



Universidad de Especialidades Espíritu Santo

Facultad: Ciencias de la Comunicación

Trabajo de titulación que se representa como requisito previo a optar el grado

de:

Incidencias de la comunicación corporativa en las entidades públicas: caso municipio
del cantón Pasaje

Nombre del estudiante: Celia Anabelle Polo Sánchez

Nombre del tutor: Lic. Teresa López M., M.Sc.

Samborondón, septiembre 2017

Resumen

La investigación presente sostiene como objetivo principal identificar las falencias existentes en los procesos comunicativos dentro de la Dirección de Relaciones Públicas del GAD, mediante el grado de cumplimiento de las políticas nacionales aplicadas a las instituciones públicas, con la intención de proponer las medidas correspondientes para mejorar la comunicación interna y externa a la vez que se potencia sus responsabilidades sociales. El problema es el conjunto de inquietudes detectadas por el personal de la institución entorno a la organización. Se aplicó un análisis-deductivo al interpretar los resultados de la investigación de campo mediante una encuesta realizada a los colaboradores del área y principales directivos, además de una matriz de evaluación que facilite la comprensión de la problemática desde una perspectiva objetiva, tales instrumentos midieron el grado de cumplimiento de las normas nacionales referentes a entidades públicas, el estudio se fundamenta en indagaciones similares obtenidas desde bases de datos donde los criterios conceptuales son redefinidos según la pericia del autor al caracterizar la relevancia del estudio, como parte final se detallan las conclusiones, en las cuales se expresan que lineamientos técnicos deben ser aplicados en la entidad, potenciando su desempeño y fomentando la participación ciudadana dentro de sus responsabilidades sociales.

Palabras Clave: Comunicación corporativa, Ecuador, entidad pública, Pasaje, ciudadano

Abstract

The main idea of this recent investigation is to identify the gaps in communicative processes within the GAD Public Relations Department, by fulfilling the national politics applied to public institutions, with the intention of proposing the appropriate measures to improve internal and external communication while enhancing their social responsibilities. The problems are the concerns detected by the institution workers toward the organization. A deductive-analysis is applied when interpreting the field investigation results through a survey carried out to the area collaborators and head managers, also to an evaluation format that facilitates the understanding of the problem from an objective perspective, such instruments measured the compliance grades of the national rules

concerning public entities, the study is based on similar investigations obtained from databases where the conceptual criteria are redefined according to the author's skill in characterizing the study relevance, as the final part the conclusions are detailed, it is expressed that technical guidelines should be applied in the entity, enhancing its performance and encouraging citizen participation within its social responsibilities.

Keywords: Corporate communication, Ecuador, public entity, Pasaje, citizens

INCIDENCIAS DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS: CASO MUNICIPIO DEL CANTÓN PASAJE

Introducción

En el ámbito social contemporáneo la comunicación corporativa fomenta el empoderamiento tanto del personal como de la ciudadanía, estableciendo una retroalimentación en el funcionamiento de la institución en base a su desempeño social.

En el Ecuador se evidencia que pese al auge de la tecnología la comunicación pública sufre desinterés en las organizaciones, en comparación con otras áreas sociales debido al desconocimiento general que presentan los encargados de organizaciones lo que deriva un bajo desempeño y falta de conexión con los habitantes locales, sin embargo en la actualidad existen profesionalidades en la materia que permiten generar cambios realmente positivos para potenciar la comunicación interna-externa de las instituciones.

Existen casos internacionales, como el de Danish, en Dinamarca donde se lograron consolidar 271 municipalidades a través de un proceso de comunicación formal, convirtiendo en lo que denominan "corporaciones modernas", quienes compiten para derogar más impuestos, los cuales son pagados por los ciudadanos, empresas y turistas; basándose en reforzar su imagen, reputación, a la vez mejoran los servicios que prestan a los ciudadanos. Según afirman Frandsen y Johansen (2009)“la reforma en los procesos comunicativos ha concebido una nueva conciencia entre los políticos y administradores municipales”, el municipio no es una entidad eterna; sino más bien sujeta a la política de toma de decisiones, que tiene el poder para cambiar sus condiciones de existencia.

La comunicación corporativa en las instituciones cumple la función de ser la portavoz de su líder, debido a que engloba todo tipo de información que se proporcione tanto a

INCIDENCIAS DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS: CASO MUNICIPIO DEL CANTÓN PASAJE

colaboradores como ciudadanos, fortalece y fomenta cada espacio de la organización mediante un retroalimentación constante de los hechos o accionantes registrados al colaborar con otras áreas para gestionar proyectos, que requieren una integración precisa de sus potencialidades individuales, en pocas palabras es la responsable de que se actúe como un equipo de trabajo. (Waissbluth, 2008)

En el sector público la comunicación se desarrolla de manera burocrática, convirtiéndose en un desafío para el comunicador, debido a que dificulta introducir herramientas, metodologías para generar compromiso entre colaboradores y la entidad en una organización se deben considerar los procesos de crisis que puedan ocurrir y estar preparado el desarrollo.(Hyojung & Reber, 2011)

La Dirección de Relaciones Públicas del Municipio Descentralizado del cantón Pasaje, se maneja entorno a un sistema de comunicación tradicional, bajo condiciones que no le permiten desarrollar completamente sus funciones sociales, pero de optimizar dichos procesos se traducirá como un incremento en la productividad de la institución.

La dirección de relaciones públicas se empezó a estructurar desde el 2012, se incorporó a un Relacionista Público y un periodista de campo, quienes empezaron a instaurar dicha área. Las necesidades existentes referentes a la comunicación corporativa dentro de la institución se definen mediante el siguiente problema ¿Cómo identificar las falencias de comunicación en la reestructuración de la Dirección de Relaciones Públicas del municipio del cantón Pasaje para mejorar su desempeño social?, la causa principal que origina la problemática es la falta de un accionante técnico que determine como proseguir correctamente al integrar las funcionalidades del personal en conjunto con la comunidad, también se busca dotar de una herramienta de comunicación para gestar eficientemente el

INCIDENCIAS DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS: CASO MUNICIPIO DEL CANTÓN PASAJE

manejo de las actividades competentes de dicha entidad, brindándole la debida importancia al aplicar las políticas nacionales relacionadas a su responsabilidades públicas.

Las políticas y normas nacionales corresponden a puntos englobados en un catálogo de normas de distintas áreas del sector público, dentro de las mismas pueden ir dirigidas en base a varias funciones del estado, que deben estar sujetas, reguladas por exigencia general en virtud de su cumplimiento, para responder las exigencias y necesidades de los ciudadanos, brindando un servicio público eficaz, eficiente y sobre todo de calidad. (Ministerio de Justicia, 2013)

Las razones que motivan la investigación es reforzar las disposiciones contemporáneas afines a las municipalidades cantonales con la finalidad de mejorar y potenciar sus responsabilidades sociales. La comunicación corporativa en entidades públicas de Ecuador frecuentemente es un medio empleado tanto en empresas públicas como privadas debido a que da una perspectiva de identidad, dependiendo de su cultura dinámica, donde se deben priorizar el incremento de su capacidades para mantener los estándares de calidad exigidos por las tendencias sociales de hoy en día; en el municipio de Pasaje existen distintos factores que impiden un total desarrollo en la comunicación efectiva hacia su área de influencia, por tal motivo sus principales directivos han enfocado el uso de sus recursos para lograr una comunicación adecuada en su medio, bajo la meta de optimizar las relaciones internas y externas de la entidad citada.

El objetivo de esta investigación es identificar las falencias existentes en los procesos comunicativos dentro de la entidad citada mediante el grado de cumplimiento de las políticas nacionales aplicadas a las instituciones públicas, con la intención de proponer las medidas

INCIDENCIAS DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS: CASO MUNICIPIO DEL CANTÓN PASAJE

correspondientes para mejorar la comunicación interna y externa a la vez que se potencia sus responsabilidades sociales

Marco teórico

El ser humano a lo largo de su existencia ha logrado crecer en relación a los cambios que le impone su entorno, ampliando sus capacidades y habilidades para poder superar sus dificultades en base al trabajo en equipo que solo se logra a través de una comunicación efectiva transmitiendo mensajes adecuadamente, dicha facultad facilita el entendimiento de informaciones, sentimientos y vivencias. Desde esta perspectiva en el ámbito empresarial según Balarezo (2014) “es necesario constituir el sistema nervioso central de la organización: cultura e identidad” debido a que constituyen el eje principal de la dinámica integral para colaboradores y ciudadanos.

La comunicación les pertenecía únicamente a los medios masivos monopolizados por los poderes sociopolíticos como son: radio, televisión y prensa escrita, hoy en día debido al auge de las NTIC'S han surgido elementos de comunicación completos que evalúan las situaciones presenten en su área de influencia, dando a conocer su mensaje desde un punto de vista diferente, claro y objetivo, este papel es vital dentro de las empresas e instituciones debido a que permite establecer las relaciones necesarias para su funcionamiento, es por ello la Comunicación Corporativa figura como uno de los elementos estratégicos más importantes de las entidades públicas o privadas para lograr los objetivos planteados.(Lara Balas, 2011)

La expresión “Comunicación Corporativa” ha sido empleada principalmente para denominar la información de carácter institucional de una empresa u organización, en general, el concepto tiene un beneficio mucho más amplio y necesario de lo que los directivos

INCIDENCIAS DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS: CASO MUNICIPIO DEL CANTÓN PASAJE

perciben, siendo denominada como el total de los recursos de comunicación que dispone una organización para llegar efectivamente a sus públicos, desde otra perspectiva se puede afirmar que es un recurso enfocado fundamentalmente en su imagen y colaboradores (Paul Capriotti, 2009)

En el medio socioeconómico actual debido a la competitividad, la información en las organizaciones dejó de ser una característica exclusiva de los medios de comunicación, en la actualidad las instituciones toman su rol de comunicadores para gestar distintas estrategias en su afán de generar mayor productividad, dichas estrategias pueden ser: corporativas, visuales, sociales, en base a la ética profesional que aportar valor en el área designada. (Rowe Rodríguez, 2008)

En las instituciones las relaciones públicas va más allá de su fin civil y comercial, es parte fundamental en la productividad que mantiene la estructura para lograr los objetivos fijados con su entorno, en una institución no basta con generar información para las distintas plataformas, por eso es imperioso que en todas las organizaciones exista una estructura fluida con una comunicación dinámica con sus ciudadanos para mantener sus recursos-servicios en sintonía, a más de moverse según las condiciones de su entorno y hacer frente a la competencia. (Manucci, 2007).

Es de vital importancia que la conexión con los colaboradores y la organización se dé de manera horizontalmente, según Castro (2007) “la comunicación en el sector público se divide en externa e interna, cada una comple con objetivos planteados, con el fin de llegar a nivel comunicacional estable”, dada las nuevas tecnologías que van de la mano en todo trabajo, las empresas ahora son emprendedoras, accesibles e inductivas, lo que marca

INCIDENCIAS DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS: CASO MUNICIPIO DEL CANTÓN PASAJE

un cambio en sus estructuras y en la forma de comunicar en las organizaciones que antes no sucedía por ningún concepto. (Next IBS, 2017)

También se puede reconceptualizar desde la perspectiva de la problemática expuesta, siendo una herramienta de comunicación en entidades públicas con alto índice de desarrollo, orientándose a la dirección u orientación sinérgica, debido a que de ello depende la comprensión y la actitud que se toman respecto a las municipalidades, lo cual repercutirá en la imagen e identidad institucional. (Fernández, s.f)

Las organizaciones públicas surgieron a partir del siglo XI en Europa luego de la revolución industrial, donde se adoptaron medidas caracterizadas principalmente de productividad, comportamiento y estándares aplicados a puntos clave que organizaciones burocráticas brindaban. Sin embargo en el sector público no es suficiente por las demandas que genera su entorno, debido a ello es necesario colaborar en organizaciones que cuenten con usuarios preparados y que ejerzan sus funciones en base a una estructura sólida. (Wolton, 2007)

La incursión de un sistema formal en instituciones puede llegar hacer complejo, puede generar cambios o cierto malestar, en base a que existen características típicas como: la falta de autonomía, los intereses de las partes beneficiadas, lo cual ampliamente demanda una comunicación de transparencia, confiable con los ciudadanos-colaboradores, donde el resultado de decisiones y sus compromisos estén regulados en la ley (Pallas & Fredriksson, 2016) Dada la premisa se debe considerar actuar la información en diferentes campos, para facilitar la comprensión de una situación determinada incluso para un público laico, integrar las TIC's nuevas tecnologías, para mejorar las actitudes y percepciones de las herramientas tecnológicas de comunicación orientando a la sociedad ecuatoriana a pensar en que una

INCIDENCIAS DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS: CASO MUNICIPIO DEL CANTÓN PASAJE

comunicación eficiente facilitaría el desarrollo en todas las áreas o niveles socioeconómicos pertinentes. (Thakadu, Irani, & Telg, 2011)

Durante las últimas tres décadas las organizaciones del sector público han sido sujetas a grandes cambios en escala acelerada, a través de la aplicación y competencia de sectores privados que introdujeron filosofías gerenciales dirigidas a aumentar la productividad, transparencia, eficiencia en los departamentos y colaboradores, tal fenómeno originó el implemento de prácticas eficaces relacionada con el desempeño como institución.(Waterhouse & Lewis, 2007)

Existen ramas de la comunicación que son de gran utilidad en el sector público, como la comunicación estratégica, que está en proceso de convertirse en una función estructurada y bien establecida en las organizaciones, para reforzar la institucionalización, que ha recibido interés académico en los últimos años, debido atiende las necesidades de la organización, participando activamente en la toma de decisiones, cuando se requiere reforzar algún punto crítico donde se aplica una perspectiva discursiva, que "destaca los aspectos procesales y temporales del cambio organizacional", esto permite percibir el cambio como "un logro social que ocurre de manera iterativa en curso con el tiempo". (Grandien & Johansson, 2016)

En las entidades públicas los dilemas logran ser complejos, pueden existir colaboradores que se rehúsen frente a la mediática sostenible de los ciudadanos, su relevancia en cuento al reforzamiento institucional es el eje para generar una comunicación horizontal, ante municipalidades, servicio de salud, educación, seguridad. Debido a lo consiguiente la burocracia institucional se apodera constantemente de la información, el profesionalismo en puestos específicos surge vacíos fundamentales que a la larga se convierten en tradicionales para su manejo cotidiano. (Lipsky, 2010)

INCIDENCIAS DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS: CASO MUNICIPIO DEL CANTÓN PASAJE

Varias de las normativas que se deben emplear en las instituciones del estado para generar un buen servicio externo e interno, son emitidas por el Ministerio de Trabajo, las mismas que se utilizaron para la elaboración de la encuesta y evaluación a través de la matriz que se describen a continuación:

- *Regulación de control:* evalúa los roles que se deben desarrollar en las instituciones públicas mediante el talento humano: el ingreso de colaboradores, liderazgo motivacional para mejorar el entorno en base a una comunicación horizontal, capacitaciones para el desarrollo de habilidades en distintos proyectos, desempeño y la eficiencia para reforzar los objetivos planteados; se debe hacer énfasis en los reconocimientos no monetario, los premios intangibles o también llamado “retribución económica”, generalmente empleados en su mayoría en entidades públicas y por último el deber de analizar el tema de separación de la institución, debido a posibles renunciadas, retiros por jubilación, destitución, cesación, supresión.

- *Estructuras de puestos organizacional:* esta estrategia propone que se conecte con los departamentos para generar comunicación efectiva y trabajo en equipo, incentiva la jubilación, evalúa el desempeño regular y ejercer la rectoría del manejo del talento, interviene en la gestión de las instituciones públicas, para participar y reforzar en la gestión de la organización desde su departamento, vincula acciones al Sistema Integrado Informático de Talento Humano para una evolución organizacional

- *Sistema de carrera administrativa:* garantiza el ingreso a colaboradores competentes al sector público mediante Concurso de mérito y Oposición en todos los cargos. (Ministerio del Trabajo, 2010)

INCIDENCIAS DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS: CASO MUNICIPIO DEL CANTÓN PASAJE

Municipalidad de Pasaje:

El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Pasaje tiene como finalidad velar, dirigir y ejecutar gestiones políticas, sociales-económicas que mejoren las condiciones de vida de sus habitantes, se caracteriza por informar a la comunidad sobre sus acciones e integrar las competencias culturales que valorizan a dicha localidad; desde el punto de vista investigativo se define como el objeto de estudio, debido a que sus funciones influyen en gran medida en el desempeño nominal de los pasajeros siendo necesario optimizar sus procesos comunicativos para repotenciar su desarrollo mediante una vinculación dinámica con la comunidad gracias al uso de la comunicación corporativa. (GAD Municipal de Pasaje, 2017)

Según la Constitución de la República en la sección tercera se hace referencia, que los ciudadanos merecen obtener constantemente información, libre, veraz y eficaz a través de sus instituciones, creando medios de comunicación social que permitan el acceso total a las tecnologías de información, debido a ello el Municipio del cantón Pasaje mediante la ley orgánica de comunicación, mantiene su plataforma de comunicación “Radio Jubones”, la misma que tiene como finalidad reforzar su práctica y la gestión interna, considerando que la información es un derecho, que debe ser expresado equitativamente. (Radio Jubones, 2013).

INCIDENCIAS DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS: CASO MUNICIPIO DEL CANTÓN PASAJE

Metodología

La metodología que se planteó para dar respuesta a la pregunta de investigación y cumplir con el objetivo es la siguiente:

En el GAD del cantón Pasaje se aplicó una encuesta a todos los colaboradores y directivos que mantienen contacto con la Dirección de Relaciones Públicas, lo que permitió conocer el estado del departamento de Relaciones Públicas y verificar si cumple o no con la finalidad para la que fue creado.

El estudio fue de carácter cualitativo, se aplicaron 30 encuestas de 10 preguntas para indagar la problemática, para formularlas se utilizaron como soportes básicos investigaciones provenientes de Taylor and Safe Group, además se utilizó la escala de Likert Para medir en conocimiento que tiene el personal sobre la normativa promulgada por el Ministerio del Trabajo.

Se realizó una corta inducción al personal antes de aplicar las encuestas, el día 23 y 24 de Agosto de 2017, en las instalaciones de la Dirección de Relaciones Públicas del Municipio, se explicaron los principales puntos a tratar y paralelamente se aclaró cualquier inquietud.

INCIDENCIAS DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS: CASO MUNICIPIO DEL CANTÓN PASAJE

Resultados

Los resultados y las mediciones obtenidas identificaron las falencias de la comunicación corporativa como se indica a continuación

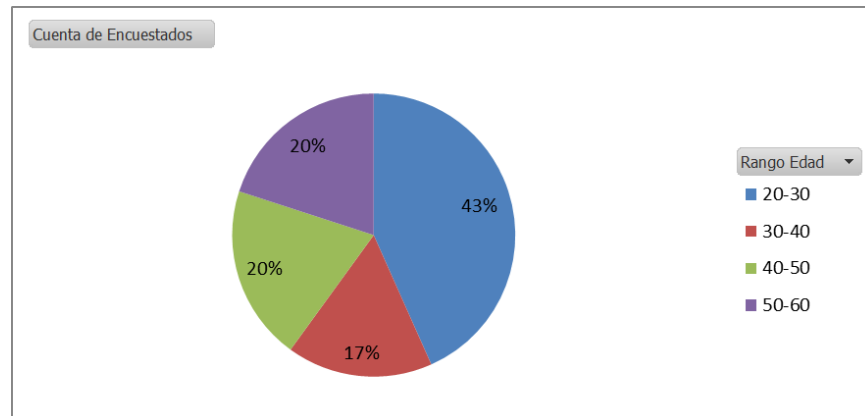


Figura 1. Edad vs encuestados.

Edad	Cuenta de Encuestados
20-30	13
30-40	5
40-50	6
50-60	6
Total general	30

El porcentaje más representativo es de los colaboradores entre 20-30 años con 43%, mientras que el resto de edades se dividen equitativamente. Como conclusión está que el personal joven tiene gran apertura para colaborar en la institución, debido a la reestructuración que incluyen; nuevos cargos de trabajo.

INCIDENCIAS DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS: CASO MUNICIPIO DEL CANTÓN PASAJE

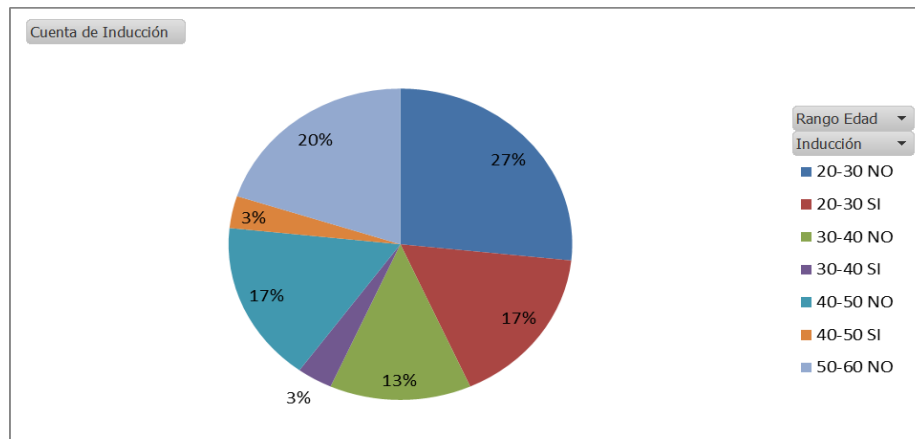


Figura 2. Edad vs inducción.

Edad	Cuenta de Inducción	Total
20-30		13
	NO	8
	SI	5
30-40		5
	NO	4
	SI	1
40-50		6
	NO	5
	SI	1
50-60		6
	NO	6
Total general		30

El análisis referente a la inducción recibida por los colaboradores, determinó que la mayoría del personal no recibió inducción al incorporarse a la institución con 77%, siendo los rangos de edad de 20-30 y 30-40 los más representativos. Existe desinterés por los encargados en iniciar un proceso de inducción integral.

INCIDENCIAS DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS: CASO MUNICIPIO DEL CANTÓN PASAJE

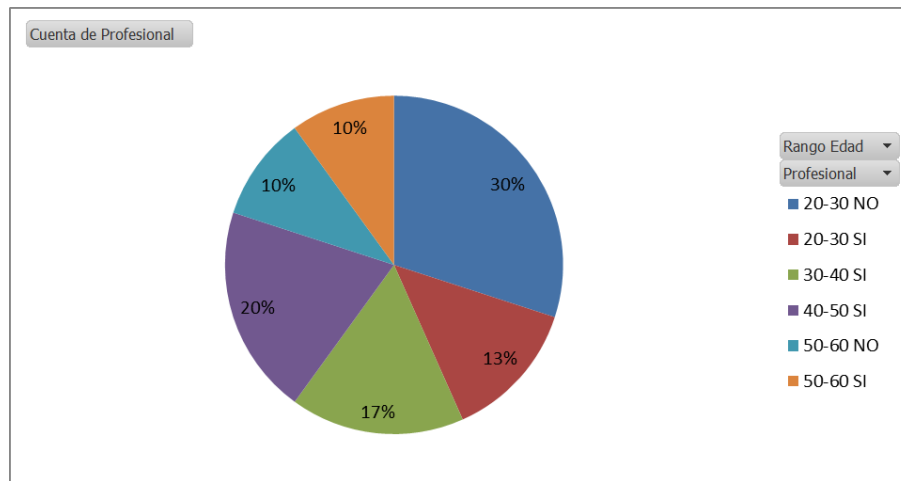


Figura 3. Edad vs profesión.

Edad	Cuenta de Profesional	Total
20-30		13
NO		9
SI		4
30-40		5
SI		5
40-50		6
SI		6
50-60		6
NO		3
SI		3
Total general		30

El análisis afirmó que la gran mayoría de los colaboradores son profesionales certificados en un 60%, sin embargo también se determinó que la mayoría de los no profesionales se encuentran en las edades más tempranas. La organización debe considerar realizar un plan comunicacional que incentive a los colaboradores que sigan con su proceso académico de estudios.

INCIDENCIAS DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS: CASO MUNICIPIO DEL CANTÓN PASAJE

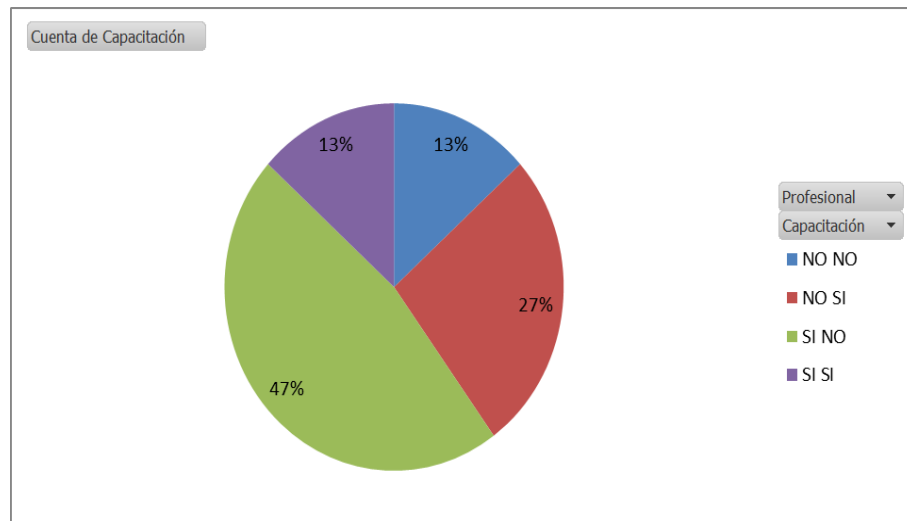


Figura 4. Profesión vs capacitación.

Profesion	Cuenta de Capacitación	
NO		
NO		4
SI		8
SI		
NO		14
SI		4
Total general		30

Existe una deficiencia clara en cuanto al tema de capacitación a profesionales, puesto que 47% de ellos no ha recibido capacitación alguna; las capacitaciones se han enfocado en su mayoría en personas que no poseen título universitario. Debe de existir correctivos empleando un plan de capacitación integral a todos los colaboradores, en especial aquellos que cuentan con certificación de estudios para comprometer sus conocimientos con la organización.

INCIDENCIAS DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS: CASO MUNICIPIO DEL CANTÓN PASAJE

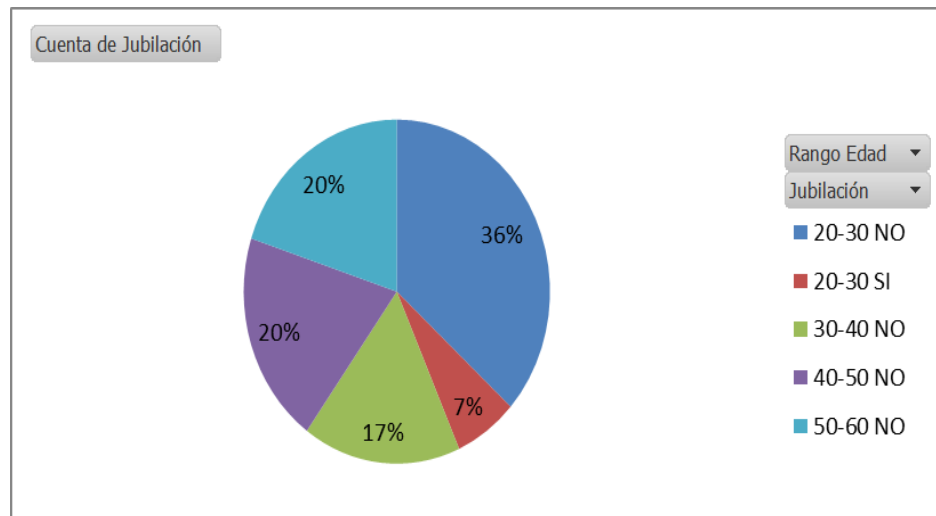


Figura 5. Encuestados vs jubilación.

Encuestados	Cuenta de Jubilación
20-30	13
NO	11
SI	2
30-40	5
NO	5
40-50	6
NO	6
50-60	6
NO	6
Total general	30

Con respecto al incentivo a jubilarse, la mayoría del personal dentro de la institución (93%) no está al tanto que existe un proceso de sistema estandarizado para incentivar a las personas de mayor edad a jubilarse, siendo esto fuertemente cuestionado, por ser un cambio organizacional.

INCIDENCIAS DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS: CASO MUNICIPIO DEL CANTÓN PASAJE

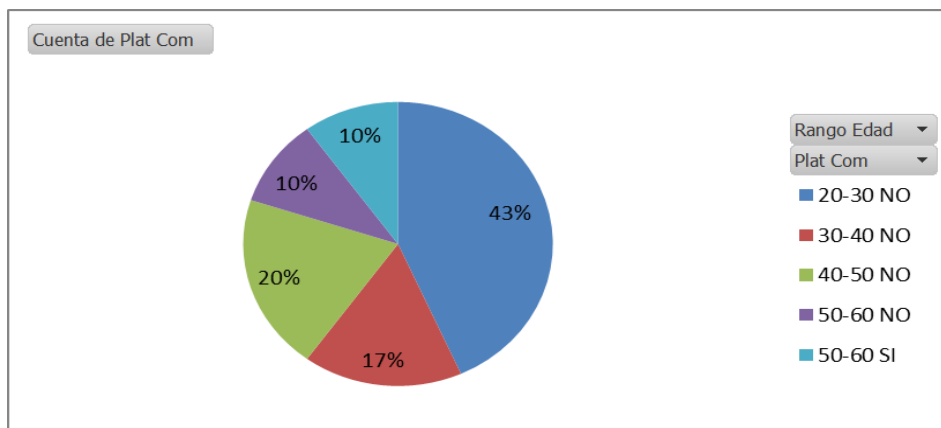


Figura 6. Edad vsplataforma comunicacional.

Encuestados	Cuenta de Plat Com	Cantidad
20-30		13
	NO	13
30-40		5
	NO	5
40-50		6
	NO	6
50-60		6
	NO	3
	SI	3
Total general		30

El análisis de las encuestas realizadas a colaboradores indicó que únicamente entre la edad de 50 a 60 años, con un 10%, la radio del Municipio descentralizado del cantón Pasaje sí está generando compromiso entre ciudadanos y la institución, mientras que el 90% de distintos rangos de edades afirman que no se está realizando dicho compromiso. Se concluye que los segmentos están dirigidos a personas mayores, ya que los colaboradores de edades menores desconocen el vínculo principal de la radio.

INCIDENCIAS DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS: CASO MUNICIPIO DEL CANTÓN PASAJE

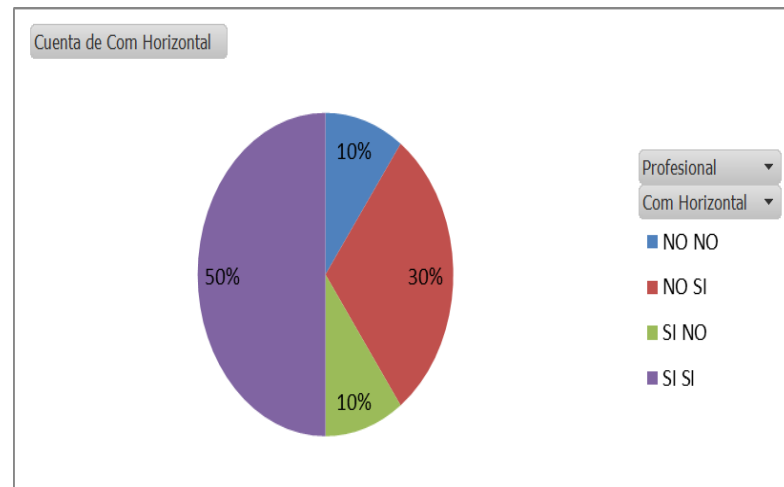


Figura 7. Profesionales vs comunicación horizontal.

Encu estados	Ho rizontal
NO	
NO	3
SI	9
SÍ	
NO	3
SI	15
total	30

Con respecto a la existencia de una comunicación horizontal en la institución, los colaboradores que cuentan con una profesión afirma con un 50% que sí existe tal comunicación, además los que no cuentan con título profesional también consideran con un 30% que si participan de este proceso de comunicación. Lo que confirma que la mayoría de colaboradores no va a desmentir por no generar inconvenientes dentro de sus evaluaciones.

INCIDENCIAS DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS: CASO MUNICIPIO DEL CANTÓN PASAJE

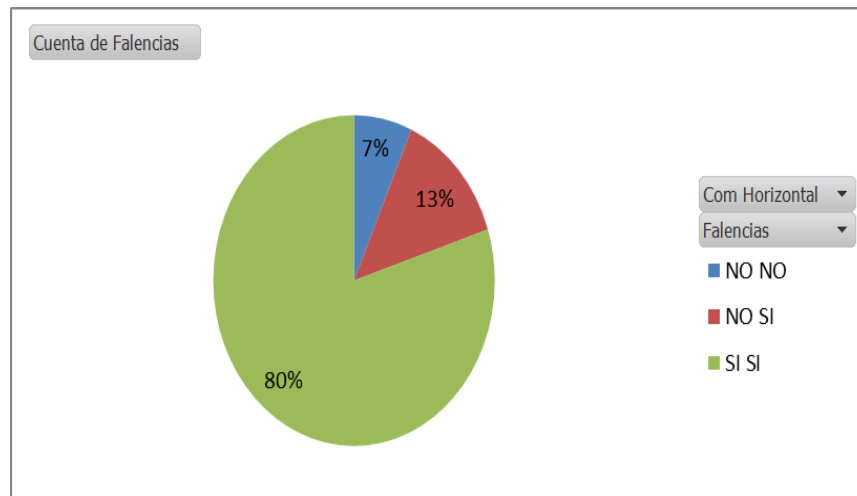


Figura 8. Comunicación horizontal vs falencias.

Com Horizon	Cuenta de Falencias	
NO		6
NO		2
SI		4
SI		24
SI		24
Total general		30

No obstante al indagar sobre si consideran que identificarlas falencias dentro de la institución permitirá mejorar las relaciones internas y externas, se encontró que son los mismos profesionales los que coinciden con un 80% que sí, únicamente el 7% manifiestan que no es necesario este tipo de análisis. Se concluye que existe cierta contradicción con la Figura 7, ya que son los mismos profesionales los que afirman que si existe comunicación horizontal y a su vez no desean revelar ciertos puntos de la institución.

INCIDENCIAS DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS: CASO MUNICIPIO DEL CANTÓN PASAJE

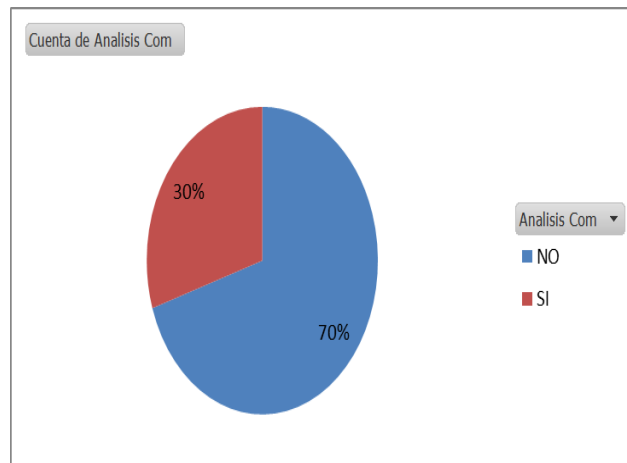


Figura 9. Encuestados vs análisis comunicacional.

Analisis Comunicacional	Cuenta de Analisis Com
NO	21
SI	9
Total general	30

Este punto es importante puesto que demuestra que la mayoría de encuestados (70%) considera que no existe un análisis comunicacional dentro de los departamentos, esta es una de las principales falencias que deben ser analizadas para posteriormente sea reforzadas, para generar compromiso en distintos departamentos.

INCIDENCIAS DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS: CASO MUNICIPIO DEL CANTÓN PASAJE

Discusión y comentarios

La comunicación corporativa es el medio más adecuada para solventar sus falencias, debido que permite comprender los problemas desde una objetiva y concisa tanto interna como externa dando la opción de implementar un plan que particularice los accionantes a aplicar para impulsar su desarrollo organizacional acorde a las exigencias sociales latentes en el Ecuador de hoy en día.

Mediante esta investigación en la Dirección de Relaciones Públicas del Municipio Descentralizado del cantón Pasaje, se planteó una pregunta: ¿Cómo identificar las falencias de comunicación en la reestructuración de la Dirección de Relaciones Públicas del municipio del cantón Pasaje para mejorar su desempeño social? Principalmente se evidenció que existe una comunicación tradicional dirigida por las máximas autoridades, donde los colaboradores en el área desarrollan funciones esenciales para el departamento, sin embargo mantienen cierto grado de resistencia en cuanto el reforzar sus habilidades, gracias al lento incentivo de la cultura e identidad organizacional. Por ejemplo el gobierno municipal del cantón Rumiñahui, no precisamente es una ciudad desarrollada, sin embargo cuenta con un equipo de comunicación completo que promueve su información por tres medios básicos en las entidades públicas: telefonía gratuita, página y redes sociales con contenido completo e innovador, servicio al cliente de primera calidad en todos sus puntos localizados, desde luego cuenta con un área organizacional completa que se detecta desde el inicio de la visita a la institución y con el contacto con los colaboradores.

El análisis planteado determina la mejora en el cantón Pasaje en cuanto a comunicación, debido a que refuerza parte del sistema público de normas y políticas que son

INCIDENCIAS DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS: CASO MUNICIPIO DEL CANTÓN PASAJE

filtradas por distintos departamentos. Con el fin de brindar mejores servicios a los ciudadanos del cantón Pasaje y mantener una fluida comunicación interna.

En base a las interpretaciones de los datos se destaca lo siguiente:

La falta de un estudio analítico en la comunicación corporativa ha desencadenado una serie de falencias como el deterioro en la comunicación interna, así como la indiferencia de las voces de la comunidad y ha causado una disminución en el control interno de los empleados debido a una comunicación ineficaz que no coordina paralelamente las gestiones necesarias entorno a sus funciones sociales.

La falta de estructuración de los departamentos internos deriva en una comunicación vertical que impide el libre flujo de la información entre las áreas, para solventar esta falencia es necesario conjugar a todos los empleados a socializar de manera horizontal con formalidad y retroalimentar su desempeño a la comunidad.

Se evidencia que dentro de la institución en cuanto al tema de jubilación su comunicación es cerrada, no interviene un especialista para reforzar el proceso, dando prioridad y beneficios a los interesados.

Las cuotas políticas marcan una brecha de comunicación importante en la organización, dando como consecuencia que no se estipule con formalmente puntos que intervienen en el reglamento de normas y políticas públicas como; los concursos de méritos y oposición que se deberían de llevar a cabo para el rendimiento y productividad de la institución.

INCIDENCIAS DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS: CASO MUNICIPIO DEL CANTÓN PASAJE

La radio Jubones cuenta en su mayoría con público de edades adultas, lo que da a entender que se puede obtener mayor audiencia generando contenido fresco, dirigido por profesionales comprometidos en levantar esta herramienta de comunicación.

Se evidencia que el proceso de inducción, capacitación no incluye a todos los colaboradores, debido a que implica en ocasiones tiempo y personal especializado, esto se deberá realizar en su totalidad para generar compromiso desde el inicio a sus labores.

El municipio desconoce los beneficios de una comunicación paralela debido que sus estructuras departamentales están cambiando constantemente, existe informalidad al momento de comunicar a sus colaboradores y ciudadanos.

Conclusiones

El objetivo de que se planteó en el estudio fue identificar las falencias existentes en los procesos comunicativos dentro de la entidad citada mediante el grado de cumplimiento de las políticas nacionales aplicadas a las instituciones públicas, con la intención de proponer las medidas correspondientes para mejorar la comunicación interna y externa a la vez que se potencia sus responsabilidades sociales, se cumplió, debido a que se revelaron y comprobaron:

Existen colaboradores que no recibieron el proceso de inducción al entrar a laborar a la institución, lo que genera descontrol en las funciones a desarrollarse.

Existe personal con edades jóvenes que afirman que reciben capacitaciones constantemente en la organización, sin embargo en su mayoría aún no han culminado sus estudios universitarios.

INCIDENCIAS DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS: CASO MUNICIPIO DEL CANTÓN PASAJE

Identificar las falencias permitirá fortalecer la comunicación, así afirmaron los profesionales de la institución los mismos que indicaron que si existe una comunicación horizontal.

La plataforma de comunicación de la institución genera poco contenido entretenido que llegue a distintos público para reforzar su compromiso con los ciudadanos y colaboradores.

Existen colaboradores que desconocen el proceso de jubilación que lleva acabo la organización,esto dificultad el interés por realizarlo para generar beneficios mutuos.

Recomendaciones

En base a los criterios vertidos se recomienda lo siguiente:

Se requiere un mayor control interno mediante la implementación de un reloj biométrico que garantice el cumplimiento de la jornada laboral; también se evidencia la necesidad de mejorar su página web para incentivar el empoderamiento ciudadano.

En el uso de las herramientas tecnológicas se recomienda optimizar la comunicación interna y externa, debido al desconocimiento o carencia de medios suficientes al emplear los recursos informáticos (internet, recursos de oficina, web) para enlazar a la comunidad pasajeña a participar dinámicamente en las gestiones de su municipalidad.

Realizar estudios similares en las ciudades y poblados para alinearlos hacia el cumplimiento de las políticas naciones actuales bajo la finalidad de potenciar sus funciones sociales.

INCIDENCIAS DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS: CASO MUNICIPIO DEL CANTÓN PASAJE

Se aconseja realizar un estudio macro a nivel regional para evaluar objetivamente a todos los del GAD Municipales e identificar problemas que retrasan el desarrollo de las ciudades en el ámbito político y socioeconómico, etc. Para mejorar

Se necesita proponer un modelo oficial sobre la estructuración de los departamentos internos en las instituciones públicas dotando de un mayor control en su desempeño con la meta de retroalimentar su influencia sobre la comunidad donde se desenvuelve.

El proceso de inducción se debe realizar para todos los colaboradores, esto permitirá el control de conocimientos desde el inicio de trabajo para realizar sus funciones, además de evaluar dicha inducción en un tiempo determinado.

Los talleres o capacitaciones se pueden impartir constantemente con la finalidad de mejorar el servicio a los ciudadanos, además de mejorar la comunicación interna de la institución.

Se debe realizar un estudio para determinar el tema de jubilación, claramente beneficiando y acelerando el mejor proceso para las partes congeniadas pero de una manera equitativa y justa.

INCIDENCIAS DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS: CASO MUNICIPIO DEL CANTÓN PASAJE

Referencias

- Balarezo, B. D. (11 de 2014). *Universidad Técnica de Ambato*. Recuperado el 09 de 2017, de repositorio.uta.edu.ec:
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>
- Castro, B. (2007). *El auge de la comunicación corporativa*. Sevilla: <http://ghdo.net/pdf/libro-comunicacion-corporativa.pdf>.
- Fernández, J. E. (s.f). *Portal de Relaciones Públicas*. Recuperado el 12 de Julio de 2017, de rppnet.com: <http://www.rppnet.com.ar/comunicacioncorporativa.htm>
- Frandsen , F., & Johansen , W. (2009). Institutionalizing Crisis Communication in the Public Sector: An Explorative Study in Danish Municipalities. *International Journal of Strategic Communication*, 104-112.
- GAD Municipal de Pasaje. (2017). *Municipio descentralizado de Pasaje*. Recuperado el 27 de 08 de 2017, de <http://www.pasaje.gob.ec/>
- Grandien, C., & Johansson, C. (29 de 06 de 2016). Organizing and Disorganizing Strategic in two communication departaments. *International Journal of strategic Communication*, DOI: 10.1080/1553118X.2016.1196692, 330-360.
- Hyojung, P., & Reber, B. (2011). The Organization-Public Relationship and Crisis Communication: The Effect of the Organization Public Relationship on Publics' Perceptions of Crisis and Attitudes Toward the Organization. *International Journal of Strategic Communication*(DOI: 10.1080/1553118X.2011.596870), 241-280.
- Lara Balas, M. (2011). *La gestión de comunicación en el tercer mundo*. Madrid: ESIC.
- Lipsky, M. (2010). *Dilemmas of the individual in public services*. New York: Rusell Saga Foundation.
- Manucci, M. (2007). *Comunicación estratégica*. Bogotá: SAF Grupo.
- Ministerio de Justicia. (05 de 2013). *Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos*. Recuperado el 31 de 08 de 2017, de www.justicia.gob.ec:
<http://www.justicia.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/LEY-ORGANICA-DEL-SERVICIO-PUBLICO.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (05 de 2010). *Políticas y normas del sector público*. Recuperado el 31 de 08 de 2017, de Trabajo.gob.ec: <http://www.trabajo.gob.ec/politicas-y-normas-del-sector-publico/>

INCIDENCIAS DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA EN LAS ENTIDADES
PÚBLICAS: CASO MUNICIPIO DEL CANTÓN PASAJE

- Next IBS. (17 de 02 de 2017). *La importancia de una buena comunicación corporativa*. Recuperado el 11 de 07 de 2017, de Next IBS,: <http://www.nextibs.com/la-importancia-de-una-buena-gestion-en-la-comunicacion-corporativa/>
- Pallas, J., & Fredriksson, M. (01 de 06 de 2016). Characteristics of Public Sectors and Their Consequences for Strategic Communication. *International Journal of Strategic Communication*, 10(DOI: 10.1080/1553118X.2016.1176572), 149-156.
- Paul Capriotti. (13 de 08 de 2009). *Comunicación corporativa*. Recuperado el 23 de 07 de 2017, de http://www.bidireccional.net/Blog/Comunicacion_Corporativa_1.pdf
- Radio Jubones. (2013). *Empresa pública de comunicación e información de Pasaje*. Recuperado el 09 de 2017, de <http://radiojubones.com/docs/Cddtgico.pdf>
- Rowe Rodríguez, V. (2008). *Comunicación Corporativa: un derecho y un deber*. Santiago, Chile: RIL Editores.
- Thakadu, O. T., Irani, T. A., & Telg, R. (11 de 02 de 2011). Communicating in the Public Sphere. *Lawrence Erlbaum Associates, Inc.*, 5(DOI: 10.1080/17524032.2010.537669), 82-115.
- Waissbluth, M. (12 de 2008). *Gestión de cambio*. Recuperado el 31 de 08 de 2017, de Logotec: http://www.logotec.cl/descargas/gestion_del_cambio.pdf
- Waterhouse, J., & Lewis, D. (18 de 02 de 2007). Communicating culture change. *Public Management Review*(DOI: 10.1080/1471903042000256538), 355-380.
- Wolton, D. (2007). *Pensar la comunicación* (Vol. 3). (M. Fernández, Trad.) Buenos Aires, Argentina: Docencia.

INCIDENCIAS DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS: CASO MUNICIPIO DEL CANTÓN PASAJE

Anexos

Matriz de evaluación del cumplimiento de las políticas nacionales del sector público

Objetivo: Identificar el grado de cumplimiento de las políticas nacionales en el Municipio Descentralizado del cantón Pasaje para mejorar la comunicación corporativa en dicha institución.

Para medir se aplica la escala de Likert y en caso de ser normativas cerradas se confirma su acogida; en base a los siguientes parámetros:

Excelente: 5

✓ **SÍ:**

Muy Bueno: 4

NO: X

Bueno: 3

Regular: 2

Malo: 1

Políticas	Cumple SÍ o NO	Calificación 1 al 5
Como se desenvuelve la institución en la gestión de talento humano.	SÍ	5
Aplicación del liderazgo como medio para ejercer una administración eficiente.	No	2
Vinculación al talento humano con la	SÍ	4

INCIDENCIAS DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS: CASO MUNICIPIO DEL CANTÓN PASAJE

comunidad.		
El sitio web del municipio proporciona información actual y continua sobre las gestiones realizadas.	No	3
Se da una remuneración justa y equitativa acorde al grado de preparación del personal.	Sí	5
La institución brinda beneficios sociales al personal en general.	Si	5
La jornada laboral se cumple según los horarios preestablecidos en la municipalidad.	SÍ	5
Se evalúa el desempeño de los empleados según sus cargos ocupacionales.	Sí	5
Se realizan actos de reconocimiento a Jubilados.	No	2
En qué medida se cumplen con los objetivos institucionales planteados en la misión y visión de la municipalidad.	Si	3
Se pone en ejecución planes de mejoramiento continuo mediante herramientas técnicas y tecnologías (capitaciones, cursos, SMS).	Sí	4
Se promueve la participación ciudadana en la planificación y mejoramiento de los servicios públicos.	Sí	4

INCIDENCIAS DE LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS: CASO MUNICIPIO DEL CANTÓN PASAJE

Se transparenta y se rinde cuentas a la ciudadanía de las administraciones públicas.	Sí	3
Se realizan concursos de méritos y oposición para la selección de nuevo personal.	No	1
En qué grado se implementan medidas de inclusión para personas con capacidades especiales.	Sí	4
Se llenan vacantes a través de concursos abiertos de méritos y oposición.	No	1
Se ejecutan incentivos para que el personal se coja al sistema de jubilación voluntaria.	No	2
Se vinculan acciones al Sistema Integrado Informático de Talento Humano.	Sí	4