



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“ESTUDIO DE LOS PROCESOS COMUNICACIONALES DE IDENTIDAD E IMAGEN CORPORATIVA INTERNA, EN EL TERMINAL TERRESTRE IMBABUS DE LA CIUDAD DE IBARRA EN EL AÑO 2012”. PROPUESTA ALTERNATIVA.

Trabajo de grado previo a la obtención del Título de Licenciado en la especialidad de Comunicación Social.

AUTOR:

Edwin Iván Erazo Erazo
Carlos Paúl Lechón Huertas

DIRECTOR:

Dr. Galo Álvarez

Ibarra, 2012

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado, presentado por los egresados Edwin Iván Erazo y Carlos Paúl Lechón Huertas para optar por el título de Licenciados en Comunicación Social, cuyo tema es: **“ESTUDIO DE LOS PROCESOS COMUNICACIONALES DE IDENTIDAD E IMAGEN CORPORATIVA INTERNA, CASO TERMINAL TERRESTRE DE LA CIUDAD DE IBARRA”**. Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los.....días del mes de Julio del 2012.

Firma

Dr. Galo Álvarez

C.I.

DEDICATORIA

A Dios a mis padres, Gerardo Canacuán y Mirian Erazo porque creyeron en mí y porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final. Va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí. A mi hijo Sebastián Erazo y hermano Jimmy Jurado Erazo. Gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

Mil palabras no bastarían para agradecerles su apoyo, su comprensión y sus consejos en los momentos difíciles. A todos, espero no defraudarlos y contar siempre con su valioso apoyo, sincero e incondicional.

Iván Erazo.

A mi Madre Zoila Huertas por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor. A mi padre Amador Lechón que desde el cielo me apoyado espiritualmente y por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizaban y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor. A mis hermanos por ser el ejemplo de la cual aprendí aciertos y de momentos difíciles, por estar conmigo y apoyarme siempre los quiero mucho.

Paúl Lechón.

Queremos extender un sincero agradecimiento a la Empresa IMBABUS, como Directivos y personal en general quienes conforman parte de esta empresa. Principales colaboradores que nos ayudaron y nos abrieron las puertas para la realización de nuestra tesis

AGRADECIMIENTO

Debo agradecer de manera especial y sincera a la Universidad Técnica del Norte, y a la Facultad FECYT por habernos abierto las puertas para culminar nuestros estudios y conseguir los más anhelados sueños de ser unos profesionales en la carrera de Comunicación Social y de esta manera poder servir a la colectividad.

Además dedico a mis maestros y promotores de la carrera de comunicación Social ya que con sus guías y consejos han logrado forjar un ente crítico en el área de Comunicación Social.

Agradecer especialmente al Rector Dr. Miguel Naranjo, Dr. Hugo Andrade, Dr. Galo Álvarez, Dr. José Revelo, Lic. Luis Fuentes, al Dr. Julio Alarcón, Dr. Luis Chilingua y la Lic. Martha Vásquez y personal Docente y Administrativo de la facultad de Ciencias y Tecnología de la Universidad técnica del Norte.

Por las ideas propias, que han enmarcado en su orientación y rigurosidad, han sido la clave del buen trabajo que hemos realizado juntos, el cual no se puede concebir sin su siempre oportuna participación. Les agradecemos también el habernos facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas durante el desarrollo de este trabajo tan arduo y lleno de dificultades como el desarrollo de una tesis.

Iván Erazo. Paúl Lechón

RESUMEN

La comunicación es esencial en el ser humano, no es una capacidad exclusiva del hombre, pero el lenguaje nos diferencia de los animales y nos coloca en el mundo como seres superiores; nosotros vamos a aprender algunas de las formas que tienen de expresarse las personas; las ventajas de su buen uso y los inconvenientes de su mal empleo. Los procesos comunicacionales internos del Terminal Terrestre de la ciudad de Ibarra son escasos, debido a que no se encuentra una buena información y organización desde la administración hasta los usuarios de los servicios que presta esta Institución. Así también la información vertical no está claramente definida ya que es necesario implementar más guardias y pictogramas informativos. Esta investigación estuvo orientada a conocer cuáles son los procesos comunicacionales internos dentro del Terminal Terrestre de la ciudad de Ibarra, para lo cual se planteó un objetivo general que fue: estudiar los procesos comunicacionales internos en el funcionamiento del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra y como afectan en la atención al usuario, además se planteó tres objetivos específicos. Así también en este informe fue necesario recurrir a información secundaria para el desarrollo del marco teórico en temas relacionados a la comunicación y su clasificación entre otros. De igual forma fue necesario contar con un proceso metodológico que conlleva a determinar la población objeto de estudio, y sus técnicas de recolección de información, además de analizar la metodología utilizada para determinar la información cuantitativa y cualitativa del objeto de estudio. El procesamiento de la información obtenida, arrojó como resultados la escasa comunicación entre directivos, empleados, concepcionistas, choferes y personal de seguridad que se encuentran dentro del terminal, además de la inseguridad existente al interno y externo del mismo; la escasa información para el usuario del servicio de transporte, entre otras.

De allí la importancia de realizar una propuesta, basado en un plan de mejoras para el Terminal Terrestre de la ciudad de Ibarra.

SUMMARY

The communication is essential in the human being, it is not the man's exclusive capacity, but the language differentiates us of the animals and it places us in the world like superior beings; we will learn some in the ways that have of being expressed people; the advantages of their good use and the inconveniences of their wrong employment. The processes internal comunicacionales of the Terrestrial Terminal of the city of Ibarra are scarce, because he/she is not a good information and organization from the administration until the users of the services that he/she lends this Institution. Likewise, the vertical information is not clearly defined since it is necessary to implement more guards and informative pictograms. This investigation was guided to know which the processes internal comunicacionales are inside the Terrestrial Terminal of the city of Ibarra, for that which thought about a general objective that was: to study the processes internal comunicacionales in the operation of the terrestrial terminal of the city of Ibarra and like they affect in the attention to the user, he/she also thought about three specific objectives. Likewise in this report he/she went necessary to appeal to secondary information for the development of the theoretical mark in topics related to the communication and their classification among others. Of equal it forms it was necessary to have a methodological process that bears to determine the population study object, and their techniques of gathering of information, besides analyzing the methodology used to determine the quantitative and qualitative information of the study object. The prosecution of the obtained information, I hurtle as results the scarce communication among directive, employees, concepcionistas, chauffeurs and personal of security that are inside the terminal, besides the existent insecurity to the intern and external of the same one; the scarce information for the user of the service of transport, among others. Of there the importance of carrying out a

proposal, based on a plan of improvements for the Terrestrial Terminal of the city of Ibarra.

ÍNDICE GENERAL

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
SUMMARY	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Antecedentes	3
1.2. Planteamiento del Problema	5
1.3. Formulación del Problema	8
1.4. Delimitación	8
1.5. Objetivos	9
1.5.1. Objetivo general.....	9
1.5.2. Objetivos específicos.....	9
1.6. Preguntas de Investigación e Interrogantes.....	9
1.7. Justificación	10
CAPÍTULO II.....	11
2. MARCO TEÓRICO.....	11
2.1.1. Comunicación	11
2.1.2. Procesos de Comunicación	11
2.1.3. Comunicación Didáctica	12
2.1.4. Tipos de Comunicación	12
2.1.4.1. Comunicación Directa	12
2.1.4.2. Comunicación Indirecta	13
2.1.4.3. Comunicación Gráfica	14
2.1.5. Elementos del Proceso de Comunicación	15

2.1.6	Objetivos de la Comunicación	18
2.1.7	Fuentes de Comunicación	19
2.1.8	Periodismo.....	19
2.2	Terminal Terrestre.....	19
2.3	Señalética	20
2.3.1.	Importancia de la Señalética.....	20
2.3.2	Pictogramas.....	21
2.3.3.	Imagen Corporativa	21
2.3.3.1.	Satisfacción Laboral	21
2.3.3.2.	Incentivos y Contribuciones.....	23
2.3.3.3.	Imagen	24
2.3.3.4.	Definición de Imagen.....	25
2.3.3.5.	Importancia de la Imagen	25
2.3.3.6.	Clasificación	26
2.3.3.7.	La Valoración de la Imagen.....	27
2.3.3.8.	Cómo Articular una Buena Imagen.....	27
2.4.	Posicionamiento Teórico Personal.....	29
2.5.	Glosario de Términos.....	30
	CAPÍTULO III.....	32
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	32
3.3.	Diseño, Tipo, Métodos de Investigación	33
3.3.3.	Diseño.....	33
3.3.4.	Tipo.....	33
3.3.4.1.	De Campo	33
3.3.4.2.	Descriptivo.....	33
3.3.5.	Métodos de Investigación	34
3.3.5.1.	Inductivo	34
3.3.5.2.	Deductivo.....	34
3.4.	Técnicas e Instrumentos	34
3.4.3.	Técnicas	34
3.4.3.1.	Encuesta.....	34
3.4.3.2.	Entrevista.....	35

3.4.4. Instrumentos	35
3.4.5. Cálculo de la Muestra	36
CAPÍTULO IV.....	40
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	40
4.1. Encuesta Dirigida a Usuarios del Terminal Terrestre de la Ciudad de Ibarra	40
4.2. Encuesta Dirigida a los Señores Transportistas del Terminal Terrestre de la Ciudad de Ibarra	53
4.3. Análisis de las Entrevistas Dirigidas a los Administrativos del Terminal Terrestre de la ciudad de Ibarra.	65
4.4. Contrastación de Resultados	66
4.4.1. Pregunta General	66
4.4.2. Preguntas Específicas	66
CAPÍTULO V.....	68
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
5.1. Conclusiones.....	68
5.2. Recomendaciones	69
CAPÍTULO VI.....	70
6. Propuesta.....	70
6.1. Plan de Mejoras en Procesos Comunicacionales: señalética, información básica, saneamiento, desarrollo de seguridad y estrategias de comunicación Interna del Terminal Terrestre de la Ciudad de Ibarra.	70
6.2. Introducción	70
6.3. Justificación	71
6.4. Fundamentación	71
6.5. Objetivos	72
6.5.1. Objetivo General.....	72
6.5.2. Objetivos Específicos.....	72
6.6. Importancia	72
6.7. Ubicación Sectorial y Física	73
6.8. Factibilidad.....	73
6.9. Actividades.....	73

6.9.1.	Señalética	73
6.9.2.	Guigantografía	74
6.9.3.	Rutas de Escape	75
6.9.5.	Información Básica	77
6.9.6.	Extintores de Incendios.....	78
6.9.7.	Saneamiento.....	81
6.9.7.1.	Instalación de Basureros	81
6.9.8.	Desarrollo de Seguridad	83
6.9.8.1.	Seguridad Personal	83
6.9.8.1.1.	Guardia de Seguridad Interno	83
6.9.8.1.2.	Guardia de seguridad Externo	84
6.9.9.	Estrategias de Comunicación del Interna	85
6.9.9.1.	Proceso de Comunicación.....	86
6.9.9.2.	Barreras de la Comunicación Interna	87
6.10.	Recursos.....	89
6.11.	Impacto	89
6.12.	Cuadro de Plan de Mejoras	91
	Bibliografía:	95
	Lincografía	96
	ANEXOS.....	98

INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo de Grado se desarrolló en Imbabura la provincia, cantón Ibarra, en la Terminal terrestre IMBABUS que se encuentra ubicada en la avenida Teodoro Gómez y Eugenio Espejo de la Parroquia San Francisco de la ciudad de Ibarra. La presente investigación aborda una de las problemáticas que desde hace años afectan a muchos usuarios que frecuentan la terminal de Ibarra IMBABUS es el “ESTUDIO DE LOS PROCESOS COMUNICACIONALES DE IDENTIDAD E IMAGEN CORPORATIVA INTERNA, EN EL TERMINAL TERRESTRE IMBABUS DE LA CIUDAD DE IBARRA EN EL AÑO 2012”. PROPUESTA ALTERNATIVA. Por lo tanto, el principal objetivo de esta proceso es realizar un estudio sobre las causas que originan la necesidad de implementar un Plan de mejoras para cambiar la imagen e identidad corporativa de IMBABUS y así optimizar el uso del servicio de los usuarios que abordan y llegan a la terminal de Ibarra, como resultado de una práctica descriptiva aplicada en la cual se reflejan las políticas y principios que encaminan el uso de las TIC (tecnologías de la información y de comunicaciones), para lograr con ello el desarrollo integral y social de los investigadores.. Mediante a un Plan de mejoras considerando que es primordial que exista una comunicación y colaboración entre el ámbito administrativo, choferes y usuarios de IMBABUS usando una metodología de trabajo que se ha llevado a cabo durante la realización del Plan de Mejora ha sido dinámica, participativa... coordinada en todo momento por los investigadores del Plan y por el equipo administrativo, y así se constata que los resultados obtenidos afectan totalmente al Área de Mejora planificada, y que a través de la misma, se han convertido los puntos débiles del centro en puntos fuertes. A través de los indicadores o instrumentos de evaluación a los miembros del Equipo de Mejora, a administradores, choferes y al resto del personal y personas cercanas al Centro, se ha comprobado el cumplimiento de los objetivos del Protocolo, transformándose en resultados positivos obteniendo la imagen e identidad

perfecta que el terminal debería tener, las áreas a mejorar son de saneamiento con la inclusión de basureros ecológicos y así evitar la contaminación donde estaremos cooperando con el medio ambiente, en la señalización con la implementación de gigantografía de entrada principal y llegada, salidas de emergencia, extintores, información turística, en la seguridad con la ejecución de nuevos guardias de seguridad en cooperación de la Policía Nacional, iluminación entre otras para obtener mejoras de los servicios y el usuario se sienta a gusto de llegar a IMBABUS con la atención que él se merece. La presente investigación fue desarrollada en base a seis capítulos, el primero es el Problema de Investigación, en donde consta los antecedentes, planteamiento del problema, formulación del problema delimitación del problema, objetivos: general que es de “Estudiar los procesos comunicacionales de identidad e imagen corporativa interna, caso Terminal Terrestre de la Ciudad de Ibarra” y de tres objetivos específicos que ayudaron a determinar el objetivo general; así también consta las preguntas de investigación generales y específicas y por último la justificación. En el segundo capítulo se detalla el marco teórico, estableciendo las bases teórico científicas más relevantes de la investigación tales como: la comunicación y sus procesos; también se encuentra el posicionamiento teórico personal y glosario de términos. El tercer capítulo es la Metodología de la investigación; diseño, tipo, métodos de investigación, técnicas e instrumento aplicados durante el procesos de recolección de información primara; población y muestra de los usuarios del Terminal Terrestre. El cuarto capítulo es el Análisis de Resultados provenientes de la tabulación de encuestas, análisis de entrevistas y de fichas de observación. El quinto capítulo se refiere a las conclusiones y recomendaciones y por último el capítulo seis contiene un plan de mejoras para el terminal terrestre de la ciudad de Ibarra el cual incluye tres campos: mejoramiento de señalética, saneamiento, seguridad y mejora de la comunicación interna por parte del personal que labora en el terminal.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Antecedentes

Ibarra es la capital de la provincia de Imbabura, ubicada en la región andina, a 120 km al norte de la ciudad de Quito, rodeada de joyas naturales como la Laguna de Yahuarcocha que posee además uno de los 10 mejores autódromos del mundo, la ciudad tiene una altitud de 2225 metros sobre el nivel del mar y es conocida como la Ciudad Blanca. Ibarra aún conserva su sabor de antaño, cada rincón guarda recuerdos del pasado que se proyectan al presente y donde armoniosamente se combina lo colonial con lo moderno. (www.ecostravel.com, s.f.)

La ciudad de Ibarra cuenta con un terminal terrestre, la infraestructura inició sus funciones en el año 2004 y actualmente cuenta con el servicio de transporte interprovincial e inter cantonal, con 23 cooperativas de transporte, de un total de 825 unidades que cubren las rutas de destino diariamente, además existen 64 locales comerciales, de los cuales están destinados en: áreas de comida, Internet, cabinas telefónicas y servicios básicos.

De acuerdo a (Diario Hoy, 2007), alrededor de 20.000 personas por día, y especialmente durante los feriados, arriban a la terminal terrestre de Ibarra, dicho terminal es considerado el mejor de la Sierra norte.

El terminal ocupa un área de 48.513m², contando con un parqueadero público, áreas verdes y jardines con juegos infantiles. En torno a la llamativa estructura pintada en tonos modernos se levantan almacenes, restaurantes y amplias aceras frecuentadas por cientos de transeúntes.

Ilustración 1 Terminal de Ibarra



Fuente: (Los Investigadores)

La empresa privada, la Municipalidad y el Gobierno Provincial de Imbabura son accionistas del terminal. En la actualidad existen 10 guardias privados que se encargan de la seguridad interna y externa, 9 personas encargadas de la limpieza de las instalaciones, entre personal administrativo, operativo de mantenimiento se encuentran 30 personas; también cuentan con el apoyo de un puesto de Policía Comunitaria del lugar.

Por otra parte se encuentra el personal de IMBABUS que mantiene 12 recaudadores en el área de boletería pertenecientes algunas de las cooperativas de transporte.

Los servicios que brinda IMBABUS son: zona de espera, servicio de vigilancia, servicio de telefonía nacional y local, servicio de parqueadero público y servicios varios.

El terminal terrestre de Ibarra es un proyecto que contribuye al mejoramiento del transporte interprovincial e internacional, brindando, tanto a pasajeros como a las empresas de transportes, un servicio de calidad y confort al momento de viajar, con una amplia capacidad para atender a todos los pasajeros que iniciaran o concluirán sus viajes de turismo y trabajo haciendo uso de las instalaciones modernas, confiables, cómodas y seguras que brinda la empresa de economía mixta IMBABUS.

Las ciudades son los lugares creados por el hombre para desarrollar su vida en comunidad. En las ciudades los protagonistas deben ser los hombres, y todos los recursos deben estar orientados a facilitar ese protagonismo. Algo difícil de creer para un peatón promedio de la ciudad de Ibarra, porque: no tiene prioridad en los cruces vehiculares, muchos de los cuales tienen una onda verde breve para el peatón, las veredas destinadas a sus desplazamientos fueron reducidas en beneficio de la calzada y la circulación vehicular, especialmente en el micro centro.

La calidad y estado de las aceras, que hacen a un desplazamiento seguro, esta librado a cada frentista, sin control en el caso de obras de infraestructura para su reposición en tiempo y forma. Desplazarse con un coche de bebe o en el caso de discapacitados con un silla de ruedas o con dificultades motrices, supone conocer “una geografía local de lo viable” tanto en el micro centro como en el resto de la ciudad.

1.2. Planteamiento del Problema

La información al usuario dentro y fuera del terminal es escasa lo que provoca retraso de llegada al destino por parte de los usuarios de transporte, especialmente de turistas nacionales y extranjeros.

No existen distribuidos en el terminal suficientes recursos de información pública para ubicarse y conocer los medios disponibles para desplazarse en busca de destinos remotos o los destinos de emergencia. El terminal terrestre no ofrece información al viajero, mostrando así la ausencia de coordinación entre medios y si la hay (en la operación), la falta de información actúa saboteándola. Una ciudad de la magnitud de Ibarra debería beneficiarse de los recursos tecnológicos existentes (GIS) para ofrecer información en tiempo real a los usuarios de los grandes centros de trasbordo y terminales.

Por otro lado no existe una “red peatonal integrada”, con puntos de intersección con la vehicular bien controlados, los espacios verdes y las plazas deberían integrarse con sendas de prioridad peatonal dentro del tejido urbano. Las calles peatonales, resultan una anécdota dentro de la ciudad.

En lo que compete a la comunicación, se la hace de forma horizontal y directa, es decir del gerente al involucrado sea este de los concepcionistas, miembros administrativos entre otros.

La inseguridad es notoria al interior de la terminal, pues no existe un filtro para detectar a las personas que ingresan hasta este sitio, y son precisamente esos agentes externos, los que generan inseguridad, puesto que los delincuentes se hacen pasar por vendedores ambulantes para cometer sus fechorías.

Los 64 locales concesionados, no cuentan con red de agua potable, lo que impide el cumplimiento de las normas de higiene necesarias para la

venta de productos. El cansancio, stress, o simplemente la mala gana es lo que perjudica a varios locales comerciales e islas de la terminal terrestre puesto que la atención al cliente no es la adecuada, lo que reduce las ventas afectando a la economía del dueño del local comercial.

Si bien la terminal terrestre se encuentra bien posicionado en el colectivo social, puesto que todos han llegado al terminal en alguna ocasión, pero

no existe promoción de los locales que están al interior, de acuerdo al pre diagnóstico realizado a los usuarios del terminal, más de la mitad de estos afirman que no existe señalética suficiente donde indique los servicios que presta el terminal, así también aseguran que existe inseguridad dentro y fuera del mismo, en consecuencia el terminal no cumple con las expectativas del usuario. Más de la mitad afirman que en las boleterías del terminal no se encuentran publicados los precios de los pasajes de los medios de transporte, y una mínima cantidad afirma que si existe.

En relación a los espacios de espera, un poco menos del 40% afirma que son poco adecuados, un 34% inadecuados y menos del 30% de usuarios encuestados opinan que es adecuado, se puede decir que la mayoría de personas no se encuentra conforme con este servicio.

En cuanto a la señalética de los servicios que presta el terminal terrestre de la ciudad de barra, más de la mitad afirma que no existe señalética clara que guíe los servicios que brinda el terminal, por otra parte un 41% afirma que si existe.

Los servicios que brinda el terminal no cubren en su mayoría las expectativas de los usuarios, es decir los administrativos deberían mejorar las debilidades para brindar un mejor servicio a la colectividad,

La información que brinda el personal que labora en el terminal no es muy adecuada debido a que en el gráfico no se observa un criterio positivo mayoritario.

Más de la mitad de usuarios encuestados se sienten desconformes con el trato brindado por parte de los empleados administrativos y de servicio del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra.

1.3. Formulación del Problema

¿De qué manera el proceso comunicación, identidad e imagen corporativa de IMBABUS afecta al funcionamiento del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra?

1.4. Delimitación

1.4.1. Unidades de Observación

- Administración
- Concesionarios
- Usuarios

1.4.2. Delimitación Temporal

La presente investigación se realizó en el periodo comprendido entre febrero y septiembre del 2012.

1.4.3. Delimitación Espacial

El terminal terrestre IMBABUS está ubicado en la avenida Teodoro Gómez y Eugenio Espejo de la Parroquia San Francisco de la ciudad de Ibarra, ubicada en la Provincia de Imbabura.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar los procesos comunicacionales internos en el funcionamiento del terminal terrestre IMBABUS de la ciudad de Ibarra y como afectan en la atención al usuario.

1.5.2. Objetivos específicos

1.5.2.1. Elaborar un diagnóstico situacional sobre los procesos comunicacionales del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra.

1.5.2.2. Determinar el grado de satisfacción de los usuarios del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra.

1.5.2.3. Diseñar una propuesta de comunicación interna para el terminal terrestre de la ciudad de Ibarra.

1.6. Preguntas de Investigación e Interrogantes

- ¿Cuál es la situación actual del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra?
- ¿Qué grado de satisfacción tienen los usuarios del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra?

- ¿De qué manera una propuesta de comunicación interna para el terminal terrestre de la ciudad de Ibarra ayudará a resolver los problemas comunicacionales internos?

1.7. Justificación

La presente investigación se justifica debido a la alta importancia que tiene establecer procesos comunicacionales en un área en donde acuden gran cantidad de personas, provenientes de diferentes sectores nacionales e internacionales, con la realización del estudio de los procesos comunicacionales internos se buscará saber la realidad actual y planear un plan comunicacional interno a futuro en IMBABUS.

El tema de estudio es original ya que nace de una motivación personal del investigador, al tener un local dentro de las instalaciones del terminal y se puede apreciar más claramente la problemática actual.

1.7.1. Logística

Los egresados de Comunicación Social decidieron este tema por la ubicación del terminal terrestre de Ibarra, ya que está cerca donde viven los investigadores.

1.7.2. Factibilidad

Realizarlo porque se cuenta con la apertura de los administradores del terminal y del gerente de IMBABUS, además se puede visualizar claramente las debilidades que tiene el terminal.

La presente investigación beneficiará a los 20.000 usuarios del transporte interprovincial e inter cantonal que día a día utilizan este servicio, además

beneficiará a los propietarios de las unidades de transporte ya que podrán brindar un mejor servicio, así mismo beneficiará a los concepcionistas al buscar mejoras a las deficiencias existentes.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación Teoría

2.1.1. Comunicación

La comunicación es uno de los procesos más importantes y complejos que lleva a cabo el ser humano. Por ello es importante tomar conciencia y asumir el control de lo que comunicamos para ser eficientes y obtener el máximo de las personas y las situaciones.

(Publicaciones Vértice, 2008), afirma que la comunicación es “la facultad que tiene el ser vivo de transmitir al otro, u otros, informaciones, sentimientos y vivencias..., la comunicación es la transferencia de un mensaje, de un emisor a un receptor” pág.33.

2.1.2 Procesos de Comunicación

La página web (www.relacionesypubli.lacoctelera.ne, 2008), afirma que: “la comunicación es el proceso en que intervienen dos autores auxiliados por unos medios para que el mensaje objeto de la comunicación circule desde el origen hasta el destino”.

La comunicación es un elemento dinámico. Los teóricos entienden la comunicación como un proceso que establece una relación de las personas entre si y las organizaciones sociales de forma que la comunicación influyen la vida del ser humano tanto en el aspecto individual como en su dimensión social. No hay ningún acto de comunicación en el cual no haya persuasión. Detrás del acto de comunicar hay una intencionalidad. La información existe aunque no sea comunicada, es una información transmitida y recibida.

2.1.3 Comunicación Didáctica

De acuerdo a (Galera, 2001): “la comunicación didáctica es el conjunto de procesos que facilitan el traspaso de la cultura de una sociedad a sus miembros más necesitados de ella, generalmente las personas en edad escolar o juvenil, pero también las personas adultas con necesidades de formación, las personas inmigrantes...” pág.3.

La comunicación didáctica es estratégica, y se basa en conjuntos de acciones comunicativas intencionadas hacia el logro de aprendizajes, es el eje principal de la gestión del ambiente de aprendizaje, cuando ejercemos una comunicación de tipo didáctico, es porque pensamos que todo lo que se dice, la manera en que se dice, la escucha activa del educando y la interpretación que se hace de sus productos comunicativos, las acciones de producción de parte del educando y la retroalimentación, representan actos didácticos complejos: no sólo se aprende del contenido del mensaje, sino también de la forma.

2.1.4 Tipos de Comunicación

2.1.4.1 Comunicación Directa

Para (Palma, Garrido, Sanchez, & Quesada, 2003), la comunicación directa: “se caracteriza por que el emisor identifica explícitamente al receptor del mensaje en la operación del envío. El receptor a su vez identifica al emisor del mensaje, estableciéndose automáticamente un enlace de comunicación entre ambos...” pág. 219.

La comunicación directa se caracteriza por su mayor fuerza expresiva, por lo que contiene elementos sintomáticos del hablante y del oyente: tics, muletillas, lapsus, anacolutos, etc. Echa mano muy a menudo de las modalidades expresiva y apelativa del lenguaje: pronombres personales, apelaciones, vocativos, exclamaciones, insultos, mandatos directos, etc.

2.1.4.2 Comunicación Indirecta

Según (Arce, 1963): “la comunicación se realiza sin mediar relaciones personales íntimas, que algunos autores llaman relaciones “cara a cara”. Por el contrario, se utilizan medios indirectos, tales como radio, periódicos, revistas, folletos, cartas circulares, telégrafo, cine y televisión. La comunicación indirecta se conoce corrientemente como comunicación para las masas” pág.98.

La comunicación directa se caracteriza por su mayor fuerza expresiva, por lo que contiene elementos sintomáticos del hablante y del oyente: tics, muletillas, lapsus, anacolutos, etc. Echa mano muy a menudo de las modalidades expresiva y apelativa del lenguaje: pronombres personales, apelaciones, vocativos, exclamaciones, insultos, mandatos directos, etc.

Existen dos grandes formas de comunicación indirecta o de masas:

a) Comunicación Social

Para la página web (www.victorsolano.com), la comunicación social es: “un campo de estudio que explora principalmente las áreas de la

información que puede ser percibida, transmitida y entendida, así como el impacto que puede tener en la sociedad. De este modo, el estudio de la comunicación social es política y socialmente más complejo que el simple estudio de la comunicación, aun manteniendo la consideración anterior”.

b) Comunicación Comercial

La comunicación comercial para (Garcia, 2008), es: “aquella cuyo propósito es producir una reacción de la persona, en el campo de sus actuaciones como comprador o usuario. Adopta diferentes formas de comunicación externa, a disposición de la empresa, en su relación con el mercado: publicidad, promoción de ventas, fuerza de ventas, merchandising, relaciones públicas...” pág.29.

Los consumidores necesitan información porque hay una gran amplitud de productos en el mercado. Además no se conoce todos los productos que existen y aun conociéndolos no sabemos cuál puede satisfacer mejor nuestra necesidad.

2.1.4.3 Comunicación Gráfica

La comunicación gráfica y las ilustraciones son complemento para la comunicación de tipo verbal, se refiere a los apoyos gráficos que se utilizan tanto para apoyar un mensaje como para transmitir una idea completa.

(Vela, 2003), afirma que: “la comunicación gráfica, como cualquier tipo de comunicación, también necesita de un emisor, un receptor, un mensaje, un código, y un canal: pero tiene ciertas particularidades que la distinguen de cualquier otro tipo de comunicación..., la comunicación gráfica, la respuesta de la interacción no es inmediata, por lo tanto es más difícil

contrastar su éxito, ya que no tendremos interlocutor que nos indique si nos ha entendido o no, o si el mensaje le es o no útil” pág.5.

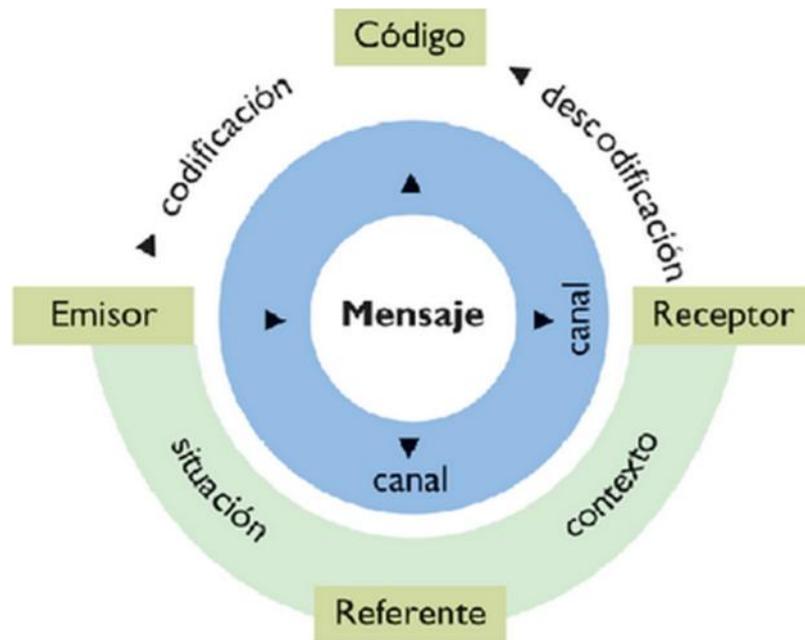
Las organizaciones utilizan diagramas de avance, mapas, logotipos, iconos y otro tipo de gráficos para complementar la actividad de comunicación. Es importante combinar las ilustraciones con palabras bien seleccionadas para lograr el éxito de la comunicación.

De igual manera, las fotografías, pinturas y similares obras de arte tienen una función de comunicar por sí mismas, por medio de la imagen que transmiten.

2.1.5 Elementos del Proceso de Comunicación

Los elementos o factores de la comunicación humana son: fuente, emisor o codificador, código (reglas del signo, símbolo), mensaje primario (bajo un código), receptor o decodificador, canal, ruido (barreras o interferencias) y la retroalimentación o realimentación (feed-back, mensaje de retorno o mensaje secundario).

Gráfico 1 Elementos del Proceso de Comunicación



Fuente: (www.paboleiramartin.blogspot.com)

De acuerdo a la página web (www.mitecnologico.com), los elementos del proceso de comunicación son:

- a) **Fuente:** Es el lugar de donde emana la información, los datos, el contenido que se enviará, en conclusión: de donde nace el mensaje primario.
- b) **Emisor o codificador:** Es el punto (persona, organización...) que elige y selecciona los signos adecuados para transmitir su mensaje; es decir, los codifica para poder llevarlo de manera entendible al receptor. En el emisor se inicia el proceso comunicativo.
- c) **Receptor o decodificador:** Es el punto (persona, organización...) al que se destina el mensaje, realiza un proceso inverso al del emisor ya que en él está el descifrar e interpretar lo que el emisor quiere dar a conocer. Existen dos tipos de receptor, el pasivo que es el que sólo recibe el mensaje, y el receptor activo o perceptor ya que es la persona que no sólo recibe el mensaje sino que lo percibe y lo almacena. El mensaje es recibido tal como el emisor quiso decir, en

este tipo de receptor se realiza lo que comúnmente denominamos el feed-back o retroalimentación.

- d) Código:** Es el conjunto de reglas propias de cada sistema de signos y símbolos que el emisor utilizará para transmitir su mensaje, para combinarlos de manera arbitraria porque tiene que estar de una manera adecuada para que el receptor pueda captarlo. Un ejemplo claro es el código que utilizan los marinos para poder comunicarse; la gramática de algún idioma; los algoritmos en la informática..., todo lo que nos rodea son códigos.
- e) Mensaje:** Es el contenido de la información (contenido enviado): el conjunto de ideas, sentimientos, acontecimientos expresados por el emisor y que desea transmitir al receptor para que sean captados de la manera que desea el emisor. El mensaje es la información.
- f) Canal:** Es el medio a través del cual se transmite la información-comunicación, estableciendo una conexión entre el emisor y el receptor. Mejor conocido como el soporte material o espacial por el que circula el mensaje. Ejemplos: el aire, en el caso de la voz; el hilo telefónico, en el caso de una conversación telefónica.
- g) Referente:** Realidad que es percibida gracias al mensaje. Comprende todo aquello que es descrito por el mensaje.
- h) Situación:** Es el tiempo y el lugar en que se realiza el acto comunicativo.
- i) Interferencia o barrera:** Cualquier perturbación que sufre la señal en el proceso comunicativo, se puede dar en cualquiera de sus elementos. Son las distorsiones del sonido en la conversación, o la distorsión de la imagen de la televisión, la alteración de la escritura en un viaje, la afonía del hablante, la sordera del oyente, la ortografía defectuosa, la distracción del receptor, el alumno que no atiende aunque esté en silencio. También suele llamarse ruido.
- j) Retroalimentación o realimentación (mensaje de retorno):** Es la condición necesaria para la interactividad del proceso comunicativo, siempre y cuando se reciba una respuesta (actitud, conducta...) sea

deseada o no. Logrando la interacción entre el emisor y el receptor. Puede ser positiva (cuando fomenta la comunicación) o negativa (cuando se busca cambiar el tema o terminar la comunicación). Si no hay realimentación, entonces solo hay información más no comunicación.

2.1.6 Objetivos de la Comunicación

De acuerdo a (Ildefonso, 2006), los objetivos de la comunicación son los siguientes:

- **Informar:** sobre la existencia de los productos, dar a conocer su aparición.
- **Posicionar:** productos en las mentes de los consumidores.
- **Modificar Conductas:** para atraer compradores de otras marcas.
- **Enseñar a usar los Productos:** las organizaciones pueden ayudar a que los consumidores adopten productos nuevos.
- **Reforzar conductas:** mediante la comunicación se puede poner de relieve las recompensas a las conductas del consumidor.
- **Recordar la Existencia de los Productos:** a veces la comunicación dirige a recordar a los consumidores que siguen existiendo en el mercado.
- **Estimular la Demanda:** en ocasiones persigue incrementar las ventas en combinación con ciertas actividades promocionales.
- **Despertar Interés:** sobre ciertos productos y persuadir para que se consuman.

La comunicación en la organización hace referencia al proceso por el que se trasmite y recibe información relevante desde el punto de vista organizacional. Es un proceso que afecta y es afectado por todas las características de una organización: Las organizaciones están compuestas por individuos y grupos cuya relación exige un tipo de

comunicación; además; se orienta hacia fines y objetivos que, en alguna medida, deben ser conocidos por sus miembros; la diferenciación de funciones requiere comunicación para su delimitación y para el establecimiento y puesta en práctica tanto de los tipos de interacciones necesarias entre las personas como de los mecanismos de información disponibles para cada tipo de funciones.

2.1.7 Fuentes de Comunicación

(Armentia & Caminos, 2008), asegura que: “uno de los procesos más importantes del trabajo periodístico viene determinado por la relación entre el medio de comunicación y las fuentes de información. Las fuentes de información lo impregnan todo y su importancia es tan grande que el trabajo con unas u otras fuentes de información aporta claras pistas sobre la estrategia informativa de los medios de comunicación” pág.97.

2.1.8 Periodismo

(RyzardKapuscinski, 2002), afirma que “El verdadero periodismo es internacional al saber aquel que se fija un objetivo y que intenta provocar algún tipo de cambio no hay otro periodismo posible” pág. 38.

2.2 Terminal Terrestre

De acuerdo a el Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú: “El Terminal Terrestre consiste en un lugar apropiado en ubicación y tamaño, que permita cumplir sus objetivos y albergar los edificios e instalaciones adecuadas, para los volúmenes de pasajeros y transportistas actuales y futuros, así como para las actividades complementarias que beneficiarán a los usuarios del sistema, en apoyo general del "Servicio Público de Transporte Terrestre....., destinados al embarque y desembarque de

pasajeros, equipajes y encomiendas....., contiene, asimismo, las actividades complementarias necesarias para la comodidad, salud, higiene, seguridad, comunicaciones, alimentación, funcionalidad y otros, en apoyo a los pasajeros y transportistas” (s/p).

El Terminal Terrestre está concebido como uno de los métodos de desarrollo económico y social, como lo son los parques industriales, los mercados mayoristas, las zonas francas, los aeropuertos, etc. El Terminal Terrestre en particular, además de tener el objetivo de ordenar el transporte de pasajeros, posibilita la racionalización del tránsito urbano y sobre todo el desarrollo urbano.

2.3 Señalética

Para (Fernandez, 2010), la señalética: “estudia y desarrolla un sistema de comunicación visual sintetizado en un conjunto de señales o símbolos que cumplen la función de guiar, orientar u organizar a una persona o conjunto de personas en aquellos puntos del espacio que planteen dilemas de comportamiento, como por ejemplo dentro de una gran superficie (centros comerciales, fábricas, polígonos industriales, parques tecnológicos, aeropuertos, etcétera)”.

Por otra parte (Rico, 2006), afirma que el diseño de la señalética: “tiende a la simplicidad y a la claridad en la presentación de los contenidos, ya que debemos hacer llegar la información al cliente de la mejor forma posible para que ésta no pase desapercibida. Por ello es necesario enfatizar esta información con colorido llamativo y de gran tamaño de tipografía...” (p.122).

2.3.1. Importancia de la Señalética

La señalética es importante en todo lugar ya que permite al transeúnte, guiar y dirigir al lugar de destino, es así que (Fernandez, 2010), asegura que: “la señalética facilita la comunicación, ayuda a dirigir los movimientos y flujos de conjuntos, informa, identifica, orienta, previene y persuade, sistematiza los conjuntos de señales ya establecidas, ayuda a controlar la contaminación visual”.

La señalética se encarga de dirigir y transmitir diferentes movimientos; entre ellos explicativos, determinativos, ubicaciones, prevenciones, disuadir de algunas decisiones en determinados momentos.

2.3.2 Pictogramas

(Gómez, s/f), afirma que un pictograma es “tipo gráfico construido a base de figuras o dibujos con el propósito de atraer la atención del lector” (p.214).

Las características especiales de los dibujos, fotografías, etc., hacen que sean fácilmente comprendidos y puedan ser utilizados, en unos casos como sistema alternativo a la comunicación y en otros, como sistema alternativo a la comprensión, en un sentido general.

2.3.3. Imagen Corporativa

2.3.3.1. Satisfacción Laboral

La satisfacción podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser”. Es decir definen satisfacción laboral como “el conjunto de

sentimiento y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo”.

Diferentes autores establecen: que la satisfacción en el trabajo es la diferencia entre la cantidad de recompensas que los trabajadores reciben y la cantidad que ellos creen que deberían recibir.

También comentan que la miopía organizacional ha llevado a un círculo vicioso la relación satisfacción productividad debido al descuido en los factores de satisfacción en el trabajo y a la manipulación de los trabajadores en cuanto a las compensaciones y otros satisfactores. Se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción laboral se refiere:

Satisfacción general indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

Satisfacción por facetas grado mayor o menor de satisfacción frente aspectos específico de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones de trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la organización.

“la satisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia agresión o retiro. La frustración que recibe un empleado insatisfecho puede conducirlo a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. Finalmente podemos señalar que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales; activo pasivo, destructivo – constructivo de acuerdo a su orientación”.

Acerca de la satisfacción e insatisfacción Palafox hace el siguiente comentario: “Para los organizadores es muy claro que esperan de los empleados máxima productividad en sus trabajos o tareas. Pero no tienen tanta claridad en lo que el personal espera de su organización, esto es, máxima satisfacción en su trabajo. El trabajador a su vez responde a la desatención y manipulación de la organización con la conocida frase” como hacen que me pagan, hago que trabajo”. Entonces se inicia ese círculo de insatisfacción y baja productividad; el personal está mal remunerado y por lo tanto se siente insatisfecho por lo que se convierte en improductivo y esto provoca a su vez insatisfacción”.

Factores determinantes en la satisfacción laboral de acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados por Márquez citando a Robbins, considera que los principales factores que determinan la satisfacción labora son:

- Reto del trabajo
- Sistema de recompensas justas
- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brinden apoyo
- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo

2.3.3.2. Incentivos y Contribuciones

Es la remuneración, seguridad y estatus que recibe el empleado de parte de una organización y del mismo modo el trabajador responde trabajando y cumpliendo sus tareas.

La interacción entre empleados y organizaciones es el intercambio de incentivos y contribuciones. Los individuos están dispuestos a cooperar siempre y cuando sus actividades dentro de la organización contribuyan directamente al logro de sus objetivos personales.

El equilibrio organizacional refleja el éxito de la organización en remunerar a sus empleados con incentivos adecuados y motivarlos a seguir contribuyendo a la organización, con lo cual garantiza su supervivencia y eficacia. Es necesario que los incentivos sean útiles a los participantes y, así mismo que sus contribuyentes sean útiles a la organización para que esta tenga solvencia.

Los incentivos contribuyen a reforzar las actividades humanas que aumenten la conciencia y la responsabilidad del individuo y del grupo, mejora la calidad del servicio y grado de responsabilidad del empleado.

2.3.3.3. Imagen

Según Antonio Di Génova Imagen es el conjunto de creencias y asociaciones que poseen los públicos que reciben comunicaciones directas o indirectas de personas, productos, servicio, marcas, empresas o instituciones. La imagen es una representación mental y virtual.

Es una toma de posición emotiva. Puede haber casos en que una razón lógica y material haya articulado una imagen positiva o negativa, pero esta razón se transforma en todos los casos en creencias y asociaciones; y la imagen configurada e siempre un hecho emocional.

Una vez lograda la imagen positiva que se definió a priori, esta permanece viva y activa en el receptor de los mensajes solamente si es estimulada, recordada y comunicada, vigilando su evolución y desarrollo mediante investigaciones permanentes.

La imagen no es un hecho estático, sino dinámico que es afectado por otros hechos y acciones. Sufrir el paso del tiempo y puede perder vigencia como símbolo de referencia.

2.3.3.4. Definición de Imagen

La definición de imagen establece que las personas, los productos, los servicios, las marcas, las empresas y las instituciones generan imagen. Esto significa que todo ente de existencia real o ideal es generador de imagen. Todas las cosas general una imagen las cotidianas y también las que no conocemos aunque sabemos que existen.

Hay hechos de comunicación planificados como tales (la forma de vestir, una marca, un aviso) y otros que comunica aunque esta no sea su misión principal (el precio de un producto, la forma de expresarse, la opinión de un tercero).

Una imagen puede corresponder a la realidad o no. La imagen es el conjunto de creencias que cada persona tiene y de las asociaciones que efectúa, y estas son personales y propias de cada individuo.

2.3.3.5. Importancia de la Imagen

La imagen es uno de los factores de mayor peso de la actitud final hacia un producto y a veces, la imagen por si sola la actitud. En otros casos es un componente de la configuración de la actitud final.

En el caso de empresas, la imagen desempeña un papel muy importante, ya que las mismas son juzgadas por la imagen, porque el contacto con ellas es solo a través de los productos.

Algo similar ocurre con los personajes notorios que no se conocen personalmente. Todos tienen opiniones formadas sobre político, artista, deportista y cualquier otra persona que haya trascendido el ámbito

cotidiano sin haber trabajado jamás con ella. Sin embargo se emiten juicios de valor sobre aspectos personales de ellos expresando solamente la imagen que tienen de los mismos.

2.3.3.6. Clasificación

a) Imagen Personal

Es la que se articula sobre personas. El accionar de esta articula una imagen en la gente que está en contacto con ellas. A veces esta imagen es involuntaria, no está elaborada conscientemente por el emisor, pero en otros casos sucede todo lo contrario. Las personas públicas tratan siempre de articular en el público la imagen más positiva. Estas imágenes deben adecuarse a las expectativas del público elegido, deben ser elaboradas y definidas previamente para implementar las acciones estratégicas adecuadas para lograrlas.

b) Imagen del Producto

Son las creencias y asociaciones que se tienen de un producto genérico. El pan, el vino, el arroz, etc. Tienen una imagen propia y perfectamente definida independiente de la que puede tener terminadas marcas. Esta imagen de producto no es una imagen determinada, es el resultado de las creencias y asociaciones que las personas fueron elaborando durante años y de las que se transmiten de generación en generación.

c) Imagen de Marca

Es esta la imagen que de una marca determinada articula el público, sea consumidor o no del producto de esa marca. En este caso la imagen debe

ser definida a priori, antes del lanzamiento del producto y luego articulada con acciones estratégicas que respondan a un plan bien estructurado, lamentable mente muchas veces la realidad no concuerda con esta afirmación.

d) Imagen Institucional

Es la imagen que expresa como entidad articula en las personas. Suele llamarse también corporativa o de empresa.

La imagen institucional engloba y supera a las anteriores, puesto que una acción u omisión de cualquier organización contribuye a la conformación de una buena o mala imagen institucional.

2.3.3.7. La Valoración de la Imagen

Esta tercera esfera que compone la imagen refiere a la valoración que el individuo o la sociedad hacen, tanto de los aspectos físicos como conceptuales.

Dicha valoración debe ser considerada como el factor motivacional de la conducta humana.

Es una valoración de uso, define la capacidad de un objeto (producto, servicio, empresa institución) para promover la satisfacción de determinadas necesidades cualitativas y concretas.

El componente valorativo nos permite introducir una dimensión crítica en la recepción pasiva de los mensajes.

2.3.3.8. Cómo Articular una Buena Imagen

Todas las personas, productos, marcas, servicios, empresas e instituciones articulan inexorablemente una imagen. El hecho de existir hace que ellas generen comunicaciones directas o indirectas y esas comunicaciones articulan una imagen.

A veces se articula una buena imagen y otras veces no y que, en algunos casos, la imagen lograda sea totalmente negativa.

a) Pasos para Articular una Imagen Positiva:

1. Conocer el problema: muchas veces se adopta el nombre de la empresa, o del producto o el símbolo, envases, colores sin detenerse a considerar su capacidad para generar imágenes y solo cuando el mal está hecho, se repara en él. Esto implica mucho esfuerzo, tiempo y dinero para rectificar la imagen, en el caso de que esto pueda lograrse. Es mejor tomar los recaudos al comienzo y articular, desde el principio, una correcta imagen. Pero para ello se necesita ser consciente del problema.
2. Definir la imagen deseada para lograr una imagen determinada, hay que definir con anterioridad, clara y específicamente la que se desea lograr. Sin esta definición resulta imposible el logro de una imagen predeterminada.
3. Establecer estrategias conducentes, todo hecho de comunicación directa o indirecta debe ser considerado como un generador de imagen. Todos esos hechos son estrategias para lograr la imagen deseada y debe analizarse cada uno como si únicamente estuviera destinado a este fin.

En el caso de detectarse alguno que resulte nocivo para la articulación de la imagen el mismo debe ser descartado.

4. Investigar la articulación de la imagen, durante el periodo de la articulación de la imagen se debe estudiar si las estrategias planificadas son las correctas y actúan con eficacia. Cualquier inconveniente de las mismas debe ser corregido inmediatamente antes de que el daño ocasionado sea de costosa reparación
5. Investigar la imagen estable, la imagen estable, es la alcanza una articulación completa. Esto no significa que en ese momento la imagen se inmovilice y se tome inmutable. Por el contrario, la imagen es muy inestable, porque está formada por creencias y asociaciones y sobre estas influyen todo cuanto realiza la persona, la empresa o producto sin embargo se llama imagen estable cuando llega a un punto en su articulación que adquiere permanencia, como consecuencia del tiempo y las acciones.

Hay que investigar periódicamente la imagen que se ostenta para corregir las desviaciones que pueda ir sufriendo por causas ajenas a accionar propio.

2.4. Posicionamiento Teórico Personal

La comunicación y sus estrategias, hoy en día, ya no son pasivos ni distantes, debido a que tienen una calidad de transmisores de información veraz, confiable y en tiempo real. El mundo cambiante y los desarrollos tecnológicos que se han generado a través de la historia, han hecho que éstos líderes comunicacionales tomen poder y se nutran fuertemente, forjando así una masividad bastante competitiva y clara ante los ojos de toda la humanidad.

En radio, prensa, televisión e internet, se están generando proyectos que miden sus propios efectos y en los que se corrobora, además, el gran dominio y la forma en que pueden llegar a generar nuevas fórmulas que

permitan una comunicación supuestamente mucho más efectiva. El poder que se quiere referir consiste en el nivel de organización comunicacional que posee cada uno de ellos, para así entrar a ejercer un 'buen' papel en la acción comunicativa que se busca constantemente.

Entender el funcionamiento de cada uno de estos medios, su organización y el efecto que causa en las masas, es poder saber o conocer a fondo cómo se está cumpliendo el objetivo de responsabilidad social.

Si se declara inminente el poderío de un sistema de comunicación, es muy probable concebir que el trabajo que desde allí se realiza se encuentra en lo más alto de la cima, en lo que a comunicación se refiere.

Muchas veces, la función constante que realizan los medios se ve opacada por el interés privado de unos cuantos y la necesidad de estar siempre por encima de sus rivales, por tanto los medios olvidan la labor principal que se debe cumplir en el ámbito social.

En cuanto a las respuestas de los individuos frente a los mensajes masivos, está la teoría de las relaciones sociales, que indaga al individuo como líder de opinión y retransmisor de información en la masa. Y, por último, la teoría de las normas culturales, que explica la influencia de la cultura del individuo en la conducta y entendimiento frente al mensaje expuesto.

2.5. Glosario de Términos

Canal: Es el conducto utilizado a la hora de transmitir el mensaje, el medio físico que hace llegar el mensaje desde el origen al destino. (Escudero, 2011)

Comunicación Externa: Se dirige a presentar las realizaciones de las instituciones u organizaciones hacia el exterior. (Báez, 2000)

Comunicación Social: La Comunicación social es un campo de estudio sociológico que explora especialmente aquello relacionado con la información, cómo esta es percibida, transmitida y entendida y su impacto social. Se fundamenta en el lenguaje y esta forma parte primordial de la carrera como tal. Por esta razón, los estudios de comunicación social tienen mayor relación con lo político y lo social que los estudios de comunicación. (www.comunicarypensar.blogspot.com)

Comunicación: es un proceso complejo en el que dos o más personas se relacionan y, a través de un intercambio de mensajes con códigos similares, tratan de comprenderse e influirse de forma que sus objetivos sean aceptados en la forma prevista, utilizando un canal que actúa de soporte en la transmisión de la información. (www.profesorenlinea.cl)

Gestión de la Comunicación Interna: Requiere la definición de objetivos de diversa naturaleza: identidad corporativa, organizacionales, funcionales, estratégicos y comportamentales. (García, 2000)

Información: Es un conjunto organizado de datos, que constituye un mensaje sobre un cierto fenómeno o ente. La información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su uso racional es la base del conocimiento. (www.definicion.de)

Mensaje: Es el contenido de la comunicación que se pretende transmitir y consta de ideas, hechos, órdenes, sentimientos. (Escudero, 2011)

Pictogramas: Se basan en la representación gráfica de un dibujo alusivo al carácter que está representado o a sus unidades de medida. (A & Luna, 2004)

Radio Informática: Se caracteriza por el seguimiento en continuidad de los hechos cada programa informático se abre para continuar el relato informativo. (Martínez, 2002)

Reportaje: Informa de un hecho o suceso de interés, aunque no sea reciente, su tema es libre, suele ir acompañado de fotografías y puede escribirse usando diferentes tonos con la ayuda de otros géneros periodísticos. (Vivald, 2000)

Señalización: Es todo signo o símbolo que se sitúa en los predios de los edificios, en los pasillos externos e internos. (www.ucb.edu.bo)

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología utilizada, contiene la descripción y argumentación de las principales decisiones metodológicas adoptadas según el tema de

investigación. La claridad en el enfoque y estructura metodológica es condición obligada para asegurar la validez del estudio.

3.3. Diseño, Tipo, Métodos de Investigación

3.3.3. Diseño

Fue diseño no experimental, debido a que en la presente investigación no se utilizó hipótesis y por tanto no hubo manipulación de variables, la investigación se orientara por objetivos y preguntas de investigación, además será de corte transversal, porque se lo realizará en un periodo determinado, es decir en el periodo 2011 – 2012.

Para reafirmar el criterio adoptado de la investigación no experimental (Benalcázar, Barreno, Puentestar, Rosero, & Valenzuela, 2011), afirman que: “el diseño no experimental está orientado a estudios más cualitativos, no presenta hipótesis, en consecuencia no hay manipulación de variables, aunque estas estén implícitas en la investigación” (p.27).

3.3.4. Tipo

3.3.4.1. De Campo

Fue de campo, porque se realizó el estudio en el lugar de los hechos, es decir en el terminal terrestre de la ciudad de Ibarra, de donde se capturara información relevante para la investigación.

3.3.4.2. Descriptivo

Debido a que se fue explicando las diferentes características encontradas en el terminal terrestre de Ibarra en el tema relacionado a la comunicación interna del terminal, hasta llegar a conseguir los objetivos planteados.

3.3.5. Métodos de Investigación

3.3.5.1. Inductivo

Este método fue aplicado para ir analizando las partes del objeto de estudio y posteriormente llegar al todo. Se aplicó para recopilar la información (hechos particulares) y luego redactar las conclusiones y recomendaciones (hechos generales).

3.3.5.2. Deductivo

Se lo aplicó para analizar el problema en todas sus partes y luego, llegar a formular el marco teórico, porque se partió del hecho general para llegar a los hechos particulares.

Este método se lo aplicó en el análisis e interpretación de resultados, una vez tabuladas las encuestas dirigidas a los usuarios del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra y de las entrevistas aplicadas a los directivos del terminal, así como a los dirigentes de las cooperativas de transporte del lugar en mención; además se verá reflejada en la formulación de las recomendaciones.

3.4. Técnicas e Instrumentos

3.4.3. Técnicas

3.4.3.1. Encuesta

De acuerdo a (Benalcázar M. , 2010), la encuesta se aplica a:“un número relativamente grande de personas previamente establecido con determinadas características, para su construcción se sugiere aplicar normas de diseño y validez, de acuerdo a los objetivos, variables e indicadores, y a las preguntas directrices; la encuesta se aplica a la muestra calculada” (p.42).

La encuesta fue aplicada a la muestra obtenida de los 20.000 usuarios diarios que tiene el terminal terrestre de la ciudad de Ibarra, para ello se realizó un pre diagnóstico para dar validez a la investigación, también se la aplicó a los 825 choferes que forman parte de IMBABUS.

3.4.3.2. Entrevista

Se aplicó a los directivos del terminal, a los dirigentes de IMBABUS, para obtener información que ayude a concluir con los objetivos propuestos.

3.4.4. Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron en el presente estudio fueron para la encuesta y entrevista el cuestionario estructurado.

3.3 Población

La población a investigar fueron los Hhoferes de las unidades de transporte y los directivos del terminal y los usuarios de IMBABUS.

CUADRO DE MUESTRA DE DIRECTIVOS Y CHOFERES

COOPERATIVA	UNIDADES DE TRANSPORTES
IMBAMOTI	18
CAHUASQUI	18
24 DE JUNIO	20

BUENOS AIRES URCUQUI	15
6 DE JULIO COTACAHÍ	20
FLOTA ANTEÑA	30
LAGOS	32
OTAVALO	31
ESPEJO	30
IMBABURAPAK	18
PIMANPIRO	21
MIRA	20
VALLE DEL CHOTA	25
CITA EXPRESS	28
TURISMO	32
FLOTA IMBABURA	29
ANDINA	31
AEROTAXI	27
PULAMAN CARCHI	30
VELOTAX	25
TOTAL	500

3.4.5. Cálculo de la Muestra

La fórmula de cálculo es la siguiente:

$$n = \frac{PQ \cdot N}{N-1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

PQ= Varianza media población (0.25)

N = Población o Universo

(N-1)=Corrección geométrica, para muestras grades >30

E = Margen de error Admisible en la muestra (0.05)

K = Coeficiencia de corrección del error (2)

Cálculo de la muestra de usuarios del terminal:

Cálculo de la muestra de los choferes:

$$n = \frac{PQ \cdot N}{(N-1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

$$n = \frac{0.25 \cdot 500}{(500 - 1) \frac{0.05^2}{2^2} + 0.25}$$

$$n = \frac{125}{(499) \frac{0.0025}{4} + 0.25}$$

n= 269

CUADRO MUESTRA DE CHOFERES

COOPERATIVA	CHOFERES
IMBAMOTI	10
CAHUASQUI	10
24 DE JUNIO	11
BUENOS AIRES URCUQUI	8
6 DE JULIO COTACAHU	11
FLOTA ANTEÑA	16

LAGOS	17
OTAVALO	17
ESPEJO	16
IMBABURAPAK	10
PIMANPIRO	11
MIRA	11
VALLE DEL CHOTA	13
CITA EXPRESS	15
TURISMO	17
FLOTA IMBABURA	16
ANDINA	17
AEROTAXI	14
PULAMAN CARCHI	16
VELOTAX	13
TOTAL	269

CUADRO DE POBLACIÓN DE USUARIOS

HORARIOS	USUARIOS
MATUTINOS	9.000
VESPERTINOS	7.000
NOCTURNOS	4.000
TOTAL	20.000

La fórmula de cálculo es la siguiente:

$$n = \frac{PQ \cdot N}{(N-1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

PQ= Varianza media población (0.25)

N = Población o Universo

(N-1)=Corrección geométrica, para muestras grades >30

E = Margen de error Admisible en la muestra (0.05)

K = Coeficiencia de corrección del error (2)

Cálculo de la muestra de usuarios del terminal:

$$\frac{0.25 \cdot 20.000}{(20.000 - 1) \frac{0.05^2}{2^2} + 0.25}$$

$$n = \frac{5.000}{(19.999) \frac{0.0025}{4} + 0.25}$$

$$n = \frac{5.000}{12.74937} n = 392$$

CUADRO DE MUESTRA

HORARIOS	USUARIOS
MATUTINOS	174
VESPERTINOS	137

NOCTURNOS	91
TOTAL	392

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Encuesta Dirigida a Usuarios del Terminal Terrestre de la Ciudad de Ibarra

1. ¿Cómo califica la infraestructura que tiene el terminal terrestre de la ciudad de Ibarra?

Cuadro 1 Infraestructura del Terminal Terrestre

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
adecuada	110	28%
Poco adecuada	86	22%
Inadecuada	196	50%
Total	392	100%

Fuente: Encuesta a Usuarios, 2011

Elaborado por: Los Autores

Gráfico 2 Infraestructura del Terminal Terrestre



Fuente: Encuesta a Usuarios, 2011

Elaborado por: Los Autores

Análisis:

La mitad de los usuarios del terminal terrestre que fueron encuestados califican como inadecuada la infraestructura del terminal, es decir existe deficiencias en cuanto a infraestructura para tener una total aceptación por parte de los usuarios.

2. ¿En las instalaciones del terminal se encuentran paneles informativos de las rutas a donde puede dirigirse al llegar a la ciudad?

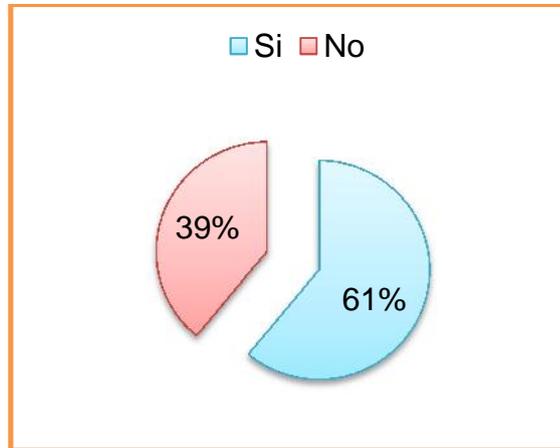
Cuadro 2 Evidencia de Paneles Informativos

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	239	61%
No	153	39%
Total	392	100%

Fuente: Encuesta a Usuarios, 2011

Elaborado por: Los Autores

Gráfico 3 Evidencia de Paneles Informativos



Fuente: Encuesta a Usuarios, 2011

Elaborado por: Los Autores

Análisis:

Más de la mitad de personas encuestadas, afirman no encontrar paneles informativos de las rutas a donde pueden dirigirse, es decir existe una deficiente comunicación al usuario, sea este nacional o extranjero.

3. ¿Se encuentra publicados los precios de los pasajes en las boleterías del terminal?

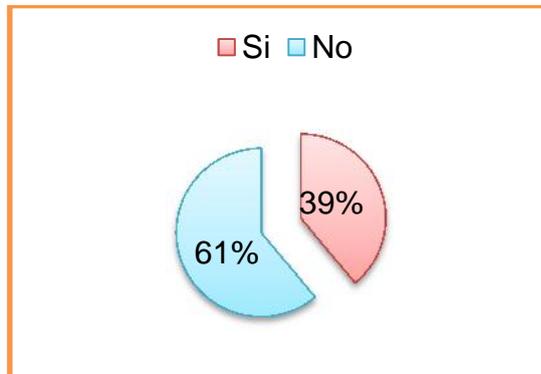
Cuadro 3 Publicación de Precios de Pasajes

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	153	39%
No	239	61%
Total	392	100%

Fuente: Encuesta a Usuarios, 2011

Elaborado por: Los Autores

Gráfico 4 Publicación de Precios de Pasajes



Fuente: Encuesta a Usuarios, 2011

Elaborado por: Los Autores

Análisis:

El gráfico muestra que más de la mitad, afirman que en las boleterías del terminal no se encuentran publicados los precios de los pasajes de los medios de transporte, y una mínima cantidad afirma que si existe.

4. ¿Los espacios de espera están adecuados para el descanso de los pasajeros?

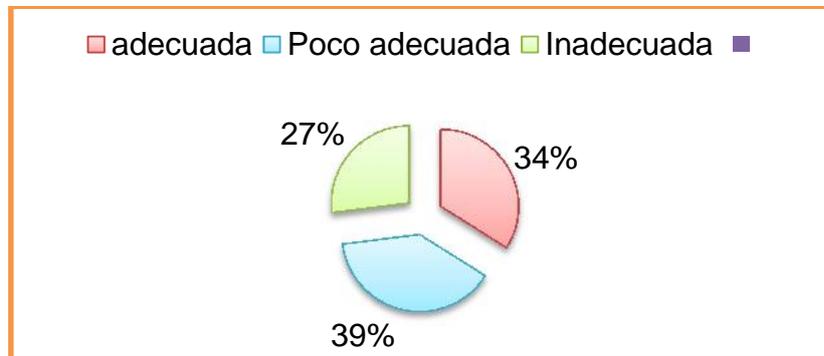
Cuadro 4 Espacios de Espera están Adecuados

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
adecuada	133	34%
Poco adecuada	153	39%
Inadecuada	106	27%
Total	392	100%

Fuente: Encuesta a Usuarios, 2011

Elaborado por: Los Autores

Gráfico 5 Espacios de Espera están Adecuados



Fuente: Encuesta a Usuarios, 2011

Elaborado por: Los Autores

Análisis:

En relación a los espacios de espera, la mayoría de usuarios opina que son poco adecuados e inadecuados, debido a que no existen suficientes asientos para descansar y esperar la unidad de transporte que les traslada a su lugar de destino, se puede decir que la mayoría de personas no se encuentra conforme con este servicio.

5. ¿Cómo califica la seguridad dentro del terminal terrestre de Ibarra?

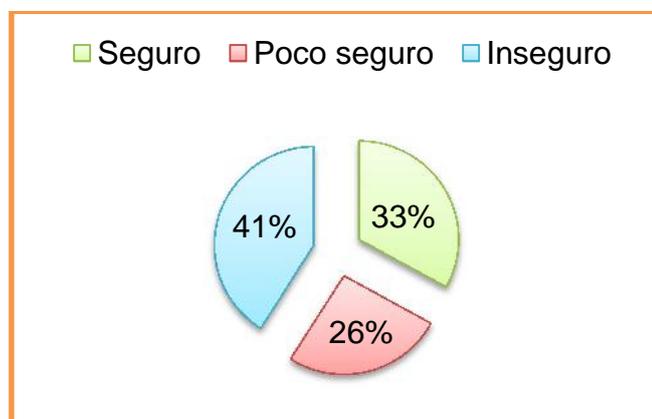
Cuadro 5 Seguridad del Terminal

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Seguro	129	33%
Poco seguro	102	26%
Inseguro	161	41%
Total	392	100%

Fuente: Encuesta a Usuarios, 2011

Elaborado por: Los Autores

Gráfico 6 Seguridad del Terminal



Fuente: Encuesta a Usuarios, 2011

Elaborado por: Los Autores

Análisis:

Un porcentaje representativo, asegura que el terminal terrestre de la ciudad de Ibarra es inseguro debido a los altos índices de delincuencia que se ha incrementado en los últimos años, solo un pequeño porcentaje opina que el terminal es seguro.

6. ¿Existe señalética clara de todos los servicios que presta el terminal?

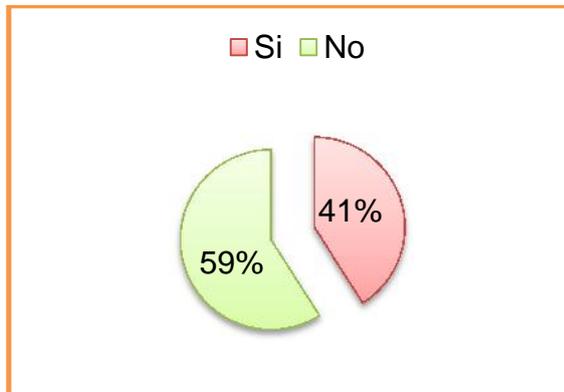
Cuadro 6 Existencia de Señalética

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	161	41%
No	231	59%
Total	392	100%

Fuente: Encuesta a Usuarios, 2011

Elaborado por: Los Autores

Gráfico 7 Existencia de Señalética



Fuente: Encuesta a Usuarios, 2011

Elaborado por: Los Autores

Análisis:

En cuanto a la señalética de los servicios que presta el terminal terrestre de la ciudad de barra, más de la mitad afirma que no existe señalética clara que guíe los servicios que brinda el terminal.

7. Cree que el terminal terrestre cumple con las expectativas de los usuarios:

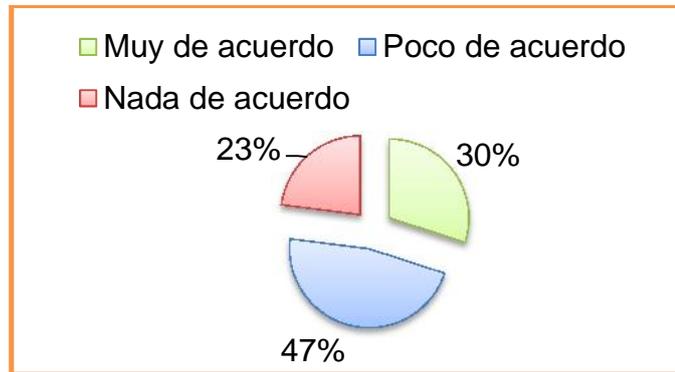
Cuadro 7 Terminal Cumple con Expectativas

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	118	30%
Poco de acuerdo	184	47%
Nada de acuerdo	90	23%
Total	392	100%

Fuente: Encuesta a Usuarios, 2011

Elaborado por: Los Autores

Gráfico 8 Terminal Cumple con Expectativas



Fuente: Encuesta a Usuarios, 2011

Elaborado por: Los Autores

Análisis:

Los servicios que brinda el terminal no cubren en su mayoría las expectativas de los usuarios, es decir los administrativos deberían mejorar las debilidades para brindar un mejor servicio a la colectividad.

8. ¿Una propuesta de comunicación interna ayudaría a mejorar los proceso comunicacionales dentro del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra?

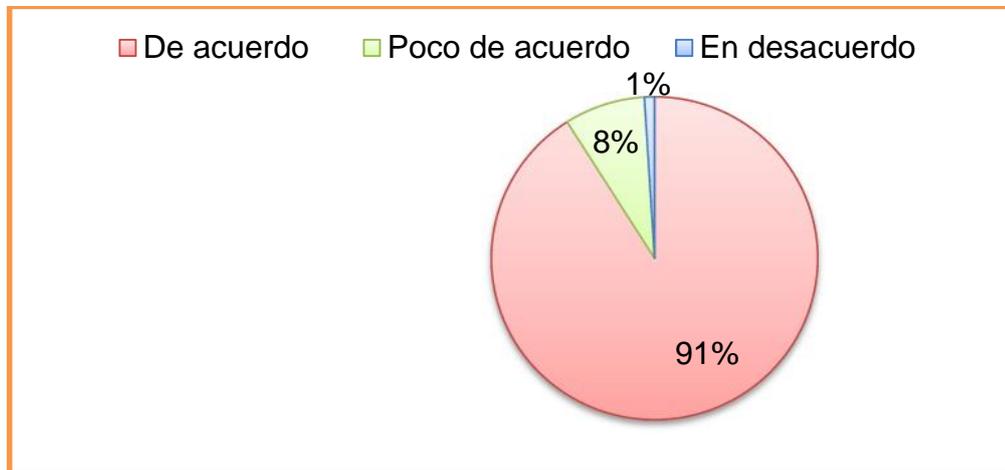
Cuadro 8 Propuesta de Comunicación Interna

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	357	91%
Poco de acuerdo	31	8%
En desacuerdo	4	1%
Total	392	100%

Fuente: Encuesta a Usuarios, 2011

Elaborado por: Los Autores

Gráfico 9 Propuesta de Comunicación Interna



Fuente: Encuesta a Usuarios, 2011

Elaborado por: Los Autores

Análisis:

Casi la totalidad de usuarios del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra se encuentran de acuerdo que una propuesta de comunicación interna ayudaría a mejorar los proceso comunicacionales dentro del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra.

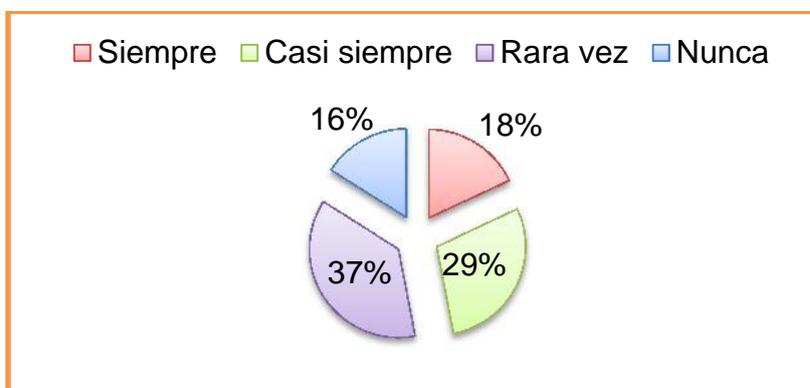
9. ¿El personal que labora en el terminal terrestre de la ciudad de Ibarra brinda información oportuna al usuario?

Cuadro 9 Personal del Terminal Brinda Información

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	71	18%
Casi siempre	114	29%
Rara vez	145	37%
Nunca	63	16%
Total	392	100%

Fuente: Encuesta a Usuarios, 2011

Gráfico 10 Personal del Terminal Brinda Información



Fuente: Encuesta a Usuarios, 2011

Elaborado por: Los Autores

Análisis:

La información que brinda el personal que labora en el terminal no es muy adecuada debido a que en el gráfico no se observa un criterio positivo mayoritario.

10. Los empleados administrativos y de servicio del terminal brindan un trato amable al usuario?

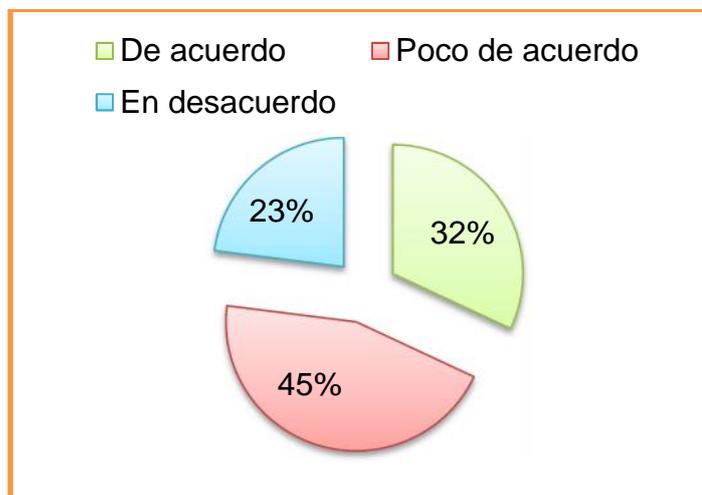
Cuadro 10 Trato del Personal Administrativo a los Usuarios

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	125	32%
Poco de acuerdo	176	45%
En desacuerdo	90	23%
Total	392	100%

Fuente: Encuesta a Usuarios, 2011

Elaborado por: Los Autores

Gráfico 11 Trato del Personal Administrativo a los Usuarios



Fuente: Encuesta a Usuarios, 2011

Elaborado por: Los Autores

Análisis:

Más de la mitad de usuarios encuestados se sienten desconformes con el trato brindado por parte de los empleados administrativos y de servicio del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra.

11. Como califica el servicio de transporte interprovincial e intercantonal:

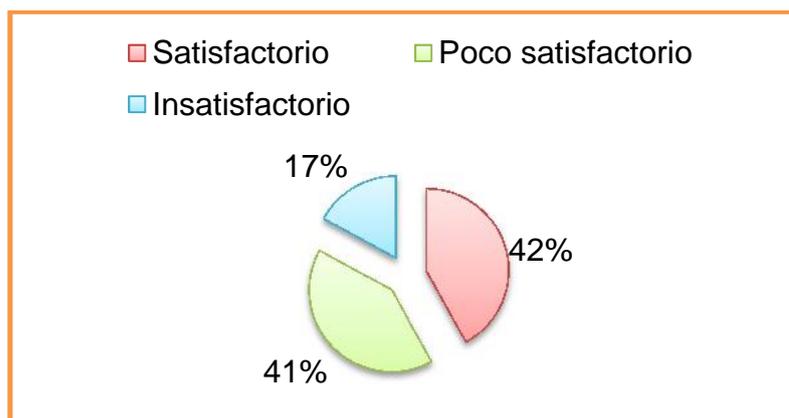
Cuadro 11 Servicio del Transporte Interprovincial e Intercantonal

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Satisfactorio	165	42%
Poco satisfactorio	161	41%
Insatisfactorio	67	17%
Total	392	100%

Fuente: Encuesta a Usuarios, 2011

Elaborado por: Los Autores

Gráfico 12 Servicio del Transporte Interprovincial e Intercantonal



Fuente: Encuesta a Usuarios, 2011

Elaborado por: Los Autores

Análisis:

Un poco menos de la mitad de los usuarios encuestados califican como satisfactorio el servicio de transporte interprovincial e intercantonal, un porcentaje inferior como poco satisfactorio y un mínimo porcentaje como insatisfactorio.

12. Qué recomendaciones daría usted para que el terminal terrestre de la ciudad de Ibarra mejore:

Cuadro 12 Recomendaciones para que el Terminal Terrestre Mejore

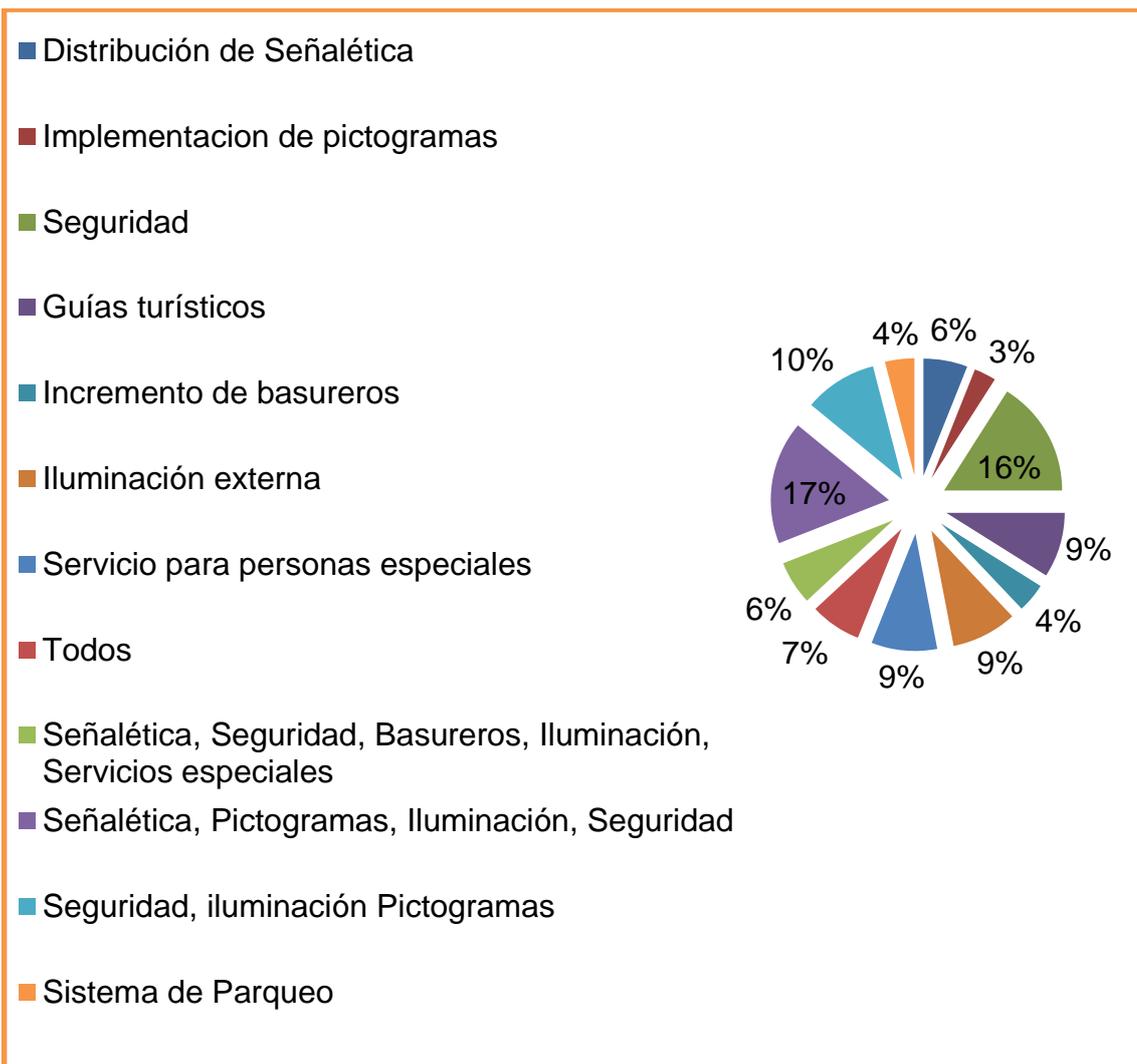
Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Distribución de Señalética	24	6%
Implementacion de pictogramas	12	3%
Seguridad	63	16%
Guías turísticos	35	9%
Incremento de basureros	16	4%
Iluminación externa	35	9%
Servicio para personas especiales	35	9%

Todos	27	7%
Señalética, Seguridad, Basureros, Iluminación, Servicios especiales	34	6%
Señalética, Pictogramas, Iluminación, Seguridad	67	17%
Seguridad, iluminación Pictogramas	39	10%
Sistema de Parqueo	16	4%
Total	392	100%

Fuente: Encuesta a Usuarios, 2012

Elaborado por: Los Autores

Gráfico 13 Recomendaciones para que el Terminal Terrestre Mejore



Fuente: Encuesta a Usuarios, 2012

Elaborado por: Los Autores

Análisis:

Una de las recomendaciones más relevantes es la implementación de señalética, iluminación externa y la implementación de pictogramas para que los usuarios se encuentren informados, así también el mejoramiento de la seguridad interna y externa del terminal.

4.2. Encuesta Dirigida a los Señores Transportistas del Terminal Terrestre de la Ciudad de Ibarra

1.- El Servicio de transporte que ofrece su cooperativa es:

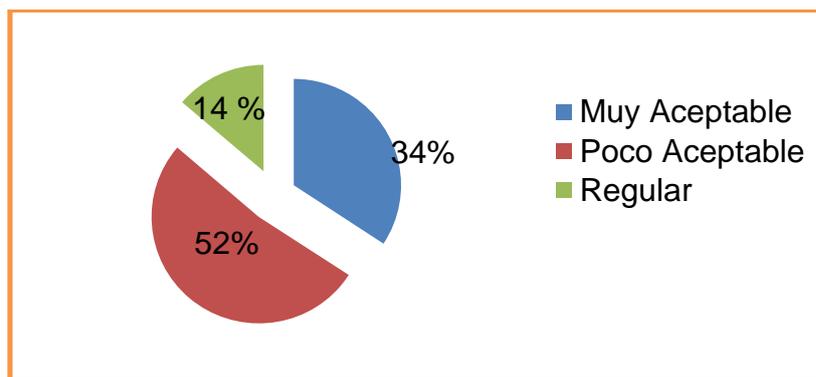
Cuadro 13 Servicio de Transporte

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Muy Aceptable	92	34%
Poco Aceptable	140	52%
Regular	37	14%
Total	269	100%

Fuente: Encuesta a Transportistas del Terminal Terrestre, 2012

Elaborado por: Los Autores

Gráfico 14 Servicio de Transporte



Fuente: Encuesta a Transportistas del Terminal Terrestre, 2012

Elaborado por: Los Autores

Análisis:

Más de la mitad de encuestados, afirman que el servicio que prestan las cooperativas que existen dentro de la terminal terrestre, es poco aceptable, un pequeño porcentaje, afirma que es regular; a diferencia de un poco más del 30% que afirma que el servicio prestado es muy aceptable.

2.- La infraestructura y capacidad de carga que tiene el Terminal Terrestre de la ciudad de Ibarra es:

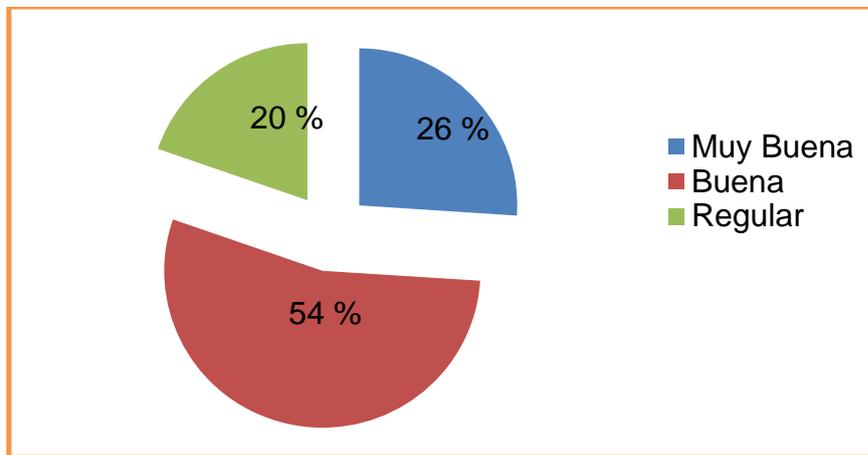
Cuadro 14 Estado de Infraestructura del Terminal Terrestre

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	70	26%
Buena	146	54%
Regular	53	20%
Total	269	100%

Fuente: Encuesta a Transportistas del Terminal Terrestre, 2012

Elaborado por: Los Autores

Gráfico 15 Estado de Infraestructura del Terminal Terrestre



Fuente: Encuesta a Transportistas del Terminal Terrestre, 2012

Elaborado por: Los Autores

Análisis:

La mayoría de personas encuestadas, aseguran que la capacidad de carga e infraestructura que tiene el Terminal Terrestre de la ciudad de Ibarra es buena, mientras que menos de la mitad afirma que es regular y muy buena.

3.- Su Cooperativa cumple con el horario y ruta establecida:

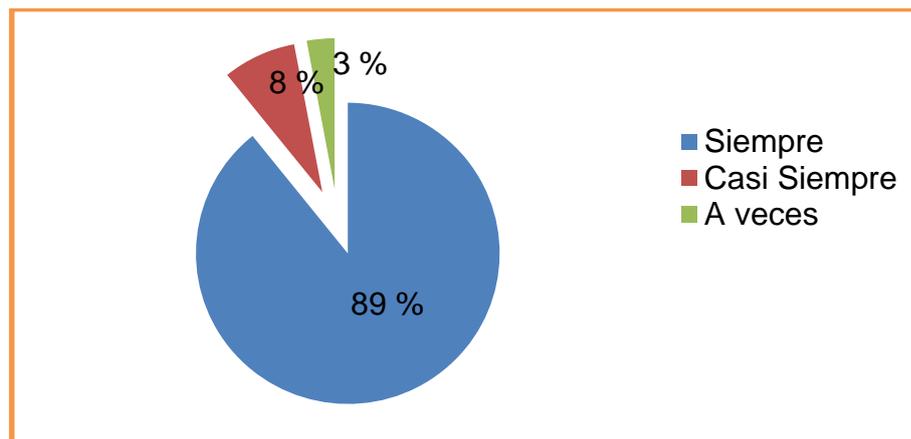
Cuadro 15 Cooperativas de Transporte Cumplen con Horario Establecido

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	240	89%
Casi Siempre	21	8%
A veces	8	3%
Total	269	100%

Fuente: Encuesta a Transportistas del Terminal Terrestre, 2012

Elaborado por: Los Autores

Gráfico 16 Cooperativas de Transporte Cumplen con Horario Establecido



Fuente: Encuesta a Transportistas del Terminal Terrestre, 2012

Elaborado por: Los Autores

Análisis:

Una amplia mayoría afirma que las cooperativas si cumplen con un horario de ruta establecida ya que para salir del terminal deben tomar una frecuencia como requisito obligatorio, mientras con el porcentaje mínimo es por falla del vehículo o retrasos donde se opta la unidad de transporte a un chequeo para que continúe con su servicio.

4.- Las unidades de transporte que tiene su cooperativa son:

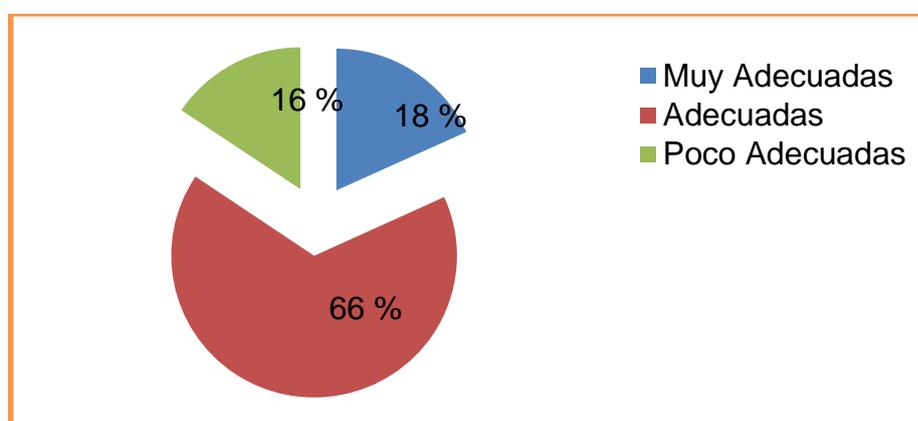
Cuadro 16 Estado de Unidades de Transporte

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Muy Adecuadas	49	18%
Adecuadas	178	66%
Poco Adecuadas	42	16%
Total	269	100%

Fuente: Encuesta a Transportistas del Terminal Terrestre, 2012

Elaborado por: Los Autores

Gráfico 17 Estado de Unidades de Transporte



Fuente: Encuesta a Transportistas del Terminal Terrestre, 2012

Elaborado por: Los Autores

Análisis:

Se puede apreciar que los transportistas creen que sus unidades se encuentran adecuadas y muy adecuadas en su mayoría, y un mínimo porcentaje de estos afirman que existen algunos aspectos que hay que mejorar.

5.- Existe una masiva demanda del servicio de transporte:

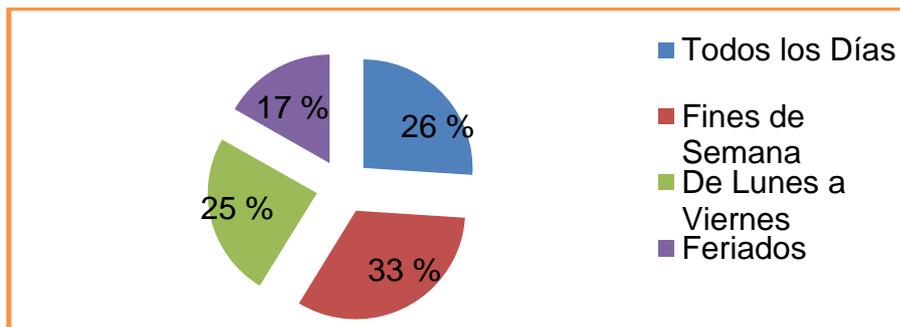
Cuadro 17 Demanda de Transporte

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Todos los Días	33	26%
Fines de Semana	26	33%
De Lunes a Viernes	41	25%
Feriatos	100	17%
Total	269	100%

Fuente: Encuesta a Transportistas del Terminal Terrestre, 2012

Elaborado por: Los Autores

Gráfico 18 Demanda de Transporte



Fuente: Encuesta a Transportistas del Terminal Terrestre, 2012

Elaborado por: Los Autores

Análisis:

La demanda de servicio de las unidades de transporte son muy constantes especialmente los fines de semana donde los usuarios retornan a sus ciudades de origen, incrementándose la demanda en feriatos debido a la afluencia de personas para trasladarse a lugares de esparcimiento.

6.- Existe inseguridad dentro de las instalaciones del terminal Terrestre de Ibarra?

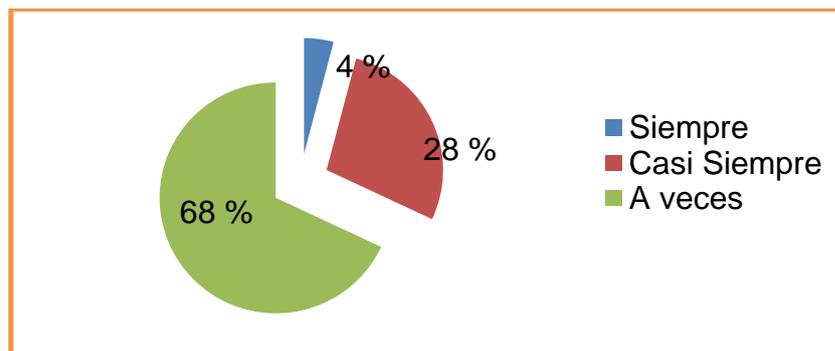
Cuadro 18 Seguridad del Terminal Terrestre

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	4%
Casi Siempre	75	28%
A veces	183	68%
Total	269	100%

Fuente: Encuesta a Transportistas del Terminal Terrestre, 2012

Elaborado por: Los Autores

Gráfico 19 Seguridad del Terminal Terrestre



Fuente: Encuesta a Transportistas del Terminal Terrestre, 2012

Elaborado por: Los Autores

Análisis:

En cuanto a la inseguridad de las instalaciones del Terminal Terrestre de Ibarra la mayoría de los encuetados afirman que a veces y casi siempre existe incertidumbre por el incremento de la de la delincuencia a nivel local y provincial, los usuarios han sufrido robos de sus pertenencias así como amenazas y agresiones verbales y físicas.

7.- La Comunicación por parte de los Directivos de las empresas de transporte y los choferes es:

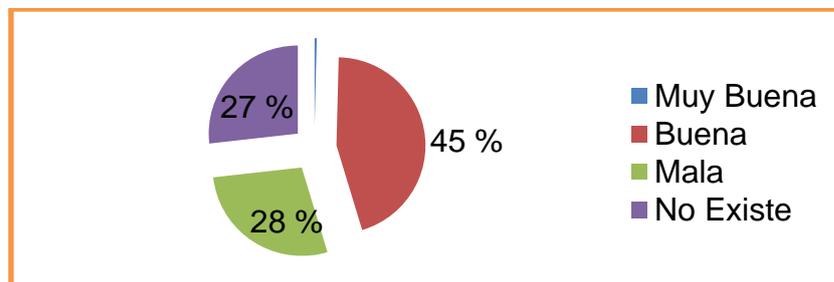
Cuadro 19 Calidad de la Comunicación por parte de Directivos y Choferes del Terminal

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	1	0,01%
Buena	121	45%
Mala	75	28%
No Existe	72	27%
Total	269	100%

Fuente: Encuesta a Transportistas del Terminal Terrestre, 2012

Elaborado por: Los Autores

Gráfico 20 Calidad de la Comunicación por parte de Directivos y Choferes del Terminal



Fuente: Encuesta a Transportistas del Terminal Terrestre, 2012

Elaborado por: Los Autores

Análisis:

Se puede observar en el gráfico que no existe buena comunicación por parte de los directivos y choferes del Terminal Terrestre de la ciudad de Ibarra, debido a la falta de integración entre grupos de interés como son los directivos, choferes y concepcionistas.

8.- Hace falta Comunicación y explicación de servicios en el Terminal Terrestre de Ibarra:

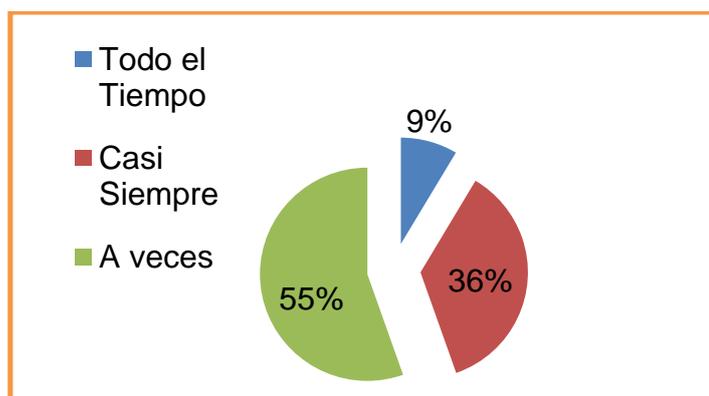
Cuadro 20 Ausencia de Comunicación y Explicación de Servicios Ofrecidos

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Todo el Tiempo	23	55%
Casi Siempre	97	9%
A veces	149	36%
Total	269	100%

Fuente: Encuesta a Transportistas del Terminal Terrestre, 2012

Elaborado por: Los Autores

Gráfico 21 Ausencia de Comunicación y Explicación de Servicios Ofrecidos



Fuente: Encuesta a Transportistas del Terminal Terrestre, 2012

Elaborado por: Los Autores

Análisis:

Existe una deficiencia en cuanto a la publicación de los servicios que presta el Terminal terrestre, debido a que no se encuentra señalética o paneles informativos que guíen al usuario a hacer uso de todos los servicios como alimentación, vestido, esparcimiento, entre otros.

9.- Señale una de las mejoras que Ud. Crea para mejorar la Comunicación e Imagen corporativa del Terminal Terrestre de la ciudad de Ibarra.

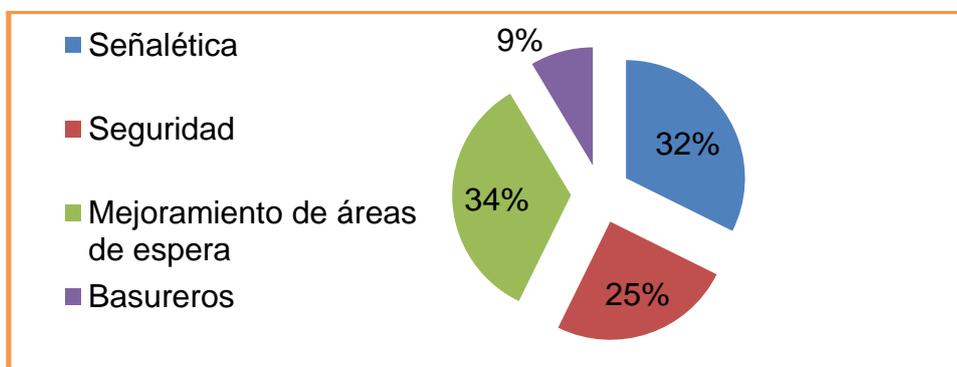
Cuadro 21 Recomendaciones para Mejorar la Comunicación e Imagen del Terminal

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Señalética	87	32%
Seguridad	67	25%
Mejoramiento de áreas de espera	92	34%
Basureros	23	9%
Total	269	100%

Fuente: Encuesta a Transportistas del Terminal Terrestre, 2012

Elaborado por: Los Autores

Gráfico 22 Recomendaciones para Mejorar la Comunicación e Imagen del Terminal



Fuente: Encuesta a Transportistas del Terminal Terrestre, 2012

Elaborado por: Los Autores

Análisis:

De las siguientes propuestas para posibles mejoras realizadas a los señores conductores del terminal terrestre han determinado que se debe mejorar las áreas de espera, señalética, seguridad y basureros donde este lugar tenga una mejor imagen para el desarrollo de sí mismo y la población Ibarreña.

10.- ¿Existen cursos de capacitación para choferes y controladores en cuanto al trato al usuario?

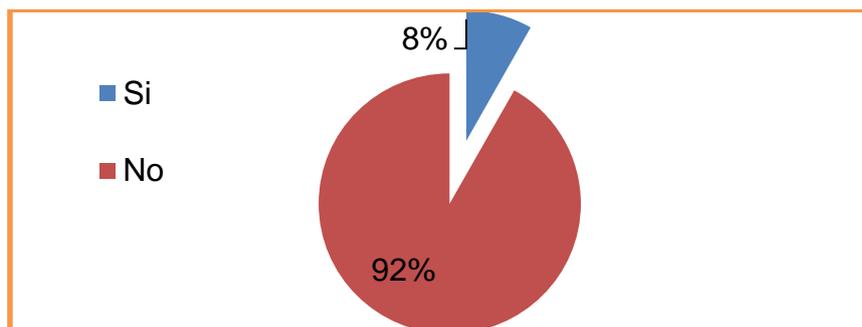
Cuadro 22 Existencia de Cursos de Capacitación para Choferes y Controladores

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	8%
No	247	92%
Total	269	100,00%

Fuente: Encuesta a Transportistas del Terminal Terrestre, 2012

Elaborado por: Los Autores

Gráfico 23 Existencia de Cursos de Capacitación para Choferes y Controladores



Fuente: Encuesta a Transportistas del Terminal Terrestre, 2012

Elaborado por: Los Autores

Análisis:

La capacitación para choferes y controladores en cuanto al trato al usuario en su gran mayoría es nula debido a la inexistencia de cursos o talleres donde puedan mejorar el trato al usuario; es competencia de la administración del transporte mejorar esta situación ya que los choferes y controladores son la imagen del terminal Terrestre de la ciudad de Ibarra.

11.- Las Leyes de Transito las conoce:

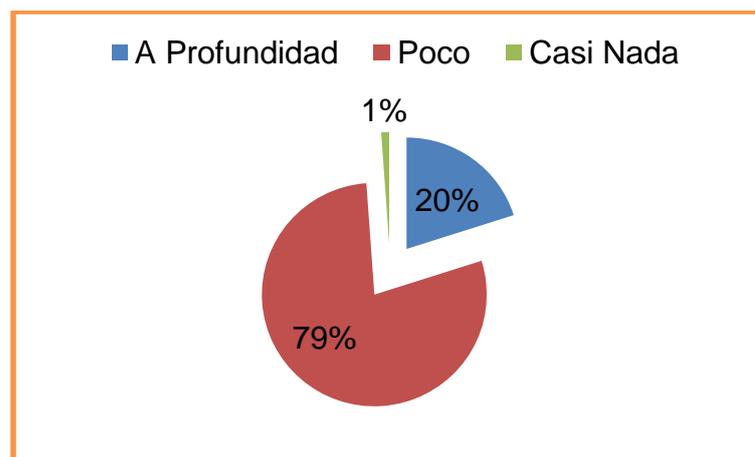
Cuadro 23 Conocimiento de las Leyes de Tránsito

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
A Profundidad	54	20%
Poco	212	79%
Casi Nada	3	1%
Total	269	100%

Fuente: Encuesta a Transportistas del Terminal Terrestre, 2012

Elaborado por: Los Autores

Gráfico 24 Conocimiento de las Leyes de Tránsito



Fuente: Encuesta a Transportistas del Terminal Terrestre, 2012

Elaborado por: Los Autores

Análisis:

Los choferes de las unidades de transporte de la Terminal Terrestre de la ciudad de Ibarra en su mayoría conocen poco la Ley de Tránsito, esta es una causa por la que no se respeta las normativas existentes y se generan graves y fatales accidentes.

4.3. Análisis de las Entrevistas Dirigidas a los Administrativos del Terminal Terrestre de la ciudad de Ibarra.

Uno de los problemas e inconvenientes se da en los días feriados debido a que las cooperativas no cuentan con suficientes unidades de servicio, los pasajeros deben ir solo sentados por seguridad, el servicio no abastece en estas ocasiones.

La policía nacional no presta la ayuda necesaria para controlar el tráfico especialmente en los días feriados.

El personal que labora en las instalaciones del terminal, cuenta con cursos de capacitación cada tres meses en las áreas de recaudación e inspección.

Existen convenios de publicidad para dar a conocer los servicios que presta el terminal como prensa escrita, radio, televisión y a la vez con el Municipio de Ibarra en la cual brindan su apoyo en la temporada de navidad y fiestas de Ibarra.

Los directivos se encuentran de acuerdo en implementar una propuesta de comunicación interna para mejorar los proceso comunicacionales dentro del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra.

4.4. Contrastación de Resultados

4.4.1. Pregunta General

4.4.1.1. ¿Cuáles son los procesos comunicacionales internos en el funcionamiento del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra?

Los procesos comunicacionales internos entre empleados, administrativos y choferes de las unidades de transporte es escasa, cada grupo de personas realiza actividades individuales sin tomar en cuenta el conjunto.

4.4.2. Preguntas Específicas

4.4.2.1. ¿Cuál es la situación actual del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra?

La carencia de estrategias comunicativas en el interior del Terminal, la falta de canales o la subutilización de los mismos, genera lentitud en los procesos y en las acciones, la desinformación acerca de las políticas, imposibilita la interacción al interno del terminal.

No se encuentran suficientes paneles informativos que guíen al usuario a hacer uso de los servicios que el terminal ofrece.

4.4.2.2. ¿Qué grado de satisfacción tienen los usuarios del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra?

Los usuarios del Terminal Terrestre de la ciudad de Ibarra en su mayoría no se encuentran satisfechos con el servicio brindado, de acuerdo a los datos obtenidos de la información primaria acerca de la satisfacción del

servicio que presta el terminal, un 17% califica como insatisfactorio, el 41% como poco satisfactorio y la diferencia aduce que es satisfactorio.

Más de la mitad de usuarios encuestados se sienten desconformes con el trato brindado por parte de los empleados administrativos y de servicio del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra.

Los usuarios del Terminal Terrestre afirman que una propuesta de comunicación interna ayudaría a mejorar los proceso comunicacionales dentro del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Los procesos comunicacionales internos del Terminal Terrestre de la ciudad de Ibarra son determinantes en el logro de la misión de la organización y en el cumplimiento de las expectativas de los usuarios.
- Sin una comunicación efectiva dentro de las organizaciones es imposible cumplir con los objetivos planteados por las mismas. Contar con una red y un proceso de comunicación eficiente debe ser la primera preocupación de cualquier organización.
- El no contar con procesos de comunicación afecta de manera negativa a la identidad e imagen del Terminal Terrestre de la ciudad de Ibarra, debido a que los usuarios son los que califican el servicio, al encontrar desaseo, delincuencia y la ausencia de información horizontal y vertical se llevan una mala imagen a primera vista, sin contar con la escasa comunicación que existe por parte de los directivos, empleados y choferes que laboran al interior del mismo.
- Una organización con buena comunicación tiende a generar una mayor satisfacción laboral e incluso un mejor desempeño en sus empleados. Haciendo uso de ella las personas comprenderán mejor

su trabajo, se sentirán más identificados y participarán más en la organización.

- El ser humano debe ser considerado como el recurso más importante que la organización tiene para poder alcanzar sus objetivos.
- De lo expuesto se puede concluir que es necesario y urgente la aplicación de un plan de mejoras que venga a solucionar.

5.2. Recomendaciones

- A las Autoridades del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra debe mejorar su imagen corporativa, implementando paneles informativos que guíen al usuario del servicio.
- Los propietarios de los locales concesionados y la administración del Terminal Terrestre de la ciudad de Ibarra deberían organizarse para combatir la delincuencia existente para asegurar el bienestar colectivo.
- Al Terminal terrestre IMBABUS, por parte de la Administración se debe implementar basureros metálicos para que el usuario pueda depositar los residuos y evitar la contaminación, y la mala imagen actual.
- Los administrativos y guardias de seguridad deberían controlar mejor el ingreso de vendedores ambulantes a las instalaciones del terminal, ya que afectan a la venta de los locales existentes, ocasionando una competencia desleal y mala imagen.

- Al Administrador del Terminal Terrestre de Ibarra IMBABUS se debería incrementar la seguridad privada y pública debido a los altos índices de robos y asaltos a las personas que se dirigen a embarcarse en los medios de transporte del terminal.
- Los directivos del terminal se les sugiere la aplicación inmediata del Plan de mejoras deben mejorar con la asesoría de los investigadores.

CAPÍTULO VI

6. Propuesta

6.1. Plan de Mejoras en Proc3esos Comunicacionales: señalética, información básica, saneamiento, desarrollo de seguridad y estrategias de comunicación Interna del Terminal Terrestre de la Ciudad de Ibarra.

6.2. Introducción

El plan de mejoras es un instrumento que permite identificar y jerarquizar las acciones factibles para subsanar las principales debilidades. Además, se constituye en el insumo básico para construir el plan de acción o plan operativo.

La implementación de un plan requiere el respaldo y el compromiso de todos los responsables (directivos y personal que labora en el terminal) que, de una u otra forma, tengan relación con el programa. Dicho plan, además de servir de guía para la organización de los aspectos a mejorar, debe permitir el control y seguimiento de las diferentes acciones a

desarrollar. Un plan de mejoras favorece o promueve las relaciones eficientes entre las personas, constituye un medio de cohesión interna coordina adecuada y responsablemente los recursos disponibles, orienta a las personas hacia el logro de una misión compartida integra la convivencia entre lo formal y lo informal, Establece una relación abierta con él.

6.3. Justificación

Un plan de mejoras para el Terminal Terrestre de la ciudad e Ibarra es importante debido a que se ha detectado algunas debilidades tales como ineficiente información al usuario, mejoramiento de señalética, iluminación externa, paneles informativos, escasos basureros y mejoramiento de la seguridad para los pasajeros.

Mejorando los aspectos antes mencionados, serán beneficiarios todos los usuarios del terminal, así como los trabajadores, empleados, concepcionistas, choferes que laboran dentro del mismo.

Se justifica además porque es factible realizarlo ya que depende en buena parte de la delegación de funciones y tareas que emprenda la administración del terminal.

6.4. Fundamentación

La comunicación es un elemento dinámico. Los teóricos entienden la comunicación como un proceso que establece una relación de las personas entre si y las organizaciones sociales de forma que la comunicación influyen la vida del ser humano tanto en el aspecto individual como en su dimensión social. No hay ningún acto de

comunicación en el cual no haya persuasión. Detrás del acto de comunicar hay una intencionalidad. La información existe aunque no sea comunicada, es una información transmitida y recibida.

6.5. Objetivos

6.5.1. Objetivo General

Mejorar los procesos comunicacionales internos en el funcionamiento del terminal terrestre IMBABUS de la ciudad de Ibarra y como afectan en la atención al usuario, para obtener una mejor imagen e identidad corporativa de la mencionada empresa.

6.5.2. Objetivos Específicos

- Ampliar la información al usuario para que llegue al lugar de destino sin contratiempos.
- Mejorar la seguridad interna y externa del terminal terrestre IMBABUS de la ciudad de Ibarra.

6.6. Importancia

Este Plan de mejoras ayuda a que los líderes de una organización plasmen la dirección que le quieren dar a la empresa, y cuando este plan es transmitido hacia toda la organización, ésta generará sinergias en todo el personal para la obtención de sus objetivos. Asimismo, este plan ayuda a que cada trabajador sepa hacia a donde se quiere ir y se comprometa

con ese destino. Guía para automatizarse diariamente y alinear esfuerzos, energías y recursos de tiempo y dinero para lograr las metas trazadas. Seguir, cumplir y desarrollo del terminal IMBABUS.

6.7. Ubicación Sectorial y Física

El Plan de mejoras se aplicara en el terminal terrestre IMBABUS que está ubicado en la avenida Teodoro Gómez y Eugenio Espejo de la Parroquia San Francisco de la ciudad de Ibarra, ubicada en la Provincia de Imbabura.

6.8. Factibilidad

- Bibliografía
- Apoyo de autoridades, administrativos, empresas
- No es costoso
- Atribuciones del internet

6.9. Actividades

Una vez definidas las áreas de acción, constituidos y formados los Grupos de Mejora, éstos se reunirán para analizar las posibles causas que han provocado los problemas detectados y diseñarán un plan de trabajo que ayudará a conseguir los objetivos propuestos.

Para ello se proponen las siguientes actividades:

6.9.1. Señalética

El empleo de signos gráficos para orientar a las personas en un espacio determinado e informar de los servicios que se encuentra a su disposición información que aporta cualquier código de señales gráficas o tipográficas, para facilitar en forma casi instantánea la percepción clara

del mensaje que se desea transmitir lenguaje simbólico que debe ser captado en forma instantánea por todos: dibujos, flechas, pictogramas, logotipos, cromatismo, medidas y proporciones.

6.9.2. Guigantografía

En la entrada principal del terminal terrestre se encuentra una guigantografía en mal estado, como se puede apreciar en la ilustración, además es muy baja y causa malestar a los transeúntes, a más de obstaculizar la visibilidad.



Se debe reemplazar la guigantografía existente por una nueva que mejore la imagen del terminal. La ubicación de esta debe estar en la esquina donde se puede visualizar de mejor manera y de diferentes ángulos, además la altura y el soporte son los adecuados para mejor seguridad de los transeúntes.



6.9.3. Rutas de Escape

Una ruta de escape consiste en la acción de desocupar ordenada y planificadamente un lugar. Esta acción o desplazamiento es realizado por los ocupantes por razones de seguridad ante un peligro potencial o inminente.

La evacuación rápida y oportuna es una forma de evitar pérdidas, por lo que se requiere que sea una actividad organizada por parte de los que estén directamente involucrados.

Actualmente no existe publicado un panel informativo de salida de emergencia como se puede apreciar en la ilustración.



Se requiere que los paneles informativos existentes sean claros, para que todas las personas especialmente los adultos mayores puedan leer e informarse en caso de emergencia.



Para las salidas de emergencia es necesario tomar en cuenta los siguientes aspectos:

Es necesario que las rutas o vías de escape sean adecuadas para la cantidad de personas que trabajan en cada lugar.

Evitar aglomeraciones en las inmediaciones de las "Vías de Escape" durante el desastre.

Zonificar la edificación, esto es necesario para que todos los lugares o ambientes tengan una identificación que permita, primero, ser conocida por todos; y segundo, que en el momento de la emergencia sea de rápido y fácil entendimiento.

Vigilar permanentemente los pasadizos, puertas principales y secundarias, cuidando que no existan obstáculos que impidan una salida sin peligros, en caso de emergencia.

6.9.5. Información Básica

En el área de abordaje no se encuentra información necesaria para poder dirigir al usuario, solo existe un aviso de salida.



Se debe colocar una pantalla, la cual informe los horarios de salida de los buses, así como información adicional de fecha, hora y temperatura del ambiente; así también información adicional mediante alto parlantes.



6.9.6. Extintores de Incendios

Los extintores de incendio se pueden utilizar efectivamente para atacar incendios menores. Sin embargo, un extintor puede ser sólo tan efectivo como la persona que lo utiliza. Por eso es que el adiestramiento es tan importante. Cuando surge un incendio, una persona que no sabe de extintores puede tener miedo de utilizarlo.

Es un artefacto que se puede transportar de un lugar a otro, cuyo peso varía desde 5 hasta 50 libras de presión. Contiene una sustancia que, al echarla sobre un incendio pequeño, en la forma correcta, puede extinguirlo totalmente y evitar su propagación. La forma de los extintores, salvo variaciones minúsculas, es casi siempre en forma cilíndrica.



Es muy importante que se encuentre la señalética para encontrar con mayor facilidad los implementos de emergencia.



Así como es necesario que se indique la existencia de extintores de incendios también es necesario que se coloque pictogramas y señalética de cómo utilizar los extintores en caso de emergencia, se sugiere realizarlo de la forma siguiente:

1. Al descubrir el fuego, dé la alarma personalmente o a través de un compañero, por teléfono, o accionando un pulsador de alarma.



2. Seguidamente, coja el extintor de incendios más próximo que sea apropiado a la clase de fuego.



3. Sin accionarlo, diríjase a las proximidades del fuego.



4. Prepare el extintor, según las instrucciones recibidas en las prácticas contra incendios. Si no las recuerda, están indicadas en la etiqueta del propio extintor.



Generalmente deberá hacerse lo siguiente:

- Dejando el extintor en el suelo, coja la pistola o boquilla de descarga y el asa de transporte, inclinándolo un poco hacia delante.
- Con la otra mano, quite el precinto, tirando del pasador hacia fuera.
- Presione la palanca de descarga para comprobar que funciona el extintor.



5. Dirija el chorro del extintor a la base del objeto que arde hasta la total extinción o hasta que se agote el contenido del extintor.



6.9.7. Saneamiento

6.9.7.1. Instalación de Basureros

Los basureros existentes no son los adecuados para poder depositar los residuos y no cuentan siquiera con una tapa, además el personal de aseo no coloca fundas al interior para evitar mayor contaminación.



Los desechos inorgánicos pueden reciclarse o reutilizarse, y los orgánicos, convertirse en fertilizantes, abonos caseros o alimento para algunos animales. Lamentablemente, la mayoría de las actividades que el ser humano desempeña son generadoras de basura. El problema principal consiste en la cantidad de desechos producidos, y que en la mayoría de las ocasiones ni siquiera se cuenta con los espacios suficientes para recibirlos. Se debe contar con basureros que permitan la clasificación de desechos para poder reciclar los inorgánicos como botellas y plásticos.



Además se debe colocarlos en puntos estratégicos donde el usuario tenga facilidad para depositar la basura y no pierda tiempo en buscar un lugar donde hacerlo.



6.9.8. Desarrollo de Seguridad

6.9.8.1. Seguridad Personal

La seguridad es un derecho humano fundamental de la persona, que supone la asistencia a todos(as) para que tengan instituciones y mecanismos, brindados por la sociedad, para cubrir al hombre y a la mujer, obligatoriamente, contra todos los riesgos en su vida diaria y en el trabajo.

Primordialmente en los terminales se debe contar con la seguridad pública y privada, debido a que allí acuden todo tipo de personas, entre ellos las personas que causan zozobra a la ciudadanía ya que se sustraen las pertenencias.

El personal de seguridad que labora en el terminal debe encontrarse al interior y exterior del mismo, controlando el orden y la seguridad de los usuarios, además deben encontrarse bien uniformados y con los implementos necesarios para actuar el momento que sea necesario.

6.9.8.1.1. Guardia de Seguridad Interno

La seguridad interna tiene como objetivo optimizar los medios para prevenir y controlar riesgos internos, que pueden darse dentro de las

instalaciones protegidas dentro de su funcionamiento normal, mediante la aplicación permanente de medios y sistemas de protección apropiados.



6.9.8.1.2. Guardia de seguridad Externo

El objetivo de la seguridad externa es la prevención y el control de riesgos potenciales que pueden ingresar o acceder a las instalaciones vigiladas y determinar sistemas para facilitar el acceso oportuno de ayudas del exterior.

Con los guardias de seguridad externos se previene:

- Intrusos, espías de la competencia, sabotadores
- Ladrones y atracadores
- Accidentes y daños
- Desordenes
- Incendios



El guardia tiene como función primordial, dar seguridad y protección a personas y bienes materiales o no materiales de organizaciones que contratan los servicios.

Entre sus deberes y responsabilidades están los siguientes:

- Responsabilizarse de su puesto y las tareas que le concierne.
- Vigilar y proteger las instalaciones del terminal.
- Evitar entradas ilegales al sitio que vigila, especialmente a los malhechores y comerciantes informales.
- Prevenir causas de incendios y ayudar en su combate si estos se produjeran.
- Alertar sobre posibles casos de siniestros e informar sobre riesgos.
- Ejercer controles para evitar robos y hurtos.
- Mantener comunicación continua con centro base.
- Detener personas sospechosas o que causen desordenes.

6.9.9. Estrategias de Comunicación del Interna

Las distintas empresas necesitan urgente prestar más atención como se está llevando la comunicación interna, para pasar de un estado improvisado y artesanal para llegar a ser una comunicación profesional, que sea gestionada y dirigida por personas capacitadas que puedan transmitir la visión de la organización y las metas propuestas para que así, se pueda disminuir y eliminar los malos entendidos en los equipos de trabajo y sobre todo los rumores y confusiones que conlleva a situaciones de tensión y malos entendidos que impide el progreso y eficiencia de la institución.

Los líderes y directivos de las organizaciones para llegar sus empresas a buen puerto, deben dar un salto en promover una gestión de comunicación interna para que así el personal tengan dirección, desde sus funciones básicas, hasta informaciones formales e informales que deben transmitir en los distintas áreas, garantizando así el mejor desempeño y la armonización en la organización.

6.9.9.1. Proceso de Comunicación

El proceso es un conjunto asociado o una secuencia de hechos, vinculado con la estructura, con un orden, con reglas asociativas, con un camino dentro de una red.

Las organizaciones administran procesos de información. Negociación, decisiones y operaciones coordinadas que integran una red de procesos.

La comunicación también es un proceso interactivo, orientado a generar acciones útiles.

Debemos abordar varios conceptos de los actos lingüísticos que inciden en este proceso. Para lo cual es necesario efectuar las siguientes distinciones:

a) Dominio

Ámbito del conocimiento que posee una persona sobre alguna especialidad o tarea;

b) Comunicación

Compuesta por el lenguaje y los compromisos que de su uso se generan;

c) Conversaciones para la Acción

Interacción que deriva de la red de comunicaciones (conjunto de conversaciones), vinculada a los actos lingüísticos y con los compromisos generados o derivados por el uso del lenguaje que se crean entre las personas;

d) Trasfondo de la Escucha

El proceso conversacional crea un marco de interpretaciones y prácticas a las que podemos llamar: "trasfondo del escuchar y de la relevancia".

Estos cuatro conceptos conforman un conjunto integrado que determinan implicancias de distintas características y rango en el proceso comunicacional.

6.9.9.2. Barreras de la Comunicación Interna

La comunicación interna puede ser tan frágil y vulnerable, donde puede presentar distintas situaciones que puedan impedir su efectividad.

Dentro las principales barreras se tienen:

- Físicas: deficiencia técnica de los canales y soportes
- Fisiológicas: Limitaciones orgánicas de los receptores
- Sociológicas: Disputas de los comunicantes
- Culturales: Diferencias intelectuales o de mentalidad entre los comunicantes.
- Administrativas: Sistemas inadecuados en la organización
- Lingüísticas: Desconocimiento de los códigos o signos en la comunicación.
- Psicológico: Trastornos personales y problemas de carácter, como son depresión, ansiedad, irritabilidad entre otras conductas.
- Desinformación.

Dentro del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra, existe una administración dirigida por IMBABUS, seguidamente está el personal administrativo y de servicios, los choferes o dueños de las unidades de transporte, guardias de seguridad y los concepcionistas de los locales comerciales existentes. Todo este personal trabaja por separado, cuidando intereses personales, dejando de lado la imagen que tiene el terminal y no se encuentra una formulación de metas que en conjunto puedan conseguir como por ejemplo disminuir la inseguridad que afecta al terminal, además no existen cursos de capacitación en cuanto trato al usuario por parte de los choferes y controladores de las unidades.

Se debe contar con estrategias de comunicación que establezca un conjunto de acciones preparadas de antemano para lograr los objetivos propuestos a través de:

Comunicación a través de reuniones grupales con cada grupo de personas.

Comunicación personalizada de directivo a trabajador.

Uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es el saber escuchar. La falta de comunicación que se sufre hoy día se debe en gran parte a que no se sabe escuchar a los demás. Se está más tiempo pendiente de las propias emisiones, y en esta necesidad propia de comunicar se pierde la esencia de la comunicación, es decir, poner en común, compartir con los demás.

6.10. Recursos

En el Plan de Mejoras de la Terminal Terrestre IMBABUS cuenta con el apoyo de los recursos administrativos que son las autoridades como Gerente y concepcionistas que brindan la información histórica de IMBABUS, mientras que los financieros fueron autofinanciados por los investigadores de la siguiente manera como: transporte, investigación bibliográfica e internet, computadora, copias, alimentación, equipos de investigación (cámara, filmadora, grabadora, entre otras).

6.11. Impacto

Los principales impactos positivos corresponden al establecimiento de los niveles óptimos del servicio de saneamiento, señalización, seguridad en las áreas asociadas al terminal IMBABUS. Por lo tanto estos impactos se asocian al incremento de confort de los usuarios y el aumento de la calidad de vida.

El principal impacto positivo que se refleja en la etapa constructiva es el efecto reactivante es levantar la imagen e identidad de la terminal, de la

economía que se deriva de la construcción. Las diversas tareas que implican la ejecución de estas obras y la particularidad de su implementación, se traducen en demanda laboral, industrial y de servicios, con efectos multiplicadores y sinérgicos y exigencias de provisión de materiales, insumos y equipamiento.

Con la realización de este proyecto se desea brindar un servicio de calidad, que sea accesible para los usuarios del terminal y así lograr seguridad y estabilidad de los mismos; para lo cual se ha implementado un Plan de Mejoras de los procesos comunicacionales de identidad e imagen corporativa interna, en el terminal terrestre IMBABUS de la ciudad de Ibarra en el año 2012 propuesta alternativa.

Este plan está diseñado con: Acción de mejora, Tareas a desarrollar, Actividades, Beneficios esperados, Financiamiento, Responsable de seguimiento.

6.12. Cuadro de Plan de Mejoras

Acciones de Mejora	Tareas a Desarrollar	Actividades	Beneficios Esperados	Financiamiento	Responsable de Seguimiento
Señalética	Mejoramiento de Guigantografía	Cambio de guigantografía de la parte principal del terminal.	Cambio de imagen del terminal.	Recursos Propios de IMBABUS	Directiva de IMBABUS
	Señalar rutas de escape.	Poner letreros informativos.	Mejor información al usuario.	Autogestión de IMBABUS y los involucrados	Concesionistas Choferes
	Implementar información al usuario.	Instalar una pantalla informativa en el área de embarque y desembarque.			
	Mejorar información de utilización de extintor de incendios.	Pegar la señalética del extintor y los pasos a seguir para su uso en caso de emergencia.	Prevención de accidentes mayores.		

Saneamiento	Cambiar los basureros existentes	Pedir la donación de basureros a la empresa privada y pública.	Reducción de la contaminación del terminal terrestre. Mejoramiento de la imagen del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra.	Recursos Propios de IMBABUS	Concesionistas
		Instalar los basureros en los lugares pertinentes.			
		Instalar parlantes para informar a los usuarios de la ubicación correcta de los residuos.			
		Pegar carteles informativos de cómo depositar correctamente los desechos.			

Desarrollo de Seguridad	Mejorar la seguridad interna y externa	Petición a la policía de Imbabura la ubicación de un nuevo PAI a las afueras del terminal.	Ambiente seguro para los usuarios, transportistas y propietarios de los locales concesionados del Terminal Terrestre de la ciudad de Ibarra.	Recursos Propios de IMBABUS	Directiva de IMBABUS
		Gestionar la entrada de nuevos guardias de seguridad.			

Estrategias de Comunicación Interna	Disminuir barreras de comunicación	Realizar seminarios y talleres.	Integración y mejoramiento de comunicación de los involucrados en el terminal terrestre	Autogestión de IMBABUS	Directiva de IMBABUS
	Integrar a los grupos existentes (directivos, administrativos, choferes y guardias de seguridad)	Realizar cursos de capacitación y de integración del personal que labora en el terminal.			
	Realizar cursos de capacitación a los choferes y controladores de las unidades de transporte en cuanto a trato al usuario.	Mejoramiento del servicio de transporte cantonal e interprovincial de las 825 unidades que trasladan a los pasajeros.			
		Cambio de actitud de los transportistas, implementado buenas prácticas interpersonales y buenas trato al usuario.			

Bibliografía:

1. Publicaciones Vértic. (2008). La Comunicación Comercial.
2. A, M. A., & LUNA, J. (2004). Bioestadística para las Ciencias de la Salud. Madrid: NORMA.
3. ARCE, A. (1963). Sociología y Desarrollo Rural. Costa Rica : SIC.
4. ARMENTIA, J., & CAMINOS, J. M. (2008). Fundamentos de Periodismo Impreso. Barcelona: Ariel S.A.
5. BAEZ, C. (2000). La Comunicación Efectiva. INTEC.
6. , M. (2010). Guía para Realizar Trabajos de Grado. Ibarra: Taller Libertario.
7. BENALCAZAR, M., BARRENO, J., PUENTESTAR, M., ROSERO, L., & VALENZUELA, V. (2011). Manual de Orientación en Investigación. Ibarra: Taller Libertario.
8. Diario Hoy. (2007). Ibarra.
9. ESCUDERO, J. (2011). Gestión Comercial y Servicio de Atención al Cliente. Madrid: Paraninfo.
10. FERNANDEZ, O. (30 de 01 de 2010). www.lawebdeparana.com. Recuperado el 21 de 12 de 2011, de GALERA, A. (2001). Manual de Didáctica de la Educación Física I. Barcelona : PAIDÁS SAICF.
11. GARCÍA, J. (2000). La comunicación Interna. Madrid: DÍAZ de SANTOS.
12. GARCIA, M. (2008). Las Claves de la Publicidad. Madrid: ESIC.
13. GÓMEZ, M. (s/f). Elementos de Estadística Descriptiva. EUNED.
14. GUEVARA, A. (2006). Locución, el entrenador personal: expresión oral para una comunicación. Argentina : Galerna.
15. ILDEFONSO, E. (2006). Conducta Real del Consumidor y Marketing Efectivo. Madrid: ESIC.
16. MARTÍNEZ, M. (2002). Información Radiofónica. España: Ariel S.A.
17. PALMA, J., GARRIDO, M., SANCHEZ, F., & QUESADA, A. (2003). Programación Concurrente. Madrid.
18. Publicaciones Vértice. (2008). Comunicación Interna. España.

19. VELA, M. (2003). Realización de Bocetos Manual Técnico de Bocetado para el Grafista Maquetista. España: Ideaspropias S.L.
20. VIVALD, G. M. (2000). Curso de Redacción: Teoría y Práctica de la Composición y del Estilo. Madrid: Paraninfo.

Lincografía

1. www.ciudadaniainformada.com. (s.f.).
www.comunicarypensar.blogspot.com. (s.f.).
2. www.es.scribd.com. (s.f.). www.es.scribd.com. Obtenido de www.mediatico.com. (s.f.). /www.mediatico.com. Obtenido de www.mitecnologico.com. (s.f.).
3. www.pabroleiramartin.blogspot.com. Obtenido de www.profesorenlinea.cl.
4. www.relacionesypubli.lacoctelera.ne. (2008).
www.relacionesypubli.lacoctelera.ne. Recuperado el 19 de 12 de 2011, de
5. www.ucb.edu.bo. (s.f.). Obtenido de www.victorsolano.com. (s.f.).
www.victorsolano.com. Recuperado el 19 de 12 de 2011.

ANEXOS

ANEXOS

ANEXO 1 Matriz Categorial

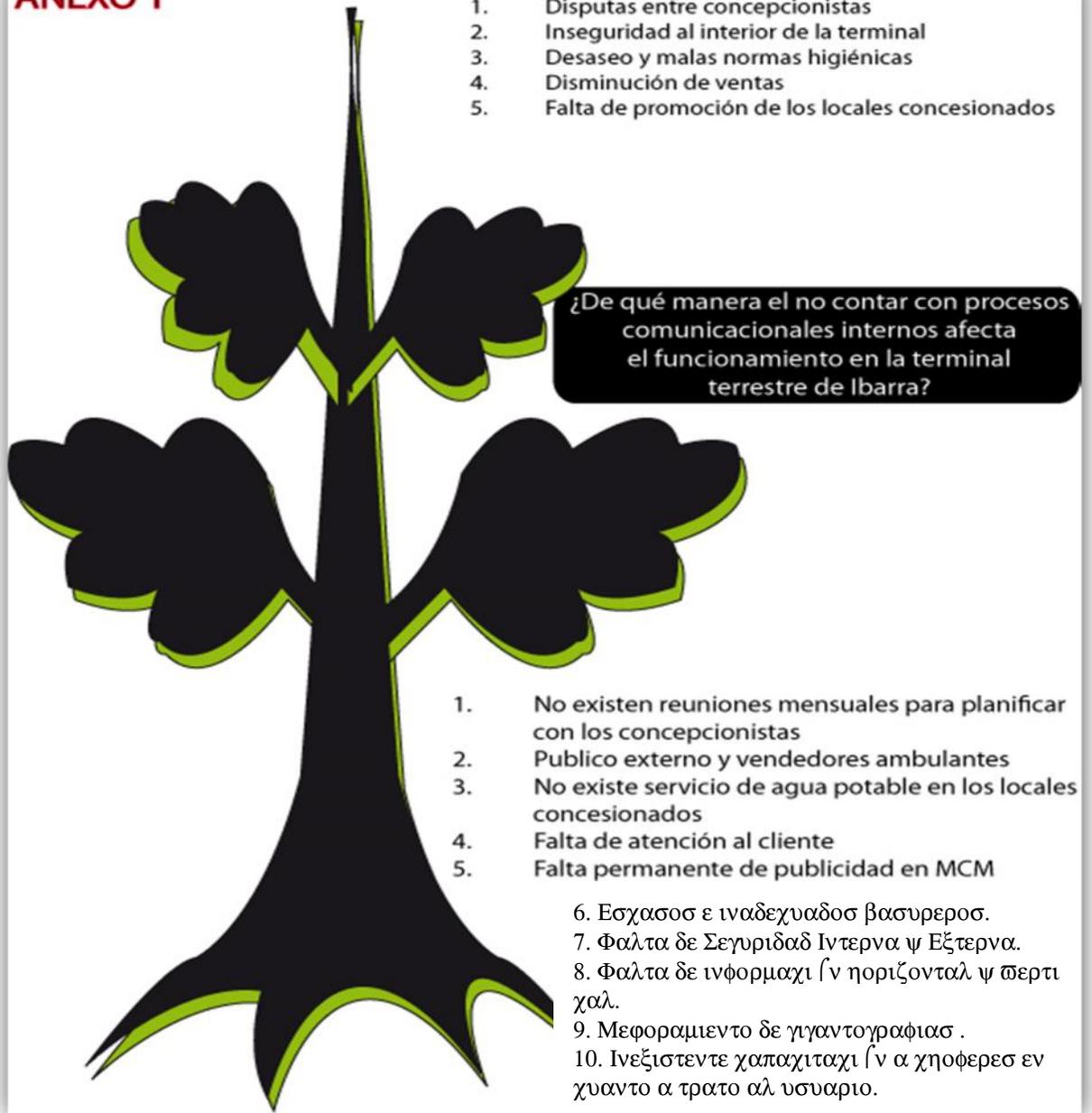
Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Índices
Diagnóstico situacional: Es la descripción, identificación y análisis de una situación, procesos muy importantes para poder desarrollar estrategias que lleven al cumplimiento de los objetivos.	Infraestructura	Adecuada Poco adecuada Inadecuada	¿Cómo califica la infraestructura que tiene el terminal terrestre de la ciudad de Ibarra?
	Se encuentran paneles informativos.	Adecuada Poco adecuada	¿En las instalaciones del terminal se encuentran paneles informativos de las rutas a donde puede dirigirse al llegar a la ciudad?
	Señalética	Adecuada Poco adecuada	¿Existe señalética clara de todos los servicios que presta el terminal?
	Publicados los precios de los pasajes.	Adecuada Poco adecuada	¿Se encuentra publicados los precios de los pasajes en las boleterías del terminal?
Satisfacción del usuario: La expresión de la diferencias entre la expectativa que se tiene de un servicio y	Espacios de espera adecuados.	De acuerdo Poco de acuerdo En desacuerdo	¿Los espacios de espera están adecuados para el descanso de los pasajeros?
	Seguridad	Seguro	¿Cómo califica la

<p>lo que efectivamente se recibe como servicio. La satisfacción resulta de trabajar un delicado equilibrio entre los logros que se pueden mostrar y las expectativas de la gente.</p>		<p>Poco seguro Inseguro</p>	<p>seguridad dentro del terminal terrestre de Ibarra?</p>
	Expectativas de los usuarios	<p>Muy de acuerdo Poco de Acuerdo Nada de Acuerdo</p>	<p>Cree que el terminal terrestre cumple con las expectativas de los usuarios:</p>
	Información del personal.	<p>Siempre Casi siempre Rara vez Nunca</p>	<p>¿El personal que labora en el terminal terrestre de la ciudad de Ibarra brinda información oportuna al usuario?</p>
	Trato del personal.	<p>De acuerdo Poco de acuerdo En desacuerdo</p>	<p>Los empleados administrativos y de servicio del terminal brindan un trato amable al usuario?</p>
	Transporte	<p>Satisfactorio Poco satisfactorio Insatisfactorio</p>	<p>Como califica el servicio de transporte interprovincial e intercantonal:</p>
Recomendaciones	<p>.Distribución de señalética .Implementación de pictogramas</p>	<p>Qué recomendaciones daría usted para que el terminal</p>	

		.Sistema de parqueo .Seguridad .Guías turísticos Incremento de basureros Iluminación .Externa Servicios para personas .Especiales	terrestre de la ciudad de Ibarra mejore:
Propuesta comunicacional: Crear sus propios medios de información que permitan el desarrollo comunicacional de la comunidad donde cohabitan	Propuesta comunicacional	De acuerdo Poco de acuerdo En desacuerdo	¿Una propuesta de comunicación interna ayudaría a mejorar los proceso comunicacionales dentro del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra?

ANEXO 2 Árbol de Problemas

ANEXO 1



Anexo N° 3 Matriz de Coherencia

Formulación del Problema	Objetivo General
De qué manera el no contar con procesos comunicacionales internos afecta al funcionamiento en el terminal terrestre de la ciudad de Ibarra.	Determinar los procesos comunicacionales internos en el funcionamiento del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra
	Objetivo Específico
¿Se podría diagnosticar los procesos comunicacionales usados en la terminal terrestre?	Elaborar un diagnóstico situacional del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra.
¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra?	Determinar el grado de satisfacción de los usuarios del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra.
¿Una propuesta de comunicación interna para el terminal terrestre de la ciudad de Ibarra, mejoraría la comunicación interna del terminal?	Diseñar una propuesta de comunicación interna para el terminal terrestre de la ciudad de Ibarra.

Anexo N° 4 Encuesta Dirigida a los Usuarios del terminal Terrestre de la ciudad de Ibarra

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

Encuesta dirigida a usuarios del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra

Objetivo: Conocer los procesos comunicacionales internos en el funcionamiento del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra.

A continuación sírvase poner una "X", en donde usted considere conveniente.

Datos informativos:

Género: Masculino () Femenino ()

Cuestionario

13. ¿Cómo califica la infraestructura que tiene el terminal terrestre de la ciudad de Ibarra?

Adecuada () Poco adecuada () Inadecuada ()

14. ¿En las instalaciones del terminal se encuentran paneles informativos de las rutas a donde puede dirigirse al llegar a la ciudad?

Si () No ()

15. ¿Se encuentra publicados los precios de los pasajes en las boleterías del terminal?

Si () No ()

16. ¿Los espacios de espera están adecuados para el descanso de los pasajeros?

De acuerdo ()

Poco de acuerdo ()

En desacuerdo ()

17. ¿Cómo califica la seguridad dentro del terminal terrestre de Ibarra?

Seguro ()

Poco seguro ()

Inseguro ()

18. ¿Existe señalética clara de todos los servicios que presta el terminal?

Si () No ()

19. Cree que el terminal terrestre cumple con las expectativas de los usuarios:

Muy de acuerdo () Poco de Acuerdo Nada de Acuerdo ()

20. ¿Una propuesta de comunicación interna ayudaría a mejorar los procesos comunicacionales dentro del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra?

De acuerdo () Poco de acuerdo () En desacuerdo ()

21. El personal que labora en el terminal terrestre de la ciudad de Ibarra brinda información oportuna al usuario?

Siempre ()

Casi siempre ()

Rara vez ()

Nunca ()

22. Los empleados administrativos y de servicio del terminal brindan un trato amable al usuario?

De acuerdo ()

Poco de acuerdo ()

En desacuerdo ()

23. Como califica el servicio de transporte interprovincial e intercantonal:

Satisfactorio ()

Poco satisfactorio ()

Insatisfactorio ()

24. Qué recomendaciones daría usted para que el terminal terrestre de la ciudad de Ibarra mejore:

Distribución de señalética ()

Implementación de pictogramas ()

Sistema de parqueo ()

Seguridad ()

Guías turísticos ()

Incremento de basureros ()

Iluminación Externa ()

Servicios para personas Especiales ()

Anexo Nº 5 Entrevista Dirigida Administrativos del Terminal Terrestre

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Entrevista dirigida administrativos del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra

Objetivo: Conocer los procesos comunicacionales internos en el funcionamiento del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra.

A continuación sírvase poner una contestarlas siguientes preguntas:

1. ¿Qué problemas atraviesa el terminal terrestre de la ciudad de Ibarra?
2. ¿Los empleados y trabajadores del terminal se encuentran capacitados para brindar el servicio al usuario?
3. ¿El terminal terrestre cuenta con procesos comunicacionales suficientes que informen al usuario?
4. ¿Existe la publicidad suficiente para dar a conocer los servicios que presta el terminal?
5. ¿Estaría de acuerdo en implementar una propuesta de comunicación interna para mejorar los proceso comunicacionales dentro del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra?

Anexo N° 6 Encuesta dirigida Transportistas del terminal Terrestre de la ciudad de Ibarra

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**

Encuesta dirigida a los señores transportistas del Terminal Terrestre de la ciudad de Ibarra

Objetivo: Conocer los procesos comunicacionales internos en el funcionamiento del Terminal Terrestre de la ciudad de Ibarra.

A continuación sírvase poner una "X", en donde usted considere conveniente.

1. El servicio de transporte que ofrece su cooperativa es:

Muy aceptable ()

Poco aceptable ()

Regular ()

2. la infraestructura y capacidad de carga que tiene el Terminal Terrestre de la ciudad de Ibarra es:

Muy buena ()

Buena ()

Regular ()

3. Su cooperativa cumple con el horario y ruta establecida:

Siempre () Casi siempre () A veces ()

4. Las unidades de transporte que tiene su cooperativa son:

Muy adecuadas () Adecuadas ()

Poco adecuadas ()

5. Existe una masiva demanda del servicio de transporte:

Todos los días () Fines de semana ()

De lunes a viernes () Feriados ()

6. Existe inseguridad dentro de las instalaciones del Terminal Terrestre de Ibarra?

Siempre () Casi siempre () A veces ()

7. La comunicación por parte de los directivos de las empresas de transporte y los choferes es:

Muy buena () Buena ()

Mala () No existe ()

8. Hace falta comunicación y explicación de servicios en el Terminal Terrestre de Ibarra:

Todo el tiempo () A veces () Pocas veces ()

9. Señale una de las mejoras que ud. crea para mejorar la comunicación e imagen corporativa del Terminal Terrestre de la ciudad de Ibarra:

Señalética () Seguridad ()

Mejoramiento de áreas de espera ()

Basureros ()

10. ¿Existen cursos de capacitación para choferes y controladores en cuanto al trato al usuario?

Si () No ()

11. Las Leyes de Tránsito las conoce:

A profundidad () Poco () Casi Nada ()

Anexo N° 7 ENTREVISTA.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Entrevista dirigida administrativos del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra

Objetivo: Conocer los procesos comunicacionales internos en el funcionamiento del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra.

A continuación sírvase poner una contestarlas siguientes preguntas:

1. ¿Qué problemas atraviesa el terminal terrestre de la ciudad de Ibarra?
Uno de los problemas e inconvenientes se da en los días de feriados ya que por que las cooperativas no cuentan con muchas unidades de servicio por el hecho de los trágicos accidentes que no se puede llevar pasajeros de pie, solo sentados.
La Policía en si no presta mucha ayuda especialmente en los días normales y aun en los feriados.
2. ¿Los empleados y trabajadores del terminal se encuentran capacitados para brindar el servicio al usuario?
Su personal cuenta con cursos de capacitación cada tres meses en las áreas de recaudación e inspección.
3. ¿El terminal terrestre cuenta con procesos comunicacionales suficientes que informen al usuario?

El Proyecto es amplio y costoso una de las formas de comunicación es incrementar al equipo, una mano de obra, en las instalaciones adecuadas a orientar y mejorar la comunicación, como en si hace falta la señalética y letreros.

4. ¿Existe la publicidad suficiente para dar a conocer los servicios que presta el terminal?

Si tienen convenios en publicidad y medios de comunicación de la Provincia de Imbabura, prensa escrita, radio, televisión y a la vez con el Municipio de Ibarra en la cual brindan su apoyo en la temporada de navidad y fiestas de Ibarra.

5. ¿Estaría de acuerdo en implementar una propuesta de comunicación interna para mejorar los proceso comunicacionales dentro del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra?

En la entrada de los taxis hay una pequeña área de turismo, en si la administración nos comentó que estaban abiertos a recibir un plan de trabajo interno para el proceso de orientación y señalización para un mejoramiento del Terminal terrestre de Ibarra.

Anexo N° 8 Fotos de las Instalaciones del Terminal

Ilustración A



Se puede apreciar el pasillo principal del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra.

Ilustración B



La ilustración muestra la zona de espera destinada para pasajeros.

Ilustración C



Se puede apreciar el pasillo interno del terminal terrestre.

Ilustración D



Ingreso principal del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra.

Ilustración E



Salida de los buses Intercantoniales.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTADA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
COMUNICACIÓN SOCIAL

FICHA DE VALIDACIÓN
PROPUESTA ALTERNATIVA

"ESTUDIO DE LOS PROCESOS COMUNICACIONALES DE IDENTIDAD E IMAGEN CORPORATIVA INTERNA, EN EL TERMINAL TERRESTRE IMBABUS DE LA CIUDAD DE IBARRA EN EL AÑO 2012"

Ibarra 8 de Julio del 2012

Ing. Germán Fuentes

ADMINISTRADOR DE LA EMPRESA IMBABUS DEL TERMINAL TERRESTRE

Dígnese revisar y abalizar el trabajo que ponemos a su consideración, para lo cual presentamos la respectiva ficha.

La escala de valores será del 1 a 3

3 equivale MUY SATISFACTORIO

2 equivale SATISFACTORIO

1 equivale POCO SATISFACTORIO

Por lo tanto, dígnese marcar una x en el casillero que considere pertinente.

DATOS PERSONALES DEL EXPERTO

Apellidos y Nombres: *Fuentes Rosero Edwin Germán*
Título Profesional: *Ingeniería Civil*
Cargo que Desempeña: *Administrador*
Dirección: *Ju. Teresa Jara 16-097 Eje 14*
Teléfono: *2644696*

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN	INDICE 1	INDICE 2	INDICE 3
Pertinencia	Dirigido a los Administradores del Terminal Terrestre de la ciudad de Ibarra.			X
Presentación	Contiene secuencia en los aspectos presentados.			X
Cientificidad	Elaborado en base a técnicas de la Comunicación Social.			X
Originalidad	La investigación es elaborada en base a criterio de los comunicadores sociales, investigadores, expertos y mediante textos, internet y otros.			X
Actualidad	Se incluye espacios, productos y temas de interés social y esencialmente humano apoyado con la tecnología moderna.		X	
Claridad	La investigación permite informar y orientar en aspectos relevantes de interés del terminal terrestre de la ciudad de Ibarra. "IMBABUS"		X	
Metodología	Utiliza medios actuales para la recopilación de información y la aplicación de la propuesta.			X
Propuesta	Contiene aspectos importantes para mejorar las condiciones actuales y brindar un mejor servicio al usuario.			X

Observaciones.....

Sugerencias.....

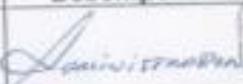
Firma 

 C.C.: 10011291421

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
COMUNICACIÓN SOCIAL

Ibarra 8 de Julio del 2012

Los abajo firmantes certificamos haber formado parte de la socialización y recibido un ejemplar de la propuesta "ESTUDIO DE LOS PROCESOS COMUNICACIONALES DE IDENTIDAD E IMAGEN CORPORATIVA INTERNA, EN EL TERMINAL TERRESTRE IMBABUS DE LA CIUDAD DE IBARRA EN EL AÑO 2012", como parte del trabajo de grado a la obtención del título de licenciados en la especialidad de comunicación social de los señores Erazo Erazo Edwin Iván y Lechón Huertas Carlos Paúl.

Nombres y Apellidos	Número de Cédula	Cargo que Desempeña	Firma
Juan Carlos Erazo Erazo	100112914-5	Administrador	 EMPRESA TERMINAL TERRESTRE IMBABUS
Erazo Carlos	100151811-7	Gerente	 COOPERATIVA DE TRANSPORTES "FLOTA IMBABUS" S.A.S. LEONARDO LECHÓN HUERTAS PRESIDENTE
Miguel Ángel Rojas Leon	1000769442	Gerente Coop Valle del Chota	 MIGUEL ÁNGEL ROJAS LEON GERENTE
Hector Bladimir Calderón Loza	100126525-8	Gerente Coop. Oriental Financiero	 HECTOR BLADIMIR CALDERÓN LOZA GERENTE
Fernán Salazar Carrizosa	1001451184	Presidente Asociación Comerciantes	 EL RINCON DEL COMERCiante
Carlos Lechón	1001013323	Gerente	 IBARRA - ECUADOR

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Edwin Iván Erazo Erazo, con cédula de ciudadanía N° 1002484333 y Carlos Paúl Lechón Huertas con cédula de ciudadanía N° 1003571658, manifestamos nuestra voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) del trabajo de grado denominado: **“ESTUDIO DE LOS PROCESOS COMUNICACIONALES DE IDENTIDAD E IMAGEN CORPORATIVA INTERNA, EN EL TERMINAL TERRESTRE IMBABUS DE LA CIUDAD DE IBARRA EN EL AÑO 2012”. PROPUESTA ALTERNATIVA.**, que ha sido desarrollado para optar por el título de Licenciados en la Especialidad de Comunicación Social, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

En la ciudad de Ibarra a los 19 días del mes de Octubre del 2012



Edwin Iván Erazo Erazo
C.C: 1002484333



Carlos Paúl Lechón Huertas
C.C: 1003571658

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	DE	1002484333	
		1003571658	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Y	Edwin Iván Erazo Erazo	
		Carlos Paúl Lechón Huertas	
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0985180147
			0988542628
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	“ESTUDIO DE LOS PROCESOS COMUNICACIONALES DE IDENTIDAD E IMAGEN CORPORATIVA INTERNA, EN EL TERMINAL TERRESTRE IMBABUS DE LA CIUDAD DE IBARRA EN EL AÑO 2012”. PROPUESTA ALTERNATIVA.		

AUTORES :	Edwin Iván Erazo Erazo Carlos Paúl Lechón Huertas
FECHA: AAAAMMDD	2012 – 10 – 19
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciados en la Especialidad de Comunicación Social
ASESOR /DIRECTOR:	Dr. Galo Álvarez

2. DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Edwin Iván Erazo Erazo, con cédula de ciudadanía N° 1002484333 y Carlos Paúl Lechón Huertas con cédula de ciudadanía N° 1003571658, en calidad de autor (a) (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 143.

3. CONSTANCIAS

El (La) autor (a) (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 19 días del mes de octubre del 2012

LOS AUTORES:


.....

Edwin Iván Erazo Erazo
C.C: 1002484333


.....

Carlos Paúl Lechón Huertas
C.C: 1003571658

ACEPTACIÓN:



Nombre: Lic. Ximena Vallejos
Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario