



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Título

“LA INTERCULTURALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA COMUNICACIÓN
INTERNA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA
PARROQUIA FLORES PERÍODO JULIO 2015 A DICIEMBRE 2015”

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS
DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

AUTORA:

Jessica Daniela Verdezoto López

TUTOR:

MBA. Carlos Larrea Naranjo

Riobamba - Ecuador

2016

INFORME DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor, y luego de haber revisado el desarrollo de la investigación elaborado por la señorita Jessica Daniela Verdezoto López, tengo a bien informar que el trabajo indicado cumple con los requisitos exigidos para que sea expuesta al público, luego de ser evaluado por el tribunal designado.

Riobamba, junio de 2016



MBA. Carlos Larrea Naranjo

TUTOR

MS. Julio Bruni Salgado

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

MBA. Carlos Larrea Naranjo

DIRECTOR DE TESIS

MS. Raul Torres

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO



Los miembros del Tribunal de Graduación de la tesis bajo el título **LA INTERCULTURALIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA FLORES PERÍODO JULIO 2015 A DICIEMBRE 2015**, presentado por Jessica Daniela Verdezoto López y dirigida por el MBA. Carlos Larrea Naranjo.

Una vez presentada la defensa oral y revisado el informe final de la tesis con fines de graduación escrito en la cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite la presente para uso y custodio en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas.

Para constancia de lo expuesto firman:

MS. Julio Bravo Mancero

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

10

MBA. Carlos Larrea Naranjo

DIRECTOR DE TESIS

10

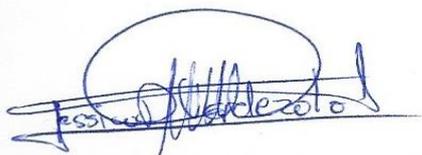
MS. Raúl Lomas

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

9

DERECHOS DE AUTOR

Yo, Jessica Daniela Verdezoto López, soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación y los derechos de autor pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.

A handwritten signature in blue ink, which appears to be 'Jessica Daniela Verdezoto López', is written over a horizontal line. The signature is stylized and somewhat cursive.

Jessica Daniela Verdezoto López

C.I 060485250-9

DEDICATORIA

Dedico esta investigación con el más profundo amor y gratitud, a la Presencia YO SOY quien en completa armonía despejó mi mente de las obstrucciones que se presentaron en el transcurso de esta travesía.

A Elsa María, madre por su amor; a Víctor Hugo, tío por su ejemplo de lucha y apoyo, a Mónica Susana, tía por sus consejos y comprensión. A Nina, mi fiel amiga, quien con su compañía y amor incondicional estuvo en los buenos y malos momentos, y que ahora con el Padre Celestial continúa guiándome.

Jessica Daniela

AGRADECIMIENTO

A Dios mi presencia Yo Soy, por su amor y protección divina suministrados en el proceso y culminación de este proyecto de investigación.

A la Universidad Nacional de Chimborazo; a la Carrera de Comunicación Social de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas. Al Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Flores. A mis catedráticos por su entrega, paciencia y perseverancia en sus conocimientos impartidos en el proceso de mi formación y en especial al MBA. Carlos Larrea Naranjo por sus meritorios conocimientos, paciencia, tiempo y dedicación aportados a este proyecto de investigación.

Gracias

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	1
INFORME DEL TUTOR	ii
CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1	3
1. MARCO REFERENCIAL	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	4
CAPÍTULO II	6
2. MARCO TEÓRICO	6
2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	6
2.1.1. CULTURA	6
2.1.2. INTERCULTURALIDAD	8

2.1.3.	COMUNICACIÓN.....	13
2.1.4.	ANTROPOLOGÍA CULTURAL.....	24
2.1.5.	PARROQUIA FLORES	25
2.1.6.	Hipótesis	27
2.1.7.	Variables.....	28
2.1.8.	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	28
CAPÍTULO III		29
3.	MARCO METODOLÓGICO	29
3.1.	Método Inductivo.....	29
3.2.	Método Analítico	29
3.3.	Método Descriptivo	29
3.4.	Tipo de Investigación.....	29
3.4.1.	Documental - bibliográfica.....	30
3.4.2.	De campo.....	30
3.4.3.	Descriptiva.....	30
3.5.	Diseño de la investigación	30
3.6.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	30
3.6.1.	Población	30
3.6.2.	Muestra	30
3.7.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	31
3.7.1.	Recopilación documental	32
3.7.2.	Encuestas	32
3.7.3.	Entrevistas	32
3.7.4.	Observación	32
3.8.	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	32
3.8.1.	Procesamiento y discusión de resultados	32

3.8.2. Resultados de la investigación.....	32
3.9. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	33
3.10. Comprobación de la Hipótesis	63
CAPÍTULO IV	64
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
4.1. Conclusiones.....	64
4.2. Recomendaciones	65
CAPÍTULO V	66
5. Propuesta	66
5.1. Introducción.....	66
5.2. Objetivo de la propuesta	66
5.3. Estrategias para mejorar la comunicación con respecto a la interculturalidad para el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Flores	66
BIBLIOGRAFÍA	69
ANEXOS.....	72
Formato de encuesta.....	72
Formato de entrevista	75
Guía observación.....	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	27
Tabla 2.....	28
Tabla 3.....	33
Tabla 4.....	35
Tabla 5.....	36
Tabla 6.....	37
Tabla 7.....	38
Tabla 8.....	39
Tabla 9.....	41
Tabla 10.....	43
Tabla 11.....	45
Tabla 12.....	46
Tabla 13.....	47
Tabla 14.....	48
Tabla 15.....	49
Tabla 16.....	50
Tabla 17.....	51
Tabla 18.....	52
Tabla 19.....	54
Tabla 20.....	55
Tabla 21.....	57
Tabla 22.....	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.....	8
Gráfico 2.....	19
Gráfico 3.....	23
Gráfico 4.....	26
Gráfico 5.....	34
Gráfico 6.....	35
Gráfico 7.....	36
Gráfico 8.....	37
Gráfico 9.....	38
Gráfico 10.....	39
Gráfico 11.....	41
Gráfico 12.....	43
Gráfico 13.....	45
Gráfico 14.....	46
Gráfico 15.....	47
Gráfico 16.....	48
Gráfico 17.....	49
Gráfico 18.....	50
Gráfico 19.....	51
Gráfico 20.....	52
Gráfico 21.....	54
Gráfico 22.....	55
Gráfico 23.....	57
Gráfico 24.....	58

RESUMEN

El Presente proyecto de investigación intenta establecer la influencia de la interculturalidad en la comunicación interna del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Flores.

En la Unidad I, denominada cultura se define a la cultura desde la perspectiva de diferentes autores. Se estudia la identidad cultural tomando en cuenta los diversos aspectos definen a una cultura. A continuación, se describe también a la identidad cultural indígena.

Dentro de la Unidad II, titulada Interculturalidad, se describe los antecedentes de la Interculturalidad, se analiza el concepto de Interculturalidad, pluriculturalidad y multiculturalidad, y sus diferencias. Luego en otro apartado se hace cita el concepto de culturas híbridas, para hacer un acercamiento con el tema de esta investigación.

La Unidad III, llamada comunicación, se hace referencia a su concepto, se detalla la comunicación intercultural y sus principales aspectos. Se habla de las finalidades y las funciones de relaciones públicas. Se define a la comunicación interna, las funciones, las formas y las estrategias de la misma. En igual forma se hace hincapié en la conceptualización de la comunicación en empresas e instituciones y la comunicación organizacional.

En cuanto a la Unidad IV, se precisa a la Cultura Antropológica Cultural, estableciendo su significado y la relación que tiene con la comunicación.

Para finalizar, en la Unidad V denominada Parroquia Flores, se resume su historia, el número de habitantes y se indica el nombre de los integrantes del Gobierno Autónomo Descentralizado que dirigen a la Parroquia Flores.



ABSTRACT

This research project aims to establish the intercultural influence in the internal communication of the decentralized autonomous government in Flores parish.

The first chapter, culture, defines the culture from the perspective of different authors. It explores cultural identity taking into account various aspects that define a culture. Then, it describes the indigenous cultural identity.

The second chapter, entitled interculturality, describes the intercultural background, it discusses the concept of interculturality, multiculturalism, and their differences. Then in another paragraph the concept of hybrid cultures, make appointment to make an approach with the issue of this research.

The third chapter, called communication, reference is made to its concept, outlining the intercultural communication and its main aspects. They are the purposes and functions of public relations. It defines the internal communication, functions, forms and the same strategies. Similarly focuses on the conceptualization of communication in companies, institutions and organizational communication.

The fourth chapter, the cultural anthropological culture, establishes its meaning and its communicative relationship.

The fifth chapter, Flores parish, summarizes its history, the number of inhabitants and it indicates the name of the members of the autonomous decentralized government who run Flores parish.

CENTRO DE IDIOMAS



Revised by: Leonardo E. Cabezas A. ✕

INTRODUCCIÓN

En un mundo lleno de una amplia gama de culturas, etnias, costumbres, creencias, entre otras tantas, cada individuo se presenta frente a situaciones de encuentro y convivencia, los mismos que a menudo representan desafíos, y siendo inconscientes de lo que la comunicación representa, como en el caso de la comunicación interna; que es la interacción comunicativa entre las personas que trabajan en una institución u organización.

La comunicación y su relevancia en un contexto laboral es lo que se pretende analizar en esta investigación. De esta manera, se ligan los análisis de la cultura, la interculturalidad, la comunicación y la antropología cultural, siendo de gran importancia el análisis de cada elemento mencionado anteriormente, puesto que considerando que las personas integrantes de la organización estudiada, son indígenas y mantienen comunicación con personas de distintas culturas.

Con ello, dando a notar que la comunicación interna de una organización y la interculturalidad, son una temática relevante de análisis.

La interculturalidad como elemento de estudio es prescindible para el desarrollo de esta investigación debido a que los integrantes del GADPRF que son indígenas y que a diario interactúan con personas mestizas razón de estudio y a más de ello porque su análisis ayudará a comprender los problemas generados en cuanto a la comunicación y con ello brindar la mejor solución en cuanto a la eficacia en todas las actividades internas de la organización.

El método de investigación efectuado en el presente estudio, se basó en técnicas de observación y recolección de datos, complementando información mediante encuestas y entrevistas estructuradas en profundidad en cuanto al centro de análisis de esta investigación.

Sin duda, el principal objetivo de este trabajo es articular los dos elementos de estudio: la comunicación interna y la interculturalidad. Contribuyendo con ello a un mejor análisis que permita identificar y describir estos aspectos para reconocer y detectar posibles problemas dentro de la comunicación interna.

Para analizar estos dos elementos se utilizaron métodos de estudios cualitativos y cuantitativos que permitieron recolectar información pertinente en cuanto al funcionamiento de la comunicación interna.

CAPÍTULO 1

1. MARCO REFERENCIAL

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En toda organización la comunicación y la cultura son importantes, intervienen directamente en sus quehaceres, pues cualquier estrategia de comunicación efectuada en la misma implica interacción cultural.

Esta interacción no solo se manifiesta dentro de un determinado grupo, sino también entre personas con distintos trasfondos culturales, siendo un factor trascendental la comunicación, puesto que actúa como un vehículo para difundir aquellas diferencias y similitudes que identifican a todos los pueblos del mundo.

Por definición, la Interculturalidad describe la relación entre distintas culturas, es decir interculturalidad es interacción, por lo tanto, está presente en todas las sociedades del mundo y por ende en todas las instituciones con o sin fines de lucro ya sean estas públicas o privadas.

Son los miembros de las organizaciones los que principalmente reflejan esta interacción mediante el manejo de la comunicación interna; tal es el caso de los integrantes del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Flores quienes son indígenas, y por sus competencias constitucionales deben relacionarse con personas con distintos trasfondos culturales.

Con el fin de mejorar dicha comunicación, este proyecto tiene como objetivo determinar el manejo de la comunicación con referencia al principio de interculturalidad, los factores que intervienen y su incidencia en la comunicación interna.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide la interculturalidad en la comunicación interna del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Flores en el período julio 2015 a diciembre 2015?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

Determinar la incidencia de la interculturalidad en la comunicación interna del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Flores de la ciudad de Riobamba.

1.3.2. Objetivos específicos

- Analizar los aspectos que intervienen en la comunicación interna del Gobierno Descentralizado de la Parroquia Flores de la ciudad de Riobamba.
- Evaluar la situación de la comunicación interna con respecto a la interculturalidad del Gobierno Descentralizado de la Parroquia Flores de la ciudad de Riobamba.
- Proponer estrategias de comunicación con un enfoque intercultural al Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Flores de la ciudad de Riobamba.

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Las principales dificultades que a diario se presentan en el área de trabajo en gran parte, son debido a problemas de comunicación interna. Estos inconvenientes también se presentan en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Flores.

El servicio que presta el GADPRF es fundamental, y la base para el correcto funcionamiento de esta institución, es una adecuada y eficiente comunicación interna para promover los proyectos presentes y futuros, los mismos que en su mayoría son presentados por personas de raza mestiza a los integrantes indígenas de la entidad

La importancia de la presente investigación reside en identificar la incidencia que tiene la interculturalidad en el análisis de la comunicación interna en el GADPRF; lo cual permite detectar posibles problemas y brindar posibles soluciones.

Es preciso resaltar que para la elaboración de este tema se ha considerado principalmente la teoría Antropológica Cultural, la cual es optada por el estudio que hace del contexto social en el cual se desarrolla el acto de la comunicación, es decir permite entender el desarrollo y las características de la cultura humana comprendida en la sociedad.

El proyecto realizado pretende descubrir los efectos que causa la interculturalidad en la comunicación interna del GADPRF, profundizando esta perspectiva en el análisis de la

misma, permitiendo reflexionar sobre un aspecto que muchas veces no se tiene muy en cuenta a la hora de comunicarse y tomar decisiones, que fomentarán la conciencia intercultural, ya que para el desarrollo eficaz de la presente entidad debe existir una correcta interacción entre estas dos culturas.

Esta investigación servirá como un aporte en el ámbito cultural y favorecerá en la investigación, ya que a través de este sistema se generarán ideas apoyadas en datos estadísticos y analíticos mediante los instrumentos de investigación para determinar la incidencia de la interculturalidad en la comunicación interna del GADPRF en el período julio de 2015 a diciembre 2015, y finalmente para la obtención del título de licenciatura en Ciencias de la Comunicación Social.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1. CULTURA

Según **Marvin (1995)**, Cultura es el conjunto aprendido de tradiciones y estilos de vida, socialmente adquirido, de los miembros de una sociedad, incluyendo sus modos pautados y repetitivos de pensar, sentir y actuar (es decir su conducta). Esta definición sigue el precedente sentado por sir Edward Burnett Tylor, fundador de la antropología académica y autor del primer libro de texto de antropología general [19,20].

Hay que destacar que la cultura se hereda a partir del momento en que nacemos, es decir, la cultura pasa de generación en generación, siendo esta una construcción del ser humano. Existen un sin número de culturas en el mundo y todas las características que distinguen a cada persona dependen del lugar en que se desarrollan.

“La cultura en su sentido etnográfico, es ese todo complejo que comprende conocimientos, creencias, arte, moral, derecho, costumbres y cuales quiera otras capacidades y hábitos adquiridos por el hombre [20]”. (**Marvin, 1995**)

Para **Alsina (1999)**, La cultura se construye por la interacción de los seres humanos, pero al mismo tiempo jamás está definitivamente construida, porque, continuamente por la propia interacción de los seres humanos, está en proceso de construcción. Esto puede apreciarse claramente en el lenguaje que va cambiando a lo largo del tiempo [2]. Dicho de otra manera, la cultura va formándose mediante la comunicación entre personas de un determinado grupo o de diferentes manifestaciones culturales, es por ello que la cultura es dinámica y cambiante.

Según **Seoneray (2011)**, para que el funcionamiento interno de una cultura sea posible, ciertas reglas básicas y significados que subrayan su producción son generalmente dadas por hecho por los participantes.

En resumen, la cultura es todo aquello creado por el hombre y heredado a sus descendientes. Es decir, la cultura es un reflejo de determinada sociedad. Es por eso que

cada cultura expuesta en medios de comunicación posee rasgos muy característicos y distintivos, pues es el fruto de una historia.

2.1.1.1. Identidad cultural

Como menciona **Bastidas (2013)**, la identidad cultural viene definida a través de diversos aspectos plasmados en la cultura, rasgos propios, características variables e identidades propias de cada cultura, como son la lengua, las relaciones sociales, ceremonias, costumbres, comportamiento colectivo, creencias, todas ellas mantenidas de generación en generación con lo que se define una pertenencia identitaria.

Según **Seoneray (2011)**, se entiende por identidad cultural a aquel sentimiento de identidad de un grupo o cultura, o de un individuo, en la medida en la que él o ella es afectado por su pertenencia a tal grupo o cultura. Ideas o características comunes pueden ser señales de identidad cultural, puesto que son compartidas, sin embargo, la identidad cultural viene definida a las diferencias entre otros grupos y culturas.

Maza (2010), afirma que la identidad cultural “encierra un sentido de pertenencia a un grupo social con el cual se comparten rasgos culturales, como costumbres, valores, creencias, y realidades”. Es decir, la identidad cultural consiste en la apropiación de nuestra cultura, tanto individual como colectivamente. La identidad cultural permite reconocerse como pueblos y valorar la riqueza cultural que además es diversa en nuestro país. Es por eso que se necesita construir una identidad cultural que recoja la historia y presente y además sea constantemente renovada, que proponga nuevas creaciones artísticas, nuevos valores humanos y nuevas acciones para construir un mejor futuro para todos.

2.1.1.2. Identidad cultural indígena

Para **Seoneray (2011)**, el transcurso del tiempo no ha sido en vano, los indígenas han tomado voz propia y se han deslindado de conductas introducidas por los blancos, puesto que ahora pretenden representar el pensamiento de los indios, de sus intelectuales y herederos de los primeros habitantes de este continente.

Según **Bastidas (2013)**, los pueblos indígenas, por trascendencia tienen un legado cultural, como una herencia que trasciende de generación en generación. Y se esfuerzan para conservarla. Las buenas prácticas religiosas, las actividades comunitarias, como son

las mingas, los ritos, el idioma y sobre todo la vestimenta característica de cada pueblo y las costumbres han servido para constituir en una civilización.

2.1.1.3. Cultura Organizacional

Yturralde, (2016), La cultura Corporativa o también denominada Cultura Organizacional, es el conjunto de valores, costumbres, hábitos y creencias, ritos, rituales, héroes y símbolos, modelos, normas y patrones existentes en una organización. La cultura se refiere a un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización, y que las distingue unas de otras.

Grafico 1.



Grafico tomado del artículo “Cultura Corporativa” de Ernesto Yturralde (2016)

2.1.2. INTERCULTURALIDAD

“Como concepto y práctica, la interculturalidad significa “entre culturas”, pero no simplemente un contacto entre culturas, sino un intercambio que se establece en términos equitativos, en condiciones de igualdad. Además de ser una meta por alcanzar, la interculturalidad debería ser entendida como un proceso permanente de relación, comunicación y aprendizaje entre personas, grupos, conocimientos, valores y tradiciones distintas, orientada a generar, construir y propiciar un respeto mutuo, y a un desarrollo pleno de las capacidades de los individuos, por encima de sus diferencias culturales y sociales. En sí, la interculturalidad intenta romper con la historia hegemónica de una cultura dominante y otras subordinadas y, de esa manera, reforzar las identidades

tradicionalmente excluidas para construir, en la vida cotidiana, una convivencia de respeto y de legitimidad entre todos los grupos de la sociedad”. (Walsh, 1998)

Según Walsh C. (2005), la interculturalidad es:

- Un intercambio que se construye entre personas, conocimientos, saberes y prácticas culturalmente distintas, buscando desarrollar un nuevo sentido de convivencia de éstas en su diferencia.
- Un espacio de negociación y de traducción donde las desigualdades sociales, económicas y políticas, y las relaciones y los conflictos de poder de la sociedad no son mantenidos ocultos sino reconocidos y confrontados.
- Una tarea social y política que interpela al conjunto de la sociedad, que parte de prácticas y acciones sociales concretas y conscientes e intenta crear modos de responsabilidad y solidaridad.

En una frase, “La interculturalidad se refiere a las relaciones que se establecen entre diferentes culturas con el propósito de satisfacer la necesidad de comunicación [20].” (Borboa, 2006)

2.1.2.1. Antecedentes de Interculturalidad

La interacción cultural existió desde hace miles de años, esto se evidencian en los libros de historia y su principal precedente fue cuando los pueblos que ahora conforman América Latina fueron invadidos por europeos, originando nuevas formas de vida y dando como resultado una diversidad étnica. En Ecuador a pesar de ser un país pequeño existen pueblos enteros de negros, indígenas y mestizos que tienen costumbres, lengua, identidad diversa.

Después de haber dado un pequeño análisis sobre lo que es interculturalidad es necesario dar a conocer que la palabra interculturalidad se origina en Alemania en 1979, para fomentar el respeto por la diversidad cultural y los derechos humanos, teniendo como punto de partida la educación, basándose en la igualdad de condiciones para todas las personas y el diálogo entre las diferentes culturas. En América Latina se comienza a hablar de interculturalidad a partir de la década de los ochenta, cuando se plantean nuevas formas de educación, tomando en cuenta las características que distinguen a la raza indígena y así establecer una nueva metodología educativa.

Borboa (2006) señala que, en América Latina, el concepto de interculturalidad vino a sustituir al de bicultura, debido a que ya no es posible hablar de sujetos biculturales. La cultura de muchas sociedades está presente en el ambiente cotidiano, en la familia, en el trabajo, en la escuela, etc., por lo tanto, se hizo necesario hablar de relaciones interculturales, en un mundo globalizante, donde, si bien es cierto, se comparten cada vez más valores, creencias, prácticas culturales, persisten las reafirmaciones identitarias que le dan fuerza y valor a un mundo pluricultural [48].

Conadi-Freder (1996) menciona, sólo recientemente se concibe la interculturalidad como un modo de convivencia entre las distintas culturas que conforman la sociedad nacional que debe permitir al país asumirse como pluricultural y a los ciudadanos asumir las diferencias y valorarlas como algo bueno y enriquecedor, convivencia que debe responder a la situación sociopolítica y económica, a los intereses y necesidades reales de las personas, comunidades y pueblos, garantizando la formación de las capacidades indígenas para asumir los desafíos y compromisos del desarrollo y liberación que demandan los indígenas [49]. (Como se cita en **Borboa, 2006**)

2.1.2.2. Diferencias entre interculturalidad, pluriculturalidad y multiculturalidad

La multi-, pluri- e interculturalidad se refieren a la diversidad cultural; sin embargo, apuntan a distintas maneras de conceptualizar esa diversidad y a desarrollar prácticas relacionadas con la diversidad en la sociedad y sus instituciones sociales, incluyendo la educación.

La multiculturalidad es “la coexistencia de distintas culturas en un mismo espacio real, mediático o virtual [74]”. (**Alsina, 1999**). Es evidente que la multiculturalidad tiene que ver con la situación de una determinada comunidad, en donde hay y cohabitan diferentes culturas.

Hacer referencia pues, a la multiplicidad de culturas que existen dentro de un determinado espacio, sin que necesariamente tengan una relación entre ellas.

Como menciona **Walsh (2005)**, la pluriculturalidad es el referente más utilizado en América Latina, reflejo de la necesidad de un concepto que represente la particularidad de la región donde pueblos indígenas y pueblos negros han convivido por siglos con blancos-mestizos y donde el mestizaje ha sido parte de la realidad, como también la

resistencia cultural y, recientemente, la revitalización de las diferencias. A diferencia de la multiculturalidad, la pluriculturalidad sugiere una pluralidad histórica y actual, en la cual varias culturas conviven en un espacio territorial y, juntas, hacen una totalidad nacional. Aunque la distinción entre lo multi- y lo pluri- es sutil y mínima, lo importante es que el primero apunta a una colección de culturas singulares con formas de organización social muchas veces yuxtapuestas, mientras que el segundo señala la pluralidad entre y dentro de las culturas mismas [6].

Es decir, la multiculturalidad normalmente se refiere, en forma descriptiva, a la existencia de distintos grupos culturales que, en la práctica social y política, permanecen separados, divididos y opuestos, mientras que la pluriculturalidad indica una convivencia de culturas en el mismo espacio territorial, aunque sin una profunda interrelación equitativa.

La interculturalidad es la interacción entre culturas y la pluriculturalidad es un proceso de construcción, se forma a partir de la mezcla de diferentes culturas, La interculturalidad describe las características de cada cultura y la pluriculturalidad es el resultado de la mezcla entre diferentes culturas constituyéndose en un rasgo característico de las formas de vida actuales.

Según **Alsina (1999)**, al hablar de pluriculturalidad o de interculturalidad, necesariamente se debe recurrir a la raíz del tema, es decir lo qué se entiende por cultura. Para ello hay que decir que el ser humano es un ser básicamente cultural y que la cultura es una construcción del ser humano. A grandes rasgos se podría decir que cada persona ha nacido en una comunidad de vida en la que se ha socializado [1].

La persona desarrolla internamente su propia manera de pensar, de sentir y de actuar. A partir de este desarrollo interno, comprenderá no solo su mundo sino más bien el de una comunidad, y al mismo tiempo esta persona constituirá un elemento muy relevante en una determinada cultura puesto que ayudará a la transmisión de la misma, la conservación y la transformación.

Lo anteriormente expuesto, puede parecer contradictorio, pero deja de serlo cuando se considera que la cultura es dinámica, cambiante y versátil. Es por esta razón que ciertas manifestaciones evolucionan, cambian e incluso desaparecen. Todo esto transcurre en el centro de una comunidad debido a la interacción comunicativa. Todos nacen en comunidades de vida que son además comunidades de sentido porque van a dar instrumentos para dar sentido a la realidad de su entorno.

"En las comunidades de vida se presupone la existencia de un grado mínimo de sentido compartido, la mayoría de las comunidades de vida, a través de distintas sociedades y épocas, anhelan alcanzar un grado de sentido compartido que se sitúe de algún modo entre el nivel mínimo y el máximo [47]. (**Berger & Luckmann, 1995**)

Como afirma **Alsina (1999)**, "la cultura debe su existencia y su permanencia a la comunicación. Así se considera que es en la interacción comunicativa entre las personas donde, preferentemente, la cultura se manifiesta [2]".

De acuerdo con lo manifestado hasta el momento, podría decirse que la comunicación es intercultural, así las formas de pensar, sentir y actuar de distintas comunidades de vida estarán más o menos próximas unas de otras porque comparten elementos de sus estilos de vida. Evidentemente cuantos más elementos las comunidades de vida compartan más sencilla será la comunicación entre ellas. Es decir, es imprescindible tener una lengua común en la que podamos comunicarnos. Esta competencia lingüística es una condición necesaria, pero no suficiente para una óptima comunicación intercultural.

2.1.2.3. Culturas Híbridas

El término culturas híbridas es el resultado de la unión de diferentes estilos de vida adquiridos en la sociedad. Como señala **Canclini (1993)** son: procesos socioculturales en los que estructuras o prácticas discretas, que existían en forma separada, se combinan para generar nuevas estructuras, objetos y prácticas [9].

"Los países latinoamericanos son actualmente resultado de la sedimentación, yuxtaposición y entrecruzamiento de tradiciones indígenas (sobre todo en las áreas mesoamericana y andina), del hispanismo colonial católico y de las acciones políticas, educativas y comunicacionales modernas. Pese a los intentos de dar a la cultura de élite un perfil moderno, reclusando lo indígena y lo colonial en sectores populares, un mestizaje interclasista ha generado formaciones híbridas en todos los estratos sociales [71]." (**Canclini, 1993**)

En Ecuador esta hibridación es evidente actualmente pues las culturas existentes están sufriendo cambios, la cultura indígena es un ejemplo de ello, los llamados indígenas no hablan sólo quichua, ni sólo español, su idioma no es puro ni completamente fluido como en el pasado, también sus costumbres han cambiado, provocando la pérdida de su identidad cultural.

2.1.3. COMUNICACIÓN

Como afirma, **Berlo (1999)**, trata de la forma en que la gente se comunica entre sí. Se refiere esencialmente al alcance y a los objetivos de la comunicación, a los factores que intervienen en el proceso y al papel que desempeña el lenguaje en la conducta humana. Analiza los comportamientos y las relaciones que se crean entre el interlocutor y el que escucha, entre el escritor y el lector, entre el actor y el auditorio. Explora la naturaleza compleja del proceso de la comunicación. Identifica y describe los factores que afectan a la comunicación y a sus resultados.

2.1.3.1. Comunicación intercultural

Afirma **Alsina (1999)**, En la actualidad, hay bastantes indicios que apuntan que el interés de la comunicación intercultural va en aumento. Algunos de ellos son los siguientes:

- a) Los especialistas parecen estar de acuerdo en que el incremento de los movimientos migratorios es cada día más importante
- b) Las facilidades en el transporte favorecen los contactos con personas de distintas culturas por intercambios culturales o académicos, turismo, etc.
- c) La globalización de la economía y la comunicación va aumentando la conciencia de la mundialización.
- d) Esta misma globalización implica que los organismos internacionales intervengan en algunos conflictos regionales o incluso nacionales.
- e) Cada día es más evidente que el Estado-nación está dejando de ser el principal referente político.
- f) Los conflictos interculturales parecen multiplicarse en la geografía mundial. Sin embargo, aunque el elemento cultura se manifiesta con más fuerza en las relaciones internacionales, no hay que caer en la falacia de que todos los conflictos a los que se ponen la etiqueta de interculturales no tienen otras causas, en ocasiones más importantes, políticas, sociales o económicas [10].

Alsina atribuye a que cada vez más se halla reflejada la interculturalidad en la actualidad, esto provoca no sólo el auge la tecnología sino también, se debe a otros factores de gran trascendencia como son; la facilidad que existe en el transporte, provocando así el elevado incremento migratorio y abriendo la puerta a la interacción de personas con distintas culturas. No obstante, el autor de este libro no sólo atribuye los principales problemas

existentes en las sociedades a la interculturalidad, pues pueden presentarse otras causas que tienen igual o mayor importancia.

Señala **Constitución de la República del Ecuador (2008)** en su sección tercera sobre la **Comunicación e Información Art. 16.-** Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.
2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.
3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.
4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.
5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación.

Alsina (1999) hace referencia al concepto de Gudykunst y Ting-Tooney (1988), La comunicación intercultural es la comunicación interpersonal entre pueblos con diferentes sistemas socioculturales, y/o la comunicación entre miembros de diferentes subsistemas -por ejemplo, grupos étnicos dentro del mismo sistema sociocultural [25].

Es decir, la comunicación intercultural es la interacción entre personas de distintas culturas, este fenómeno se refleja en las organizaciones en donde sus miembros provienen de múltiples culturas.

Según **Alsina (1999)**, para una eficaz comunicación intercultural es necesario, por un lado, una nueva competencia comunicativa y, por otro lado, un cierto conocimiento de la otra cultura. La comunicación interpersonal no es simplemente una comunicación verbal, la comunicación no verbal (espacial, táctil, etc.) tiene una gran importancia.

Es decir, que no es suficiente conocer un idioma, hay que saber también, por ejemplo, el significado de la comunicación gestual del interlocutor. Además, hay que recordar que la

comunicación no es un simple intercambio de mensajes que tienen un sentido incuestionable. Un mismo discurso puede tener distintos niveles de lectura que sólo las personas que conozcan bien la cultura pueden alcanzar.

Es necesario, por consiguiente, un conocimiento lo más amplio posible de la cultura de la persona con la que se interrelaciona. El desconocimiento de "el otro" lo deshumaniza. En muchas ocasiones nuestras comunicaciones están llenas de valores que son transmitidos sin ser conscientes de ello.

Según **Alsina (1999)**, un requisito prácticamente imprescindible para la comunicación intercultural es que haya un cierto interés por culturas distintas de la propia. Por supuesto, no se trata de un interés dirigido a confirmar nuestros propios valores. Se trata de ver qué se puede aprender de las otras culturas. Este cambio de mirada hacia las culturas ajenas también se manifiesta hacia la propia cultura.

Uno debe ser consciente de su propia cultura, es decir, de su identidad cultural, para con ello repensar en otros valores de otras culturas y con ello dejar atrás sentimientos de denigración a culturas ajenas para ensalzar la propia. Esta toma de conciencia debe descender al propio lenguaje, ya que el lenguaje cotidiano legitima una realidad social, en ocasiones, profundamente discriminadora. No es fácil eliminar los estereotipos negativos que cada cultura tiene de la ajena. A lo largo de la historia los pueblos han deshumanizado a los otros.

“La comunicación no es un simple intercambio de información. La comunicación implica también ser capaz de compartir sentimientos, es decir que es necesario ser capaz de crear una relación de empatía. La empatía es la capacidad de sentir la emoción que otra persona experimenta. Tener la habilidad de empatizar es imprescindible en muchas relaciones interpersonales. Si en el seno de una familia sus miembros no tienen empatía entre sí, es muy probable que las relaciones familiares se deterioren más fácilmente. La empatía también es necesaria para la comprensión mejor de "el otro". No se trata simplemente de sentir lo que él o ella siente, sino que a través de las emociones aumentar nuestra comprensión [4].” (**Alsina, 1999**)

Se debe tomar en cuenta que si entre personas de una misma comunidad de vida, en ocasiones, se producen incomprensiones e incluso malentendidos, entre personas socializadas en culturas distintas estas pueden aumentar. Uno puede comunicarse

aceptando un cierto grado de malentendidos, pero si estos aumentan la comunicación será muy difícil.

Por lo anteriormente expuesto, en la comunicación intercultural hay que asumir que el malentendido puede ser la norma y no la excepción. Por ello es necesario desarrollar la capacidad de comunicarse. En otras palabras, tener la capacidad de decir lo que se pretende expresar cuando se comenta algo.

En el diario vivir, la comunicación suele darse mediante sobreentendidos, presuposiciones, eufemismos, en los que no transmitimos el significado real del mensaje. Pero en la comunicación intercultural los sobreentendidos o las presuposiciones pueden ser una fuente inagotable de malentendidos. Por ello no es óptimo simplemente comunicarse, en muchas ocasiones es necesario también metacomunicarse.

"El encuentro de las culturas no es forzosamente intercultural. Un fenómeno cultural no se debe a que las culturas se encuentran, puede haber simplemente agresión o eliminación de uno por el otro. El encuentro de las culturas se convierte en un fenómeno cultural si, de alguna manera, existe aceptación y proyecto común [12]." (Weber, 1997)

Alsina (1999), menciona que, la comunicación intercultural no se produce de forma descontextualizada. Toda comunicación se produce en unas circunstancias determinadas que modifican las características del proceso comunicativo. El diálogo intercultural debe realizarse dentro de la mayor igualdad que sea posible. Esto no significa ignorar la existencia de posiciones de poder distintas entre los interlocutores. Se trata de reconocerlas e intentar reequilibrarlas en lo posible.

En resumen, para que una comunicación intercultural sea eficaz, es necesario una lengua común, el conocimiento de la cultura ajena, el re-conocimiento de la cultura propia, la eliminación de prejuicios, ser capaz de empatizar, saber metacomunicarse y tener una relación equilibrada.

Como indica **Alsina (1999)**, lo que caracteriza, la mayoría de las veces, a la comunicación intercultural es el desconocimiento que se tiene sobre la otra cultura. A medida que vas relacionándote con personas de distintas culturas vas tomando conciencia de la propia ignorancia. El constatar que hay muchas culturas distintas no debe hacernos caer en el error de sobredimensionar las diferencias culturales. La forma más simple de conocer es comparar. En la comunicación intercultural se puede dar la tendencia de construir a "el

otro" distinto. Es decir, ya que se trata de una persona de otra cultura, debe ser distinto. Así pues, se destacan sobre todo las diferencias. Hay que combatir la tendencia a poner el acento en la diferencia y a olvidar lo común. En definitiva, se puede reducir esta contradicción si aceptamos el universalismo en el nivel más profundo del ser humano y el relativismo en el nivel más [9].”

Algunos de los obstáculos de la comunicación intercultural son la sobre generalización, la ignorancia, sobredimensiona las diferencias y universalizar a partir de lo propio.

2.1.3.2. Relaciones Públicas

Según Castillo (2010) Las Relaciones Públicas son una actividad de comunicación que establece procesos de adaptación intra y extra con los públicos de la organización de una manera recíproca [61].” Es decir, la organización debe estar vinculada con los públicos tanto internos como externos, siendo el Relacionista Público un factor trascendental para la misma, puesto que le permite a la institución estar siempre conectada con las necesidades de sus empleados y sus clientes, para de esta manera adaptarla a los cambios del entorno en el que se desenvuelve.

2.1.3.2.1. Funciones del Relacionista Público

“El director de relaciones públicas como profesional que actúa en el nivel directivo de la organización al investigar, planificar, coordinar y evaluar las estrategias de comunicación. Asimismo, ejercen de asesor a las altas instancias de la organización y son los responsables de desarrollar mecanismos tendentes a gestionar los conflictos potenciales, anticipándose a su concreción estableciendo los mecanismos de corrección necesarios [25].” **(Castillo, 2010)**

La función del relacionista Público es vincular a la organización con sus públicos, mediante el establecimiento de estrategias que permitan a la institución ser visibilizada logrando así la consecución de sus objetivos, para ello es importante que la empresa esté perfectamente enlazada con sus públicos internos para a partir de ahí enfocarla a nivel externo.

Castillo (2010) manifiesta que, Las funciones de los profesionales de las relaciones públicas encuadrados en dos categorías, el profesional técnico en la elaboración de las acciones e instrumentos de comunicación (técnicos en comunicación); y el responsable

de dirigir, planificar, ejecutar y evaluar las estrategias de comunicación (director de relaciones públicas) [26].”

2.1.3.3. Comunicación interna

“La comunicación interna en tanto parte sustantiva de la comunicación de la empresa es una función estratégica y, en consecuencia, debe gestionarse a partir del mismo esquema unitario que el resto de las políticas estratégicas de la compañía [237].” (**Villafañe, 1998**)

Marín (1997), define a la comunicación interna de manera muy sencilla como "el patrón de mensajes compartidos por los miembros de la organización; es la interacción humana que ocurre dentro de las organizaciones y entre los miembros de las mismas [166]."

Para **Berceruelo (2011)**, la Comunicación interna responde a la necesidad específica de las empresas de motivar e integrar a sus empleados en un entorno empresarial que a veces es cambiante. Desde este punto de vista, se trata de una herramienta que permite transmitir los objetivos a toda la organización, difundir sus políticas y construir una identidad de la empresa en un clima de confianza y de motivación. Es, además, un agente de cambio, ya que apoya y facilita la introducción de nuevos valores o pautas de gestión y la alineación de los empleados con los objetivos empresariales [31].

2.1.3.3.1. Funciones de la comunicación interna

Como afirma **Capriotti (1998)**, la Comunicación interna cumple una serie de funciones que le permiten a la organización mejorar la eficacia en toda su actividad interior, lo cual redundará, sin duda, en una mayor competitividad externa de la compañía. Una buena Comunicación Interna producirá una mejora de la interactividad entre las personas de la organización, ya sea a nivel profesional -en lo relativo a cuestiones laborales-, como a nivel personal -en lo referente a las relaciones personales- [4].

Esta interactividad favorece, a que la información dentro de la organización sea rápida y fluida. Por otra parte, también beneficia la coordinación de las tareas y esfuerzos entre las diferentes áreas de la compañía. De esta manera, la organización adquiere una dinámica y agilidad mayor, que le permitirá ir adaptándose con mayor rapidez a las diferentes situaciones que se le presenten.

Se muestra en el siguiente gráfico la competitividad externa de la compañía.

Gráfico 2.

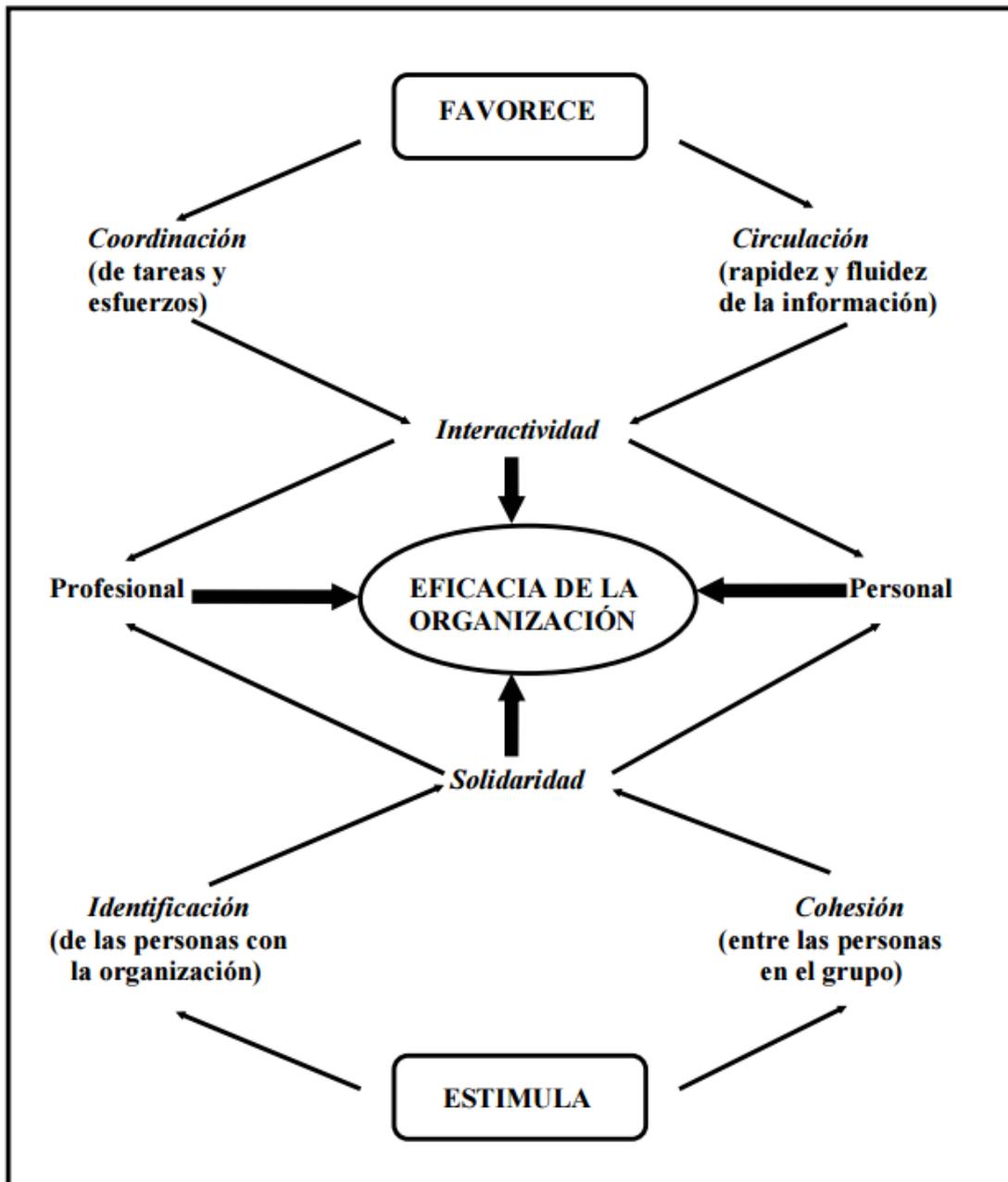


Gráfico tomado del artículo “La comunicación interna” de Paul Capriotti (1998)

Además, **Capriotti (1998)** afirma que, una comunicación interna adecuada estimulará la cohesión entre las personas en el grupo, al lograr una mayor compenetración y conocimiento mutuo. También favorecerá la Identificación de las personas con la organización, al comunicar y hacer compartir los valores establecidos por la Dirección. Ello redundará, sin duda, en una mayor solidaridad entre los miembros de la empresa, ya sea a nivel personal -en la comprensión y apoyo mutuo en las diferentes situaciones personales-, como también a nivel profesional -colaboración y esfuerzo compartido en

las tareas a realizar en la compañía-, lo que ayudará a lograr una mayor integración grupal y un sentimiento de pertenencia en los empleados hacia la organización [6].

2.1.3.3.2. Formas de comunicación interna

Entendiendo por comunicación interna, según **Andrade (2005)**, al conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para construir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales [17].

Según **Andrade (2005)** la comunicación es integral, es decir, abarca una gran variedad de modalidades, todas ellas importantes y todas ellas también presentes en cualquier organización [18]:

- La comunicación vertical es la que se da entre los diferentes niveles jerárquicos de la organización; es ascendente cuando la información sube de un nivel inferior a otro superior, y descendente cuando viaja en el sentido opuesto.
- La comunicación horizontal es la que se da entre las personas que están en el mismo nivel jerárquico, sea que formen parte de la misma área o que pertenezcan a áreas distintas.
- La comunicación diagonal es la que establece entre personas de distintos niveles y áreas. La gran transformación que están experimentando las organizaciones desde hace un par de décadas ha hecho este tipo de comunicación (al igual que la horizontal) cada vez más frecuente e importante, debido a la necesidad de conformar equipos de trabajo integrados por personas de diversas procedencias (especialidades, áreas, niveles y funciones).
- La comunicación formal es la que se da a través de las fuentes y/o los canales oficiales de la organización.
- La comunicación informal es la que utiliza la red no oficial de relaciones interpersonales. Generalmente se da de boca en boca y se le suele conocer como “radio pasillo”, término que resulta muy gráfico para entender su naturaleza.
- La comunicación interpersonal es, en términos generales, la que se da entre dos o más individuos de la organización.
- La comunicación intragrupal se genera entre las personas que pertenecen al mismo equipo de trabajo.

- La comunicación intergrupala se da entre los miembros de diferentes equipos de trabajo.
- La comunicación institucional es la que se establece entre la organización como un todo y sus varios públicos internos, utilizando los canales formales establecidos para ello.
- La comunicación verbal es la que utiliza la palabra, sea hablada o escrita, para transmitir los mensajes deseados.
- La comunicación no verbal es la que se da a través de las diferentes categorías que conforman el lenguaje corporal.

2.1.3.3.3. Estrategia de comunicación interna

La optimización de la comunicación interna se puede lograr a través de una estrategia de comunicación interna.

Villafañe (1998), explica que esto implica tres cometidos principales: la atribución de responsabilidades, la concepción de los mensajes y la elección de los instrumentos. Las grandes y complejas empresas suelen contar con un Departamento de Comunicación dirigido por el "Dircom" (Director de la Comunicación), como responsable de la gestión de la comunicación interna de la organización. "El triple papel de este responsable es el de observación, en la labor de evaluación del clima interno; de ejecución de continuos programas de comunicación interna y de creación de contenidos que alimenten los canales establecidos [250]."

En cuanto a la noción de los mensajes, la información interna es lo primordial, es decir, toda comunicación hacia el exterior o comunicación externa de ir dirigida hacia el interior de la organización.

De esta manera, para que el mensaje sea eficaz el mismo debe ser comunicado con diligencia, y con ello evitar rumores, debe ser simple, para garantizar la comprensión de todos, debe generar interés.

Los instrumentos cuentan actualmente con diversos canales y soportes de comunicación, lo que exige una elección correcta de los mismos, ya que de ello dependerá en buena medida su eficacia. Para la elección se debe tener en cuenta los tres criterios: el contenido del mensaje, el perfil del destinatario y el efecto deseado.

Es muy importante tener muy en cuenta el perfil del destinatario, así por ejemplo no sería conveniente enviar informaciones escritas a un público interno que no está acostumbrado o no posee el hábito de la lectura.

"la segmentación de la audiencia es directamente proporcional a la eficacia de la comunicación; mientras más homogéneos sean los grupos de receptores más específica podrá ser la comunicación, no sólo en sus aspectos conceptuales sino también en los formales". (Villafañe 1998)

2.1.3.4. Comunicación en empresas e instituciones

Para definir lo que es la comunicación empresarial e institucional es necesario tener claro los conceptos por separado, tanto de comunicación como del concepto de empresa.

Para advertir el concepto de Empresa, **Martín (1997)** cita la definición de Costa (1992), la empresa es todo grupo social organizado, con el fin de emprender algo que afecta a un público, a una audiencia o a una colectividad y que con ello introduce cambios e innovaciones en ese entorno social [19]. Es decir, es la organización que dirige todas las actividades que se efectúan en pro de una determinada comunidad.

Según **Martini (2000)** La comunicación es un proceso de construcción de sentido históricamente situado, que se realiza a través de discursos verbales y no verbales, y atraviesa de manera transversal las prácticas de las sociedades [19].

Habiendo explicado los términos de comunicación y empresa, se entiende por comunicación empresarial como manifiesta **Martín (1997)**, Toda actividad de gestión relacionada con la (noticia-información), que diariamente se produce en la empresa o institución, tanto a nivel de servicios como de productos o actividades, que afecta a un determinado público o colectividad social y que se transmite a través de los medios de comunicación.

2.1.3.5. Comunicación Organizacional

Para Katz y Kahn, la comunicación organizacional consiste en "el intercambio de información y la transmisión de significados, lo cual producirá la naturaleza, la identidad y el carácter de un sistema social o de una organización [112]." (**Marín, 1997**)

Gerard M. Goldhaber coincide en definir la comunicación organizacional como "el intercambio cotidiano y permanente de información dentro del marco de una compleja

organización. Su percepción del campo incluye la comunicación interna, las relaciones humanas, las relaciones gerencia-sindicatos, la comunicación ascendente, descendente y horizontal, las facultades para lograr la comunicación (hablar, escuchar y escribir) y los programas que evalúan la comunicación desarrollada [112].” (Marín, 1997)

"La organización y la comunicación incumben a múltiples disciplinas: tanto la administración como la sociología, la psicología, las ciencias políticas, la ingeniería, la informática, la antropología y la etnología se interesan por algunas de sus facetas [14]". (Bartoli, 1992)

Sin embargo, no se quiere abarcar todas estas disciplinas en este estudio sino más bien centrarse en la organización y la comunicación desde la gestión institucional.

“Con esta expresión denominaremos la forma de comunicación específica que engloba la relación comunicativa entre una organización y sus públicos [12]”. (Capriotti, 1992)

Esquema general del proceso de Comunicación Organizacional:

Gráfico. 3

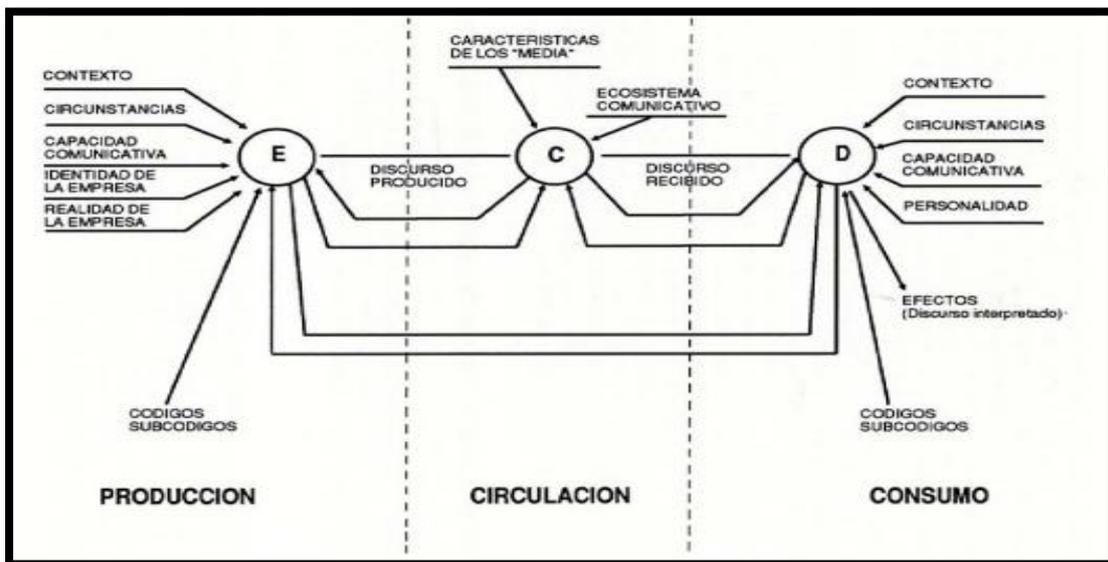


Gráfico tomado del libro “Imagen de la Empresa” de Paul Capriotti (1992)

Así mismo, la comunicación organizacional como advierte **Guevara (2006)**, Es el manejo adecuado de los procesos de elaboración, emisión, circulación y retroalimentación de los mensajes dentro del área de trabajo, tendentes a aumentar la productividad y la calidad en las organizaciones [45].

2.1.4. ANTROPOLOGÍA CULTURAL

Existen diferentes ideas sobre este tema y los antropólogos varían mucho en sus opiniones al respecto de su origen, puesto que algunos autores consideran que es una representación colectiva característica de una sociedad, y otros mencionan que la cultura es intrapersonal a diferencia de otros autores que creen que la cultura es externa e influye en el individuo.

Según **Marvin (1995)**, la antropología es el estudio de la humanidad, de los pueblos antiguos y modernos y de sus estilos de vida. Es un término de origen griego, compuesto por "*anthropos*" (hombre, humano) y "*logos*" (conocimiento) [13].

Por otro lado, "la antropología cultural se ocupa de la descripción y análisis de las culturas, las tradiciones socialmente aprendidas del pasado y del presente. Tiene una subdisciplina, la Etnografía, que se consagra a la descripción sistemática de culturas contemporáneas. La comparación de culturas proporciona la base para hipótesis y teorías sobre las causas de los estilos humanos de vida [14]". (**Marvin 1995**)

Es decir, se entiende cultura como el comportamiento aprendido en una sociedad, en consecuencia, todas las personas desde que nacemos adquirimos diferentes prácticas que engloban creencias, conocimientos, costumbres, etc., dependiendo del lugar en que nos establecemos.

Marvin (1995) apunta a que la antropología cultural también comprende:

- Antropología aplicada. Estudia y hace propuestas para solucionar problemas prácticos y evaluar resultados.
- Antropología médica. Estudia los factores biológicos y culturales en la salud y en la enfermedad y el tratamiento del enfermo.
- Antropología urbana. Estudia la vida en la ciudad.
- Antropología del desarrollo. Estudia las causas del subdesarrollo y del desarrollo entre las naciones desarrolladas [15].

2.1.4.1. Relación de la teoría antropológica cultural y la comunicación

Tomando en cuenta los conceptos de comunicación y antropología cultural señalados en los puntos 2.1.2. y 2.1.3. del presente estudio, se entiende que la relación existente entre la antropológica cultural y la comunicación se basa en este elemento principal, la

comunicación, puesto que transmite la cultura adquirida por el ser humano, estudio realizado por la Antropología cultural.

De esta manera, la antropología cultural mantiene un vínculo directo con la comunicación debido a que se basa en la transmisión del comportamiento aprendido que caracteriza a todas las manifestaciones humanas. Es decir, la comunicación es el medio por el cual la cultura es difundida.

2.1.4.2. Lingüística y Antropología

“El lenguaje es susceptible de ser tratado como un producto de la cultura: una lengua, usada en una sociedad, refleja la cultura general de la población. Pero, en otro sentido, el lenguaje es una parte de la cultura; constituye uno de sus elementos, entre otros [110]”.
(Lévi-Strauss, 1974)

Este argumento corresponde a la relación entre el lenguaje y la cultura, puesto que es entendido que el idioma es uno de los componentes que distinguen a una cultura de otra. Hoy en día las diversas sociedades están estructuradas por personas con diferentes idiomas.

Lévi-Strauss, (1974) recuerda la definición de Tylor, la cultura es un conjunto complejo integrado por los instrumentos, las instituciones, las creencias, las costumbres y también, por supuesto, la lengua”, seguidamente Lévi-Strauss reconoce que “Según sea el punto de vista elegido, varían los problemas planteados. Pero esto no es todo: se puede considerar el lenguaje como una condición de la cultura, y ello en un doble sentido: diacrónico, puesto que el individuo adquiere la cultura de su grupo principalmente por medio del lenguaje; se instruye y educa al niño mediante el habla; se le reprende y se le halaga con palabras. Desde un punto de vista más teórico, el lenguaje aparece también como condición de la cultura en la medida en que ésta posee una arquitectura similar a la del lenguaje [110].

2.1.5. PARROQUIA FLORES

2.1.5.1. Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Flores

Los miembros del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Flores se encuentran conformados por:

Gráfico 4.

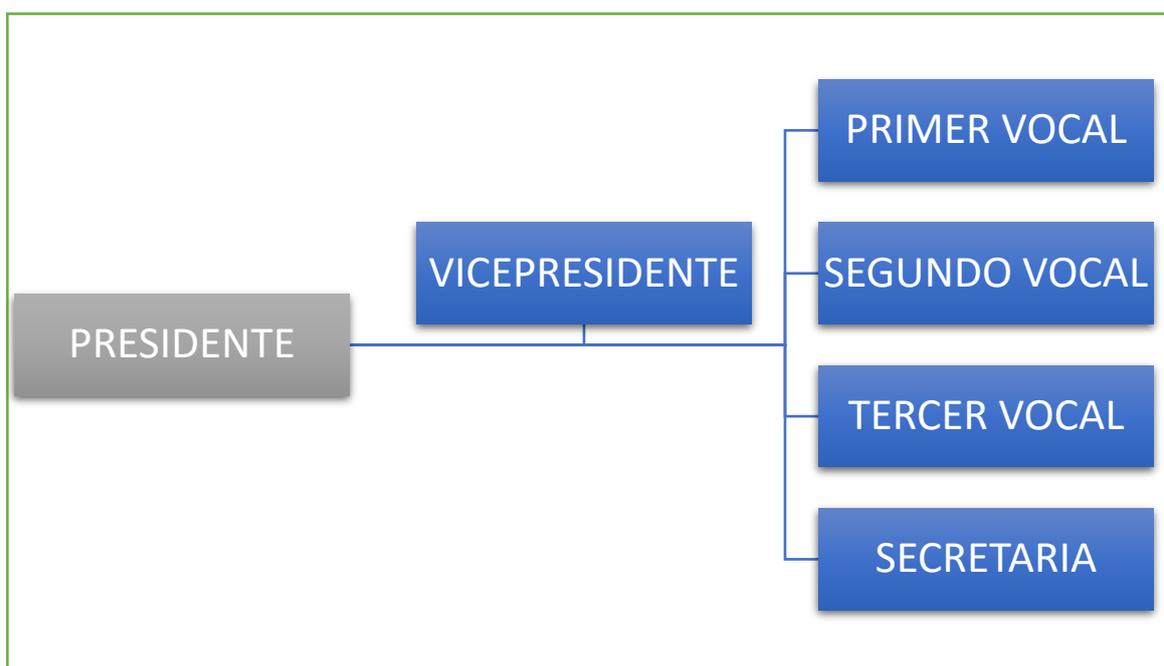


Gráfico realizado a base del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la parroquia Flores 2015 – 2019.

Las personas responsables de cada cargo son:

PRESIDENTE: Sr. Alberto Gusñay Ilvis

VICEPRESIDENTE: Sr. José Antonio Guambo Tagua

PRIMER VOCAL: Lic. Jorge Taday Naula

SEGUNDO VOCAL: Sra. María Hermelinda Guamán

TERCER VOCAL: Sr. Alfredo Gamarra

SECRETARIA: Ana Yuquilema

2.1.5.2. Origen e historia de la Parroquia Flores

Como todo pueblo, esta jurisdicción tiene una rica historia construida por sus habitantes. Después de la época colonial la mayoría de los indígenas estuvieron ligados a las haciendas en calidad de wuasipungueros, arrimados o yanaperos.

El 18 de enero del año 1918, los lugareños lograron la creación de la parroquia Flores, que nació con seis “Caseríos” denominados: Caliatá, Santa Rosa, Naubug, Gompueña, Basquitay y Pusetus.

La parroquia Flores está situado en las estribaciones de la Cordillera occidental en el Km 18 de la vía Riobamba – Macas. Integran 27 comunidades incluida su cabecera parroquial, en su mayoría indígenas bilingües descendientes de los Puruhaes. Territorialmente está en proceso de reconstrucción desde sus propias bases, afianzando en su afirmación, identidad, cultura y tradición, propios de estos lugares, su población pertenece a la nacionalidad Kichwa, conformada por diversos grupos étnicos, de las zonas; alta, media y baja de la circunscripción parroquial.

2.1.5.3. Características generales del territorio parroquial

Tabla 1

Población 1 (INEC) 2010	4546 habitantes
Extensión	7.705,52 Hectáreas
Límite político administrativo	Norte: Parroquia Punín Sur: La Matriz de Guamote y Cebadas Este: Parroquia de Licto Oeste: Parroquias Columbe y Punín
Rango altitudinal	2840 – 3555 msnm
Temperatura	12 – 16 °C
Precipitación	400 – 500 mm
Clima	Vientos más fuertes en agosto, heladas en los meses de mayo, agosto y diciembre, neblinas en mes de abril, sequía en meses de junio y diciembre.

2.1.5.4. Análisis de la situación actual

La población de Flores está concentrada en su mayoría en la zona rural, el 96% de la población representa a la etnia Indígena y el 4% restante es mestizo.

2.1.6. Hipótesis

La interculturalidad incide en la comunicación interna del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Flores.

2.1.7. Variables

2.1.7.1. Variable independiente

Interculturalidad.

2.1.7.2. Variable dependiente

Comunicación interna.

2.1.8. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 2.

VARIABLES	CONCEPTOS	CATEGORÍA	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Interculturalidad (variable independiente)	Alsina, M. (1999) “la interculturalidad describe una relación entre culturas. la interculturalidad implica, por definición, interacción”	Sociología Cultura	Porcentaje de población indígena Porcentaje de población mestiza	Recopilación documental Encuestas Entrevistas Fichas de observación
Comunicación interna (variable dependiente)	Es la interacción comunicativa de los miembros de una organización.	Comunicación Organizacional	Número de Reuniones semanales	Recopilación documental Encuestas Entrevistas Fichas de observación

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método Inductivo

Mediante este método se analizó y estudió “la interculturalidad y su incidencia en la comunicación interna del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Flores, en el período de julio a diciembre de 2015”, desde sus particularidades, para posteriormente establecer generalidades.

3.2. Método Analítico

A través de este procedimiento se observó y analizó cada uno de los elementos de la investigación, con el fin de obtener causas y efectos de “la comunicación intercultural y su incidencia en la comunicación interna del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Flores, en el período de julio a diciembre de 2015”.

3.3. Método Descriptivo

Mediante esta técnica se describió las características fundamentales de la comunicación interculturalidad con el fin de saber qué puntos deben ser modificados en la comunicación interna en el GADPRF. También se describió la conducta de comunicación observada en la organización.

3.4. Tipo de Investigación

De acuerdo a lo planteado en el proyecto “La interculturalidad y su incidencia en la comunicación interna del Gobierno autónomo descentralizado de la parroquia flores, en el período julio a diciembre de 2015, fue indispensable hacer uso de todas las formas de investigación: documental- bibliográfica, de campo y descriptiva.

3.4.1. Documental - bibliográfica

Fue importante recurrir a los fundamentos teóricos y prácticos, para a partir de varios postulados obtener resultados que sean base para que guíen el desarrollo mi investigación.

3.4.2. De campo

Habiendo obtenido el sustento teórico bibliográfico, se planteó técnicas e instrumentos de recolección de datos para tener información más específica y preponderante de lo que busca la investigación.

Después de haber aplicado la investigación a los implicados, se procesó la información para alcanzar los resultados preliminares sobre la incidencia de la interculturalidad en la comunicación interna del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Flores.

3.4.3. Descriptiva

Se realizó la interpretación de los resultados obtenidos, compilando la investigación bibliográfica y de campo, para así detallar la incidencia de la interculturalidad en la comunicación interna del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Flores.

3.5. Diseño de la investigación

Por su naturaleza y esencia, la indagación no es experimental, porque dentro del proceso investigativo no existió la manipulación de la variable, por esta razón “la interculturalidad y su incidencia en la comunicación interna del Gobierno autónomo descentralizado de la parroquia flores, en el período julio a diciembre de 2015, se estudió tal y como se presenta.

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.6.1. Población

La investigación se realizó a la parroquia rural Flores de la ciudad de Riobamba, las encuestas se aplicaron a los habitantes de comunidades, conformada por 4546 habitantes.

3.6.2. Muestra

Para sacar la muestra se utilizará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2(N - 1) + Z^2 \sigma^2}$$

Dónde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), el valor que se utilizará en esta investigación es el 5% (0,05).

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)^2 4546}{(0,05)^2(4546-1)+(1,96)^2(0,5)^2} = \frac{(3,84)(0,25)4546}{(0,0025)(4545)+(3,84)(0,25)}$$

$$= \frac{4364,16}{11,36 + 0,96} = \frac{4364,16}{12,32} = 354$$

$$n = 354$$

La muestra de **354** encuestados de la población de la parroquia Flores.

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las herramientas para la recolección de información que se utilizaron en esta investigación fueron:

3.7.1. Recopilación documental

Mediante esta técnica de investigación se obtuvieron los datos e información a partir de fuentes documentales, lo que permitió construir el marco teórico de la investigación.

3.7.2. Encuestas

Permitió obtener datos de la población de la parroquia con relación al tema a investigar.

3.7.3. Entrevistas

Esta herramienta permitió que las personas dentro del campo de investigación, manifiesten su apreciación sobre la problemática planteada y así obtener datos más precisos y exactos.

3.7.4. Observación

Este instrumento nos permitió observar de forma clara y precisa el comportamiento y actitud del grupo objetivo.

3.8. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El resultado que arrojaron las encuestas y las entrevistas, a través del análisis de cuadros y gráficos estadísticos, posibilitó la interpretación de la recolección de datos.

3.8.1. Procesamiento y discusión de resultados

Los resultados se consiguieron a continuación de procesar los datos de las encuestas y las entrevistas, a través de la exposición de cuadros con porcentajes exactos. teniendo también como base el trabajo de observación.

3.8.2. Resultados de la investigación

Con la finalidad de determinar la incidencia de la interculturalidad en la comunicación interna del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Flores, fueron entrevistados los 6 integrantes de la institución

fueron además encuestados 354 habitantes de la parroquia, esto con el fin de contrastar los resultados de las entrevistas realizadas.

3.9. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Tabulación e interpretación de las entrevistas y encuestas a los habitantes de la Parroquia Flores e integrantes de la organización.

Tamaño de la muestra: 354 encuestados

Tabla 3

VARIABLE	VALOR ABSOLUTO	PORCENTAJE
Masculino	213	60%
Femenino	141	40%
TOTAL	354	100%

ANÁLISIS

La encuesta se aplicó a 354 habitantes de la parroquia Flores, cantidad que se obtuvo aplicando la fórmula al universo. El 60% de los encuestados fueron hombres y el 40 % mujeres.

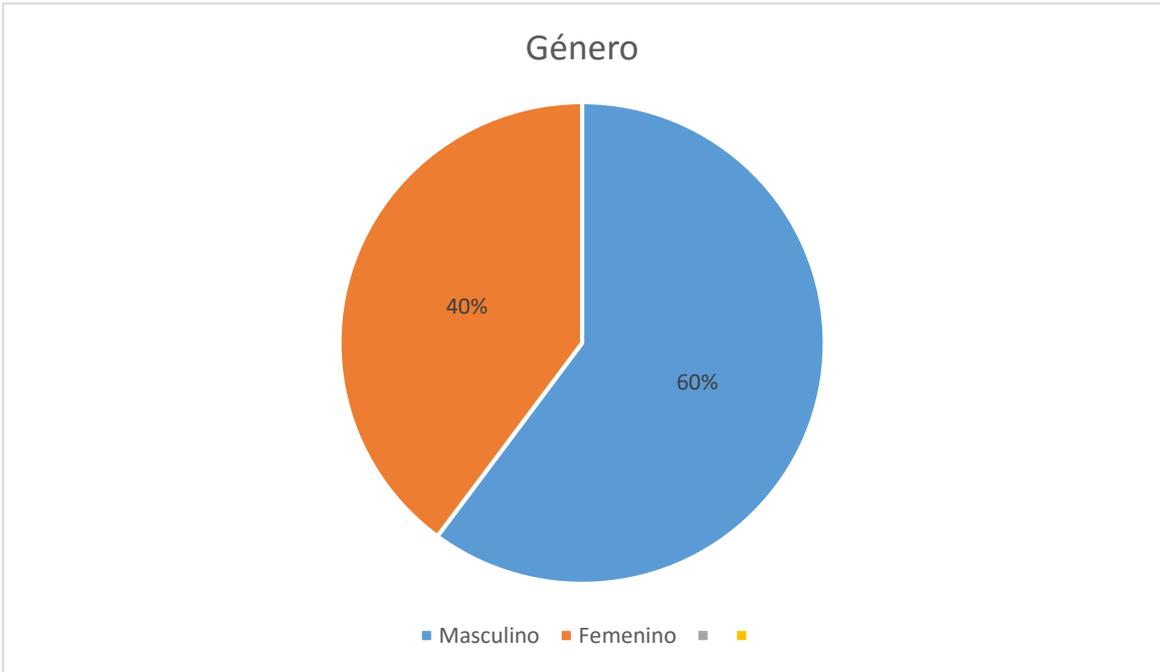


Gráfico 5

INTERPRETACIÓN

La razón por la que existen más hombres que mujeres encuestados es porque los hombres fueron más accesibles al dar la información necesaria para la investigación.

Edad de los encuestados

Tabla 4

VARIABLE	VALOR ABSOLUTO	PORCENTAJE
18 – 25	41	12%
26 -35	52	15%
36 – 45	83	23%
46 – 55	91	26%
56 – 65	57	16%
66 – en adelante	30	8%
TOTAL	354	100%

ANÁLISIS

El 26% de los encuestados fueron personas que están en el rango de 46 a 55 años de edad, seguidos del 23%, en el rango de 36 a 45 años de edad, el 16% pertenece al rango de 56 a 65 años de edad, seguido del 15% en el rango de 26 a 35 años de edad, el 12% en el rango de 18 a 25 años de edad y con un 8% concerniente al rango de 66 años de edad en adelante.

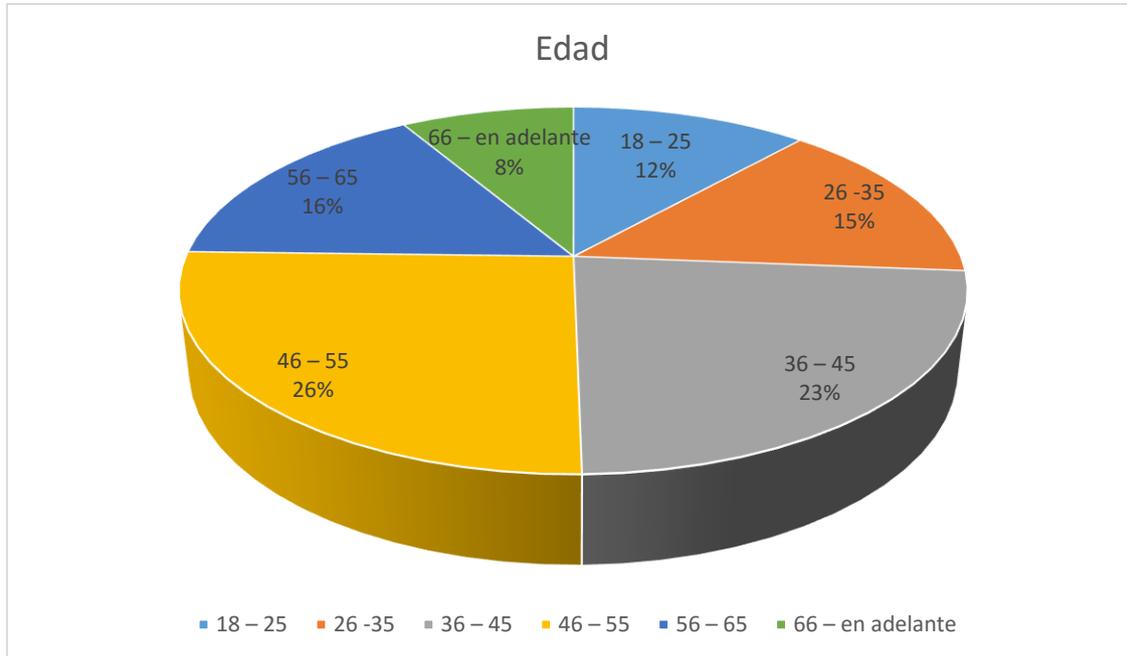


Gráfico 6

INTERPRETACIÓN

Es necesario tener en cuenta el rango de edad para establecer datos más precisos en el tema de investigación.

1. ¿A qué raza pertenece?

Tabla 5

VARIABLE	VALOR ABSOLUTO	PORCENTAJE
Indígena	289	82%
Mestiza	65	18%
TOTAL	354	100%

ANÁLISIS

El 82% de los encuestados en toda la parroquia pertenecen a la raza indígena y sólo el 18% restante son personas mestizas.

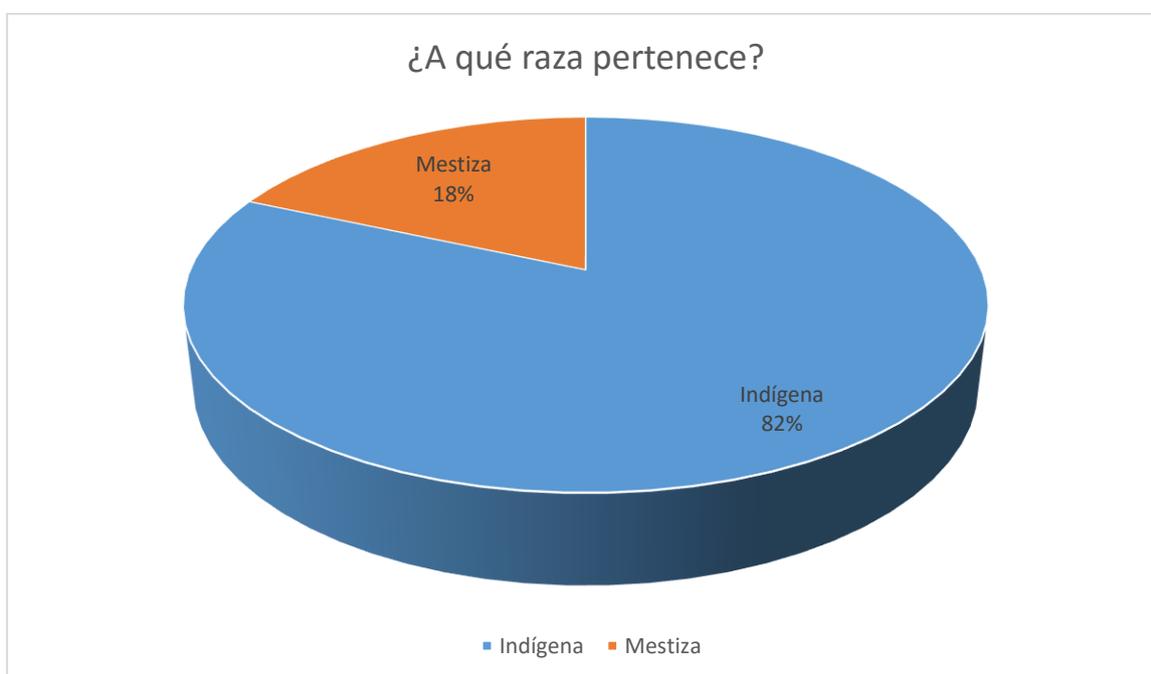


Gráfico 7

INTERPRETACIÓN

En la parroquia Flores predominan las personas de raza indígena, pero existe la presencia de personas de raza mestiza, entendiéndose que si se lleva a cabo la comunicación entre personas de culturas diferentes.

2. ¿Con qué raza se identifica?

Tabla 6

VARIABLE	VALOR ABSOLUTO	PORCENTAJE
Indígena	263	74%
mestiza	91	26%
TOTAL	354	100%

ANÁLISIS

El 74% de los encuestados se identifican con la raza indígena y el 26% se identifican con la raza mestiza.

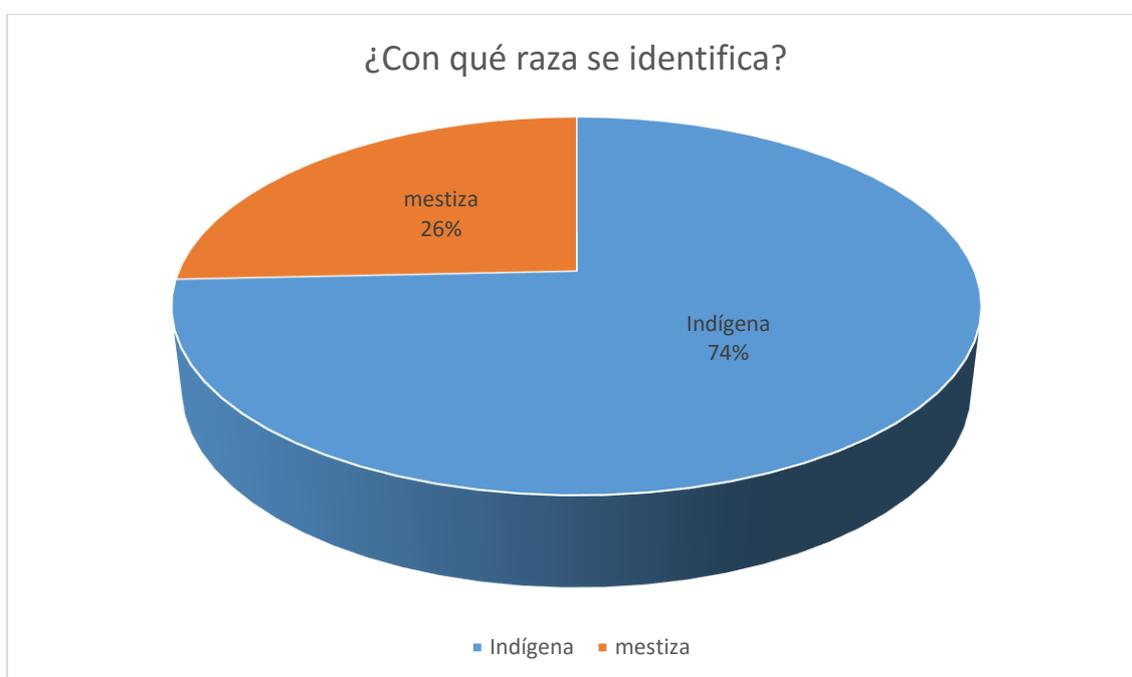


Gráfico 8

INTERPRETACIÓN

Todas las personas mestizas contestaron que se identifican con la raza mestiza y el 8% de personas indígenas respondieron que se identifican con la raza mestiza, estos individuos corresponden al rango de 18 a 35 años de edad. Con esta pregunta se evidencia que hay personas de raza indígena que se inclinan a las costumbres de la cultura mestiza, pues han adoptado su vestimenta y su idioma español dejando atrás su idioma quichua.

3. Su nivel de idioma quichua/español es:

Idioma español (oral)

Tabla 7

VARIABLE	VALOR ABSOLUTO	PORCENTAJE
Regular	89	25%
Bueno	168	48%
Muy bueno	75	21%
excelente	22	6%
TOTAL	354	100%

ANÁLISIS

El 48% de encuestados tienen un nivel de idioma español oral bueno, el 25% regular, el 21% muy bueno y tan solo el 6% tiene un nivel de idioma español oral excelente.

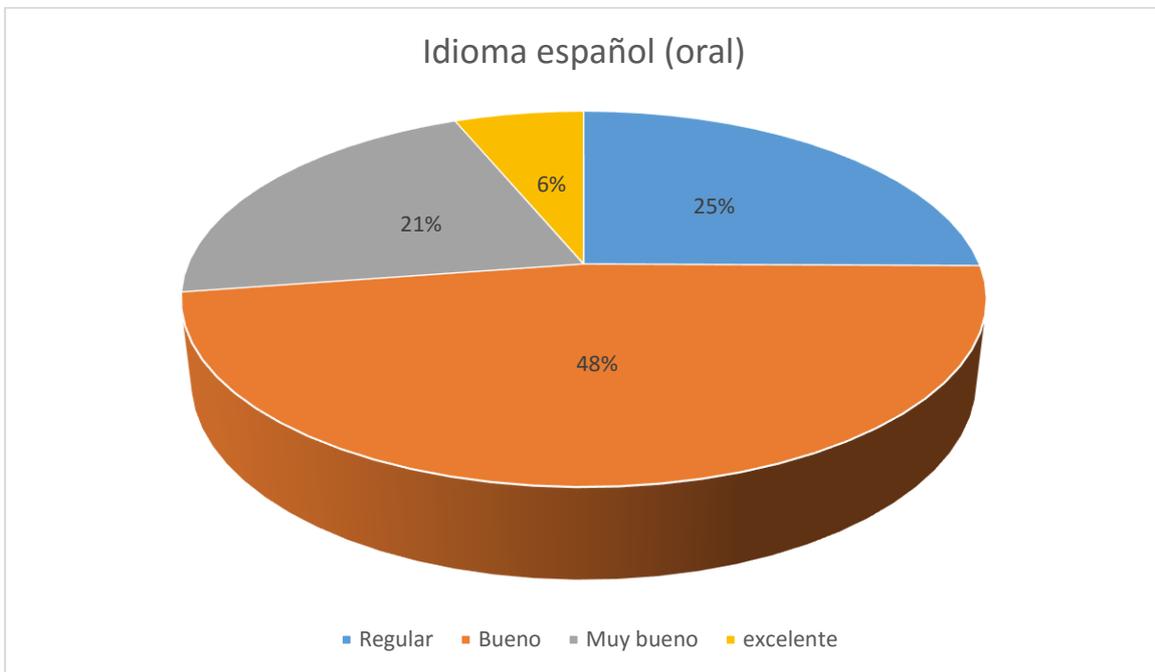


Gráfico 9

INTERPRETACIÓN

El idioma es también una parte importante que conforma una cultura, éste es el medio por el que se transmite una cultura o se aprende.

Idioma español (escrito)

Tabla 8

VARIABLE	VALOR ABSOLUTO	PORCENTAJE
Regular	115	32%
Bueno	153	43%
Muy bueno	69	20%
excelente	17	5%
TOTAL	354	100%

ANÁLISIS

El 43% de los encuestados han indicado que tienen un nivel de idioma español escrito bueno, el 32% es regular, el 20% señala que es muy bueno y tan solo el 5% de la población asume un nivel de idioma español escrito excelente.

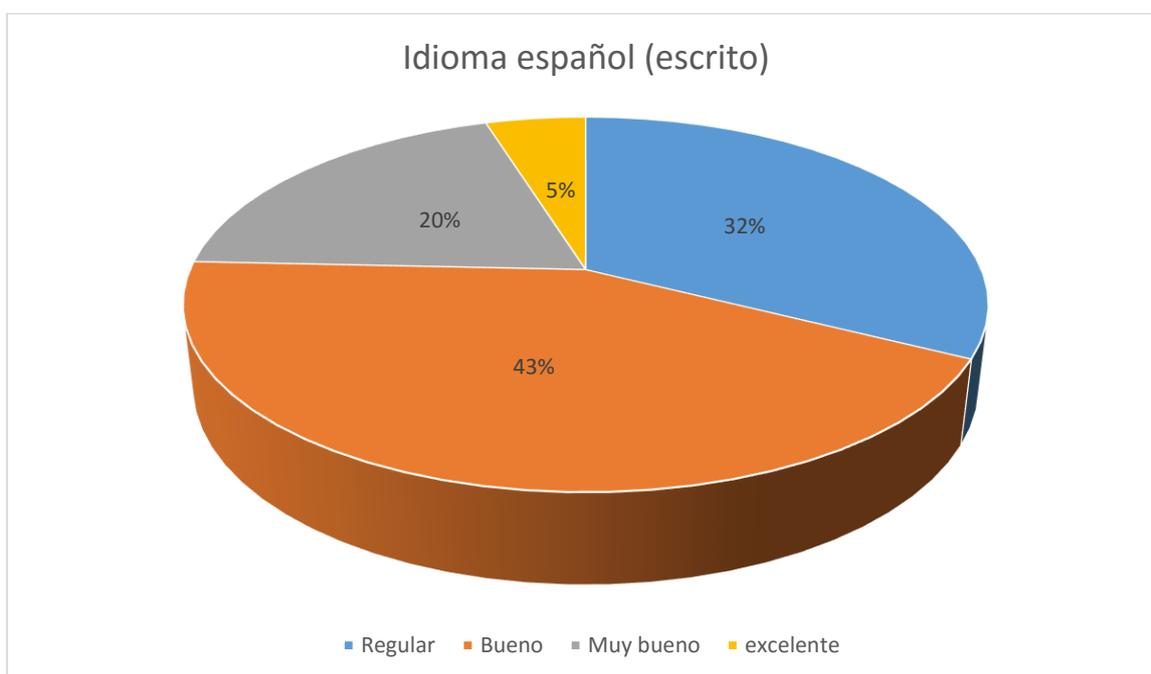


Gráfico 10

INTERPRETACIÓN

Comparando los gráficos del idioma español oral y escrito, se aprecia que no todas las personas que tienen un nivel de idioma oral bueno, escriben de la misma manera, pues se registra una disminución del 43% en el nivel bueno escrito y un aumento en el nivel regular del 32%. visto que a más de las personas mestizas que hablan español, hay un número reducido de indígenas que hablan y escriben este idioma.

Nivel de idioma quichua (oral)

Tabla 9

VARIABLE	VALOR ABSOLUTO	PORCENTAJE
Regular	98	28%
Bueno	209	59%
Muy bueno	30	8%
excelente	17	5%
TOTAL	354	100%

ANÁLISIS

El 59% de los encuestados afirman que hablan bien el quichua, el 28% indica que su nivel de idioma quichua oral es regular y sólo el 13% asume que habla muy bien y excelente el idioma quichua.

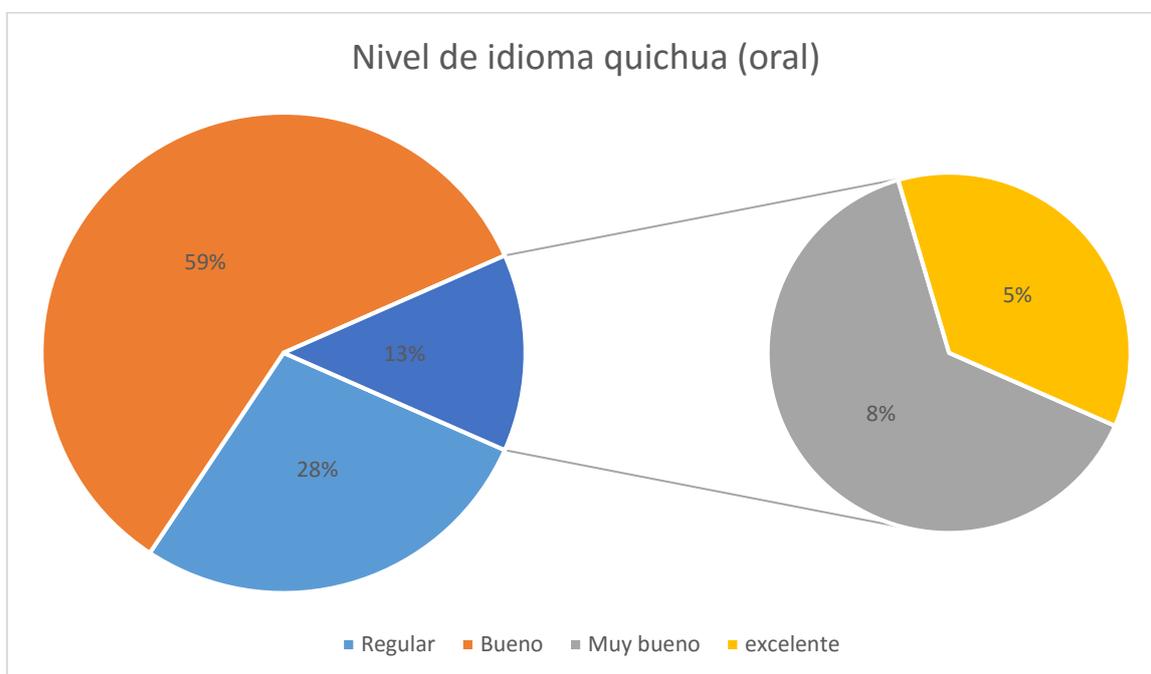


Gráfico 11

INTERPRETACIÓN

Comparando con el gráfico en el que se muestra que el 69% de la población que tiene un nivel de español bueno y muy bueno, es preciso resaltar que más del 50% de los encuestados hablan español y quichua, sin olvidar que existe un número considerable que tiene un nivel regular, con éstos resultados se demuestra que la interculturalidad es un factor importante con respecto al lenguaje en esta parroquia, ya que los integrantes del GADPRF deben tener estrategias comunicativas internas que se reflejen externamente para vincularse con las personas que apenas hablan quichua y español que representan el 28% y 25%.

Nivel de idioma quichua (escrito)

Tabla 10

VARIABLE	VALOR ABSOLUTO	PORCENTAJE
Regular	127	36%
Bueno	168	47%
Muy bueno	48	14%
excelente	11	3%
TOTAL	354	100%

ANÁLISIS

Ahora bien, con los antecedentes de las preguntas uno y dos que tienen que ver con su origen e identidad, se refleja que el 47% de los encuestados mencionan que su nivel de quichua escrito es bueno y un 36% regular, solo un 14% de la población escribe muy bien el idioma quichua y que tan solo un 3% de la población manifiesta que tienen un nivel excelente de quichua escrito.

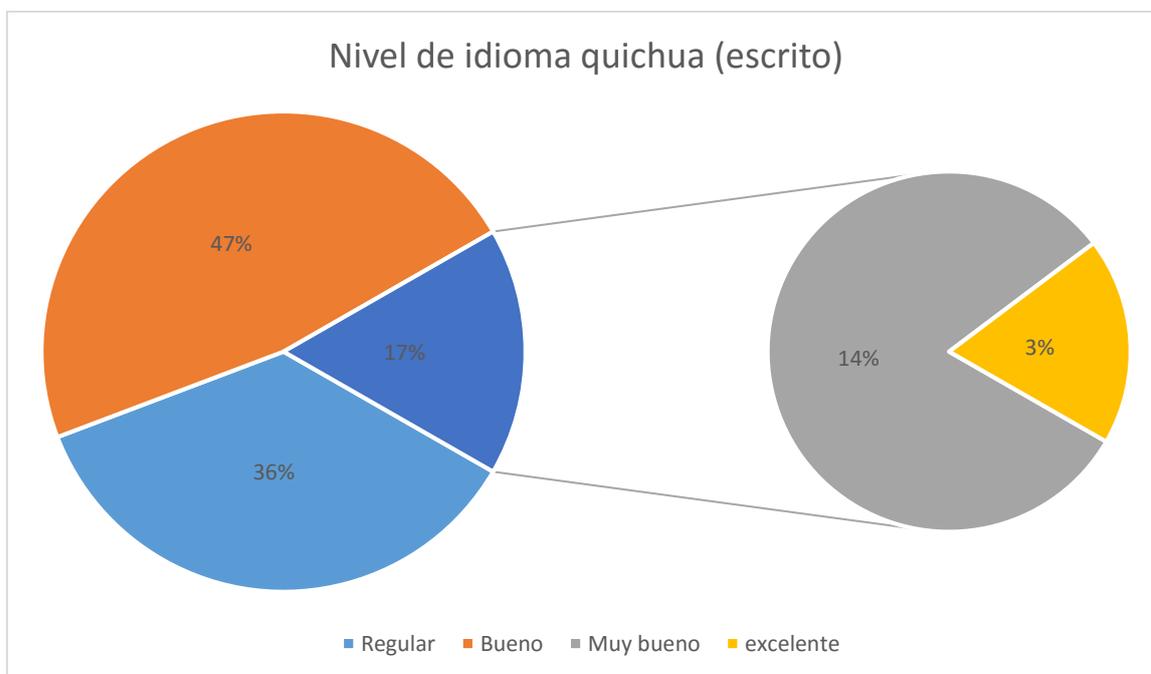


Gráfico 12

INTERPRETACIÓN

Es imperioso señalar que el idioma quichua es nativo de la cultura indígena, por lo que es necesario conocer el porcentaje de personas que hablan y escriben este idioma para determinar la incidencia que tiene la interculturalidad en los actos de comunicación que se establecen en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Flores, favoreciendo a la investigación ya que se detecta que existen dos culturas, tanto la mestiza como la indígena que interactúan en la parroquia.

4. ¿Ha escuchado acerca del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Flores?

Tabla 11

VARIABLE	VALOR ABSOLUTO	PORCENTAJE
Sí	312	88%
No	42	12%
TOTAL	354	100%

ANÁLISIS

El 88% de los encuestados respondieron que si han escuchado sobre el GADPRF y solo el 12% apuntaron que no han escuchado sobre esta organización.

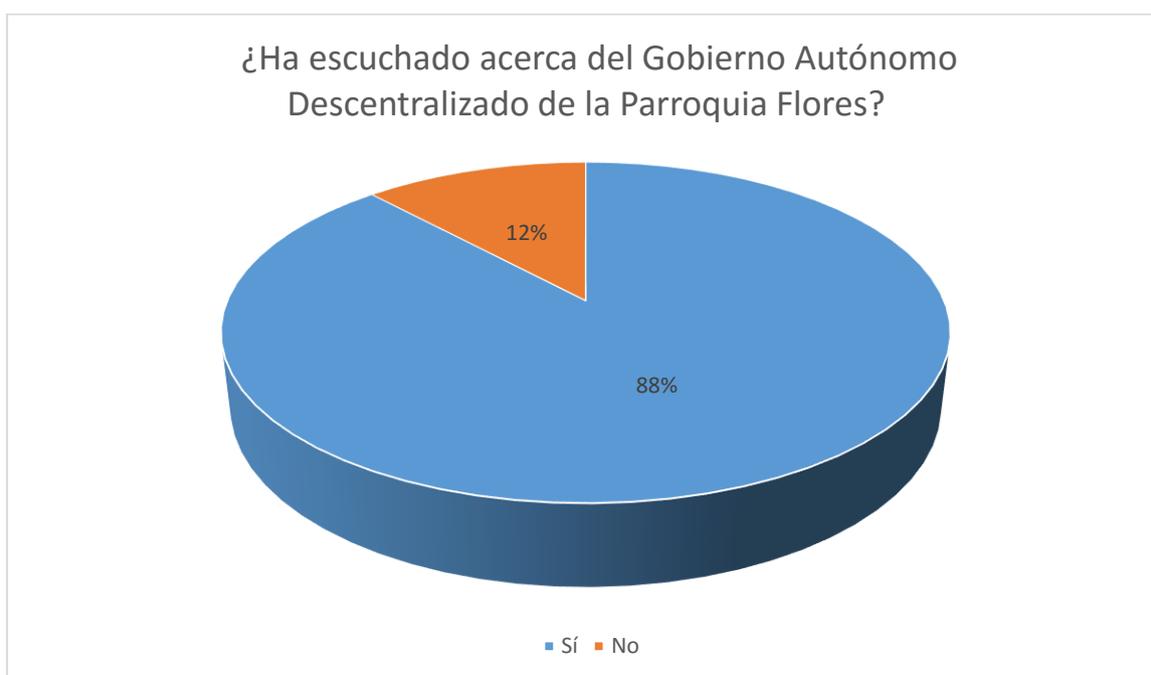


Gráfico 13

INTERPRETACIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Flores es una entidad que está obligada a relacionarse tanto con personas mestizas como indígenas teniendo como eje fundamental a la interculturalidad y de sus actos de comunicación dependerá que esta organización sea o no vinculada con los habitantes de la parroquia. Cabe indicar que más adelante el número de los encuestados es menor porque las preguntas solo van para quienes han escuchado y han acudido al GADPRF.

5. Al escuchar sobre el GADPRF ¿sabe cuáles son las funciones que desempeña?

Tabla 12

VARIABLE	VALOR ABSOLUTO	PORCENTAJE
Sí	9	3%
No	303	97%
TOTAL	312	100%

ANÁLISIS

El 97% de los encuestados aseguran que no saben cuáles son las funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Flores y apenas un 3% si saben cuáles son las funciones que desempeña el GADPRF.



Gráfico 14

INTERPRETACIÓN

Los habitantes de la parroquia no tienen claro cuáles son las funciones que desempeña el GADPRF, debido a que no existe una política comunicacional en la que se enmarque estrategias que permitan visibilizar las ocupaciones a las que se dedica esta entidad, logrando así llegar a la colectividad con un mensaje claro de lo que instituye el GADPRF.

**6. Según la información emitida por el GADPRF, sea esta oral o escrita.
¿Entiende toda la información que es emitida a la comunidad?**

Tabla 13

VARIABLE	VALOR ABSOLUTO	PORCENTAJE
Sí	10	3%
No	302	97%
TOTAL	312	100%

ANÁLISIS

La información emitida por el GADPRF a la comunidad, el 97% de los encuestados no entienden lo que quiere transmitir esta organización y apenas el 3% indicaron que sí.



Gráfico 15

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a este análisis, los habitantes de la parroquia no entiendan los mensajes que difunde el GADPRF debido a la mala comunicación interna, constituyéndose en un problema que si no se resuelve a tiempo termina teniendo consecuencias a nivel externo.

7. ¿Conoce acerca de algún proyecto realizado por el GADPRF?

Tabla 14

VARIABLE	VALOR ABSOLUTO	PORCENTAJE
Sí	43	14%
No	269	86%
TOTAL	312	100%

ANÁLISIS

El 86% de los encuestados no conocen acerca de algún proyecto realizado por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Flores y apenas el 14% si conoce.

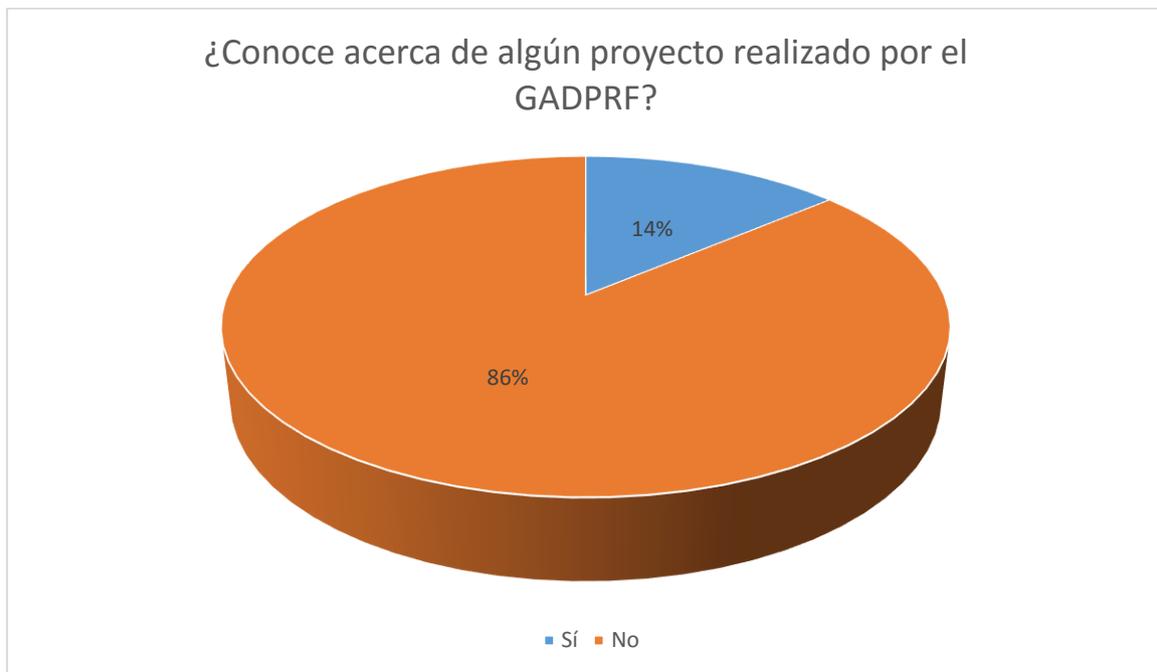


Gráfico 16

INTERPRETACIÓN

Con relación a la pregunta anterior es relevante destacar que aumenta en un 11% las personas que si saben sobre proyectos realizados por el GADPRF a diferencia de lo que se refiere a sus funciones.

8. ¿Ha tenido que recurrir alguna vez al Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Flores?

Tabla 15

VARIABLE	VALOR ABSOLUTO	PORCENTAJE
Sí	235	75%
No	77	25%
TOTAL	312	100%

ANÁLISIS

El 75% de los encuestados si han recurrido al Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Flores y el 25% no han recurrido a la organización.

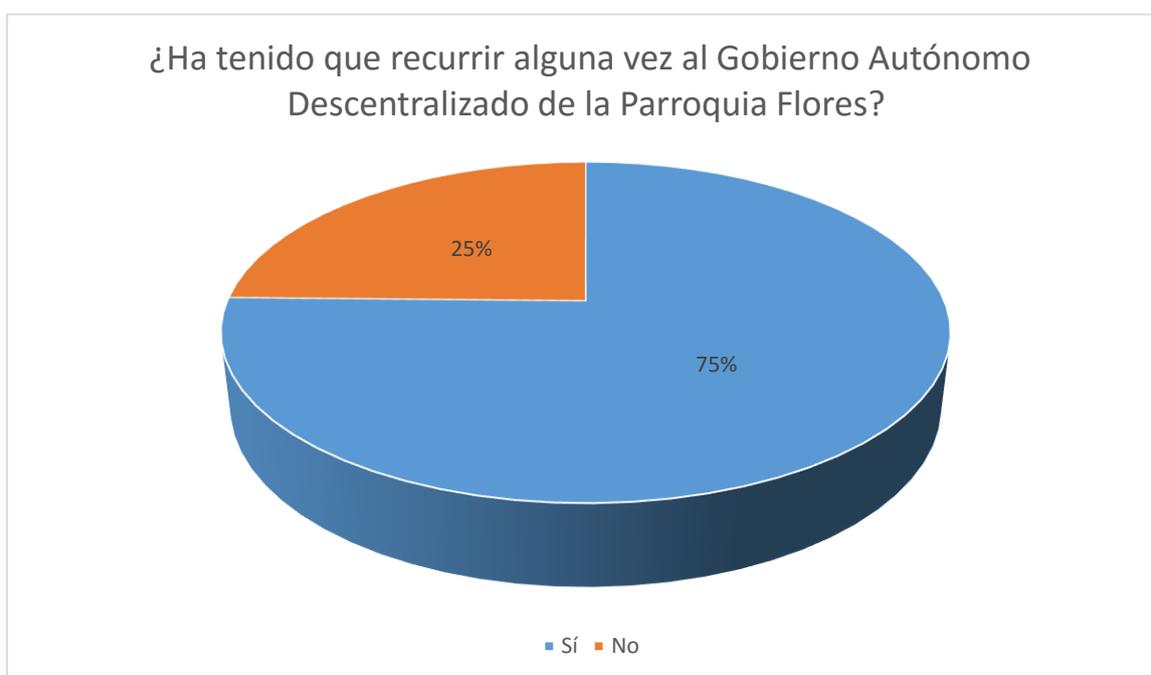


Gráfico 17

INTERPRETACIÓN

Es importante resaltar que en las siguientes preguntas el número de los encuestados es reducido con relación a la muestra obtenida de la población a causa de que las mismas están dirigidas solo a las personas que si recurrieron al GADPRF.

9. ¿En qué idioma fue atendido?

Tabla 16

VARIABLE	VALOR ABSOLUTO	PORCENTAJE
Quichua	34	14%
Español	49	21%
Ambos	152	65%
TOTAL	235	100%

ANÁLISIS

El 65% de los encuestados afirmaron que fueron atendidos en ambos idiomas, el 21% fue atendido en español y el 14% en quichua.

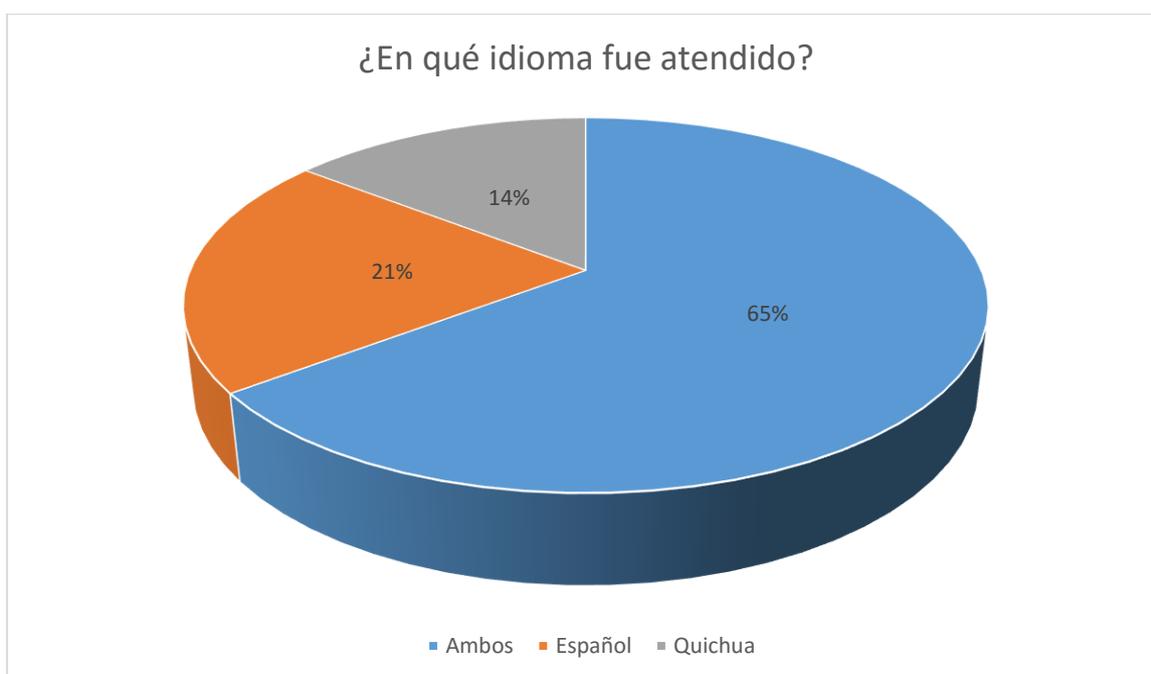


Gráfico 18

INTERPRETACIÓN

Después de lo anterior expuesto, la mezcla de estos dos idiomas se debe al resultado de la unión de la raza mestiza con la indígena, y teniendo relación con lo expuesto en la fundamentación teórica, en donde por medio de Canclini, queda claro que el término culturas híbridas, es precisamente la unión de diferentes estilos de vida adquiridos en la sociedad.

10. ¿Se sintió comprendido con su requerimiento?

Tabla 17

VARIABLE	VALOR ABSOLUTO	PORCENTAJE
Sí	162	69%
No	73	31%
TOTAL	235	100%

ANÁLISIS

En el gráfico se describe que el 69% de los encuestados si se sintieron comprendidos con su requerimiento, pero el 31% restante afirman que no.

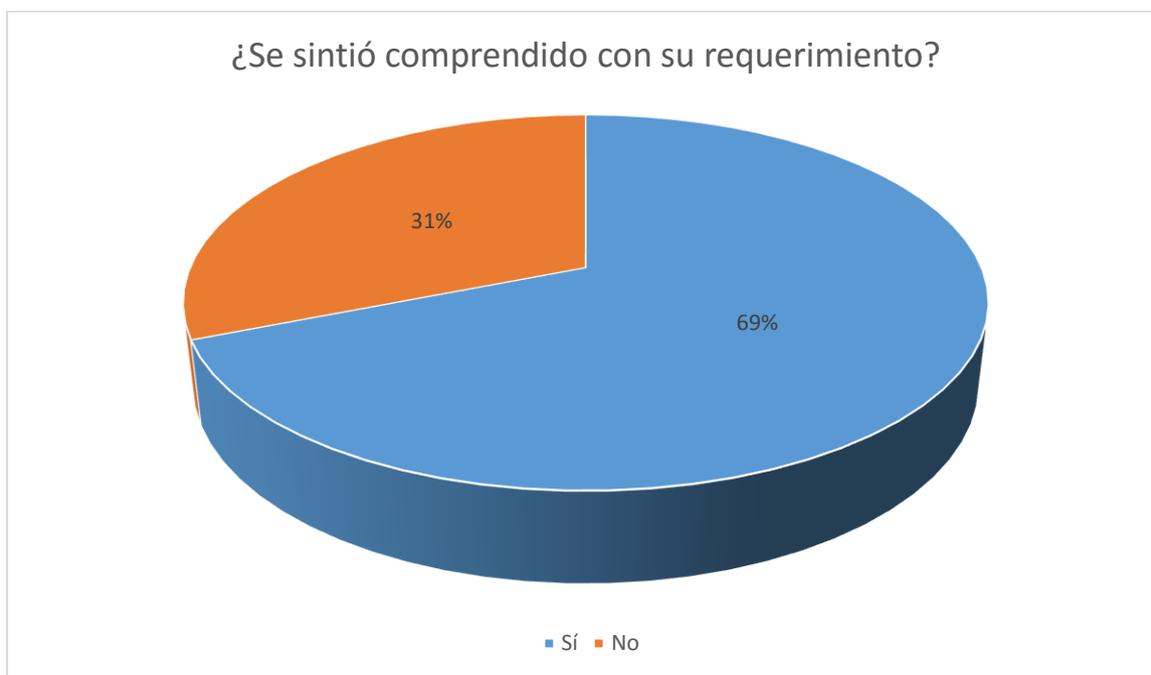


Gráfico 19

INTERPRETACIÓN

En el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Flores, sus integrantes en ciertos casos acostumbran a comunicarse en los dos idiomas dándose lugar a malentendidos, es por ello que no todas las personas se sintieron comprendidas con su requerimiento.

11. ¿Hasta qué punto estaba informada la persona que le atendió sobre su requerimiento?

Tabla 18

VARIABLE	VALOR ABSOLUTO	PORCENTAJE
Muy informada	22	9%
Más o menos informada	203	87%
mal informada	10	4%
TOTAL	235	100%

ANÁLISIS

El 87% de los encuestados señalan que la persona que les atendió estaba más o menos informada sobre su requerimiento, limitadamente el 9% afirmaron que estaba bien informada y un 4% apuntaron a que estaba mal informada.

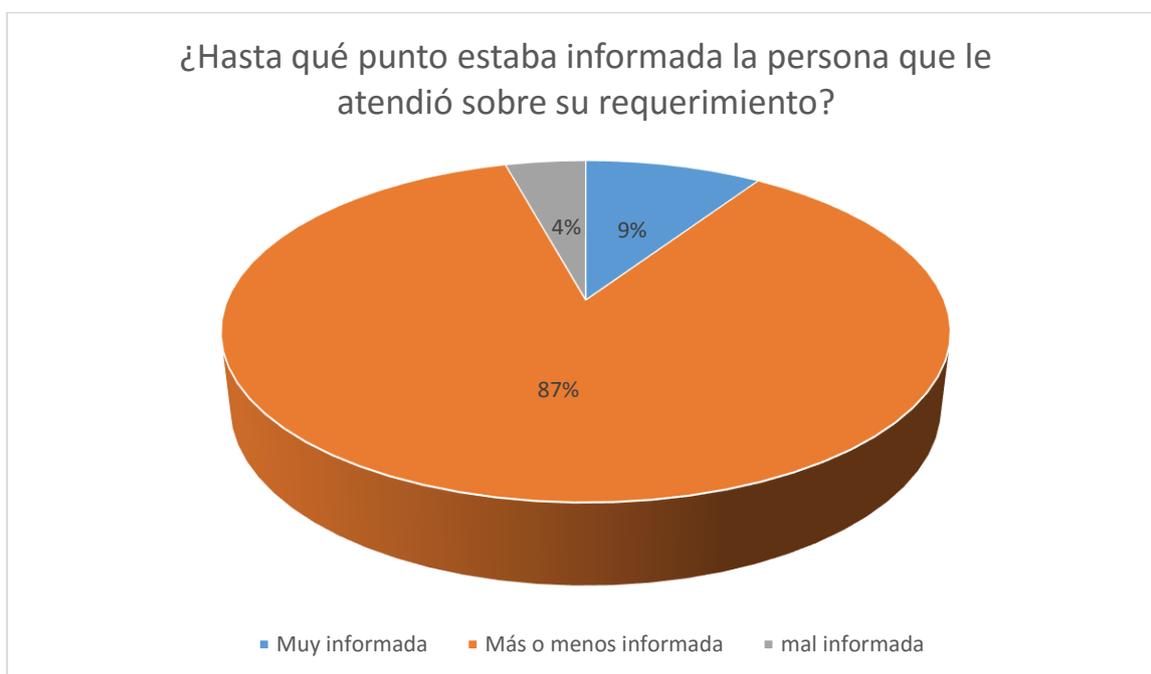


Gráfico 20

INTERPRETACIÓN

La utilidad de esta investigación radica en el desarrollo de la comunicación, la relación que se da de una cultura con otra partir de lo antes dicho, se concluyó también que no existe un correcto flujo de información dentro de la organización, el personal no tiene claro cuáles son sus competencias dentro del GADPRF y por ende hay cierta desorientación sobre los requerimientos que los habitantes de la parroquia tienen, dándose como consecuencia la falta de efectividad y productividad.

12. ¿El representante del GADPRF ha escuchado atentamente sobre su requerimiento?

Tabla 19

VARIABLE	VALOR ABSOLUTO	PORCENTAJE
Sí	227	97%
No	8	3%
TOTAL	235	100%

ANÁLISIS

El 97% de los encuestados indican que el representante del GADPRF si ha escuchado atentamente sobre su requerimiento y únicamente el 3% dicen que no.

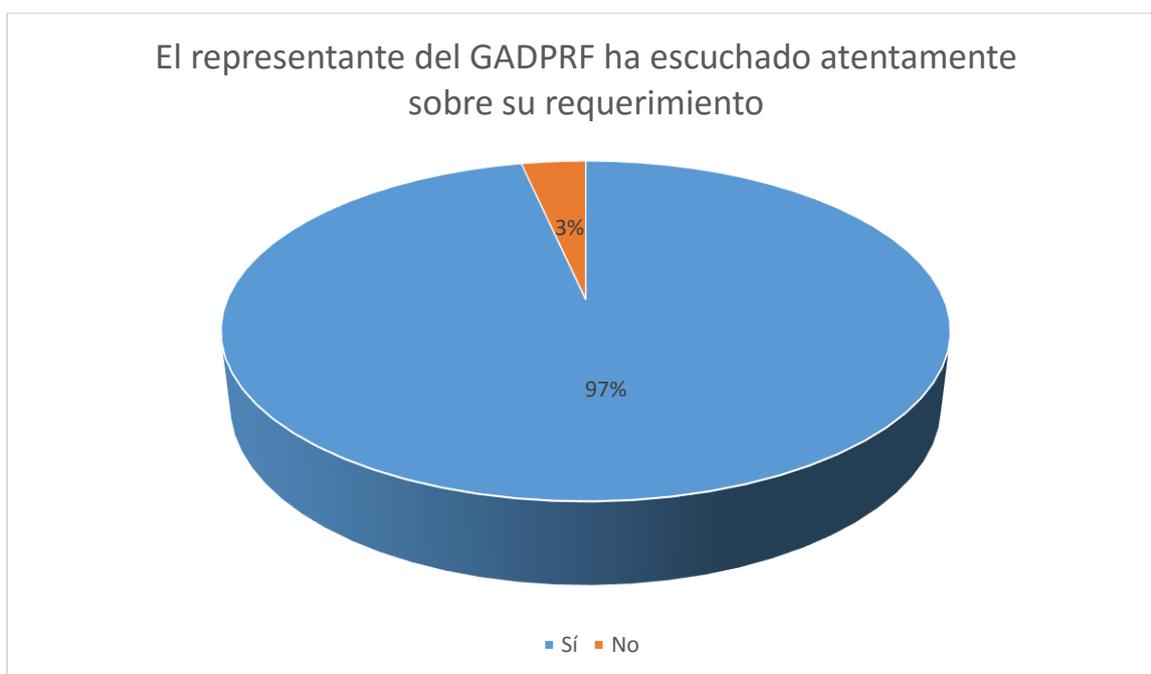


Gráfico 21

INTERPRETACIÓN

En un GADPR debe haber un dirigente que escuche atentamente los requerimientos de los habitantes de su parroquia. Se comprueba que hay una buena relación comunicativa del presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Flores con las personas que recurrieron a la organización.

13. ¿Cuánto tiempo ha esperado una respuesta por parte del GADPRF acerca de su requerimiento?

Tabla 20

VARIABLE	VALOR ABSOLUTO	PORCENTAJE
El mismo día	13	6%
A la Semana	22	9%
Al mes	195	83%
No he tenido respuesta	5	2%
TOTAL	235	100%

ANÁLISIS

A esta pregunta se plantearon cuatro variables, de las cuales el 87% de los encuestados dijeron que han esperado un mes la respuesta del GADPRF acerca de su requerimiento, el 9% a la semana, el 6% el mismo día y el 2% no ha tenido respuesta.

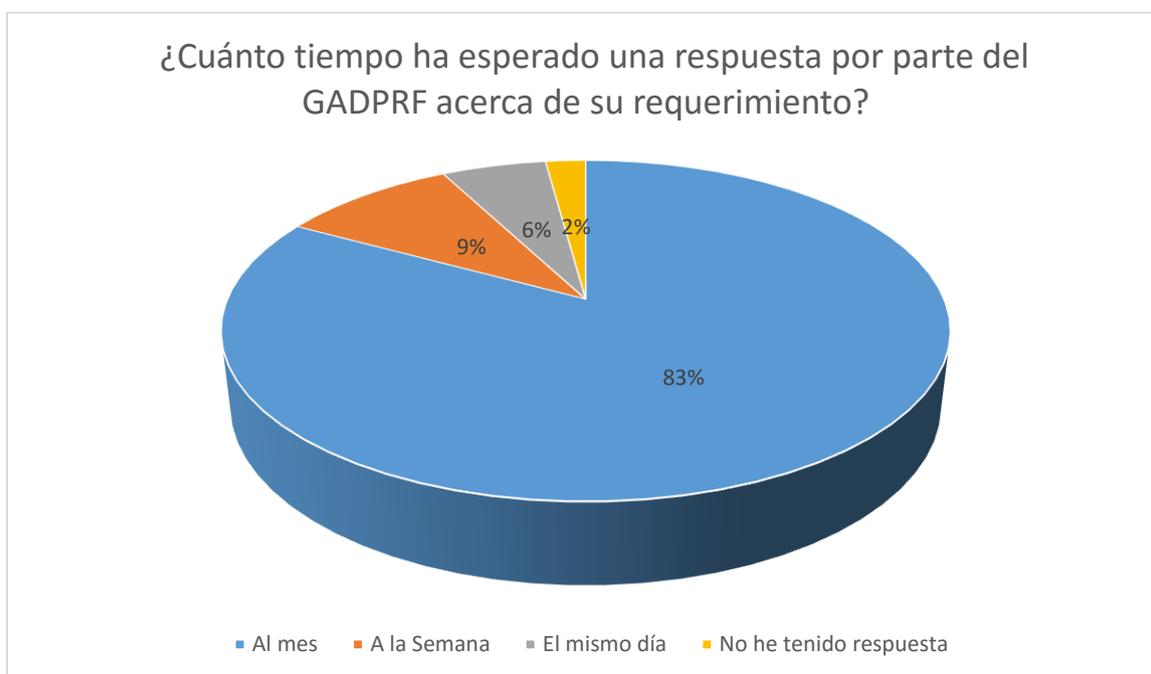


Gráfico 22

INTERPRETACIÓN

Cuando existe un adecuado manejo de la comunicación interna en un GADPR, todos los miembros de la organización están al tanto sus funciones y por ende todos trabajan por un mismo objetivo, facilitando así cualquier requerimiento que se dé por parte de sus beneficiarios, proporcionando agilidad a cualquier trámite. En el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Flores no se da respuesta con rapidez a las solicitudes de los habitantes de la parroquia, convirtiéndose en un problema tanto a nivel interno como externo.

14. En las veces que ha recurrido al GADPRF ¿Con qué frecuencia le sucede que la persona que le atiende no entiende sobre su pregunta?

Tabla 21

VARIABLE	VALOR ABSOLUTO	PORCENTAJE
Rara vez	224	95%
Nunca	7	3%
Siempre	4	2%
TOTAL	235	100%

ANÁLISIS

El 95% de los encuestados indicaron que rara vez la persona que le atiende no entiende sobre su interrogante, el 3% manifestaron que nunca y el 2% siempre.

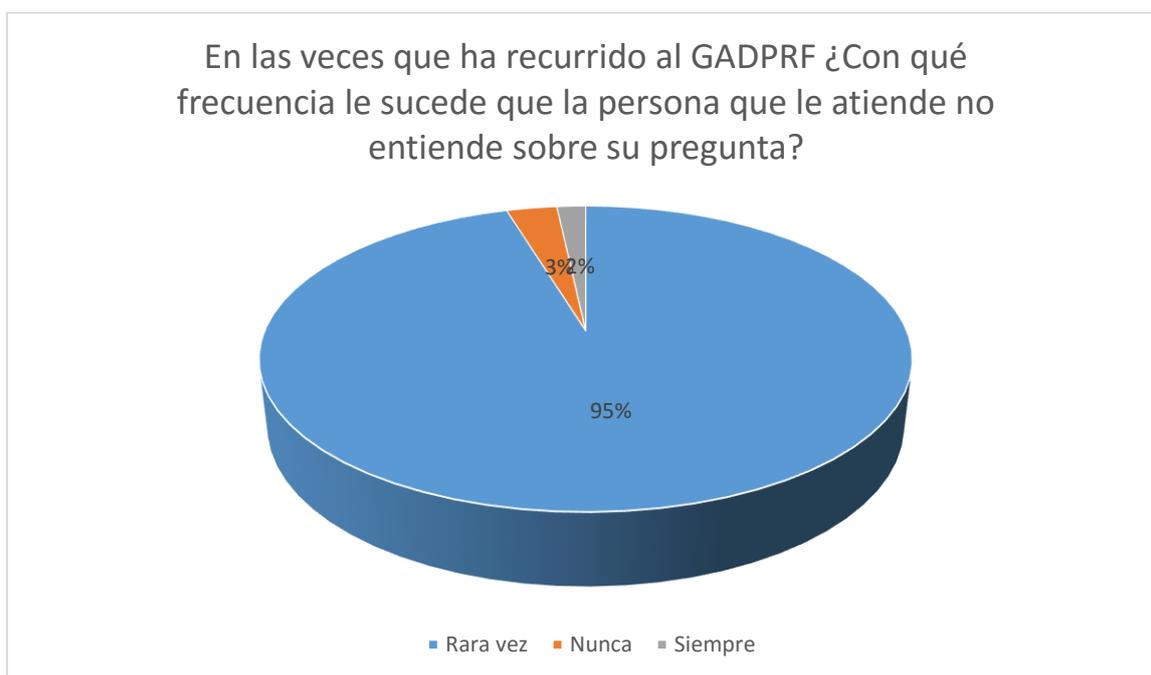


Gráfico 23

INTERPRETACIÓN

No existe mayor problema sobre el entendimiento de las preguntas que realizan las personas que acuden a la organización, el inconveniente radica en que los miembros del GADPR no están bien informados.

15. La próxima vez que requiera del GADPRF ¿En qué idioma le gustaría ser atendido?

Tabla 22

VARIABLE	VALOR ABSOLUTO	PORCENTAJE
Quichua	178	76%
Español	57	24%
TOTAL	235	100%

ANÁLISIS

El 76% de los encuestados prefieren ser atendidos en quichua y el 24% en español.

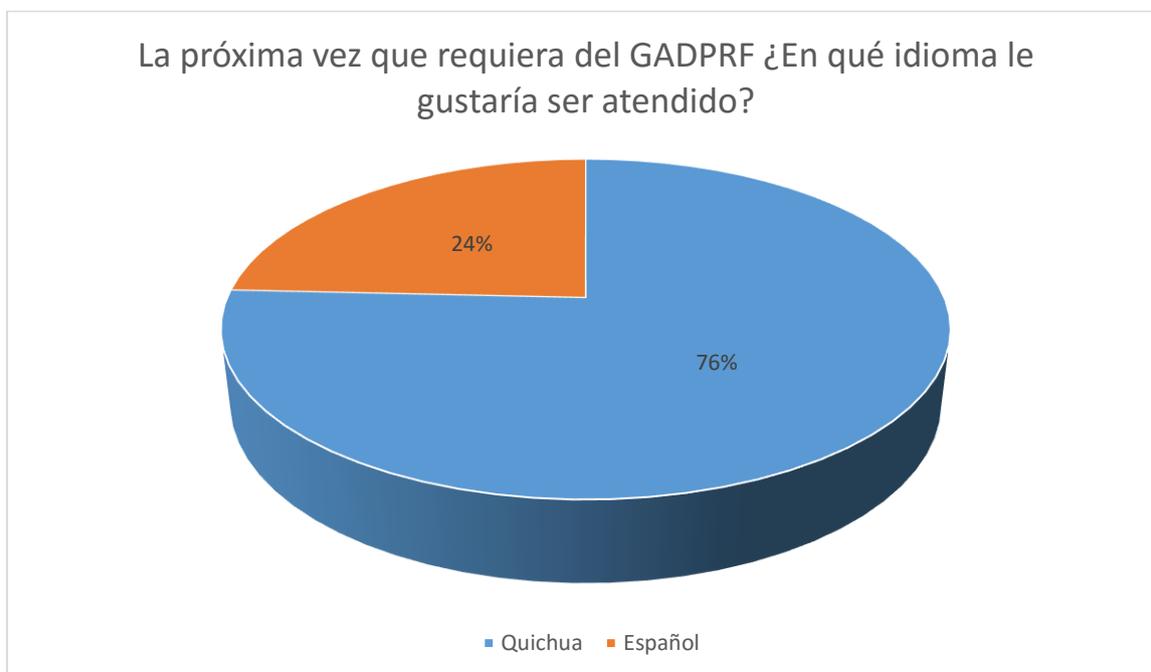


Gráfico 24

INTERPRETACIÓN

Es importante tener presente el idioma en que las personas que requieren del Gobierno Autónomo Descentralizado desean ser atendidas, puesto que el principal factor que influye para que haya malos entendidos es el idioma utilizado.

Análisis de las entrevistas

- El instrumento fue aplicado a seis personas; el siguiente cuadro explica lo evidenciado durante la aplicación de la entrevista.

ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS APLICADAS A LOS INTEGRANTES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA FLORES	
Resultados sobre la cultura	
¿A qué raza pertenece?	Todos los integrantes del GADPRF son indígenas
¿Con qué raza se identifica?	Esta pregunta se realizó con el propósito de saber si se identifican o no con su raza. por lo tanto, de los seis integrantes, una persona señaló que se identifica con la raza mestiza, esto se debe a su vestimenta, las costumbres que han adquirido, puesto que viven en la ciudad, y los otros seis se identifican con la raza indígena por sus raíces ancestrales.
A su consideración: ¿Cuáles son las características de su cultura?	Todos respondieron que una de las características de la cultura indígena es su idioma quichua, una persona respondió que son honestos, otra persona dijo que son solidarios y recíprocos y otra admitió que son unidos a la hora de respaldar cualquier idea. Cabe recalcar que esta pregunta fue formulada para conocer cómo califican a su propia cultura. Por esta razón, todos coincidieron con aspectos positivos de su cultura, nadie admitió sus aspectos negativos.
Su pertenencia a la cultura indígena/mestiza, ¿qué ventajas le brinda para desempeñarse en la organización?	Cuatro personas coincidieron en que una de las ventajas para desempeñarse en el GADPRF, es que hablan tanto español como quichua y que

	<p>al ser indígenas conocen las necesidades de las personas que pertenecen a la parroquia, una persona manifestó que es de gran ayuda pertenecer a la cultura indígena porque mantienen una convivencia comunitaria. Una persona indígena indicó que se identifica con la cultura mestiza, ya que le ayuda a relacionarse con las personas que no son indígenas que sólo hablan español. Esto evidencia que, en la interacción laboral con distintas culturas en una organización, sólo uno reconoce que es importante identificarse con la cultura mestiza, puesto que es una organización que a diario se relaciona tanto con personas mestizas como indígenas.</p>
<p>Nivel de idioma quichua/español</p>	<p>Tres de los entrevistados, calificaron su nivel de conocimiento del español en forma oral como bueno, dos como muy bueno y uno como regular.</p> <p>Cuatro personas señalaron que su nivel de español escrito es bueno, dos apuntaron que es muy bueno. Por lo tanto, en cuanto al conocimiento del idioma extranjero, En términos generales todos consideran que tienen un buen conocimiento del idioma español oral y escrito.</p> <p>En cuanto al idioma quichua oral, tres indicaron que poseen un nivel bueno, muy bueno contestaron dos individuos y uno apuntó que tiene un nivel de idioma quichua excelente. Con respecto al idioma quichua escrito cinco personas revelaron que tienen un</p>

	conocimiento bueno y dos un conocimiento regular.
¿En qué idioma cree usted que se generan malos entendidos?	De los seis entrevistados, cinco coincidieron en que los malos entendidos se originan en el idioma quichua porque no todos entienden por igual la información que se emite en la organización, es por ello que casi siempre se presentan malos entendidos en la comunicación, y sólo uno indica que, en ambos idiomas, ya que en el GADPRF todos acostumbran a comunicarse en ambos idiomas, dando paso a problemas
Al comunicarse con la cultura mestiza/indígena ¿qué problemas comunicativos ha experimentado?	Los cuatro concordaron con que los principales problemas, son los malos entendidos y desorganización, dos indicaron que no existe fluidez en la conversación. A partir de estas respuestas se demuestra que el factor interculturalidad es un factor trascendental para que exista un adecuado manejo de la comunicación interna del GADPRF
Consideraciones sobre la organización	
¿Se siente a gusto trabajando en el Gobierno Autónomo descentralizado de la Parroquia Flores? ¿Porqué?	Todos revelaron que si se sienten a gusto trabajando en el GADPRF. Dos de ellos mencionaron además porque mediante la institución sirven a la gente de la parroquia, uno expresó que es una oportunidad de compartir con la gente, otro apuntó que adquiere experiencias con la sociedad y por último un individuo comentó que aporta al progreso de su comunidad.

<p>¿Cuál es el canal que utiliza para efectuar la comunicación?</p>	<p>Cuatro personas utilizan la forma oral para efectuar la comunicación, esto se da de manera formal e informal, es decir cuando hay que comunicar sobre alguna actividad o reunión, esta se da en cualquier hora, sin importar si es en el área de trabajo o fuera del área de trabajo, dos escribieron que su forma de comunicarse es mediante oficios en el área y horario de trabajo</p>
<p>¿Conoce usted cuáles son los reglamentos que la institución tienen para comunicarse?</p>	<p>Todos indicaron que no conocen ningún reglamento para comunicarse, demostrando que no existe un manual de comunicación en el cuál puedan apoyarse los integrantes del GADPRF, para efectuar la comunicación.</p>
<p>Percepción sobre la comunicación interna</p>	
<p>¿Cuál cree usted que es el tipo de comunicación que existe en la organización?</p>	<p>Cinco personas enunciaron que el tipo de comunicación que existe es de ambos niveles y una indicó que la comunicación que se da es del Jefe al empleado.</p>
<p>Cuando hay que tomar una decisión trascendental para la organización ¿Toman en cuenta las opiniones de los colaboradores?</p>	<p>De acuerdo a las entrevistas aplicadas a los integrantes del GADPRF, se reveló que para tomar una decisión importante si toman en cuenta las opiniones de los colaboradores.</p>
<p>¿Qué problemas de comunicación observa en la institución?</p>	<p>Dos entrevistados puntualizaron que no hay asesoramiento sobre cómo lograr una mayor efectividad en el trabajo personal y con otras personas, uno dijo que no se incentiva la participación, motivación o integración del personal. uno señaló que existen rumores,</p>

	<p>sobre entendidos y mal entendidos y dos consideran que la información no es emitida a tiempo.</p> <p>Con estas respuestas se verifica que existe una mala comunicación interna, esto puede deberse a que no existen estrategias de comunicación.</p>
¿Cuál le parece la forma más eficaz de comunicarse y por qué?	<p>Tres indicaron que la forma más eficaz es la forma oral para no hacerse tanto problema y los otros tres piensan que la mejor forma de comunicarse es la escrita ya que de esta manera tienen el documento de respaldo, por si se presenta algún problema.</p>
¿Se acuerda de una situación una anécdota donde lo malinterpretaron?	<p>Todos respondieron que no se acuerdan</p>

3.10. Comprobación de la Hipótesis

La interculturalidad incide en la comunicación interna del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Flores, existen varios factores que no sólo tienen que ver con la interculturalidad que ejercen influencia en la comunicación interna de esta organización.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- La Comunicación Interna del Gobierno autónomo Descentralizado de la Parroquia Flores ha sido desarrollada espontáneamente, sin los lineamientos que un experto de comunicación establece para llevar a cabo las metas y objetivos de la misma.
- A través de la evaluación de la comunicación interna; tanto formal como informal del Gobierno Descentralizado de la Parroquia Flores, se evidenció que la interculturalidad posee un nivel bajo, puesto que los integrantes del GADPRF no tienen un conocimiento profundo de cómo realizar sus actos de comunicación con personas de distintas culturas, convirtiéndose en un problema que afecta directamente a la comunicación interna, a la cultura corporativa y la comunicación externa de la organización.

4.2. Recomendaciones

- El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Flores, debe hacer uso de las estrategias de comunicación con los lineamientos que un experto de comunicación establece para que se lleven a cabo las metas y objetivos de la organización.

- El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Flores debe tomar como factor trascendental a la interculturalidad en sus actos de comunicación, dado que los miembros de la organización que son indígenas a diario deben relacionarse con personas mestizas por sus competencias constitucionales.

CAPÍTULO V

5. Propuesta

5.1. Introducción

La propuesta (Estrategias de Comunicación para el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Flores) se elaboró, a partir de los resultados que arrojaron los instrumentos aplicados: las entrevistas aplicadas a los seis integrantes GADPRF y las encuestas a 354 habitantes de la parroquia Flores para determinar las dificultades sobre los actos de comunicación con respecto a la interculturalidad que se reflejan en la organización.

Las estrategias de comunicación son de suma importancia, debido a que ayudan a coordinar los recursos comunicacionales tanto internos como externos existentes en la organización, para llegar a la consecución de los objetivos planteados en la institución.

5.2. Objetivo de la propuesta

Establecer estrategias de comunicación con un enfoque intercultural al Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Flores.

5.3. Estrategias para mejorar la comunicación con respecto a la interculturalidad para el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Flores

ESTRATEGIA	ACCIÓN	RECURSOS
Concretar los problemas de comunicación interna como problema principal y su relación con la interculturalidad	Reuniones periódicas con el fin de realizar conversatorios. Desarrollo de espacios participativos; foros. Desarrollo de diálogos abiertos entre personas de diferentes culturas con el	Humano Tecnológico Económico

	fin de consolidar problemas en la comunicación.	
Mejorar la comunicación interpersonal con respecto a la interculturalidad de la organización.	<p>Capacitación sobre comunicación interna y trabajo en equipo.</p> <p>Instauración de un manual de empleados en el que incluye las normas de la empresa, su misión y visión; es decir la información que todo empleado debe saber.</p> <p>Socialización del manual de empleados.</p> <p>Distribución del manual de empleados a los integrantes del GADPRF.</p>	<p>Humano</p> <p>Tecnológico</p> <p>Económico</p> <p>Materiales</p>
Fortalecer el conocimiento de la interculturalidad, creando una atmósfera que promueva la cooperación y el entendimiento entre las distintas culturas	Realización de diferentes talleres sobre cultura e interculturalidad.	<p>Humano</p> <p>Tecnológico</p> <p>Económico</p> <p>Materiales</p>
Motivar para que se aprenda más sobre su propia cultura y la cultura distinta.	Capacitación sobre la cultura propia, es necesario que los individuos conozcan su propia cultura	<p>Humano</p> <p>Tecnológico</p> <p>Económico</p>

	<p>para que puedan comprender la cultura diferente.</p> <p>Capacitación sobre una cultura específica, esto permitirá que la persona se adapte a esa cultura.</p>	
<p>fomentar la sensibilidad y tolerancia de las conductas de la comunicación ambigua, mejorando la habilidad intercultural.</p>	<p>Creación de espacios de discusión para que los integrantes de la misma expongan sus inquietudes.</p> <p>Establecimiento de lineamientos de interculturalidad en los cuales los miembros de la organización se apoyen.</p>	<p>Humano</p> <p>Tecnológico</p> <p>Económico</p> <p>Materiales</p>
<p>Promover el trabajo en equipo.</p>	<p>Realización de dinámicas en las que todos los miembros de la organización participen.</p>	<p>Humano</p> <p>Tecnológico</p> <p>Económico</p>

BIBLIOGRAFÍA

- Alsina, M. (1999). La Comunicación Intercultural. Barcelona: Anthropos. Recuperado de [https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=uuMIYZ-ubiEC&oi=fnd&pg=PA9&dq=%E2%80%A2+Alsina,+M.+\(1999\).+La+Comunicaci%C3%B3n+Intercultural&ots=XW9GkYPqIJ&sig=bHq471VV3fhVrydJMVUuHoUMo60#v=onepage&q=%E2%80%A2%20Alsina%2C%20M.%20\(1999\).%20La%20Comunicaci%C3%B3n%20Intercultural&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=uuMIYZ-ubiEC&oi=fnd&pg=PA9&dq=%E2%80%A2+Alsina,+M.+(1999).+La+Comunicaci%C3%B3n+Intercultural&ots=XW9GkYPqIJ&sig=bHq471VV3fhVrydJMVUuHoUMo60#v=onepage&q=%E2%80%A2%20Alsina%2C%20M.%20(1999).%20La%20Comunicaci%C3%B3n%20Intercultural&f=false). El 25 de marzo de 2016
- Berceruelo, B. (2011). Comunicación interna en la empresa. Madrid: Wolters Kluwer. Recuperado de <http://www.comunicacioninterna.pe/pdf/pdf1.pdf>. El 27 de marzo de 2016
- Canclini, N. Culturas Híbridas. Editorial GRIJALBO.1993 Recuperado de <https://cbd0282.files.wordpress.com/2013/02/culturashibridas.pdf>. 29 de marzo de 2016
- Capriotti, P. (1992). IMAGEN DE LA EMPRESA. ESTRATEGIA PARA UNA COMUNICACIÓN INTEGRADA. BARCELONA: El Ateneo. Recuperado de <http://www.bidireccional.net/Blog/ImagenEmpresa.pdf>. El 22 de marzo de 2016
- Constitución de la República del Ecuador año 2008
- Guevara, L. (2006). Comunicación Interna. Quito: Quipus, CIESPAL. Recuperado de <file:///D:/hp/Descargas/LFLACSO-CIESPAL-PUBCOM.pdf>. El 26 de marzo de 2016
- Harris, M. (1995). Antropología Cultural. Madrid: Alianza Editorial. Recuperado de http://www.fmmeduacion.com.ar/Bibliotecadigital/Levi-Strauss_Antropologiaestructural.pdf. El 1 de abril de 2016
- Martín, F. (1995). Comunicación en empresas e instituciones. Salamanca: Universidad de Salamanca. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=4zapIL9ccP4C&printsec=frontcover&hl=>

es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false. El 2 de abril de 2016

Martini, S. (2000). Periodismo, noticia y noticiabilidad. Buenos Aires: Grupo Editorial Norma.

Strauss, L. 1974. Antropología Estructural. Barcelona: Paidós, SAICF. Recuperado de http://www.fmmeduccion.com.ar/Bibliotecadigital/LeviStrauss_Antropologiaestructural.pdf. El 30 de marzo de 2016

Villafañe, J. (1998). Imagen Positiva. Madrid: Pirámide. Recuperado de ' . El 10 febrero de 2016

Borboa, M. (2006), revista de Sociedad Cultura y Desarrollo. Recuperado de <http://www.uaim.edu.mx/webraximhai/Ej-04articulosPDF/04%202006.pdf> el 18 de mayo de 2016

Yturrald, E. (2016), Cultura Organizacional-Cultura corporativa: <http://www.culturacorporativa.com/>

Alsina, R. M. (1999). La comunicación intercultural. Portal Comunicación, 1-6.

Andrade, H. (2005). Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica. (Netbiblo, Ed.)

Bartoli, A. (1992). Comunicación y Organización. Buenos Aires: Paidós.

Bastidas, A. L. (1 de Abril de 2013). Información de acontecimientos sociales, políticos y jurídicos. Obtenido de Identidad Cultural: <https://arturoleonb.wordpress.com/2013/04/01/identidad-cultural/>

Berger, P. L., & Luckmann, T. (1995). Modernidad, pluralismo y crisis de sentido.

Berlo, D. K. (1999). El proceso de la comunicación: introducción a la teoría y a la práctica. Buenos Aires, Argentina : El Ateneo.

Capriotti, P. (diciembre de 1998). La comunicación interna. Reporte C&D - Capacitación y desarrollo(13).

Marín, L. (1997). La comunicación en la empresa. Madrid: Bosch Comunicación.

- Maza, G. (9 de noviembre de 2010). Coraje Ecuador. Obtenido de II Congreso Nacional de jóvenes y estudiantes: <https://sites.google.com/site/corajeecuador/home>
- Seoneray, O. A. (24 de mayo de 2011). Identidad Cultural Indígena. Obtenido de <https://identidadculturalindigena.wordpress.com/>
- Villafañe, J. (1998). Imagen Positiva. Madrid: Pirámide.
- Walsh, C. (1998). La interculturalidad y la educación básica ecuatoriana: Propuestas para la reforma educativa. *Revista Ecuatoriana de Historia*, 119-128.
- Walsh, C. (2005). Ministerio de Educación. La Interculturalidad en la Educación. Lima, Perú.
- Weber, E. (1997). Líneas transversales de los debates (identidad, cultura, religión, islamismo, modernidad, mundialización, interculturalidad y negociación). *CIDOB d`Afers Internacionals*, 36.
- Castillo, A. (2010). Introducción a la Relaciones Públicas. España: Instituto de investigación en relaciones públicas.

3. Su nivel de idioma quichua/español es:

Nivel	ESPAÑOL		QUICHUA	
	ORAL	ESCRITO	ORAL	ESCRITO
Regular				
Bueno				
Muy bueno				
Excelente				

4. ¿Ha escuchado acerca del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Flores?

SI NO

5. Al escuchar sobre el GADPRF ¿sabe cuáles son las funciones que desempeña?

SI NO

6. Según la información emitida por el GADPRF, sea esta oral o escrita. ¿Entiende toda la información que es emitida a la comunidad?

SI NO

7. ¿Conoce acerca de algún proyecto realizado por el GADPRF?

SI NO

8. ¿Ha tenido que recurrir alguna vez al Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Flores?

SI NO

9. ¿En qué idioma fue atendido?

quichua español Ambos

10. ¿Se sintió comprendido con su requerimiento?

SI NO

11. ¿Hasta qué punto estaba informada la persona que le atendió sobre su requerimiento?

- Muy informado
- Más o menos

Mal informada

12. ¿El representante del GADPRF a escuchado atentamente sobre su requerimiento?

SI NO

13. ¿Cuánto tiempo ha esperado una respuesta por parte del GADPRF acerca de su requerimiento?

- El mismo día
- A la semana
- Al mes
- No he tenido respuesta

14. En las veces que ha recurrido al GADPRF ¿Con qué frecuencia le sucede que la persona que le atiende no entiende sobre su pregunta?

- Rara vez
- Nunca
- Siempre

15. La próxima vez que requiera del GADPRF ¿En qué idioma le gustaría ser atendido?

quichua español

Formato de entrevista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS INTEGRANTES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA FLORES

Objetivo de la entrevista: determinar la incidencia de la interculturalidad en la comunicación interna del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Flores del cantón Riobamba de la Provincia de Chimborazo.

Datos Generales:

Género: Masculino Edad: _____

Femenino

1. ¿A qué raza pertenece?

Indígena

Mestiza

2. ¿Con qué raza se identifica?

Indígena

Mestiza

¿Por qué?

3. A su consideración: ¿Cuáles son las características de su cultura?

4. ¿Qué diferencias encuentra entre la cultura indígena y la mestiza?

5. Su pertenencia a la cultura indígena/mestiza, ¿qué ventajas le brinda para desempeñarse en la organización?

6. Su nivel de idioma quichua/español es:

Nivel	ESPAÑOL		QUICHUA	
	ORAL	ESCRITO	ORAL	ESCRITO
Regular				
Bueno				
Muy bueno				
Excelente				

7. ¿En qué idioma cree usted que se generan malos entendidos?

8. ¿Con qué frecuencia se presentan malos entendidos en la comunicación?

- Siempre
- Casi siempre
- Casi nunca
- Nunca

9. ¿Su relación fuera de la institución en su mayoría es con personas...?

Indígenas Mestizas

10. Al comunicarse con la cultura mestiza/Indígena ¿qué problemas comunicativos ha experimentado?

11. ¿Se siente a gusto trabajando en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Flores?

SI NO

¿Por qué?

12. ¿Cuál es el canal que utiliza para efectuar la comunicación?

Canal		Formalización	
Oral		Formal	
		Informal	
Escrito	Email	Formal	
		Informal	
	Oficios	Formal	
		Informal	

Formal: en el área y horas de trabajo

Informal: fuera del área y horas de trabajo

13. ¿Conoce usted cuáles son los reglamentos que la institución tiene para comunicarse?

Sí No

Si la respuesta fue si continúe con la pregunta 14, si fue no avance a la pregunta

15

14. ¿Qué normas establecidas por la institución le incomodan?

15. ¿Cuál cree usted que es el tipo de comunicación que existe en la organización?

- Del jefe al empleado
- Del empleado al jefe
- Ambos niveles

16. Cuando hay que tomar una decisión trascendental para la organización. ¿Toman en cuenta las opiniones de los colaboradores?

SI NO

17. ¿Qué problemas de comunicación observa en la institución?

- La estructura es verticalista y autoritaria.
- No se incentiva la participación, motivación o integración del personal
- Existen rumores, sobrentendidos y malentendidos
- No hay asesoramiento sobre cómo lograr una mayor efectividad en tu trabajo personal y con otras personas
- La información no es difundida a tiempo al personal

18. ¿Prefiere trabajar: sólo o en grupo y por qué?

19. ¿Cuál le parece la forma más eficaz de comunicarse y por qué?

Oral escrita

¿Por qué?

20. ¿Se acuerda de una situación una anécdota donde lo malinterpretaron?



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Guía observación

Datos informativos
Lugar:
Fecha:
Descripción: