



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i6.2375>

Ciencias de la comunicación

Artículo de investigación

Importancia de la comunicación institucional en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del Cantón Esmeraldas (GADMCE)

Importance of institutional communication in the Decentralized Autonomous Government of the Municipality of the Canton Esmeraldas (GADMCE)

Importância da comunicação institucional no Governo Autônomo Descentralizado do Município do Cantão de Esmeraldas (GADMCE)

Andrea Jeannine Chere-Quiñónez ^I

sashalid5814@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-0068-1614>

Fabrizio Annelio Alvarado-Vélez ^{II}

fabrizio.alvarado@educacion.gob.ec

<https://orcid.org/0000-0001-5337-4290>

Correspondencia: sashalid5814@gmail.com

***Recibido:** 19 de septiembre de 2021 ***Aceptado:** 30 de septiembre de 2021 * **Publicado:** 31 de octubre de 2021

- I. Magister en Gestión del Talento Humano en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas, Licenciada en Comunicación Social, Editora del Canal Digital Aquí Hay Noticias, Propietaria Canal YouTube Andrea Chere Noticias, Asesora Política y Proyectos, Miembro correspondiente de la Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo Esmeraldas, Ecuador.
- II. Magister en Investigación para el Desarrollo Educativo, Licenciado en Ciencias de la Educación Especialidad Psicología y Orientación Vocacional, Licenciado en Comunicación Social, Profesor de Segunda Enseñanza Especialización Psicología y Orientación Vocacional, Especialista en Educación Universitaria, Diploma Superior en Práctica Docente Universitaria, Docente Investigador de la Unidad Educativa 5 de Agosto, Editor del Canal Digital Noticias Al Instante Esmeraldas, Miembro correspondiente de la Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo Esmeraldas, Ecuador.

Resumen

Importancia de la Comunicación Institucional en el Gobierno Autónomo descentralizado del Municipio de Cantón Esmeraldas, (GADMCE)”, se realizó este trabajo de campo con la finalidad de mejorar la comunicación interna en la Ilustre Municipalidad de Esmeraldas; ya que la comunicación, es el único método para intercambiar ideas, conocimientos y sugerencia, y a través de ésta se podrá realizar una selección, evaluación y capacitación de los gerentes, directores y de todos los miembros que laboran en la institución, para que así puedan desempeñar correctamente sus funciones. La comunicación interna. Dentro de una institución, desempeña un rol esencial ya que es un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos. Dentro de la Comunicación interna se analiza las funciones y herramientas de la misma, ya que cada una de ellas sirve como medio para conocer las necesidades, sugerencias y críticas que tiene cada miembro de la institución y así poder dar solución a los acontecimientos que se presenten. Para el desarrollo del informe final se presentaron los resultados de forma cualitativa, ya que, ayudan a comprender ciertas acciones y actitudes de los entrevistados, que no son cuantificables, por lo que el uso es primordial para argumentar cualquier investigación seria. Además, según su alcance, se realizará de manera exploratoria ya que, servirá para conocer más, el contexto determinado y la naturaleza de un fenómeno. Las técnicas utilizadas fueron la lectura comprensiva, análisis de documentos y la entrevista, que fue ampliamente implementada como procedimiento de investigación, ya que permitió obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz que fueron técnicas ampliamente de carácter cualitativo. Fueron entrevistados el jefe del Departamento de Comunicaciones y a profesionales de la comunicación de diferentes medios de la urbe, mediante una selección no probabilístico o dirigido, se logró obtener los casos (personas, contextos, situaciones), que interesaban al investigador y que llegan a ofrecer una gran riqueza para la recolección y el análisis de los datos. En el estudio descriptivo y la transversalidad, queda establecido que existe una relación entre la comunicación de la identidad y el comportamiento de los empleados. Se evidenció a nivel teórico que los valores compartidos y la comunicación de todos los involucrados, por medio de programas de identidad. contribuyen a la integración de los miembros de la organización. Sin embargo, queda en evidencia, que las estrategias de comunicación empleada por el municipio en

“Importancia de la comunicación institucional en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del Cantón Esmeraldas (GADMCE)”.

la difusión de los componentes de la identidad corporativa no son las más adecuadas. Se diagnosticó el estado situacional de la comunicación corporativa y externa e interna entre los ciudadanos y el Gobierno Autónomo descentralizado del Cantón Esmeraldas, perteneciente a la provincia de Esmeraldas, destacando falencias como la escasa evaluación a la actividad cívica por parte de las autoridades gobernantes; falta de capacitación; la mayoría desconoce sobre la importancia de un plan de comunicación, estos resultados tienen relación con los servicios proporcionados, los cuales deben ser mejorados, así como el trato hacía el usuario, pues deja muchas debilidades en el proceso. Con las deficiencias previstas en la investigación de campo, se estipuló las estrategias de la comunicación destinadas a realzar el Gad Municipal de Esmeraldas, estrategias de comunicación corporativa, interna (tratando de mejorar además la comunicación interpersonal), externa y relaciones públicas y gestión de medios. El plan de comunicación se realizó desarrollando carteles y señalética, página web, estrategias de marketing, publicidad e internet, reuniones de trabajo, buzón de sugerencias, entre otros, programados en un año calendario.

Palabras claves: Importancia; comunicación institucional; mejorar; medios.

Abstract

Importance of Institutional Communication in the decentralized Autonomous Government of the Municipality of Cantón Esmeraldas, (GADMCE) ”, this field work was carried out in order to improve internal communication in the Illustrious Municipality of Esmeraldas; Since communication is the only method for exchanging ideas, knowledge and suggestions, and through this, a selection, evaluation and training of managers, directors and all the members who work in the institution can be carried out, so that they can perform their duties correctly. Internal communication. Within an institution, it plays an essential role since it is a set of techniques and activities aimed at facilitating and speeding up the flow of messages that occur between the members of the organization, or between the organization and its environment; or, to influence the opinions, attitudes and behaviors of internal audiences. Within Internal Communication, its functions and tools are analyzed, since each one of them serves as a means to know the needs, suggestions and criticisms that each member of the institution has and thus be able to solve the events that arise. . For the development of the final report, the results were presented qualitatively, since they help to understand certain actions and attitudes of the interviewees, which are not

“Importancia de la comunicación institucional en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del Cantón Esmeraldas (GADMCE)”.

quantifiable, so the use is essential to argue any serious investigation. In addition, depending on its scope, it will be carried out in an exploratory manner since it will serve to learn more about the specific context and nature of a phenomenon. The techniques used were comprehensive reading, document analysis and the interview, which was widely implemented as a research procedure, since it allowed to obtain and elaborate data quickly and efficiently, which were widely qualitative techniques. The head of the Department of Communications and communication professionals from different media in the city were interviewed, through a non-probabilistic or directed selection, it was possible to obtain the cases (people, contexts, situations) that interested the researcher and that come to offer a great wealth for data collection and analysis. In the descriptive study and the transversality, it is established that there is a relationship between the communication of the identity and the behavior of the employees. It was evidenced at a theoretical level that the shared values and the communication of all those involved, through identity programs. They contribute to the integration of the members of the organization. However, it is clear that the communication strategies used by the municipality to disseminate the components of corporate identity are not the most appropriate. The situational state of corporate and external and internal communication between citizens and the decentralized Autonomous Government of the Canton Esmeraldas, belonging to the province of Esmeraldas, was diagnosed, highlighting shortcomings such as the poor evaluation of civic activity by the governing authorities; Lack of training; Most are unaware of the importance of a communication plan, these results are related to the services provided, which must be improved, as well as the treatment of the user, as it leaves many weaknesses in the process. With the deficiencies foreseen in the field research, communication strategies aimed at enhancing the Municipal Gad of Esmeraldas, corporate communication strategies, internal (also trying to improve interpersonal communication), external and public relations and media management were stipulated. The communication plan was carried out by developing posters and signage, a website, marketing strategies, advertising and the Internet, work meetings, a suggestion box, among others, scheduled in a calendar year.

Keywords: Importance; institutional communication; improve; means.

Resumo

Importância da Comunicação Institucional no Governo Autônomo descentralizado do Município

“Importancia de la comunicación institucional en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del Cantón Esmeraldas (GADMCE)”.

de Cantón Esmeraldas, (GADMCE) ”, este trabalho de campo foi realizado com o objetivo de melhorar a comunicação interna no Ilustre Município de Esmeraldas; Sendo a comunicação o único meio de troca de ideias, conhecimentos e sugestões, e por meio dela, pode-se realizar a seleção, avaliação e capacitação de gestores, diretores e de todos os integrantes que atuam na instituição, para que possam exercer suas funções de maneira adequada. . Comunicação interna. Dentro de uma instituição, desempenha um papel essencial, pois é um conjunto de técnicas e atividades destinadas a facilitar e agilizar o fluxo de mensagens que ocorrem entre os membros da organização, ou entre a organização e seu ambiente; ou, para influenciar as opiniões, atitudes e comportamentos dos públicos internos. (Fernández, 1999). No âmbito da Comunicação Interna, são analisadas as suas funções e ferramentas, uma vez que cada uma de las serve como meio para conhecer as necessidades, sugestões e críticas que cada membro da instituição tem e, assim, poder resolver os eventos que surgem. Para o desenvolvimento do relatório final, os resultados foram apresentados de forma qualitativa, visto que ajudam a compreender determinadas ações e atitudes dos entrevistados, que não são quantificáveis, por isso o uso é essencial para argumentar qualquer investigação séria. Além disso, dependendo do seu escopo, será realizado de forma exploratória, pois servirá para aprender mais sobre o contexto específico e a natureza de um fenômeno. As técnicas utilizadas foram a leitura compreensiva, a análise documental e a entrevista, a qual foi amplamente implementada como procedimento de pesquisa, pois permitiu obter e elaborar dados de forma rápida e eficiente, sendo técnicas amplamente qualitativas. Foram entrevistados os chefes do Departamento de Comunicação e profissionais da comunicação de diferentes meios de comunicação da cidade, por meio de uma seleção não probabilística ou dirigida, sendo possível obter os casos (pessoas, contextos, situações) que interessam ao pesquisador e que chegam a oferecer uma grande riqueza para coleta e análise de dados. No estudo descritivo e na transversalidade, estabelece-se que existe uma relação entre a comunicação da identidade e o comportamento dos colaboradores. Evidenciou-se a nível teórico os valores compartilhados e a comunicação de todos os envolvidos, por meio de programas de identidade. Eles contribuem para a integração dos membros da organização. Porém, percebe-se que as estratégias de comunicação utilizadas pelo município para divulgar os componentes da identidade corporativa não são as mais adequadas. Foi diagnosticado o estado situacional da comunicação corporativa e externa e interna entre os cidadãos e o Governo Autónomo descentralizado do Cantão de Esmeraldas, pertencente à

“Importancia de la comunicación institucional en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del Cantón Esmeraldas (GADMCE)”.

provincia de Esmeraldas, evidenciando lacunas como a má avaliação da actividade cívica por parte dos governantes; Falta de treino; A maioria desconhece a importância de um plano de comunicação, esses resultados estão relacionados aos serviços prestados, que devem ser melhorados, bem como ao tratamento do usuário, pois deixa muitas fragilidades no processo. Com as deficiências previstas na pesquisa de campo, foram estipuladas estratégias de comunicação voltadas à valorização do Gad Municipal de Esmeraldas, estratégias de comunicação corporativa, interna (buscando também melhorar a comunicação interpessoal), externa e de relações públicas e gestão de mídia. O plano de comunicação foi realizado por meio do desenvolvimento de cartazes e sinalização, site, estratégias de marketing, publicidade e internet, reuniões de trabalho, caixa de sugestões, entre outros, agendados em um ano calendário.

Palavras-chave: Importância; comunicação institucional; melhorar, meios..

Introducción

El ser humano para ejecutar sus actividades de una forma enérgica ha percibido diferentes necesidades de comunicación tanto en el terreno personal, como en el profesional, por lo que se hace necesario estar al tanto de todo aquello que afecte al desarrollo de dichas actividades. Esto equivale operar mensajes orales o escritos caracterizados por su cantidad, heterogeneidad y esparcimiento; por otra parte, resulta perjudicial no mantener una comunicación adecuada que permita estar a tono con la realidad de su entorno. El trabajo investigativo presenta como tema “La importancia de la comunicación institucional en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Esmeraldas”, cuya administración actualmente gestiona recursos mediáticos e impresos para información en la generación de servicios como agua potable, alcantarillado, policía municipal, agentes de tránsito, servicios de pagos online, gestión de riesgos ante amenazas de desastres naturales, entre otros tipos de servicios.

Por otro lado, mediante este trabajo de investigación se busca hacer notar cuán importante es la comunicación en instituciones de esta naturaleza, dado que la misma se convierte en la esencia de la actividad organizativa, haciéndola imprescindible para el funcionamiento y la gestión administrativa; entendiéndose, que la comunicación mejora la competitividad y por supuesto alinea al ente corporativo a los diferentes cambios, facilitando el logro de objetivos y metas preestablecidas. Definitivamente la comunicación es el eje transversal que permite mejorar la

gestión administrativa dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del Cantón Esmeraldas.

Desarrollo

La Comunicación

La Comunicación Institucional es una herramienta en auge, (Canel, 1997) define Comunicación Institucional como el “conjunto de reglas, principios, procedimientos y aplicaciones de la comunicación de intención persuasiva con el fin de conseguir en éstos una adhesión permanente para ejercer y distribuir poder, y realizar el bien público”.

La Comunicación Institucional, en sentido interno, es la encargada de construir la misión, visión objetivos de la institución para después socializarla con todo el personal que trabaja en la organización, mientras que, para afuera, busca irradiar credibilidad, demostrando relevancia, motivación y empatía, a través de la imagen corporativa.

La comunicación de una institución pública es la responsable de asegurar que la opinión pública y la sociedad estén enteradas, permanentemente, de las decisiones sobre la institución, ya que, en el marco democrático, las actividades y/o acciones que realice la administración, serán de conocimiento de toda la ciudadanía. De tal manera, se trata, de procesos que deben ser adaptados a las necesidades, convicciones y aspiraciones de los habitantes.

El conocimiento de la visión, acerca de la comunicación institucional, desde ahí, se debe realizar una planificación sobre comunicación, desde la perspectiva de que todo lo que se diga o se haga, con relación al plan estratégico, todo lo que se transmita y no se trasmita, estará reflejando la identidad de la organización y generando una imagen propia.

La gestión de identidades recurre a muchas disciplinas entre las que se evidencian:

- La estrategia empresarial.
- La comunicación corporativa.
- El comportamiento organizacional.
- Las relaciones públicas.
- El diseño.

Sin embargo, estas disciplinas pueden verse alteradas por agentes externos, que son ajenos a la institución, o por crisis que se dan dentro de la entidad (Canel, 1997).

La imagen y la reputación manifiestan la percepción del público sobre una institución, actuando la imagen como una figura y la reputación como un juicio generado sobre la imagen creada. Vale resaltar que entre los atributos que son más valorados con relación a la reputación están la autenticidad, la visibilidad, la transparencia y la diferenciación.

Por esto, se considera que el trabajo de los profesionales de la comunicación institucional, es ser integrador de la actividad comunicacional de una institución, en donde debe estar enfocado a alcanzar una buena comunicación de la reputación, para conseguir una buena valoración en el exterior.

Tipos de comunicación

Se pueden mencionar diferentes tipos de comunicación según la información que se comparte, el número de participantes, los canales empleados, si ocurre de manera personal o a distancia, entre otros (Morales, 2016).

Comunicación verbal

Se denomina comunicación verbal aquella en la que se emplea la palabra hablada o escrita entre dos o más interlocutores a fin de transmitir una información, opinión o sentimiento.

Este tipo de comunicación es propia y única de los seres humanos. En diversos casos, la comunicación verbal puede ser complementada con la comunicación no verbal. La comunicación oral debe desarrollarse con un tono de voz y entonación adecuado a fin de que el mensaje sea comprendido correctamente.

- **Comunicación oral:** hace uso de las palabras habladas o de sonidos fuertes como la risa o el llanto. Asimismo, esta varía de un grupo social a otro según el idioma que se hable, por tanto, no todos compartimos los mismos signos lingüísticos. Ejemplos: una conversación entre amigos o un grito de dolor por un golpe.
- **Comunicación escrita:** se realiza a través de los códigos escritos y los tiempos de respuesta o acción a los mensajes son un poco más lento que en la comunicación oral. La comunicación escrita se ha desarrollado a lo largo de la historia del ser humano, por tanto, está en constante cambio, en especial con el uso de las nuevas tecnologías. Ejemplo: alfabetos, jeroglíficos, cartas, chats, entre otros.

La comunicación escrita debe respetar las reglas de ortografía de cada idioma, así se evitan o que el mensaje no se comprenda (Morales, 2016).

Otros tipos de comunicación

En la actualidad, los nuevos canales de comunicación y las tecnologías permiten comunicarse de manera más rápida y efectiva con un mayor número de personas.

También se pueden establecer otros tipos de comunicación tomando en cuenta sus características, por ejemplo:

- **Según el número de participantes:** interpersonal (consigo mismo), bilateral (entre emisor y receptor que intercambian roles) y colectivo (más de dos personas). Transpersonal que consiste en la transmisión de un mensaje por parte del emisor a un público presente.
- **De acuerdo al canal empleado:** a través de los sentidos, audiovisual (televisión, radio), digital (uso de plataformas que hacen posible la comunicación y distribución de información de manera masiva), impresa (revistas, periódicos), telefónica (teléfonos fijos o móviles).
- **Conforme a su finalidad:** comunicación publicitaria (para dar a conocer productos o servicios), comunicación organizacional (se refiere a las comunicaciones empresariales), entre otras. (Morales, 2016)

Importancia de la comunicación en las relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son aquellas que se establecen entre dos o más personas; estas asociaciones se pueden basar en emociones, sentimientos o actividades sociales, entre otros. Estas relaciones se originan a partir de la comunicación, y ninguna de sus funciones se puede realizar si el ser humano no inicia por interactuar con otros seres para compartir. Uno de los aspectos más relevantes que se puede mencionar acerca de la comunicación es que a través de ella se logra transmitir y proyectar al medio donde el ser humano se desarrolla.

Desde otro punto de vista se puede decir que la comunicación es una necesidad que existe desde el inicio de los tiempos y de no existir, el ser humano no podría compartir con otros seres de su especie ni con su entorno.

A pesar de que las personas se relacionan diariamente con otras y con su entorno, no siempre se reflexiona sobre la importancia de ello ni acerca de los problemas que se pueden originar si la comunicación no se realiza de manera correcta. Esta situación hace que se dificulte la forma en la

“Importancia de la comunicación institucional en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del Cantón Esmeraldas (GADMCE)”.

que los seres humanos se relacionan y comprenden el mundo evitando que las relaciones se den de una forma más positiva. La comunicación es una de las mayores riquezas que tiene las relaciones humanas ya que se puede realizar de tantas formas que resultaría infinito poder nombrar cada una de ellas. A pesar de todo lo que se ha mencionado anteriormente, cabe resaltar que existen también varios problemas que se originan dentro de una sociedad a raíz de una comunicación deficiente. Por ende, no darse a entender o no comprender adecuadamente la que se recibe es uno de los principales problemas que se pueden nombrar al respecto. Incluso se puede decir que las grandes guerras fueron ocasionadas por problemas de comunicación, así como la resolución temprana de estos conflictos. La psicología toma un papel importante al describir los problemas que se originan en la sociedad por la mala comunicación, aunque también hace énfasis en la importancia que esta tiene para el desarrollo del ser humano desde el momento de la concepción. (Bran & Ayleen, 2015)

Redes de comunicación en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Esmeraldas

Redes formales

Una vez establecida, este tipo de red, por la institución, con la finalidad de hacer llegar la información de manera oportuna, es decir, en el momento preciso y a la o las personas indicadas, tomando en cuenta la jerarquía institucional. Se prioriza orden jerárquico oficial que consta en documentos; esta sistematización, establece que la autoridad se delega de uno a otro nivel, definiéndose así, las reglas de comunicación que se establezcan en la institución. La comunicación formal, cumple dos principales funciones en la institución:

1. La toma de decisiones.
2. La motivación a todos los implicados, de todos los niveles, de la institución.

Es así que, para realzar la importancia de estas funciones en los miembros, la institución establece estructuras que mejoran y facilitan la co-información. Para que la información sea transmitida de manera veraz y oportuna, es necesario que exista un diálogo constante lo permita. Esta comunicación continua debe cumplir los siguientes objetivos de información:

1. Transmitir la información útil para la toma de decisiones.
2. Transmitir la información con exactitud.
3. Transmitir la información con rapidez.

4. Transmitir la información sin errores.

Los intercambios de información, en estas redes, han de ser continuos, estables y previsibles y sobre todo comprobables, evitando así, una información escueta, la cual sería fuente de rumores incontrolados (Chuquiguanga, 2015)

Hay que tomar en cuenta, además, que la comunicación interna se divide en descendente de jefes a subalternos y ascendente, del personal en general hacia los jefes, vertical, horizontal, diagonal. (Chuquiguanga, 2015)

Redes informales

La finalidad de esta red es satisfacer las necesidades sociales de los individuos que conforman la colectividad. Estas redes ayudan a los miembros de la organización a crecer y desenvolverse mejor en su entorno laboral. Evidencian un efecto lleno de positivismo para la institución, aunque a veces pueden tener efectos contrarios que absorben en exceso el interés de los empleados (Chuquiguanga, 2015).

Refrescan la formalidad deficiente y permite crear canales alternativos, siendo, en ocasiones, más rápidos y eficaces que los formales. Se consideran redes circulares pueden contener historias de funcionarios citados por su buen servicio o por un rendimiento laboral impecable. Son utilizadas como picos de moral, que ayudan a que los funcionarios a que se sientan parte del todo. La principal interferencia de la comunicación informal es ocasionada por los rumores, que se forman con cierta facilidad; ya que al no ser controlada busca complementar su falta en la formalidad.

El rumor puede ser negativo para la empresa si es que crea un ambiente de tensión, expectativa y desasosiego entre el personal. Por ejemplo, cuando se hacen cambios en el personal y surge el rumor de que podría haber despidos masivos, esto hace que todos se sientan preocupados por su futuro. La forma de evitar los efectos negativos de la comunicación informal es aumentando la calidad de la comunicación formal. Al hacer que ésta última llegue cuando sea necesaria y en el momento oportuno. Otra forma de hacer frente al rumor y evitar que en la organización se implante una cultura de rumor, es menester evitar que la comunicación formal sea autoritaria, al punto de no dejar cabida para la participación y las propuestas del personal, que se manifiestan en la comunicación ascendente.

La comunicación informal es parte de la organización, no se puede evitar que se produzca. En ocasiones la comunicación informal puede resultar beneficiosa para la institución. Cuando por

“Importancia de la comunicación institucional en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del Cantón Esmeraldas (GADMCE)”.

medio de ésta se logra complementar la comunicación formal, lo cual permite que el mensaje enviado fluya más rápido por la empresa; de este modo, se logra una forma de comunicación más eficaz. No solamente en este aspecto, como complemento de la comunicación formal, sino como una forma de expresión connatural al ser humano, y la organización, está compuesta por seres humanos que se comunican fuera de los canales formales de la comunicación en la institución

La comunicación corporativa en la era de la globalización

En los actuales momentos, algunos profesionales de la comunicación institucional u organizacional (existen diferencias no solamente semánticas, sino conceptuales) han enunciado nuevas perspectivas teóricas como posibles opciones a las estructuras jerárquicas y/ burocráticas que se han reflejado en las organizaciones durante el siglo fenecido. Entre ellas figura la teoría de los Equipos de Trabajo con Autocontrol (Lawler, 1986).

Según (Ferris y Cheney, 2000), menciona a estas nuevas perspectivas, donde proponen como teorías para el Siglo XXI y la Democratización de las Empresas, tratan, así de responder a diferentes interrogantes como las siguientes; ¿Cuáles son las maneras de organizarse y que mejor han respondido a las necesidades de quienes trabajan hoy en día?, ¿Cuáles son los pros y los contras de la presencia de la mujer en estos menesteres?, ¿Cómo pueden los empleados han podido alcanzar sus objetivos personales al mismo tiempo que sirven a los objetivos de la empresa?, ¿Cuáles son las maneras de mantener comunicaciones más eficientes en una empresa?.

El reto para este nuevo milenio es encontrar nuevas maneras para una organización productiva, para el trabajo, que dé poderío a los individuos y sostengan, al mismo tiempo, las prácticas organización y comunicación que sostengan un balance entre el ambiente, las familias y el trabajo (Ferris G. & Cheney G. 2000).

Ciertamente y en la actualidad, intervienen tres posiciones de la ciencia, pero lo principal es el enfoque positivo a la hora de realizar una investigación y encontrar así, una explicación a lo concerniente a la comunicación organizacional. Ello se evidencia en las teorías y las metodologías que se emplean. No se pretende que uno sea mejor que otro, pues cada uno de ellos visualiza una parte de la realidad a explicar y sin pretender defender alguna de las posiciones intermedias, quizás sea oportuno pensar en necesarios acoplamientos o adaptaciones.

Cómo conseguir que fluya la comunicación en la empresa

Dentro del equipo de trabajo puede llegar a tener consecuencias graves para la compañía, tales como la pérdida de dinero, bajo rendimiento de los empleados o un malestar generalizado (Ferris G. & Cheney G. 2000).

Dependiendo del número de trabajadores que tenga tu empresa, la comunicación interpersonal será más o menos complicada. Cuantos más trabajadores, más difusa será la comunicación y es probable que los mensajes se distorsionen o no acaben llegando a todos los empleados. La empresa puede llegar a transformarse en un problema grave para la compañía, repercutiendo en pérdidas de dinero, incumplimiento de compromisos establecidos por el equipo o malestar entre los miembros de la organización. Para evitar llegar a esta situación existen cuatro pasos que ayudarán a mejorar la comunicación en tu empresa:

- Compartir la misión y visión de tu empresa con toda la organización.
- Dos de los mensajes que deben tener claros cada uno de los miembros de la empresa, desde el momento en que pasan a formar parte de la organización, son tanto la misión como la visión de la compañía. Conocer las principales metas de la empresa a corto y largo plazo y saber qué se está haciendo para alcanzar estos objetivos, ayudará a que las personas se motiven a cumplir con sus tareas de manera satisfactoria.
- Ofrecer formación.

La comunicación, al igual que otras habilidades, se puede aprender. Si en tu empresa existen graves problemas de comunicación es importante ofrecer sesiones formativas para los empleados. Un coach o experto en comunicación puede ayudar a mejorar las vías de comunicación interpersonal, mejorando la gestión de conflictos entre los miembros de la compañía.

Apostar por el trabajo en equipo

En todo caso, una buena manera de mejorar la comunicación entre los trabajadores de la empresa es fomentar metodologías de trabajo que incluyan el trabajo en equipo. De este modo se verán obligados a establecer una comunicación que les ayude a trabajar con el resto de miembros del equipo y, con la ayuda del manager como guía, aprenderán a generar un entorno de trabajo fluido y dinámico. También sería beneficioso organizar actividades fuera de la oficina para generar confianza y familiaridad entre las personas que trabajan en tu empresa.

Organizar reuniones de equipo con regularidad

Realizar reuniones de equipo periódicas para hacer el seguimiento del trabajo e incentivar la participación de todos los asistentes es una buena manera de conseguir una comunicación fluida dentro del equipo. Aunque al inicio puedan darse situaciones forzadas, con el tiempo, los trabajadores adquirirán la costumbre de expresarse y hacer sus aportaciones en el momento preciso, lo cual llevará a realizar unas reuniones cada vez más eficientes y efectivas. Además, en estas reuniones el manager podrá tener un feedback directo de los empleados y escuchar de primera mano las quejas y sugerencias que puedan tener.

Antecedentes

Se realizó el estudio correlacional- descriptivo sobre la “La relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga”. La muestra conformada por estudiantes y docentes de dicha universidad, las conclusiones indican que existe una relación significativa entre la comunicación interna y la cultura organizacional (Gutiérrez, 2017).

También se realizó el estudio descriptivo y de diseño transversal sobre la “Identidad corporativa y estrategias de comunicación interna en la Municipalidad Distrital de Santa Anita”. La muestra estuvo conformada por 188 trabajadores (administrativos y de campo); el instrumento que se aplicó fue una escala de Likert. Las conclusiones del estudio indican que existe una relación entre la comunicación de la identidad y el comportamiento de los empleados. Por ejemplo, el trabajo evidenció a nivel teórico que los valores compartidos y la comunicación de estos por medio de programas de identidad contribuyen a la integración de los miembros de la organización. No obstante, el estudio reveló, también, que las estrategias de comunicación empleada por el municipio en la difusión de los componentes de la identidad corporativa no eran 97 adecuadas, por lo cual muchos encuestados no entendían claramente el significado de los elementos de la identidad (Ferris G., 2000; Cheney G. 1995).

Así se demostró la existencia de bajos niveles de identificación institucional por parte de los miembros de la Municipalidad. Baca; en realizaron el estudio “Evaluación y diagnóstico de la cultura organizacional de la Municipalidad Distrital de San Isidro”. Las conclusiones del trabajo indican la existencia de desmotivación por parte de los miembros institucionales, ya que consideran que sus jefes y superiores no dan reconocimiento ni valoran el trabajo que los empleados realizan.

“Importancia de la comunicación institucional en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del Cantón Esmeraldas (GADMCE)”.

Asimismo, la investigación pone en evidencia que los trabajadores de la Municipalidad de San Isidro consideran muy importante algunos valores clave como el compromiso, la confianza y la innovación para desempeñarse apropiadamente y ofrecer un buen servicio (Ferris G., 2000; Cheney G. 1995).

Se realizó el estudio La gestión de la nueva comunicación interna, análisis de la aplicación de las tecnologías de la información en los procesos de comunicación interna de las universidades de la Comunidad Valenciana. En la investigación se emplearon tres tipos de análisis: el cuantitativo (revisión de portadas web), el cualitativo (entrevistas a gestores de la comunicación interna) y el análisis documental de campo (evaluación de los medios y soportes de comunicación interna). Las conclusiones del trabajo de investigación indican que la comunicación interna es un instrumento básico para la gestión institucional, y que su adecuado -manejo puede contribuir en el logro de metas y objetivos corporativos y a una dirección más eficiente de la organización. Por ello, el estudio patentiza y resalta la influencia de la comunicación interna en la construcción de una sólida cultura corporativa. En ese sentido, el trabajo establece que entre las variables comunicación y cultura existe una relación recíproca. Asimismo, se señala que las tecnologías de la información y comunicación constituyen un cambio sustancial en la forma de entender la comunicación interna en las organizaciones por su influencia sobre la cultura corporativa (Fernández, 2007).

Fundamentación legal

El derecho a la libertad de expresión se garantiza la libertad de buscar, recibir, producir y difundir información e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras y por cualquier forma y medio, sin censura previa y con responsabilidad ulterior, además con el acceso libre a la información generada en entidades públicas, o en privadas (Constitución del Ecuador, 2008).

De una manera amplia y en concordancia con el ordenamiento jurídico internacional, el derecho a la libre expresión es un mecanismo para ser efectivo otros derechos. Es importante recalcar que toda persona se constituye como titular de este derecho, es decir que no puede restringirse a una determinada profesión o grupo de personas; su ámbito de aplicación y protección es amplio, comprendiendo actividades comunicacionales e informativos tanto públicas como privadas. Si la nueva ley de comunicación ha sido creada en este contexto de concordancia normativa, su aplicación y práctica entonces tornaría al uso de interpretación de las garantías en beneficio al ejercicio de la libertad de expresión cuyas limitaciones y restricciones estarían sujetas a los

“Importancia de la comunicación institucional en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del Cantón Esmeraldas (GADMCE)”.

estándares internacionales al igual que la potestad sancionatoria como una medida subsidiaria del sistema de regulación y control. Por estas razones lo que compete es analizar la Ley de Comunicación en sus posibles dimensiones de control, regulación y sanción a medios de comunicación en un marco constitucional, y, del sistema internacional de protección de los derechos humanos, a partir de su promulgación en un contexto no solamente jurídico sino sociopolítico.

Dentro del contexto es interesante mencionar el origen del debate público a partir de la pugna entre el Poder Ejecutivo y los medios de comunicación, para lo cual el Gobierno Nacional ha utilizado varios espacios para mostrar su visión de los hechos nacionales y mostrar su inconformidad sobre la conducta de la prensa. Según el Gobierno los medios de comunicación obedecen a “poderes fácticos” y en particular, los medios de comunicación privados, son vistos como representantes de grupos de interés económico contrarios a la visión de la gestión pública del Ejecutivo que plantea la información como un bien público³. Conforme a esto, las manifestaciones del Gobierno, se han evidenciado en continuas cadenas de radio y televisión que interrumpen la programación de los medios; los enlaces ciudadanos sobre “rendición de cuentas” de los días sábados que tiene como segmento particular uno denominado “la libertad de expresión ya es de todos”, en el cual el Presidente de la República califica como “mentira comprobada” ciertas noticias y opiniones de medios de comunicación, así como también denuncias penales por casos de injurias y calumnias presentadas por funcionarios públicos. A. Cadenas nacionales de radio y televisión. Los mensajes obligatorios del gobierno ecuatoriano han sido difundidos constantemente en medios privados de comunicación durante el año 2013. Algunos de los ejemplos son los siguientes:

El 5 de abril la Secretaría Nacional de Comunicación (SECOM) habría difundido un mensaje obligatorio de unos ocho minutos de duración en el que se pretendió mostrar, según explicó el organismo en un comunicado, “cómo los distintos reporteros del canal [Teleamazonas]” – Jorge Ortiz, María Josefa Coronel, Carlos Julio Gurumendi y Guido Acevedo – “mintieron y desinformaron ‘sin sonrojo’, en distintos momentos desde que inició [sic] la gestión gubernamental del Presidente Rafael Correa”. Respecto a esto, la Relatoría sobre Libertad de Expresión ha reconocido la potestad del presidente de la República y de las altas autoridades del Estado para utilizar los medios de comunicación con el propósito de informar a la población sobre aquellas cuestiones de interés público preponderante; sin embargo, el ejercicio de esta facultad no es

“Importancia de la comunicación institucional en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del Cantón Esmeraldas (GADMCE)”.

absoluto. La información que los gobiernos transmiten a la ciudadanía a través de las cadenas presidenciales debe ser aquella estrictamente necesaria para atender necesidades urgentes de información en materias de claro y genuino interés público, y durante el tiempo estrictamente necesario para transmitir dicha información, para no caer en situaciones de mayor conflictividad social, alteraciones del orden público o polarización social o política; además los funcionarios públicos deben tener en cuenta que tienen una posición de garante de los derechos fundamentales de las personas, sus declaraciones no pueden llegar a desconocer dichos derechos. Corte IDH. Caso Apitz Barbera y otros (“Corte Primera de lo Contencioso Administrativo”) Vs. Venezuela. Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 5 de agosto de 2008. Serie C No. 182. Párr. 131.

La nueva Ley de Comunicación y su aplicación para el Ejercicio Periodístico Centro de Derechos Humanos. CIDH. 147 periodo de Sesiones. Audiencia Situación del Derecho a la Libertad de Expresión en Ecuador. 12 de marzo de 2013. En este sentido, tanto la CIDH y su Relatoría Especial, 9 CIDH. 147 período de Sesiones. Audiencia Situación del Derecho a la Libertad de Expresión en Ecuador. 12 de marzo de 2013. Aplicando estándares internacionales, han indicado que “no es cualquier información la que legítima al presidente de la República la interrupción de la programación habitual, sino aquella que pueda revertir interés de la colectividad en el conocimiento de hechos que puedan encerrar trascendencia pública y, que sean realmente necesarios para la real participación de los ciudadanos en la vida colectiva”. CIDH. Informe Anual 2011. Informe de la Relatoría Especial para la Libertad de Expresión. Capítulo II (Evaluación sobre el Estado de la Libertad de Expresión en el Hemisferio). OEA/Ser.L/V/II. Doc. 69. 30 de diciembre de 2011. Párr. 199; CIDH. Informe Anual 2010. Informe de la Relatoría Especial para la Libertad de Expresión. Capítulo II (Evaluación sobre el Estado de la Libertad de Expresión en el Hemisferio). OEA/Ser.L/V/II. Doc. 5. 7 de marzo de 2011. Párr. 226; CIDH. Declaración de Principios sobre Libertad de Expresión. Principio 5

En la Convención Americana se plantea en su art 13.2 y siguientes algunas reglas para limitar a la libertad de expresión entre ellas se encuentra la número 3 que manifiesta: No se puede restringir el derecho de expresión por vías o medios indirectos, tales como el abuso de controles oficiales o particulares de papel para periódicos, de frecuencias radioeléctricas, o de enseres y aparatos usados en la difusión de información o por cualesquiera otros medios encaminados a impedir la

“Importancia de la comunicación institucional en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del Cantón Esmeraldas (GADMCE)”.

comunicación y la circulación de ideas y opiniones. Respecto a estas disposiciones para la restricción de la libertad de expresión cabe mencionar que se aplica a todas las formas de manifestación como: ideas propias, al acceso, la circulación de la información, la difusión y los medios de comunicación. A su vez las reglas, u actos administrativos, judiciales o de autoridad pública de limitación deben cumplir con ciertas condiciones para ser legítimas. CIDH. Marco Jurídico Interamericano sobre el derecho a la Libertad de Expresión (2009) Párr. 64.

Bajo este orden de ideas sería interesante mencionar además como una disposición constitucional también puede verse vulnerada con la reiteración y forma desmedida de la trasmisión de cadenas nacionales, en la Constitución en su Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: b. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.

La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas. La participación respecto a la libertad de expresión tiene como base el acceso a la información plural y verificada de tal manera que cada ciudadano construye su opinión, pero si este derecho al acceso a la pluralidad de información se ve trastoca con una invasión comunicacional por parte del Estado, genera una desventaja en la sociedad con respecto a la información que está recibiendo, tomando en cuenta principalmente en la política latinoamericana que la diferencia entre Estado y Gobierno es muy mínima. Los enlaces sabatinos son ejemplos de la hegemonía del gobierno en la participación pública de los ciudadanos, ya que en este segmento comunicacional no solamente equiparan la información en contra de medios comunicacionales privados, sino que además desacreditan las fuentes, ridiculiza las opiniones de periodistas, rompe periódicos, e incita a la no adquisición de determinados.

El Sistema de Información para los Gobiernos Autónomos Descentralizados – Modulo para el registro de información de los planes de desarrollo y ordenamiento territorial – Sigad es una herramienta que permitirá la recopilación de información de diagnóstico y propuestas de los PDOT para el cálculo del Índice de Cumplimiento de Metas, séptimo criterio constitucional para la

“Importancia de la comunicación institucional en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del Cantón Esmeraldas (GADMCE)”.

asignación de recursos a los Gobiernos Autónomos Descentralizados, según el Modelo de Equidad Territorial, amparado en el siguiente marco normativo:

Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas: Art. 51.- Información sobre el cumplimiento de metas. - Con el fin de optimizar las intervenciones públicas y de aplicar el numeral 3 del Art. 272 de la Constitución; los gobiernos autónomos descentralizados reportarán anualmente a la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo el cumplimiento de las metas propuestas en sus respectivos planes.

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización: Art. 192.- El total de las transferencias que realiza el Gobierno Central hacia los Gobiernos Autónomos Descentralizados se distribuirá conforme a tamaño y densidad de la población; necesidades básicas insatisfechas jerarquizadas y consideradas en relación con la población residente en el territorio de cada uno de los gobiernos autónomos descentralizados; logros en el mejoramiento de los niveles de vida; esfuerzo fiscal y administrativo; y cumplimiento de metas del Plan Nacional de Desarrollo y del plan de desarrollo del gobierno autónomo descentralizado

Consejo Nacional de Competencias: Resolución No. 00013-CNC-2011.- Disposición General. - Esta metodología se aplicará para el cálculo de las transferencias de ingresos permanentes y no permanentes del Presupuesto General del Estado - PGE, a partir del ejercicio fiscal de 2014. Constitución del Ecuador (2008) – Acnur.

Metodología

Para el desarrollo del informe final se presentaron los resultados de forma cualitativa, ya que, ayudan a comprender ciertas acciones y actitudes de los entrevistados, que no son cuantificables, por lo que el uso es primordial para argumentar cualquier investigación seria. Además, según su alcance, se realizará de manera exploratoria ya que, darle un alcance exploratorio, serviría para conocer más, de un contexto determinado, la naturaleza de un fenómeno. Descriptiva, porque se busca especificar características, en este caso, de la forma de cómo se produce la comunicación institucional en el Municipio de Esmeraldas, a más de los procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, se pretende realizar una medición o adquirir información de manera independiente o en conjunto de los conceptos y/o variables.

Técnicas e Instrumentos

Las técnicas utilizadas fueron: la lectura comprensiva, análisis de documentos y la entrevista, que fue ampliamente implementada como procedimiento de investigación, ya que permitió obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. El instrumento fue un cuestionario con preguntas abiertas ya que se necesitaba un soporte que proporcione los datos necesarios.

Se aplicó en el desarrollo de una investigación en el campo de las ciencias sociales que fue una técnica ampliamente cuidadosa en la indagación de carácter cualitativo.

Universo y Muestra

Se realizó entrevistas a Jefe del Departamento de Comunicaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del Cantón Esmeraldas, a tres integrantes del mismo departamento y al Jefe del Departamento de Relaciones Públicas, al Jefe del Departamento de Talento Humano, y a profesionales de la comunicación de diferentes medios de la urbe, sobre la importancia de la comunicación institucional en el gobierno autónomo descentralizado del municipio del cantón esmeraldas, la selección se la realizó de forma dirigida, y resultaron de gran valor, pues se logró obtener información de personas, contextos y situaciones, que interesaban al investigador y que llegan a ofrecer una gran riqueza para la recolección y el análisis de los datos, ya que el objetivo es que sea lo más significativa posible.

Recogida de Datos

Las entrevistas serán realizadas en los centros de comunicación, dentro del Cantón Esmeraldas, que componen la muestra. Para realizar las entrevistas se establecerá contacto telefónico con el equipo de trabajo, informando de la solicitud y el motivo. Este contacto, de ser positivo, nos permitirá conseguir una dirección de correo electrónico donde se pueda enviar la presentación formal a los profesionales de nuestro interés, donde se incluye el guion estructurado.

Ya con el contacto establecido, por el mismo medio o telefónicamente se estableció todas las aclaraciones que, el profesional seleccionado, considere necesario antes de confirmar día y hora para la entrevista

Análisis y Resultados

Análisis

Realizando un análisis de las respuestas recibidas de los cuestionarios compartidos con varios jefes departamentales del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del Cantón Esmeraldas y varios periodistas de algunos medios de comunicación de la urbe se pueden extraer las ideas concordantes que dan luz a lo que acontece dentro de la institución antes señaladas.

Tanto la tecnología como los medios de comunicación tradicionales, conforman un nuevo modelo social, económico, y productivo, que permite una interrelación e interacción de manera más activa en todos los contextos, en tal virtud, no se puede expresar que los medios físicos han sido desplazados la era digital, es más, los medios de comunicación, están cambiando tecnológicamente, adaptándose, capacitándose e invirtiendo para crear contenidos online, ediciones y redacciones periodísticas con el debido conocimiento y manejo de las nuevas tecnologías.

En otro orden, las redes sociales son una parte fundamental en la transversalidad que se establece en la comunicación dentro de cualquier organización, esto se da ya que el método online se ha establecido como un elemento que construye identidad, cultura, imagen y sobre todo el posicionamiento dentro de los distintos estadios comunicativos. La dinámica posicionada en las redes sociales de una organización, estrecha lazos con los objetivos estableciéndose como herramientas de información estratégicas, que servirán para la proyección e imagen de dicha organización. Así la comunicación se convierte en una base indispensable de cualquier organización que transmite información relevante sobre la gestión que se realiza en la organización, fundamental en las relaciones laborales, para la difusión de información, la cual permite adquirir el conocimiento principal para cumplir con los objetivos globalizantes y desarrollar el buen uso de los diferentes medios de comunicación que existen.

Resultados

La comunicación interna y externa que utiliza el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Esmeraldas para la difusión de información realizada en los distintos medios, permiten fortalecer:

“Importancia de la comunicación institucional en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del Cantón Esmeraldas (GADMCE)”.

1. La relación entre la institución y sus trabajadores, para potencializar la eficiencia del personal, esto con el fin de que el personal que labora en la institución se sienta la importancia que se le debe dar.
2. Gestionar la información en los medios de comunicación, como redacciones, notas de prensa, intervenciones de las autoridades del Gobierno Municipal y distintos eventos o actividades que buscan crear una imagen positiva para la institución.

También concuerdan con la importancia de ejecutar un plan de comunicación para lograr objetivos con una planificación correcta, todo esto mediante estrategias de comunicación a corto y largo plazo, durante un periodo determinado. Un buen líder debe adquirir o poseer una serie de características y habilidades que le permitan generar credibilidad y crear empatía para poder relacionarse con los demás. Tales como: saber comunicarse y comunicar adecuadamente, ser empático, escuchar prestar interés en el tema, formalizar preguntas con exactitud, para así obtener de forma notable el compromiso de crear e innovar. La visión estratégica es una de las habilidades más importantes que se debe desarrollar, ya que, una estrategia mal diseñada es muy difícil que tenga éxito, y es un elemento clave en este caso, para llevar un eficiente plan de comunicación.

Se hace necesario realizar un plan de gestión de crisis, que consiste en anticipar una serie de escenarios de riesgos, con los que una institución pública podría verse afectada en un futuro, para esto se hace un análisis de las debilidades y amenazas para comunicar a tiempo y así poder minimizar el impacto que se podría generar. La responsabilidad social e institucional, debe lograr captar la atención a la ciudadanía, para establecer campañas con responsabilidad comunitaria, ya que hay que convertir los problemas existentes en soluciones para poder resolver los conflictos de una sociedad y poder integrar a todos los colaboradores y la comunidad.

Según Hayzlett (2011) detalla las claves de cómo conseguir el estilo de trabajo necesario en las instituciones.

Transparencia dentro y fuera de la empresa

Cuanto más transparente sea tu empresa con los clientes, más confianza generarás en ellos. De este modo estos clientes seguirán trabajando con tu empresa y muy probablemente te ayudarán a generar una buena reputación.

Es importante la transparencia entre los managers con sus equipos, generará confianza y afrontarán el trabajo con más seguridad.

Comunicarse con la persona adecuada

Cuando trabajas en una empresa, a menudo recibes emails que no tienen ninguna importancia para tu trabajo directo y eso genera pérdida de tiempo e incluso estrés por la acumulación de correos. Una de las cosas más importantes que podemos hacer para combatir el exceso de emails es poner en copia solamente a aquellas personas que participan de forma directa en el proyecto o para la cual la información que enviemos es realmente importante.

Ofrecer soluciones, no problemas

Como manager es importante saber que cuentas con el mejor equipo de profesionales para conseguir los objetivos. Lo que garantiza, no solamente tu éxito, sino el de todo tu equipo. Una de las tendencias a evitar dentro del equipo es que alguien venga con un problema, trasladándolo así al resto del equipo.

Cuando esto sucede, pídele a esta persona que piense tres posibles soluciones antes de pedirte ayuda a ti o al resto del equipo. Seguro que en una de estas propuestas está la solución. Así conseguirás, no solamente encontrar la solución al problema, sino generar más confianza entre los miembros de la organización.

Estar abiertos al cambio

Los cambios no matan a nadie, (Hayzlett, J.) pero a pesar de todo, a menudo los cambios son difíciles de asumir. Somos criaturas de hábitos y a nadie le gusta estar en una situación de incertidumbre. Pero hay que recordar que solo las personas que se atreven a salir de su zona de confort alcanzan el éxito. Transmitir este mensaje a tu equipo es básico para conseguir una organización valiente y segura de sí misma, capaz de superar cualquier reto que se proponga.

Fomentar la colaboración

La colaboración en las empresas siempre ha sido importante, pero hoy en día, con el aumento de ritmo de trabajo y con equipos de trabajo cada vez más dispersos, se ha convertido en un elemento imprescindible.

Sin una buena estrategia de colaboración dentro del equipo, muchas tareas caerán en el olvido o encontrarás varias personas haciendo el mismo trabajo, lo que es un claro ejemplo de desperdicio de recursos que podrían ser muy válidos para la empresa si colaboran entre ellos.

“Importancia de la comunicación institucional en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del Cantón Esmeraldas (GADMCE)”.

En épocas de crisis económica en que muchas empresas sufren para mantenerse a flote resulta difícil utilizar las recompensas salariales como variable para aumentar la motivación de los empleados o para retenerlos.

¿Qué otros aspectos valoran los empleados además del salario?

Conciliación: La posibilidad de conciliación laboral y personal constituye un factor decisivo y puede conseguirse mediante la aplicación de un horario de trabajo flexible o la posibilidad de teletrabajo en determinados puestos. Un horario laboral equilibrado revierte en la mejora del clima laboral y en el aumento del nivel de satisfacción de las personas trabajadoras en un 36,7%.

Ambiente de trabajo agradable y reconocimiento: Un ambiente de trabajo desagradable constituye la tercera razón en orden de importancia para querer abandonar una empresa.

El reconocimiento es una herramienta de motivación cuyo efecto está demostrado que se mantiene en el largo plazo. Esto que en principio parece sencillo de aplicar –después de todo, los elogios son gratis– en la práctica no se lleva a cabo de forma habitual y muy pocas empresas reconocen los logros de su personal.

Formación: La mayoría de los trabajadores valoran la mejora continuada a lo largo de su carrera y hasta las pequeñas empresas pueden ofrecer formación a sus empleados a través de la Fundación Tripartita o cursos específicos facilitados por sus proveedores. Asimismo, se puede ofrecer la asistencia a diversos eventos (ferias, seminarios) que se organicen en el sector de actividad de la empresa.

Programas de involucramiento de los empleados

El involucramiento del empleado es un proceso participativo que utiliza las ideas y aportaciones de los trabajadores para incrementar su compromiso con los resultados de la empresa. En una encuesta realizada entre empleados españoles sobre qué factores definen que un trabajo sea interesante, el que “sus ideas sean valoradas por la organización” constituía el más valorado, con independencia del nivel de estudios, sexo o edad.

Estilo de dirección: El líder es el espejo en el que se reflejan los colaboradores y desempeña un papel crítico para garantizar la moral en la organización, especialmente en épocas de crisis.

Si se consigue por parte de los jefes transmitir confianza, comunicar a cada empleado qué es lo que espera de ellos, implicarles en la marcha real de la empresa, éstos se sentirán involucrados en la organización y ayudarán a crear un ambiente de equipo unido para superar tiempos difíciles.

Sin embargo, siendo que la institución es dirigida por jefes de turno (alcalde), con ideologías y políticas diferentes, con criterios y poderes comprometidos con el partido que los ha auspiciado en las contiendas electorales, toda gestión es parcializada para con unos o varios grupos, aún dentro de la institución.

Discusión

En el estudio de los resultados se establece que existe una relación significativa entre la comunicación interna y la cultura institucional. Además, un porcentaje alto, de los profesionales entrevistados, percibe un clima organizacional un poco adverso, debido a las situaciones políticas. Por último, más de la mitad de a quienes se aplicó la entrevista, calificó a la cultura institucional como no favorable y a la comunicación interna con cierta ineficacia. En el estudio descriptivo y la transversalidad, queda establecido que existe una relación entre la comunicación de la identidad y el comportamiento de los empleados. Se evidenció a nivel teórico que los valores compartidos y la comunicación de todos los involucrados, por medio de programas de identidad, contribuyen a la integración de los miembros de la organización. Sin embargo, queda en evidencia, que las estrategias de comunicación empleada por el municipio en la difusión de los componentes de la identidad corporativa no son las más adecuadas.

Así se demuestra la existencia de bajos niveles de identificación institucional por parte de los miembros de la Municipalidad. Para terminar con las apreciaciones de los entrevistados se percibe la existencia de desmotivación por parte de los miembros de la institución, ya que consideran que sus jefes y superiores no dan reconocimiento ni valoran el trabajo que los empleados realizan. Asimismo, la investigación pone en evidencia que los trabajadores de la Municipalidad de Esmeraldas consideran muy importante algunos valores clave como el compromiso, la confianza y la innovación para desempeñarse apropiadamente y ofrecer un buen servicio.

Además, en el trabajo de investigación se refleja que la comunicación interna es considerada básica para la gestión institucional, y que el mejor manejo puede contribuir en el logro de metas y objetivos institucionales y a una dirección más eficiente. En ese sentido, el trabajo establece que entre la comunicación y cultura existe una relación recíproca. Asimismo, se señala que las tecnologías de la información y comunicación han ayudado a trascender la forma de entender la comunicación interna en las organizaciones.

Conclusiones

Se diagnosticó el estado situacional de la comunicación corporativa y externa e interna entre los ciudadanos y el Gobierno Autónomo descentralizado del Cantón Esmeraldas, perteneciente a la provincia de Esmeraldas, destacando falencias como la escasa evaluación a la actividad cívica por parte de las autoridades gobernantes; falta de capacitación; la mayoría desconoce sobre la importancia de un plan de comunicación, estos resultados tienen relación con los servicios proporcionados, los cuales deben ser mejorados, así como el trato hacía el usuario, pues deja muchas debilidades en el proceso.

Con las deficiencias previstas en la investigación de campo, se estipuló las estrategias de la comunicación destinadas a realzar el Gad Municipal de Esmeraldas, estrategias de comunicación corporativa, interna (tratando de mejorar además la comunicación interpersonal), externa y relaciones públicas y gestión de medios.

El plan de comunicación se realizó encaminadas a desarrollo de carteles y señalética, página web, estrategias de marketing, publicidad e internet, reuniones de trabajo, buzón de sugerencias, entre otros, programados en un año calendario.

Referencias

1. Abreu, J. (2014). El método de la investigación. México: Daena: International Journal of Good Conscience. Recuperado el 8 de Julio de 2018 agencia fama comunica s.a.s. (2016). Plan de comunicaciones y medios 2018. Itaguí.
2. Aguirre, S. (2014). La importancia de la comunicación externa en las universidades ante los nuevos desafíos de la educación en el ecuador. Guayaquil: universidad tecnológica ecotec.
3. Bacigalupi, M. (2017). Comunidad y sentido de la comunidad. Esalud /salud para profesionales y estudiantes".
4. Batalla, P., & Peña, B. (2016). Dirección de comunicación y habilidades directivas. Madrid, España: Editorial Dykinson, S.L. Botto, S. (17 de septiembre de 2013).
5. Bran, Ayleen. (2015). Importancia de la comunicación en las relaciones interpersonales
6. Contreras, E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. Barranquilla-Colombia: Pensamiento y Gestión.

“Importancia de la comunicación institucional en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del Cantón Esmeraldas (GADMCE)”.

7. El universo. (2018) Manual práctico de Comunicación Organizacional.
8. Fundación de la universidad autónoma de madrid. (2012). FUAM, La comunicación estrategica como parte del éxito de una empresa. Guayaquil.
9. Garrido, F. (2008). Comunicación de la estrategia: la efectividad está en la dirección. Santiago de Chile, Chile: Ediciones Deusto.
10. Loría Meneses, R. (2011). Comunicación Oral y escrita. Costa Rica: Uned Editorial. 55pp
- Maldonado, H. (2010). Manual de Comunicacion Oral. México: Industrial Atoto.
11. Méndez, F. (2007). La Comunicación Organizacional como Gestora del Conocimiento y la Responsabilidad Social. Razón y Palabra,
12. Mendoza. (2018). Plan de comunicación, ciudad de Mendoza - Argentina: adaptación a las consecuencias del cambio climático en el sistema hidrológico de Cuyo-2.015-2018.
13. Montoya, M. (2018). Comunicación Organizacional: revisión de su concepto y prácticas de algunos autropres mexicanos. Baja California: Revista razón y palabra. National Project in Agricultural . (1967).
14. Navas, G. (2013). Programa de adiestramiento de extensionistas en Comunicaciones. Estados Unidos de Norteamérica: ADECO.
15. Pareja, N., & Martín, E. (2014). La opinión pública en el área de la infoprmiación. México: Revista Mexicana de Opinión Pública.
16. Peña, A. (2017). Comunicación externa. Oficina asesora de comunicaciones sistema integrado de Gestión control documental comunicación externa.
17. Toledo, M. (2014). Metodología de la investigación. México: interamericana editores, S.A. de C.V. UPNA.

©2021 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-Compartirlgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).