apoyo del personal del Distrito de Educación, como también de la directora de tesis para realización de la presente investigación.

La utilidad del presente trabajo servirá de apoyo, no solo para la investigadora, sino a quienes laboran dentro de esta institución, la cual sirve para conocer cómo debe ser la comunicación interna, cómo se debe mejorar para obtener un buen clima organizacional dentro de la misma.

La presente investigación tiene relación con la misión y visión de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, ya que su compromiso es el de formar ciudadanos profesionales, con amplio conocimiento investigativo práctico, y en donde su finalidad es de aplicar lo que se ha adquirido durante los años de estudio para lograr ser profesionales y personas útiles a la sociedad.

Es por esta razón que al llevar a cabo la investigación se pone en práctica los valores y enseñanzas que se dan dentro de la Universidad, haciendo de los estudiantes personas con ámbito de profesión y la experiencia adecuada para realizar las respectivas investigaciones que ayudan en la formación personal y con amplio espíritu de superación, haciendo que se busquen soluciones alternas en las respectivas situaciones que se presenten durante el proceso de investigación que se lleva a cabo en los diferentes aspectos, en este caso se tiene la debida capacidad para analizar cada uno de los factores que pueden incidir dentro del clima organizacional del Distrito de educación en base a una buena comunicación interna.

4. Objetivos

4.4. Objetivo General

Determinar la incidencia de la comunicación interna en el clima organizacional del Distrito de Educación 13D07 de los cantones Chone – Flavio Alfaro, durante el segundo semestre del año 2014.

4.5. Objetivos Específicos

- Establecer los factores que predominan en una buena comunicación interna.
- Investigar el proceso de la comunicación interna dentro del Distrito de Educación 13D07 de los cantones Chone – Flavio Alfaro.
- Identificar el clima organizacional dentro del Distrito de Educación 13D07 de los cantones Chone – Flavio Alfaro
- Indicar los componentes que comprueban un adecuado clima organizacional.
- Proponer un plan de capacitación sobre comunicación interna y el clima organizacional dirigido a quienes conforman el Distrito de Educación 13D07 de los cantones Chone – Flavio Alfaro.

CAPÍTULO I

5. Marco Teórico

5.1 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 mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. “La comunicación interna o corporativa define situaciones en donde dos o más personas intercambian, comulgan o comparten principios, ideas o sentimientos de la empresa con visión global”²

Se puede mencionar que la comunicación que se da dentro de cualquier organización se la realiza con un fin, con un propósito el de lograr los objetivos que se plantean llevar a cabo por el bien común, además de mantener estabilidad laboral, así como también el tener buenas relaciones entre todos los empleados, compañeros de trabajo, intercambiando experiencias que sirven para la buena marcha de la empresa u organización.

Las amistades particulares, interpersonales entre dirigentes, subordinados y funcionarios de una compañía sirven como base primordial para que se lleven a resultado las disparejas intenciones que se tengan vigente en ella, siendo de trascendental jerarquía que se instituya una efectiva comunicación entre todos.

Es por esta razón que se debe tomar en cuenta los diferentes sistemas de comunicación que coexisten dentro de la asociación, es decir que quienes están al frente de ella, les corresponden saber solicitar informes a los demás o empleados,

² Según PIZOLANTE, I, La comunicación estratégica. Editorial Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá (2004)

ya que si no se da de esta manera, se verían irradiados varios instantes e inspiraciones perjudiciales y no se tendrán los resultados esperados; además que la atención hacia el público o a quienes llegan a solicitar cualquier servicio debe ser importante y única, demostrando cultura y educación.

La información en una empresa es esencial y hace que, en las contextos de conflicto laboral, los trabajadores admitan de forma menos dolorosa un asunto de despido reunido cuando se afrontan a él, teniendo presente que sus beneficios obtenidos les servirán como experiencias en lo posterior.

Los aspectos psicológicos que abordan el clima se emiten en el trabajo, ayudan en la organización, teniendo en cuenta que el contexto en el cual se relaciona la confianza, el progreso, así como los temores e inseguridades se tornan a veces negativos para la empresa, por esta razón los subordinados deben tener o presentar un buen comportamiento dentro de su departamento de trabajo, porque no solo depende de sus capacidades y experiencias que hayan obtenido o presenten, sino también de la manera en que se torna el clima dentro del trabajo y los elementos de su empresa.

Las organizaciones requieren del desarrollo estrategias de comunicación interna para todo el personal, ya que esto permite mejor confianza, empatía y sobre todo conocer los aspectos emocionales y mentales que experimentan sus compañeros de trabajo en sus respectivas áreas laborales.

La comunicación interna se encarga de ofrecer información acerca de las organizaciones, de orientar conductas individuales y establecer relaciones interpersonales funcionales entre sus miembros. Impulsa el conocimiento en toda la institución provocando el aprendizaje y la innovación a través del intercambio de ideas y prácticas en el ámbito tanto interno como externo. Además facilita el cambio, reduciendo el grado de resistencia, incrementando el nivel de compromiso y fomentando la adaptación a nuevas situaciones.

Este tipo de comunicación ha llegado a configurarse como uno de los instrumentos estratégicos y de gestión más importantes con los que cuentan las empresas hoy para mejorar las relaciones con sus empleados, posibilitar su integración y favorecer la existencia de una cultura compartida entre todos los miembros de la organización. La necesidad de comunicación es muy sentida por los trabajadores de las instituciones, ya que al final ser informado acaba siendo sinónimo de ser considerado.

Las relaciones personales, interpersonales entre directivos, subordinados y administrativos de una empresa sirven como base fundamental para que se lleven a efecto los diferentes propósitos que se tengan presente en ella, siendo de vital importancia que se establezca una verdadera comunicación entre todos, porque se considera que es el factor clave para conducir al éxito de la empresa a la que se deben.

Por lo tanto se debe tener en cuenta los diversos sistemas de comunicación que existen dentro de la empresa, es decir que quienes están al frente de ella deben saber pedir opiniones a los demás o subordinados, porque de no ser así se verían reflejados diversos momentos y motivos negativos y no se tendrán los resultados esperados; además que la atención hacia el público o a quienes llegan a solicitar cualquier servicio debe ser importante y única, demostrando cultura y educación, para que éste quede satisfecho de tal manera que se lleve una buena impresión de la atención recibida durante su visita.

PIZOLANTE: “resalta los elementos que debe ser parte de un manual de gestión, siendo este manual un instrumento que sintetiza y explicita la estrategia de comunicación de la empresa y que define los parámetros de organización y gestión de su función comunicativa”³. Se establecen diferentes aspectos para tomar en consideración:

³ PIZOLANTE, I, La comunicación estratégica. Editorial Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá (2004),

Plan estratégico de imagen corporativa: cuyo objetivo es desarrollar un documento que traduce, en términos de imagen y comunicación, el plan estratégico de la organización.

Organización de la dirección de comunicaciones: Se requiere no improvisar los procesos comunicacionales, para que sea visto como una actividad seria, donde se da soluciones a los aspectos que atañe a la organización.

Normas generales de comunicación: Se refiera al estilo propio que la organización asume, diseñando formas que nos relacionan con nuestros clientes internos y externos.

Mapa de públicos: Aquí se focaliza los públicos a la que se quiere dirigir y así no cometer errores, por desconocimiento tanto del público interno como externos.

Plan Anual de comunicación: Este documento incluye el estado anual de la imagen, los objetivos anuales de comunicación y los programas de comunicación.

Diseño de plan de Comunicación exitoso: Incluye planes de comunicación que den coherencia al esfuerzo de la empresa por transmitir sus mensajes a las diferentes audiencias que posee.

La comunicación interna en una empresa es fundamental y hace que, en las situaciones de conflicto laboral, los trabajadores acepten de manera menos dolorosa un proceso de despido colectivo cuando se enfrentan a él, teniendo presente que sus logros obtenidos les servirán como experiencias en lo posterior.

Toda organización tiene propiedades o características que poseen otras organizaciones, sin embargo, cada una de ellas tiene una serie exclusiva de esas características y propiedades. El ambiente interno en que se encuentra la organización lo forman las personas que la integran, y esto es considerado como el clima organizacional.

Los sentimientos psicológicos del clima reflejan el funcionamiento interno de la organización, por ello este ambiente interno puede ser de confianza, progreso, temor o inseguridad. Por tal razón, la forma de comportarse de un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de su organización.

El enfoque más reciente sobre la descripción del término de clima es desde el punto de vista estructural y subjetivo, los representantes de este enfoque son Litwin y Stringer, para ellos el clima organizacional son:

“Los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el “estilo” informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada.”⁴

5.1.1 Tipos de comunicación interna

Uno de los puntos más importantes para que la organización de una empresa funcione con total garantía es la comunicación interna. Sin comunicación es imposible que todos los miembros de la organización vayan en la misma dirección. Además, si esta no es la adecuada resultará imposible aunar los esfuerzos para que la empresa alcance el éxito, se inviabilizarán los planes y se oscurecerán los objetivos a alcanzar.

Según ROBBINS, S. Comportamiento Organizacional. Octava Edición. Editorial Prentice Hall. México: “La comunicación interna se divide en tres tipos”:

Comunicación ascendente: Este tipo de comunicación fluye hacia un nivel superior en el grupo o la organización. Se utiliza para proporcionar

⁴ http://www.ceaam.edu.mx/new/ae4/arh/MOD_3_LECT_3.pdf

retroalimentación a los de arriba, informarle hacia el progreso de las metas y darles a conocer problemas actuales. Aquí los gerentes pueden saber cómo se sienten los empleados en sus puestos de trabajo, con sus compañeros de trabajos y con la organización en general.

Aquí se pueden usar algunos medios comunicacionales como son: Los correos electrónicos, entrevistas al personal, buzón de sugerencias y retroalimentaciones grupales.

La Comunicación descendente: Aquí la comunicación fluye de un nivel superior del grupo u organización a un nivel más bajo. Es utilizado por los líderes de grupo y los gerentes para asignar metas, proporcionar instrucciones, informar a los subordinados, acerca de las políticas o procedimientos, también para retroalimentar aspectos de su desempeño.

Los líderes pueden hacer uso para comunicarse con su personal como son: reuniones formales e informales, intranet, dinámicas grupales, entrevistas personales, correos electrónicos.

Comunicación lateral: Se da cuando la comunicación tiene lugar entre los miembros del mismo grupo de trabajo, al mismo nivel, entre los gerentes del mismo nivel. Este tipo de medio utiliza más herramientas como son comunicaciones directas verbales, reuniones de grupos informales, uso de los correos electrónicos y retroalimentaciones en reuniones de grupos.

En los tiempos que se vive, se hace mucho uso de la tecnología para comunicarse, pensando que esto es lo más importante a la hora de llevar una buena comunicación, pero siempre será irremplazable la comunicación directa, personal, cara a cara, donde no solo se dan a conocer las expresiones verbales de la comunicaciones, sino también las comunicaciones no verbales.

5.1.2 Barreras de la comunicación interna

Se puede decir que la comunicación en el interior de las organizaciones siempre ha existido, pues es consustancial a la vida de las mismas en cuanto que en ellas se relacionan personas y la información circula. Pero la necesidad por parte de la empresa de gestionar esa información y la toma de conciencia por parte de ésta de la importancia de la Comunicación Interna en las organizaciones ha hecho que en los últimos años se preste especial atención a esta dimensión comunicativa de la empresa enfocándola desde un punto de vista estratégico. En este sentido, Villafañe (1993:237) señala que “la comunicación y la información en el seno de la empresa no son una moda actual, sino una respuesta, en términos de management, a la creciente complejidad de la propia empresa”.

La comunicación interna puede ser tan frágil y vulnerable, donde puede presentar distintas situaciones que puedan impedir su efectividad. Dentro las principales barreras tenemos:

Físicas: deficiencia técnica de los canales y soportes.

Fisiológicas: Limitaciones orgánicas de los receptores.

Culturales: Diferencias intelectuales o de mentalidad entre los comunicantes.

Administrativas: Sistemas inadecuados en la organización.

Lingüísticas: Desconocimiento de los códigos o signos en la comunicación.

Psicológico: Trastornos personales y problemas de carácter, como son depresión, ansiedad, irritabilidad entre otras conductas.

5.1.3 ¿Cómo lograr una buena comunicación interna?

Para lograr tener una buena comunicación interna se debe tener presente en desarrollar una estrategia de comunicación interna, entendiendo la comunicación como un recurso necesario y de gran valor que refuerza el alcance de los objetivos de la empresa; además que se deberá analizar cuál es la mejor plataforma social,

para obtener los resultados esperados y que de esta manera sea coherente con la cultura y los objetivos que se esperan obtener en beneficio de la organización.

Crear una plataforma o red social interna que reemplace el correo electrónico y las herramientas de comunicación tradicional, es decir, cambiar la información por la comunicación, lo que creará más confianza y compromiso por parte de los trabajadores, además de ayudar a crear lazos entre ellos, lo que repercute en una mejora del clima laboral.

Crear un blog corporativo interno en el que puedan participar todos los empleados de la empresa, recibiendo feedback para que ésta resulte lo más eficaz posible y fluya a todos los niveles jerárquicos.

Fomentar la comunicación interna, pero sobre todo a través del uso de herramientas tecnológicas, ayuda en la gestión del talento de las nuevas generaciones que se incorporan a las empresas, ya que están muy familiarizadas con las mismas y conocen las ventajas de su uso.

5.1.4 Nueve herramientas útiles para la comunicación interna

Toda empresa debe optar por las herramientas que mejor se adapten a las posibilidades y objetivos de la empresa. Darle la importancia que merece posibilita entre otras cosas, mejorar el clima y la productividad laboral. Existen muchas herramientas disponibles para ponerla en práctica. Cada empresa puede optar por las que se adapten mejor a sus posibilidades u objetivos. Algunas de las más utilizadas:

Manual de empleado. Incluye información relacionada con la empresa que todo empleado debería conocer. Puede incluir la historia de la empresa, sus normas internas, su misión y valores, las políticas de recursos humanos, el organigrama, pautas de seguridad o procedimientos específicos.

Publicación institucional o "newsletter". Con el objetivo de informar a los empleados, en forma de revista, periódico, o folleto interno, en papel o digital, incluye datos de la operatividad de la empresa como de los mismos empleados. Abarca todas las áreas y puede contener testimonios, artículos, fechas de cumpleaños e incluso, malas noticias.

Cartelera. Es un efectivo medio de comunicación siempre que se ubique en un lugar concurrido por los empleados, con fácil acceso visual. Es necesario actualizarla periódicamente y consignar la fecha de cada publicación. Puede incluir informaciones legales o sociales, resultados de la empresa, nuevas políticas o intercambios entre el personal (compraventa, ofrecimientos para compartir transporte, o fotos de familias, por ejemplo).

Circulares. Es un mensaje que se envía a toda la empresa o a una parte de ella. Los medios para hacerla conocer son variados. Puede dar a conocer información, órdenes, sugerencias o convocatorias.

Reuniones. Permiten la interacción personal dentro de los equipos de trabajo o entre las distintas áreas de la empresa. Pueden usarse para informar, capacitar, coordinar nuevas tareas y tomar decisiones. Es fundamental que se planifiquen de forma conveniente, se realicen en un lugar adecuado y se convoquen con antelación.

Correo electrónico. No todos los empleados que laboran dentro de una institución cuentan con una computadora como herramienta de trabajo, pero dependiendo del tipo de comunicación el e-mail es una herramienta muy útil, ya que representa un medio rápido de comunicación con muchos interlocutores. Es, a la vez, de bajo costo y fácil de personalizar.

Buzón de sugerencias. Es una importante fuente de información si se lo utiliza correctamente y de forma activa. El objetivo es conocer las opiniones y propuestas

de los empleados en diversos aspectos: normas, organización, condiciones de trabajo, tareas, relaciones laborales, beneficios sociales.

Videoconferencia. Es una herramienta muy utilizada gracias a su rapidez y bajo costo. Permite conectar a dos o más personas que estén distanciadas geográficamente, evitando desplazamientos y ahorrando así tiempo y dinero.

Intranet. Es una red de comunicación dentro de la empresa. Su instalación es simple y económica, sólo requiere la inversión en infraestructura. Su ventaja principal ser un medio rápido e instantáneo: disponibilidad al instante de la información, material compartido o base de datos de la empresa.⁵

Se destaca que toda institución debe ayudarse con técnicas y estrategias que fomenten las contingencias que deben solucionar los inconvenientes que se presentan en las grandes empresas, dándole la importancia que solicita, posibilitando entre otras cosas, ayudar en el mejoramiento del clima organizacional que existe y por ende de la productividad trabajadora; existiendo para esto diferentes estrategias que se pueden poner en práctica.

Es importante también destacar que cada organización puede escoger por la alternativa que más se adapten a sus objetivos planificados previamente, para esto se enuncian las más utilizadas, como son el correo electrónico, el mismo que son pocos los empleados o subordinados que los utilizan, porque no cuentan con un ordenador propio como alternativa de trabajo, pero que dependen de otro tipo de comunicación, el cual es el E-mail, que es a bajo costo y fácil de personalizar.

5.1.5 Funciones y objetivos de la comunicación interna

Para Villafañe, la principal función de la Comunicación Interna es “apoyar estructuralmente el proyecto empresarial” (1993:239). En este sentido, podemos

⁵ <http://www.buenosnegocios.com/notas/448-9-herramientas-utiles-la-comunicacion-interna>

decir que la Comunicación Interna se convierte en un factor clave a la hora de poner los cimientos para conseguir una sólida estructura empresarial, en un elemento transversal para permitir la consecución de la estrategia general de la empresa o institución.

Por tanto, al igual que la Comunicación Externa, la Comunicación Interna se convierte en un factor estratégico clave en la organización, de manera que quien ejecute, diseñe y planifique la política de comunicación de la empresa no sólo debe estar en continuo contacto con la dirección de la organización sino que debe formar parte de ésta.

El éxito de las políticas de comunicación en la organización dependerá, en gran medida, de esta condición, que no siempre se cumple. Pero, además, deberá contar con una dimensión no sólo descendente, es decir, de arriba, de la dirección, abajo, al resto de personal de la organización, sino que para su adecuada puesta en marcha la Comunicación Interna debe tener también una dimensión ascendente y una dimensión transversal, que utilizarán distintas herramientas según la función que persigan.

Asimismo, los objetivos de la Comunicación nunca serán efectivos si no forman parte de una amplia estrategia comunicativa que englobe también a la Comunicación Externa. Piñuel opina que “los objetivos de la comunicación interna se integran en la política integral de la empresa cuando la comunicación interna y la comunicación externa son interdependientes y complementarias.

Es indispensable que las acciones de comunicación interna y comunicación externa sean desarrolladas, al menos, en coherencia unas con otras, pues el personal, fuera de las horas de trabajo, se mezcla con el gran público. Decir una cosa dentro de casa y la contraria fuera desacredita el discurso de la empresa en su conjunto. Por su parte, cualquier campaña de comunicación externa, conocida

previamente en el interior, puede ser mucho más calurosamente aceptada o rechazada en virtud de la implicación del personal” (1997:97).

5.1.6 Planificación de una comunicación interna

La actuación en comunicación interna es importante que deba ser coherente con el plan estratégico, con la cultura y los objetivos de la organización y reflejar la personalidad de cada entidad. No se trata de una medida de emergencia, la continuidad del trabajo en comunicación es fundamental, porque el resultado se obtiene a medio y largo plazo.

Además, la planificación debe ser un proceso en cascada en el que están implicados todos los niveles de la organización. Sólo si se conoce y se comparte el proyecto, se podrá participar y trabajar en el mismo con calidad.

El plan de comunicación reúne el conjunto de estrategias y acciones que se van a poner en práctica a lo largo de un periodo de tiempo determinado para dar a conocer las acciones de la entidad, para construir relaciones, para conseguir la cohesión, la participación, etc.

Todo plan de comunicación nace a partir de un plan estratégico, o a partir de los objetivos estratégicos que la entidad tenga marcados. Su objetivo es acompañar al desarrollo e implantación del mismo para lograr los resultados esperados.

Una vez transcurrido el plazo de ejecución de ambos planes, habrá que valorar en qué medida el de comunicación ha contribuido a conseguir los objetivos del plan estratégico.

A la hora de planificar hay que tener en cuenta que la comunicación interna y la externa están íntimamente relacionadas, y que los logros y fracasos de una influirán en gran medida sobre los de la otra. Por tanto, deberá hacer una

planificación conjunta que contemple y desarrolle ambos aspectos desde esta perspectiva.

5.1.7 Canales de la comunicación interna

La comunicación interna es una herramienta estratégica clave en las empresas, puesto que mediante un buen empleo de la información corporativa podemos transmitir correctamente a los empleados los objetivos y valores estratégicos que promueve la organización, lo cual genera una cultura de apropiación, fidelidad y sentido de pertenencia hacia la empresa por parte de su talento humano que se siente motivado y valorado al tener claros y definidos los principios y retos a los que se enfrenta la compañía.

Una política comunicativa adecuada debe abarcar la difusión de información exacta acerca de lo que está ocurriendo al interior de la compañía, para evitar los destructivos rumores externos que divulgan medios de comunicación o la competencia, sobre asuntos como los recortes de personal, destitución de altos cargos, quiebras, ventas o alianzas de las empresas.

Se debe incluir además, la divulgación y socialización de los resultados e indicadores de gestión y el establecimiento de canales para la resolución de problemas o situaciones que se presenten entre los colaboradores o con las direcciones de los diferentes departamentos.

Las estrategia de comunicación debe ser siempre bidireccional, esto quiere decir entablar un constante dialogo entre colaboradores y superiores y no pensar que los primeros son simples sujetos que reciben órdenes o escuchan informaciones, se necesita interacción constante y colaborativa entre los empleados y la dirección, la retroalimentación y evaluación conjunta de las funciones y los indicadores de cumplimiento entre todos los involucrados juega un papel fundamental para lograr la satisfacción y motivación del talento humano.

Por supuesto que la comunicación dentro de las empresas siempre ha estado presente, puesto que mediante ella circula la información y se relacionan los colaboradores, jefes y gerentes, pero no en todas las compañías se tiene conciencia de la necesidad de implantar una política sólida, continúa y dinámica de gestión de la información que involucre a todos los integrantes de la organización, como una respuesta estratégica a la complejidad de los cambios y desafíos que supone manejar una empresa, sea del tamaño que sea, en estos tiempos de altísima competitividad y crisis económicas que van y vienen y que no permiten errores de ese tipo.

Hay que tener en cuenta que una buena comunicación interna tiene que garantizar un buen sistema de participación que implique a todos los grupos de interés, en los cuales están involucrados jefes, administradores, empleados, directivos, etc.

La creación de unos canales por los que circule la comunicación a todos los niveles sirve para favorecer esa participación. Para esto se tendrá en cuenta los siguientes canales de comunicación:

a. La comunicación directa y personal

Esta comunicación viene a ser muy importante y siempre que se pueda, se la debe utilizar. Tiene múltiples y diferentes tipos ventajas, favorece el conocimiento mutuo, al interactuar el lenguaje no verbal, proporciona también información muy valiosa y confiable. Es evidente que no es viable llevarla a cabo para todo, por lo que a continuación se enumeran una serie de canales por los que se puede hacer llegar la efectiva comunicación.

b. Boletines

Con los boletines el objetivo es mantener informado a todo el público sobre el día a día de las organizaciones e impulsarlos a que remitan sus noticias, comentarios,

opiniones acerca de la atención, o cualquier inconveniente o pregunta que desee saber, para que formen parte de la publicación. Suelen tener una periodicidad quincenal y con las nuevas tecnologías se han convertido en boletines digitales, mejorando inmediatez y distribución. Pero hay que tener en cuenta que no todos los grupos de interés tienen acceso a las nuevas tecnologías, por lo que no se debe olvidar los boletines impresos en papel.

c. Revistas

Mediante las revistas, de menor periodicidad que los boletines, ya sean mensuales, bimestrales, semestrales, se difunde la información que puede permanecer en el tiempo por su interés y no tiene fecha de caducidad inmediata; es decir, noticias, reportajes y entrevistas. Las revistas pueden presentarse en papel, o en soporte informático a través de la página web.

d. Correo electrónico

El correo electrónico permite a las organizaciones o empresas el envío inmediato de noticias y comunicados urgentes y por supuesto el envío de los boletines o revistas que hasta ahora se enviaban por correo, con un ahorro notorio de costes, así como mayor inmediatez y facilidad en la obtención de la respuesta.

e. Correo postal

Las cartas componen el medio de comunicación más común en las organizaciones, especialmente cuando están dirigidas a las familias, porque no todas ellas tienen acceso a los medios informáticos. En el correo convencional si algo se debe evitar es ser demasiado extensos y farragosos en la redacción, resaltando al principio de la carta el mensaje más importante y cambiar con frecuencia el estilo de redacción, el formato de carta, porque hay que sorprender

cada vez que se ponen en contacto con el público, si se quiere que lean los mensajes, los cuales deben ser claros y concisos.

f. Teléfono

Un medio que sustituye con frecuencia a todos cuando el mensaje requiere una respuesta inmediata, cuando se establece sólo con una persona y además necesitamos intercambiar y recoger opiniones de ella o cuando no se desea que conste por escrito el mensaje.

El inconveniente es el coste y que no puede dirigirse a muchas personas. El teléfono tiene además otras dos posibilidades.

Multiconferencia: este sistema permite la confluencia de varias personas que se encuentran a distancia entre ellas, de modo que hablen simultáneamente por teléfono, para debatir sobre algún tema. No es conveniente la participación de más de cinco personas y es necesario planificarla como una reunión, con temas a tratar y con turnos de palabras, para que todos escuchen y se consiga el objetivo de la misma.

Mensajes: los mensajes de móvil están empezando a ser muy utilizados para cuestiones como convocar a una reunión o aplazarla, en definitiva para contenidos cortos. Por lo tanto es muy interesante disponer del número de móvil de los grupos de interés.

g. tablón de anuncios

Este canal permite difundir noticias puntuales e interesantes de las organizaciones. Es muy útil para los públicos que no disponen de ordenador y que transitan por la entidad.

h. Reuniones

El objetivo de las reuniones es fomentar la comunicación ascendente y descendente y especialmente la transversal, así como ofrecer formación en aspectos claves para la organización, cultura y proyecto común. Estas reuniones pueden estar planificadas con anterioridad o surgir en el momento por un tema de urgencia.

i. Internet

La web es una herramienta que permite consultar información de las organizaciones, leer las noticias más recientes y conocer lo que se dice de cada uno de los que hacen la empresa, generando información ascendente, descendente y horizontal, de modo que todo el público está informado. Además es la mejor presentación para conocer el día a día de la organización.

El público interno, acceden a la web generalmente para informarse sobre el ámbito de la discapacidad intelectual, los recursos existentes y las entidades a las que pueden dirigirse si lo desean. Así que ofrecer una imagen unificada a quienes visitan la entidad, siendo una acción eficaz de comunicación. Puesto que los públicos son muy diversos, es conveniente diferenciar en el menú de la página web los apartados en razón del interés de esos públicos para que puedan acceder rápidamente a lo que buscan.⁶

5.1.8 La comunicación dentro del Distrito de Educación 13D07 de los cantones Chone – Flavio Alfaro

El Distrito de Educación 13D07 de los cantones Chone – Flavio Alfaro, se encuentra ubicado en este cantón Chone, en donde se realizan las gestiones

⁶ http://www.feaps.org/biblioteca/libros/documentos/comunicacion_interna.pdf

pertinentes a todo lo relacionado con la educación, abarcando no solo esta ciudad sino, también al cantón Flavio Alfaro.

En este distrito los funcionarios, empleados, administrativos, están prestos a atender al público que llegue a realizar gestiones pertinentes a las instituciones educativas, para lo cual se capacitan previamente, con la finalidad que se mantenga un buen régimen de atención al público.

Este Distrito fue decretado en uso de las atribuciones que le confieren los artículos 154, numeral 1, de la Constitución de la República, 22, literales t) y u) y Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de Educación Intercultural, y 17 y 55 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, acordando.⁷

Art. 1.- Crear, dentro de la jurisdicción de la Coordinación Zonal 4, el Distrito educativo intercultural y bilingüe “CHONE, FLAVIO ALFARO”, ubicado en el cantón Chone, provincia de Manabí; con la estructura orgánica, atribuciones y responsabilidades determinadas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Educación, expedido con Acuerdo Ministerial 020 de 25 de enero de 2012, y con competencia en la circunscripción territorial definida por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo mediante Oficio N° SENPLADES-SGDE-2011-016 del 07 de junio de 2011. Su sede estará situada en el cantón Chone.

Art. 2.- Determinar, que el referido Distrito educativo, estará integrado por las instituciones educativas públicas, fiscomisionales y particulares, de todos los niveles y modalidades, que se encuentran situadas o en lo posterior se ubiquen, dentro de la circunscripción territorial de su competencia.

⁷ Ministerio de Educación. Acuerdo N° 175 – 12. Gloria Vidal Illingworth – Ministra de Educación.

Art. 3.- Delegar a la Coordinación Zonal 4, la creación de las unidades administrativas y de las unidades ejecutoras de los Circuitos educativos que conformarán el Distrito educativo, de acuerdo a la Ley Orgánica de Educación Intercultural y con la estructura orgánica, atribuciones y responsabilidades determinadas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Educación, expedido con Acuerdo Ministerial 020 de 25 de enero de 2012, determinando las instituciones educativas que los conformarán; y optimizando las unidades ejecutoras existentes en el territorio del Distrito educativo, con las correspondientes acciones de reorganización, fusión y supresión.

Art. 5.- Responsabilizar a la Coordinación Zonal 4, de la transferencia progresiva a la Dirección Distrital y a las Administraciones de los Circuitos educativos, de las funciones establecidas en la Ley Orgánica de Educación Intercultural, y de las atribuciones y responsabilidades previstas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Educación, expedido con Acuerdo Ministerial 020 de 25 de enero de 2012.

Art. 6.- El (la) Coordinador (a) Zonal 4, en todo acto o resolución que ejecute o adopte en virtud de esta delegación, hará constar expresamente esta circunstancia; y, como delegado (a), será responsable administrativa, civil y penalmente por cualquier falta por acción u omisión en el ejercicio de la misma.

Art. 7.- La ejecución del presente Acuerdo se hará de conformidad a las instrucciones que el efecto expidan las Coordinaciones Generales de Planificación y Administrativa y Financiera de esta Cartera de Estado.

Disposición transitoria.- La Dirección Provincial de Educación de Manabí, con el fin de garantizar la eficacia y eficiencia de las acciones técnicas, administrativas y pedagógicas necesarias para el funcionamiento del sistema nacional educativo, seguirá cumpliendo sus funciones actuales, hasta que el Distrito educativo y los

Circuitos educativos que lo conforman, las asuman por completo; y las irá transfiriendo progresivamente a estos órganos desconcentrados de acuerdo a su capacidad operativa.

Disposición final.- El presente Acuerdo será puesto en conocimiento de los señores Contralor General del Estado, Procurador General del Estado y Secretario General de la Administración Pública y entrará en vigencia a partir de la presente fecha sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Comuníquese y publíquese.- Dado, en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, a los 25 días del mes de enero de 2012.

5.1.9 Misión y Visión del Distrito de Educación 13D07 de los cantones Chone – Flavio Alfaro

Misión

Garantizar el acceso y calidad de la educación inicial, básica y bachillerato a los y las habitantes del territorio nacional, mediante la formación integral, holística e inclusiva de niños, niñas, jóvenes y adultos, tomando en cuenta la interculturalidad, la plurinacionalidad, las lenguas ancestrales y género desde un enfoque de derechos y deberes para fortalecer el desarrollo social, económico y cultural, el ejercicio de la ciudadanía y la unidad en la diversidad de la sociedad ecuatoriana.

Visión

El Sistema Nacional de Educación brindará una educación centrada en el ser humano, con calidad, calidez, integral, holística, crítica, participativa, democrática, inclusiva e interactiva, con equidad de género, basado en la sabiduría ancestral, plurinacionalidad, con identidad y pertinencia cultural que

satisface las necesidades de aprendizaje individual y social, que contribuye a fortalecer la identidad cultural, la construcción de ciudadanía, y que articule los diferentes niveles y modalidades del sistema de educación.

5.2. Clima organizacional

El clima organizacional es percibido como el conjunto de propiedades o elementos medibles que se generan en un ambiente agradable de trabajo, reflejando la interacción de las características personales e institucionales, por lo que se lo considera como un fenómeno interviniente e importante que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización o institución.

Es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, modos de comunicación y estilos de liderazgo de la dirección, trabajo en equipo, entre otros; estos elementos conforman un clima particular que influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo.

Los elementos que conforman el clima organizacional, son, el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe tiene con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes.

GARCÍA, define el concepto de clima organizacional como: “Es el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de una institución. Todos estos elementos van conformando lo que denominamos clima organización, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella,

puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran”⁸

Por lo tanto se puede mencionar que el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional, que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influyen en su comportamiento de cada uno de ellos, para luego analizar situaciones que estén sucediendo y buscar soluciones de mejoramiento colectivo.

BLANCHARD, Ken, menciona: “Es una de las mayores fortalezas de la organización, si ésta se ha desarrollado adecuadamente, caso contrario constituye una de las principales debilidades, es por ello que de presentarse la cultura como una debilidad, la organización deberá definir programas y acciones que modifiquen los elementos culturales que impiden que el recurso humano logre identificarse con la organización y desarrollar un clima de trabajo motivante”⁹.

Un clima organizacional agradable, es una inversión a largo plazo. La gente aprecia el lugar de trabajo que le brinda espacios de realización y sana convivencia, donde son valorados y mantienen relación satisfactoria con compañeros que buscan los mismos objetivos: aportar sus talentos, crecer como personas y profesionales y obtener mejoras económicas y de reto.

El personal gusta de trabajar en empresas exitosas que obtienen resultados superiores en cada período y que les permite ser parte de ese éxito, sabiendo que la gente es el capital más importante de la organización. Con un entorno como el descrito, es fácil predecir que el nivel de compromiso aumentará y que el logro de resultados puede ser garantizado.

⁸ GARCÍA, Hoz, Organización de centros educativos. Editorial Cincel. Madrid España (1994),

⁹ BLANCHARD, Ken. 1997. Administrar por valores: Cómo lograr un éxito organizacional y personal mediante el compromiso con una misión y valores compartidos. Editorial Norma. Colombia, menciona:

Una organización con una disciplina demasiado rígida, con demasiadas presiones al personal, con alto enfoque a procesos y resultados y con poca atención a la satisfacción de la gente, sólo obtendrá logros en el corto plazo, pero no asegura su sustentabilidad en el futuro. Los líderes de las empresas deben percatarse de que el ambiente de trabajo forma parte del activo de la compañía y como tal deben valorarlo y prestarle la debida atención.

La medición del clima organizacional es un proceso indispensable para monitorear el grado de satisfacción del personal, detectar los aspectos positivos que están siendo bien manejados por la empresa, así como los aspectos críticos que pueden ser detonadores de graves problemas organizacionales.

El clima organizacional se evalúa mediante encuestas aplicadas a los trabajadores de toda la organización o de algún área específica dentro de ella. Además, enriquece mucho realizar entrevistas con personas clave y sesiones de diálogo con grupos de personas representativas de las áreas y diferentes niveles de la empresa, a través de los cuales se puede complementar la medición y comprender mejor los aspectos que pueden estar generando disfuncionalidad en el desempeño y desarrollo organizacional.¹⁰

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones.

Likert mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

¹⁰ http://www.valorhumano.com.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=70:clima-organizacional&catid=36:noticias-de-valor-h

- a) Los métodos de mando. La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
- b) Las características de las fuerzas motivacionales. Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
- c) Las características de los procesos de comunicación. La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.
- d) Las características de los procesos de influencia. La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.
- e) Las características de los procesos de toma de decisiones. La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones así como el reparto de funciones.
- f) Las características de los procesos de planificación. La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.
- g) Las características de los procesos de control. El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
- h) Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento. La planificación así como la formación deseada.¹¹

Pritchard y Karasick desarrollaron un instrumento de medida de clima que estuviera compuesto por once dimensiones:

- a) Autonomía. Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.
- b) Conflicto y cooperación. Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
- c) Relaciones sociales. Se trata aquí del tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.

¹¹ http://www.ceaam.edu.mx/new/ae4/arh/MOD_3_LECT_3.pdf

- d) Estructura. Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.
- e) Remuneración. Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.
- f) Rendimiento. Es la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.
- g) Motivación. Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.
- h) Estatus. Se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias.
- i) Flexibilidad e innovación. Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
- j) Centralización de la toma de decisiones. Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.
- k) Apoyo. Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.

5.2.1. Características del clima organizacional

En primer lugar, el clima y la cultura son dos aspectos importantes del contexto global, el medio ambiente o la situación. La cultura tiende a ser compartida por todos o la mayoría de los miembros de algún grupo social, es algo que los miembros más viejos suelen tratar de transmitir a los miembros más jóvenes, formas de comportamiento y las percepciones de las estructuras del mundo.

Mientras una organización y sus líderes, administrativo o quienes están al frente de ella, no pueden eliminar todo factor de estrés en la vida cotidiana de sus empleados, estudios de clima organizacional han identificado una serie de comportamientos de los líderes que tienen un impacto significativo sobre el estrés y la moral.

Las culturas se han estudiado y entendido a nivel nacional, tales como la cultura americana o francesa. La cultura incluye los valores profundamente arraigados, creencias y supuestos, los símbolos, héroes y heroínas, y los rituales. La cultura puede ser examinada en un nivel organizacional.¹²

Es por esta razón que se menciona que el clima laboral es primordial en el análisis organizacional y es hacia esta comprensión que debemos dirigirnos en los próximos años con una mirada renovada. Por lo tanto el concepto de clima organizacional tiene importantes y diversas características, entre las que se pueden resaltar:

- El clima se refiere a las características del medio ambiente de la organización en que se desempeñan los miembros y subordinados de ésta. Pueden ser externas o internas.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los miembros que se desempeñan en este medio ambiente, este último determina el clima organizacional, ya que cada miembro tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve.
- Son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma institución.

¹² <http://www.encyclopediainanciera.com/organizaciondeempresas/clima-organizacional.htm>

- El clima, junto con las estructuras y características organizaciones y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización, ya que un clima malo, hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores.

5.2.2. Factores que influyen en el clima organizacional

La organización es un ambiente en el que fuerzas externas e internas pueden influir en su desempeño. Medir el clima organizacional brinda a las instituciones un indicador de satisfacción laboral, que facilita adelantar acciones para fortalecer las condiciones para el desempeño y dinámica organizacional, fuente del éxito de la empresa y de sus empleados.

Para TIANA, Alejandro: “el ambiente afecta la estructura de las organizaciones, por la incertidumbre que causa en estas últimas. Algunas empresas encaran medios relativamente estáticos; otras, se enfrentan a unos que son más dinámicos. Los ambientes estáticos crean en los gerentes mucha menos incertidumbre que los dinámicos, y puesto que es una amenaza para la eficacia de la empresa, el administrador tratará de reducirla al mínimo. Un modo de lograrlo consiste en hacer ajustes a la estructura de la organización”¹³.

Al referirse a estructura hace hincapié en la forma en la que está distribuida la empresa, lo que es niveles de jerarquía y funciones. En otras palabras el organigrama de la institución, además de las normas, reglas, políticas y procedimientos que se deben cumplir en la misma.

¹³ TIANA, Alejandro. Revista Iberoamericana de Educación. Número 10. Evaluación de la Calidad de la Educación. (2002)

La responsabilidad es una carta fundamental e importante dentro de toda empresa, sea cual sea el cargo que desempeñe un funcionario este requiere ser cumplido con responsabilidad, para que el clima laboral no se encuentre interferido por incumplimientos e inconformidades.

La recompensa vendría a ser el salario o sueldo que todo empleado recibe de su empleador, administrador o quien lo contrató, por realizar determinadas actividades o funciones dentro de una empresa, lo importante es que este sea lo más justo y reconozca el esfuerzo de la persona que merece gozar de todos los beneficios.

El desafío pretender crear nuevas y mejores metas a fin de superar los límites de la empresa. Las relaciones y por ende las comunicaciones internas entre los miembros de la organización o de la institución deben ser cordiales y de mucha empatía para evitar roces o malos entendidos entre ellos que perjudiquen su funcionamiento.

La cooperación es fundamental, así como los estándares de calidad que se establezcan para la entrega de productos o servicios. Evitando todo tipo de conflictos en el interior de la empresa en todo sentido, tanto personal como laboral.

El sentido de pertenencia al conocer la identidad de la empresa en donde se presta servicios laborales habla mucho de la cultura empresarial y del clima que se puede generar en la institución internamente y vista de los demás como el público externo.

Se puede decir que los factores extrínsecos e intrínsecos de la organización influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de la organización y dan forma al ambiente en que la institución se desenvuelve, porque de esto depende las buenas relaciones laborales que se mantengan.

Estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la organización, de ahí que el clima organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales.

5.2.3. Importancia del clima organizacional

El clima junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico. Tiene una importante relación en la determinación de la cultura organizacional de una institución, entendiendo como cultura organizacional el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización.

Esta cultura es en buena parte determinada distinguida por los miembros que componen la organización, aquí el clima organizacional tiene una incidencia directa, ya que las percepciones que los miembros tienen respecto a su organización, determinan las creencias, mitos, conductas y valores que forman la cultura de la organización.

El clima positivo mantiene motivado al personal y por ende su trabajo será más productivo, mayor compromiso y lealtad para la organización y sus superiores. Ayudando así a una retroalimentación que permite modificar los aspectos negativos y fortalecer los positivos, mediante una buena comunicación interna entre todos los miembros de la empresa.

Un buen clima o mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, determinadas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas, se pueden nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, satisfacción, adaptación, innovación, etc.

5.2.4. Herramientas o métodos de diagnóstico del clima organizacional

Los investigadores utilizan diferentes herramientas para tal propósito, pero es la encuesta la más utilizada.

Según BRUNET¹⁴ el instrumento de medida privilegiado para la evaluación del clima es el cuestionario escrito. Este instrumento presenta a los cuestionados preguntas que describen hechos particulares de la organización, sobre los cuales deben indicar hasta qué punto están de acuerdo con la descripción mencionada.

En general en los cuestionarios se encuentran escalas de respuestas de tipo nominal o intervalo. Entre los cuestionarios más utilizados están:

a. El cuestionario de Litwin y Stringer:

De acuerdo con George H. Litwin, citado por Kolb¹⁵, el estudio experimental que dio origen al instrumento, se ideó para poner a prueba ciertas hipótesis acerca de la influencia del estilo de liderazgo y del clima organizacional sobre la motivación y la conducta de los miembros de la organización.

El enfoque del instrumento es importante debido a que reconoce que el comportamiento de los trabajadores no es una consecuencia solamente de los factores organizacionales, sino de las percepciones del trabajador respecto a dichos factores.

(Litwin y Stinger), postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa: Estructura, Responsabilidad (empowerment), Recompensa, Desafío, Relaciones, Cooperación, Estándares, Conflictos e Identidad.

¹⁴ BRUNET, 1992, Rodríguez, D. 1999. "Constituyendo así un enfoque integral. Diagnóstico organizacional". México. nternet: (<http://mvint.usbmed.edu.co:8002/ojs/index.php/web/article/viewPDFInterstitial/447/432>).

¹⁵ KOLB, RUBIN y McINTYRE, Op. Cit., p. 111

b. El cuestionario de Rensis Likert Dressler:

Afirma que para Likert el clima organizacional debe ser visto como una variable interpuesta, entre algún tipo de programa de capacitación o adiestramiento gerencial y el desempeño o satisfacción gerenciales. Likert desarrolló una teoría de clima organizacional denominada “Los sistemas de organización” que permite visualizar en términos de causa – efecto la naturaleza de los climas estudiados y sus variables. En este modelo se plantea que el comportamiento de un individuo depende de la percepción que tiene de la realidad organizacional en la que se encuentra.

El cuestionario de Rensis Likert se enfoca en identificar las fortalezas y debilidades de la organización desde 8 dimensiones: Proceso de liderazgo, Carácter de las fuerzas motivacionales, Carácter del proceso de comunicación, Grado de espíritu de trabajo que hay presente, Carácter de los procesos de toma de decisiones, Carácter de la fijación de los objetivos a órdenes, Carácter de los procesos de control, Los fines de actuación y el entrenamiento¹⁶-

c. Metodo de Pritchard y Karasick:

Estos autores desarrollaron un instrumento de medida del clima compuesto por dimensiones independientes, completas, descriptivas y relacionadas con la teoría perceptual del clima organizacional. Las 11 dimensiones tenidas en cuenta son: Autonomía, Conflicto y cooperación, Relaciones sociales, Estructura, Remuneración, Rendimiento, Motivación, Estatus, Flexibilidad, Centralización de la toma de decisiones y Apoyo¹⁷.

¹⁶ DESSLER, GARY. Organización y Administración, enfoque situacional. Editorial PHH S.A..México, 1979.

¹⁷ PRITCHARD, R.P. y KARASICK, B.W. The effects of Organizational climate on managerial job performancee and job satisfaction. Organizational behavior and human performance. 1973., citado por BRUNET, Op. Cit., p. 47

d. Dimensiones propuestas por Fernando Toro:

(TORO, F 1992-1996), después de realizar diversos estudios sugiere medir el clima organizacional por medio de las siguientes dimensiones: Relaciones Interpersonales, Estilo de dirección, Sentido de pertenencia, Retribución, Disponibilidad de recursos, Estabilidad, Claridad y coherencia en la dirección, Valores colectivos.

De los modelos presentados para medir el clima organizacional, se infiere que las dimensiones utilizadas por los distintos instrumentos varían de un autor a otro y en algunos casos se reafirman entendiéndose que existen dimensiones comunes para la medición del clima organizacional.

Por ende, todas estas dimensiones han servido como elementos referenciales para este proyecto y se pretende que las dimensiones a incluir en nuestro instrumento estén acordes a las necesidades de la realidad organizacional y a las características de los miembros que la integran, para que de esta manera garantizar que el clima organizacional se delimite de una manera precisa; es por esto que la empresa elegirá las dimensiones, factores y/o variables de medición que considere pertinentes a los problemas detectados o por prevenir, basándose en todos estos modelos expuestos.

CAPÍTULO II

6. Hipótesis

La comunicación interna incide en el clima organizacional del Distrito de Educación de los cantones Chone – Flavio Alfaro durante el primer semestre del año 2014.

6.1. Variables

6.1.1 Variable Independiente

Comunicación interna

6.1.2. Variable Dependiente

Clima organizacional

6.1.3. Término de relación

Incide

CAPÍTULO III

7. Metodología

7.1. Tipo de investigación

En el presente trabajo se realizó la investigación bibliográfica y webgráfica.

La investigación es bibliográfica y webgráfica porque se realizó una investigación en libros, folletos, diarios, y en páginas de internet para poder recopilar la información necesaria y dar la estructura del marco teórico, en donde se analizará el problema encontrado, conociendo de esta manera cómo es la comunicación entre quienes laboran en el Distrito 13D07 de los cantones Chone – Flavio Alfaro, para tener una apreciación más amplia de este tema y así establecer futuras conclusiones y posibles soluciones.

7.2. Nivel de la investigación

Los niveles de investigación que se utilizaron fueron, la exploratoria para el problema, contextualización, marco teórico y la hipótesis; la descriptiva porque se detallara causa –efecto, en la hipótesis, la justificación y las conclusiones.

7.3. Métodos

Para desarrollar la presente investigación que estuvo dirigida a los funcionarios del Distrito de Educación de los cantones Chone – Flavio Alfaro, se utilizaron los siguientes métodos que ayudaron en la recolección de información necesaria para darle importancia al problema encontrado, como es la comunicación interna en el clima organizacional dentro de la institución enunciada, para esto se basará en los siguientes métodos:

- Deductivo, que se utilizó para el desarrollo de la problemática en varios contextos.
- Inductivo, que se utilizó para el conocimiento en el planteamiento de las preguntas en relación a los instrumentos a utilizar.
- Analítico, el cual se utilizó para el análisis de las diversas teorías a estudiar y para el análisis de los resultados.

7.4. Técnicas de recolección de información

Las técnicas que se utilizaron fueron: La Encuesta, dirigida a quienes laboran dentro del Distrito de Educación 13D07 de los cantones Chone – Flavio Alfaro. Y la entrevista dirigida al jefe del área de Talento Humano.

7.5. Población y muestra

Población

Para el desarrollo de la investigación se contó con una población de treinta y cinco funcionarios y un administrativo, que laboran en el Distrito de Educación 13D07 de los cantones Chone – Flavio Alfaro.

Muestra

Como la población seleccionada fue menor a 50, no se utilizó muestra. La misma que estuvo conformada por 35 funcionarios y 1 administrativo del Distrito de Educación 13D07, que representa el 100% de la población a encuestar.

7. Marco Administrativo

8.1. Recursos Humanos

- Investigadora: Nataly María Peña Vera
- Tutora del Trabajo de Titulación: Lic. Cira Zambrano, Mgs.
- Funcionarios y Administrativo del Distrito de Educación.

8.2. Recursos Financieros

Tabla No 1: Presupuesto

PRESUPUESTO DE GASTOS					
Rubros	Cantidad	Unidad	Precio Unitario	Sub Total	Total Rubro
BIENES					
Papel bond	1	Resma	3,5	3,50	
Tinta para impresora	2	Unidades	5,00	10,00	
Libros	5	Tomos	75,00	375,00	
Flash Memory	1	Unidad	15	15,00	
Cds	3	Unidades	1,50	4,50	
Gastos varios				320,00	
SUB TOTAL					728,00
SERVICIOS					
Apoyo recopilación de información				50,00	
Movilidad				150,00	
Viáticos				120,00	
Internet				15,00	
Teléfono				5,00	
Impresiones				50,00	
Fotocopias				15,00	
Empastados				25,00	
Varios				150,00	
SUBTOTAL				580,00	1.308,00
Imprevistos					130,80
TOTAL					1.438,80

Elaborado por: Nataly María Peña Vera

CAPÍTULO IV

9. Resultados obtenidos y análisis de datos

9.1. Resultados de la encuesta aplicada al Personal del Distrito de Educación

1. ¿Qué factores predominan en la comunicación interna del Distrito?

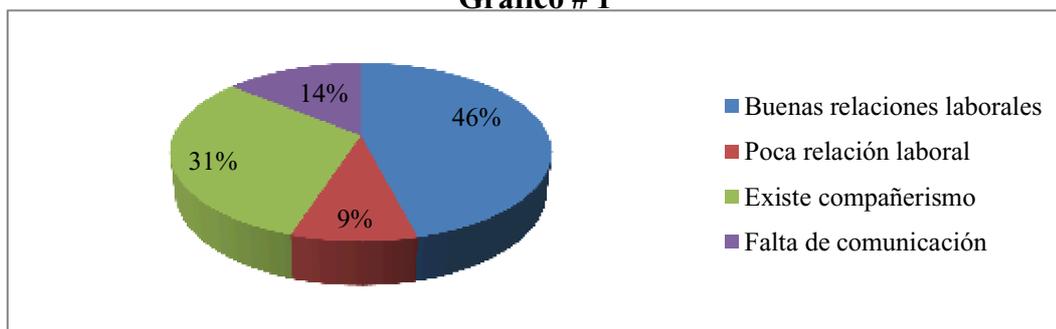
Tabla # 1

Alternativas	F	%
Buenas relaciones laborales	16	46
Poca relación laboral	3	9
Existe compañerismo	11	31
Falta de comunicación	5	14
Total	35	100

Fuente: Personal del Distrito de Educación

Elaborado por: Nataly María Peña Vera

Gráfico # 1



Análisis e interpretación de los resultados

El 46% de la muestra seleccionada informó que los factores que predominan en la comunicación interna del Distrito son las buenas relaciones laborales

El 31% de la muestra seleccionada informó que existe compañerismo.

El 14% de la muestra seleccionada informó que falta de comunicación.

El 9% de la muestra seleccionada informó que poca relación laboral.

Demostrando de esta manera que el personal del distrito de educación, coincidieron mayoritariamente en mencionar que entre los factores que predominan en la comunicación interna del Distrito son las buenas relaciones laborales, lo cual es de gran ventaja para la buena imagen de la institución.

2. ¿Existe un buen proceso de comunicación interna dentro del Distrito?

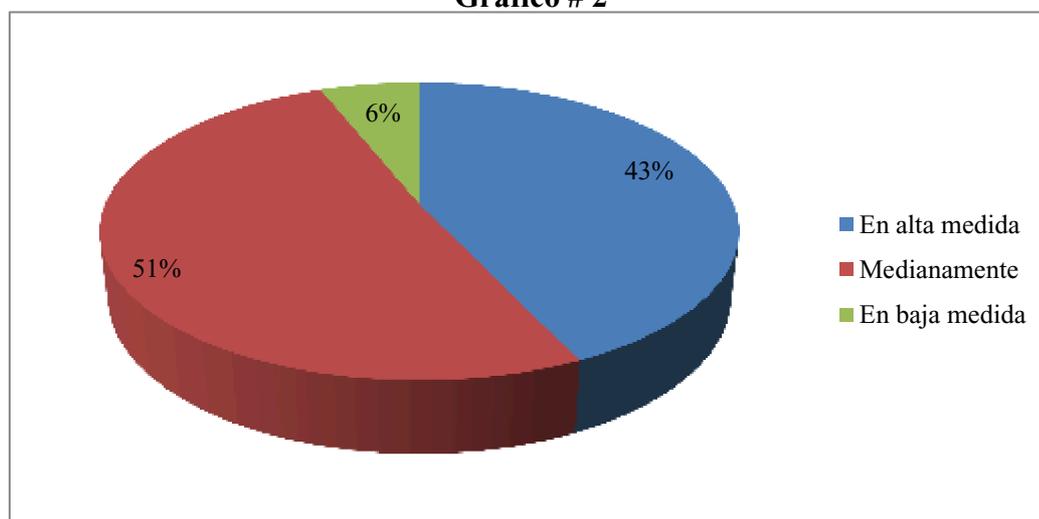
Tabla # 2

Alternativas	F	%
En alta medida	15	43
Medianamente	18	51
En baja medida	2	6
Total	35	100

Fuente: Personal del Distrito de Educación

Elaborado por: Nataly María Peña Vera

Gráfico # 2



Análisis e interpretación de los resultados

El 51% de la muestra seleccionada informó que el buen proceso de comunicación interna dentro del Distrito es medianamente.

El 43% de la muestra seleccionada informó que en alta medida.

El 6% de la muestra seleccionada informó que en baja medida.

Se demostró que el personal del Distrito de Educación mayoritariamente coincidieron en informar que el proceso de comunicación interna dentro del Distrito se da medianamente, porque existe diferentes departamentos en donde cada quien es responsable de sus actividades y responsabilidades asignadas.

3. ¿Considera que es importante que se dé una buena comunicación para mejorar el clima organizacional?

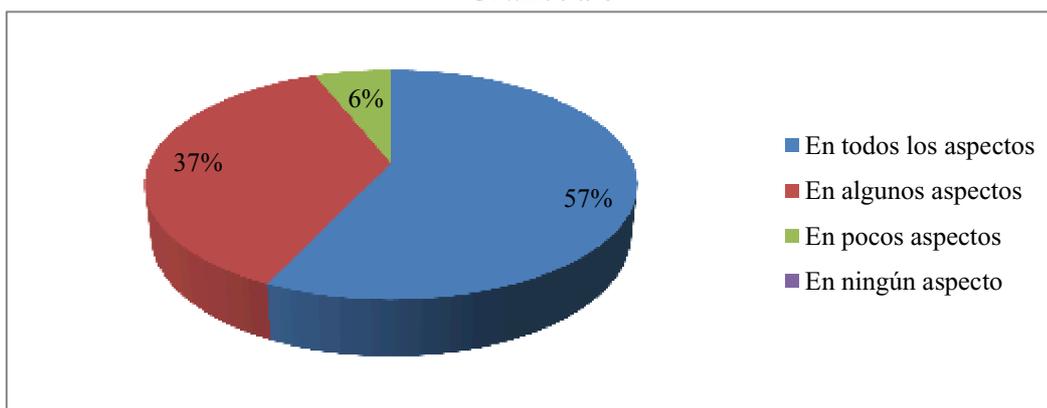
Tabla # 3

Alternativas	F	%
En todos los aspectos	20	57
En algunos aspectos	13	37
En pocos aspectos	2	6
En ningún aspecto	0	0
Total	35	100

Fuente: Personal del Distrito de Educación

Elaborado por: Nataly María Peña Vera

Gráfico # 3



Análisis e interpretación de los resultados

El 57% de la muestra seleccionada informó que considera en todos los aspectos que es importante que se dé una buena comunicación para mejorar el clima organizacional.

El 37% de la muestra seleccionada informó que considera en algunos aspectos.

El 6% de la muestra seleccionada informó que en pocos aspectos.

Por lo tanto la mayoría del personal del Distrito de Educación, coincidieron en informar que es importante que se dé una buena comunicación en todos los aspectos para mejorar el clima organización de la institución, ya que así se llevarán a cabo con más eficacia y eficiencia los diferentes planes que se tienen para presentar una mejor atención y por ende una buena imagen.

4. ¿Mejorar el clima organizacional, facilitará el buen desempeño laboral?

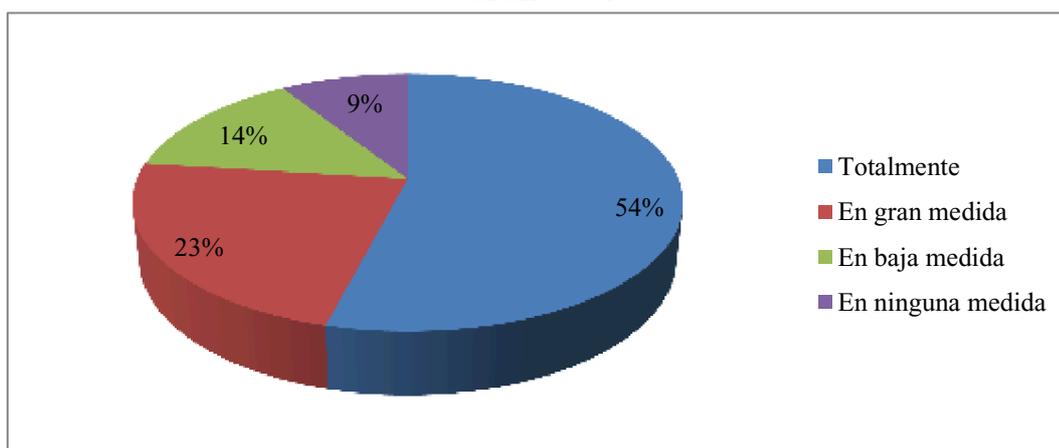
Tabla # 4

Alternativas	F	%
Totalmente	19	54
En gran medida	8	23
En baja medida	5	14
En ninguna medida	3	9
Total	35	100

Fuente: Personal del Distrito de Educación

Elaborado por: Nataly María Peña Vera

Gráfico # 4



Análisis e interpretación de los resultados

El 54% de la muestra seleccionada informó mejorar el clima organizacional, facilitará el buen desempeño laboral totalmente.

El 23% de la muestra seleccionada informó que en gran medida.

El 14% de la muestra seleccionada informó que en baja medida.

El 9% de la muestra seleccionada informó que en ninguna medida.

El personal del Distrito de Educación, coincidieron mayoritariamente en informar que mejorar el clima organizacional facilitará el buen desempeño laboral totalmente, lo cual es una gran ventaja para toda la institución, ya que de esta manera se considera se dará un mejor servicio al público.

5. ¿Cómo calificaría el desempeño de los administradores del Distrito?

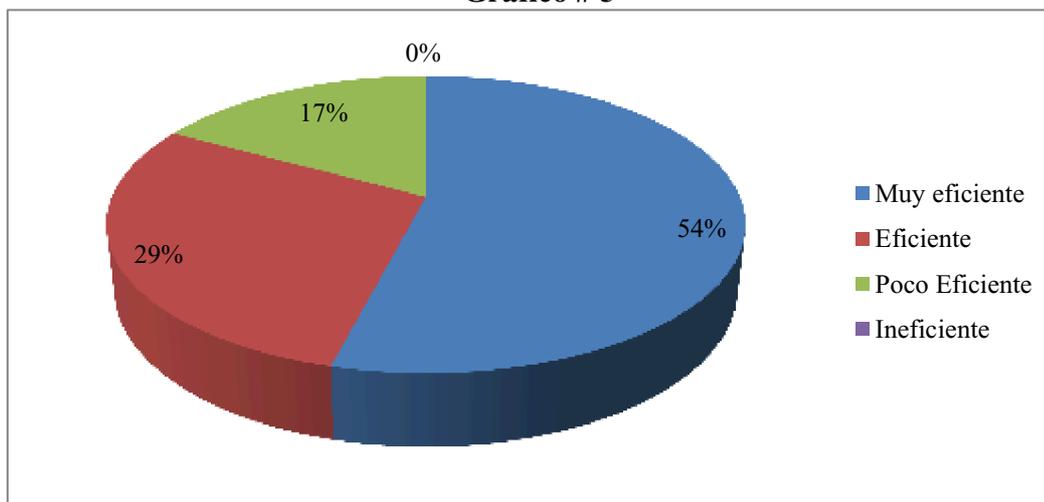
Tabla # 5

Alternativas	F	%
Muy eficiente	19	54
Eficiente	10	29
Poco eficiente	6	17
Ineficiente	0	0
Total	35	100

Fuente: Personal del Distrito de Educación

Elaborado por: Nataly María Peña Vera

Gráfico # 5



Análisis e interpretación de los resultados

El 54% de la muestra seleccionada informó que calificaría el desempeño de los administradores del Distrito como muy eficiente.

El 29% de la muestra seleccionada informó que considera eficiente.

El 17% de la muestra seleccionada informó que poco eficiente.

Demostrando con esto que los empleados del Distrito de Educación en su gran mayoría, coincidieron en informar que calificaría el desempeño de los administradores del Distrito como muy eficiente, porque son personas aptas para su trabajo y con la debida experiencia para estar al frente de esta institución.

6. ¿Piensa que la comunicación interna incide en el clima organizacional?

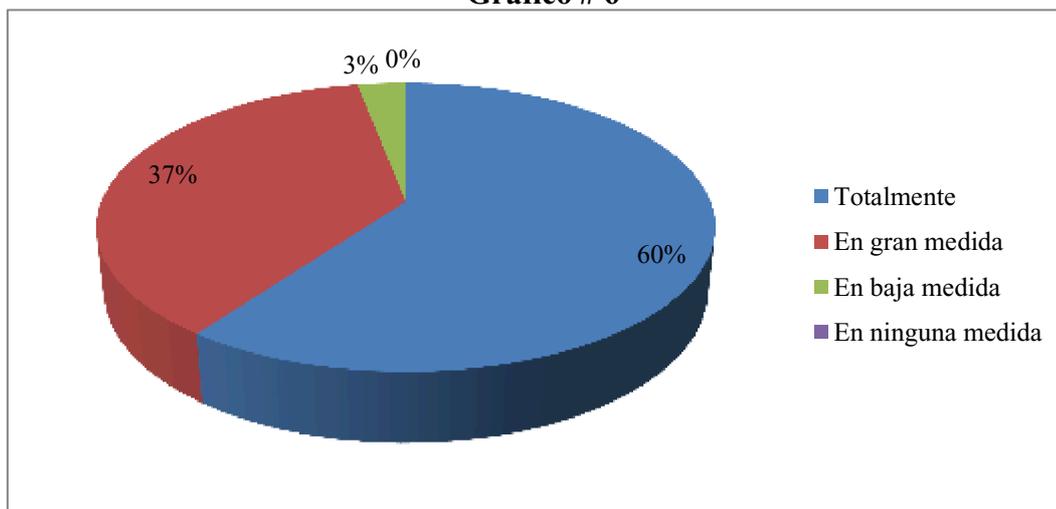
Tabla # 6

Alternativas	F	%
Totalmente	21	60
En gran medida	13	37
En baja medida	1	3
En ninguna medida	0	0
Total	35	100

Fuente: Personal del Distrito de Educación

Elaborado por: Nataly María Peña Vera

Gráfico # 6



Análisis e interpretación de los resultados

El 60% de la muestra seleccionada informó que piensa que la comunicación interna incide totalmente en el clima organizacional.

El 37% de la muestra seleccionada informó que en gran medida.

El 3% de la muestra seleccionada informó que en baja medida.

Lo cual se demuestra que los empleados del Distrito de Educación mayoritariamente coincidieron en informar que piensa que la comunicación interna incide totalmente en el clima organizacional, ya que la base para toda labor dentro de una institución o empresa es la comunicación.

7. ¿Se han realizado reuniones para valorar el clima organizacional de la institución?

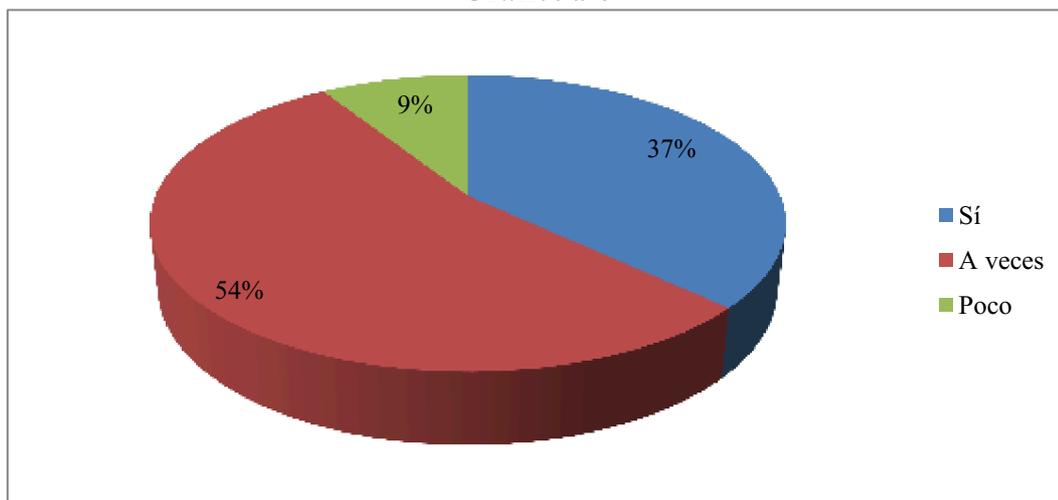
Tabla # 7

Alternativas	F	%
Sí	13	37
A veces	19	54
Poco	3	9
Total	35	100

Fuente: Personal del Distrito de Educación

Elaborado por: Nataly María Peña Vera

Gráfico # 7



Análisis e interpretación de los resultados

El 54% de la muestra seleccionada informó que a veces se han realizado reuniones para valorar el clima organizacional de la institución.

El 37% de la muestra seleccionada informó que a sí.

El 9% de la muestra seleccionada informó que poco.

Demostrando de esta manera que los empleados del Distrito de Educación mayoritariamente informaron que a veces se han realizado reuniones para valorar el clima organizacional de la institución, por lo cual sería importante que este tema se lo tratara más seguido, y se le dé la importancia que requiere para que todo marche de manera beneficiosa y mantener un buen clima organizacional.

8. ¿Cómo considera que es el clima organizacional dentro del Distrito?

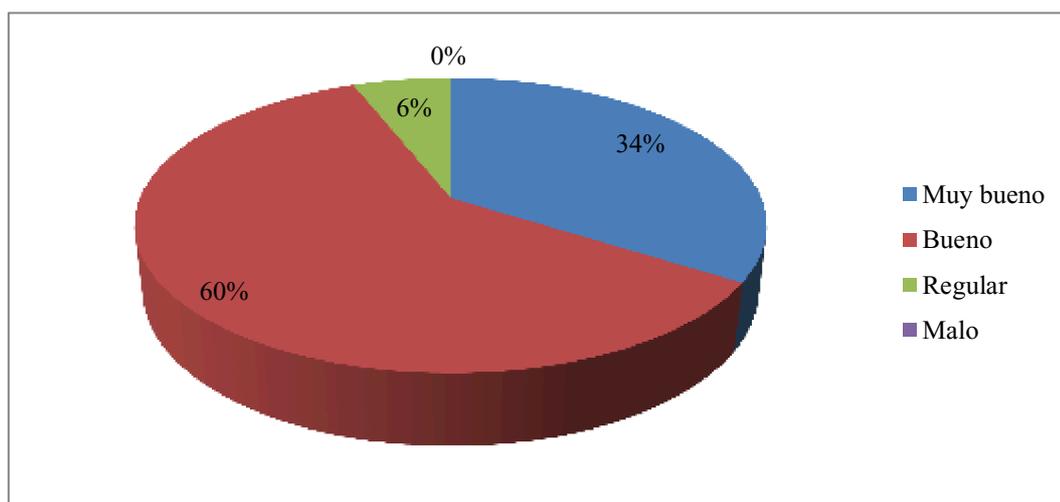
Tabla # 8

Alternativas	F	%
Muy bueno	12	34
Bueno	21	60
Regular	2	6
Malo	0	0
Total	35	100

Fuente: Personal del Distrito de Educación

Elaborado por: Nataly María Peña Vera

Gráfico # 8



Análisis e interpretación de los resultados

El 60% de la muestra seleccionada informó que considera que el clima organizacional dentro del Distrito es bueno.

El 34% de la muestra seleccionada informó que es muy bueno.

El 6% de la muestra seleccionada informó que es regular.

Queda demostrado que los empleados del Distrito de Educación coincidieron mayoritariamente en informar que el clima organizacional del Distrito es bueno, por lo que le faltaría motivación entre los directivos y administradores para mejorar esta situación y de esta manera se pueden lograr mejores ventajas a nivel laboral y personal.

9. ¿Una adecuada administración influye en el clima organizacional?

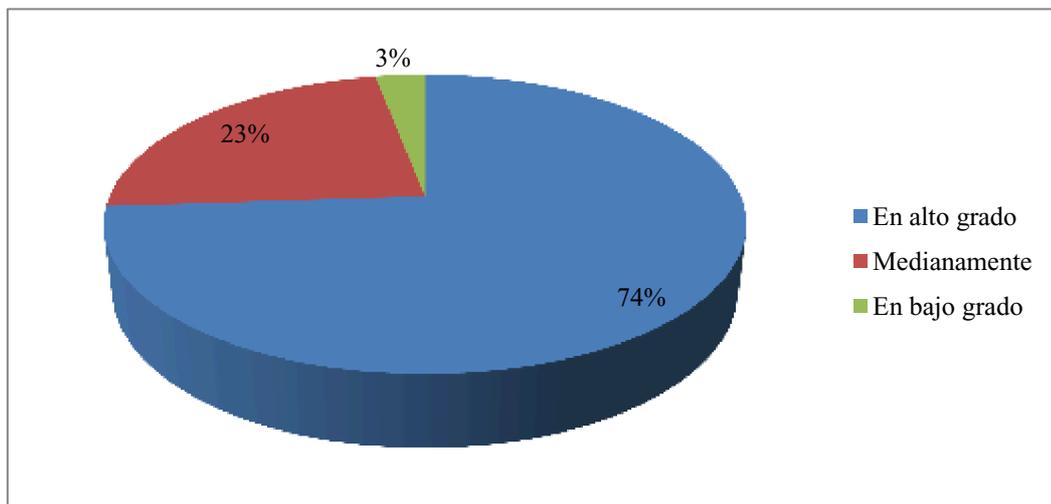
Tabla # 9

Alternativas	F	%
En alto grado	26	74
Medianamente	8	23
En bajo grado	1	3
Total	35	100

Fuente: Personal del Distrito de Educación

Elaborado por: Nataly María Peña Vera

Gráfico # 9



Análisis e interpretación de los resultados

El 74% de la muestra seleccionada informó que una adecuada administración influye en el clima organizacional en alto grado.

El 23% de la muestra seleccionada informó que medianamente.

El 3% de la muestra seleccionada informó que en bajo grado.

Demostrando con esto que los empleados en su gran mayoría informaron que una adecuada administración influye en el clima organizacional en alto grado, ya que el líder debe saber llegar a sus empleados y por ende mantener una buena relación laboral, demostrando capacidad y eficiencia.

10. ¿Han recibido charlas sobre el tema de la comunicación interna y el clima organizacional?

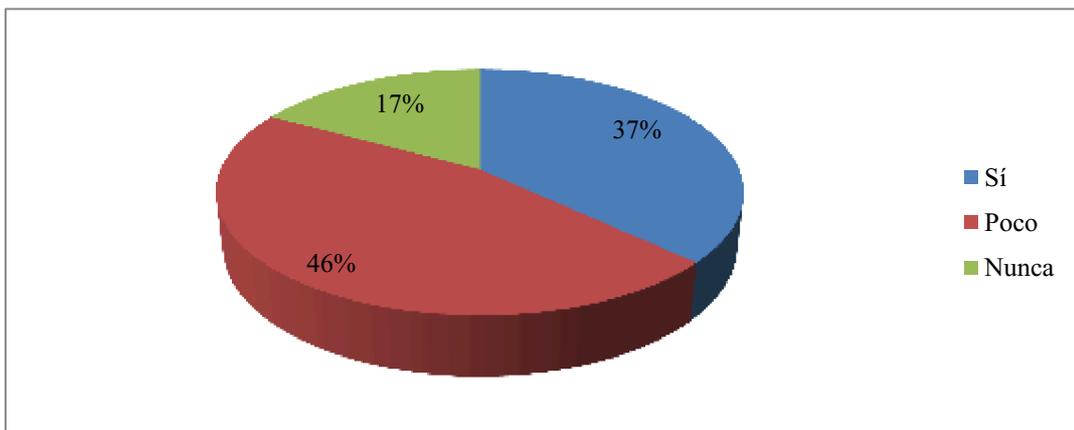
Tabla # 10

Alternativas	F	%
Sí	13	37
Poco	16	46
Nunca	6	17
Total	35	100

Fuente: Personal del Distrito de Educación

Elaborado por: Nataly María Peña Vera

Gráfico # 10



Análisis e interpretación de los resultados

El 46% de la muestra seleccionada informó que han recibido pocas charlas sobre el tema de comunicación interna y el clima organizacional.

El 37% de la muestra seleccionada informó que sí.

El 17% de la muestra seleccionada informó que nunca.

Demostrando de esta manera que los empleados del Distrito de Educación informaron mayoritariamente que han recibido pocas charlas sobre el tema de comunicación interna y el clima organizacional, por lo cual se considera que se realicen más charlas dirigidas al personal que labora dentro de esta institución para que así se pueda mantener una buena imagen ante el público que llega a realizar diferentes tipos de trámites.

9.2. Análisis de la entrevista realizada al Abogado Nixon Castro, Administrativo del Distrito de Educación

1. ¿Cómo piensa que se da la comunicación interna en el Distrito?

La comunicación interna que se da dentro del Distrito se puede considerar que va de acuerdo a las actividades que se ejecutan diariamente, teniendo presente lo importante que es mantener una buena relación laboral.

2. ¿De qué manera incide la comunicación interna dentro de una institución?

La comunicación interna dentro de una institución incide directamente en las relaciones laborales que se tengan, así como también en las actividades que se plantean y realizan; además en la atención que se dé al público, así como en la imagen que presenta.

3. ¿Se han presentado problemas internos entre el personal que labora en el Distrito de Educación?

Sí se han presentado, como en cualquier institución, pero que se han sabido solucionar, teniendo en cuenta las causas que lo han originado y tratando de mejorar cada día mediante la debida comunicación, y la capacidad de resolver todo tipo de problemas.

4. ¿Cómo manejaría un problema originado entre el personal?

Considero que un problema originado entre el personal lo manejaría conversando y escuchando los criterios y opiniones de las partes involucradas en ello, para luego mediante la debida comunicación tratar de buscar las soluciones que vayan a llegar a resolver el problema y que no se presenten en lo posterior.

5. ¿Qué factores negativos existen dentro del Distrito de Educación?

Podría mencionar que no existen factores negativos, así como no se puede negar que existen pequeñas diferencias entre actividades pero que se soluciona inmediatamente.

6. ¿Cómo la comunicación interna incide en el clima organizacional?

La comunicación interna incide directamente en el clima organizacional dentro de una institución, porque al no existir ésta, se podrán venir numerosos problemas, los cuales al no ser solucionados a tiempo generaría desventajas a nivel laboral y por ende a nivel de la institución.

7. ¿Si no existe una buena comunicación piensa que no se llegarán a establecer actividades planteadas?

Exactamente, cuando no existe una buena comunicación, no se llegan a ejecutar los planes, ni mucho menos las actividades que están pendientes por realizar, ya que el clima neutro que existe entre los empleados o quienes están inmersos en la institución no dejará que se efectúen con el debido proceso a seguir, porque no se da la respectiva comunicación.

8. ¿Qué estrategias se aplican dentro del Distrito para lograr un buen clima organizacional?

Mantener estabilidad en la comunicación, así como la confianza que se le da a los empleados para que ellos presenten sus propias opiniones cuando se realizan actividades dentro de la institución.

CAPÍTULO IV

10. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Luego de haber aplicado la encuesta, a los empleados del Distrito de Educación, así como la entrevista al Administrativo, así como realizado el respectivo análisis y la interpretación de los resultados obtenidos se considera que: “La comunicación interna sí incide en el clima organizacional del Distrito de Educación de los cantones Chone – Flavio Alfaro durante el primer semestre del año 2014”, por lo cual se deduce que la hipótesis es verdadera, determinando con ello los análisis respectivos de las preguntas que dieron más relevancia para considerar la validez de la hipótesis.

Resultado obtenidos de las encuestas a Empleados del Distrito de Educación.

En la pregunta 2, El 51% del personal del Distrito de Educación coincidieron en informar que el proceso de comunicación interna dentro del Distrito se da medianamente, porque existe diferentes departamentos en donde cada quien es responsable de sus actividades y responsabilidades asignadas.

En la pregunta 3, El 57% del personal del Distrito de Educación, coincidieron en informar que es importante que se dé una buena comunicación en todos los aspectos para mejorar el clima organización de la institución, ya que así se llevarán a cabo con más eficacia y eficiencia los diferentes planes que se tienen para presentar una mejor atención y por ende una buena imagen.

En la pregunta 6, El 60% de los empleados del Distrito de Educación mayoritariamente coincidieron en informar que piensa que la comunicación interna incide totalmente en el clima organizacional, ya que la base para toda labor dentro de una institución o empresa es la comunicación.

En la pregunta 8, El 60% de los empleados del Distrito de Educación coincidieron mayoritariamente en informar que el clima organizacional del Distrito es bueno, por lo que le faltaría motivación entre los directivos y administradores para mejorar esta situación y de esta manera se pueden lograr mejores ventajas a nivel laboral y personal.

En la pregunta 9, El 74% de los empleados en su gran mayoría informaron que una adecuada administración influye en el clima organizacional en alto grado, ya que el líder debe saber llegar a sus empleados y por ende mantener una buena relación laboral, demostrando capacidad y eficiencia.

Resultado de la entrevista aplicada al Administrativo del Distrito de Educación.

En la pregunta No 1, piensa que la comunicación interna que se da dentro del Distrito se puede considerar que va de acuerdo a las actividades que se ejecutan diariamente, teniendo presente lo importante que es mantener una buena relación laboral.

En la pregunta No 3, consideró que dentro de la institución sí se han presentado, como en cualquier institución, pero que se han sabido solucionar, teniendo en cuenta las causas que lo han originado y tratando de mejorar cada día mediante la debida comunicación, y la capacidad de resolver todo tipo de problemas.

En la pregunta No 4, mencionó que un problema originado entre el personal lo manejaría conversando y escuchando los criterios y opiniones de las partes involucradas en ello, para luego mediante la debida comunicación tratar de buscar las soluciones que vayan a llegar a resolver el problema y que no se presenten en lo posterior.

En la pregunta No 6, indicó que la comunicación interna incide directamente en el clima organizacional dentro de una institución, porque al no existir ésta, se podrán venir numerosos problemas, los cuales al no ser solucionados a tiempo generaría desventajas a nivel laboral y por ende a nivel de la institución.

En la pregunta No 8, manifestó que mantener estabilidad en la comunicación, así como la confianza que se le da a los empleados para que ellos presenten sus propias opiniones cuando se realizan actividades dentro de la institución.

11. CONCLUSIONES

Luego de realizado la comprobación de la hipótesis que fue verdadera se concluye que:

Los factores que predominan en una buena comunicación interna son las buenas relaciones laborales que se deben tener dentro de la organización ella entre los empleados y los administradores.

El proceso de la comunicación interna que se da aplica dentro del Distrito de Educación se lo puede considerar aceptable, ya que existe un buen clima laboral, y sí se maneja la comunicación cuando se realizan actividades y se presentan problemas, tratando de resolverlos internamente por el bien institucional.

El clima organizacional dentro del Distrito se lo percibe con normalidad, considerando que para ello, las relaciones personales y laborales se debe mantener con orden y en sentido de confianza.

Entre los factores que determinan un adecuado clima organizacional dentro de una institución son, mantener una buena comunicación entre todos los empleados, subordinados, administradores y directivos, así como las ventajas de contar con un buen clima laboral entre todos, solucionando los problemas que se presentan.

12. RECOMENDACIONES

Es importante que se considere siempre mantener una buena relación laboral entre el personal que está a cargo del Distrito de Educación, tratando de resolver los problemas en forma ordenada y con la debida comunicación, ya que esto mejora cada día la imagen que presente ante el público.

Se debe tener en cuenta que la verdadera comunicación hace que todo marche con éxito dentro de toda empresa o institución, valorando la opinión de los empleados, así como respetando las órdenes y experiencias que tiene el personal administrativo.

Que se continúe manejando con normalidad el clima organizacional que se mantiene hasta el momento dentro del Distrito.

Se debe seguir contando con una buena comunicación, así como sería importante que se capacite constantemente al personal en seminarios talleres sobre clima organizacional, sobre comunicación, y también cómo se debe dar un buen trato al público que llega a realizar trámites a ésta importante institución, para que de esta manera se mejore aún más la imagen institucional.

13. BIBLIOGRAFÍA

ARELLANO, E. (1998). La Estrategia de Comunicación como un Principio de Integración/Interacción, dentro de las Organizaciones. [Electronic Version]. Razón y Palabra, Suplemento Especial. Retrieved 20 de noviembre de 2008 from <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/supesp/estrategia.htm>.

ASÍN, A. (2008). Diagnóstico de Comunicación Interna en la Empresa Palacio de Convenciones de La Habana. Unpublished Tesis de Licenciatura, Universidad de La Habana, La Habana.

BACAL, R. (s.f). Internal Communication Strategies-The Neglected Strategic Element-. [Electronic Version]. Retrieved 25 de noviembre de 2008 from <http://www>

BENEDIT, B. (2008). Gestión de comunicación promocional hacia clientes en restaurantes del Palacio de Convenciones. Unpublished Tesis de Licenciatura, Universidad de La Habana, La Habana.

BLANCHARD, Ken. 1997. Administrar por valores: Cómo lograr un éxito organizacional y personal mediante el compromiso con una misión y valores compartidos. Editorial Norma. Colombia.

BRUNET, 1992, Rodríguez, D. 1999. “Constituyendo así un enfoque integral. Diagnóstico organizacional”. México. nternet:(http://mvint.usbmed.edu.co:8002/ojs/index.php/we_b/article/viewPDFInterstitial/447/432).

CORTINA, L. (2008). Diagnóstico de Comunicación Interna en el Nivel Central de la Compañía Cubana de Aviación S. A y propuesta del Plan de Comunicación

Interna para el período julio 2008 / julio 2009. Unpublished Tesis de Licenciatura, Universidad de La Habana, La Habana.

DESSLER, GARY. Organización y Administración, enfoque situacional. Editorial PHH S.A..México, 1979.

GARCÍA, Hoz (1994). “Organización de centros educativos”. Editorial Cincel. Madrid. España.

KOLB, RUBIN y McINTYRE, Op. Cit., p. 111

MARGARIDA Kröhling. La comunicación, eje estratégico de las organizaciones.

Ministerio de Educación. Acuerdo N° 175 – 12. Gloria Vidal Illingworth – Ministra de Educación.

PIZZOLANTE, I (2004) El poder de la comunicación estratégica Bogotá, Editorial Pontificia Universidad Javeriana.

PRITCHARD, R.P. y KARASICK, B.W. The effects of Organizational climate on managerial job performance and job satisfaction. Organizational behavior and human performance. 1973., citado por BRUNET, Op. Cit., p. 47

Robbins, S (1999). Comportamiento Organizacional, (8ª ed.) México, Editorial Prentice Hall.

TIANA, Alejandro. Revista Iberoamericana de Educación. Número 10 (2002). Evaluación de la Calidad de la Educación.

13.1 Webgrafía

1. http://www.eca.usp.br/associa/alaic/boletin11/congreso_comunicacion_organizational.htm
2. <http://talenttools.es/noticias/fomentar-comunicacin-interna-para-mejorar-clima-laboral/#sthash.dkZ4m8s1.dpuf>
3. https://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/66959/1/propuesta_creacion_instrumento.pdf
4. <http://www.buenosnegocios.com/notas/448-9-herramientas-utiles-la-comunicacion-interna>
http://www.feaps.org/biblioteca/libros/documentos/comunicacion_interna.pdf
5. http://www.valorhumano.com.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=70:clima-organizacional&catid=36:noticias-de-valor-h
6. <http://www.encyclopediainanciera.com/organizaciondeempresas/clima-organizacional.htm>

ANEXOS

ANEXO # 1



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ EXTENSIÓN CHONE CARRERA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

ENCUESTA DIRIGIDA A AL PERSONAL DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN

Objetivo: Investigar la comunicación interna y el clima organizacional del Distrito de Educación 13D07 de los cantones Chone – Flavio Alfaro.

1. ¿Qué factores predominan en la comunicación interna del Distrito?

- Buenas relaciones laborales ()
- Poca relación laboral ()
- Existe compañerismo ()
- Falta de comunicación ()

2. ¿Existe un buen proceso de comunicación interna dentro del Distrito?

- En alta medida ()
- Medianamente ()
- En baja medida ()

3. ¿Considera que es importante que se dé una buena comunicación para mejorar el clima organizacional?

- En todos los aspectos ()
- En algunos aspectos ()
- En pocos aspectos ()

En ningún aspecto ()

4. ¿Mejorar el clima organizacional, facilitará el buen desempeño laboral?

Totalmente ()

En gran medida ()

En baja medida ()

En ninguna medida ()

5. ¿Cómo calificaría el desempeño de los administradores del Distrito?

Muy eficiente ()

Eficiente ()

Poco eficiente ()

Ineficiente ()

6. ¿Piensa que la comunicación interna incide en el clima organizacional?

Totalmente ()

En gran medida ()

En baja medida ()

En ninguna medida ()

7. ¿Se han realizado reuniones para valorar el clima organizacional de la institución?

Sí ()

A veces ()

No ()

8. ¿Cómo considera que es el clima organizacional dentro del Distrito?

Muy bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

9. ¿Una adecuada administración influye en el clima organizacional?

En alto grado ()

Medianamente ()

En bajo grado ()

10. ¿Han recibido charlas sobre el tema de la comunicación interna y el clima organizacional?

Sí ()

Poco ()

Nunca ()

ANEXO # 2



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ EXTENSIÓN CHONE CARRERA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

ENTREVISTA DIRIGIDA A ADMINISTRATIVO DEL DISTRITO DE EDUCACIÓN

Objetivo: Investigar la comunicación interna y el clima organizacional del Distrito de Educación 13D07 de los cantones Chone – Flavio Alfaro.

- 1. ¿Cómo piensa que se da la comunicación interna en el Distrito?**
- 2. ¿De qué manera incide la comunicación interna dentro de una institución?**
- 3. ¿Se han presentado problemas internos entre el personal que labora en el Distrito de Educación?**
- 4. ¿Cómo manejaría un problema originado entre el personal?**
- 5. ¿Qué factores negativos existen dentro del Distrito de Educación?**

- 6. ¿Cómo la comunicación interna incide en el clima organizacional?**

- 7. ¿Si no existe una buena comunicación piensa que no se llegarán a establecer actividades planteadas?**

- 8. ¿Qué estrategias se aplican dentro del Distrito para lograr un buen clima organizacional?**

CAPÍTULO VI

6.1. PROPUESTA

Seminarios de capacitación sobre comunicación interna dirigido a los funcionarios del Distrito de Educación 13D07 de los cantones Chone – Flavio Alfaro con la finalidad de mejorar el clima organizacional y fortalecer la administración.

6.2. Introducción

El fortalecimiento de las instituciones sean públicas o privadas, se basan en un proceso en el cual deben participar todos sus miembros de manera consientes, siendo para esto la clave que estriba en que todos sus integrantes tomen conciencia de los problemas comunes y se entreguen al máximo a la institución a la que se deben, teniendo en consideración una buena comunicación interna, determinando una ventaja dentro del clima organizacional.

Por lo tanto se puede mencionar que toda organización independientemente de que sea grande o pequeña, tiene una razón de ser, sin embargo, a medida que el grupo que está inmersa en la misma, crece y que el tiempo pasa, los integrantes terminan atrapados en la rutina y los esfuerzos por darlo mejor de sí mismos, capacitarse, auto prepararse, poniendo en sus tareas la experiencias que han ido adquiriendo durante el proceso de trabajar en ella.

Además se requiere identificar los problemas que afectan a la institución utilizando diferentes tipos de técnicas, en donde el grupo hace un diagnóstico de la organización interna que existe dentro de la misma, teniendo en cuenta que es de suma importancia que la identificación de los problemas internos que afectan al clima de la institución, a la vez que facilita la búsqueda de soluciones positivas y alternas que mejoren las relaciones y la comunicación interna que debe existir para llevar a cabo los planteamientos requeridos.

6.3. Justificación

La presente propuesta se la realiza en base a los resultados arrojados de las encuestas realizadas al personal que labora dentro del Distrito de Educación 13D07 de los cantones Chone – Flavio Alfaro, así como al funcionario administrativo de la misma, resultados, que una vez analizados e interpretados demostraron la veracidad de la hipótesis planteada, por lo tanto se espera lograr obtener buenos resultados para todos.

El desarrollo de la propuesta se orienta a la ejecución de seminarios sobre la comunicación interna que contribuye a mejorar el clima organizacional del Distrito de Educación 13D07 de los cantones Chone – Flavio Alfaro, tomando en cuenta las diferentes actividades que se han propuesto para llevarlo a cabo, esperando tener el éxito que se desea, ya que se considera que va a servir de mucho y capacitación para quienes conforman esta gran institución del cantón Chone, fortaleciendo su administración.

Con el desarrollo de los seminarios, lo que se busca lograr es que quienes laboran dentro del Distrito, tengan un amplio conocimiento sobre la importancia de tener una buena comunicación interna, que permite lograr resolver sobremano los diferentes obstáculos y problemas que suelen presentarse como es normal en cualquier institución u organización, contando para ello con la predisposición del personal.

Y con la ejecución también se espera que el clima organizacional mejore en sentido correcto y que sea de gran beneficio no solo para la institución sino para todos quienes están inmersos en la misma, teniendo en cuenta los parámetros y fundamentos que se van a utilizar durante su desarrollo.

6.4. Objetivos

6.1. Objetivo General

Establecer una buena la comunicación interna del personal del Distrito de Educación 13D07 de los cantones Chone – Flavio Alfaro a través de seminarios de capacitación para mejorar el clima organizacional y de esta manera fortalecer la administración.

6.2. Objetivos Específicos

- Fortalecer la comunicación interna dentro del Distrito de Educación 13D07 de los cantones Chone – Flavio Alfaro.
- Motivar al personal de la institución a participar de los seminarios a realizarse.
- Mejorar el clima organizacional para lograr un buen fortalecimiento administrativo.

6.5. Contenido de la Propuesta

Comunicación interna

La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido. No olvidemos que las empresas son lo que son sus equipos humanos, por ello, motivar es mejorar resultados.

Es un error pensar que la comunicación interna es «un lujo» y algo exclusivo de las grandes empresas y máxime en la etapa que estamos atravesando que viene marcada por unos resultados un tanto inciertos a todos los niveles. De ahí que se esté convirtiendo en uno de los grandes retos profesionales del siglo XXI, donde todavía son pocas las entidades que desarrollan una adecuada política de comunicación interna que contribuya a implantar los cambios y a lograr los objetivos corporativos y estratégicos de la compañía.

Muchas empresas ignoran que para ser competitivas y enfrentarse con éxito al cambio al que nos empuja inexorablemente el mercado, han de saber motivar a su equipo humano, retener a los mejores, inculcarles una verdadera cultura corporativa para que se sientan identificados y sean fieles a la organización. Y es precisamente aquí donde la comunicación interna se convierte en una herramienta estratégica clave para dar respuesta a esas necesidades y potenciar el sentimiento de pertenencia de los empleados a la compañía para conseguir retener el talento.

Para aumentar la eficacia del equipo humano, verdadero artífice de los resultados, ha de sentirse a gusto e integrado dentro de su organización, y esto solo es posible si los trabajadores están informados, conocen los diferentes entramados de la compañía, su misión, su filosofía, sus valores, su estrategia, se sienten parte de ella y, por consiguiente, están dispuestos a dar todo de sí mismos. Además, no

debemos olvidar que la comunicación interna ayuda a reducir la incertidumbre y a prevenir el temido rumor, un elemento muy peligroso para las compañías.

Beneficios de la comunicación interna

La comunicación interna sigue siendo uno de los grandes retos de la pyme en el siglo XXI. Y es que si no se sabe cuidar al cliente interno, difícilmente se podrá dar respuestas satisfactorias a los clientes externos. Por tanto, no hay que empezar a construir la casa por el tejado y hacer que la comunicación interna deje de ser la asignatura pendiente de la empresa, ya que constituye una herramienta clave para alcanzar los objetivos estratégicos. Además, ayuda a crear cultura de empresa, contribuye a evitar el rumor, propiciando un clima de confianza y motivación, y hace que la empresa sea más competitiva y rentable.

Por esta razón es importante que se mantenga una buena comunicación interna dentro de las organizaciones, empresas o instituciones, ya que también se destacan los siguientes beneficios:

- La comunicación interna desempeña un rol protagonista en la estrategia de las organizaciones.
- Impacta directamente sobre la gestión diaria y en los resultados finales de la institución.
- Reduce la conflictividad y mejora el clima laboral.
- Es decisiva para optimizar los procesos internos ya que satisface las necesidades propias de la empresa y contribuye a alcanzar los objetivos finales de la misma.
- Ayuda a la empresa a difundir su política y su propia identidad y encauza el flujo de información, en especial sobre temas fundamentales.
- Es una vía para que las personas, mediante la transparencia en el conocimiento de los temas que les afectan, se sientan más involucradas en sus actuaciones cada día y así aumentar su motivación personal.

- Incrementa la satisfacción de los empleados y su grado de compromiso e implicación con la dirección de la organización.
- Ayuda a la organización a lograr sus metas globales, ya que transmite con velocidad y claridad tanto la política empresarial como los cambios acontecidos en la misma.
- Mejora la comunicación entre los departamentos, empleados, etc., tan habitual en las organizaciones modernas marcadas por la descentralización territorial y de funciones.
- Tiene un carácter dinámico, por lo que se va adaptando a medida que lo hace la organización, es flexible y maximiza el aprovechamiento de las oportunidades que ofrece el entorno.

Clima organizacional

El concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral (Gonçalves, 1997).

La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores.

Sin embargo, estas percepciones dependen de buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el Clima Organizacional refleje la interacción entre características personales y organizacionales.

Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos.

A fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos:

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.

El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico. Las percepciones y respuestas que abarcan el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores:

- Factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.).
- Factores relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.).
- Las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.)¹⁸.

¹⁸ <http://www.monografias.com/trabajos6/clior/clior.shtml#ixzz3a400MfVD>

Características del clima organizacional

Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento.

Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Litwin y Stinger postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

a) Estructura

Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

b) Responsabilidad (empowerment)

Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

c) Recompensa

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

d) Desafío

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

e) Relaciones

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

f) Cooperación

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

g) Estándares

Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

h) Conflictos

Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

i) Identidad

Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

El conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales,

permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

6.6. Estructura de la estrategia aplicada

6.6.1. Tipos de investigación

La investigación para la propuesta fue diagnóstica, ya que se analizó el problema presentado para detectar las falencias el campo de estudio, determinando un resultado mediante el respectivo análisis que se realizó de acuerdo a los resultados arrojados en las encuestas realizadas a los empleados y administrativos del Distrito del cantón Chone.

Fue exploratoria, porque mediante su aplicación se determinó un mejor diseño de la investigación, estableciendo el problema que enunciado, desde el análisis del marco teórico, recogiendo los datos y seleccionando las diversas conclusiones.

6.6.2. Técnicas e instrumentos de la propuesta

Las técnicas aplicadas van a servir como base, destacando, el conversatorios, plenarias, lluvia de ideas, mesa redonda.

6.7. Diseño Organizacional

Actividades	Participantes	Responsable	Recursos	Fecha
Preparación del material a utilizar	Empleados	Investigadora	Folletos Textos Papelógrafos Internet Láminas Computadora	
Bienvenida a los docentes participantes	Empleados	Investigadora	Folletos Textos Papelógrafos Internet Láminas Computadora	
Dinámicas referente al tema a exponer	Empleados	Investigadora	Folletos Textos Papelógrafos Internet Láminas Computadora	
Introducción al tema	Empleados	Investigadora	Folletos Textos Papelógrafos Internet Láminas Computadora	
Trabajos en grupos	Empleados	Investigadora	Folletos Textos Papelógrafos Internet Láminas Computadora	
Exposiciones grupales	Empleados	Investigadora	Folletos Textos Papelógrafos Internet Láminas	

			Computadora	
Conclusiones	Empleados	Investigadora	Folletos Textos Papelógrafos Internet Láminas Computadora	
Evaluación y compromisos	Empleados	Investigadora	Infocus Computadora	

6.7.1. Seguimiento y evaluación

Para la ejecución y desarrollo del seminario se contó con la participación de los empleados del Distrito de Educación 13D07 de los cantones Chone – Flavio Alfaro, logrando alcanzar los siguientes resultados:

- Interés y participación.
- Capacidad de síntesis y análisis en los conocimientos adquiridos.
- Compromisos adquiridos.
- Evaluaciones
- Conclusiones mediante exposiciones y comentarios.

DIRECCIÓN DISTRITAL DE EDUCACIÓN
CHONE – FLAVIO ALFARO



**ENTREVISTA A LA SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO DE
TALENTO HUMANO**



ENCUESTA AL PERSONAL QUE LABORA EN LA INSTITUCIÓN

