

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**“FECYT”**

**TEMA:**

**ESTRATEGIAS ALTERNATIVAS DE  
COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCION  
PROVINCIAL AMBIENTAL DE IMBABURA**

Tesis de Grado previo a la obtención del Título de Licenciada en la  
Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español

**AUTORAS:**

**Maza Rivadeneira Mónica Lucia  
Ruiz Benalcázar Cecilia Elisabeth**

**DIRECTORA:**

**Dra. Magdalena Villegas**

**Ibarra, 2009**

## **Aceptación del tutor**

En calidad de Director de la Tesis titulada “**ESTRATEGIAS ALTERNATIVAS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE IMBABURA**”, de las Señoras Maza Rivadeneira Mónica Lucia y Ruiz Benalcázar Cecilia Elisabeth , estudiantes de Profesionalización en Secretariado Ejecutivo en Español, considero que el presente informe de investigación, reúne todos los requisitos para ser sometido a la evaluación del jurado examinador que el Honorable Consejo Directivo de la Facultad designe.

**Ibarra, Julio 2009**

**DIRECTORA**

**Dra. Magdalena Villegas B.**

## **DEDICATORIA**

A nuestros Padres que comparten nuestras metas e ideales.

A nuestros hijos que fueron el estímulo y ayuda y voz de aliento  
para iluminar con éxito esta tesis.

Mónica Maza

Cecilia Ruiz

# **AGRADECIMIENTO**

Expresamos nuestro sincero agradecimiento a la Universidad Técnica del Norte, a nuestros maestros que con total desinterés impartieron sus conocimientos que nos ayudarán en nuestra vida profesional.

De manera especial a la Dra. Magdalena Villegas B, quien nos orientó y compartió sus conocimientos para cumplir con nuestra meta propuesta.

A nuestros familiares con gratitud por su entusiasmo, fé y respaldo desinteresado

## INDICE GENERAL

	Pág
Portada.....	i
Aceptación del Tutor.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen.....	x
Introducción.....	xi
CAPITULO I.....	1
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Planteamiento del Problema.....	2
1.3. Formulación del Problema.....	3
1.4 Delimitación.....	4
1.4.1. Unidades de Observación.....	4
1.4.2. Delimitación Espacial.....	4
1.4.3. Delimitación Temporal.....	4
1.5. Objetivos.....	5
1.5.1. Objetivo General.....	5
1.5.2. Objetivos Específicos.....	5
1.6. Justificación.....	6

1.7	Factibilidad.....	6
	CAPITULO II.....	7
2.	MARCO TEÓRICO.....	7
2.1.	Fundamentación Teórica.....	7
2.2	Estrategias.....	7
2.2.1	Estructuración de las Estrategias.....	8
2.2.2	Selección de Estrategias.....	9
2.2.3	Posiciones Estratégicas.....	11
2.2.4	Posición Estratégica Sostenible Requiere Disyuntivas .....	12
2.2.5	Estrategias: Ventaja Competitiva y Sostenibilidad.....	13
2.2.6	Redescubrir las estrategias.....	14
2.3	La Comunicación.....	16
2.3.1	Comunicación Efectiva.....	16
2.3.2	Tipos de Comunicación.....	17
2.3.3	La Comunicación Interpersonal.....	18
2.3.4	La comunicación masiva.....	18
2.3.5	Comunicación Organizacional.....	18
2.3.6	Comunicación en Reuniones.....	21
2.3.7	Comunicación por Línea Abierta o Línea Directa.....	21
2.3.8	Buzón de Comunicaciones.....	22
2.3.9	Comunicación con Medios Electrónico.....	22

2. 4	Barreras que debemos evitar en la comunicación.....	23
2.4.1	El Lenguaje incomprensible.....	23
2.4.2	Diferencias Culturales.....	24
2.4.3	Antipatías.....	25
2.4.4	Los Sentimientos Negativos.....	26
2.4.5	Actitudes Autoritarias.....	27
2.5	Sugerencias que se deben tomar en Cuenta para Mejorar la Comunicación.....	28
2.5.1	Mantener una Buena imagen institucional.....	28
2.5.2	Controlar el Lenguaje con expresiones.....	28
2.5.3	El Secreto de Saber Escuchar.....	29
2.5.4	Conseguir Mayor Atención del Interlocutor.....	29
2.5.5	La Expresión del Mensaje.....	30
2.5.6	Extrema Atención en el Contexto.....	30
2.5.7	Lograr Aprender del Mensaje.....	30
2.6	La Atención al público.....	31
2.6.1	Importancia de la Atención al Público.....	31
2.6.2	Información y Atención al Publico.....	32
2.6.3	Acciones de Atención al Publico.....	33
2.6.4	El Control de los Procesos de la Atención al Público.....	34
2.7	Posicionamiento Teórico Personal.....	35
2.8	Glosario de Términos.....	36

2.9	Subproblemas o interrogantes.....	37
2.10	Matriz Categorial.....	39
CAPITULO III.....		40
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
3.1.	Tipo de Investigación.....	40
3.1.1.	Investigación Documental.....	40
3.1.2.	Investigación de campo.....	41
3.2	Métodos.....	41
3.2.1.	Método de la Observación.....	41
3.3.	Técnicas e Instrumentos.....	42
3.3.1.	Técnica de la Entrevista.....	42
3.3.2.	Técnica de la Encuesta.....	42
3.3.3.	Población.....	42
CAPITULO IV.....		44
4.	Análisis e Interpretación de resultados.....	44
CAPITULO V.....		68
5.	Conclusiones y Recomendaciones.....	68
5.1.	Conclusiones.....	68
5.2.	Recomendaciones.....	69

CAPITULO VI.....	70
6. Esquema de la Propuesta.....	70
6.1. Título de la Propuesta.....	70
6.2. Justificación.....	70
6.3. Fundamentación.....	71
6.4. Objetivos.....	71
6.4.1 Objetivo General.....	71
6.4.2. Objetivos Específicos.....	72
6.5. Ubicación Sectorial y Física.....	72
6.6. Desarrollo de la Propuesta.....	72
6.6.1 Estrategia 1 “Comunicación Intrapersonal”.....	74
6.6.2 Estrategia 2 “Comunicación Interpersonal”.....	76
6.6.3 Estrategia 3 “Comunicación Grupal”.....	77
6.6.4 Estrategia 4 “Comunicación Institucional”.....	78
6.6.5 Estrategia 5 “Comunicación Colectiva”.....	79
6.6.6 Estrategia 6 “Comunicación Electrónica”.....	80
6.6.7. Estrategia N. 7 “Que es lo que busca el Usuario”.....	81
6.7. IMPACTOS.....	82
6.8. DIFUSIÓN.....	82
6.9. BIBLIOGRAFÍA.....	83
ANEXOS.....	85

## RESUMEN

El presente documento recoge una serie de ideas de comunicación que pueden ser útiles para poner en práctica en todas las entidades públicas, con el contexto de comunicación interna. Uno de los elementos de este proceso es buscar el trabajo en equipo, para beneficio no solo del personal que labora en la Dirección Provincial Ambiental de Imbabura, sino del usuario que visita esta dependencia, buscando siempre el mejor trato y el cumplimiento de sus requerimientos en forma proactiva con eficiencia y eficacia. La metodología utilizada en esta investigación fue de carácter descriptivo, fundamentada en un trabajo bibliográfico y de campo, que permitió definir el problema como el reflejo de una realidad existente, detallada en diferentes actos del quehacer humano. Así como buscar una mayor difusión de información a los usuarios que acuden a esta dependencia a realizar las diferentes gestiones. Un cambio de actitud de los funcionarios será como prioridad para brindar servicios de óptima calidad y calidez, para que de esta manera se efectúe una motivación institucional, además es importante implementar una nueva tecnología informática en red para orientar de mejor manera a los usuarios. Las estrategias alternativas de comunicación interna que se entrega como propuesta se espera se conviertan en un accionar de las actividades que se cumple en el trabajo diario. No se trata de un documento académico, ni tampoco que solo se convierta en teoría, lo que se pretende es señalar algunos elementos vitales en los procesos de establecer comunicación interpersonal y grupal.

## INTRODUCCION

El uso de la comunicación es indispensable para la vida cotidiana, especialmente para el trabajo productivo. Pero dado que la práctica comunicacional es un hábito que se genera espontáneamente, hay necesidad de aprender a comunicarse apropiadamente, para tratar de conseguir los efectos o resultados esperados.

No siempre lo que una persona habla o se expresa produce el efecto deseado. Muchas experiencias en la vida ordinaria y profesional revelan que se presentan frustraciones por no poder llegar con el mensaje. El desgaste es grande al tratar de que se entienda lo que se quiere decir, se reitera innumerables veces, se da las vueltas, se vuelve al punto de partida y no se produce la anhelada comunicación. Por ello es importante dedicar unos espacios de la vida ordinaria o profesional para aprender a comunicarse.

Por ello, nosotras como investigadoras presentamos este proyecto de tesis para encontrar una comunicación armoniosa que esté ligada al bienestar social, personal e institucional.

Los capítulos y contenidos que a continuación se detallan cubren todo el proceso de esta tesis en una forma clara concreta y precisa.

Capítulo I, Se analiza el problema de investigación con un diagnóstico de la situación actual con sus causas y efectos para formular el problema, con sus delimitaciones, subproblemas hasta alcanzar los objetivos generales y específicos que requiere esta investigación.

Capitulo II, En este capítulo se detalla el marco teórico que tiene una explicación científica, filosófica, psicológica, sociológica y epistemológica. Las citas que conlleva este marco refuerzan las variables que han permitido realizar esta investigación; además, se identifica un posicionamiento teórico personal con la teoría que las investigadoras se apoyan de acuerdo a su punto de vista

para poder determinar los subproblemas que son necesarios en este proyecto factible.

Capitulo III, se refiere a la metodología, la cual se identifica por el tipo de investigación, los métodos utilizados, técnicas e instrumentos aplicados a este trabajo en estudio, finalmente se presenta la población y muestra.

Capitulo IV, Consta el análisis de las preguntas aplicadas en las encuestas, dirigidas a los funcionarios y usuarios y la interpretación de resultados, se aprecia en los gráficos y cuadros estadísticos.

Capitulo V, Presenta las conclusiones obtenidas del análisis e interpretación de resultados en función de los objetivos específicos y las recomendaciones respectivas.

Capitulo VI, Se constata la propuesta alternativa con sus fundamentos, objetivos y una guía de estrategias de comunicación interna para los involucrados en la investigación; con los impactos y la difusión y anexos culmina este capítulo.