



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN LOS
PÚBLICOS INTERNOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE EL ORO.

MULLO SANDOYA MARÍA FERNANDA
LICENCIADA EN COMUNICACIÓN SOCIAL

MACHALA
2018



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN
EN LOS PÚBLICOS INTERNOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE EL ORO.

MULLO SANDOYA MARÍA FERNANDA
LICENCIADA EN COMUNICACIÓN SOCIAL

MACHALA
2018



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

EXAMEN COMPLEXIVO

FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN LOS
PÚBLICOS INTERNOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE EL ORO.

MULLO SANDOYA MARÍA FERNANDA
LICENCIADA EN COMUNICACIÓN SOCIAL

ZAPATA CHACON RUBEN PATRICIO

MACHALA, 05 DE JULIO DE 2018

MACHALA
05 de julio de 2018

Nota de aceptación:

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN LOS PÚBLICOS INTERNOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE EL ORO., hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



ZAPATA CHACON RUBEN PATRICIO
1711377067
TUTOR - ESPECIALISTA 1

01/02

INIGUEZ PARRA GABRIEL ANTONIO
0704423862
ESPECIALISTA 2



BENITEZ LUZURIAGA KARINA DEL ROCIO
0702556549
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: miércoles 18 de julio de 2018 - 10:28

Urkund Analysis Result

Analysed Document: RESUMEN1.docx (D40210856)
Submitted: 6/16/2018 1:57:00 AM
Submitted By: rpzapata@utmachala.edu.ec
Significance: 0 %

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

La que suscribe, MULLO SANDOYA MARÍA FERNANDA, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN LOS PÚBLICOS INTERNOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE EL ORO., otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

La autora declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

La autora como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Acceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 05 de julio de 2018


MULLO SANDOYA MARÍA FERNANDA
0706529625

RESUMEN

El objetivo del siguiente trabajo es plantear una propuesta que ayude al fortalecimiento de la gestión de la comunicación en los públicos internos, de la Defensoría del pueblo de El Oro.

Para la realización de este trabajo se empleó la metodología cualicuantitativa, basada en encuestas, entrevista y observación directa, realizadas en el mes de Junio del presente año en la institución. De igual manera se citó referencias bibliográficas de páginas web, artículos científicos, tesis de maestrías, como resultado se propone aplicar estrategias de comunicación que mejoren la gestión de comunicación institucional en la delegación.

Cabe señalar que el éxito de una estrategia dependerá de muchos factores, como el de comunicación debe ser informativo y persuasivo, en dar a las opiniones y deseos del receptor la misma importancia que las opiniones del emisor. Y es como de esta sabrán cómo y que comunicar de manera efectiva, respaldando los objetivos institucionales, generando una nueva imagen favorable hacia el personal de trabajo y ambiente laboral del mismo.

PALABRAS CLAVES

Comunicación, comunicación interna, cultura organizacional, comunicación estratégica.

ABSTRACT

The following paper aims to raise a proposal that will help the strengthening of the management of communication in the internal public, the Ombudsman of El Oro. Methodology cualicuantitativa, based on surveys, interview, conducted in the month of June of the current year in the institution was used to carry out this work. In the same way quoted a bibliographic reference websites, scientific articles, theses of master's degrees. As a result it intends to communication strategies that will improve the management of institutional communication from the delegation. Finally, should be noted that the success of a communication should be informative and persuasive, to the views and wishes of the receiver the same importance to the opinions of the issuer. And it is as this know how and communicate effectively, supporting the institutional objectives, generating a new favorable image towards the work and workplace of the same staff.

KEY WORDS

Communication, internal communication, organizational culture, strategic communication.

CONTENIDO

1. Introducción	4
1.1 Antecedentes.....	4
2. Desarrollo del Caso	5
3. Objetivo General	6
3.1 Objetivo Específicos.....	6
3.2 Público Objetivo	6
4. Marco Conceptual	7
4.1 Importancia de la Comunicación Interna.....	7
4.2 Comunicación Estratégica	8
4.3 Cultura Organizacional	8
.....	9
5. Metodología	10
.....	10
6. Resultados	10
.....	11
7. Presupuesto.....	12
8. Propuesta.....	13
9. Conclusiones.....	14
10. Referencias bibliográficas.....	15
11. Anexos.....	16

1. INTRODUCCIÓN

1.1 ANTECEDENTES

La Defensoría del Pueblo de Ecuador es la Institución Nacional de Derechos Humanos que promueve y protege los derechos de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos que habitan en el país; de ecuatorianas y ecuatorianos en el exterior; y los derechos de la naturaleza, para propiciar la vida digna y el buen vivir. La Defensoría pretende consolidarse como la Institución Nacional de Derechos Humanos autónoma, plural, jurídica, y ética que coadyuve a la construcción de una sociedad, una cultura, una humanidad y un Estado respetuosos de los derechos humanos y de la naturaleza, con este propósito la institución inició un nuevo Modelo de Gestión orientado a la excelencia y transparencia, actuando con honestidad e integridad, liderazgo y equidad, pluralismo y solidaridad. **(DPEO, 2017)**.

Al respecto, esta institución presenta una particularidad (delegación de El Oro) y por la cual, se produce ruido comunicacional en la gestión de los procesos de comunicación interna, es decir, la estructura organizacional provoca una ruptura en el flujo de la información sobre campañas internas, eventos y demás actividades institucionales.

El ambiente donde se reflejan las facilidades o dificultades que encuentra la persona para aumentar o disminuir su desempeño, o para encontrar su punto de equilibrio. Es decir, la percepción que tienen las personas, de cuáles son las dificultades que existen en una organización y la influencia que sobre estos ejercen las estructuras organizativas, factores internos o externos del proceso de trabajo actuando como facilitadores o entorpecedores del logro de la calidad de los objetivos de la organización. (Segrado, 2013)

Es por ello que se pretende crear estrategias comunicacionales que sean ejecutadas a corto plazo y que favorezcan al mejoramiento del ambiente laboral, que beneficie a cohesionar el trabajo entre las diferentes unidades de la institución y provoque un sentido de pertenencia.

La gestión de comunicación supone un análisis previo de necesidades, la definición de objetivos en un plan global y un conjunto de acciones coherentes. Se parte de la determinación de la finalidad, vinculada a los objetivos de la organización y al logro de un plan conjunto, y se considera como requisito para esa gestión la multidireccionalidad, la instrumentación de todos los flujos de Y la planificación. (Bartoli, 1992 y Villafañe, 1993).Citado por (Sánchez, Ramirez, & Canales, 2015)

Al existir ruidos comunicacionales en la institución, es pertinente desarrollar un análisis que evidencie cuales son los problemas y cuales las posibles soluciones para evidenciar un trabajo acorde a los objetivos de la institución.

Otra situación que se encontró en la observación directa en la institución es la falta del departamento de comunicación, debido a la estructura institucional, ya que, en las delegaciones provinciales no existe la unidad de Comunicación Social y el cual también genera problemas comunicacionales.

2. DESARROLLO DEL CASO

- **FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN LOS PÚBLICOS INTERNOS, DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE EL ORO.**

3. OBJETIVO GENERAL

GENERAR ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN CON LOS PÚBLICOS INTERNOS DE LA DPEO.

3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- DIAGNOSTICAR EL MANEJO DE LA COMUNICACION INTERNA DE LA DPEO.
- DETERMINAR ACCIONES COMUNICACIONALES, QUE AYUDEN A CONSOLIDAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA INSTITUCIÓN.

3.2. PÚBLICO OBJETIVO

Este trabajo está dirigido al personal de la DPEO, que desempeña un cargo en la delegación de El Oro.

4. MARCO CONCEPTUAL

Lo que la gente piensa u opina de una institución es siempre producto de la información voluntaria que esta organización transmite hacia sus públicos interno o externo. Por lo tanto, es imprescindible comunicar lo que se produce en ella y no callarlo. Informar de una manera lógica, clara y organizada, es decir, por medio de un concreto y riguroso plan o estrategia de comunicación.

La Comunicación Interna se ve reforzada si se mantiene un diálogo constante entre la organización y sus públicos internos. Esto permite informar, formar, motivar, actualizar e involucrar a cada uno de los miembros en torno a los objetivos, metas y evolución de la organización. Si este proceso se lleva a cabo de forma eficaz, se conseguirá incrementar su sentido de pertenencia, su compromiso e identificación con la cultura corporativa, la adopción de los procesos de cambio y la actuación siempre direccionada hacia el cumplimiento de los objetivos. (Gómez, Begoña, & Vielba, 2014)

Es decir, que el trabajo de la comunicación interna debe ser exitoso teniendo las acciones concretas dirigidas a cumplir con la misión y visión que plantea la DPEO, que se note en nuestro público interno y en el ambiente una comunicación eficaz.

4.1 IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

La importancia que la empresa y las directivas le otorgan a la comunicación interna se evidencia la falta de existencia de un área de comunicaciones con un encargado específico ya sea un profesional de las comunicaciones en la coordinación nacional, como la jefe del área en cada una de las sucursales existentes de la Defensoría del Pueblo, ya sea en el diseño y propuesta de un plan de comunicación con el programa de responsabilidad social empresarial. (Meléndez, 2016)

La importancia de una comunicación interna eficaz dependerá de cómo son aprovechadas las herramientas con las que cuenta la institución y la aplicación de la misma, considerar que nada es perfecto y que siempre se trabaja en mejorar.

4.2 COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Es indispensable para la empresa establecer canales de comunicación que permitan crear vínculos, sin embargo las organizaciones poseen sus propias particularidades, según su naturaleza, estructura, tamaño, objetivos empresariales y sociales. Los resultados de su actividad van a depender en mayor o menor medida, de cómo aborden sus prácticas comunicativas ya sea dentro o fuera de la institución (Paladines, Yaguache, Altamirano, & Benitez, 2015)

(Qué decimos o comunicamos): es la forma gráfica, gestual, oral y visual de lo que somos y hacemos. La finalidad es promover y consolidar canales de retroalimentación multidireccionales, el prestigio, gestionar los procesos identitarios y fomentar mensajes que den sentido a las herramientas utilizadas para el nivel interno y externo de la organización. (Argota & Argota, 2015)

La información transmitida internamente en la institución dependerá la comunicación efectiva con los públicos externos, la imagen que emite la institución hacia sus usuarios también depende del manejo y optimizar la relación personal y el clima laboral entre el personal, será fundamental para consolidar flujos comunicacionales.

4.3 CULTURA ORGANIZACIONAL

Para adaptar la comunicación interna a este nuevo contexto, resulta recomendable que los responsables de comunicación interna, ante la falta de un área de comunicación de una institución consideren los cambios que se deben hacer dentro de la misma y de cómo la creatividad les puede aportar en cambios positivos.

La perspectiva del conocimiento organizacional. Donde la cultura es considerada como un sistema de conocimientos compartidos donde la mente humana genera la cultura mediante un infinito número de reglas, la cultura organizacional puede ser representada por una especie de “contrato master” que incluye la propia imagen de la organización, así como un conjunto de normas constitutivas y reguladoras que organizan las creencias y las acciones a la luz de una imagen buscada. (Páramo, 2014)

La imagen de la institución DPEO dependerá desde la normativa de comunicación manejada desde el departamento de comunicación nacional, sin embargo a ser una

delegación, se olvida de las características particulares que tiene cada región. Sabiendo que la cultura organizacional es un mediador de las diferentes formas de trabajo de esta institución, se buscará la mejor estrategia para generar un sentido de pertenencia de la institución, será una de las tareas a conseguir.

Según la revisión realizada por Quiroga (2007), a diversos estudios encontró que la utilización de modelos poco flexibles, la ausencia de una cultura organizacional, una comunicación y un clima organizacional desagradable, no permite el desarrollo y habilidades intelectuales del recurso humano y genera poca dinámica en la creación y gestión del conocimiento. De acuerdo con lo expuesto Plaza y Domínguez (2011), dicen que: “la comunicación es clave pues ayuda a que se interconecten todos los miembros de la organización, permite el intercambio de conocimiento e incentiva el trabajo en equipo” citado por. (Rojas&Vera, 2016)

“Desarrollar y afianzar lazos de amor y fraternidad dan lugar a un clima favorable, brindan estabilidad y demuestran coherencia en todas las actividades y proyectos que ejecute una organización a lo largo del tiempo” (Benítez, Quezada, Iñiguez, & Tusa, 2016)

Deben existir buenas relaciones no solo laborales, entre los funcionarios de la institución, el que sean escuchados sus puntos de vistas crean confianza y un clima adecuado para el desarrollo de actividades encomendadas.

5. METODOLOGÍA

La metodología mixta a utilizar es cualicuantitativa, se justifican porque son complementarias y proveen diferentes tipos de conocimientos y ventajas al investigador como, por ejemplo, información más detallada y nuevos enfoques de la investigación (Boeije, 2010; Eriksson y Kovalainen, 2008, Flick, 2009). Citado por (Ugalde&Balbestre, 2013)

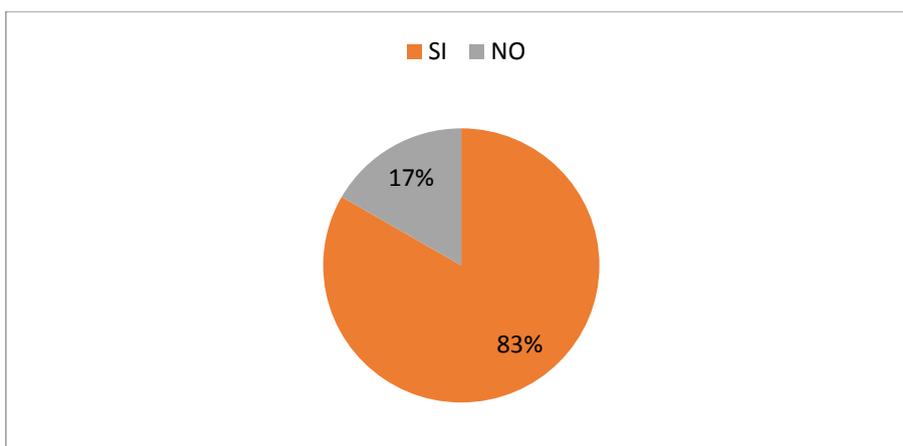
Las encuestas, entrevistas y observación directa fueron realizadas en las instalaciones de la Defensoría del Pueblo de El Oro ubicada en las calles Guayas y Boyacá, en el mes de Mayo y Junio del presente año.

6. RESULTADOS

En el caso de las encuestas aplicadas se obtuvieron datos donde los empleados consideraron en un 83 % que es necesario mejorar el ambiente laboral.

7.- ¿Considera usted que, debe existir una comunicación interna adecuada para un buen ambiente laboral?

OPCIONES	TOTAL
SI	5
NO	1



En la observación directa visitamos las instalaciones de la institución para corroborar resultados de las encuestas en cuanto a los medios de comunicación interna que son utilizados y se un conteo de lo que se detalla en el siguiente cuadro.

FICHA DE OBSERVACIÓN DIRECTA

	Medios	Cantidad	Contenido	Tiempo
1	Cartelera	8	Información a la ciudadanía	Permanente
2	Señalética	8		Permanente
3	Banner	2	Institucional Informativo	Permanente
4	Folletos	100	Eventos Nacionales Información	Permanente
5	Quipux	7		1 Diario por empleado
6	Eventos Institucionales	3		3 por año
7	Mailling	7		1 diario

En la entrevista realizada a la Dra. Paola Lazzarini Stagnaro , Delegada provincial de la Defensoría del Pueblo de El Oro.

En la siguiente pregunta fue muy favorable en cuanto a las recomendaciones para poder ser aplicadas en la institución, serán consideradas en las acciones.

1.- ¿Qué recomienda usted para mejorar la comunicación a nivel interno, dentro de la DPEO?

Realizar Talleres de Capacitación de comunicación asertiva, y motivación adecuada para trabajar en equipo.

Al ser una entidad pública y luego de observar los problemas comunicacionales, es necesario considerar los resultados para la aplicación de propuestas y de estrategias que ayuden a cambiar los problemas en posibles soluciones.

7. PRESUPUESTO

El siguiente presupuesto para realizar el fortalecimiento de la comunicación interna; queda a discreción de la institución de aplicarlo o cambiarlo.

DESCRIPCIÓN	COSTO MENSUAL	CANTIDAD	TOTAL
CHARLAS EMITIDAS POR RECURSOS HUMANOS DE LA INSTITUCIÓN.	40	4	160
ACTUALIZACIÓN MENSUAL DE CARTELERA	10	12	120
CAPACITACIONES DE TECNOLOGÍA	40	2	80
CELEBRACIONES DE EMPLEADOS	25	5	125
BUZON DE SUGERENCIA	80	1	80
INTEGRACIONES INSTITUCIONALES	500	500	500
TOTAL			1,065

8. PROPUESTA

OBJETIVO	ESTRATEGIAS	ACCIONES
<p style="text-align: center;">DETERMINAR ACCIONES COMUNICACIONALES, QUE AYUDEN A CONSOLIDAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA INSTITUCIÓN.</p>	Mejorar la comunicación	Se busca que la comunicación sea horizontal, entre directivo- empleado, empleado directivo. Sin diferencia alguna por cago dentro de la institución.
	Trabajo en el área de Valores Humanos.	Trabajar con las áreas de formación y recursos humanos para la transmisión de valores en empleados.
	Campañas de trabajo Grupos de trabajo intra-departamental en el personal.	El intercambio de información y los trabajos conjuntos entre distintos departamentos de la organización. Ayudaran a crear una cultura compartida y/o unos métodos de trabajo comunes para la Entidad.
	Uso de Herramienta de tecnológicas para la comunicación	Hacer un mejor uso de los medios de comunicación interna que son más utilizados, resultados de las encuestas como son; zimbra, quipux, y de estos aprovechar cada uno de sus beneficios.
	Compartir y celebrar logros,	Celebrar junto a cada uno de los empleados sus logros profesionales obtenidos laborando en la institución. Actividades por aniversario de la institución.
	Buzón de sugerencias Para reforzar la comunicación interna.	Todos los empleados de la institución se podrán expresar libremente y dar a conocer a sus altos mandos sus dudas e inconformidades.
	Mejor organización de eventos institucionales internos.	Coordinar eventos de integración de empleados junto a sus familiares. Calendarización y socialización de los eventos sociales que se realizarán anualmente.

9. CONCLUSIONES

- ✓ Este plan ha sido creado con estrategias y acciones puntuales que permitirán el logro de los objetivos planteados, buscando mejorar la comunicación interna, que permitirán construir una comunicación efectiva que conducirá a un elevado nivel de satisfacción laboral entre los colaboradores de la institución
- ✓ Reconocer que cuando existe un problema interno y se trabaja en ello, no solo se benefician los empleados y usuarios, sino la institución en sí, esta dará que hablar
- ✓ El clima laboral dependerá de la comunicación horizontal que fluirá entre los miembros de la DPEO, mejorando la cultura de trabajo colaborativo y el sentido de pertenencia de la misma.
- ✓ La recomendación para evaluar los resultados y avances de la ejecución de dicha propuesta es necesario aplicar una encuesta para poder identificar el avance de dicho proyecto.

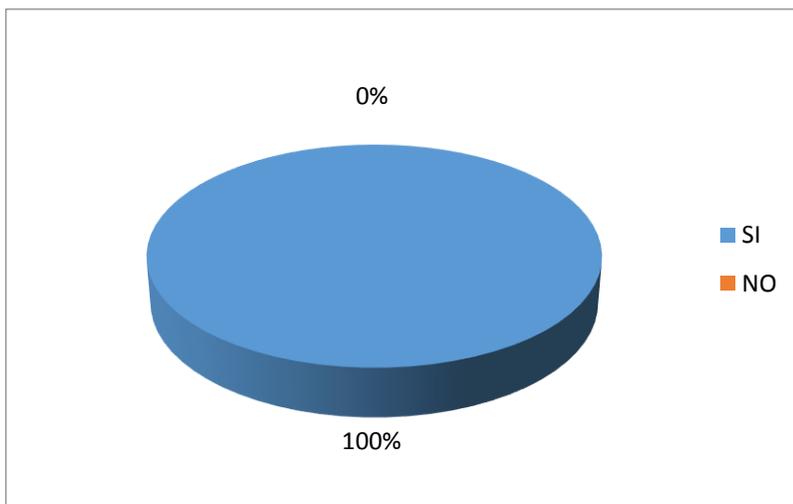
10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (2017). *DPEO; DEFENSORÍA DEL PUEBLO DEL ECUADOR*. DEFENSORÍA DEL PUEBLO DEL ECUADOR , DEFENSORÍA DEL PUEBLO DEL ECUADOR .
- Argota, & Argota. (2015). La gestión de la comunicación institucional a través de un modelo de gestión. *RAZÓY PALABRA*, 13-14.
- Benítez, Quezada, Iñiguez, & Tusa. (2016). La Nueva Familia: nueva forma de comunicación persuasiva a nivel institucional. *RED INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN Y GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN*.
- BRAVO, V. ., (2016). Gestión de la identidad corporativa:Evidencias en el sector bancario. *REVISTA DE CIENCIAS SOCIALES*.
- Gómez, Begoña, & Vielba. (2014). PRESENTE DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA PYME ESPAÑOLA. *RAZÓY PALABRA*, 11.
- Meléndez. (2016). COMUNICACIÓN INTERNA INCLUYENTE: DOS ESTUDIOS DE CASO DE INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN BOGOTÁ. *Redalyc.org*, 38.
- Paladines, Yaguache, Altamirano, & Benitez. (2015). Gestión de la comunicación estratégica en las organizaciones: enfoque ecuatoriano e. *RAZÓN Y PALABRA*, 4-5.
- Páramo. (2014). CULTURA Y ANÁLISIS ORGANIZACIONAL. *Sistema de Información Científica Redalyc*.
- PÁRAMO, MORALES, & DAGOBERTO. (2014). CULTURA Y ANÁLISIS ORGANIZACIONAL. *Sistema de Información Científica Redalyc*.
- Rojas&Vera. (2016). CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO. *REVISTA APUNTES DE ADMINISTRACIÓN*.
- Sánchez, Ramirez, & Canales. (2015). Estrategia de comunicación para las revistas científicas. *Ciencias de la Información*.
- Segrado, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*.
- Ugalde&Balbestre. (2013). INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA E INVESTIGACIÓN CUALITATIVA. *CIENCIAS ECONÓMICAS*.
- VERDUGO, RUÍZ, RUÍZ, & GUEREÑA. (2015). ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA DE MANUFACTURA, A TRAVÉS DE. *CIENCIA ADMINISTRATIVA*.

11. ANEXOS

1.- ¿Conoce Usted, algún canal de comunicación interna?

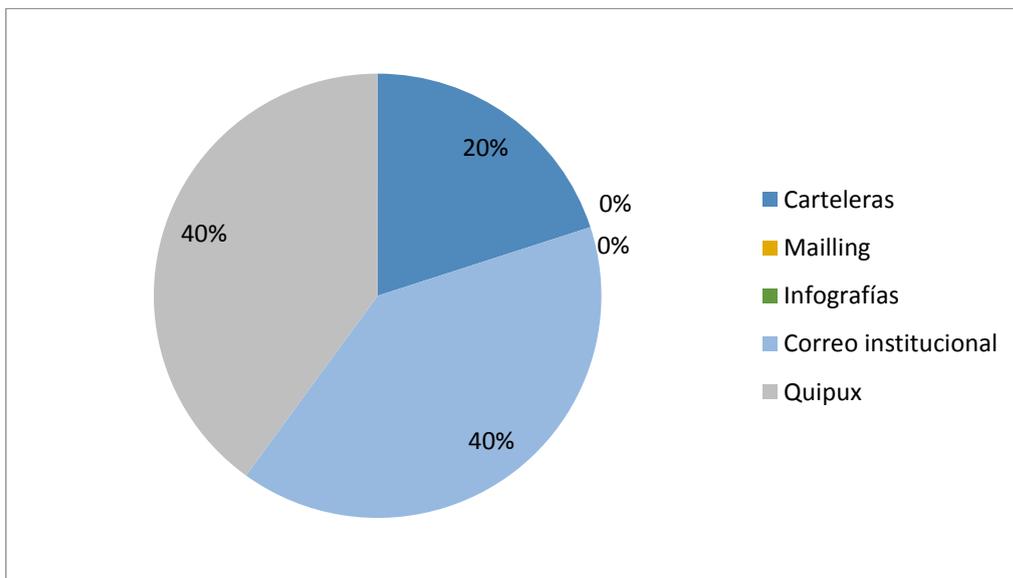
OPCIONES	TOTAL
SI	6
NO	0



En este gráfico se observa que el 100 % de los empleados encuestados, conocen los medios de comunicación interna que se utilizan en la institución.

2.- De los siguientes medios de Comunicación Interna, cuáles ha utilizado usted?

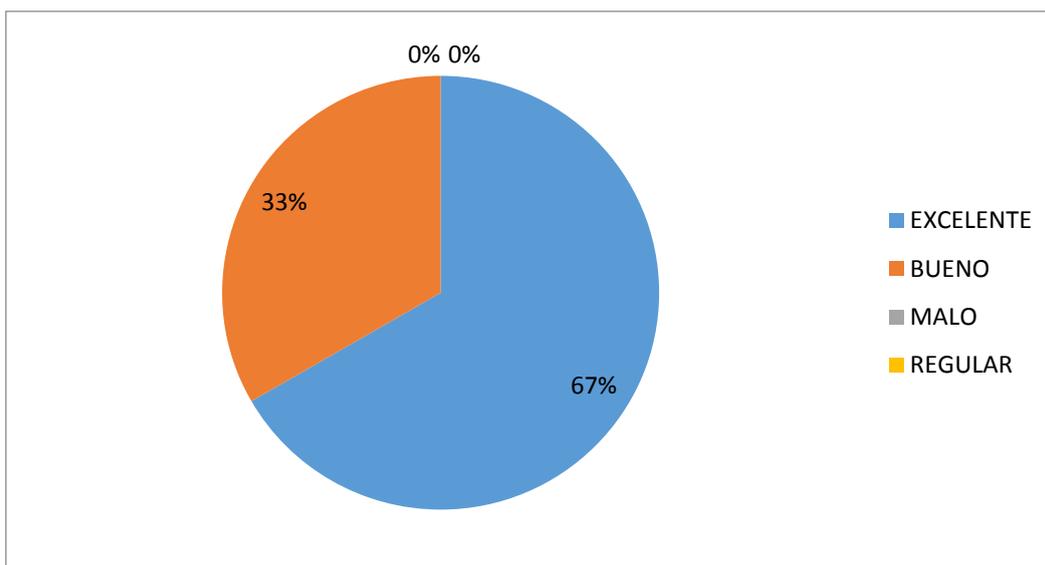
OPCIONES	TOTAL
CARTELERAS	3
MAILING	0
INFOGRAFÍAS	0
CORREO INSTITUCIONAL	6
QUIPUX	6



En este grafico se observa que el 40 % de los empleados encuestados ha utilizado la herramienta de correo institucional, 40 % Quipux pero un 20 % utilizaba las carteleras informativas en la institución.

3.- ¿Cómo usted evalúa el trabajo de comunicación interna de la DPEO?

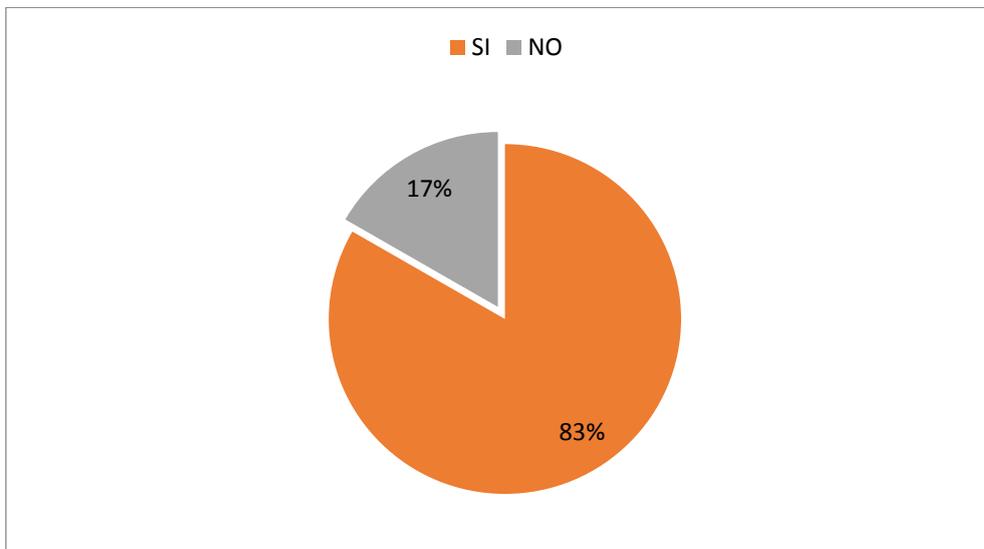
OPCIONES	TOTAL
EXCELENTE	4
BUENO	2
MALO	0
REGULAR	0



Como se observa en el grafico el 67 % de los empleados encuestados considera que la institución posee una excelente comunicación interna y el 33% considera que la comunicación interna es buena y que debe mejorar.

4. - A nivel comunicacional ¿Usted recuerda alguna campaña de Comunicación Interna?

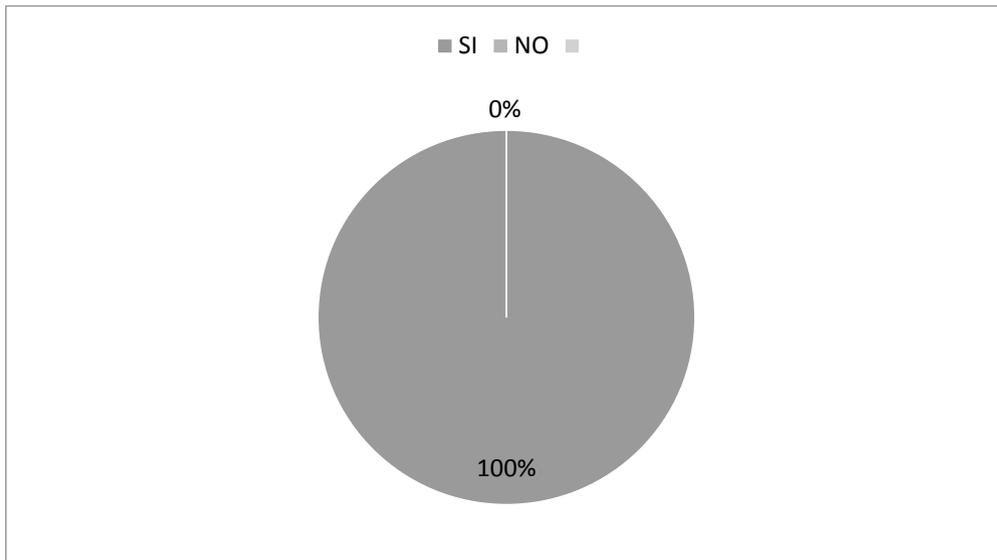
OPCIONES	TOTAL
SI	5
NO	1



Como se observa en el grafico el 83% de los empleados encuestados recuerda que en la institución se realizó campañas de comunicación interna y el 17% menciona no recuerda.

5.- Se incentiva y motiva la participación en eventos de integración institucional?

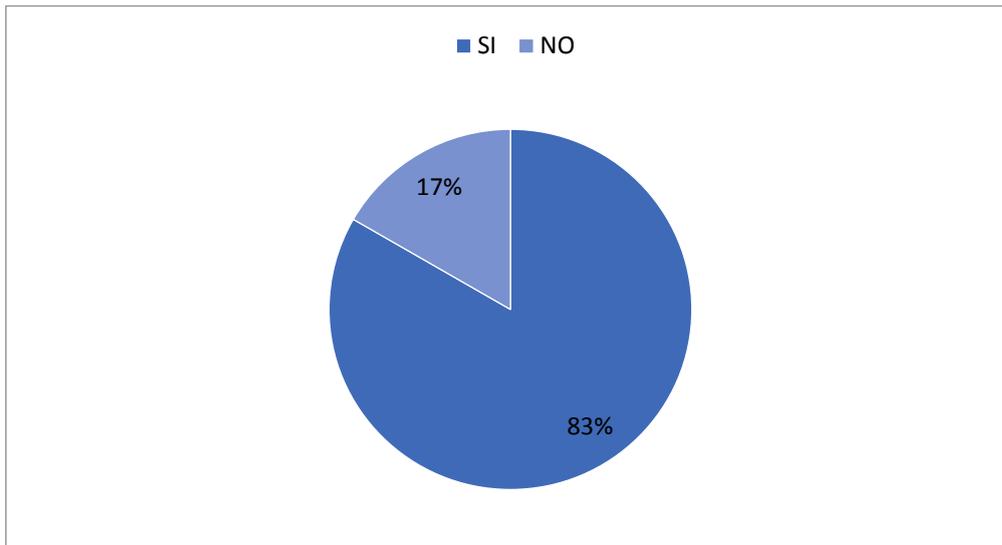
OPCIONES	TOTAL
SI	6
NO	0



Como se observa en el grafico el 100 % de los empleados encuestados ha participado de eventos de integración institucional.

6.- ¿Considera que es necesario que existan estrategias para una comunicación interna efectiva?

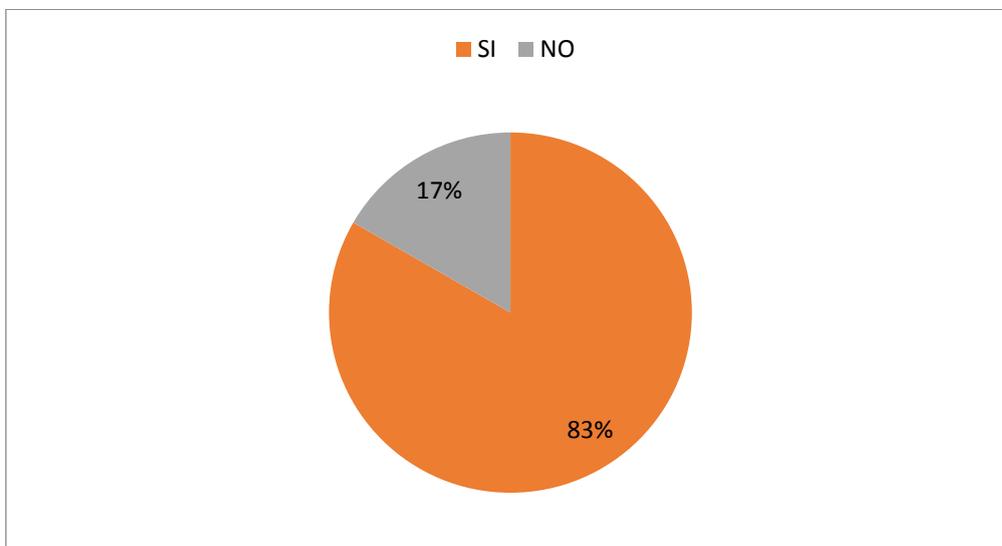
OPCIONES	TOTAL
SI	5
NO	1



Como se observa en el grafico el 83 % de los empleados encuestados considera que es necesario que existan estrategias para mejorar la comunicación en la DPEO.

7.- ¿Considera Usted, que debe existir una comunicación interna adecuada para un buen ambiente laboral?

OPCIONES	TOTAL
SI	5
NO	1



Como se observa en el grafico el 83 % de los empleados encuestados considera que en la institución debe existir un buen ambiente laboral, para excelente comunicación interna y el 17% considera que no es necesario.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**



ENTREVISTA DIRIGIDA A PERSONAL QUE LABORA EN LA INSTITUCIÓN

Fecha: Machala 14 de Junio del 2017.

Cargo: Dra. Paola Lazzarini Stagnaro

Delegada provincial de la Defensoría del Pueblo de El Oro.

1.- ¿Qué recomienda usted para mejorar la comunicación a nivel interno, dentro de la DPEO?

Realizar Taller de Capacitación de comunicación asertiva, y trabajos en equipos.

2.- ¿Cómo usted evalúa el trabajo de comunicación interna de la DPEO?

Considero buena, con ciertos problemas de convivencia entre los empleados, pero con planes de mejorar.

3.- ¿Cuál considera usted que es la forma adecuada de informarse dentro de la institución?

Reuniones Personales

Reuniones en Equipo

Correos Electrónicos

4.- ¿Conoce usted los eventos generados por la DPEO y participa de ellos?

Si siempre, eventos institucionales, Nacionales, Regionales, que siempre nos comunican mediante correo electrónico.

5.-A nivel comunicacional ¿La institución se encuentra integrada?

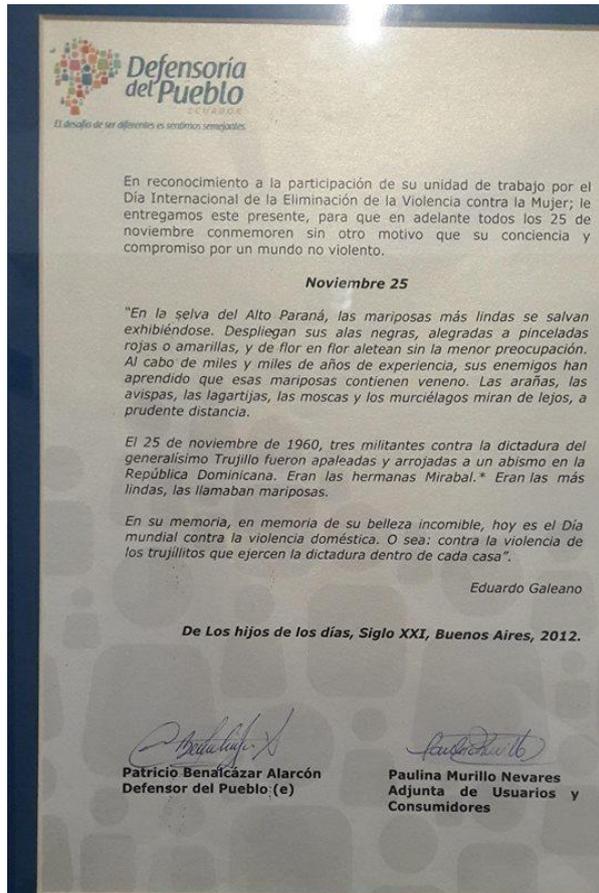
Como toda organización, la comunicación es buena, pero considero que se puede mejorar.

Entrevistando al personal que labora en la DPEO.



**LOS CARTELES QUE SE
ENCUENTRA EN LA
INSTITUCIÓN, DONDE
DETALLA MENSAJES DE
DERECHOS HUMANOS.**

RECONOCIMIENTOS OBTENIDOS DE LA INSTITUCIÓN





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL



Estimado/a

La presente encuesta tiene como objetivo:

FORTALECER DE LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN LOS PÚBLICOS INTERNOS, DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE EL ORO.

Marque con una X su respuesta.

1.- ¿Conoce Usted, algún canal de comunicación interna?

- SI
 NO

2.- De los siguientes medios de Comunicación Interna, cuáles a utilizado Usted?

- **Carteleras**
- **Mailing**
- **Infografías**
- **Correo institucional**
- **Quipux**

3.- ¿Cómo usted evalúa el trabajo de comunicación interna de la DPEO?

EXCELENTE

BUENO

MALO

REGULAR

4. - A nivel comunicacional ¿Usted recuerda alguna campaña de Comunicación Interna?

SI

NO

5.- Se incentiva y motiva la participación en eventos de integración institucional?

SI

NO

6.- ¿Considera que es necesario que existan estrategias para una comunicación interna efectiva?

SI

NO

7.- ¿Considera Usted, que debe existir una comunicación interna adecuada para un buen ambiente laboral?

SI

NO



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**



ENTREVISTA DIRIGIDA A PERSONAL QUE LABORA EN LA INSTITUCIÓN

Cargo: _____

1.- ¿Qué recomienda usted para mejorar la comunicación a nivel interno, dentro de la DPEO?

2.- ¿Cómo usted evalúa el trabajo de comunicación interna de la DPEO?

3.- ¿Cuál considera usted que es la forma adecuada de informarse dentro de la institución?

4.- ¿Conoce usted los eventos generados por la DPEO y participa de ellos?

5.-A nivel comunicacional ¿La institución se encuentra integrada?
