



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE PRÁCTICAS DEL  
PROCESO DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA EL  
DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL  
INTERNA EN LA FUNDACIÓN HUERTO DE LOS OLIVOS DE LA  
CIUDAD DE GUAYAQUIL.**



**AUTORES:**

**CYNTHIA LISSETTE HERNANDEZ  
CRISTIAN ANDRES VILLARROEL SABANDO**

**TUTOR:**

**RONNY MOLINA, MGS**

**GUAYAQUIL – ENERO 2018**

## **Dedicatoria**

Este trabajo es dedicado principalmente a Dios que me dio la vida, a mis padres por la educación que recibí desde el hogar, con principios y valores elevados donde prevalece el amor, el respeto mutuo y la importancia de la educación, recordándome siempre que lo principal es el servicio que se puede brindar a las demás personas. También lo dedico a mi esposo Paul Torres por entregarme toda su confianza y apoyo a lo largo de mi carrera y en todo momento que hemos estado juntos, por ser un constante ejemplo de superación, por simplemente amarme. Sin dejar a un lado también lo dedico a mi hija que me enseñó con su inocencia, que todo el esfuerzo y sacrificio que uno da vale la pena cuando tienes un motivo. A mis amigas Carolina, Alisson y Sandy que siempre me acompañaron en este proceso y a Cristian Andrés por aceptar comprometerse a trabajar en este proyecto juntos.

**Cynthia Hernández**

Dedico este trabajo a mis padres que se han esforzado a lo largo de todos estos años para que yo pueda estudiar la carrera que me gusta y haberme dado apoyo en los momentos de fragilidad, por haberme fortalecido con todas sus enseñanzas desde muy pequeño y por estar aquí en la consecución de esta meta propia y de ellos, a mis hermanos quienes también me apoyaron en mis decisiones tomadas y estuvieron cuando los necesité, a mis docentes por todo el esfuerzo que pusieron para compartir sus conocimientos y experiencias, a mi tutor y a mi revisor por haberme acompañado en este último paso hacia mi titulación, y como olvidar a Cynthia Hernández quien se comprometió conmigo a realizar este proceso tan importante en nuestras vidas para compartir estas experiencias y por último pero no menos importante un agradecimiento muy grande a la docente Cecilia Bastidas quien nos ayudó con la elaboración de este trabajo usando de su muy valioso tiempo de manera desinteresada.

**Cristian Villarroel**

# SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE PRÁCTICAS DEL PROCESO DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA EL DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA EN LA FUNDACIÓN HUERTO DE LOS OLIVOS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.

Autores: CYNTHIA LISSETTE HERNANDEZ  
CRISTIAN ANDRÉS VILLARROEL SABANDO

Tutor: RONNY OMAR MOLINA MORÁN

## **Resumen**

El presente trabajo fue realizado en la fundación “Huerto de los Olivos” localizado en el sector suroeste de la ciudad de Guayaquil, entre las calles 18 y Portete, donde se llevó a cabo las prácticas pre profesionales de los alumnos de noveno semestre opción organizacional, en esta organización se realizaron procesos de familiarización y comprensión práctica relacionado a temas de la psicología del trabajo y las organizaciones como: liderazgo, comunicación organizacional, clima laboral, selección de personal, motivación, entre otros, estas actividades se llevaron a cabo tomando como objeto el proyecto de centros integrales del buen vivir (CIBV) de los cuales se encarga la fundación “Huerto de los Olivos”. Los autores de este trabajo realizamos acciones dirigidas a conocer el campo de la comunicación organizacional, implementando herramientas apropiadas como el cuestionario de comunicación interna de José Arriegada y Jorgen Ulsen, el cual fue aplicado a las educadoras de planta de los diferentes centros integrales del buen vivir a disposición de la fundación, lo cual servirá para crear en los estudiantes una apreciación adecuada sobre las acciones que se realizan dentro de campo laboral de la

psicología organizacional, en este caso, en una fundación a cargo del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).

**Palabras Clave:** Comunicación organizacional, comunicación interna

**SYSTEMATIZATION OF EXPERIENCES OF PRACTICES ON THE  
PROCESS OF INFORMATION GATHERING FOR THE  
DIAGNOSIS OF THE ORGANIZATIONAL COMMUNICATION OF  
THE FOUNDATION HUERTO DE LOS OLIVOS ON THE CITY OF  
GUAYAQUIL 2017 - 2018.**

Authors: CYNTHIA LISSETTE HERNANDEZ  
CRISTIAN ANDRÉS VILLARROEL SABANDO

Advisor: RONNY OMAR MOLINA MORÁN

**Abstract**

This work was carried out in "Huerto de los Olivos" foundation located in the southwest sector of the city of Guayaquil, between 18th and Portete streets, where the pre-professional practices of the ninth-semester students were carried out. In this organization the processes of familiarization and practical comprehension was carried out related to industrial psychology, topic as: leadership, organizational communication, work climate, personnel selection, motivation, among others, these activities were carried out taking as object the project of "Centros Integrales del Buen Vivir" (CIBV) of which the foundation "Huerto de los Olivos" is responsible of. The authors of this work carry out actions aimed understanding the field of organizational communication, implementing appropriate tools such as the internal communication questionnaire of José Arriegada and Jorgen Ulsen, which was applied to the educators of the different "CIBV" at the disposal of the foundation, which will serve to create in students an adequate appreciation of the actions that are carried out within the work field of organizational psychology, in this case, in a foundation run by the "Ministerio de Inclusión Económica y Social" (MIES).

**Keywords:** Organizational communication, internal communication

## Indices

I.	Introducción.....	1
1.	Contexto teórico .....	3
1.1.	Marco Teórico .....	3
1.1.1.	La comunicación.....	3
1.1.2.	Proceso de la comunicación.....	3
1.1.3.	Elementos de la comunicación.....	4
1.1.4.	Formas de comunicación.....	5
1.2.5.	Comunicación organizacional.....	7
1.2.6.	El proceso social.....	9
1.2.7.	La disciplina .....	9
1.2.8.	El conjunto de técnicas y habilidades.....	9
1.3.	Tipos de comunicación organizacional.....	11
1.3.1	Comunicación interna:.....	11
1.3.2	La comunicación externa: .....	13
1.3.3.	Comunicación operativa .....	13
1.3.4.	Comunicación táctica.....	13
1.3.5.	Comunicación estratégica .....	14
1.4.	El impacto de la comunicación organizacional.....	14
1.5	Diagnóstico organizacional .....	14
1.5.1	Como se establece el diagnóstico organizacional .....	15
1.5.2	Orígenes del diagnóstico .....	15
1.5.3	El diagnóstico de una empresa y su desarrollo .....	16
1.5.4	Modelos de análisis de las organizaciones.....	16
1.5.	Marco legal.....	17
2.	Metodología para la sistematización .....	18
2.1.	Abordaje de aspectos contextuales del proceso de sistematización.....	18
2.2.	Enfoque metodológico.....	19
2.2.1.	Objetivo de la sistematización .....	19

2.2.2.	Delimitación del objeto a sistematizar.....	19
2.2.3.	Eje de sistematización.....	19
2.2.4.	Fuentes de información.....	19
2.2.5.	Plan operativo de la sistematización.....	20
3.	Descripción de la experiencia.....	20
3.1.	Diagnóstico de la institución.....	20
3.2.	Características del grupo.....	22
3.3.	Evaluación de necesidades del grupo.....	24
3.4.	Diseño y planificación de la intervención.....	24
3.5.	Evaluación final.....	26
4.	Recuperación del proceso.....	27
4.1.	Reconstrucción histórica.....	27
5.	Análisis y reflexión.....	30
5.1.	Interpretación crítica.....	31
	Conclusiones.....	34
	Recomendaciones.....	35
	Anexo 1: Cuestionario de comunicación organizacional interna.....	
	Anexo 2: Ficha de actividades diarias.....	
	Anexo 3: Practicante aplicando el instrumento a educadora.....	
	Anexo 4: Practicantes junto a educadora participante del proceso.....	
	Anexo 5: Practicantes socializando las actividades a las educadoras.....	
	Anexo 6: Practicante aplicando el instrumento.....	
	Anexo 7: Socialización de las actividades a educadora.....	

## Índice de Figuras

Figura 1:	Proceso de la comunicación.....	4
Figura 2:	Cronograma del proceso de sistematización.....	20
Figura 3:	Número de personal por proyecto.....	22
Figura 4:	Número de personal por sexo.....	23

## Índice de tablas

Tabla 1: <i>Composición del personal</i> .....	22
Tabla 2: Planificación de la intervención .....	24
Tabla 3: Dificultades presentadas .....	31
Tabla 4: Situaciones de éxito .....	32
Tabla 5: Errores para no volver a cometer .....	32

## I. Introducción

El presente trabajo de titulación sistematiza las experiencias en el proceso de levantamiento de información para el diagnóstico de la comunicación organizacional interna de la Fundación Huerto de los olivos, puesto que la comunicación organizacional constituye una gran importancia en la actualidad para todas las organizaciones tanto públicas como privadas, este tema es considerado punto clave por muchos investigadores por lo que tomamos como referencia a (Fernández, 1997, pág. 27) que entiende la comunicación organizacional como: "Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos".

Cabe mencionar que el proceso de levantamiento de información faculto obtener datos e información de la situación actual de la Fundación Huerto de los Olivos, mediante la aplicación del el cuestionario de comunicación organizacional interna de José Arriegada y Jorgen Ulsen con el fin de obtener la apreciación de las educadoras de los CIBV, a cargo de la fundación, sobre la comunicación organizacional y a su vez identificar las problemáticas, es preciso indicar la utilización de los formatos de registro de actividades en los cuales se incluye actividades diarias y semanales su duración y aquella observación de relevancia.

La metodología utilizada en este trabajo fue descriptiva, por lo que se puntualiza toda situación y actitudes relevantes para el desarrollo del presente trabajo. El objetivo de esta sistematización está dirigido a mejorar la práctica de los estudiantes en cuanto al levantamiento de información en el diagnóstico de comunicación organizacional por medio de la familiarización a la realidad laboral poniendo en práctica los aspectos teóricos aprendidos en las aulas en el transcurso de sus estudios en anteriores semestres. Se toma como eje al proceso de levantamiento de información para el diagnóstico de comunicación organizacional interna, en la que se detalla las actividades, análisis críticos tanto positivos como negativos evidenciados en el desarrollo del proceso.

El proceso se dividió en tres fases la planificación, el levantamiento de información y el análisis de los resultados, cada etapa llevada a cabo de la manera más adecuada posible para culminar con éxito las actividades.

Para finalizar cabe mencionar que para la obtención de datos se tomó una muestra de 10 personas entre educadoras y personal administrativo. Para análisis de la información obtenida, para esto se reunió todos los cuestionarios aplicados y se comenzó a realizar los conteos ítem por ítem, al menos dos veces para asegurar el tener todo en correcto orden, este paso se logró terminar antes del tiempo propuesto gracias a la dedicación con jornadas más largas de lo estimado en los primeros dos días, al tercer día tuvimos los resultados comprobados de todos los cuestionarios aplicados en los CIBV's.

## **1. Contexto teórico**

### **1.1. Marco Teórico**

#### **1.1.1. La comunicación**

Para (González, 1996), “La comunicación es un proceso de interacción social a través de signos y sistemas de signos que surgen como producto de la actividad humana. Los hombres en el proceso de comunicación expresan sus necesidades, aspiraciones, criterios, emociones”.

(Pichon-Riviere, 1985) menciona que “La comunicación es la interacción de las personas que entran en ella como sujetos. No sólo se trata del influjo de un sujeto en otro, sino de la interacción. Para la comunicación se necesita como mínimo dos personas, cada una de las cuales actúa como sujeto.”

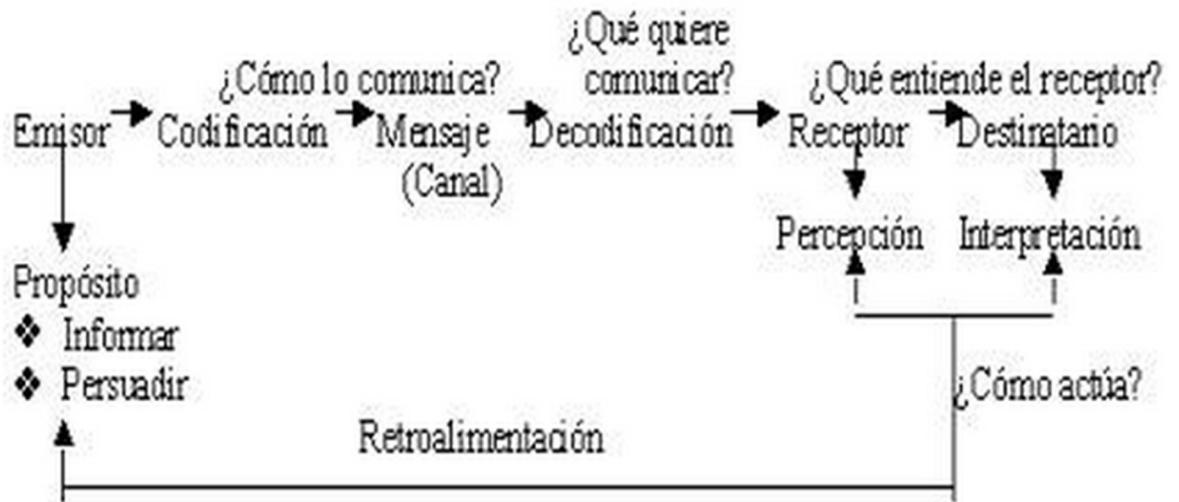
Según (Lomonosov, 1989) “comunicación es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistemas de mensajes. Incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano. Puede ser verbal, o no verbal, interindividual o intergrupala”

Como podemos notar la comunicación es un proceso en el cual existen dos o más participantes, y cada uno de ellos es activo en todo momento ya sea en su etapa de receptor o de emisor del mensaje que se requiere extender hacia la otra persona; la comunicación puede darse por diferentes vías y por diferentes medios dependiendo de la selección del en ese momento emisor.

#### **1.1.2. Proceso de la comunicación**

El proceso por el cual pasa la comunicación ha ido cambiando a través del tiempo, en la actualidad tenemos una esquematización del proceso como el de la Ilustración #1 donde se detallan los pasos o niveles por los que se cursa mediante esta acción de comunicar, podemos acotar a que el proceso no es lineal sino es una serie de pasos que se van a presentar según el desenvolvimiento de la acción comunicativa, y en momento podrían darse dos procesos al mismo tiempo

Figura 1: Proceso de la comunicación



### 1.1.3. Elementos de la comunicación

Hace algunos años se hablaba de pocos elementos que conformaban la comunicación como simplemente: Emisor, receptor, mensaje y canal, sin embargo, existe en la actualidad otros modelos más apropiados para describir este proceso tan importante en la vida de los seres humanos.

Laswell logra describirlos de una manera sencilla y ahora bien conocida. Él nos dice que para resumir la comunicación debemos preguntarnos: ¿Quién ... dice que... a través de que canal... a quien... con que efectos?, en este modelo existe la creencia de que el emisor es un sujeto activo y el receptor es un sujeto pasivo, por otra parte, con ideas paralelas Shannon y Weaver plantean un modelo de comunicación compuesto de siete elementos básicos, que son:

#### - Emisor o fuente

Se refiere a una o varias personas con ideas, información o un propósito de comunicar, lo que quiere decir, que una persona comunica un mensaje a otra o más personas. El emisor debe lograr dar el mensaje de manera que sea entendible para el receptor.

- **Encodificación**

Se refiere a la acción de modificar una idea que se quiere comunicar en códigos, ya sean estas palabras verbales, escritas u otro símbolo que tengan comprensión sencilla para la otra persona. Es decir, dar la información de una forma adecuada tanto para el que la emite como para quien recibe el mensaje.

- **Mensaje**

Es la forma que se le da a una idea o pensamiento que el comunicador desea transmitir al receptor. En otras palabras, es la idea estructurada sobre lo que el emisor desea que el receptor reciba.

- **Decodificación**

La decodificación es cuando el código se devuelve a la idea propia que el emisor quiso manifestar. Es ahí, cuando se observa si el código y el medio fueron bien captados por el receptor, que a su vez interpreta el mensaje siendo este lo que el emisor quiso transmitir y si este fue a su vez adecuado para el receptor. Es aquí donde la retroalimentación puede ser errónea o efectiva

- **Receptor**

Es quien o quienes reciben el mensaje que fue emitido por el emisor, es el encargado de interpretar el mensaje que le ha sido transmitido.

- **La Retroalimentación**

Es la respuesta que da el receptor al emisor acerca de la información que recibió interpretándolo a su manera (Velazco, 1988)

#### **1.1.4. Formas de comunicación**

Las formas de comunicación dependen de la clase de signos y símbolos que se vayan a emplear para empezar un proceso comunicativo, entre estos tenemos la comunicación verbal y la no verbal.

Comunicación verbal: En esta forma de comunicación se emplean las palabras como el signo que transmitirá el mensaje a ser enviado.

Comunicación no verbal: Esta manera de comunicación se basa en signos representados de manera no vocal, sino, se basa en la implementación de lenguaje corporal, gestos, utilización del tiempo, expresiones físicas, etc. Las cuales dependerán de la interpretación de cada participante del proceso comunicativo.

### **1.1.5. Axiomas de la comunicación**

Los axiomas de la comunicación hacen relación a una condición adjunta a la comunicación, que siempre ha estado presente y está compuesta por tres etapas. Sintáctica; que hace referencia a la transmisión del mensaje, la semántica que se interesa por la esencia y significado del mensaje, la pragmática se centra en el efecto que tiene el mensaje en la conducta del individuo.

El área pragmática es también vista como una vertiente política o estratégica de la comunicación que ayuda a desarrollar los axiomas de la comunicación que se exponen en la teoría de la comunicación, estos son:

Imposible no comunicar: Toda acción con otra persona viene con un mensaje que cambiara la conducta de los que participan en la interacción, resulta imposible no comunicar, aun cuando exista el incómodo silencio, nos encontraremos en el proceso comunicacional lo que muestra que no solo existe la comunicación verbal si no también la no verbal.

Este axioma toma a consideración que toda conducta, acción o comportamiento que realice una persona será percibido como transferencia comunicacional lo que a su vez pudiera ser analizado, interpretado y dado un significado por personas que se encuentren en el contexto en el cual la persona inicial realizó su acción.

Nivel de contenido y relaciones de la comunicación: cada contenido de mensaje emitido es interpretado por el que recepta de acuerdo con la relación entre receptor y emisor.

Puntuación de secuencia de hechos: la comunicación se da de forma bilateral, existe una secuencia dirigida por el emisor y el receptor, en ocasiones esta se ve medida por la reacción ante el comportamiento del otro, ampliando o variando el flujo comunicacional.

Comunicación digital y analógica: este axioma de comunicación se complementa ya que al hablar de comunicación digital nos referimos a la comunicación verbal, es decir todo lo medible, y analógico es todo en cuanto a lo no verbal como: expresiones, movimientos, cambios de voz.

La interacción simétrica y complementaria: en estas se busca una relación equilibrada por lo que cuando hablamos de simétrica nos referimos a que se mantiene las mismas condiciones entre ambas partes mientras que la complementaria está apegada a una jerarquía o autoridad. (Arango, Rodriguez, Benavidez, & Ubaque, 2016)

### **1.2.5. Comunicación organizacional**

En el campo de las ciencias y sobre todo la social, sigue siendo temas de estudio con gran interés. La comunicación organizacional, epistemológicamente está en proceso de definición y forma parte del auge característico de las organizaciones a finales de siglo con un contexto lleno de nuevas tecnologías que ha dado un giro a los procesos comunicativos alrededor de las tendencias digitales.

Pero la comunicación no pierde su importancia y sigue siendo la encargada de organizar, planificar y evaluar los canales de información interpersonal que corresponden al público interno y externo con vínculos directos a los objetivos de la organización y el sector social de que es parte, desde el axioma: "se proponga o no la organización siempre comunica" la estratégica de la comunicación se convierte en una fuente de competitividad principalmente dentro de nuevos escenarios organizacionales y son parte de los procesos de gestión integral.

Así, los aportes que da la comunicación a la organización pueden y deben ser evaluados como otras actividades realizadas por la misma. Posiblemente se esté ante un nuevo axioma del que sería responsable el internet, un sistema que nació y se desarrolló para dar un aporte a la organización midiendo y controlando en su totalidad.

Este fenómeno relaciona todas las dimensiones de la gestión de la comunicación con lo cual, si bien estas aportaciones se enfocan en la comunicación interna, los razonamientos y modelos son perfectamente aplicables a las otras dimensiones. Y que, en los últimos tiempos, la comunicación interna se ha convertido en un elemento dinamizador y de soporte de las estrategias de cualquier organización. Es el corazón de la coordinación de tareas y de la canalización de esfuerzos y recursos hacia los objetivos que se persiguen. Además, permite reafirmar la propia identidad y transmitir el conjunto de valores compartidos por los miembros de la organización.

Pero decir que la comunicación interna contribuye a aumentar el valor de las organizaciones resulta sin duda un enunciado muy atractivo, pero también insuficiente. Quienes dirigen las organizaciones no operan con enunciados supuestos, más cuando estos están referidos a una enorme masa de valores intangibles que insumen buena parte del presupuesto. De ahí que la búsqueda de metodologías que permitan medir el retorno sobre la inversión se convierta en un desafío. Es preciso para saber agregar valor. Es necesario demostrar que la gestión estratégica de la comunicación interna es inseparable de la gestión organizacional.

Conocer como los resultados tanto positivos como negativos posibilitan establecer prioridades, tomar decisiones y previsiones en la planificación, así como definir parámetros de nuevas mediciones. En la práctica, medir facilita por ejemplo indagar el nivel de satisfacción y la imagen de los públicos internos; adecuar la comunicación masiva y directa para construir una mejor relación con ellos; conocer sus prioridades, expectativas y necesidades y, entonces, posicionar los objetivos.

Las mediciones internas son de suma utilidad para visualizar las inquietudes de los miembros y tener un panorama preciso de las relaciones interpersonales y la efectividad de cada sector de la organización.

Lo que interesa es posicionar a la comunicación como una variable estratégica gestionada en función de los objetivos de la organización en modo tal que les agregue valor para que su aporte dentro de la misma no dependa del azar o la suerte si no de su eficiente utilización como herramienta clave.

Según (Andrade, 2010). La comunicación organizacional nace y se consolida durante las últimas tres décadas, como una parte esencial de la empresa ya que es un campo de estudio y un área funcional para la misma.

(Fernández, 1997, pág. 27) entiende la comunicación organizacional como: "Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos".

Andrade aclara que no podemos decir "comunicación es", si no "yo le llamo comunicación a", esta precisión nos permitirá definir el enfoque bajo el que se vea el concepto de la comunicación organizacional, sobre esta premisa, podremos entender a la comunicación de tres formas distintas

#### **1.2.6. El proceso social**

La comunicación organizacional es la agrupación total de mensajes que se intercambian entre los que integran una organización, y los diversos públicos externos.

#### **1.2.7. La disciplina**

La comunicación organizacional es una parte del conocimiento humano que estudia cómo se da el proceso de la comunicación en las organizaciones. El desarrollo de esta disciplina es relativamente joven.

#### **1.2.8. El conjunto de técnicas y habilidades**

El conocimiento que se genera por medio de la investigación del proceso comunicativo en la organización, que permite desarrollar mejores formas de facilitar y a su vez agilizar la cantidad de mensajes que se dan entre sus integrantes y la organización con los diferentes públicos que hay a su alrededor (Ej.: usuarios, proveedores, público en general).

Para (Robbins, Comportamiento organizacional, 2009) la comunicación es fundamental para la eficacia de cualquier grupo de trabajo u organización.

Stephen define la comunicación como la transferencia y comprensión de significados, es decir que por la cual podemos captar los diferentes tipos de mensajes. Para Robbins la comunicación cumple distintas funciones que son principales dentro de la organización, estas son: control, motivación, información y expresión emocional; ya que permite controlar una conducta al fomentar la motivación en un sujeto.

Según (Castro, 2012). La comunicación organizacional es aquella que establecen las organizaciones y forma parte de su cultura y de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios y los distintos niveles, jefes y sus subordinados ejerce una actividad con el fin de mejorar procesos en la organización.

En las empresas existe un pensamiento de no compartir, a no comunicarse porque equivocadamente se piensa que la información es poder, así, algunas personas prefieren retener la información pensando que los deja en una posición superior, ante todo esto “no es poder, es inseguridad”.

La comunicación organizacional es una herramienta principal en la organización desarrollando un papel importante en el mantenimiento de esta. Su función posibilita el intercambio de información entre las distintas formas y posiciones del medio (Andrade, 2010) Es integral ya que abarca una gran variedad de modalidades, todas importantes y presentes dentro de la organización.

- Interna y externa: Diferencia los mensajes que se dan dentro de la organización y los que se dan fuera de la misma.
- Vertical (ascendente y descendente): es la información que va hacia los distintos niveles jerárquicos, cuando esta va de un nivel inferior a un superior y así en sentido opuesto.
- Horizontal: este tipo de comunicación se da en los miembros de una misma área o distinta.
- Diagonal: Es la que se da entre personas de distintas áreas y niveles. La transformación que experimentan las organizaciones desde hace un par de décadas, ha convertido este tipo de comunicación (de la

misma forma que la horizontal) cada vez más importante y frecuente, en gran parte a la necesidad de establecer equipos de trabajo conformados por personas de distintas procedencias (es decir áreas, funciones y niveles).

- **Formal:** Es la que se da por medio de canales o fuentes oficiales de la organización.
- **Informal:** Utiliza un medio no oficial de relación interpersonal, generalmente se da de boca en boca y suele ser denominada como “radio pasillo”.
- **Interpersonal:** Es la que se da entre dos o más individuos en la organización.
- **Intragrupal:** Se produce entre individuos que son parte de un mismo equipo de trabajo.
- **Intergrupal:** Se produce entre individuos que no son parte de un mismo equipo de trabajo.
- **Institucional:** Es la que se produce entre la organización como un todo y los individuos internos, utilizando para este fin canales formales que se han establecido para ese fin.
- **Verbal:** Es la que utiliza la palabra, ya sea hablada o escrita para transmitir los mensajes deseados.
- **No verbal:** Es la que utiliza las diferentes categorías que conforman el lenguaje corporal.

Cualquiera que sea la vía, la comunicación dentro de una empresa existirá la comunicación formal, el objetivo de análisis de este proyecto de titulación, y la comunicación informal.

### **1.3. Tipos de comunicación organizacional**

#### **1.3.1 Comunicación interna:**

Es el conjunto de actividades realizadas por la organización para que se puedan establecer buenas relaciones con y entre sus miembros, a través de varios medios de comunicación que los mantengan informados, unidos y motivados a contribuir en su trabajo para alcanzar los objetivos organizacionales. (Castro, 2012)

Según (Martinez, 2010) la comunicación interna es la transferencia de información dentro de la empresa con un objetivo esencial el cual se enfoca en determinar un conjunto de procesos que transmiten información, que permiten conseguir los objetivos de la empresa y de los individuos. Este objetivo, se enfoca en los aspectos como:

- El desarrollo y la duración de las relaciones interpersonales de la empresa.
- La facilidad de las relaciones entre los individuos y la empresa.
- La construcción de la información que recibirá el personal de la empresa en relación con los objetivos de la organización.
- Finalmente, el desarrollo y orientación de la información para la motivación del comportamiento de los individuos que conforman la organización.

La necesidad de la comunicación dentro de la organización se refuerza cuando se observa las ventajas que se derivan de la misma, tanto en la organización como para los individuos que la conforman. Existen tres funciones que hacen posibles dichas ventajas:

Implicación del personal: Se obtiene al mantener una relación entre los individuos y la organización, para cumplir sus metas en el seno de la empresa o institución, esto se obtiene gracias a la motivación, con un plan para la comunicación de los trabajadores en la empresa, con esto se conseguirá lo siguiente:

- Que el colaborador de la empresa se sienta muy motivado.
- Que se le reconozca el esfuerzo en la empresa.

Lograr el cambio de actitud: Los cambios en el mundo están incorporando nuevas tecnologías en las empresas demandando cambios en el proceso de la comunicación. Para generar este cambio, es menester modificar antiguas ideas del uso de la comunicación en las empresas.

Mejora del rendimiento laboral: Para lograrlo es indispensable un canal de información oportuna, clara, fluida. Permitiendo que los integrantes se sientan identificados y comprometidos con los objetivos de la organización.

### **1.3.2 La comunicación externa:**

Es el conjunto de mensajes emitidos por la organización hacia sus diferentes proveedores y públicos externos, orientados a establecer o mejorar su relación con los mismos. Abarca lo que en otros términos se conoce como relaciones públicas. Estos dos tipos de comunicación deben estar perfectamente sincronizadas para cumplir un mismo fin (Castro, 2012)

### **1.3.3. Comunicación operativa**

Consiste en desarrollar mensajes y piezas comunicativas para distintas personas e instancias de la organización no importado el nivel jerárquico del cliente interno.

### **1.3.4. Comunicación táctica**

Se da cuando se identifican necesidades comunicativas y se desarrollan soluciones para potenciar las distintas funciones que sostienen y proyectan a la organización, como la vigilancia del entorno, capacitación, comercialización e incluso la dirección, entre otras. Esto a su vez mejora el clima laboral, lo cual permite un mejor desarrollo de las actividades que se realizan en la organización, implementando de igual manera mejores estrategias para la eficacia y la eficiencia de los procesos que se realizan en la empresa.

### **1.3.5. Comunicación estratégica**

Proceso de comunicación fundacional y constituyente en el que se construyen las representaciones o modelos de la organización que permiten llegar a decisiones estratégicas, tácticas y operativas. El principal logro de este nivel de actuación consiste en tener un mapa de referencia completo acerca de sí mismas como organización, del contexto en que se mueven y de la interacción que existe y debe existir entre la empresa y su contexto. (Romo, 2008)

### **1.4. El impacto de la comunicación organizacional**

Para (Franklin, 2007) cuando se habla de comunicación dentro de la organización, se hace alusión a un complejo sistema conformado por relación, significación e información, esto no se trata de emitir en un mensaje por medio de cualquier medio, más bien debe saber establecer las variables para que la comunicación tenga el impacto y se pueda obtener los resultados establecidos por la organización y por los individuos que la conforman, la que sirva como medio social para la construcción de relaciones tanto a nivel interno como externo. Esta relación entre la organización y los individuos se basa en cómo lo entienden cada uno como un sistema abierto (con un posible desarrollo permanente), esta relación, de igual manera, favorece un conjunto de significados simples que ocurren y se desarrolla en cada individuo, esto implica una zona de significados comunes que se construyen reflejando el desarrollo de cada uno.

Lo anteriormente dicho establece la importancia de las relaciones sociales, ya que la transparencia, claridad y solidez, dependen de la productividad y las fortalezas buscadas por la institución y el desarrollo social de cada uno de los individuos que la conforman, al asegurar estas variables se establece mejores pautas para la satisfacción laboral y personal de los colaboradores de la institución u organización.

### **1.5 Diagnóstico organizacional**

Para (Valenzuela, 2010) el diagnóstico organizacional es el proceso del cual se ha observado explicando las experiencias que se tienen de una organización y como opera.

El observador puede hacer uso de esquemas o formatos, los mismos que podrían encontrar falencias dentro de la empresa.

En dicho caso el observador puede llevar a cabo un análisis, distinguir niveles, los grupos o personas que son parte de ella y lo principal poder distinguir quien tiene el poder, de qué manera se da la comunicación interna y de qué forma se toman las decisiones en la empresa.

### **1.5.1 Como se establece el diagnóstico organizacional**

El diagnostico organizacional es la descripción o explicación realizada por el observador donde menciona la forma en la que una empresa desarrolla sus actividades diarias.

La descripción debe contar con puntos claros de la forma en que la empresa se encuentra operando, el diagnostico además debe describir y servir como una herramienta para poder generar un diseño o método de cambio dirigido a la organización, además contar con los criterios específicos de dicha explicación.

A parte del estudio actual de la empresa para conocer cómo se encuentra actualmente, se debe considerar las conversaciones o entrevistas con los participantes de las actividades que se realizan día a día dentro de la empresa.

### **1.5.2 Orígenes del diagnóstico**

A causa de dichas necesidades o factores que afectan la situación actual de la organización, aparecen necesidades de llevar a cabo un diagnóstico adecuado por motivo de:

- Crecimiento normal de la empresa y necesidad de cambio
- Mejoras para el recurso humano y cambio material.
- Problemas en la productividad o calidad.
- Cambios significativos para la estructura organizacional o de mercado.
- Dificultad del entorno social, político y económico.
- Mejorar las relaciones laborales
- Cambios o asociaciones de dueño por posible venta de la empresa.

### **1.5.3 El diagnóstico de una empresa y su desarrollo**

Al analizar una empresa, es primordial considerar la forma en que la empresa se desarrolla, en donde se desenvuelve un proceso que, a su vez, dan pie a cambios determinados, permitiendo identificar cual es la situación actual de la empresa para evaluar los cambios recomendados e implantados.

Para ellos es necesario evaluar los problemas actuales considerando los factores claves para seguir con el desarrollo lo cual se denomina diagnostico organizacional.

### **1.5.4 Modelos de análisis de las organizaciones**

Los modelos de diagnóstico que funcionan en las organizaciones son indicadores de las variables claves para mejorar la comprensión del quehacer organizacional, es decir que los esquemas sirven como parámetros para una comparación en el estudio de la organización. (Rodríguez, 1999)

Para tener una mejor comprensión se detallan algunos modelos de análisis organizacional:

- Modelos de funcionamiento organizacional
- Representa a las organizaciones como sistemas sociales o sociotécnico
- Establece una abstracción, no encontrándose, por consiguiente, ningún equivalente relevante.
- Son extremadamente selectivos, en el sentido que no son consideradas todas las variables del funcionamiento de una organización, sino solo las que son estimadas relevantes.
- Sirven como criterio orientador del análisis.
- Permiten llamar la atención sobre algunos procesos de la organización
- Constituyen parámetros del funcionamiento eficiente de una organización, razón por la cual permiten detectar mal funcionamiento y fallas; así también como potencialidades.
- Ofrecen explicación, interpretación lo que se espera llegue a ser la organización
- Hace clara las variables para el análisis en su diagnostico
- Son necesarias e intercambiables

- Permiten hacer claras las perspectivas

### **1.5. Marco legal**

En el Ecuador para el proceso de titulación de un estudiante de tercer nivel existen exigencias con las cuales un estudiante debe de cumplir para poder obtener el título deseado, todas las unidades educativas de nivel superior se ven regidas por estas leyes en este caso es la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) la cual contiene dentro de sus estatutos las actividades necesarias para la titulación del estudiantado.

En la ciudad de Guayaquil, en la universidad de Guayaquil, de acuerdo con la ley mencionada anteriormente, con el objetivo de determinar y normar los procedimientos de las unidades académicas que la conforman se plantea para que sus estudiantes puedan obtener la titulación el desarrollo de un trabajo de titulación basado en procesos de investigación e intervención o la preparación y aprobación de un examen de carácter complejo.

El actual trabajo se realizó de acuerdo a estos estatutos, en especial va en relación con el artículo 21 del Reglamento de Régimen Académico (RRA) el cual menciona sobre la modalidad de trabajo de titulación, comprendiendo el trabajo basado en procesos de investigación e intervención en el cual el estudiante demuestra el manejo integral de los conocimientos adquiridos en su formación profesional siempre estando de acuerdo a los estatutos del régimen académico y la necesidades especiales que puedan en algún momento surgir en las unidades educativas.

## **2. Metodología para la sistematización**

### **2.1. Abordaje de aspectos contextuales del proceso de sistematización.**

La Facultad de Ciencias Psicológicas ha realizado intervenciones desde el ámbito psicológico en la sociedad, logrando la resolución de las problemáticas detectadas en los diferentes escenarios tanto laborales, vinculados a instituciones públicas y privadas, pudiendo destacar lo examinado.

El objetivo de los practicantes pertenecientes a la Facultad de Ciencias Psicológicas con intención organizacional es desarrollar competencias y habilidades para el ejercicio profesional de la psicología en el entorno organizacional, logrando la vinculación con instituciones, una de ellas es la fundación “Huerto de los Olivos” ubicado en el Calle 18 y Portete de la ciudad de Guayaquil, institución privada creada en el año 1982.

Con el paso del tiempo y la buena labor desempeñada por esta organización, actualmente coordinan proyectos junto al MIES, para poder servir a la comunidad en general. “Huerto de los Olivos”, está inmerso en los programas de discapacidad, adulto mayor y desarrollo infantil contando con 14 CIBV, 6 centros de discapacidad, 1 centro diurno de desarrollo integral, 4 espacios alternativos de adulto mayor y 1 de atención domiciliaria. Es por ello, que sus colaboradores se encuentran distribuidos en toda la ciudad y sectores aledaños, considerados vulnerables, principalmente en los sectores del noroeste de la ciudad, donde se encuentran las poblaciones en estado de vulnerabilidad más alta.

En esta institución, aprovechando la apertura por parte de las autoridades que la integran, se ejecutaron diversos procesos a cargo de los diferentes estudiantes que realizamos nuestros proyectos en dicha zona, por parte de nosotros, los autores, establecimos dos partes de este: Recolección de información esenciales sobre la organización como organigrama, nómina de trabajadores, cargos y responsabilidades, entre otros, y en un segundo punto realizamos una investigación centrada en nuestro tema particular: la comunicación interna de la fundación “Huerto de los Olivos”, para finalizar estas prácticas pre profesionales realizamos, junto a nuestros otros compañeros asignados al mismo lugar de prácticas, varios talleres asignados para mejorar

los diferentes puntos y necesidades sentidas por la fundación “Huerto de los Olivos” (FHO).

## **2.2. Enfoque metodológico.**

### **2.2.1. Objetivo de la sistematización**

#### **2.2.2.1. Objetivo General**

Mejorar la práctica de los estudiantes en cuanto al levantamiento de información en el diagnóstico de comunicación organizacional.

### **2.2.2. Delimitación del objeto a sistematizar**

El objeto por sistematizar fue la experiencia de los practicantes en torno al diagnóstico de comunicación organizacional interna en la fundación “Huerto de los Olivos”, durante el periodo del octubre 10 del año 2017 hasta febrero 06 del año 2018.

### **2.2.3. Eje de sistematización**

A partir de la realización del análisis de la comunicación organizacional dentro de la fundación “Huerto de los Olivos” como parte del proyecto “Psicología aplicada al trabajo y las organizaciones” se determinó como eje de sistematización: al “proceso de levantamiento de información para el diagnóstico de comunicación organizacional interna”

### **2.2.4. Fuentes de información**

El proceso de sistematización se lo realizó en relación con las actividades efectuadas para el levantamiento de información. Las distintas fuentes que se usaron para poder recolectar los datos obtenidos a partir de las experiencias vivenciadas fueron:

- **Fichas de actividades diarias:** Instrumento de monitoreo realizado por cada integrante de este proyecto con el fin de mantener un récord de las actividades y eventualidades encontradas en las diferentes semanas

realizando prácticas, en estos fue posible mantener seguimiento a los diferentes pasos realizados para las actividades programadas.

- **Encuesta sobre comunicación interna a las educadoras:** Se aplicó una encuesta sobre comunicación organizacional interna, con el objetivo de conocer las características de la comunicación interna dentro de la organización “Huerto de los Olivos”, la cual auspicio el lugar en el cual realizamos nuestras prácticas.

### 2.2.5. Plan operativo de la sistematización

Las actividades detalladas en la figura 2 fueron planeadas con anticipación para la realización de este proyecto y representan los objetivos de cada semana conjunto a la fecha en la cual tendría que ser sistematizado, mayormente se logró efectuar al pie de la programación, sin embargo, en pequeños detalles se logró realizarlos en un plazo más largo que el propuesto.

Figura 2: Cronograma del proceso de sistematización

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES									
ITEMS	ACTIVIDADES DIARIAS	NOVIEMBRE			DICIEMBRE			ENERO	
		15	22	29	6	13	20	3	10
1	CONCEPTO A SISTEMATIZAR								
2	REVISIÓN DEL PRIMER AVANCE DEL TRABAJO DE TITULACIÓN								
3	REVISIÓN DE RESUMEN, OBJETIVO Y CONTEXTO TEORICO								
4	REVISIÓN INTRODUCCIÓN, CORRECCIONES DE RESUMEN								
5	REVISIÓN DE AVANCE ENFOQUE METODOLÓGICO								
6	REVISIÓN DE CUADROS COMPARATIVOS								
7	DEFINICIÓN DEL OBJETIVO DE SISTEMATIZACIÓN								
8	REVISIÓN DE AVANCES								
9	REVISIÓN DE TODOS LOS PUNTOS								
10	MODIFICACIÓN DE MARCO TEÓRICO								
11	REVISIÓN GENERAL DE SISTEMATIZACIÓN								

Fuente: Elaboración propia

## 3. Descripción de la experiencia

### 3.1. Diagnóstico de la institución

La fundación “Huerto de los Olivos” fue el objeto de este proyecto, la cual está localizada en la ciudad de Guayaquil, situado en el área suroeste, en las calles Portete y 18.

La organización fue creada en el año 1982 con la intención de servir a la comunidad cristiana-evangélica de una manera integral en salud, educación y alimentación, abalado por el Proyecto Compasión Internacional.

La FHO es catalogada como una sociedad sin fines de lucro, la cual trabaja para el progreso, desarrollo o bien común de la sociedad. Es de gran importancia en la colectividad, debido a sus actividades hacia las comunidades en situación de riesgo (niños, adultos mayores y personas con discapacidad) apoderándolos de sus derechos, para, de esta manera, poder incentivar su desarrollo personal y formativo. La institución entró en el proceso de ser acreditados por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) por la cual fue aprobado, pudiendo así iniciar sus labores de coordinación de los proyectos para poder servir a la comunidad en general, especialmente a aquellos en situación de riesgo.

Es una institución con una estructura organizacional simple, con niveles de jerarquías establecidas, donde los mismos directivos mantienen las categorías de autoridad y el poder de la toma de decisiones; a su vez mantienen una comunicación directa con el personal. La organización tiene como objetivo el contribuir con el cumplimiento de los derechos de atención integral de personas que lo requieran y trabajar en el fortalecimiento de un mejor estilo de vida para la población ecuatoriana que más lo requiere.

La FHO, consta, con aproximadamente 80 colaboradores distribuidos en la ciudad de Guayaquil y zonas aledañas, donde cumplen distintas actividades y funciones según los proyectos en los que están inmersos, entre las cuales tenemos: Programas de Discapacidad, Adulto Mayor (en dos modalidades: Atención domiciliaria, Atención en espacios alternativos) y Desarrollo infantil, además del personal administrativo como se muestra en la tabla #1.

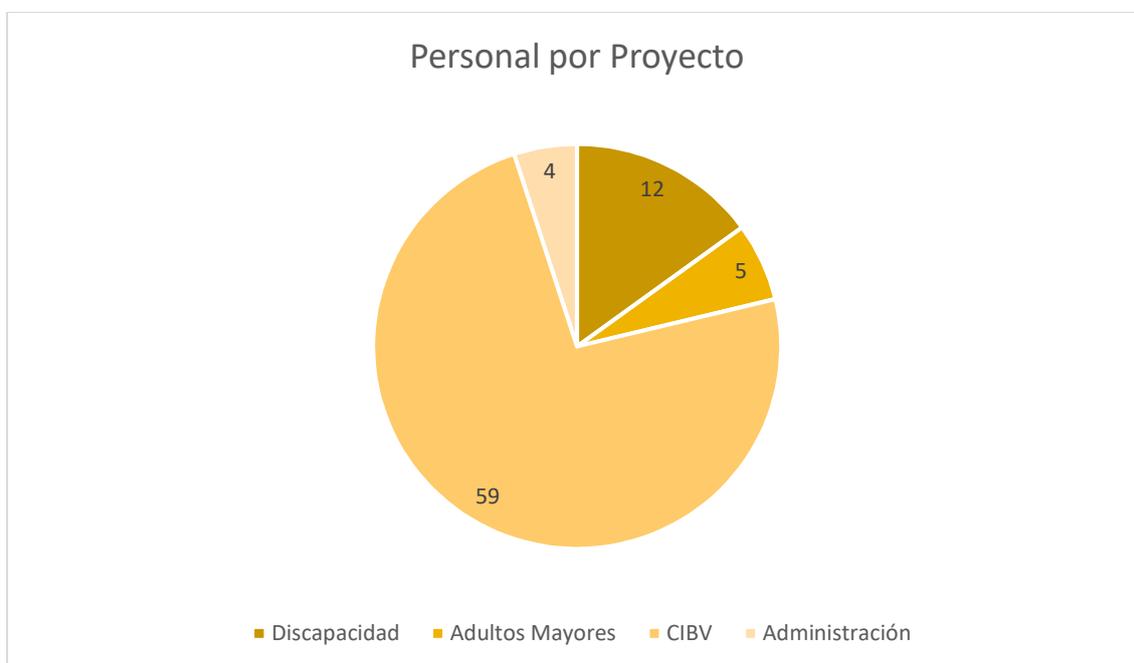
Tabla 1: *Composición del personal*

Proyecto de Discapacidad	Número de personas laborando
-Centro Diurno	6 personas
-Atención Domiciliaria	6 personas
Proyecto Adulto Mayor	
-Espacio Alternativo	4 personas
-Atención Domiciliaria	1 personas
Proyecto de Desarrollo Infantil	
14 CIBV	59 personas distribuidas
Administración	4 personas
<b>Total</b>	<b>80 personas</b>

Fuente: PINCAY – TUCUNANGO (2017)

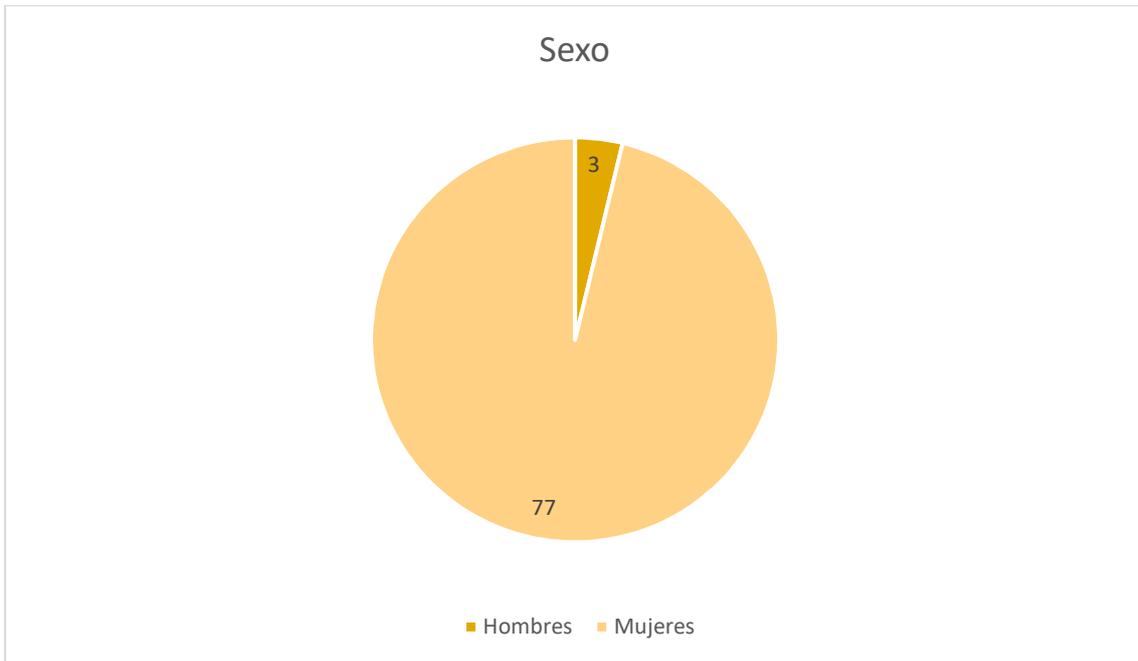
### 3.2. Características del grupo

Figura 3: *Número de personal por proyecto*



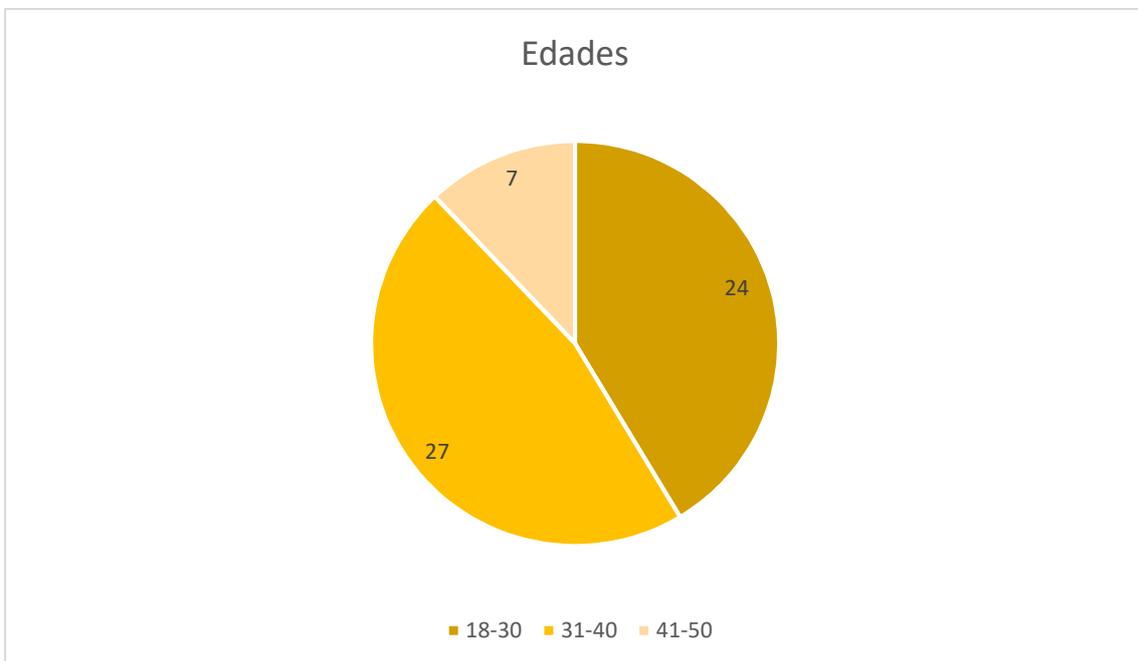
Fuente: **Elaboración propia**

Figura 4: Número de personal por sexo



Fuente: Elaboración propia

Figura 5: Rango de edades



Fuente: Elaboración propia

### 3.3. Evaluación de necesidades del grupo

**Directivos de la fundación “Huerto de los Olivos”:** Existen inconvenientes en el programa CIBV por parte de las educadoras en el momento de informar algún inconveniente de orden mayor, lo cual provoca su ausencia en el lugar de trabajo, puesto que informan únicamente a la encargada del CIBV, quien pertenece al MIES, creando una falta de información a sus superiores directos en la FHO, perjudicando a la organización por la dificultad de encontrar un reemplazo inmediato.

**Directivos del Ministerio de Inclusión Económica y Social:** Mejorar la comunicación de las educadoras con la fundación para evitar posibles problemas que se pueden ocasionar.

**Educadoras:** Disminuir los problemas que existen con la coordinación de los centros integrales del buen vivir, puesto que son quienes multan o llaman la atención si llegara a faltar una de ellas, mientras que si han comunicado a su superior del MIES.

**Practicantes:** Según el artículo 21 del reglamento de régimen académico es necesaria la realización de un trabajo de titulación que es el resultado investigativo, académico o artístico, en el cual el estudiante demuestra el manejo integral de los conocimientos adquiridos a lo largo de su formación profesional; deberá ser entregado y evaluado cuando se haya completado la totalidad de horas establecidas en el currículo de la carrera, incluidas las prácticas pre profesionales.

### 3.4. Diseño y planificación de la intervención

Tabla 2: Planificación de la intervención

Fases	Actividades	Tareas
Planificación	Creación del plan de intervención	Establecer las fases y actividades que se realizarán para la correcta aplicación del trabajo
	Socialización del proceso en la fundación	Establecer una fecha para la socialización junto a la directora de la FHO

		Preparar los instrumentos necesarios para la presentación
		Comunicación con la encargada del proyecto de centros integrales del buen vivir para conocer las características de estos
		Reconocimiento del punto de encuentro para la familiarización
		Preparación de las herramientas a utilizar en el campo
Levantamiento de información	Familiarización	Asistencia junto con una colaboradora a conocer los centros y a las educadoras
	Aplicación de instrumentos	Simulación de aplicación del instrumento
		Aplicación del instrumento a las educadoras en los centros
Análisis de la información	Tabulación de información	Conteo de respuestas ítem a ítem
		Plasmar los resultados digitalmente
		Realizar el análisis final de los resultados obtenidos

### **3.5. Evaluación final**

Este proyecto se propuso analizar la comunicación organizacional con el fin de aumentar conocimientos en los practicantes y dar un aporte identificando problemas y oportunidades de mejora a la Fundación Huerto de los Olivos, para que el proceso se llevara a cabo fue necesario realizar una planificación la cual permitiera orientar a los practicantes, las tareas a realizar junto con las herramientas posteriormente a la recolección de información para su debido análisis por lo que se realizó satisfactoriamente.

Los conocimientos adquiridos durante la ejecución del proyecto favorecieron tanto a los practicantes como a la organización para poder implementar nuevas acciones que permitan un mejor manejo de la comunicación interna.

El proceso de recolección y análisis de información permitió que se construyeran nuevos conocimientos, resaltando aquellos que pueden ser útiles para nuevas intervenciones, incluso si se dan en contextos diferentes. Al mismo tiempo, permitió analizar con más profundidad aquellos factores que aportaron al desarrollo de las prácticas.

## **4. Recuperación del proceso**

### **4.1. Reconstrucción histórica**

#### **Planificación**

En primer un primer intento de ejecución del proceso de levantamiento de información se dialogó con la directora de la fundación para explicar el proceso a realizar, sin una planificación física o digital, por lo cual ella sugirió presentarle esos datos con la planificación realizada, se accedió a esta demanda, que estuvo por demás apropiada. Al siguiente día se realizó de manera adecuada la introducción del proceso frente a esta autoridad, existió retroalimentación del proceso presentado, principalmente sobre los instrumentos a utilizar puesto que ella necesitaba conocer el documento, una vez que haya sido seleccionado por los practicantes, para dar su aprobación a la aplicación de este entre sus colaboradoras, se accedió a esta demanda y se prosiguió con los elementos planteados en el cronograma presentado.

De este punto en adelante se siguió los pasos indicados en la planificación señalada en la figura 3, asistimos el primer día a las instalaciones de la fundación “Huerto de los olivos” con el fin de buscar mediante buscadores online algunos instrumentos que se ajusten a nuestras necesidades y las necesidades de la organización, sin embargo, no se encontró más que un solo reactivo, se decidió usar ese único reactivo encontrado, sin embargo, al llegar frente al tutor a pedir corroboración de este instrumento se explicó que no reunía todos los requisitos necesarios puesto que no se encontró información que corrobore su aplicabilidad en el campo, por esta razón se decidió recurrir a los docentes de la Facultad de Ciencias Psicológicas de la Universidad de Guayaquil para obtener algunas pautas y recomendaciones sobre este aspecto, gracias a la guía de una docente estuvimos claros de donde realizar una búsqueda más apropiada para lo cual recurrimos al repositorio de la facultad antes mencionada además de asistir a la biblioteca para buscar entre las tesis de años pasados, que contaran con un tema relacionado al nuestro y revisar sus instrumentos, al realizar estas acciones tuvimos varios ejemplos posibles a aplicar, por lo cual, posteriormente asistimos a las instalaciones de la fundación para seleccionar el instrumento más pertinente a aplicar y a su vez dar a conocer nuestra selección a la directora de la organización, quien nos pidió se lo enviemos digitalmente para revisar y darnos su apreciación sobre el mismo.

## **Recolección de información**

A la semana siguiente asistimos como quedó acordó en nuestro proceso de prácticas al lugar, hablamos con la directora quien nos aprobó el uso del instrumento para posteriormente enviarnos con la encargada del proyecto de Centros Integrales Del Buen Vivir (CIBV) para establecer con ella las visitas a los centros, el número de educadoras a realizar la aplicación en cada centro, el tiempo que se utilizaría y la hora apropiada para realizar este trabajo, ya que, las educadoras pueden pasar mucho tiempo ocupadas al tener que cuidar 10 niños cada una durante todo el día, así fue que decidimos realizar esta actividad en el horario de descanso de los niños para poder aplicar el instrumento sin ningún problema.

Siguiendo de acuerdo al cronograma acordado se prosiguió a la visita al campo para la aplicación del instrumento, previamente se realizó la familiarización con el instrumento mediante la auto aplicación del mismo por parte de los practicantes para conocer sus indicadores al momento de la aplicación, nos citaron el día 28 de noviembre al sector “Las cañas” en el noroeste de la ciudad de Guayaquil para, junto a la encargada del proyecto CIBV, realizar la visita a los centros seleccionados para la aplicación del reactivo, aquí se tuvo un problema puesto que por la falta de comunicación entre los practicantes no se organizó muy bien el encuentro ya que ninguno conocía el lugar, sin embargo logramos estar ahí a tiempo, se nos recogió en el punto acordado para realizar el reconocimiento de los centros y el sector en el que se encontraban, se conocieron los centros “Manantial del saber” y “Los niños del mañana” ambos localizados en el sector Monte Sinaí al noroeste de la ciudad de Guayaquil, se realizó la debida presentación tanto nuestra como de la razón por la cual estábamos ahí, explicando el proceso de prácticas pre profesionales y el convenio entre la facultad y la fundación, posteriormente procedimos a la aplicación del cuestionario de comunicación organizacional, en este caso uno de los practicantes lo aplicaba y el otro observaba las acciones realizadas para una posterior retroalimentación de lo visto, cambiamos los roles cada dos educadoras para tener la experiencia ambos y valorar como nos desempeñamos, se comenzó en todo momento explicando la total confidencialidad de la información por obtener y la necesidad de que se conteste con la mayor franqueza posible, se explicó la escala que se usaría para asignar un valor a cada ítem además de dejar en claro que si en algún punto no entendieran algún ítem podría ser repetido y explicado de manera más clara, antes de empezar a llenarlo se enfatizó nuevamente sobre la confidencialidad del asunto, en el primer centro solo se aplicó a 3 educadoras puesto que una de ellas faltó ese día por motivos de salud, al terminar de llenar el documento realizamos el respectivo agradecimiento por la información

brindada y su participación en este proceso, en el siguiente centro tuvimos únicamente la oportunidad de conocer el lugar puesto que las educadoras se encontraban demasiado ocupadas como para poder atendernos, así que planificamos una visita para el día siguiente respecto a sus horarios un poco libres de tiempo para participar, cuadrando una cita para el día siguiente a las 10 de la mañana.

El día 29 de noviembre asistimos nuevamente a la zona donde se encuentra el centro “Los niños de mañana” pero esta vez sin compañía de personal de la fundación ya que se encontraban realizando otras labores, llegamos al lugar, saludamos cordialmente y se volvió a realizar la socialización del objetivo de las actividades, así que se prosiguió de la misma manera del día anterior, se explicó las características del proceso, ese día se pudo aplicar el reactivo a 4 colaboradoras que laboran en este centro con total disponibilidad para participar, luego se visitó el centro del día anterior para completar el número de educadoras del lugar, afortunadamente la colaboradora que faltó el día anterior sí asistió en esta segunda ocasión y se pudo completar ahí el número de cuestionarios aplicados.

El día 4 de noviembre asistimos a las oficinas de la fundación “Huerto de los olivos” con el fin de obtener la apreciación del personal de oficina sobre el tema a tratar, comunicación organizacional, de esta manera y mediante la necesaria presentación a las colaboradoras que se encontraban en el lugar se procedió a realizar la aplicación del reactivo a 3 personas más, quienes participaron por su propia voluntad, una vez recolectada toda la información necesaria dentro de las oficinas consideramos terminada la fase de aplicación del cuestionario de comunicación organizacional y seguimos con el siguiente punto en la planificación.

### **Análisis de la información**

Se eligió como punto de reunión la casa de uno de los integrantes para realizar continuar, de acuerdo a la planificación, con el proceso de análisis de la información obtenida, para esto se reunió todos los cuestionarios aplicados y se comenzó a realizar los conteos ítem por ítem, al menos dos veces para asegurar el tener todo en correcto orden, este paso se logró terminar antes del tiempo propuesto gracias a la dedicación con jornadas más largas de lo estimado en los primeros dos días, al tercer día tuvimos los resultados comprobados de todos los cuestionarios aplicados en los CIBV's.

## 5. Análisis y reflexión

Durante este proceso existieron algunos momentos, tanto positivos como negativos, que sirvieron para aprender sobre la marcha, en la búsqueda de un instrumento apropiado mediante diferentes buscadores web se encontró solamente uno que pareció apropiado para el momento y se decidió, entre los practicantes utilizarlo, sin embargo, al recurrir al tutor se canceló esta idea por la falta de información sobre el origen del reactivo, por ello se profundizó la búsqueda en la web y además se buscó ayuda con docentes de la facultad de psicología quienes sabiamente dieron ideas de cómo realizar el trabajo de búsqueda de una manera más eficiente revisando el repositorio de la facultad y las tesis de años anteriores relacionadas a nuestro tema, lo cual servirá no solo para esta ocasión sino para posteriores ocasiones donde se encuentre un problema de la misma clase.

Otro punto importante se dio en la familiarización con la zona donde se aplicaría el instrumento, existió falta de comunicación y coordinación entre los practicantes además de falta de información sobre el lugar acordado para el encuentro con el personal de la fundación, lo cual resultó en preocupación por parte de ambos ya que existía la posibilidad de que no llegaran al lugar de encuentro a la hora determinada por el total desconocimiento del área puesto que solo se contaba con las indicaciones imprecisas de la colaboradora de la institución acogedora, por esta razón se acordó a realizar los encuentros entre los practicantes en un punto conocido por ambos para luego realizar el traslado al campo, de esta manera sentir más seguridad y certeza de no ser impuntuales, agregando la posibilidad de uso de tecnologías para localizar los puntos de encuentro sin necesidad de perderse en el campo y estar completamente preparados.

Durante el proceso de socialización de las actividades a realizar dentro de los centros se considera que existió un buen desempeño, se llegó a las áreas asignadas donde se inició con el saludo a todas las personas presentes y se explicó claramente la razón de las actividades a realizar, se mantuvo una posición afable para mejorar así la disponibilidad de las educadoras a cumplir con lo propuesto, agregando a esta situación la preparación previa de los practicantes para la aplicación del instrumento, habiendo hecho una simulación entre ellos para estar preparados en el momento de hacerlo frente a las colaboradoras de la institución, esto también creo un problema ya que se asistió al campo sin materiales suficientes, sin embargo, como no asistieron todas las educadoras a trabajar ese día solo quedó como preocupación.

En la fase 3, se tuvo mucho éxito, puesto que, gracias a la coordinación entre los practicantes se logró realizar estas tareas en menor cantidad de días del estipulado, ya que, se trazaron metas diarias a lograr lo cual permitía avanzar de manera eficiente y en caso de sobrar tiempo se adelantaba material del día siguiente.

### 5.1. Interpretación crítica

Dificultades superadas

Tabla 3: Dificultades presentadas

Fase	Dificultades Presentadas	Como se superaron (estrategias y resultados)	Sugerencias para prevenir dificultades
Planificación	Instrumento no aplicable al trabajo presentado	Se buscó otros instrumentos que sean estandarizados para aplicarlo sin problemas.	Siempre revisar la información completa sobre los instrumentos a utilizar antes de seleccionarlos.
Levantamiento de información	Falta de coordinación entre compañeros para la familiarización	Se tomó en cuenta mejorar la comunicación entre compañeros de proyecto y se logró eliminar este tipo de problemas.	Designar un coordinador del grupo para definir responsabilidades.
	Desconocimiento total del lugar de encuentro	Se aplicó tecnologías para conocer la localización del lugar.	Realizar la coordinación con el personal de la institución, designando fecha, hora, lugar de encuentro.

## Situaciones de éxito

Tabla 4: Situaciones de éxito

Fase	Éxitos reconocidos	Como se superaron (estrategias y resultados)	Recomendaciones para fases / procesos futuros
Levantamiento de información	Presentación con las colaboradoras	Asistimos el primer día a presentarlos personalmente junto con una colaboradora de la fundación.	Realizar la familiarización con alguien de la fundación para lograr la aceptación del personal
	Aplicación del instrumento	La aplicación se la llevo con éxito ya que no hubo ningún inconveniente	Realizar la auto aplicación o aplicación a un compañero facilita el proceso cuando se encuentra en el campo, así se está preparado para las situaciones o inconvenientes que puedan surgir.

## Errores para no volver a cometer

Tabla 5: Errores para no volver a cometer

Fase	Errores identificados	Causas del error	Recomendaciones para fases / procesos futuros
Planificación	Instrumento no adecuado para el levantamiento de la información	No se revisó las bases del instrumento que iba a ser utilizado en primera instancia	Buscar instrumentos estandarizados

Levantamiento de información	Asistir por separado al campo	Falta de coordinación para asistir acompañados a las zonas donde se aplicó el instrumento	Acordar con los compañeros para asistir de manera grupal en caso de que sea un lugar considerado peligroso
	Número insuficiente de ejemplares del instrumento	Se utilizó varios instrumentos en la simulación y no se imprimieron más	Manejar una conducta previsiva para evitar contratiempos

## Conclusiones

Durante el proceso de las Practicas de Servicio Comunitario con intención Organizacional, se concluye que, se logró poner en práctica los conocimientos que se han obtenido en los pasados semestres de educación superior, tanto los conocimientos teóricos como los conocimientos adquiridos en las diferentes practicas pre profesionales anteriores a esta, por lo cual podemos concluir lo siguiente, al respecto de los objetivos propuestos para este trabajo.

1. Mediante las experiencias expresadas en este documento en relación con el levantamiento de información para el diagnóstico de comunicación organizacional, se puede facilitar este proceso en diferentes temas para la continuación del proyecto.
2. El proceso de levantamiento de información para el análisis de la comunicación organizacional dentro de la fundación “Huerto de los Olivos”, fue satisfactorio, gracias a la disposición por parte del personal que trabaja en la fundación al brindarnos su tiempo, logrando el levantamiento de información y resolver los problemas que se presentaron en los diferentes momentos del proyecto.
3. Se demostraron destrezas y habilidades por parte de los practicantes durante la aplicación de las herramientas a utilizar, tal como, la preparación previa para la aplicación de los cuestionarios, dominio del tema y los ítems que se iban a tratar.
4. Existieron problemas en torno a la comunicación entre la institución acogedora y la facultad de Ciencias Psicológicas, las cuales, se presentaron al inicio del proceso de prácticas.

## **Recomendaciones**

Las recomendaciones, en el caso de estas prácticas pre profesionales, se desenvuelven en torno, principalmente, a problemas suscitados en los aspectos del convenio realizado y a promover la generación y mejoramiento de las habilidades aprendidas dentro de clases que son de mucha ayuda en el desempeño de las actividades:

1. Socializar, entre los próximos estudiantes en el proceso de realizar el trabajo de titulación, los trabajos ya existentes para mejorar de esta manera su intervención dentro de las instituciones de acogida.
2. Se debería continuar con la aplicación de herramientas de levantamiento de información dentro de clases para que los practicantes tengan la facilidad para realizar estas acciones sin mayores inconvenientes.
3. Es necesario que todos los convenios sean completados antes de la iniciación de actividades, además de mantener la comunicación con los lugares de prácticas para que no existan inconvenientes como los suscitados en esta ocasión.
4. Se podría facilitar la movilización de los estudiantes a los sectores vulnerables a donde son enviados utilizando el autobús perteneciente a la facultad de psicología, por lo menos al momento de la familiarización con estos sectores.

## Referencias

1. Andrade, H. (2010). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. España: Netbiblo.
2. Arango, M., Rodríguez, A., Benavidez, M., & Ubaque, S. (2016). Los axiomas en la comunicación humana en Paul Wazzlawick. *Fundación universitaria Luis Amigo*, 33-50.
3. Balarezo, B. (Enero de 2014). <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>. Recuperado el 26 de 11 de 2017, de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>
4. Cardona, K. (2012). [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/10606/1/45942\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/10606/1/45942_1.pdf). Obtenido de [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/10606/1/45942\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/10606/1/45942_1.pdf)
5. Castro, A. (2012). *Comunicación organizacional. Técnicas y estrategias*.
6. Cubas, M., & Nanfuñay, P. (12 de 2015). <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/827/1/MIRANDA%20CUBAS%2C%20FRANCISCO%20HUMBERTO%20y%20PASTOR%20NANFUÑAY%2C%20PAOLA%20DEL%20MILAGRO.pdf>. Recuperado el 2017, de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/827/1/MIRANDA%20CUBAS%2C%20FRANCISCO%20HUMBERTO%20y%20PASTOR%20NANFUÑAY%2C%20PAOLA%20DEL%20MILAGRO.pdf>
7. Fernández, C. (1997). *La comunicación en las organizaciones*. México, México: Trillas. Recuperado el 22 de Enero de 2018, de Infosol.
8. Franklin, E. (2007). *Auditoría administrativa: Gestión estratégica del cambio*. México: Pearson education.
9. González, F. (1996). *Personalidad y educación*. La Habana, Cuba: Pueblo y educación.
10. Lomonosov, B. (1989). *El problema de la comunicación en psicología*. La Habana: Editorial de Ciencias Sociales.
11. Martínez, A. (2010). *Comunicación oral en la empresa*. Madrid: Arco libros.
12. Mosquera, M. (16 de Marzo de 2015). *Repositorio de la Universidad de especialidades Espíritu Santo*. Recuperado el 22 de Enero de 2018, de DDiagnóstico de la función de la comunicación interna en las empresas de mayores ingresos en Ecuador: [http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/1447/1/FINAL\\_DE\\_TESIS\\_MARLENE\\_MOSQUERA\\_marzo%20final%202015.pdf](http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/1447/1/FINAL_DE_TESIS_MARLENE_MOSQUERA_marzo%20final%202015.pdf)

13. Pichon-Riviere, E. (1985). *El proceso grupal: de psicoanálisis a psicología grupal*. Buenos Aires, Argentina: Nueva Visión.
14. Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson education.
15. Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (DECIMO TERCERA ed.). (J. E. BRITO, Trad.) Naulcapan de Juarez, Mexico: Pearson education.
16. Rodríguez, D. (1999). *Diagnóstico organizacional*. México: ALFA OMEGA EDITOR S.A.
17. Romo, R. (2008). Comunicación organizacional: Un modelo aplicable a la microempresa. *Revista científica teórica, Enfoques y aplicación a las ciencias sociales*, 9-26.
18. Tipantuña, N. (2015). <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7843>.  
Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7843>
19. Valenzuela, C. (2010). Diagnóstico organizacional; una mirada hacia el futuro. *ITSON*, 37.
20. Velazco, M. (1988). *La comunicación, motivación y productividad*. Mexico.

# Anexos

## Anexo 1: Cuestionario de comunicación organizacional

### Cuestionario De Comunicación Interna Operativa

Basado en los autores Jose Arriegada y Jorgen Ulsen año 2008

1. ¿Tu Jefe te informa cuando hay cambios en las prioridades de tu trabajo?  
Alto \_\_\_  
Medio \_\_\_  
Bajo \_\_\_
2. ¿Tu jefe te reconoce cuando haces bien tu labor?  
Alto \_\_\_  
Medio \_\_\_  
Bajo \_\_\_
3. ¿Se reconoce la cooperación y el trabajo en equipo en tu unidad?  
Alto \_\_\_  
Medio \_\_\_  
Bajo \_\_\_
4. ¿La misión de tu equipo de trabajo impacta en la compañía como un todo?  
Alto \_\_\_  
Medio \_\_\_  
Bajo \_\_\_
5. ¿Se consideran tus esfuerzos, aun cuando haya riesgos involucrados?  
Alto \_\_\_  
Medio \_\_\_  
Bajo \_\_\_
6. ¿Tu jefe se preocupa por lograr un clima de apertura y confianza al interior del equipo?  
Alto \_\_\_  
Medio \_\_\_  
Bajo \_\_\_
7. ¿Regularmente se ejercita la retroalimentación y como tu trabajas respecto a las expectativas?  
Alto \_\_\_  
Medio \_\_\_  
Bajo \_\_\_

8. ¿Tu jefe te solicita que des tus opiniones, ideas y sugerencias en forma regular?
- Alto \_\_\_
- Medio \_\_\_
- Bajo \_\_\_
9. ¿Existe compromiso por la cooperación con otros equipos de trabajo?
- Alto \_\_\_
- Medio \_\_\_
- Bajo \_\_\_
10. ¿Tu jefe te incita regularmente a que hables o expreses tus puntos de vista de una manera franca?
- Alto \_\_\_
- Medio \_\_\_
- Bajo \_\_\_
11. ¿Tu jefatura te informa regularmente sobre los aspectos de la tarea que has hecho bien?
- Alto \_\_\_
- Medio \_\_\_
- Bajo \_\_\_
12. ¿Sabes cuales son los objetivos y estrategias de tu trabajo?
- Alto \_\_\_
- Medio \_\_\_
- Bajo \_\_\_
13. ¿Tu jefe se preocupa de comunicar como tu equipo de trabajo contribuye a beneficio del cliente interno y externo?
- Alto \_\_\_
- Medio \_\_\_
- Bajo \_\_\_
14. ¿Existe retroalimentación, por parte de la jefatura, centrada más bien en el desempeño que en las variables personales?
- Alto \_\_\_
- Medio \_\_\_
- Bajo \_\_\_

15. ¿Existen espacios donde el jefe discute los objetivos y problemas de tus tareas?
- Alto \_\_\_
- Medio \_\_\_
- Bajo \_\_\_
16. ¿Puedes definir las metas y objetivos de tu equipo de trabajo?
- Alto \_\_\_
- Medio \_\_\_
- Bajo \_\_\_
17. ¿Se te motiva regularmente para que logres tu mayor rendimiento y esfuerzo en tu tarea?
- Alto \_\_\_
- Medio \_\_\_
- Bajo \_\_\_
18. ¿Se te motiva regularmente para que logres satisfacción en tu trabajo?
- Alto \_\_\_
- Medio \_\_\_
- Bajo \_\_\_
19. ¿Te consideras un miembro valioso de tu equipo de trabajo?
- Alto \_\_\_
- Medio \_\_\_
- Bajo \_\_\_
20. ¿Se te asesora en como lograr una mayor efectividad en tu trabajo personal y con otras personas?
- Alto \_\_\_
- Medio \_\_\_
- Bajo \_\_\_

## Anexo 2: Ficha de actividades diarias



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
PRÁCTICAS DE SERVICIO COMUNITARIO



### FICHA DE ACTIVIDADES DIARIAS (FADPP-2)

PASANTÍAS  
PRÁCTICAS DE SERVICIO  
COMUNITARIO

PAS  
PSC


NOMBRES Y APELLIDOS DEL ESTUDIANTE:

FACULTAD - CARRERA:

NOMBRE DEL SUPERVISOR DE LA INSTITUCIÓN RECEPTORA:

SEMANA N° 1

DIA Y FECHA	N° DE HORAS DIARIAS	DESCRIPCIÓN DE TAREAS DIARIAS DESARROLLADAS

TOTAL DE HORAS:

OBSERVACIONES:

---

Firma del supervisor de la institución receptora

Sello de la institución

**Anexo 3: Practicante aplicando el instrumento a educadora**



**Anexo 4: Practicantes junto a educadora participante del proceso**



**Anexo 5: Practicantes socializando las actividades a las educadoras**



**Anexo 6: Practicante aplicando el instrumento**



**Anexo 7: Socialización de las actividades a educadora**

