



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

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

TÍTULO:

*“LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL EN LA ESCUELA SUPERIOR
POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO Y SU INCIDENCIA EN LOS DOCENTES,
ESTUDIANTES; SERVIDORES Y TRABAJADORES, EN EL PERÍODO ENERO-
JULIO DE 2016”*

AUTORA:

GABRIELA ALEJANDRA ROBALINO CIFUENTES

TUTOR:

MGS. RAMIRO RUALES PARREÑO

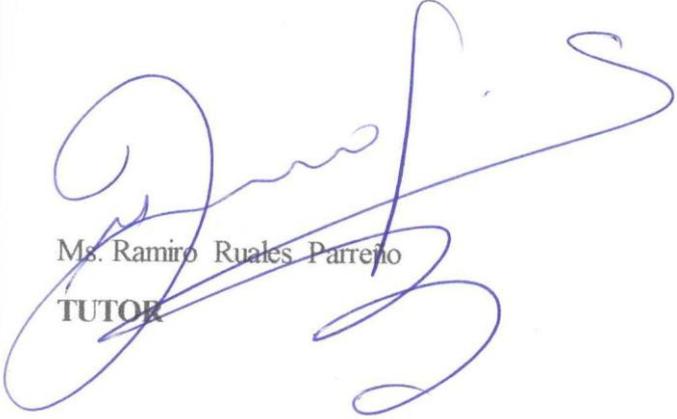
Riobamba – Ecuador

2017

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

En mi calidad de tutor y luego de haber revisado el desarrollo de la investigación “**LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL EN LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO Y SU INCIDENCIA EN LOS DOCENTES, ESTUDIANTES; SERVIDORES Y TRABAJADORES, EN EL PERÍODO ENERO- JULIO DE 2016**”, elaborado por Gabriela Alejandra Robalino Cifuentes, tengo a bien informar que el trabajo indicado cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesto al público luego de ser evaluado por el tribunal asignado.

Riobamba, enero de 2017



Ms. Ramiro Ruales Parreño

TUTOR

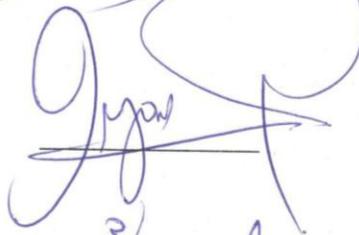
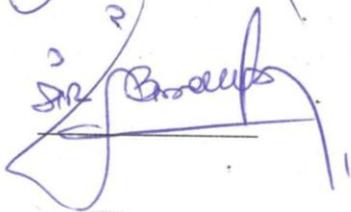
CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO



Los miembros del tribunal de revisión del proyecto de investigación del título: "LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL EN LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO Y SU INCIDENCIA EN LOS DOCENTES, ESTUDIANTES; SERVIDORES Y TRABAJADORES, EN EL PERÍODO ENERO – JULIO DE 2016", presentado por: Gabriela Alejandra Robalino Cifuentes, dirigida por el Ms. Ramiro Ruales.

Una vez revisado el proyecto de investigación con fines de graduación, escrito en el cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, se procede a la calificación del informe del proyecto de investigación.

Para constancia de lo expuesto firmar:

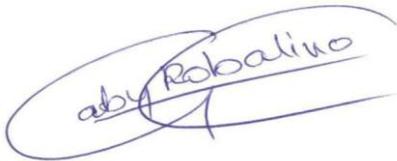
	Nota	Firma
Ms. Ramiro Ruales Tutor	<u>10</u>	
Ms. Marcelo Jijón Miembro del Tribunal	<u>10</u>	
Ms. Julio Bravo Miembro del Tribunal	<u>10</u>	
Promedio	_____	

DERECHOS DE AUTOR

Yo, Gabriela Alejandra Robalino Cifuentes, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, enero de 2017



Gabriela A. Robalino Cifuentes

C.I. 060408209-9

DEDICATORIA

El tiempo, dedicación y esfuerzo empleados durante el desarrollo de esta investigación, dedico a las personas que, incondicionalmente, han estado conmigo, mi familia. A mis padres Raúl y Cecilia, que gracias a todo lo que han hecho por mí y por nunca rendirse conmigo puedo ser la persona que soy y estar escribiendo estas palabras. A mis hermanos Paúl, Pablo y Raúl, que son mi fe, mi vida y mi ejemplo. A mi abuelita Herminia, una de las razones por las que siempre seré eternamente agradecida con Dios. A mis tíos, por estar siempre pendientes de mí y apoyarme en todo lo que decida hacer. A mi ángel, Silvita, que a pesar de todo, nunca se dio por vencida y si un día hablamos de esto, hoy, al fin es real.

A Dios y a la Virgen Dolorosa que con su bendición puedo culminar una meta más en mi vida.

AGRADECIMIENTO

A mi familia por siempre pedir lo mejor de mí y a cambio yo tengo lo mejor de ellos.

A la Universidad Nacional de Chimborazo, a sus autoridades y profesores, por la formación profesional recibida.

Al personal administrativo, que de manera desinteresada y ejemplar han sabido acompañarnos en todo el proceso de formación.

A las autoridades de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, y a su Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas, por haber colaborado en el desarrollo del presente trabajo investigativo.

Al Ms. Ramiro Ruales y a la Dra. Martha Avalos, por sus acertadas ideas en la orientación del presente trabajo de titulación

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	1
FICHA TÉCNICA	3
CAPÍTULO I	5
1. MARCO REFERENCIAL	5
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.3. OBJETIVOS.....	6
1.3.1. GENERAL	6
1.3.2. ESPECÍFICOS	7
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	7
CAPÍTULO II	9
2. MARCO TEÓRICO	9
2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	9
2.1.1. COMUNICACIÓN	9
2.1.2. TEORÍA DE LA COMUNICACIÓN	10
2.1.3. MODELOS DE COMUNICACIÓN.....	12
2.1.4. PROPÓSITO DE LA COMUNICACIÓN	21
2.2. COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.....	22
2.2.1. FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	24
2.2.2. IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	26
2.2.3. PÚBLICOS INTERNOS Y EXTERNOS	28
2.2.4. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL..	32
2.3. ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO	34
2.3.1. INSTITUCIÓN	34
2.3.2. BASE LEGAL	37
2.3.3. MISIÓN	39
2.3.4. VISIÓN	39

2.3.5. OBJETIVOS, PRINCIPIOS Y FINES DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO	39
2.3.6. ESTAMENTOS POLITÉCNICOS	41
2.4. MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y SU ROL EN EL PROCESO.....	46
2.4.1. OPINIÓN PÚBLICA	47
2.4.2. OPINIÓN PÚBLICA COMO MANIFESTACIÓN DE LOS PÚBLICOS.....	51
2.4.3. DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN	51
2.5. HIPÓTESIS	53
2.6. VARIABLES	53
2.6.1. VARIABLE INDEPENDIENTE	53
2.6.2. VARIABLE DEPENDIENTE	53
2.6.3. OPERALIZACIÓN DE VARIABLES	53
CAPÍTULO III.....	57
3. MARCO METODOLÓGICO.....	57
3.1. MÉTODO CIENTÍFICO.....	57
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	57
3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	58
3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	58
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	58
3.5.1. POBLACIÓN	58
3.5.2. MUESTRA.....	58
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	59
3.6.1. TÉCNICAS	59
3.6.2. INSTRUMENTOS.....	59
3.7. PROCESOS INSTITUCIONALES DE LA ESPOCH ENERO- JULIO 2016.....	60
3.7.1. ANTECEDENTES.....	60
3.7.2. PROCESOS DE SOCIALIZACIÓN	62
3.8. PROCESAMIENTO Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	99
CAPÍTULO IV	159
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	159
4.1. CONCLUSIONES	159
4.2. RECOMENDACIONES	160
CAPÍTULO V.....	161
5. PROPUESTA.....	161
5.1. DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO	161
5.2. HIPÓTESIS	162
5.3. DIRRECCIÓN ESTRATÉGICA	164

5.4. OBJETIVOS.....	165
5.4.1. OBJETIVO GENERAL	165
5.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	165
ANEXO 1	174
ANEXO 2	182
MATERIALES DE REFERENCIA.....	183
BIBLIOGRAFÍA.....	183
ANEXO 3	185
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	186
ANEXO 4	187
ANEXO 5 (EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS)	200

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	53
ENCUESTA DOCENTES	100
TABLA 2.	100
TABLA 3.	101
TABLA 4.	102
TABLA 5.	103
TABLA 6.	104
TABLA 7.	105
TABLA 8.	107
TABLA 9.	108
TABLA 10.	109
TABLA 11.	110
TABLA 12.	112
TABLA 13.	113
TABLA 14.	114
ENCUESTA ESTUDIANTES.....	115
TABLA 15.	115
TABLA 16.	116
TABLA 17.	117
TABLA 18.	118
TABLA 19.	119
TABLA 20.	120
TABLA 21.	122
TABLA 22.	123
TABLA 23.	124
TABLA 24.	125
TABLA 25.	127
TABLA 26.	128
TABLA 27.	129
ENCUESTA EMPLEADOS	130
TABLA 28.	130
TABLA 29.	131
TABLA 30.	132
TABLA 31.	133
TABLA 32.	134

TABLA 33.	135
TABLA 34.	137
TABLA 35.	138
TABLA 36.	139
TABLA 37.	140
TABLA 38.	142
TABLA 39.	143
TABLA 40.	144
ENCUESTA TRABAJADORES	145
TABLA 41.	145
TABLA 42.	146
TABLA 43.	147
TABLA 44.	148
TABLA 45.	149
TABLA 46.	150
TABLA 47.	152
TABLA 48.	153
TABLA 49.	154
TABLA 50.	155
TABLA 51.	157
TABLA 52.	158
TABLA 53.	159
TABLA FODA.....	162
TABLA ÁRBOL DE PROBLEMAS	163
TABLA PROGRAMA DE INTERVENCIÓN	173
TABLA MATRIZ PARA MONITOREO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN DIGITALES	174
TABLA MATRIZ DE REVISIÓN DE PUBLICACIÓN Y EMISIÓN EN REDES SOCIALES	175
TABLA CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	186

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1.	100
GRÁFICO 2.	101
GRÁFICO 3.	102
GRÁFICO 4.	103
GRÁFICO 5.	104
GRÁFICO 6.	105
GRÁFICO 7.	107
GRÁFICO 8.	108
GRÁFICO 9.	109
GRÁFICO 10.	110
GRÁFICO 11.	112
GRÁFICO 12.	113
GRÁFICO 13.	114
GRÁFICO 14.	115
GRÁFICO 15.	116
GRÁFICO 16.	117
GRÁFICO 17.	118
GRÁFICO 18.	119
GRÁFICO 19.	120
GRÁFICO 20.	122
GRÁFICO 21.	123
GRÁFICO 22.	124
GRÁFICO 23.	125
GRÁFICO 24.	127
GRÁFICO 25.	128
GRÁFICO 26.	129
GRÁFICO 27.	130
GRÁFICO 28.	131
GRÁFICO 29.	132
GRÁFICO 30.	133
GRÁFICO 31.	134
GRÁFICO 32.	135
GRÁFICO 33.	137
GRÁFICO 34.	138
GRÁFICO 35.	139
GRÁFICO 36.	140

GRÁFICO 37.	142
GRÁFICO 38.	143
GRÁFICO 39.	144
GRÁFICO 40.	145
GRÁFICO 41.	146
GRÁFICO 42.	147
GRÁFICO 43.	148
GRÁFICO 44.	149
GRÁFICO 45.	150
GRÁFICO 46.	152
GRÁFICO 47.	153
GRÁFICO 48.	154
GRÁFICO 49.	155
GRÁFICO 50.	157
GRÁFICO 51.	158
GRÁFICO 52.	159

RESUMEN

El trabajo de investigación tiene como objetivo principal “LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL EN LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO Y SU INCIDENCIA EN LOS DOCENTES, ESTUDIANTES; SERVIDORES Y TRABAJADORES, EN EL PERÍODO ENERO- JULIO DE 2016”.

La investigación se ejecutó por medio de la recopilación de datos, fuentes bibliográficas y encuestas, las mismas que sirvieron de instrumentos para la obtención de información. De los resultados conseguidos en su aplicación se pudo determinar los puntos críticos existentes en el Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas de la ESPOCH, mismos que fueron el de punto de partida para la ejecución de la propuesta.

El desarrollo de la comunicación institucional tanto interna como externa, no solo implica la participación tecnológica, es el potencial humano quién se beneficia del mismo, optimizando procesos y recursos.

Por ello, se recomienda la aplicación del Plan Estratégico de Comunicación para el apoyo a la gestión de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, pues, permitirá fortalecer el flujo de información existente mediante estrategias adecuadas que puedan evitar posibles conflictos.

ABSTRACT

The main objective of this investigation is: The Institutional Communication in the Escuela Superior Politécnica de Chimborazo and its influence on professors, students, and other university staff from January to July 2016.

The research was applied by data collection, data review, biographical sources, and surveys which were the basis to get information. From the results obtained it can be determined that there are critical issues in the Communication and Public Relationship Department at ESPOCH. These issues were the starting point for the implementation of the proposal.

The development of institutional communication, both internal and external, doesn't only imply technology, but also the human potential that will benefit from it, in turn optimizing processes and resources.

Therefore, the application of The Strategic Communication Plan is recommended to support the management of the Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, which will allow for a more effective flow of current information by using suitable strategies that can avoid potential conflicts.


Reviewd by: Larrea Maritza
LANGUAGE TEACHER



INTRODUCCIÓN

Durante el año 2008, en el Ecuador se vino implementando nuevas opciones de desarrollo en el aspecto tecnológico y por ende, informativo.

Las instituciones, organizaciones, empresas locales y nacionales deben operar la información y su difusión, empleando herramientas de la Web 2.0, esto con el fin de llegar a sus públicos tanto internos como externos y crear en ellos una imagen positiva.

En la actualidad, no se puede hablar de una mejoría en la imagen de una institución sin que la comunicación interna no se esté gestionando de la mejor manera, debido a que, la percepción que los públicos tengan sobre el trabajo que se realiza será el reflejo de lo obtenido por el actuar y comportamiento interno.

La mayoría de instituciones emplean aplicaciones web para llegar con la información necesaria a su público objetivo. La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo utiliza Facebook, Twitter y Youtube para mejorar el contacto con las personas.

El realizar esta investigación y su análisis será aprovechado para obtener las fortalezas y debilidades que tuvo la ESPOCH con relación al aspecto comunicacional de la institución, durante enero a julio de 2016, lo que genero desinformación y constantes preguntas sobre el actuar de cada uno de sus representantes.

Con este trabajo se espera lograr obtener un producto de fácil entendimiento tanto para el público específico al que va dirigido, es decir a las personas que están a cargo del manejo de la comunicación de la Escuela Superior Politécnica Chimborazo, así como las personas que tengan interés en el tema.

Todas las actividades que se realizaron con la finalidad de fomentar el proceso, los productos generados y los medios o canales empleados, fueron utilizados para que permitan que mediante su aplicación se pueda identificar la eficiencia de la comunicación institucional, tomando en consideración siempre los antecedentes de la ESPOCH, la situación por la que atravesó durante enero – julio de 2016, es decir, un análisis de las principales acciones comunicacionales.

Se tiene como expectativa que esta investigación sirva como lineamientos para la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo e incluso para otras, y puedan ser utilizados para trabajar en la mejora de planes estratégicos de comunicación, potencializando la gestión institucional y por ende, académica.

FICHA TÉCNICA

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

La Comunicación Institucional en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y su incidencia en los docentes, estudiantes; servidores y trabajadores, en el período enero-julio de 2016.

ORGANISMO RESPONSABLE

Universidad Nacional de Chimborazo

Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas

Carrera de Comunicación Social

AUTORA

Gabriela Alejandra Robalino Cifuentes

TUTOR

Mgs. Ramiro Ruales Parreño

LUGAR DE REALIZACIÓN

La presente investigación se desarrollará en la provincia de Chimborazo, cantón Riobamba, en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, en la Panamericana Sur km11/2

BENEFICIARIOS

Esta investigación beneficiaria directamente a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Departamento de Comunicación y Relaciones Publicas, de igual manera a los estudiantes de la Carrera de Comunicación Social quienes podrán hacer uso de la misma y en forma indirecta a toda la población de Riobamba.

TIEMPO ESTIMADO DE REALIZACIÓN

El tiempo de ejecución será de seis meses, contabilizados a partir de la aprobación del tema de tesis.

COSTO ESTIMADO

El costo aproximado del diseño, ejecución y divulgación de resultados es 1345.50 dólares.

CAPÍTULO I

1. MARCO REFERENCIAL

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Comunicación es la transferencia de información entre dos o más individuos que posean el mismo código o pertenezcan a una misma comunidad lingüística. Al momento de comunicar se puede utilizar los códigos: lingüísticos que son oral y escrito y los no lingüísticos como visual, auditivo y gestual, siempre y cuando los que interactúan conozcan sus significados. La comunicación eficaz entre dos personas se produce cuando la persona que recibe la información interpreta el mensaje en el sentido que pretende la persona que la envía. Desde un punto de vista académico, se entiende la Comunicación Social como la disciplina que estudia las relaciones entre los cambios sociales y los cambios comunicativos.

Gran parte de los problemas en las organizaciones e instituciones están directamente relacionados con la manera como gestionan la comunicación interna. Los problemas deben ser manejados a tiempo y con las herramientas adecuadas, el abordaje profesional compromete a la organización y evitará tener consecuencias en sus resultados.

Durante el año 2016, la ESPOCH al encontrarse en un proceso de transición como cambio de autoridades, directores de cada uno de los departamentos, tal es el caso de la Dirección de Comunicación y Relaciones públicas, se produjeron conflictos y situaciones que afectaron de manera directa a los estudiantes, docentes, servidores y trabajadores dañando la eficiencia del trabajo que cada uno realiza, se estancaron procesos académicos y se perjudicó el clima laboral, dando paso a un cambio de

perspectiva en los públicos sobre la imagen de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Los medios alternativos tomaron preponderancia al momento de que la ESPOCH, inició este proceso de transición. Se dejó de lado la comunicación interna y se dio paso al rumor o comunicación informal, reinando el desconocimiento en todos los aspectos, y por ende afectando a la comunicación externa, por ejemplo en el período de enero a julio, tres fueron las personas que ocuparon el cargo de Directores del Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas, lo que derivó en falencias por la falta de apropiación del cargo, debido a que, en el poco tiempo que estuvieron, fue dificultoso conocer el adecuado manejo en cuanto a información que se realizaba en la institución, lo que derivó en falencias que perjudicaban a todos, entre los servidores no se conocía quien estaba a cargo de los distintos departamentos, produciendo retrasos en los procesos.

Algunas fallas que consiguen detectarse en las instituciones pueden propender a generar vacíos de información, formando un conjunto de conversaciones quizás creíbles, aunque no oficiales, que desvían la atención, en el caso de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, de los estudiantes, personal administrativo y, como consecuencia, menos personas que quieran acceder a estudiar en la ESPOCH.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide la comunicación institucional de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en los docentes, estudiantes; servidores y trabajadores, en el período enero - julio de 2016?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL:

Determinar la eficiencia de los procesos comunicacionales dentro de la Comunicación Institucional de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y su incidencia en los docentes, estudiantes; servidores y trabajadores.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el proceso de comunicación institucional durante el período enero-julio de 2016.
- Analizar los puntos críticos en el área de la Comunicación Institucional a nivel de docentes, estudiantes; servidores y trabajadores.
- Proponer un Plan Estratégico de Comunicación para mejorar la comunicación institucional interna y externa.

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

En la actualidad, la cultura, identidad y en especial la comunicación se están tomando en cuenta como nuevos ejes en el accionar de las instituciones, organizaciones y empresas , dejando de lado la idea de que únicamente debe estar presente el paradigma de economía, producción y administración, para poder enfrentar retos concernientes a expansión de los mercados, calidad, competitividad y globalización.

Mediante esta investigación se quiere conocer el estado de la Comunicación Institucional en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo durante el periodo de enero a julio de 2016 y su incidencia en los docentes, estudiantes, trabajadores y servidores, en relación con la comunicación y el desarrollo institucional. Lograr tener una concepción de la comunicación como un factor primordial y un eje integral, cuyas causas y efectos puedan ser reflejadas en el clima laboral, la toma de decisiones, relaciones, trabajo en equipo, en conclusión en las distintas etapas de producción y el desarrollo institucional.

El desarrollo de este tema es importante porque se pudo apreciar la evolución de la comunicación institucional en la ESPOCH durante el período enero- julio de 2016, y se puede entender que empleando la comunicación de la manera correcta se logra afrontar

problemas y obtener un mayor rendimiento comunicacional. Con una eficiente comunicación ajustada a la realidad de la institución, la forma de pensar y de actuar a nivel interno y externo generará un cambio en el comportamiento humano, actitudes positivas, decisiones acertadas, soluciones de problemas y trabajo colaborativo. Los principales encargados de la comunicación dentro de la institución, deberán comunicar las políticas y normativas de aplicación obligatoria entre los servidores institucionales, dar a conocer los roles y responsabilidades de la administración y demás personal en el desarrollo de sus funciones. Un sistema de comunicación garantizará la participación activa del talento humano en conseguir los objetivos institucionales.

Como beneficiarios directos de la misma se encuentran el personal a cargo de la Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas, la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, debido a que al identificar los canales y la calidad de Comunicación Institucional permitan optimizar el servicio, el tiempo y los recursos tanto para los estudiantes como para los docentes, servidores y trabajadores.

Esta investigación contó con todas las facilidades para su elaboración. La factibilidad de la misma va encadenada con la disponibilidad de los recursos materiales, económicos, financieros, humanos, tiempo y de información necesaria; también, está ligada a muchas características, donde se analizó, si se cuenta con las condiciones necesarias para llevar a cabo dicha investigación y obtener los resultados esperados en un lapso de tiempo adecuado.

La presente investigación sustentará la rigidez académica obtenida durante el periodo universitario de la carrera de Comunicación Social, concluyendo dicho periodo con la obtención del título, que acreditara mi desempeño en el campo laboral.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1. COMUNICACIÓN

La comunicación es una actividad inevitable y todas las teorías, que existen de la misma, sirven para entenderla de mejor manera y cuando sea necesario emplearla de la manera correcta para que el acto en si tenga lugar con eficiencia. Varios autores dedican su tiempo a dar significado a la elaboración de conceptos de la vida diaria de las personas y a la adecuación que podrían tener las mismas al tener lugar en la sociedad.

“La facultad de coordinar nuestros esfuerzos con los demás elementos de un grupo humano radica en dos factores fundamentales: el primero es la aptitud para emplear símbolos al detallar, especificar, reseñar o explicar experiencias con el medio ambiente circundante; el segundo radica en la posibilidad de desplegar o distender un procedimiento, plan, método, regla o técnica uniforme y común -lenguaje-, el cual nos permite compartir las vivencias con nuestros semejantes.” (Ramos Padilla, 1991:15)

De esta forma se comprende el proceso para comunicar, en el que siempre existe un emisor, la persona que recibe el mensaje o receptor y, obviamente, un mensaje, sin la existencia de estos componentes sería imposible que se dé el proceso y por medio de cual nos relacionamos con la realidad.

Lo planteado anteriormente, tiene cabida en las instituciones públicas como privadas, por ende, es recomendable trabajar la comunicación que existe. Al trabajar con ella, se obtiene entablar procesos de emisión y recepción de la información con el objetivo de establecer los canales precisos de comunicación. Siendo así, “en la actualidad, el estudio y la comprensión de la comunicación son una clave para el entendimiento del hombre y de las organizaciones; de ahí que al nombrarlas de manera genérica se intenta hacer una aproximación a la comprensión de todo tipo de interrelación, sin distinción de los objetivos y características de cada grupo, puesto que cada uno de ellos supone un análisis muy particular con una búsqueda de soluciones propias”, (Rojas Guzman A., 2000:55) , que logren comprender todo lo que tiene que ver con las funciones, cultura y objetivos que posee una institución; en busca de su unificación con la finalidad de poseer resultados que la beneficien.

2.1.2. TEORÍA DE LA COMUNICACIÓN

“La Teoría de la Comunicación estudia la capacidad que poseen algunos seres vivos de relacionarse con otros seres vivos intercambiando información. La Teoría de la Comunicación es una reflexión científica muy nueva, pero, en cambio, su objeto de estudio —LA COMUNICACIÓN— es una actividad muy antigua: la aptitud para servirse de la información en la interacción la poseen especies animales que han antecedido al hombre en millones de años” (Serrano, Piñuel Raigada, Gracia Sanz, & Arias Fernandez, 1982)

El manejo de la información es una capacidad que aparece muy tempranamente en las especies cuyo comportamiento recurre a la interacción; pero no es el comportamiento interactivo más antiguo en la historia de la Evolución. Existen numerosos seres vivos capaces de relacionarse con otros, que solamente intercambian materias o energías, pero que todavía no han llegado al estado evolutivo que les capacita, además, para manejar el intercambio de información. Las especies que han logrado la capacidad de interacción comunicativa se distinguen biológicamente porque disponen de órganos especializados para poder desarrollar el trabajo que requiere el intercambio de información; y se distinguen conductualmente porque poseen pautas de comportamiento adecuadas para que ese trabajo genere información.

Sin esos órganos, y sin esas pautas, no es posible que la interacción entre los seres vivos del salto desde el mero intercambio de materias y energías, al intercambio de información. El análisis de cuáles son los requisitos imprescindibles, de carácter biológico y de carácter conductual, para que le sea posible a un animal llevar a cabo un comportamiento comunicativo, permite identificar en la Naturaleza a los Actores de la comunicación, dentro del conjunto de los seres vivos.

En consecuencia, la Teoría de la Comunicación reconocerá la aptitud para comunicar en todo ser vivo capaz de relacionarse con otro ser vivo, recurriendo a un comportamiento comunicativo.

La teoría funcionalista de Harold Lasswell (1948) servirá como base para analizar comportamiento, actitudes, emociones, opiniones y actos, lo cual permitirá descifrar la influencia de la eficacia de los procesos comunicacionales en los docentes, estudiantes, trabajadores y servidores de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

En esta teoría de Lasswell se destacan cuatro funciones: a) vigilancia del entorno, revelando amenazas y oportunidades que afecten a la posición de valor de la comunidad y de las partes que la componen; b) correlación de los componentes de la sociedad en cuanto a dar una respuesta al entorno; c) transmisión del legado social; d) entretenimiento.

A partir del paradigma Lasswell, se da paso a procesos investigativos de los efectos del mensaje en la audiencia, sobre todo si poseen cierta intención de persuadir, afín a las características del emisor.

2.1.3. MODELOS DE COMUNICACIÓN

Para entender de mejor manera este punto se tomara en cuenta los análisis de tres modelos lineales y un modelo circular de la comunicación, planteados por los autores: Lasswell, Shannon y Weaver, Berlo, Schramm y Defleur.

2.1.3.1. MODELOS LINEALES

Estos modelos se consideran una cadena de conceptos entrelazados con un solo sentido y dirección.

- a) David K. Berlo: Importante teórico contemporáneo, conocido por el arte del proceso de la comunicación, en sus trabajos emplea un lenguaje muy directo, claro y entendible sobre estos temas que tratan del proceso que emplean las personas para comunicarse entre sí.

El modelo comunicativo que plantea el teórico Berlo, trata de ser armónico con las teorías y los estudios corrientes de las ciencias de la conducta y ha sido empleado con los estudiantes en el salón de clase, con gente mayor en los cursos de extensión y en establecimientos fabriles y durante seminarios en la industria, el gobierno y la agricultura.

La gente entiende en este modelo una presentación útil para comentar sobre la comunicación en abundantes y diferentes aspectos comunicativos, por lo que, desde su nacimiento conductual constituye un modelo lineal.

Según David K. Berlo, los componentes del modelo de comunicación son:

1. La fuente de la comunicación
2. El mensaje
3. El emisor o codificador
4. El canal
5. El receptor o decodificador
6. El receptor de la comunicación

Todas las comunicación poseen alguna persona o grupo de personas que desean comunicarse con un objetivo o razón alguna, esto se conoce como fuentes. Cuando ya se haya obtenido la fuente, conociendo sus ideas, intereses, necesidades, intenciones, información y el fin por el cual comunicarse, se convierte en necesaria la existencia de otro componente.

El objetivo que posee la fuente debe ser dado a conocer en forma de mensaje. En el proceso de comunicación humana, un mensaje puede ser considerado como conducta física: interpretación de ideas, propósito e intenciones mediante un código, en un grupo metódico de símbolos. El en codificador es el que se ocupa de recoger ideas de la fuente y presentarlas en un código, dando a conocer, de esta manera, el objetivo de la fuente en forma de mensaje. (Berlo, 1984)

Siendo así, hasta el momento no se ha producido ninguna comunicación; para que ocurra ha de haber alguien en otro punto del canal. Cuando hablamos se vuelve necesario que alguien nos escuche; cuando escribimos, debe ser leído lo que escribimos. La persona o personas ubicadas en el otro extremo del canal se las conoce como receptor de la información, el blanco de la comunicación. De tal forma, la fuente necesita un codificador para interpretar sus objetivos en los mensajes, para dar a conocer el propósito en un código, al receptor le hace falta un decodificador para traducir, decodificar el mensaje y darle sentido para que sea entendible para el receptor.

- b) Lasswell: Expone un ejemplo común con su modelo descriptivo, de una concepción lineal de la comunicación, al tener en cuenta que la duda que debería responderse para entender de manera completa un acto comunicativo es: ¿Quién dice, qué, con qué canal, a quién, con qué, efecto?. Con todos los elementos posibles, esta fórmula eficaz para situar en un primer momento los estudios sobre la comunicación. (Lasswell, 1948)

La personalidad y características de la persona que emite el mensaje aparecen como elemento importante y se entrelaza a los problemas de eficacia del emisor; elemento

clave tanto de la comunicación personal como de un grupo. Existe personas que poseen una mejor capacidad para comunicar que otras, su determinación es difícil, sin embargo si es precedente señalar la calidad de elementos auxiliares como el tono de voz, la capacidad de empatía e identificación con el otro.

La manera como se comunica, el contenido o mensaje, se le pone a cargo de una gran importancia debido a su complejidad. En una acción de comunicación por medio de palabras habladas, puede transmitirse mediante gestos o con énfasis, mensajes que complementan pudiendo ser de superioridad o subordinación, que den un sentido diferente al que, en un principio, se quiere manifestar, esto puede dar paso a las llamadas interferencias psicológicas.

En términos más entendibles y con referencia a los aspectos más materiales de la comunicación, por lo general, se habla de dos dificultades típicas de los mensajes: alcanzar el volumen adecuado, es decir, que no sea ni poco ni demasiado y la calidad, el grado de contaminación.

Si hablamos de los problemas que con frecuencia se le atribuyen al receptor, hay que tener presente que, cuando se presenta un mismo mensaje las percepciones suelen ser distintas, que existe una tendencia a oír lo que uno quiere oír y se estudia la fuente. (Lasswell, 1948)

Por otro lado, es necesario tener en cuenta que es común la existencia de dificultades por la falta de similitud de los códigos que usa el emisor y el receptor. Por el canal de comunicación, con periodicidad, se trasladan conjuntos de contenidos de carácter informativo que inducen ruidos y, en algunos casos, puede dificultar la asimilación del mensaje que se tiene previsto y producir interferencias físicas, alrededor de esto gira la importancia de emplear el medio general adecuado para transferir un mensaje.

Al momento de hablar de los efectos, se sugiere la importancia de impedir la reducción de todas las dificultades que posean las instituciones a problemas de carácter comunicativo.

Abarcando de mejor manera, los componentes del proceso de comunicación descriptivo de Lasswell son:

Emisor: Puede ser cualquier persona propia o ajena a la institución, empresa u organización, es el que tiene la información, quien desea compartir un conocimiento, pensamiento o idea a uno o más individuos. Si se trata de una empresa podría tratarse de la secretaria, de un obrero, cliente, hasta del gerente, quien sea la persona que tenga necesidad de dar a conocer alguna información relacionada con los productos, hechos, eventos, etc, que tenga lugar en la empresa. En general, es algún individuo o grupo de individuos que posean un objetivo y un fin por el que tengan que comunicarse. El mensaje que se emite por un comunicador busca ser claro, preciso, que no paso a la confusión en el público.

Mensaje: Es la utilidad oficial del emisor o fuente codificadora. Es toda la información necesaria que se quiere comunicar y si se obtiene una comunicación deseada será todo lo que necesita el receptor. Un mensaje consigue ser calificado como forma física en la que el emisor codifica la información. El mensaje logra efectuarse en cualquier forma dispuesta a ser captada y entendida por uno o todos los sentidos que posee el receptor. El habla puede oírse; las palabras escritas pueden leerse, los gestos pueden sentirse o verse. Los mensajes que no son verbales son maneras de comunicar en sentido importante, dado que algunas veces son más honestos o significan más que los mensajes escritos u orales.

Canal: Es el medio por el cual se envía el mensaje, es un sistema que transmite los mensajes, en otras palabras es el conducto. En una institución, durante cualquier situación que se presente, es importante seleccionar el canal adecuado para enviar la información, esto depende del carácter de información que se quiera enviar, del público al que está destinado, las condiciones a las que se debe recurrir para lograr la respuesta

deseada. Por lo general, se sigue la secuencia de autoridad de una institución para transferir un comunicado a todos los miembros de la misma; para lograr esto, lo más recomendado es emplear un canal formal. Existen otros tipos de mensaje como los de carácter social o personal, en este caso, se emplea canales informales. Para garantizar la eficacia y rapidez para enviar un mensaje, el canal debe ser el adecuado.

Receptor: Es la persona a la que va dirigido el mensaje. Para que se logre la finalidad por la cual se envía el mensaje, debe ser decodificado, proceso que requiere de las habilidades, actitudes y conocimientos que se realizan con anterioridad sobre el tema. El receptor es el individuo que sus sentidos divisan el mensaje del emisor. Para construir el mensaje se debe tener en cuenta todas las características de relevancia que posee el receptor. Si por alguna razón el mensaje no llega al receptor, el proceso de comunicación no tuvo lugar, lo mismo sucede si el mensaje no causa el efecto deseado en la persona que lo recibe.

Efectos: Es el resultado que presenta el receptor a causa de la recepción del mensaje.

En relación con los efectos, se desea advertir de lo importante que es impedir la disminución de todos los problemas de las instituciones a problemas comunicativos. Dicho en otras palabras, la importancia de los problemas de carácter comunicacional, en una institución, proceden teniendo en cuenta que la comunicación es el único medio para intervenir en el fortalecimiento social de la institución. Los hombres crean o construyen la institución, una vez elaborada crea al hombre instituido, con todos los aspectos que se desea destacar sobre el carácter relativo del razonamiento social en las instituciones. (Lucas, 1997: 149)

- c) Shannon y Weaver: Dos ingenieros electrónicos empleados en la Bell Telephone Company en los años 40, en su modelo la gran mayoría de los términos que emplearon proceden de los sistemas de comunicación electrónica y se aplica a la comunicación humana. Este modelo lineal se basa en el proceso de transmisión de información más que en el contenido del mensaje que se envía. Los términos transmisor y receptor se refieren a los elementos empleados en el proceso de

transmisión, por ejemplo: la voz y el oído, el teléfono, cartas que se envían por correo, etc. Plantean otro ejemplo de modelo de comunicación lineal, desde su percepción matemática. De acuerdo a este modelo, la fuente de información participa un mensaje codificado a través de un canal a un destinatario que recoge el mensaje previa decodificación.

Shannon y Weaver al haber sido ingenieros, fueron conscientes de que un mensaje no poseía muchas posibilidades de ser entendido por el receptor y obtener la finalidad prevista, a no ser que, el receptor y emisor empleen canales de comunicación iguales y el mismo sistema para codificar y decodificar el mensaje. Por todos los trabajos que realizaron en electrónica, los dos ingenieros eran consecuentes que la electricidad estática o “ruido” era necesario para agregarlo a su modelo, para dar a conocer cualquier obstáculo que interfiriera en la recepción o fuera un obstáculo para la comunicación eficaz. Shannon y Weaver incorporan conceptos como codificación, decodificación y ruido, que se dará a conocer su significado:

Código o codificación: Se entiende a la forma en que se codificara un pensamiento, anexando la habilidad, la actitud, los conocimientos y el sistema sociocultural. El éxito que llega a obtener una persona se establece también por las habilidades que posee al momento de comunicarse, hablar, escribir, escuchar y razonar. Poseemos ideas elaboradas con anterioridad sobre distintos temas y esas actitudes afectan nuestra comunicación. Se debe tomar en cuenta que no se logra comunicar lo que se desconoce y aunque la persona que viene a ser el emisor lo sepa, existe la posibilidad que el receptor no lo entienda. James Stoner sostiene que “la codificación es la traducción de información a una serie de símbolos para la comunicación”.

Decodificación: Este proceso tiene finalidad interpretar el mensaje y traducirlo en información significativa. Se comprende que decodificado es la operación de volver a traducir, decodificar el mensaje y darle la forma que sea necesaria, de acuerdo a la necesidad del receptor. Este proceso trabaja de acuerdo a dos bases: El receptor debe primero anticipar el mensaje y luego interpretarlo. La decodificación recibe la influencia

de la experiencia pasada del receptor, observaciones personales de los símbolos y gestos empleados, expectativas, es decir, la personas tienden a oír lo que desean escuchar y, por último, el significado en común con el emisor. En términos más amplios, mientras mejor se corresponda la decodificación al mensaje que se desea transmitir, de mejor calidad sería la comunicación.

Ruido: Shannon y Weaver sostienen que los ruidos son como componentes que alteran la calidad de una señal.

Ruido es cualquier elemento que altere o confunda la comunicación, o se interponga de alguna manera en ella. Puede ser interno, como cuando el receptor no está prestando atención, o puede ser un ruido externo como por ejemplo, cuando el mensaje es alterado por otros sonidos relacionados con el ambiente. El ruido puede tener lugar en cualquier momento durante el proceso de comunicación.

Puede nacer mientras pasa por un canal, por ejemplo: las deplorables condiciones meteorológicas pueden alterar una señal de radio; pero por lo general, se puede prestar atención en la etapa de codificación o decodificación. El malestar físico como hambre, dolor de alguna parte del cuerpo, cansancio, también se consideran como una clase de ruido porque, en algunos casos, logran impedir una comunicación agradable.

2.1.3.2.MODELO CIRCULAR

Schramm y Defleur como son los principales representantes de este modelo. El modelo circular de comunicación basa su atención en el movimiento de ida como de vuelta de la información que se produce; y sostienen que la comunicación de retorno siempre existe, debido a que, no existe realmente comunicación si la persona que recibe el mensaje no se siente afectado por el mismo. En este modelo se destacan cuatro relaciones determinadas que nos indican básicamente la circularidad:

- **Relación social creada entre ambos sujetos**

La relación social creada entre ambos sujetos es un esquema general del proceso comunicativo que nos indica con precisión cuando dos sujetos A y B de un organismo se comunican, se debe tener en cuenta que lo que realizan en el marco más amplio de una interacción social en el que hay también intercambios no comunicativos. (Lucas, 1997)

Un ejemplo claro es cuando se tiene en cuenta la relación social que se establece con anterioridad: A conoce que B es su jefe o un dependiente o un conocido y esta relación, que precisa ante todo la unión entre los papeles que ocupan A y B, destaca la conducta de los individuos. Entonces, si A es el Director General de una organización y B es un empleado que ocupa un cargo inferior, se puede anteceder que se citaran con respeto o de usted, cuando se encuentren por primera vez.

Las relaciones sociales enmarcan unas perspectivas de conducta inquebrantables determinadas por la sociedad, de las que las personas con dificultad pueden relegar.

- **La influencia de la anterior comunicación establecida**

Convirtiendo en una manera menos certera pero más cercana, la comunicación que existe entre A y B tiene presente las comunicaciones, que se establecieron con anterioridad, entre los dos individuos. Han comenzado unas costumbres que, con el pasar de los años, se pueden ir convirtiendo en posibilidades rectas de conducta. En la actualidad, la comunicación posee su amplio sentido de una trayectoria comunicativa, en la que cualquier relación de A y B debe también de descifrarse.

- **Adoptar el papel del otro**

El individuo A en la medida en que puede pronosticar el efecto de la comunicación iniciada por él sobre B, en general a partir de los elementos anteriores, la toma en cuenta. Adquiere, de manera imaginaria, el papel del otro antes de transferir la información. El “role-taking” o “adquirir el papel del otro” supone una práctica mental de la serie de pasos que con lleva la comunicación, con los datos que posee A, advierte los efectos en B y cómo actúan en él.

- El feedback o Retroalimentación.

El feedback es la información de vuelta que se recibió de parte del emisor como resultado del envío de un mensaje que afecta a la persona que recibe el mensaje o receptor. De esta forma, el feedback permite una cierta medida al momento de enviar algo por parte del emisor. Esa característica es el indicador del proceso, si tuvo el éxito deseado o no.

En una institución se identificará si la información llegó de manera adecuada, si se obtiene una respuesta sobre el mensaje. La primacía que posee el modelo circular de comunicación es que parece obtener una predisposición absoluta de parte del sujeto normal, siempre perspicaz a los cambios que se producen por su influencia y preparado a reaccionar frente a ellos, para conseguir mediante un deber continuo de prueba y ensayo, una mayor exactitud en todos los fines comunicativos.

Los modelos circulares quiebran la limpia identificación entre el emisor y el receptor propios de los modelos lineales y se adecúan mejor al entendimiento de las relaciones personales que se presentan frente a frente.

2.1.4. PROPÓSITO DE LA COMUNICACIÓN

Cuando se habla de la finalidad que tiene la comunicación, hay q destacar las tres vertientes por las cuales se encuentra fragmentada: información, persuasión y entretenimiento. Para poder distinguir entre información – persuasión – entretenimiento hay que tener en cuenta ciertas dificultades que se pueden presentar, se toma en cuenta a la base de en la comunicación estas intenciones son independientes o excluyentes, es decir, mientras se está entreteniendo no está teniendo lugar la información; en el omento en que se persuade no se está entreteniendo y así, continuamente.

El propósito de la comunicación no se encuentra a menudo en la conducta, sino en el mensaje en sí. Pasa con demasiada frecuencia que tenemos en cuenta el mensaje, que puede ser un discurso, manuscrito, entre otros, con el fin de determinar el propósito comunicativo. Desde una perspectiva conductista, resulta de mayor utilidad definir el propósito como la meta del autor o emisor del mensaje, antes que definirlo como lo principal del mensaje. En síntesis, nos comunicamos para influir y para afectar de manera intencional.

Toda comunicación posee su finalidad, que gira entorno a obtener una respuesta.

Cuando obtenemos la habilidad de emplear las palabras adecuadas para dar a conocer nuestros fines en términos de respuesta específica con relación a las personas a quienes van dirigidos nuestros mensajes, hemos subido el primer escalón hacia la comunicación eficaz y efectiva. Por lo planteado anteriormente, el consultor de comunicación debe plantearse como principal tarea llevar a la gente a analizar sus finalidades en cuanto a comunicación y detallarlos en términos de las respuestas que desean obtener.

Se deben utilizar cuatro criterios para precisar el propósito de la comunicación:

1. No contradictorio lógicamente ni lógicamente inconsistente consigo mismo.
2. Centrado en la conducta; es decir, expresado en términos de la conducta humana.

3. Lo necesariamente específico como para permitirnos entrelazarlo con el accionar comunicativo real.
4. Concurrente con las conveniencias en que se comunica la gente.

La comunicación debe reunir algunas características, con el propósito de lograr su realización sin ningún problema y reconozca fácilmente con los fines de sus interlocutores

- a. Exactitud: Cuando se trata del significado, propósito, hechos. El mensaje debe reconocer fácilmente a la realidad, de tal manera debe ser constante y estable.
- b. Lenguaje sencillo: Evitar emplear palabras complejas y sin sentido, debe ser comprensible, sencillo para que el mensaje sea entendible para las personas que lo reciben.
- c. Brevedad: Los mensajes deben impedir distintas interpretaciones a las que se procura proporcionar.
- d. Claridad: En los mensajes no debe existir ambigüedad.
- e. Precisión y conclusión: La estructura al crear un mensaje debe estar de manera definida, puntual, exacta, de tal manera que provoque adquirir el mensaje de la manera que se desea.

2.2. COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Comunicación institucional es un concepto nuevo que nace debido a la necesidad de conocer sobre el estudio de las instituciones y de la importancia que tiene para sociedad en la que vivimos. En el informe de la Comisión Mc. Bride, preparado por la UNESCO sobre las vicisitudes de la comunicación en la sociedad moderna, se plantea que, la comunicación institucional está avanzando de manera considerable. Sin lugar a duda, obedece a la tendencia a la institucionalización, a la hiperorganización y en gran cantidad a la estratificación que se hace presente en todo el planeta en varias categorías. Comprende también el rol más primordial que desempeñan día a día los poderes públicos y las instituciones en general en todos los países, en lo que tiene que ver con la

resolución de problemas socioeconómicos y facilitar el crecimiento y el desarrollo de la sociedad.

En este informe se plantea a la comunicación institucional como un sistema donde prevalece el intercambio de información, conocimientos que tienen lugar entre las instituciones de todo tipo, públicas, privadas, del país o internacionales con su público específico.

María Luisa Muriel y Gilda Rota, profesionales latinoamericanas, definen a la comunicación institucional como: “el sistema coordinador entre la institución y sus públicos que actúa para facilitar la consecución de los objetivos específicos de ambos y, a través de ello, contribuir al desarrollo nacional.” (Muriel & Rota, 1980)

Al tener una faceta trascendental y al ser un instrumento que no se puede reemplazar al momento de decidir, la comunicación institucional, toma decisiones en las incansables revelaciones académicas y de investigación. Es necesario identificar como un activo intangible necesario en una institución porque actúa y se implanta en los ecuatorianos.

La organización de un sistema de comunicación institucional se basa en los elementos o unidades que lo componen y en la determinación de las relaciones que estos acumulen uno con el otro. Estas unidades y la determinación de su organización, ejecutan la serie de pasos para la llegar a un acuerdo mediante las funciones de a) recibir la información, b) procesarla y c) darle una salida fuera del sistema. Las funciones planteadas son los cimientos del proceso de comunicación institucional.

Cuando se habla de comunicación institucional también se tiene presente los componentes que forman parte de la comunicación; emisor, receptor, los canales y el ruido, todo depende de lo que se presente en ese momento y el mensaje que se quiera dar a conocer.

Con una programación adecuada, el proceso se lleva a cabo, respondiendo a las oportunidades que los públicos presentan. Hablando de oportunidades de comunicación, otras muy importantes son las crisis que se muestran, frente a las que no se puede dejar de lado una respuesta y en las que las estrategias a emplear pueden sobrepasar cualquier presentimiento que se haya realizado hasta ese tiempo en la estructuración.

La comunicación institucional es la disciplina que crea, coordina, planifica, ejecuta y supervisa los objetivos con carácter comunicativo, con relación a los públicos institucionales con los cuales mantiene una apretada correspondencia, para esto señala de manera evidente, los parámetros de aplicación externo e interno de la comunicación institucional por medio del conocimiento de la misma, mediante los elementos que la conforman como son la identidad, cultura, imagen, misión, visión, públicos.

Los objetivos primordiales son informar a los públicos, vigilar, tutelar sucesos comunicativos; consolidar la identidad y la imagen de la institución y fortalecer la cultura, obteniendo y empleando todos los medios necesarios con los que se cuenta para trabajar de manera adecuada. “Cuando ya se tiene en cuenta estos puntos, significa para la institución una oportunidad de crecer, que puede considerarse como el progreso eficiente durante la gestión institucional y su mayor producción. Todos estos actos no pueden ser tomados sin que interactúen las personas, con otras y estas con su entorno, como el componente principal de la acción comunicativa en la institución. Por la característica de integrar q posee la comunicación, en la institucional se gestiona con la predisposición de los distintos niveles de la institución.” (Alcorta & Mantinian, 2004)

2.2.1. FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Las funciones principales de la comunicación institucional son: estar pendiente de las acciones centrales internas y externas; precisar a la organización o la disposición de la utilidad; dar a conocer toda la información al público interno y externo; y crear

conciencia de apropiación en las personas de la institución. Siendo así, la valoración de una excelente gestión comunicacional de la institución se realiza a partir del estudio de todas estas funciones con el objetivo de investigar si se obtuvieron los fines comunicacionales.

Teniendo en cuenta lo planteado anteriormente, se pueden señalar las funciones de la comunicación institucional con claridad, en estos puntos, donde se identifican cada uno:

- Dar a conocer todo lo que el público interno necesita saber.
- Transferir prestigio, calidad y reputación
- Eliminar la existencia de mensajes irreflexivos.
- Obtener una opinión pública propicia.
- Establecer qué, cuándo y el canal por cuál corresponde comunicar.
- Crear mensajes con sentido, eficientes, con el uso adecuado de lenguaje.
- Vigilar cada uno de los procesos de comunicación que se presenten.

Las funciones durante la gestión de la comunicación institucional son la manera que tiene la persona que está a cargo de la misma, para identificar la categoría de su cargo y la responsabilidad que conlleva el mismo, por eso, Fabiola Alcorta y María Mantinian señalan en su libro algunas funciones que complementan a las planteadas anteriormente:

- “De monitoreo –supervisión, registro y control- de información; que afecte directa o indirectamente a la institución. Y su consecuente procesamiento y distribución.
- De monitoreo de personas e instituciones que trabajan sobre el tema.
- De construcción, concreción, distribución y uso de la memoria de la institución en documentos.
- De consolidación y articulación de redes, como usuarias y productoras de información, de conocimientos, de tecnología y

- De investigación: para inventario de instancias de comunicación vinculadas a la institución (medios, oficinas de gobierno, agencias...), para conocimiento de otras instituciones, para conocimiento de los interlocutores;
- De producción de materiales para comunicación interna, interinstitucional, con los interlocutores, para los medios, de evaluación de resultados de la gestión de la comunicación.” (Alcorta & Mantinian, 2004)

Las funciones se emplean y se cambian de acuerdo a la utilidad y necesidad que tenga cada institución, revisando con anterioridad la calidad de comunicación, debido a que, la comunicación compone un instrumento primordial para el trabajo que se realiza en cualquier institución. Realizar un sistema de comunicación es importante, pero no puede suplantar una adecuada e indispensable gerencia.

La acción comunicativa que se realiza en una institución es la gestión de la comunicación y la misma se plantea realizarlo de manera correcta y adecuada con el objetivo de manifestar un mensaje devoto de lo que es en realidad la institución, empleando varias aptitudes y medios de comunicación apropiados para cada situación. Todo lo que se realiza en cuanto a comunicación en una institución debe estar guiado en base al cumplimiento de los objetivos institucionales y en un futuro aprovechar el valor agregado que el uso adecuado de comunicación va proporcionando.

Para conseguir todo esto, es importante contar con un departamento de comunicación en la institución, que pueda trabajar con los adecuados canales y flujos de información, conservar siempre coherencia en la información que se va a dar a conocer, a partir de algunos elementos que se atraviesan en la institución, como por ejemplo, el hecho de que las instituciones son emisores y a la vez receptores de información. Esta serie de factores enmarcan los nuevos problemas comunicacionales y por ende, determinan nuevas formas de manejar las instituciones.

2.2.2. IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

La importancia de la comunicación institucional gira en torno a que, en la actualidad ya no es únicamente necesario el aspecto administrativo para obtener los resultados deseados, sino, toman en cuenta un elemento nuevo que implanta notoriedad que es la imagen institucional y, para lograr una imagen favorable se debe emplear un sistema comunicativo adecuado.

Las instituciones se encuentran sumidas en un proceso de cambio, demostrado en el continuo andar de la producción de masas y de la economía de mercado, directamente, hacia las sociedades del conocimiento, las mismas que se fundamentan en la comunicación y la información. Todos estos cambios de percepción afecta directamente a todos los campos que abarca la función de la institución, lo que se entiende como básicamente comunicativo, debido al progreso que existe en los estudios y tecnologías sobre la comunicación para que tenga lugar el esparcimiento del conocimiento.

El desarrollo que tenga una institución, hoy en día, es valorado desde la comunicación y categorizado desde la imagen institucional. Un ejemplo de lo planteado, es Coca- Cola, gracias al desarrollo visual de su producto, empleando sistemas de comunicación, la organización y gestión de los mismos en empresas o instituciones. Para comenzar con todo esto, se debe realizar una observación de las necesidades que surgen por comunicar o que comunicar. Partiendo de estas ejecuciones, el público empieza a cambiar de comportamiento, de acuerdo, a lo que se está ofertando, de acuerdo al mensaje que se está dando a conocer, sabe lo que necesita, se vuelve un público más selectivo y comienza a acostumbrarse a emplear marcas o mostrar sus gustos, sus elecciones.

No se puede negar que siempre existe y existirá la mediación del ser humano y gracias a esta, podemos entender el porqué de la existencia de numerosas disciplinas que intervienen a momento de estudiar y gestionar la comunicación. Como resultado, se torna obligatorio enmarcar a la comunicación que surge de la institución, con el empleo de las diferentes disciplinas que la experimentaron desde cualquiera de sus puntos de vista, para definir el campo de acción y los incrementos que puede realizar.

2.2.3. PÚBLICOS INTERNOS Y EXTERNOS

2.2.3.1. PÚBLICOS INTERNOS

“La comunicación en las organizaciones la mejora de la productividad: El uso de los medios como fuente informativa en Empresas e instituciones andaluzas, describe a la comunicación interna como herramienta a disposición de la gerencia, en sus distintos niveles, para mejorar el grado de comprensión, compromiso y movilización de los empleados con las estrategias y actuaciones empresariales y/o departamentales”. (Gómez, 2007)

Esta clase de comunicación en la institución, las personas que la conforman, como empleados, obtiene protagonismo, clasificándolos de la siguiente manera:

Empleado con la vida personal: conecta a los empleados con información general y productos residentes fuera de la organización.

Empleado con la empresa: conecta a los empleados con herramientas e información general de la compañía.

Empleado con empleado: conecta a los empleados con otros empleados, departamentos y grupos organizativos.

Empleados con empleo: conecta a los empleados con herramientas orientadas a su puesto de trabajo y funciones. (Gomez , 2007, págs. 192-197)

Como consecuencia de estas relaciones que se plantean dentro de una institución, va a tener lugar, distintas maneras de informar para llegar a cada uno de las personas que forman parte de la institución, para que no exista ningún altercado, se debe comenzar gestionando la comunicación interna.

2.2.3.1.1. Tipos de públicos internos

Los públicos internos están formados por todas las personas que forman parte de la misma, es decir del sistema a manera de elementos individuales de su distribución.

Los públicos internos son los que representan a la institución delante de su medio ambiente.

Según, Muriel y Rota, “en función del nivel jerárquico de autoridad y responsabilidad que cada componente individual ocupa en la estructura del sistema pueden distinguirse dos tipos de públicos internos: los directivos o jefes y los empleados en general o subordinados. Evidentemente, estas clasificaciones no son mutuamente excluyentes ya que una persona puede simultáneamente ser jefe y subordinado. Sin embargo, para efectos prácticos se le puede considerar como lo uno o como lo otro según el punto de vista que se adopte y los objetivos que se persigan. (Muriel & Rota, 1980, págs. 270-271)

Entenderemos por directivos a las personas que deciden las políticas generales a seguir en todos los terrenos y cuya influencia afecta a cada fase de la actividad de la institución y a cada uno de sus públicos, y por empleados en general nos estaremos refiriendo a todos los demás componentes individuales del sistema que son quienes concretamente realizan el trabajo determinado por los directivos.”

2.2.3.2. PÚBLICOS EXTERNOS

“La comunicación externa es el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen o a promover sus actividades, productos o servicios” (Martin , 1998: 51)

Capriotti mantiene que cuando se habla de públicos externos, la institución u organización está conformada de tres partes:

La estructura de los públicos de una institución es el acumulado de públicos con los que puede, mantiene o podría tener correspondencia. Siendo así, cada establecimiento deberá identificar cuáles son los públicos necesarios, a los que puede darles la información necesaria, lo que se conoce como, identificar la “nube” de los públicos de una institución.

La ejecución de un proyecto de infraestructura de cada público nos dejara acceder, igualmente, identificar públicos transcendentales que no son vinculados de manera directa con la institución, pero que podrían convertirse en elementales para el planteamiento de la imagen institucional en la visión de un público específico, debido a que trabajarían como influencia, al momento de ser acertados en la decisión sobre la opinión que posea cualquier persona.

La infraestructura de cada público, es necesario estar al tanto sobre las particulares características que señalan el porqué de cada público a nivel global, ya sean peculiaridades de demográficas, de dispendio de información, etc., que permita establecer el perfil del público y entender a todas las personas una por una, y de esta manera, entablar un planificación de imagen fuerte con cada uno. (Capriotti, 2013)

- ✓ Estudio de las características de los públicos
- ✓ Análisis de los públicos
- ✓ Estudio de la Infraestructura de los públicos
- ✓ Estudio de la Estructura de los Públicos

También expresa que una vez que se hayan identificados todos los públicos con los que se relaciona la institución, corresponderá instaurar cuáles son los Públicos-Clave, para la entidad:

Una necesaria y bien empleada definición de los Públicos – Clave nos ayudara para poder ejecutar de mejor manera la acción a realizar y los recursos que se deberán

emplear de la institución, sin desperdiciar, tiempo ni personal, todo de la mejor manera, eficaz y eficiente, incurriendo o enfocando la actividad sobre el público prioritario, es decir con el que se pueda mantener influencia concluyente en la imagen corporativa institucional, en el mejor uso de la función que tiene la entidad, también en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, bajo las condiciones y reglamentos establecidos a nivel directivo. La infraestructura de cada público, bien planteada mejorara y ayudara a la construcción de esquema en el que se represente la información y el nivel de influencia de cada público; esto permitirá facilitarnos la identificación de los flujos de información y, a su vez, influencia que tiene lugar entre los distintos públicos de la institución, logrando identificar, de esta forma, niveles de interacción que se presentan entre los distintos públicos. (Capriotti, 2013)

La Dirección de Comunicación o el Departamento de Relación Publicas, debe ser el ente encargado de la comunicación interna y externa, trabajo que debe realizar con extremo cuidado y determinación, con la finalidad de que la imagen que se presenta a los públicos llegue de tal manera que se obtenga la misma perspectiva con la que se planteó, acompañada de los objetivos que tiene la institución.

Es de vital importancia, identificar al público al que se va a dirigir la información, para lo que se quiere dar a conocer vaya orientado a sus necesidades.

2.2.3.2.1. Tipos de públicos externos

“Los públicos extra-institucionales son de dos clases: Públicos Generales y Públicos Específicos. Los públicos generales están constituidos por la comunidad nacional e internacional, ubicadas a nivel del macrosistema social de la institución, con los que ésta entra en contacto aunque en forma mediatizada por los públicos específicos. Por públicos específicos entendemos a los individuos y sistemas sociales externos vinculados en un alto grado y directamente a la institución en virtud del logro de los objetivos específicos de ambos y que forman parte del suprasistema, o medio ambiente inmediato de la institución.” (Muriel & Rota, 1980)

2.2.4. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Dentro del accionar en el ámbito comunicativo, por lo general, se identifica que la realización de una política reclama una serie de pasos hacia la racionalización que acceda sistematizar, dar sentido y ordenar todas las acciones comunicativas. Se conoce como Planificación de la comunicación a este proceso de racionalización de las acciones. Para poder identificar que segmento de aplicación de planificación se debe tener en cuenta el objetivo, dicho en otras palabras, por qué se lo aplica. Cuando se habla de planificación, siempre se debe tener en cuenta el proceso que conlleva, todo por el hacia un provenir y, también, conocer como influir sobre él.

Por esto, se puede estimar que la planificación de la comunicación se basa en: “una actividad encaminada a lograr la racionalización de las operaciones que se pretenden llevar a cabo con el fin de obtener un propósito determinado de comunicación; implica la ejecución propositiva de una serie de actividades predeterminadas para llegar a afectar a los receptores o públicos” (Muriel & Rota, 1980: 162-163)

Un Plan estratégico de comunicación se debe ejecutar con la finalidad de crear un ambiente laboral donde reine la armonía y donde se refleje el trabajo en grupo y para obtener una percepción favorable de la institución en los públicos, una visión que permita conseguir los fines institucionales.

Las estrategias deben ser proporcionadas de manera que si presenta algún cambio en el entorno les sea fácil modificarlas, para evitar problemas. No se puede designar cuáles serán las estrategias que se emplearan sin tener en cuenta los valores, afectaciones, sistemas de trabajo que se necesita, no poseen ninguna relación con las presunciones elementales de la institución.

Siendo así, para realizar una planificación estratégica de comunicación “(...) debemos considerar la filosofía empresarial: estilos, comportamientos, valores y normas que animan a cada miembro de la organización y se traduce en la forma de ser y hacer de la empresa” (Manrique & Manosalve, 1995). Con el fin de identificar de comunicar de manera correcta la identidad de la institución esto se efectúa, para así, obtener una imagen propicia y positiva.

Al momento en que se arduan algunos elementos a sus estrategias, esta imagen se convertirá en comunicación mundial, convirtiendo a la institución en un ente que se preocupa por las capacidades que posee la comunicación, el papel que cumple dentro de la sociedad y, más aun, a nivel global.

“Hoy bajo la economía de los mercados globales – pero teñidos de segmentación – la imagen e identidad de las empresas están sujetas a una buena estrategia de comunicaciones, capaces de saber mutar de acuerdo a lo cambiante del entorno, pero más aún fundamentadas en una mejor gerencia del programa de comunicaciones de la empresa” (Romer, 1990: 39)

La actividad y la realidad tan cambiante en la que nos encontramos en la actualidad, convierten a la comunicación en eje de transformaciones, lo que indica que debemos estar listos para todos los cambios que se pueden presentar. Las instituciones deben siempre estar pendientes para manejar cualquier problema.

La planificación estratégica de comunicación planea la manera de acortar los espacios que existen entre cómo quiere ser distinguida la institución y como es en realidad distinguida.

Por lo general, se identifica la realización de una política dentro de la acción en la comunicación, exige una serie de pasos basados en la racionalización que consientan reglamentar, dar sentido y establecer las operaciones comunicativas. Planificación de la comunicación es como se conoce a esta racionalización de las acciones.

En el ámbito de la ejecución de la planificación estratégica de comunicación obedece y cambia de acuerdo al objetivo, dicho en otras palabras, depende a que se rige. A pesar de esto, por mirar hacia el porvenir, la planificación siempre amerita un esfuerzo y lograr trabajar con miras hacia él. Por lo tanto, podemos indicar que la planificación estratégica de la comunicación “consiste en una actividad encaminada a lograr la racionalización de las operaciones que se pretenden llevar a cabo con el fin de obtener un propósito determinado de comunicación; implica la ejecución propositiva de una serie de actividades predeterminadas para llegar a afectar a los receptores o públicos.” (Muriel & Rota, 1980)

2.3. ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

2.3.1. INSTITUCIÓN

El termino institución posee varias connotaciones. Desde una perspectiva sociológica, se puede apreciar que la institución hace alusión a los mecanismos por los que las personas son participes en relaciones estructurales que pueden llevar a ser constantes.

Para Fichter, una institución es “una estructura relativamente permanente de pautas, roles y relaciones que las personas que realizan según determinadas formas sancionadas y unificadas, con objeto de satisfacer necesidades sociales básicas” (Fichter, 1974: 248). Continuando con esta visualización, las instituciones pueden tomar en cuenta indicadores de comportamiento validado que terminarían la señalización de los grupos que ejecutan el mismo comportamiento.

Otra connotación para el término institución es el que señala que esta es la manera planteada o el cómo realizar una acción en un grupo y las conjeturas que se obtienen de la misma, como por ejemplo: la familia, el matrimonio. Por otra parte, la institución se

puede ver, de igual manera, desde una perspectiva jurídica, como un cuerpo social, que posee personalidad legal o sin ella está formado por un conjunto de personas, donde su propósito se basa en las exigencias que tiene la sociedad y del que se obtienen acciones puntuales o estatus que confieren a los que forman parte, derechos y obligaciones.

Adjuntando los dos enfoques planteados anteriormente, se obtiene el enfoque que plantea Kaplan, donde “toda sociedad se articula en y por medio de instituciones. Estas son en esencia modelos de relaciones humanas, de distribución y ejercicio de status, funciones y roles, sobre los que se calcan, se estructuran y se formalizan las relaciones concretas de grupo e individuos mediante su formulación o consagración por la autoridad estatal que les confiere así cohesión, estabilidad, permanencia, inserción en órdenes y niveles más generales, reconocimiento y valorización por otros grupos e individuos” (Kaplan, 1978: 207).

Por todo lo expuesto, se puede definir a la institución como una unidad, un grupo de individuos que poseen todo determinado para poder obtener la finalidad planteada con anterioridad.

Nos podemos dar cuenta que, las instituciones nacen con el fin de atender a las necesidades de las personas. La razón por las que existen son todos los servicios y complacencias que suministran a las necesidades de los grupos; las complacencias y acciones que se realizan en pro del bienestar social, perfectamente son planteadas con anterioridad a la sociedad de forma ordenada, dicho en otras palabras, mediante un conjunto de acciones ejecutadas por personas que se unifican por obtener una finalidad. De esta manera, podemos plantear que las instituciones son estructuras organizacionales fundados para y certificados por obtener el bienestar cumpliendo las necesidades de los grupos.

Según el caso que se presente, las funciones que tienen las instituciones van enfocadas a conseguir una finalidad o propósito que se identifique con la satisfacción de un sin número de necesidades que se presenten en la sociedad. Todas estas necesidades comprenderían desde la ética hasta las necesidades de crecimiento propio. Además,

contemplan las necesidades de tipo social, como sería la permanencia de la unión de los grupos y, las que se dirigen a la adquisición de los objetivos que son básicos en todo planteamiento. Por todo esto, es claro que las instituciones pueden ser tomadas en cuenta como organizaciones.

“La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH), tiene su origen en el Instituto tecnológico Superior de Chimborazo, creado mediante Ley No.6090, expedida por el Congreso Nacional, el 18 de abril de 1969. Inicia sus actividades académicas el 2 de mayo de 1972 con las Escuelas de Ingeniería Zootécnica, Nutrición y Dietética e Ingeniería Mecánica. Se inaugura el 3 de abril de 1972. El 28 de septiembre de 1973 se anexa la Escuela de Ciencias Agrícolas de la PUCE, adoptando la designación de Escuela de Ingeniería Agronómica.” (ESPOCH, 2007)

Sus símbolos son: la bandera integrada por tres franjas horizontales iguales con los colores rojo, blanco y verde, el Escudo encerrado de dos círculos cuyos bordes son rojo y verde, y, el Himno. Además la institución se identifica con su mascota constitutiva por la figura de un camélido americano (llama).

Su lema es: “SABER PARA SER”.

La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, usará sus siglas ESPOCH en todas sus manifestaciones.

2.3.2. BASE LEGAL

Según Ley 6909 del 18 de abril de 1969, expedida por el Congreso Nacional publicada por el registro Oficial N°, 173 del 7 de mayo de 1969, se crea el Instituto Superior Tecnológico de Chimborazo, iniciando sus labores académicas el 2 de mayo de 1972. El cambio de denominación a Escuela Superior Politécnica de Chimborazo ESPOCH, se

produce mediante Ley No. 1223 del 29 de octubre de 1973 publicada en el Registro Oficial N° 425 del 6 de noviembre del mismo año. Las Escuelas de Nutrición y Dietética y de Ingeniería Zootécnica convirtieron en facultades conforme lo estipula la Ley de Educación Superior en sus artículos pertinentes.

En 1978 se crea la Facultad de Química y Administración de Empresas. El 15 de agosto de 1984 se crean las Escuelas de Doctorado en Física Matemática que junto a las Escuelas de Doctorado y Tecnología en Química ya existentes entran a constituir la Facultad de Ciencias.

El 21 de diciembre de 1985 se crea la Escuela de Cómputo pasando a depender de la Facultad de Ciencias. La carrera de Bioquímica y Farmacia se crea según Resolución No. 311 de] Honorable Consejo Politécnico (H.C.P.) del 7 de Septiembre de 1999.

El 27 de septiembre de 1992 se crean las Escuelas de Ingeniería en Banca y Finanzas y Tecnología en Marketing que se integran a la Facultad de Administración de Empresas; Ingeniería en Sistemas que se integra a la Facultad de Ciencias, Licenciatura en Educación Sanitaria que pasa a ser parte de la Facultad de Nutrición y Dietética, hoy denominada de Salud Pública.

El 17 de noviembre de 1994. Por medio de las resoluciones del H. C. P. N° 238 y 239, se crean las Escuelas de Ingeniería en Ecoturismo y Escuela de Tecnología Agroforestal como parte de la hoy Facultad de Agronomía, hoy denominada de Recursos Naturales.

El 7 de julio de 1995 se crea la Escuela de y Lingüística y el 31 de junio de 1997, cambia de denominación a Escuela de Lenguas y Comunicación, mediante resolución N° 296.

El 15 de agosto de 1995 a través de la resolución N° 167 del H. C. P. se crea la Escuela de Ingeniería en Industrias Pecuarias como parte de la Facultad de Ciencias Pecuarias, anteriormente llamada Facultad de Ingeniería Zootécnica.

El 7 de septiembre de 1995, la Facultad de Mecánica, crea las Carreras de Ingeniería de Ejecución en Mecánica y de Ingeniería de Mantenimiento Industrial, mediante resoluciones 200 y 200a, del H. C. P.

El 19 de agosto de 1996, mediante resolución N° 236, la Facultad de Ciencias crea, adjunta a la Escuela de Computación, la carrera de Ingeniería Electrónica.

El 31 de julio de 1997, la Facultad de Administración de Empresas crea la Escuela de Tecnología en Marketing y la carrera de Ingeniería en Marketing, mediante resolución No. 317 del H. C. P. Las carreras de Comercio Exterior e Ingeniería Financiera se crean según resolución No. 142 del H.C.P del 28 de marzo del 2000.

El del 2000, mediante resolución No. Del H.C.P. se crea la Facultad de Informática y Electrónica la misma que agrupa a las escuelas de Ingeniería en Sistemas, Ingeniería Electrónica y Tecnología en Computación y Diseño Gráfico.

La ESPOCH es una institución con personería jurídica de derecho público totalmente autónoma, se rige por la Constitución Política del Estado ecuatoriano, la ley de educación superior y por su propio estatuto y reglamentos internos y tiene su domicilio principal en la ciudad de Riobamba. (ESPOCH, 2007)

2.3.3. MISIÓN

"Formar profesionales e investigadores competentes, para contribuir al desarrollo sustentable del país".

2.3.4. VISIÓN

"Ser la institución líder de docencia con investigación, que garantice la formación profesional, la generación de ciencia y tecnología para el desarrollo humano integral, con reconocimiento nacional e internacional".

2.3.5. OBJETIVOS, PRINCIPIOS Y FINES DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

2.3.5.1. Objetivos

- Lograr una administración moderna y eficiente en el ámbito académico, administrativo y de desarrollo institucional.
- Establecer en la ESPOCH una organización sistémica, flexible, adaptativa y dinámica para responder con oportunidad y eficiencia a las expectativas de nuestra sociedad.
- Desarrollar una cultura organizacional integradora y solidaria para facilitar el desarrollo individual y colectivo de los politécnicos.
- Fortalecer el modelo educativo mediante la consolidación de las unidades académicas, procurando una mejor articulación entre las funciones universitarias.
- Dinamizar la administración institucional mediante la desconcentración de funciones y responsabilidades, procurando la optimización de los recursos en el marco de la Ley y del Estatuto Politécnico.
- Impulsar la investigación básica y aplicada, vinculándola con las otras funciones universitarias y con los sectores productivos y sociales. Promover la generación de bienes y prestación de servicios basados en el potencial científico-tecnológico de la ESPOCH.

2.3.5.2. Principios

La ESPOCH es una Institución pública que fundamenta su acción en los principios de: autonomía, democracia, cogobierno, libertad de cátedra e inviolabilidad de sus predios. Estimula el respeto de los valores inherentes de la persona, que garantiza la libertad de pensamiento, expresión, culto, igualdad, pluralismo, tolerancia, espíritu crítico y cumplimiento de las Leyes y normas vigentes.

2.3.5.3. Fines

- Impartir enseñanzas a nivel de pregrado, postgrado y educación continua, en ciencia y tecnología, basadas en la investigación y la producción de bienes y servicios;
- Realizar investigación científica y tecnológica para garantizar la generación, asimilación y adaptación de conocimientos que sirvan para solucionar los problemas de la sociedad ecuatoriana;
- Formar profesionales líderes con sólidos conocimientos científicos, tecnológicos, humanísticos; con capacidad de autoeducarse, de comprender la realidad socioeconómica del país, Latinoamérica y el mundo; que cultiven la verdad, la ética, la solidaridad; que sean ciudadanos responsables que contribuyan eficaz y creativamente al bienestar de la sociedad;
- La búsqueda permanente de la excelencia académica a través de la práctica de la calidad en todas sus actividades; y,
- Fomentar el desarrollo de la cultura nacional y universal para fortalecer nuestra identidad nacional y sus valores.

Son medios e instrumentos para la consecución de sus fines:

- La planificación integral a corto, mediano y largo plazo;
- La investigación científica;
- La docencia de alto nivel, especializada y con capacidad investigativa;
- La infraestructura, científico-técnica moderna;
- La publicación de información científica en todas sus manifestaciones;
- La vinculación directa con los sectores productivos y sociales; y,
- Otros que coadyuven al cumplimiento de su misión. (ESPOCH, 2007)

2.3.6. ESTAMENTOS POLITÉCNICOS

El estatuto de la ESPOCH, en su articulado expresa:

Art. 135.- El personal académico de la ESPOCH, estará conformado por los docentes. Para ser docente regular de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo se requiere tener título universitario o politécnico, ganar el correspondiente concurso de merecimientos y oposición; el ejercicio de la cátedra podrá combinarse con la investigación, dirección gestión institucional y actividades de vinculación con la colectividad.

Art. 136. Los asensos de categorías y escalafón se registrarán de acuerdo a su reglamento.

Art. 137. Los docentes serán titulares, invitados y accidentales. Los titulares podrán ser principales, agregados y auxiliares. Podrá haber también profesores asociados y honorarios. Su tiempo de ejercicio docente podrá ser a dedicación exclusiva, a tiempo completo y parcial. Ningún docente a dedicación exclusiva podrá desempeñar simultáneamente dos o más cargos públicos con esa denominación.

Art. 138. Los profesores serán evaluados semestralmente en su trabajo y desempeño académico, en el reglamento correspondiente se establecerán los criterios de evaluación, las formas de participación estudiantil, los estímulos académicos, económicos y las limitaciones a la garantía de estabilidad.

Art. 139. El Consejo Politécnico fijará en el Reglamento de Carrera Económica las normas que rijan la estabilidad y sus limitaciones, asensos, categorías, remuneraciones, estímulos académicos, estímulos económicos y protección social para el personal académico titular, de conformidad con las leyes y reglamentos.

Art. 140. En el presupuesto de la ESPOCH se hará constar una partida para capacitación de los docentes.

Art. 141. Los profesores invitados serán académicos que presten servicios a través de convenios interinstitucionales.

Art. 142. Los profesores accidentales deben poseer título universitario o politécnico, y presentar sus servicios bajo contrato resuelto por el Consejo Politécnico.

Art. 143. Son deberes y derechos de los profesores titulares:

- a) Cumplir con su actividad docente ciñéndose a la actividad científica y fundamentándose en los planes y programas de estudio debidamente aprobados por los organismos respectivos;
- b) Participar, activamente, en la formulación de los programas analíticos de las asignaturas a su cargo;
- c) Someterse a los honorarios establecidos por los organismos pertinentes de acuerdo a su tiempo de dedicación;
- d) Participar y promover la investigación, producción de bienes, servicios y vinculación con la colectividad;
- e) Participar en los organismos, según su designación, de conformidad con la Ley, el Estatuto y reglamentos;
- f) Intervenir en comisiones, tribunales y cumplir las actividades que le fueren encomendadas por los organismos o autoridades;
- g) Capacitarse en el área de su desempeño, en el país o en el extranjero.
- h) Participar en los programas de educación continua y formación docente;

- i) Elegir y ser elegidos como directivos de la institución de acuerdo a la Ley, Estatuto Politécnico y reglamentos; y,
- j) Los demás contemplados en las Leyes, Estatuto Politécnico y reglamentos.

Art. 144. Los profesionales extranjeros, para ser docentes, podrán participar en concurso de merecimientos y oposición Tanto los profesores extranjeros como nacionales tienen los mismos derechos y obligaciones académicas.

Art. 145. El desempeño de una dignidad administrativa en los órganos de gobierno del sistema de educación superior es consecuencia del ejercicio de la docencia y por tanto no puede ser considerado como otro cargo público.

Art. 146. Son estudiantes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo quienes, previo el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Ley de Educación Superior, se encuentren legalmente matriculados para cursar estudios de pregrado o postgrado.

Art. 147. Para ingresar a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en calidad de estudiante de pregrado, se requiere:

- a) Poseer título de bachiller, debidamente legislado;
- b) Cumplir con las exigencias de la facultad o escuela pertinente; y,
- c) Los demás requisitos establecidos en el Reglamento de Régimen Académico.

Art. 148. Para ingresara a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en calidad de estudiante de postgrado, se requiere:

- a) Poseer título de pregrado terminal legalmente reconocido por el CONESUP; y,
- b) Los demás requisitos establecidos en el Reglamento de Régimen Académico.

Art. 149. Son deberes y derechos de los estudiantes:

- a) Cumplir con la Ley, estatuto Politécnico y reglamentos;
- b) Defender los principios y el patrimonio politécnico;
- c) Asistir a clases teóricas y prácticas, de conformidad a los horarios respectivos;
- d) Velar por el prestigio y el desarrollo politécnico;

- e) Observar las normas disciplinarias de conducta estudiantil y politécnica;
- f) Recibir educación científico-técnica y humanística; participar en programas y proyectos de investigación, producción y de vinculación;
- g) Participar en los organismos de cogobierno politécnico, de conformidad con la Ley, Estatuto Politécnico y reglamentos;
- h) Asociarse con entera libertad en: Federación de Estudiantes Politécnicos, asociaciones de escuela, agrupaciones culturales, artísticas y deportivas;
- i) Beneficiarse de los servicios que presta la institución;
- j) Optar por becas y asistencia de cátedra;
- k) Matricularse en una asignatura hasta por tres ocasiones, de acuerdo a la Ley Orgánica de Educación Superior;
- l) Solicitar la remoción de un profesor de conformidad con la Ley, Estatuto Politécnico y reglamentos; y,
- m) Los demás contemplados en las Leyes, Estatuto Politécnico y reglamentos.

Art. 150. Los estudiantes elegirán sus representantes ante los organismos de cogobierno, siendo el voto obligatorio, salvo justificación legal ante el Tribunal Electoral.

Art. 151. Los representantes estudiantiles a los organismos de cogobierno, durarán dos años y medio en sus funciones. Se elegirán de acuerdo al reglamento.

Art. 152. Los procesos de admisión, matrícula, promoción, exámenes, evaluación aprobación de asignaturas, graduación y otorgamiento de títulos constan en el Reglamento de Régimen Académico.

Art. 153. Los empleados y trabajadores de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, serán nombrados o contratados según las necesidades institucionales de acuerdo con los procedimientos que se establezcan en el presente reglamento.

Se garantiza la estabilidad, remuneración, ascenso y protección social de acuerdo con la Ley, escalafón administrativo, Estatuto Politécnico y reglamentos.

Art. 154. Los empleados y trabajadores de la ESPOCH estarán sujetos a la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa, Código de Trabajo, Código Civil, Estatuto Politécnico y reglamentos.

Art. 155. En el presupuesto de la ESPOCH se hará constar una partida para capacitación de los empleados y trabajadores.

Art. 156. Anualmente se evaluará el desempeño de empleados y trabajadores; su promoción estará sujeta a resultados de la evaluación. Los criterios de evaluación, constan en el reglamento respectivo.

Art. 157. Las funciones de los empleados y trabajadores estarán determinadas por el Manual orgánico Funcional de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Art. 158. Son deberes y derechos de los empleados y trabajadores:

- a) Cumplir con las Leyes, Estatuto Politécnico, reglamentos y las disposiciones emanadas de los organismos y/o autoridades politécnicas;
- b) Defender los principios y el patrimonio politécnico;
- c) Trabajar con eficiencia, disciplina y responsabilidad;
- d) Guardar reserva de la información contenida en documentos salvo disposición de la autoridad respectiva;
- e) Participar activamente en el desarrollo politécnico, proponiendo programas y proyecto de interés institucional;
- f) Gozar de estabilidad en el cargo;
- g) Percibir una remuneración justa y equitativa;
- h) Acogerse a los beneficios institucionales;
- i) Participar en el cogobierno politécnico como representantes, de acuerdo a la Ley, Estatuto Politécnico y reglamentos;
- j) Recibir comisión de servicios para mejorar su profesionalidad de trabajo de acuerdo al reglamento correspondiente;
- k) Asociarse libremente en: asociaciones, sindicatos, clubes, agrupaciones culturales y deportivas; y,
- l) Los demás contemplados en las Leyes laborales, los reglamentos y el Manual Orgánico Funcional. (ESPOCH, 2007)

2.4. MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y SU ROL EN EL PROCESO

“Los mensajes que elabora el sistema de comunicación institucional son enviados a los públicos de la institución, tanto internos como externos, a través de diversos tipos de canales o medios de comunicación. La selección del medio o medios de comunicación a emplear se hace con base en los efectos que se quieren obtener en los diversos públicos. Para ello debe tomarse en cuenta que cada uno de los medios que existen presentan características distintas de impacto, penetración y credibilidad. De aquí que la selección de los medios dependerá de los efectos que se pretendan, de las clases de públicos que se quieran afectar y del tipo de mensajes que se quieran transmitir.

Idealmente, en la labor de comunicación institucional debe tratarse de establecer contacto con los públicos a través de los canales más directos disponibles y solo cuando esto resulte muy complicado o muy costoso se les sustituirá por otros medios menos directos, cuya efectividad se calcula comparándolos con la situación de persona a persona.” (Muriel & Rota, 1980)

La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo posee cuentas oficiales en las redes sociales, como Facebook, Twitter, Youtube, una página web que contiene información a partir del primero de junio de 2016, que reemplazó a la página que posee toda la información emitida en meses y años anteriores. También al ser una institución con renombre en la ciudad, medios como periódicos y radios de Riobamba hacen eco de los sucesos que acontecen en la ESPOCH.

Las cuentas oficiales de la ESPOCH, durante el periodo establecido, perdieron aceptación de parte de su público específico, ya que, al no existir una cobertura adecuado del acontecer se dio paso a la existencia de las cuentas falsas, mejor conocidas como “trolls” que emitían información, en algunos casos real en otros no, pero no oficial; varios representantes de los medios de la ciudad, durante las ruedas de prensa que tenían lugar en la institución, se dedicaban a publicar la información que obtenían por su cuenta y no a corroborarla con la información que emitió el Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas.

Teniendo en cuenta la importancia que tiene la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo tanto para la ciudad como para el país, todo lo que tiene lugar en la misma abarca espacio en los diarios, tal es el caso que durante enero a julio se emitieron notas en el Diario “La Prensa” y “Los Andes”.

2.4.1. OPINIÓN PÚBLICA

La opinión pública posee distintas connotaciones, según la perspectiva desde donde se observe, como en el ámbito crítico en correspondencia con la reputación pública legalmente adquirida de las acciones del poder social y político, o como una solicitud acogida en relación a la notoriedad pública, “representativa” o manipulativamente conocida, de instituciones, organizaciones, grupos, de bienes de consumo y de programas. Siendo así, es el elemento que se transforma de información mencionada independiente y públicamente por personas que no pertenecen al gobierno, que quisieran poseer el consentimiento de que sus pensamientos influyen o clasifiquen las acciones, las personas o la estructura de su gobierno. (Habermas, 2007)

Para continuar, es necesario hacer hincapié en un poco de la historia y de esta forma poder situarnos en el apartado a partir del argumento que dio pauta para el nacimiento de esta categoría.

El siglo XVIII había sido uno de los más importantes, principalmente en Inglaterra y Francia, por el origen de lo que Habermas denominaba como “espacio público”.

La clase burguesa se encontraba escalando en la Europa Occidental y en confrontaciones con las ventajas del absolutismo del Estado, consiguieron establecer un lugar de debate entre el Estado y la sociedad. Esta lucha, principalmente en el siglo XVIII, dejó reacciones en secuencia.

En contraposición de lo que Habermas define la “publicidad de representación de la época medieval”, tiempo por el cual, la nobleza que gobernada se alegraba con presentar al pueblo el espectáculo del poder, el espacio público nuevo pretende ofrecer a las personas la eventualidad de dar un punto de vista diferente y comentar el accionar del poder estatal. Los periódicos, los grupos, los cafés son instituciones que al ser un área donde se podía debatir, permitieron que florezca el pensamiento crítico y racional. La expresión “esfera pública” resulto ser una ventaja en comparación a “opinión pública” que consiste en la simplicidad de que hace más eficaz el sentido traspaso de ideas y describe mucho mejor la materialidad de los lugares en los cuales todas estas discusiones tuvieron lugar. (Veyrat- Masson & Dayan, 1997: 248)

Ente los siglos XVI y XVIII, en Europa Occidental, la historia de la esfera pública significa la forma en que los diferentes medios de comunicación ayudaron, de una u otra manera, a los sucesos políticos más trascendentales y como, los mismos, han sido decisivos para el crecimiento del sistemas de los medios de comunicación.

Durante los siglos XIII y XV comúnmente se hablaba de los miembros de las corporaciones de artes y oficios, es decir de pueblo, en las ciudades de Italia, principalmente en Florencia, esto sucedió antes de la Reforma.

En Florencia, cargos políticos relevantes se asignaban mediante un sorteo y podían ser ocupados por dos meses no más, esto tenía lugar debido a que, un grupo amplio de los ciudadanos participaban en la cotidianidad política: en una ciudad de menos de 100.000 habitantes, 5000 hombres.

La Atenas clásica era un referente en cuanto a cultura política porque se basaba en que era principalmente oral y visual. Por lo general, las plazas, en especial la Plaza de la Señoría, formaban parte principal en la esfera pública porque varias personas acudían a escuchar discursos y, por ende, se debatía sobre política. En esta cultura, la capacidad de las personas que realizaban oratoria era destacada, resultando importante para que lo

que los italianos de ese entonces conocían como vida civil, la vida, de un individuo, políticamente activa.

Las relaciones públicas que se realizaban en la ciudad eran producidas no solo de manera oral, enviando representantes a otros Estados, sino, conjuntamente mediante la escritura de documentos. En esa época, las crónicas, por lo general, se referían a los manifiestos políticos o grafitis realizados en los muros.

“La confrontación con la realidad nos muestra que el concepto "opinión pública" es, en efecto, utilizado en varios sentidos: algunas veces se toma como sinónimo de una opinión individual o colectiva expresada públicamente; en otras el término opinión pública se refiere a una opinión individual o colectiva sobre un asunto público que puede manifestarse o quedar latente; o se utiliza también para denominar a una opinión colectiva que puede producir efectos sobre las esferas de toma de decisión en los diversos niveles de la sociedad.” (Muriel & Rota, 1980)

Con la finalidad de comprobar las diferentes perspectivas que posee el concepto de “opinión pública”, procederemos a analizar algunas connotaciones que se le ha otorgado a este concepto.

“Al final, lo que llamamos opinión pública no es sino la imagen pública que proyectan los medios de comunicación sobre algunos temas relacionados con el bien público y que el ciudadano acepta como propios, bajo la impresión de que es elaboración propia (racionalidad), cuando en realidad no es sino la confirmación del poder (efectos), que los medios ejercen sobre la población.” (Monzón, 2001)

Blake Reed & Harolsen, por su parte, afirman que la opinión pública es el marco mental predominante, surgido las más de las veces de un conjunto de distintas opiniones, que un número significativo de personas expresa públicamente sobre una cuestión de interés general. Los elementos principales que componen su definición son: a) "marco mental predominante", lo que supone la reunión un número significativo de opiniones individuales; b) "un conjunto de opiniones distintas", lo que sugiere que sobre una

cuestión determinada habrá dos o más o quizá muchos puntos de vista; c) "expresado públicamente"; lo que significa que esta posición se comunica de modo que llegue hasta el conocimiento de quienes formulan las decisiones públicas; d) "un número significativo de personas"; que significa que la opinión deberá ser' expresada por el suficiente número de individuos como para producir algún efecto, ya sea por su cantidad o por su fuerza; y e) "una cuestión de interés general"; lo que supone que se trata de una situación que atañe a muchas personas y acerca de la cual hay posibilidad de desacuerdo, por lo que, lógicamente esta concepción elimina los asuntos no problemáticos. Por su parte, el término "cuestión" sugiere la posibilidad de criterios alternativos, que todavía se sostienen opiniones o que no se ha llegado a una decisión sobre el asunto. (Blake Reed & Harolsen, 1971)

Kurt Lang y Gladys Engel Lang aseveran que dentro de una colectividad una simple mayoría de opinión es insuficiente para constituir opinión pública. Pero tampoco se necesita una unanimidad ni consenso. La opinión pública siempre se encuentra en retroceso y avance como la marea, es el peso de opinión que se da en algún lugar entre la mayoría y el consenso y que la minoría que se opone se siente obligada, por convicción y no por miedo, a aceptar. (Lang & Lang, 1983)

Edmundo González Llaca sostiene que "la opinión pública es la adhesión implícita o explícita de la mayor parte de los miembros de una clase social a una alternativa propuesta por sus líderes y/o por los medios de información en relación a un asunto cuyo tema es de interés general y promueve controversia". (Gonzalez Llaca, 1977)

A pesar de todos los conceptos presentados, sin lugar a dudas representan la totalidad de connotaciones que en realidad existen sobre opinión pública, pero gracias esto, nos podemos dar cuenta que no existe una parcialidad sobre lo que representa o lo que es en un solo concepto. Estas definiciones poseen variedad y guardan distinción entre sí, siendo así, es importante que se brinde una definición que se asemeje a la realidad que se quiere estudiar y de esta forma, nos permita tener en cuenta un marco común de

referencia y la existencia de un posible entendimiento con facilidad al referirnos a “opinión pública”.

2.4.2. OPINIÓN PÚBLICA COMO MANIFESTACIÓN DE LOS PÚBLICOS

Los públicos generales de la institución, o sea la comunidad a nivel nacional e internacional, no entra en contacto directo y explícito con ésta debido al gran número y alto grado de heterogeneidad de sus componentes. Estos públicos generales, al no poder interactuar directamente con la institución, lo hacen a través de lo que se conoce como el fenómeno de la opinión pública.

En este sentido, pues, tentativamente nos referimos a la opinión pública como la expresión de la comunidad o público general que rodea a una institución. Por ejemplo, la comunidad o público general de votantes en un país democrático representa la opinión pública de una institución tal como un partido político. Aun cuando no toda la opinión pública constituida por la colectividad de votantes esté en contacto directo con el partido, ésta sí se expresa colectivamente de alguna manera ante dicho partido. (Muriel & Rota, 1980)

2.4.3. DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN

El desarrollo de la comunicación en la institución, tiene lugar en el enlace entre los medios y la persona, como importantes fuentes de información en la “nueva” sociedad. Por lo tanto, la ciudadanía es también el reconocimiento de esa integración, en la cual, el ciudadano consume discursos informativos, como noticias, y de opinión, como propagandas, que circulan en estos, a través de un “conjunto de procesos de apropiación y uso en los que el valor simbólico prevalece sobre los valores de uso y de cambio, o donde al menos estos últimos se configuran subordinados a la dimensión simbólica” (García, 1992: 12-13). Así, el ciudadano ejerce su derecho a la información articulando

procesos, complementarios o no, de formación de opinión y deliberación públicas, y participación y control sociales, en la configuración de esferas públicas democráticas, donde ellos, son actores protagonistas en la definición y búsqueda de su propio desarrollo.

2.5. HIPÓTESIS

La Comunicación Institucional en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo incidió en los docentes, estudiantes; servidores y trabajadores, en el período enero- julio de 2016.

2.6. VARIABLES

2.6.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

La comunicación institucional en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

2.6.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Incidencia en docentes, estudiantes; servidores y trabajadores

2.6.3. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

TABLA 1: Operacionalización de variables.

VARIABLES	CONCEPTO	CATEGORÍAS	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Comunicación institucional en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo	Sistema de intercambio de datos, informaciones, ideas y conocimientos que se establece entre las instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales, por un lado, y su público real y virtual, por el otro. (Internacional, 1978) La ESPOCH es	-Elementos -Objetivos -Grupos	-Orden -Secuencia - Periodos de difusión -Roles -Actividades	Técnicas: <ul style="list-style-type: none"> • Recopilación bibliográfica • Entrevista • Encuesta Instrumentos: <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario • Guía de entrevistas

	<p>una institución con personería jurídica de derecho público totalmente autónoma, se rige por la Constitución Política del Estado ecuatoriano, la ley de educación superior y por su propio estatuto y reglamentos internos y tiene su domicilio principal en la ciudad de Riobamba. (ESPOCH 2007)</p>			
VARIABLES	CONCEPTO	CATEGORÍAS	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Incidencia en los docentes, estudiantes; servidores y trabajadores,	<p>Son estudiantes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo quienes, previo el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Ley de Educación Superior, se encuentren legalmente matriculados para cursar estudios de pregrado o postgrado.</p>	<p>-Información</p> <p>-Derecho</p> <p>-Acciones</p> <p>-Opinión pública</p>	<p>-Publicaciones</p> <p>-Mensajes</p> <p>-Norma</p> <p>-Conducta</p> <p>-Experiencias</p> <p>- Prácticas</p>	<p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas • Entrevistas <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario • Guía de entrevista

	<p>Para ser docente regular de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo se requiere tener título universitario o politécnico, ganar el correspondiente concurso de merecimientos y oposición; el ejercicio de la cátedra podrá combinarse con la investigación, dirección gestión institucional y actividades de vinculación con la colectividad.</p> <p>Los servidores y trabajadores de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, serán nombrados o contratados según las necesidades institucionales.</p>			
--	--	--	--	--

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. MÉTODO CIENTÍFICO

Esta investigación es un proceso racional, sistemático y lógico, mediante el cual; partiendo de la definición y limitación del problema, enfocando objetivos precisos y detallados, obteniendo información minuciosamente y de fuentes fidedignas. Se conoce, interpreta y analiza la información. Con la finalidad de determinar conclusiones viables, se usará el método científico y sus fases.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Documental: Recopilaré información bibliográfica que me permita fundamentar mi investigación.

De campo: Esta investigación será en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, mediante las encuestas realizaré una recopilación de información que servirá para medir la incidencia de la comunicación institucional.

Descriptiva: Una vez aplicadas las técnicas e instrumentos de recolección de información, permitirá describir la problemática sobre la percepción de la institución en la ciudadanía riobambeña.

3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Por la forma y dificultad de la investigación que se va a realizar, es no experimental, porque en el procedimiento investigativo se estudiarán las variables tal y como se presentan en su contexto, es decir que no se manipularán.

3.4. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

Descriptivo: Mediante este método describiré cual es la incidencia de la calidad de la comunicación institucional de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en los docentes, estudiantes; servidores y trabajadores.

Analítico: Mediante este método analizaré y determinaré los puntos críticos en el área de comunicación.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. Población

La población o universo en este caso es de 15.157 personas, entre docentes, estudiantes; servidores y trabajadores de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

3.5.2. Muestra de la investigación

$$n = \frac{N}{e^2 \cdot N - 1 + 1}$$

$$n = \frac{15157}{0,05^2 \cdot 15156 + 1}$$

$$n = \frac{15157}{38,89} = 400$$

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1. TÉCNICAS:

ENCUESTA

Efectuada con la finalidad de recabar información del tema a investigarse, se aplicarán a 400, distribuidas de la siguiente manera:

	N° de personas	Muestra estratificada
Estudiantes	13618	360
Empleados	395	10
Trabajadores	151	4
Docentes	993	26
TOTAL	15157	400

3.6.2. INSTRUMENTOS

Recopilación bibliográfica

Cuestionario de encuesta

3.7. PROCESOS INSTITUCIONALES DE LA ESPOCH ENERO- JULIO 2016

3.7.1. ANTECEDENTES

Para que las instituciones académicas fortalezcan su razón de existir es necesario que trabajen mediante una buena comunicación, teniendo en cuenta su misión y, por ende, su visión como los cimientos para el accionar de las personas a cargo y de esta manera poder responder a la demanda de información que existe de parte de los públicos tanto internos como externos. Es necesario lograr un afianzamiento institucional entre los miembros y con el público externo, esto se logra únicamente, teniendo en mente que la comunicación es una estrategia necesaria para el crecimiento académico de una universidad, siendo así, se lograra un crecimiento en la emisión de la misión, objetivos y las acciones universitarias. No se puede olvidar que la universidad debe responder a un proceso educativo que se mantiene gracias a la emisión cultural, la misma que estabiliza, restaura y da a conocer lo que le corresponde a la sociedad.

La universidad vive en una realidad que se cimienta en los que la sociedad necesita, ofreciendo una contestación de evolución y desarrollo, la “utilidad social del servicio que presta la universidad está estrechamente relacionada con su capacidad para generar cauces de comunicación que faciliten a los usuarios potenciales el acceso al conocimiento especializado.” (Losada Vasquez , 1998:152)

La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, en el período de enero a julio de 2016, realizó varios cambios en su planta administrativa, como elección del nuevo Rector y conjuntamente las personas que trabajarían con él.

Desde el ámbito comunicacional, se registran varios problemas, debido a la sucesión de inconvenientes de carácter político durante el período expuesto; esto tiene lugar, porque varias opiniones de distintos representantes no compaginan con la de otros, lo que

originó una disputa de poder, evitando llegar a una concesión, durante seis meses, que permita trabajar en pro del desarrollo académico.

Entre enero y julio de 2016, tres fueron las personas que estuvieron a cargo de la Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas, lo que generó problemas por no existir continuidad en el trabajo de cada uno, dando paso a una serie de procesos que no se informaron de manera concreta.

Al existir varias opiniones, las personas vinculadas a cada representante hicieron de las redes sociales el espacio para emitir comunicados sobre las acciones en la ESPOCH, propiciando información que favorezca a cada uno de sus intereses, desacreditando a la información emitida por la página oficial de la institución. La desinformación interna predominó porque varias personas no conocían a los que estaban a cargo de los departamentos, estancando procesos académicos y administrativos, porque no se conocía a quien dirigir los oficios y trámites.

Lo que realiza la universidad y como lo hace, determinan su imagen pública que se sostiene sobre la veracidad y el renombre como institución. La perspectiva del público externo cambió sobre la imagen de la institución y al no conocerse la realidad de los problemas perdió credibilidad; los comunicados que se emitían no eran los correctos, en algunos casos únicamente se publica la resolución a la que se llegó durante una sesión de Consejo Politécnico, es decir la imagen de un acta. Los públicos internos también se vieron afectados por la escasa comunicación en los diferentes niveles organizacionales de la institución, causando un desconocimiento sobre los procesos implementados. La cultura de la calidad dentro de las instituciones de educación superior no fue fortalecida, siendo necesario la implementación de programas de comunicación para su desarrollo y mejora. Existen maneras de llegar a los públicos, el grupo de personas que conforman el público interno de la institución, como directivos, mandos intermedios, los docentes, servidores, trabajadores y los estudiantes, los que provienen de otras partes del país, esquemas sociales y ocupaciones caracterizadas en la estructura.

3.7.2. PROCESO DE SOCIALIZACIÓN

Se volvió una necesidad encargarse de la comunicación en una politécnica. Teniendo presente que “muchas universidades producen más de lo que comunican (por falta de estructuras propias de comunicación), es preciso imaginar alternativas de comunicación institucional e interinstitucional. No nos podemos quedar aferrados a la publicación de una revista con referato, ni tampoco a la espera de que nos abran las puertas de los medios. Ellos no representan la única vía para llegar a la sociedad. Necesitamos de una adecuada política de comunicación hacia nosotros mismos, hacia la sociedad en general y también hacia ellos.” (Prieto Castillo , 2000: 75)

Las noticias que se presentan a continuación fueron tomadas de la página web oficial de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, de los diarios “La Prensa” y “Los Andes” de Riobamba, en orden de sucesión de eventos, con la finalidad de conocer todo lo de relevancia que se comunicó en el periodo de enero a julio de 2016.

ENERO

Página Web oficial: El 5 de enero, la Dirección de Comunicación informa respecto al proceso electoral para elegir autoridades que la campaña debió iniciar el día en que se emitió la resolución de calificación de la lista por parte del Tribunal Electoral Institucional y finalizar 48 horas antes del día fijado para su desarrollo.

El proceso de evaluación integral al desempeño docente, en los componentes heteroevaluación y autoevaluación, inició el 18 hasta el 29 de enero.

FEBRERO

Página Web oficial: El 3 de febrero, el PhD. Byron Díaz fue posesionado como Rector encargado de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, labor que debía cumplir por el lapso de 90 días.

El viernes 5 de febrero, en reunión extraordinaria del Consejo Politécnico, este cuerpo colegiado luego de un análisis jurídico y financiero, resolvió por unanimidad acoger lo planteado en la convocatoria de esta fecha, destacó el Rector (E) Dr. Byron Díaz. “hemos logrado unir las fuerzas en el Consejo Politécnico y a los tiempos, se logra una decisión por unanimidad”.

El 26 de febrero, mediante resolución administrativa No. 014.ESPOCH.2016 y en cumplimiento de lo que dispone la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información LOTAIP, el Rector (e) de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Dr. C Byron Díaz, puso en vigencia la conformación del Comité de Transparencia de la institución.

El 29 de febrero, en atención a la información difundida en varios medios de comunicación locales y a través de las páginas de redes sociales, referida al proceso electoral convocado en el mes de diciembre de 2015 y las resoluciones adoptadas en los organismos de justicia a nivel provincial, la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo – ESPOCH, dio a conocer a la comunidad Politécnica y a la ciudadanía que, cualquier resolución o disposición legal de organismo competente será acatada en derecho por la institución.

MARZO

Diario “La Prensa”: El 1 de marzo de 2016, presento una nota donde se indica la apelación que tuvo lugar debido a que las tres listas que se presentaron el 03 de enero, ninguna calificó. La Lista I que encabezaba Raúl Andrade interpuso un amparo institucional, el mismo que fue negado por el Juez de la Unidad Judicial Penal de la ciudad, sin embargo, continuaron con la apelación y el 26 de febrero se aceptó la apelación y se revocó la sentencia que se dictó el 1 de febrero para dar paso a la inscripción de la lista.



IMAGEN 1: “La Prensa” 01/03/2016

Página Web Oficial: El viernes 4 de marzo desde las 10 de la mañana, se instaló la reunión extraordinaria del Consejo Politécnico, organismo colegiado de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y máxima autoridad de la institución. Dentro del orden del día se trató el punto único “comunicaciones recibidas”, en el que se avocó Conocimiento y lectura de las Sentencias Expedidas por la Sala de lo Civil y Penal de la Corte Provincial de Justicia de Chimborazo respectivamente, en virtud de los Recursos de Apelación interpuestos por las listas “I” y “A”, dentro del proceso electoral del 2015 para elegir máximas autoridades en la ESPOCH, y toma de resoluciones respectivas.

Diario “La Prensa”: El 09 de marzo se dio a conocer una nota donde se manifiesta que en la ESPOCH todos tienen la razón debido a que se convocó a una reunión de parte de la Defensoría del Pueblo de Chimborazo, en la que se revisó si las sentencias que se emitieron a favor de la Lista I y Lista A, se estén cumpliendo. Se convocó a elecciones el 14 de abril, pero se continuó con comentarios opositores a esta decisión. En esta reunión, los integrantes de las listas y del Consejo Politécnico dieron su punto de vista lo que generó conflictos, dejando en manos de la Defensoría la decisión de si se está cumpliendo o no.



IMAGEN 2: “La Prensa” 09/03/2016

Página Web Oficial: Durante la sesión ordinaria del Organismo Colegiado Académico Superior OCAS – Consejo Politécnico de la ESPOCH, desarrollada el martes 15 de marzo, este organismo como máxima autoridad de la institución, avocó conocimiento de los pedidos de reconsideración de las resoluciones 004.CP.2016, en la que se conoció el informe final del Tribunal Electoral Institucional hasta entonces presidido por el Dr. Jaime Béjar, aprobando dicho informe, declarando culminada esta fase del proceso y terminando las funciones de los miembros del tribunal, dejando además sin efecto la delegación mediante la cual el Dr. Béjar presidía dicho instancia; y, de la resolución No. 092.CP.2016 de 4 de marzo de 2016, en la que el mismo organismo, integró legalmente el Tribunal Electoral Institucional TEI y resolvió establecer la fecha de nueva convocatoria a elecciones para el 14 de abril del año en curso.

Diario “La Prensa”: El martes 15 de marzo de 2016 se dedicó espacio en el diario para dos notas sobre la ESPOCH, en la primera se indica que el Tribunal Electoral se reunió para tratar algunos de los temas que tenían que ver con la situación de la ESPOCH, se dio lectura sobre la renuncia de dos integrantes del Tribunal mediante comunicaciones

dirigidas a Byron Díaz, Rector encargado. Estas comunicaciones provocaron la suspensión del proceso eleccionario.

En la segunda, se trata de una entrevista al Rector (e) Byron Díaz, donde se trataron varias interrogantes que tenía este medio de comunicación sobre la situación que atravesaba la institución, como su renuncia a su candidatura como vicerrector de investigación por la Lista I, el pasado 07 de marzo, sobre las demandas en su contra por el despido de varios trabajadores donde aclaro que no eran despidos sino la finalización de algunos contratos de forma unilateral.



IMAGEN 3: "La Prensa" 19/03/2016

Página Web Oficial: El 18 de marzo, durante una rueda de prensa en la que participaron representantes de medios de comunicación de la ciudad y provincia, el Dr. Byron Díaz, Rector (e) de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, se refirió a varios temas de gestión y actividades de la institución, cumplidas en los primeros 30 días del encargo entregado por el Organismo Académico Colegiado Superior OCAS – Consejo Politécnico.

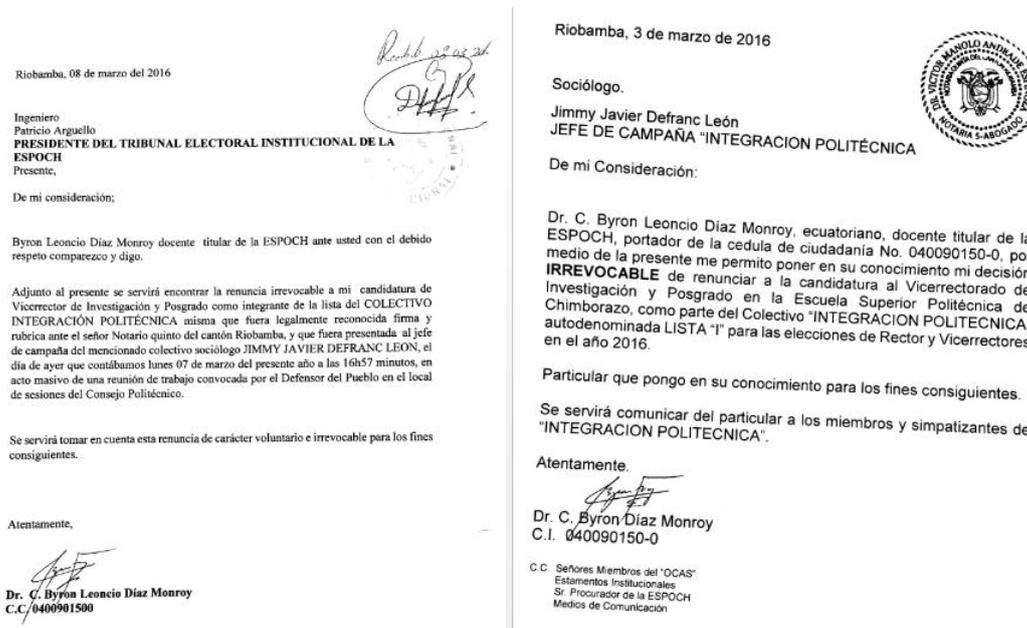


IMAGEN 4: Relaciones públicas ESPOCH 18/03/2016

Página Web Oficial: El Cronograma Electoral arrancó el 8 de marzo con la instalación y posesión de sus miembros y la solicitud de los padrones de profesores, servidores, trabajadores y estudiantes habilitados según lo estipula el Art. 7 del Reglamento. El 18 de marzo, se procedió de acuerdo con el Art. 6 del mencionado Reglamento a realizar la Convocatoria a Elecciones de Rector o Rectora, Vicerrector o Vicerrectora Académico/a, Vicerrector o Vicerrectora de Investigación y Posgrado, y Vicerrectora o Vicerrector Administrativo/a de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, para el periodo abril 2016-abril 2021.

Diario "La Prensa": El 18 de marzo de 2016 se publicó la convocatoria a elecciones de Rector/a, Vicerrector/a Académico/a, Vicerrector o Vicerrectora de Investigación y

Posgrado, y Vicerrector/a Administrativa de la ESPOCH para el periodo marzo 2016-marzo 2021 y los requisitos que se debían tener para poder desempeñarse en cada uno de estos cargos.

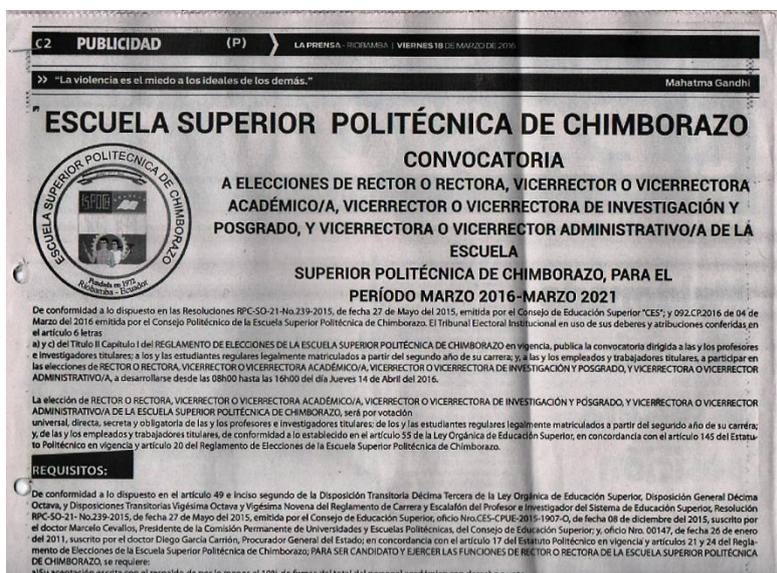


IMAGEN 5: “La Prensa” 18/03/2016

Página Web Oficial: El 22 de marzo en asamblea general el Tribunal Electoral de la ESPOCH dio lectura pública de sentencia judicial con la presencia de autoridades, docentes, empleados, trabajadores y estudiantes, el Tribunal Electoral Institucional-TEI instaló una Asamblea General, en el auditorio “Romeo Rodríguez”.

Diario “Los Andes”: El martes 22 de marzo de 2016, se publicó una entrevista a Raúl Andrade, quien estaba como candidato a Rector por la lista A, donde se conoció que esperaba que los jueces de la Corte Provincial de Justicia de Chimborazo se pronuncien sobre las resoluciones constitucionales que se presentaron a favor de este grupo, que presentaron una acción de protección y en la que se manifestaba la inmediata inscripción de la Lista “I” y la Lista “A” y que se dé lugar a elecciones.

Raúl Andrade, espera pronunciamiento de jueces para el cumplimiento de resoluciones constitucionales

ENTREVISTA

El candidato a rector por el Colectivo Integración Politécnica Lista "I" Raúl Andrade, Ph.D, aspira que en esta semana se pronuncie los jueces de la Corte Provincial de Justicia de Chimborazo, sobre las resoluciones constitucionales dictadas a favor de este colectivo que presentó una acción de protección y en la cual dispone el inmediato cumplimiento de la inscripción de la lista "I" y la Lista "A" y la celebración de las elecciones a las primeras autoridades de la ESPOCH. Raúl Andrade, junto al equipo de asesores jurídicos se pronunció al respecto.



Candidato a rector por el Colectivo Integración Politécnica Lista "I" Raúl Andrade, Ph.D, junto a su equipo asesor.

Dentro del proceso que se sigue en la ESPOCH, sobre el cumplimiento a las resoluciones de la Corte

Superior de Justicia, que están haciendo para que se cumplan estas resoluciones como Lista "I"?

En este momento, estamos presentando un escrito dirigido al Dr. Pucha, solicitándole, de acuerdo al numeral 4 del Art. 86 de la Constitución de la República del Ecuador, la destitución de quienes han incumplido la sentencia; entonces, esperamos que en el menor tiempo posible, esto

ron la sentencia dictada por la Sala de lo Civil y Mercantil, que se inicie también la destitución de los integrantes del Consejo Politécnico de la ESPOCH, que no acataron, ni cumplieron; entendiéndose la ejecución de la sentencia y también que se disponga de manera inmediata al Consejo Politécnico de la ESPOCH, se inicie de emitir cualquier acto administrativo que interrumpa o distorsione el cabal cumplimiento del espíritu y sentido de esta sentencia. Que se ordene al Rector encargado, que comunique al Ing. Argüello quien, en calidad de docente de la ESPOCH, viene fungiendo como Presidente de un ilegal, ilegítimo y falso Tribunal Electoral Institucional, emitiendo resoluciones y convocando de manera pública a un proceso electoral que no es legal. Hemos pedido al Juez, se sirva ordenar al Rector encargado (que) comunique al Tribunal Electoral Institucional, presidido por el Dr. Jaime Bajar Suárez, y brindándole todas las facilidades indispensables a fin de dar

estricto cumplimiento con lo que manda la sentencia; es decir, que el día 23 de marzo, se cumpla con el proceso electoral y la elección de rectores y vicerrectores con la participación de la lista "I" del colectivo Integración Politécnica y la Lista A.

¿Usted qué mensaje enviaría a la Comunidad Politécnica respecto a este proceso?

(Que) los Politécnicos nos mantengamos en alerta, que sigamos siendo académicos, que la parte de la Justicia tiene que primar, porque en derecho puro, tenemos una sentencia judicial que obliga a que se cumpla con el proceso electoral que fue llamado en diciembre de 2013. A los politécnicos, profesores, estudiantes, empleados, trabajadores, decires que con toda su inteligencia, se mantengan alerta; el proceso tiene que cumplirse por el bien de la Politécnica, y nosotros somos politécnicos y amamos a nuestra Politécnica; por tanto, queramos que no se vaya a dañar esta fiesta democrática, por intereses oscuros de las autoridades actuales. Queremos decirlas que mantengamos presente que el derecho, la honestidad y la transparencia tiene que primar para que la Politécnica sea una Universidad del Siglo XXI, académica y de excelencia.

«Eso es lo que han pedido que se cumpla, algo más?». Además, queremos decir que una intervención a la Universidad sería desastrosa para la Universidad, y nosotros responsables directos a quienes están haciendo de autoridades actuales, pues si la Politécnica es intervenida por cualquier autoridad del CES o SENECSECT, eso sería algo inaceptable; se iría contra todo principio y toda norma. Si queremos actuar en derecho justo es el mejor momento para recapacitar y tomar la mejor decisión en beneficio del colectivo Politécnico. Llamamos también a todos los profesores, empleados, estudiantes y trabajadores a mantener la cordura, pero tener la expectativa con oliver y defender a nuestra querida Politécnica. (16)

IMAGEN 6: "Los Andes" 22/03/2016

Diario "Los Andes": Publicó el 22 de marzo de 2016 una entrevista que se realizó a Iván Vinuesa, abogado defensor del Colectivo Integración Politécnica Lista "I", el mismo que afirma que mediante el informe que debía entregar el delegado de la Defensoría del Pueblo se deberían dar paso al cumplimiento de las sentencias constitucionales en el caso de la ESPOCH. También, el abogado afirma que el Juez debió revisar el expediente que se debía entregar por parte del Defensor del Pueblo y proceder inmediatamente con las sanciones.



IMAGEN 7: "Los Andes" 22/03/2016

Página Web Oficial: El 23 de marzo dio a conocer la convocatoria a elecciones de Rector o Rectora, Vicerrector o Vicerrectora Académico/a, Vicerrector o Vicerrectora de Investigación y Posgrado, y Vicerrectora o Vicerrector Administrativo/a de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, para el periodo abril 2016-abril 2021.

Diario “La Prensa”: El 23 de marzo de 2016 se dio a conocer que la Defensoría del Pueblo poseía un tiempo límite para emitir el informe sobre el cumplimiento de sentencias, donde la Lista “A” esperaba que se cumplan todas las sentencias, Byron Vaca Rector de la ESPOCH, indicó que sería muy penoso que por todos los sucesos tenga que intervenir el Consejo de Educación Superior (CES).



IMAGEN 8: “La PRENSA” 23/03/2016

Diario “Los Andes”: El 23 de marzo de 2016 se indicó que la Lista “A” poseía documento sobre el incumplimiento de las resoluciones, el mismo que estaba firmado por una Jueza, en el que se ordenaba al Tribunal Electoral Politécnico y a los funcionarios pertinentes cumplan con las disposiciones que se encontraban en las sentencias que se emitieron por varios Jueces de la Corte Provincial de Justicia de Chimborazo, en el proceso de Acción de Protección en el que ratifica la inscripción inmediata y ejecución del proceso de elecciones.



IMAGEN 9: "Los Andes" 23/03/2016

Debido a las disputas en las que se encontraba la institución se presenciaron actos de vandalismo, que atentaban contra cada uno de los representantes de las listas, cabe destacar que esta información únicamente se publicó en los diarios y no en la cuenta oficial de la institución.

Diario "Los Andes": Se presentó el 24 de marzo de 2016 una entrevista realizada a Raúl Andrade quien estaba candidato a Rector por la Lista "I", el mismo que indicó que en la madrugada un grupo de personas habría entrado a las instalaciones de la ESPOCH para destruir y retirar las gigantografías de los integrantes de su colectivo, también indicó que se habían notariado las pruebas que aportaban sobre este tipo de actos ante la Fiscalía de Chimborazo. Raúl Andrade, manifestó que tomarían cartas legales en el asunto.



IMAGEN 10: "Los Andes" 24/03/2016

Diario "Los Andes": El jueves 24 de marzo se dio a conocer la lectura pública que realizó el Tribunal Electoral, sobre la sentencia judicial durante la Asamblea General que contó con la presencia de autoridades, empleados, trabajadores y estudiantes de la ESPOCH, el Tribunal Electoral Institucional TEI instaló dicha asamblea el martes 22 de marzo, se conoció que la Lista "I" estaba imposibilitada para inscribirse por no estar debidamente integrada, finalizando a las 16:50.



IMAGEN 11: "Los Andes" 24/03/2016

Diario "La Prensa": El 24 de marzo se dio a conocer las denuncias sobre destrucción de propaganda electoral de parte de la Lista "I" encabezada por Raúl Andrade y la Lista "A" por Byron Vaca, estas denuncias se realizaron en redes sociales y mediante algunos medios de comunicación indicando que se destruyeron en algunos casos y en otros, se destruyeron gigantografías ubicadas en las instalaciones de la institución, sin conocer razón alguna.



IMAGEN 12: "La Prensa" 24/03/2016

Cada día, una noticia de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo ocupaba un lugar en los diarios de la ciudad, en especial sobre los sucesos políticos, lo que no se daba prioridad en la página oficial.

Diario "La Prensa": El 27 de marzo de 2016 se conoció que el Tribunal Electoral Institucional asumió la etapa del proceso electoral, siguiendo con lo que fue previsto en el reglamento de elecciones, también las disposiciones contenidas en dos sentencias judiciales que se emitieron desde las salas de lo Penal y Civil de Justicia de Chimborazo. El 08 de marzo comenzó el cronograma electoral con la instalación y posesión de los miembros. La campaña se realizaron hasta el 12 de abril y las elecciones tendrían lugar dos días después.



IMAGEN 13: "La Prensa" 27/03/2016

Diario “Los Andes”: El lunes 28 de marzo de 2016, de acuerdo con las resoluciones del Organismo Colegiado Académico Superior OCAS – Consejo Politécnico, que es la máxima autoridad de la ESPOCH, el Tribunal Electoral Institucional asumió esa etapa del proceso eleccionario, cumpliendo lo planteado en el Reglamento de Elecciones, como también, las disposiciones presentadas en dos sentencias judiciales emitidas desde las Salas de lo Penal y lo Civil y Mercantil de la Corte de Justicia de Chimborazo.



IMAGEN 14: “Los Andes” 28/03/2016

Diario “La Prensa”: El 28 de marzo de 2016 se conoció el cronograma electoral que la ESPOCH debía cumplir, con las inscripciones que iniciaron 19 de marzo y culminaron el 06 de abril, la resolución de calificación de candidaturas se debía conocer 24 horas después de finalizado el proceso de inscripción y si en el caso de no contar con algunos requisitos el plazo era de 48 horas para completarlos, la campaña electoral iniciaba en el momento que el Tribunal Electoral apruebe las listas y continua hasta 48 horas ante de la fecha que se fijó que era el 12 de abril, la comunidad politécnica debía asistir a las urnas el 14 de abril.



IMAGEN 15: “La Prensa” 28/03/2016

ABRIL

Diario “Los Andes”: El 01 de abril se conoció que representantes de la Lista “A” como de la Lista “I”, se dieron cita en la Defensoría del Pueblo de Chimborazo, para que mediante los directivos se pronuncie el Defensor del Pueblo Paúl Mancero sobre las resoluciones de la Corte Superior de Justicia y una Jueza Constitucional sobre la disposición que le dieron a esta autoridad para que durante 48 horas entregue el informe sobre el cumplimiento de las sentencias. Según Raúl Andrade pasaron 8 días y no ha existido ningún pronunciamiento.



IMAGEN 16: “Los Andes” 01/04/2016



A pesar de que los estudiantes se encontraban en vacaciones, los problemas seguían su curso, con apelaciones, con diferencias, sin ningún consenso lo que permitió a los medios continuar informando.

Diario “La Prensa”: El 02 de abril de 2016 se conoció que la Sala Especializada de lo Penal acogió el pedido de Byron Vaca quien estaba candidato a Rector de la ESPOCH, pedido que en sus inicios fue negado por la Jueza de la Unidad Judicial Civil, a lo que

apelaron y la Sala Especializada de lo Penal del Consejo de Judicatura de Chimborazo revocó la sentencia, lo que dio lugar a la inmediata inscripción de la Lista “A”

IMAGEN 17: “La Prensa” 02/04/2016

Página Web Oficial: El 6 de abril, cuatro facultades procedieron a realizar actos de inauguración del período académico abril-agosto 2016, encabezados por las principales autoridades institucionales, contando con la presencia de estudiantes, docentes y personal administrativo. Los eventos tuvieron como escenarios, los auditorios de cada una de las unidades académicas.

Página Web Oficial: De acuerdo con las resoluciones del Organismo Colegiado Académico Superior OCAS – Consejo Politécnico, máxima autoridad de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, el Tribunal Electoral Institucional, ha desarrollado las actividades previstas dentro del Cronograma Electoral. El Cronograma Electoral arrancó el 8 de marzo con la Instalación y posesión de sus miembros y la solicitud de los padrones de profesores, servidores, trabajadores y estudiantes habilitados según lo estipula el Art. 7 del Reglamento. El 18 de marzo, se procedió de acuerdo con el Art. 6 del mencionado Reglamento a realizar la Convocatoria a Elecciones de Rector o Rectora, Vicerrector o Vicerrectora Académico/a, Vicerrector o Vicerrectora de Investigación y Posgrado, y Vicerrectora o vicerrector Administrativo/a de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, para el periodo abril 2016-abril 2021.

Diario “La Prensa”: El jueves 07 de abril se emitió información sobre el recorrido por la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo que realizaron los candidatos de la nueva lista Renacer Politécnico, la misma que estaba conformada por Byron Díaz, Patricio Noboa, María Muquinche y Rocío Samaniego, recorrido que realizaron acompañados de sus simpatizantes.



IMAGEN 18: “La Prensa” 07/04/2016

Diario “Los Andes”: El 08 de abril de 2016 se realizó la socialización del informe emitido por el representante de la Defensoría del Pueblo, el mismo que insistió en que realizó el seguimiento del cumplimiento de la sentencia al Tribunal Electoral que estaba presidido por el Dr. Jaime Béjar, porque así estuvo determinado por la sentencia de los jueces y son ellos quienes determinaran el avance del proceso.



IMAGEN 19: “Los Andes” 09/04/2016

Página Web Oficial: El 12 de abril, en la Unidad Penal de Chimborazo, se llevó a cabo la audiencia de “medidas cautelares” solicitada por parte de los candidatos de la lista “A”. La diligencia se desarrolló a partir de las 15:00 hasta las 17:30, a la misma

acudieron los representantes del Organismo Colegiado Académico Superior OCAS-Consejo Politécnico, a fin de dar a conocer sus criterios sobre los pedidos planteados.

Diario “Los Andes”: El miércoles 13 de abril de 2016 se conoció que las autoridades interinas tenían 24 horas para disponer el cumplimiento inmediato de las sentencias judiciales a favor del colectivo Integración Politécnica. También, se dispuso para que el Rector interino conozca sobre el proceso, sea notificado y preste todas facilidades para que cumplan las sentencias. El Defensor del Pueblo y la defensa del colectivo politécnico entregaron la notificación judicial en el rectorado de la ESPOCH.



IMAGEN 20: “Los Andes” 13/04/2016

Diario “Los Andes”: El 13 de abril se conoció que una Jueza dispuso medidas cautelares para que suspendan el proceso electoral que convocó el Tribunal Electoral que estaba presidido por Patricio Arguello y, también, ordeno que realizaran el proceso con el Tribunal Electoral que estaba presidido por Jaime Béjar.



IMAGEN 21: “Los Andes” 13/04/2016

Diario “Los Andes”: El 13 de abril se emitió información donde se conocía que la ESPOCH disponía de 24 horas para cumplir las sentencias judiciales emitidas por una Jueza, causa a favor del colectivo Integración Politécnica, Lista “T”.



IMAGEN 22: “Los Andes” 13/04/2016

Diario “La Prensa”: El 13 de abril, medidas cautelares presentadas por la Lista “A” fueron aceptadas por una Jueza de manera parcial, suspendiendo las elecciones y contando con la presencia de un representante funcionario del Consejo de Educación Superior CES en una audiencia judicial que contó con un favorable número de presentes.



IMAGEN 23: “La Prensa” 13/04/2016

Diario “La Prensa”: El 14 de abril de 2016, como parte del trabajo administrativo de la institución, por Byron Díaz, Rector encargado, varias acciones habían sido ejecutadas, como la estructuración del equipo de gobierno institucional para esto, se tomó en cuenta el talento humano disponible en la institución.

Página Web Oficial: Contando con el informe favorable de la Dirección de Mantenimiento y Desarrollo Físico de la ESPOCH, que a través de sus técnicos realizó una inspección el domingo 17 de abril, se constató que la infraestructura institucional presta las garantías necesarias, las autoridades anuncian que las actividades se pudieron cumplir con normalidad.

Un comunicado emitido en la página oficial de la institución manifestó lo siguiente: “Compañeros estudiantes, docentes y servidores politécnicos, es nuestra responsabilidad informar a ustedes de manera oficial que la fecha de elección de autoridades como es Rector/a y Vicerrectores/as aún no está definida, puesto que estamos supeditados a una sentencia judicial que fue tomada por la Señora Jueza Dra. Mónica Treviño, en días pasados, la cual suspendió el proceso electoral por pedido de los integrantes de la lista “A” y de la lista “I”, sin embargo son estos mismos actores quienes de manera irresponsable publican y difunden la falsa noticia que el día 28 de abril de este año se llevaría a cabo el proceso eleccionario, cosa que es completamente falso, no tiene sustento legal ni ha sido resuelto por autoridad alguna. Para quienes desconocen nuestro Estatuto Politécnico, norma legal máxima que rige el accionar de todos los Politécnicos, les hacemos saber que el máximo organismo de cogobierno y dirección institucional es el Consejo Politécnico (OCAS) y es éste el único Organismo con capacidad legal para fijar la fecha de elecciones.”

Diario “Los Andes”: El 18 de abril, se manifestó que continuaban los procesos judiciales en la ESPOCH, debido a que existieron notificaciones enviadas desde la

Unidad Judicial Civil del cantón Riobamba al Tribunal Electoral de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, en ese entonces, presidido por Jaime Béjar, demostrando que los procesos judiciales continuaban en reparaciones de derechos tanto para la lista “I” como “A”, para que se cumpla con las resoluciones constitucionales de los jueces, que en días anteriores fallaron a favor de los miembros de la Lista “A” e “I”.

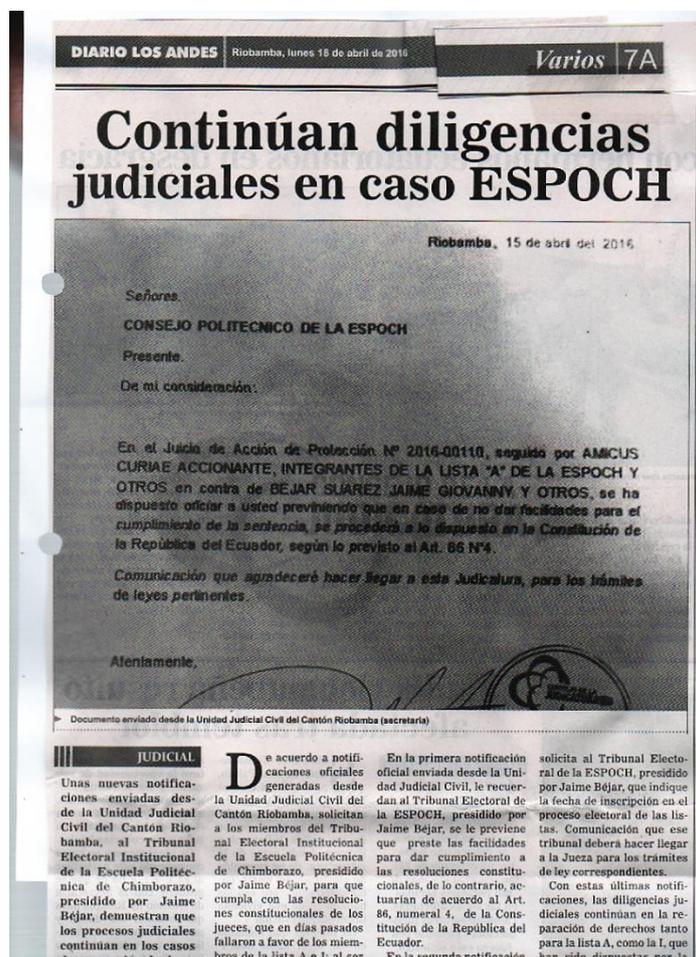


IMAGEN 25: “Los Andes” 18/04/2016

Diario “Los Andes”: el 21 de abril se conoció que el representante de la Defensoría del Pueblo se reunió con los miembros del Tribunal Electoral que estaba presidido por Jaime Béjar, para que se conozca sobre el cumplimiento de las resoluciones constitucionales de la Corte de Justicia de Chimborazo. Este Tribunal dispuso que en 24 horas daría a conocer a las autoridades el Cronograma de Elecciones de la ESPOCH, donde solo debían participar los representantes de las listas “A” e “I”, de acuerdo a las resoluciones constitucionales.



IMAGEN 26: “Los Andes” 21/04/2016

Página Web Oficial: El lunes 25 de abril, de acuerdo providencias que constan en autos emitidos notificadas al Procurador Institucional, tanto por la Unidad Civil así como por la Unidad Judicial Penal de la Corte de Justicia de Chimborazo, los jueces Dra. Elvia Valverde Silva y Dr. David Pucha Guamán, respectivamente, dieron a conocer que la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, su Consejo Politécnico, el Tribunal Electoral Institucional y su Rector (e), han cumplido con las sentencias constitucionales para la participación de los accionantes en el proceso eleccionario que se encontraba en marcha, según las resoluciones 04.CP.2016 y 092.CP.2016, en las que el Organismo Colegiado Académico Superior OCAS - Consejo Politécnico, designó a los miembros del TEI presidido por el Ing. Patricio Arguello por delegación del Rector (e) y se procedió a continuar con el proceso eleccionario de autoridades de la ESPOCH.

Diario “La Prensa”: El 26 de abril, el juez David Pucha y la jueza Elvia Valverde se pronunciaron sobre si se cumplieron o no las sentencias a favor de las lista “A” e “I”



IMAGEN 27: "La Prensa" 26/04/2016

Diario "Los Andes": el 26 de abril, Raúl Andrade quien estuvo candidato a Rector de la ESPOCH por la Lista "I", cuando se encontraba en campaña, manifestó que el 28 de abril cuando se realizaría el proceso electoral, debían estar presentes representantes del CES, CNE, Defensoría del Pueblo y SENESCYT, quienes garantizarían el proceso electoral legalmente instituido por el Tribunal Electoral Institucional, que se encontraba presidido por Jaime Béjar, el mismo que debía cumplir las sentencias que se dictaron.



IMAGEN 28: "Los Andes" 27/04/2016

Página Web Oficial: El viernes 29 de abril, cientos de estudiantes politécnicos se auto convocaron en la puerta principal de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo con el propósito de exigir que se efectuaran las elecciones, que se encontraban suspendidas por una medida judicial. Un grupo de estudiantes impidió el ingreso a la institución,

obstaculizando la puerta principal, los mismos que cargaban pancartas en las cuales se leía “elecciones ya”, “no intervención”, “viva la autonomía universitaria”; al mismo tiempo otro grupo de estudiantes recorrieron los predios politécnicos invitando a los estudiantes a unirse a ese pedido.

Diario “Los Andes”: Indicó que el viernes 29 de abril de 2016, los estudiantes pidieron a los que se encontraban como aspirantes a Rector de la ESPOCH que realizaran un debate, en donde se expusieran las propuestas y se conociera el plan de trabajo. También, reclamaban por transparencia en el proceso, por la inexistencia que tenían de una fecha definitiva para el proceso electoral.



IMAGEN 29: “Los Andes” 29/04/2016

MAYO

Página Web Oficial: El 2 de mayo, se emitió un comunicado por parte del Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas con el siguiente texto: “Compañeros estudiantes, docentes y servidores politécnicos, es nuestra obligación y responsabilidad informar a ustedes de manera oficial, que ante la decisión por parte de la Función Judicial de mantener la suspensión del proceso electoral para elegir autoridades de la ESPOCH y la advertencia del CES con una posible intervención, el Consejo Politécnico Institucional como máximo organismo de Cogobierno y Dirección Politécnica, resolvió: “ORGANIZAR UNA MARCHA DE TODOS LOS POLITÉCNICOS Y LA CIUDADANÍA DE RIOBAMBA PARA ESTE DIA LUNES 2 DE MAYO DE 2016”

Página Web Oficial: En sesión extraordinaria de Consejo Politécnico que se llevó a cabo el martes 3 de mayo del 2016, a partir de las 17:30, se trató dos puntos dentro del orden del día. En el primer punto, el Dr. Byron Díaz Monroy presentó el informe de su gestión a manera de rendición de cuentas de los 90 días que estuvo como rector encargado de la ESPOCH. El Consejo Politécnico luego de escuchar y corroborar las acciones emprendidas en beneficio de la academia, por unanimidad aprobó tal informe, augurando éxitos en la vida profesional del docente.

Dentro del segundo punto del orden del día, el Consejo Politécnico trató varias resoluciones sobre el cargo de Rector de la Institución. Luego de analizar el estamento politécnico, los estatutos y demás, los miembros de OCAS llegaron a una conclusión; se debería elegir a un nuevo rector encargado que asuma las funciones hasta por 90 días adicionales, según les abalizaba la documentación. La Dra. Sonia Peñafiel miembro del OCAS, mocionó al Dr. Gabriel Galarza López, en ese entonces Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática de la Universidad de Bolívar, a quién se le solicitó asumir funciones de rector encargado de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, con la finalidad de que la institución no quede en acefalía por no contar con una autoridad.

Diario “La Prensa”: El 3 de mayo de 2016 se realizó una marcha que contó con la participación de estudiantes, docentes y autoridades que salieron para defender la autonomía, con banderas que llevaban los colores institucionales, pancartas y gritos, aproximadamente unas ocho cuerdas de politécnicos arribaron hasta la Gobernación, donde fueron recibidos por el Gobernador Hermuy Calle, Byron Díaz explicó mediante una breve cronología de los hechos por los cuales se llegó a esta medida, finalizando con el compromiso del Gobernador que canalizaría los pedidos como solicitaban las personas que estaban presentes.



IMAGEN 30: "La Prensa" 03/05/2016

Diario "La Prensa": El martes 3 de mayo se manifestó que la Federación de Estudiantes Politécnicos de Chimborazo realizaron una toma de la institución, no permitiendo el ingreso durante varias horas y desde la parte oficial se pidió levantar la medida cautelar que no permitía que se realicen las elecciones.



IMAGEN 31: "La Prensa" 03/05/2016

Diario “La Prensa”: El 4 de mayo de 2016, se conoció que la ESPOCH contaba con nuevo Rector, una vez cumplido el periodo de 90 días de interinazgo de Byron Díaz, él fue designado como Rector encargado de la ESPOCH, y terminó su cargo con decepción al no haber logrado llevar a cabo las elecciones. También, se conoció que el Consejo Politécnico designó al catedrático de la Universidad de Bolívar, Gabriel Galarza López para el cargo de rector encargado, esperando que el CES se pronuncie sobre el pedido de prórroga para que se realizaran las elecciones.



IMAGEN 32: “La Prensa” 04/05/2016

Diario “Los Andes”: El 5 de mayo de 2016 se conoció que el Consejo Politécnico el 3 de mayo, al poseer autonomía académica, como establece la Constitución, delegó como Rector interino a Gabriel Galarza López, después de que se haya finalizado el periodo de 90 días de Byron Díaz.



IMAGEN 33: “Los Andes” 04/05/2016

Diario “La Prensa”: El sábado, 7 de mayo de 2016 se presentó a Gabriel Galarza como el nuevo Rector encargado de la ESPOCH, quien sería el encargado de buscar un dialogo entre los candidatos para llegar a los acuerdos que tanto necesitaban por amor a la institución.



IMAGEN 34: “La Prensa” 07/05/2016

Diario “La Prensa”: El 9 de mayo, el medio realizo una cronología durante los cinco meses que transcurrieron entre elecciones, demandas, cambios de autoridades, lo que genero un ultimátum de parte del CES, quien indicó que hasta el cuatro de ese mes debían tener ya elegido autoridades. Pero hasta la fecha de la publicación no se había logrado más que la disposición del nuevo Rector encargado.



IMAGEN 35: “La Prensa” 09/05/2016

Diario “Los Andes”: El 10 de mayo se publicó sobre el evento que se realizó el 9 de marzo posesión del nuevo Rector encargado Gabriel Galarza, esta decisión fue tomada

por el Consejo Politécnico en sesión extraordinaria el 3 de marzo. El Rector (e) manifestó que las elecciones se realizarían democráticamente.



IMAGEN 36: “Los Andes” 10/05/2016

Diario “La Prensa”: el martes 10 de mayo se conoció que el 9 de mayo el Consejo Politécnico se reunió para dar la bienvenida al nuevo Rector encargado de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Gabriel Galarza, además se realizó su posesión oficial. Galarza manifestó que “todo es solucionable cuando hay voluntad democrática de aceptar lo que dice la mayoría”, en base a todos los sucesos precedidos de falta de acuerdos.



IMAGEN 37: “La Prensa” 10/05/2016

Página Web Oficial: El 11 de mayo, el nuevo rector encargado presidió tribunal electoral institucional, así lo anunció el Dr. Gabriel Galarza, quien fue presentado como rector (e) de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo ante los miembros del

organismo Colegiado Académico Superior OCAS- Consejo Politécnico la mañana del lunes 9 de mayo.

Página Web Oficial: El 13 de mayo, se dio a conocer que la ESPOCH debió realizar proceso electoral resguardando su propia autonomía. El Dr. Gabriel Galarza, Rector encargado de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, en diálogo con varios medios de comunicación locales, señaló que la dinámica que se ha generado en la institución es motivo de análisis, especialmente del desarrollo del proceso electoral, "...más aún cuando ha habido acciones que tienen que ver con la judicialización de este proceso eminentemente democrático, para elegir a las nuevas autoridades..."

Diario "Los Andes": El 16 de mayo de 2016 Gabriel Galarza, rector encargado de la ESPOCH, durante un dialogo con varios medios de comunicación de la ciudad, manifestó que la dinámica que se generó en la ESPOCH genera análisis, en especial del proceso electoral. Galarza señaló que "más aun cuando ha habido acciones que tienen que ver con la judicialización de este proceso eminentemente democrático, para elegir autoridades". La participación de las listas tendrían facilidades que se les otorgaron a quienes son candidatos para terciar para las elecciones y que se la comunidad politécnica quien elija sus autoridades.



IMAGEN 38: "Los Andes" 16/05/2016



IMAGEN 39: "La Prensa" 16/05/2016

Diario “La Prensa”: El 16 de mayo se conoció que la Jueza Mónica Treviño no levantaba la medida cautelar que suspendió el proceso electoral, lo que dio paso a que aún no exista elecciones, causando retrasos en todos los procesos, y en el cronograma electoral.

JUNIO

Página Web Oficial: El 02 de junio, en sesión extraordinaria de Consejo Politécnico, desarrollada a partir de las 11:30, se realizó la posesión protocolar del Dr. Luis Horna, como Rector encargado de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Diario “Los Andes”: El 01 de junio de 2016 se estuvo al tanto de la nueva autoridad de la ESPOCH, quien estaría a cargo por 90 días, el PhD Nicolay Samaniego, Rector de la Universidad Nacional de Chimborazo, en representación del Directorio Ejecutivo de la Asamblea del Sistema de Educación posesionó de manera oficial al Rector.



IMAGEN 40: “Los Andes” 01/06/2016

Diario “La Prensa”: El 1 de junio se dio a conocer a la sociedad a Luis Horna como nuevo Rector encargado de la ESPOCH, quien tomará las riendas de la institución.



IMAGEN 41: "La Prensa" 01/06/2016

Página Web Oficial: El 07 de junio del presente, a partir de las 09:30 en la sala de sesiones del consejo politécnico, por disposición del Dr. Luis Horna Huaraca, Rector (E) de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo- ESPOCH, se desarrolló la sesión ordinaria de Consejo Politécnico. Dentro del orden del día, constaron varios puntos, entre los cuales: 1. Aprobación de actas anteriores; 2.-Comunicaciones recibidas, dentro del cual se inició con el Informe de la situación jurídica del proceso electoral.

Diario "Los Andes": El 7 de junio de 2016, de acuerdo a las providencias presentadas por la Jueza Mónica Treviño, en función de las sentencias constitucionales de participación, de los integrantes de la Lista "A" e "I", el abogado defensor Iván Vinuesa presentó los documentos planteados por los cuales la Jueza sanciona a cada uno de los miembros del Consejo Politécnico con una quinta parte de un salario mínimo unificado del trabajador ecuatoriano.



IMAGEN 42: "Los Andes" 07/06/2016

Diario “La Prensa”: El 08 de junio de 2016 se concretó una sesión ordinaria del Consejo Politécnico. Sesión en la que se dio a conocer el informe sobre los procesos judiciales por que estaba atravesando la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.



IMAGEN 43: “La Prensa” 08/06/2016

Diario “Los Andes”: El 8 de junio de 2016 se manifestó que la sesión extraordinaria contó con la presencia de todos los miembros y los delegados que fueron informados a través de Procuraduría sobre la sanción de la que fueron objeto por parte la Jueza que comunicó su multa. La Asociación de Profesores se debía reunir para llegar a un acuerdo de cuando tendría lugar el proceso electoral.



IMAGEN 44: “Los Andes” 08/06/2016

Diario “La Prensa”: El 10 de junio de 2016 se realizó una reunión que contó con la participación de la Asociación de Profesores de la ESPOCH, la misma que no llegó a ningún acuerdo sobre cuándo podrían tener lugar las elecciones de las autoridades.

Diario “Los Andes”: El 10 de junio se conoció que APOCH no llegó a ningún acuerdo en la Asamblea de profesores, intervinieron con sus distintos puntos de vista sobre la situación electoral, al final no se obtuvo ningún acuerdo, por lo que se planteó una próxima reunión para buscar soluciones.



IMAGEN 45: “La Prensa” 10/06/2016



IMAGEN 46: “Los Andes” 10/06/2016

Diario “La Prensa”: El 18 de junio, el medio manifestó que se llevó a cabo una sesión extraordinaria del Organismo Colegiado Académico Superior (OCAS), sobre las medidas cautelares impuestas por la Juez Treviño, se llegó a un acuerdo de que las elecciones tengan lugar ocho días después de que la Jueza levante las medidas.



IMAGEN 47: “La Prensa” 18/06/2016

Diario “Los Andes”: El 21 de junio, las sesiones que tenían lugar en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, contaban con la presencia de numeroso público, todos los

que conforman la ESPOCH acuden con la esperanza de tener resultados, acuerdos, que permitan devolver estabilidad a la institución.



IMAGEN 48: "Los Andes" 21/06/2016

Página Web Oficial: El 28 de junio, debido a la destitución del rector encargado se emitieron comunicados en las redes sociales por páginas que no eran oficiales sobre el desarrollo de actividades, pero al existir desconocimiento varias personas se acogieron a estas notificaciones, dejando de lado la nota de la página oficial donde se manifestaba que se mantenían las actividades con normalidad.

JULIO

Durante el mes de julio se conocieron cada una de las personas que eran designados como Decanos de las facultades pero tuvieron problemas para cumplir sus funciones por la destitución del Rector y por distintos inconvenientes, y alegados de que su posesión como Decanos no era legal.

Resolución del Tribunal Electoral Institucional de la ESPOCH

ACTA DE SESIÓN DEL 03 DE JULIO DE 2016

En la ciudad de Píscos, a los siete días del mes de julio de 2016, siendo las 08:00 p.m. se reúnen los miembros del Tribunal Electoral Institucional en la presencia de: Dr. Luis Horna Huaraca, Presidente del Tribunal, Ing. Eduardo Villar, Representante de los Profesores e Investigadores, Srta. Jocandy Flores Godoy, Representante de las y los Estudiantes, Ing. Patricia Cáceres, Representante de los Graduados, Miembros del Tribunal y Ab. Juan Yurjulema, Procurador de la ESPOCH en calidad de Secretario Asesor del Tribunal, una vez constatado el quórum respectivo y se encontraron en sesión permanente, se declara instalada la misma, se procede a dar lectura por parte de secretario de la misma, en el día de la fecha, a la Resolución de número 08 de 2016, emitida por el Juez Constitucional de la Corte Constitucional, Sr. Juez Tercer de la Sala IV, Sr. Juez Tercer de la Sala V, Sr. Juez Tercer de la Sala VI, Sr. Juez Tercer de la Sala VII, Sr. Juez Tercer de la Sala VIII, Sr. Juez Tercer de la Sala IX, Sr. Juez Tercer de la Sala X, Sr. Juez Tercer de la Sala XI, Sr. Juez Tercer de la Sala XII, Sr. Juez Tercer de la Sala XIII, Sr. Juez Tercer de la Sala XIV, Sr. Juez Tercer de la Sala XV, Sr. Juez Tercer de la Sala XVI, Sr. Juez Tercer de la Sala XVII, Sr. Juez Tercer de la Sala XVIII, Sr. Juez Tercer de la Sala XIX, Sr. Juez Tercer de la Sala XX, Sr. Juez Tercer de la Sala XXI, Sr. Juez Tercer de la Sala XXII, Sr. Juez Tercer de la Sala XXIII, Sr. Juez Tercer de la Sala XXIV, Sr. Juez Tercer de la Sala XXV, Sr. Juez Tercer de la Sala XXVI, Sr. Juez Tercer de la Sala XXVII, Sr. Juez Tercer de la Sala XXVIII, Sr. Juez Tercer de la Sala XXIX, Sr. Juez Tercer de la Sala XXX, Sr. Juez Tercer de la Sala XXXI, Sr. Juez Tercer de la Sala XXXII, Sr. Juez Tercer de la Sala XXXIII, Sr. Juez Tercer de la Sala XXXIV, Sr. Juez Tercer de la Sala XXXV, Sr. Juez Tercer de la Sala XXXVI, Sr. Juez Tercer de la Sala XXXVII, Sr. Juez Tercer de la Sala XXXVIII, Sr. Juez Tercer de la Sala XXXIX, Sr. Juez Tercer de la Sala XL, Sr. Juez Tercer de la Sala XLI, Sr. Juez Tercer de la Sala XLII, Sr. Juez Tercer de la Sala XLIII, Sr. Juez Tercer de la Sala XLIV, Sr. Juez Tercer de la Sala XLV, Sr. Juez Tercer de la Sala XLVI, Sr. Juez Tercer de la Sala XLVII, Sr. Juez Tercer de la Sala XLVIII, Sr. Juez Tercer de la Sala XLIX, Sr. Juez Tercer de la Sala L, Sr. Juez Tercer de la Sala LI, Sr. Juez Tercer de la Sala LII, Sr. Juez Tercer de la Sala LIII, Sr. Juez Tercer de la Sala LIV, Sr. Juez Tercer de la Sala LV, Sr. Juez Tercer de la Sala LVI, Sr. Juez Tercer de la Sala LVII, Sr. Juez Tercer de la Sala LVIII, Sr. Juez Tercer de la Sala LIX, Sr. Juez Tercer de la Sala LX, Sr. Juez Tercer de la Sala LXI, Sr. Juez Tercer de la Sala LXII, Sr. Juez Tercer de la Sala LXIII, Sr. Juez Tercer de la Sala LXIV, Sr. Juez Tercer de la Sala LXV, Sr. Juez Tercer de la Sala LXVI, Sr. Juez Tercer de la Sala LXVII, Sr. Juez Tercer de la Sala LXVIII, Sr. Juez Tercer de la Sala LXIX, Sr. Juez Tercer de la Sala LXX, Sr. Juez Tercer de la Sala LXXI, Sr. Juez Tercer de la Sala LXXII, Sr. Juez Tercer de la Sala LXXIII, Sr. Juez Tercer de la Sala LXXIV, Sr. Juez Tercer de la Sala LXXV, Sr. Juez Tercer de la Sala LXXVI, Sr. Juez Tercer de la Sala LXXVII, Sr. Juez Tercer de la Sala LXXVIII, Sr. Juez Tercer de la Sala LXXIX, Sr. Juez Tercer de la Sala LXXX, Sr. Juez Tercer de la Sala LXXXI, Sr. Juez Tercer de la Sala LXXXII, Sr. Juez Tercer de la Sala LXXXIII, Sr. Juez Tercer de la Sala LXXXIV, Sr. Juez Tercer de la Sala LXXXV, Sr. Juez Tercer de la Sala LXXXVI, Sr. Juez Tercer de la Sala LXXXVII, Sr. Juez Tercer de la Sala LXXXVIII, Sr. Juez Tercer de la Sala LXXXIX, Sr. Juez Tercer de la Sala LXXXX, Sr. Juez Tercer de la Sala LXXXXI, Sr. Juez Tercer de la Sala LXXXXII, Sr. Juez Tercer de la Sala LXXXXIII, Sr. Juez Tercer de la Sala LXXXXIV, Sr. Juez Tercer de la Sala LXXXXV, Sr. Juez Tercer de la Sala LXXXXVI, Sr. Juez Tercer de la Sala LXXXXVII, Sr. Juez Tercer de la Sala LXXXXVIII, Sr. Juez Tercer de la Sala LXXXXIX, Sr. Juez Tercer de la Sala LXXXXX.

desde las 8:00 a las 16:00. 2. Informar con el contenido de esta Resolución al Máximo Órgano Colegiado Académico Superior de la ESPOCH. 3. Comunicar a la comunidad política respecto de la resolución judicial. 4. Las actividades académicas y administrativas del día 08 de julio de 2016, se desarrollarán con total normalidad.


Dr. Luis Horna
RECTOR(E) ESPOCH
Presidente del Tribunal


Ing. Eduardo Villar
Representante de las y los Profesores e Investigadores
Miembro del Tribunal


Srta. Jocandy Flores Godoy
Representante de las y los Estudiantes
Miembro del Tribunal


Ing. Patricia Cáceres
Representante de los Graduados
Miembro del Tribunal


Ab. Juan Yurjulema
Procurador de la ESPOCH
Secretario Asesor del Tribunal

IMAGEN 49: Relaciones Públicas 07/07/2016

Página Web Oficial: El proceso de elecciones de la ESPOCH se suspendieron por orden judicial el viernes 8 de julio de 2016, en el salón de sesiones de Consejo Politécnico, mediante rueda de prensa, el Dr. Luis Horna Huaraca, rector (e) de la ESPOCH, de manera oficial dio a conocer sobre el motivo de la suspensión de las elecciones. La autoridad puntualizó que la suspensión del Proceso Electoral se dio en cumplimiento a una decisión judicial dispuesta por el Juez Juan Carlos Paca, mismo que fue notificada cerca de las 17:00 del jueves 7 día jueves 7 de julio de 2016. Resaltó que el Tribunal Electoral Institucional se vio en la obligación de suspender las elecciones, acatando esta disposición del Juez Constitucional. “Se ha realizado todos los esfuerzos necesarios para que, en la brevedad posible la institución pueda contar con autoridades electas. No habido intención de obstaculizar el proceso, hemos dado todo el apoyo; lamentablemente, llegamos a un momento que quedamos paralizados todo el Tribunal...”, añadió el rector.

Página Web Oficial: El Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas hizo un llamado a la paz, trabajo y legalidad por ESPOCH, mediante una imagen que se compartió en las redes sociales y en la página oficial de la institución.



IMAGEN 50: Relaciones Públicas 21/07/2016

Página Web Oficial: El 21 de julio, después de ser ratificado por el CES, el Dr. Luis Horna Huaraca acompañado de politécnicos y resguardado por la fuerza policial, retomó sus funciones en el rectorado y posteriormente a partir de las 17:00, en la sala de sesiones del Consejo Politécnico, rindió declaraciones a los representantes de los medios de comunicación mediante una rueda de prensa. La autoridad recalcó que como rector encargado legalmente en funciones, ha recorrido algunas facultades de la institución educativa con la finalidad de concretar su presencia en la institución. Agradeció a la comunidad politécnica por el apoyo recibido, al tiempo que se comprometió dentro del marco legal y del reglamento institucional a seguir desempeñando sus funciones en beneficio de la academia. “No tenemos absolutamente ningún interés personal o de grupo, sino únicamente el de contribuir a la normalización de la ESPOCH”.

Se dirigió a las nuevas autoridades designadas (decanos), indicando que han sido legalmente designados y que cumplen con los requisitos de Ley. Hizo un llamado a toda la comunidad politécnica a convivir en total paz y tranquilidad, “fundamentalmente queremos transmitir tranquilidad a la comunidad politécnica, a la ciudadanía de Chimborazo y del Ecuador en este proceso que estamos viviendo”.



Oficio N°. ESPOCH-UT-DF-2016-00269
Riobamba, 21 julio de 2016

Señores
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS ESPOCH
Presente

De mi consideración:

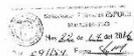
Reciba un cordial saludo, por medio de la presente solicito que se haga una publicación indicando que los señores estudiantes que menciono a continuación se acerque a entregar en la Unidad de Tesorería la cuenta bancaria para que pueda realizarse las transferencias de pagos pendientes como detalle a continuación:

NOMBRE	ESCUELA	DETALLE
SIRMALEZA MOREJON IBETH	ESCUELA DE MEDICINA	PAGO DE BECA
VIOLETA	ESCUELA DE DISEÑO GRÁFICO	PAGO DEVOLUCIÓN DE MATRICULA

Por la atención al presente, le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,


Lilian Pérez
TESORERA ESPOCH



En la misma fecha, mediante un oficio emitido por la Ing. Lilian Pérez, tesorera de la ESPOCH y dirigido al Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas se conoció que existía un retraso en los pagos de becas y devolución de dinero por concepto de matrícula.

Página Web Oficial: En sesión extraordinaria de Consejo Politécnico realizada el día 26 de julio de 2016, desde las 16h00 hasta pasada las 20h00 se resolvió: Que se lleve a cabo el proceso electoral conforme dictaminan las sentencias judiciales con la participación de la lista I y la lista A con el tribunal presidido por el Dr. Jaime Béjar que inició el proceso. Con una votación: a favor: 6,89999 y en contra: 5,4. Información presentada por Relaciones Públicas en la página web oficial de la ESPOCH

3.8. PROCESAMIENTO Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para la discusión de resultados se aplicará el análisis y la síntesis.

Mediante los resultados de la investigación se logrará establecer si se consiguieron los objetivos propuestos y, además, acreditar la hipótesis, con el fin de construir las conclusiones y recomendaciones. Dicho esto, se detallará los resultados que se obtuvieron para mayor comprensión e interpretación de las encuestas propuestas y planteadas.

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A ESTUDIANTES, DOCENTES, TRABAJADORES Y EMPLEADOS DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO SOBRE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DURANTE EL PERÍODO ENERO-JULIO DE 2016.

ENCUESTA APLICADA A 26 DOCENTES

Se encuestó a docentes de cada una de las 26 escuelas de la ESPOCH.

PREGUNTA N° 1

1.- ¿Conoce la de la existencia de un Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas en la ESPOCH?

TABLA 2

OPCION RESPUESTA	f	%
SI	19	73
NO	7	27
TOTAL	26	100

Fuente: Docentes Directores Escuela ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 1



Fuente: Docentes Directores Escuela ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: De los 26 docentes encuestados, **19** contestaron **SI** conocen de la existencia de un Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas y **6 NO** conocen.

Interpretación: el **73% de los docentes**, comprendiendo que conocen quien es el responsable de la emisión de información. Mientras que el **27% de los docentes**, no conocen quien se encarga de dar a conocer todo el acontecer que tiene lugar en la institución y, sobre todo, la mayoría de Escuelas de la ESPOCH trabaja en cada uno de sus proyectos dejando a un lado el área comunicacional, lo que quiere decir que, no todos conocen en lo que se está trabajando en la institución.

PREGUNTA N° 2

¿Con qué frecuencia se mantiene informado sobre los acontecimientos que se generan en la institución?

TABLA 3

OPCION RESPUESTA	F	%
SIEMPRE	5	19
CASI SIEMPRE	21	81
NUNCA	0	0
TOTAL	26	100

Fuente: Docentes Directores Escuela ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 2



Fuente: Docentes Directores Escuela ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: 21 de los 26 docentes encuestados respondieron que **CASI SIEMPRE** se mantienen informados y 5 docentes contestaron que **SIEMPRE** están informados.

Interpretación: El 81 % de los docentes encuestados respondieron que **CASI SIEMPRE** se mantienen informados sobre los acontecimientos que se generan en la institución, es decir, conocen información sobre todo lo que sucede en ESPOCH, interpretando que no es indiferente para ellos lo que pasa sea bueno o malo. El 19% de los docentes encuestados respondieron que **SIEMPRE** se mantienen informados sobre los acontecimientos que se generan en la institución, dando a conocer que no para todos es importante mantenerse informado sobre la institución en la que desempeñan su labor día a día.

PREGUNTA N° 3

¿Considera que la información que recibe de la ESPOCH es?

TABLA 4

OPCION RESPUESTA	f	%
MUY OPORTUNA	5	19
OPORTUNA	17	66
FUERA DE TIEMPO	4	15
TOTAL	26	100

Fuente: Docentes Directores Escuela ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 3



Fuente: Docentes Directores Escuela ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: de los 26 docentes encuestados, 5 respondieron como MUY OPORTUNA a la información que obtienen de la ESPOCH, 17 como OPORTUNA y 4 que es FUERA DE TIEMPO

Interpretación: Como MUY OPORTUNA, respondieron el 19%, un valor bajo, la sociedad no puede esperar, por ende, la información que se recibe debe ser lo más oportuna posible, OPORTUNA, representando el 66%, lo que quiere decir que la información se recibe pero con ligera demora, no en el momento adecuado, el 15% respondieron FUERA DE TIEMPO, un valor que no está muy por debajo de oportuna. La información que se tiene en la ESPOCH no llega en el momento adecuado a sus públicos, comprendiendo que pueden existir flujos de información y no todos conocen lo mismo sobre la institución.

PREGUNTA N°4

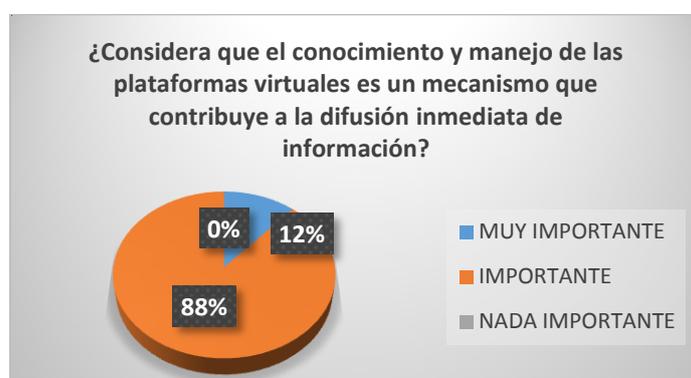
¿Considera que el conocimiento y manejo de las plataformas virtuales es un mecanismo que contribuye a la difusión inmediata de información?

TABLA 5

OPCION RESPUESTA	F	%
MUY IMPORTANTE	3	12
IMPORTANTE	23	88
NADA IMPORTANTE	0	0
TOTAL	26	100

Fuente: Docentes Directores Escuela ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 4



Fuente: Docentes Directores Escuela ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: De los 26 docentes encuetados, 3 respondieron MUY IMPORTANTE y 25 IMPORTANTE.

Interpretación: El 12% consideran MUY IMPORTANTE que el conocimiento y manejo de las plataformas virtuales sea un mecanismo que contribuya a la difusión inmediata de información, valor que se podría entender como resultado del desconocimiento del uso de las mismas, o porque se prefiere acudir a los medios comunes para obtener información; el 88% consideran IMPORTANTE el conocimiento y manejo de las plataformas virtuales como mecanismo para contribuir a la difusión inmediata de información, abarcando personas interesadas en conocer y usar plataformas virtuales para informarse e informar en el tiempo exacto, lo que sucede en la institución.

PREGUNTA N°5

¿Piensa que el manejo de las redes sociales es una alternativa apropiada para difundir información?

TABLA 6

OPCION RESPUESTA	f	%
MUY NECESARIO	2	8
NECESARIO	20	77
NADA NECESARIO	4	15
TOTAL	26	100

Fuente: Docentes Directores Escuela ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 5



Fuente: Docentes Directores Escuela ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: 2 de los 26 docentes encuestados respondieron MUY NECESARIO, 20 como NECESARIO y 4 NADA NECESARIO.

Interpretación: El 8% contaron MUY NECESARIO al manejo de las redes sociales como una alternativa apropiada para difundir información; el 77% NECESARIO y 15% respondieron NADA NECESARIO que por distintos factores como edad, pero el más importante, no poseer una red social consideran que no es necesario usar las redes sociales para obtener más atención de parte de los públicos y llegar a mas número de personas que se interesen en saber de la institución.

PREGUNTA N°6

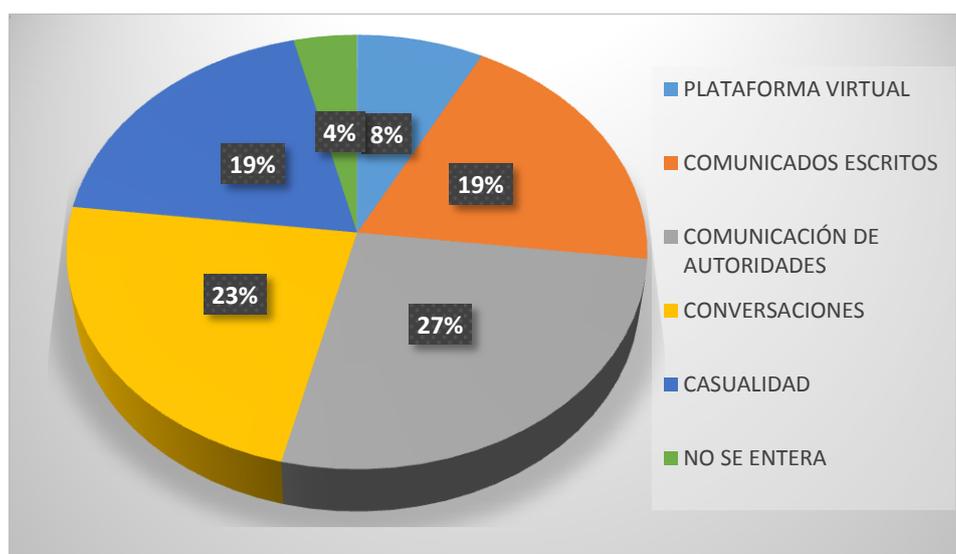
¿Mediante qué medio se ha mantenido informado sobre los acontecimientos institucionales?

TABLA 7

OPCION RESPUESTA	F	%
PLATAFORMA VIRTUAL	2	8
COMUNICADOS ESCRITOS	5	19
COMUNICACIÓN DE AUTORIDADES	7	27
CONVERSACIONES	6	23
CASUALIDAD	5	19
NO SE ENTERA	1	4
TOTAL	26	100

Fuente: Docentes Directores Escuela ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 6



Fuente: Docentes Directores Escuela ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: De los 26 docentes encuestados, 2 contestaron que se informan por medio de PLATAFORMAS VIRTUALES, 5 por COMUNICADOS ESCRITOS, 7 mediante COMUNICACIÓN DE AUTORIDADES, 6 por CONVERSACIONES, 5 por CASUALIDAD y 1 que NO SE ENTERA

Interpretación: En la ESPOCH, el 8% contestaron que se informan mediante **PLATAFORMAS VIRTUALES**, correspondiendo a de personas que acuden a fuentes oficiales, el **19%** por **COMUNICADOS ESCRITOS**, es decir, acuden a medios externos de la institución, como pueden ser diarios, periódicos, volantes, el **27%** se informan mediante **COMUNICACIÓN DE AUTORIDADES**, se informan solo por comunicados que les llega de manera personal, que en la mayoría de los casos son comunicados sobre disposiciones, no notas informativas. El **23%** se informan mediante **CONVERSACIONES**, solo conocen lo que pasa en la institución gracias a lo que otros ya conocen y en situación normal como es una conversación se enteran, si no hubiera una no se enterarían. El **19 %** se enteran lo que sucede o sucedió por **CASUALIDAD**, no desean informarse y lo que saben sobre la institución puede ser por cualquiera de las opciones anteriores y simplemente se enteró no a la brevedad posible sino tarde, lo que ya no sirve de nada. El **4%** contestó que **NO SE ENTERA**, no desea informarse sobre la institución, por distintos factores como puede ser la falta de interés, o la falta de credibilidad que poseen las noticias emitidas.

PREGUNTA N°7

Los procesos electorales constituyen un tiempo importante y decisivo en la vida institucional. Durante dicho período que se llevó a cabo durante enero-julio de 2016, ¿tuvo información relevante y oportuna?

TABLA 8

OPCION RESPUESTA	F	%
SIEMPRE	0	0
CASI SIEMPRE	4	15
NUNCA	22	85
TOTAL	26	100

Fuente: Docentes Directores Escuela ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 7



Fuente: Docentes Directores Escuela ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: 4 de los 26 docentes encuestados respondieron CASI SIEMPRE y 22 NUNCA.

Interpretación: Una de las preguntas de la encuesta realizada a los 26 docentes, se basaba sobre la información obtenida durante este periodo, el **15%** respondieron que **CASI SIEMPRE**, recibieron noticias relevantes y oportunas, es decir, un número muy bajo de docentes que consideraron que no todo el tiempo recibían la información adecuada; el **85%** respondieron que **NUNCA** recibieron los hechos, datos necesarios

sobre este importante tema, que ese momento causaba controversia y era necesario mantener informados a docentes, estudiantes, servidores y trabajadores.

PREGUNTA N°8

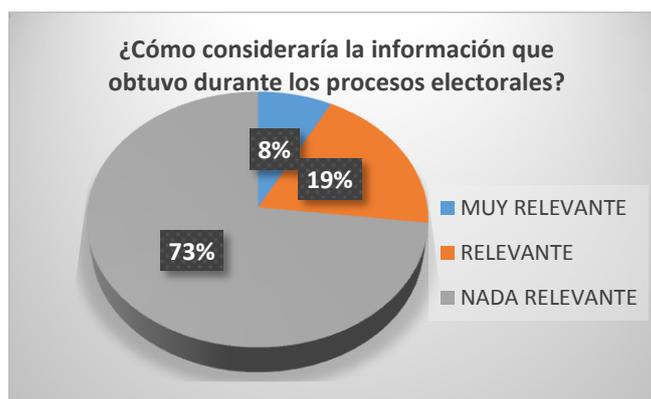
¿Cómo consideraría la información que obtuvo durante los procesos electorales?

TABLA 9

OPCION RESPUESTA	f	%
MUY RELEVANTE	2	8
RELEVANTE	5	19
NADA RELEVANTE	19	73
TOTAL	26	100

Fuente: Docentes Directores Escuela ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 8



Fuente: Docentes Directores Escuela ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: 26 docentes fueron encuestados, 2 contestaron MUY RELEVANTE, 5 RELEVANTE y 19 NADA RELEVANTE.

Interpretación: El 8% contestaron que la información que recibieron durante los procesos electorales fue **MUY RELEVANTE**; el **19%** respondieron **RELEVANTE** y el **73% NADA RELEVANTE**, estos valores sirven como indicador de la calidad de notas que recibieron sobre el periodo de enero-julio de 2016.

PREGUNTA N°9

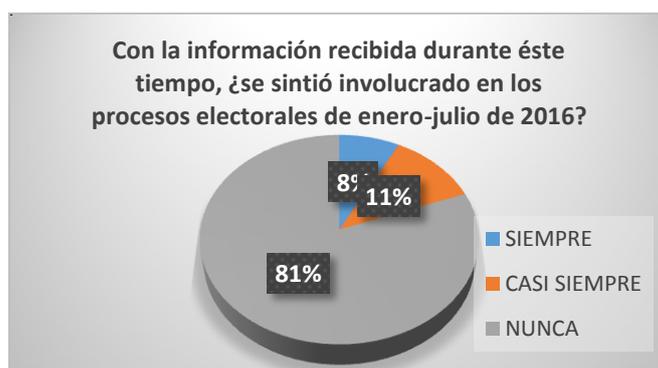
Con la información recibida durante éste tiempo, ¿se sintió involucrado en los procesos electorales de enero-julio de 2016?

TABLA 10

OPCION RESPUESTA	F	%
SIEMPRE	2	8
CASI SIEMPRE	3	11
NUNCA	21	81
TOTAL	26	100

Fuente: Docentes Directores Escuela ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 9



Fuente: Docentes Directores Escuela ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriel

Análisis: En la encuesta que se realizó a 26 docentes, 2 respondieron que SIEMPRE se sintieron involucrados, 3 que CASI SIEMPRE y 21 docentes que NUNCA.

Interpretación: Una de la preguntas era si con la información recibida ¿se sintió involucrado en los procesos electorales de enero- julio de 2016?, de los cuales, el **8%** respondieron que **SIEMPRE**, el **11%** contestó que **CASI SIEMPRE** y el **81%**, manifestó que **NUNCA**, demostrando que el verdadero problema es que con el trabajo que se realizó en el Departamento de Comunicación y Relaciones Publicas no se involucró de manera efectiva a los docentes de la ESPOCH.

PREGUNTA N°10

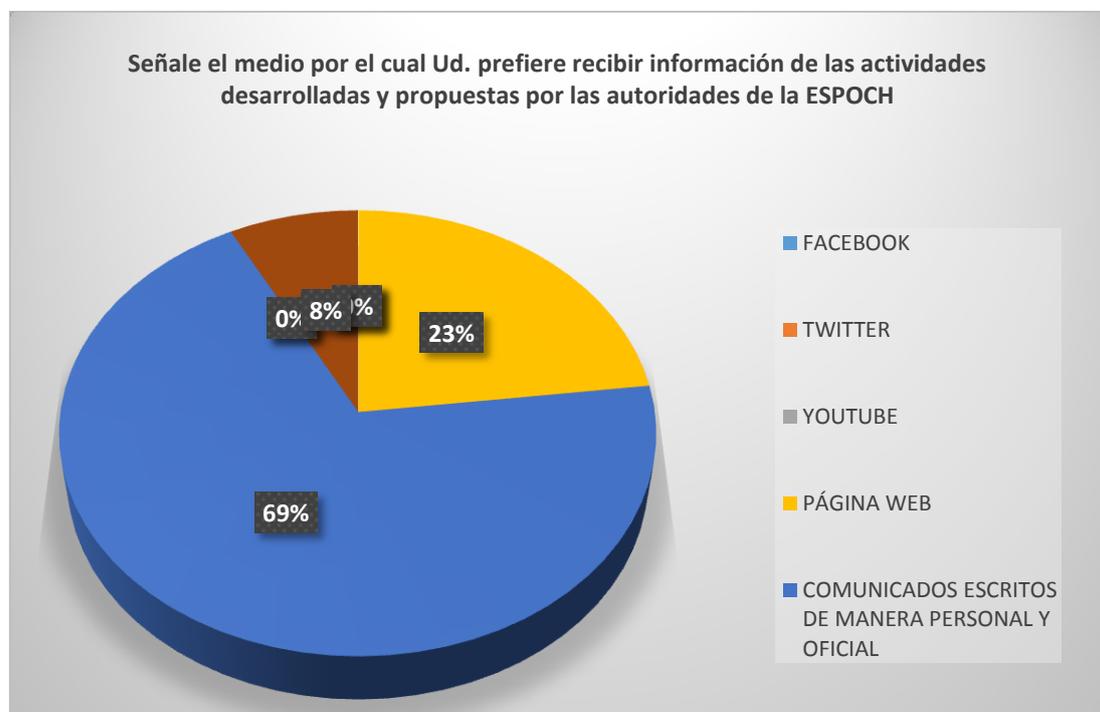
Señale el medio por el cual prefiere recibir información de las actividades desarrolladas y propuestas por las autoridades de la ESPOCH

TABLA 11

OPCION RESPUESTA	f	%
FACEBOOK	0	0
TWITTER	0	0
YOUTUBE	0	0
PÁGINA WEB	6	23
COMUNICADOS ESCRITOS DE MANERA PERSONAL Y OFICIAL	18	69
RADIO	0	0
TELEVISION	0	0
PRENSA	2	8
TOTAL	26	100

Fuente: Docentes Directores Escuela ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, G

GRÁFICO 10



Fuente: Docentes Directores Escuela ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: De los 26 docentes encuestados, 6 respondieron **PÁGINA WEB** como el canal por el cual prefieren recibir información, 18 por **COMUNICADOS ESCRITOS DE MANERA PERSONAL Y OFICIAL** y 2 por medio de **PRENSA**.

Interpretación: El **23%** manifiestan a **PÁGINA WEB** como el medio por el cual prefieren recibir información de las actividades desarrolladas y propuestas por las autoridades de la ESPOCH, el **69%** respondieron que preferirían conocer mediante **COMUNICADOS ESCRITOS DE MANERA PERSONAL Y OFICIAL**, es decir, recibir la información de manera personal y el **8%**, mediante **PRENSA**, lo que significa que les gustaría conocer por medio de los diarios de la ciudad.

PREGUNTA N°11

¿Se debe mejorar la calidad de información que refleja la imagen institucional de la ESPOCH?

TABLA 12

OPCION RESPUESTA	f	%
MUCHO	26	100
POCO	0	0
NADA	0	0
TOTAL	26	100

Fuente: Docentes Directores Escuela ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 11



Fuente: Docentes Directores Escuela ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: Los 26 docentes encuestados respondieron que se debe mejorar MUCHO la calidad de información.

Interpretación: Toda la información que se emita sobre una institución trabaja en función de la imagen que se quiere crear en la conciencia de los públicos. El **100%** de docentes encuetados respondieron que se debe mejorar **MUCHO** la calidad de información que refleja la imagen institucional de la ESPOCH, lo que significa que una parte del público interno piensa que la información que se emita debe ser trabajada en

función de mejorar la imagen que se ha creado en el imaginario, en especial de los docentes.

PREGUNTA N°12

¿Cuál es su percepción respecto de la gestión de comunicación de la ESPOCH, durante el período enero-julio 2016?

TABLA 13

OPCION RESPUESTA	f	%
EXCELENTE	0	0
BUENA	1	4
MALA	17	65
REGULAR	5	19
PÉSIMA	3	12
TOTAL	26	100

Fuente: Docentes Directores Escuela ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICA 12



Fuente: Docentes Directores Escuela ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: 1 de 26 encuestados contestó como BUENA a la percepción sobre la gestión de comunicación, 17 contestó MALA, 5 REGULAR y 3 PÉSIMA.

Interpretación: De los 26 docentes encuestados, el **4 %**, contestó como BUENA a la percepción que tiene respecto a la gestión de comunicación de la ESPOCH, durante el período enero-julio 2016, el **65%** respondió que su percepción sobre la gestión de

comunicación era **MALA**, el **19%** dijo **REGULAR** y el **12%** calificó como **PÉSIMA** a la gestión comunicacional de la ESPOCH.

PREGUNTA N°13

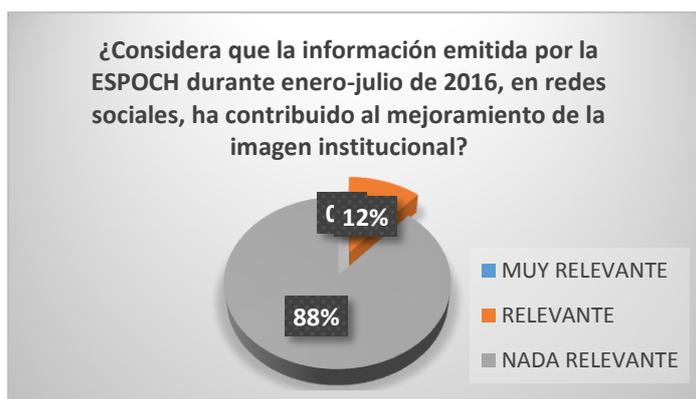
¿Considera que la información emitida por la ESPOCH durante enero-julio de 2016, en redes sociales, ha contribuido al mejoramiento de la imagen institucional?

TABLA 14

OPCION RESPUESTA	f	%
MUY RELEVANTE	0	0
RELEVANTE	3	12
NADA RELEVANTE	23	88
TOTAL	26	100

Fuente: Docentes Directores Escuela ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 13



Fuente: Docentes Directores Escuela ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: Se encuestó a 26 docentes, donde 3 consideran **RELEVANTE** y 23 **NADA RELEVANTE**.

Interpretación: Se encuestó a 26 docentes de la institución, donde el **12%** consideraron que la información emitida por la ESPOCH durante enero-julio de 2016, en redes sociales, ha contribuido de manera **RELEVANTE** al mejoramiento de la imagen institucional, mientras que el **88%** sostuvieron como **NADA RELEVANTE** la mejoría de la imagen de la ESPOCH en redes sociales.

ENCUESTA APLICADA A 360 ESTUDIANTES DE LA ESPOCH

PREGUNTA N°1

¿Conoce la de la existencia de un Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas en la ESPOCH?

TABLA 15

OPCION RESPUESTA	f	%
SI	113	31
NO	247	69
TOTAL	360	100

Fuente: Estudiantes ESPOCH

Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 14



Fuente: Estudiantes ESPOCH

Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: Se realizaron 360 encuestas, donde **113** estudiantes respondieron que **SI** conocen de un Departamento de Comunicación en la ESPOCH y 247 contestaron que **NO**.

Interpretación: El **31%** respondieron que **SI** conocen de la existencia de un Departamento de Comunicación y Relaciones Publicas en la ESPOCH, una cifra muy baja en comparación al **69%** que contestaron que **NO** sabían que existía un departamento de esta clase, lo que indica que un número representativo de alumnos no

conocen quien es el encargado de emitir y difundir la información en la institución. Un indicador de problema bastante notable porque con estas respuestas, la comunicación interna no tuvo lugar.

PREGUNTA N° 2

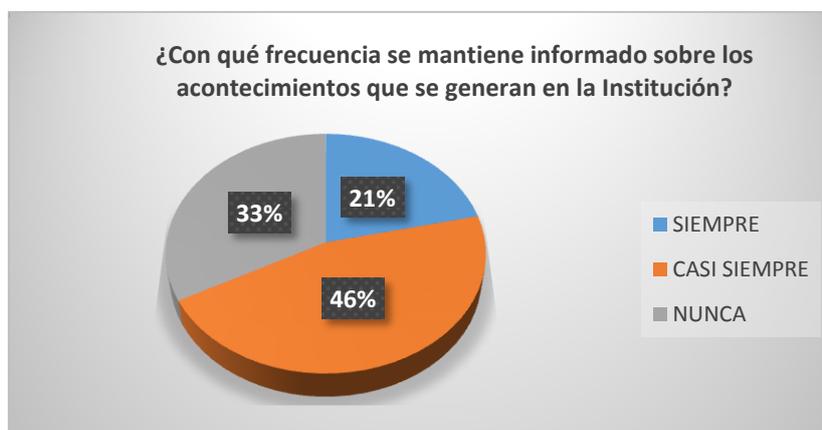
¿Con qué frecuencia se mantiene informado sobre los acontecimientos que se generan en la Institución?

TABLA 16

OPCION RESPUESTA	f	%
SIEMPRE	77	21
CASI SIEMPRE	165	46
NUNCA	118	33
TOTAL	360	100

Fuente: Estudiantes ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 15



Fuente: Estudiantes ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: 118 Estudiantes contestaron que NUNCA se informan, 165 CASI SIEMPRE y 77 SIEMPRE.

Interpretación: El 33% de los 360 encuestados, contestaron que NUNCA se informan sobre los acontecimientos que tienen lugar en la ESPOCH, el 46% respondieron que CASI SIEMPRE se mantienen informados sobre los acontecimientos que se generan en la institución, es decir, conocen información sobre todo lo que sucede en ESPOCH, interpretando que no es indiferente para ellos lo que pasa sea bueno o malo. El 21% de

los estudiantes encuestados respondieron que **SIEMPRE** se mantienen informados sobre los acontecimientos que se generan en la institución, de esta manera, se puede identificar que no para todos es importante mantenerse informado sobre la institución.

PREFUNTA N°3

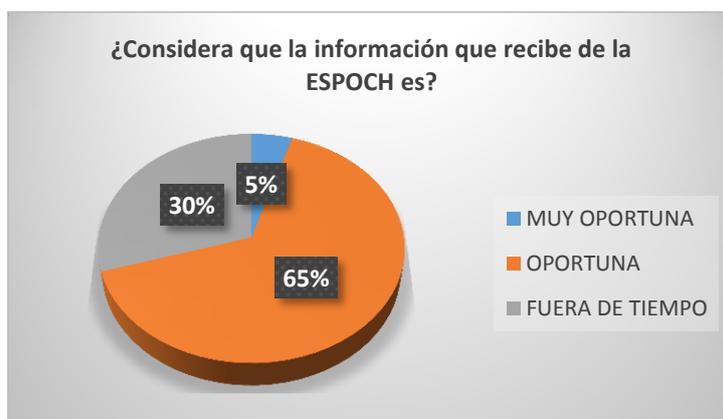
¿Considera que la información que recibe de la ESPOCH es?

TABLA 17

OPCION RESPUESTA	f	%
MUY OPORTUNA	17	5
OPORTUNA	236	65
FUERA DE TIEMPO	107	30
TOTAL	360	100

Fuente: Estudiantes ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 16



Fuente: Estudiantes ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: De los 360 estudiantes encuestados, 17 respondieron MUY OPORTUNA, 236 OPORTUNA y 107 FUERA DE TIEMPO.

Interpretación: El 5 % contestaron como MUY OPORTUNA a la información que reciben de la ESPOCH, el 65% respondieron OPORTUNA, lo que indica que a veces obtienen las noticias en el tiempo debido y otras veces no, mientras que el 30%, indicaron como FUERA DE TIEMPO a la información que reciben; con estas cifras se

puede interpretar que las noticias si es que se las conoce, no llegan en el tiempo debido, lo que genera desconocimiento en el público.

PREGUNTA N°4

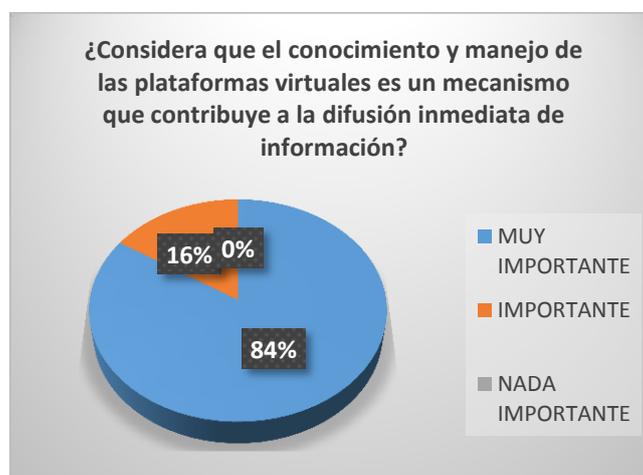
¿Considera que el conocimiento y manejo de las plataformas virtuales es un mecanismo que contribuye a la difusión inmediata de información?

TABLA 18

OPCION RESPUESTA	f	%
MUY IMPORTANTE	303	84
IMPORTANTE	57	16
NADA IMPORTANTE	0	0
TOTAL	360	100

Fuente: Estudiantes ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 17



Fuente: Estudiantes ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: 303 contestaron MUY IMPORTANTE y 57 IMPORTANTE.

Interpretación: En la actualidad, la manera de informar debe adaptarse a todos los cambios que están siempre presentes y, por ende, a los públicos; de los 360 estudiantes encuestados, el **84%** contestaron que es **MUY IMPORTANTE** el conocimiento y

manejo de las plataformas virtuales como un mecanismo que contribuye a la difusión inmediata de información y el **16%** contestaron como **IMPORTANTE**; los jóvenes están al tanto de la tecnología, lo que da como consecuencia el que las personas a cargo de la información se actualicen para poder llegar a más personas, en el tiempo exacto.

PREGUNTA N° 5

¿Piensa que el manejo de las redes sociales es una alternativa apropiada para difundir información?

TABLA 19

OPCION RESPUESTA	f	%
MUY NECESARIO	285	79
NECESARIO	65	18
NADA NECESARIO	10	3
TOTAL	360	100

Fuente: Estudiantes ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 18



Fuente: Estudiantes ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: De los 360 estudiantes encuestados, 285 contestaron MUY NECESARIO, 65 NECESARIO y 10 NADA NECESARIO.

Interpretación: Los jóvenes usan las redes sociales a diario, por eso, casi todas las instituciones, organizaciones, empresas las acogieron para poder llegar a un público nuevo, más exigente, teniendo en cuenta los riesgos que tienen las mismas. En la ESPOCH, el **79%** de 360 encuestados, respondieron como **MUY NECESARIO** el

manejo de redes sociales como alternativa apropiada para difundir información, mientras que el **18%** contestaron con **NECESARIO** y el **3%** como **NADA NECESARIO**. Estas cifras pueden servir como indicador para entender que para informarse los estudiantes acuden primero a redes sociales, como Facebook, Twitter, Youtube, etc.

PREGUNTA N°6

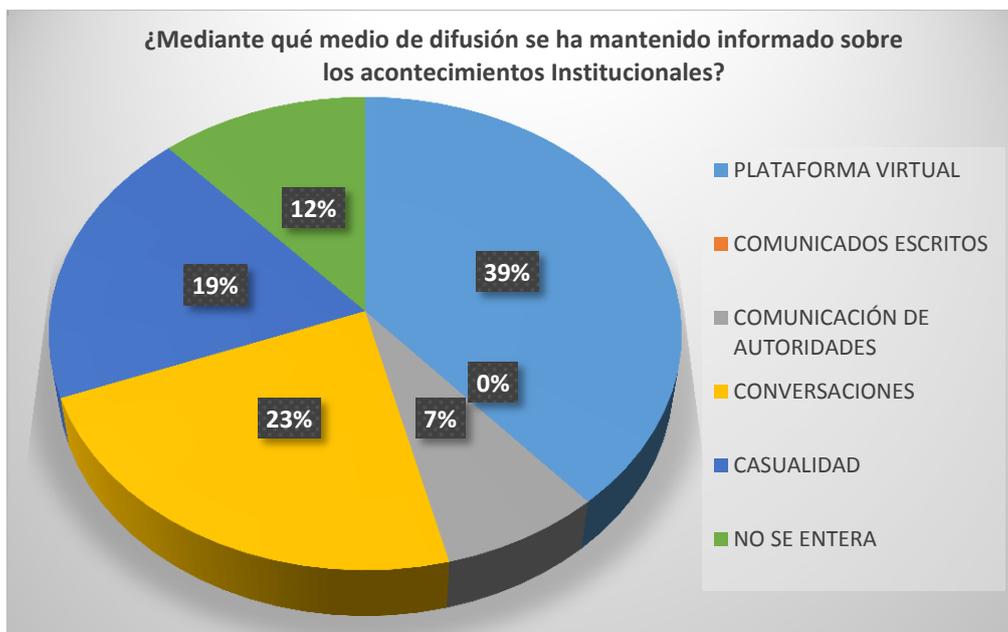
¿Mediante qué medio de difusión se ha mantenido informado sobre los acontecimientos Institucionales?

TABLA 20

OPCION RESPUESTA	f	%
PLATAFORMA VIRTUAL	139	39
COMUNICADOS ESCRITOS	0	0
COMUNICACIÓN DE AUTORIDADES	27	7
CONVERSACIONES	83	23
CASUALIDAD	69	19
NO SE ENTERA	42	12
TOTAL	360	100

Fuente: Estudiantes ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 19



Fuente: Estudiantes ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: 139 respondieron PLATAFORMA VIRTUAL, 27 COMUNICACIÓN DE AUTORIDADES, 83 CONVERSACIONES, 69 CASUALIDAD y 42 NO SE ENTERA.

Interpretación: Los medios por los cuales dan a conocer información las instituciones dicen mucho de las misma, por ende, mientras más herramientas abarque es mejor, se puede llegar a más público dependiendo de cada característica que posean. De los 360 estudiantes encuestados; el **39%** contestaron **PLATAFORMA VIRTUAL** como medio de difusión por el cual se han mantenido informados sobre los acontecimientos institucionales; el **7%** respondieron que se informaron mediante **COMUNICACIÓN DE AUTORIDADES**; el **23%** mediante **CONVERSACIONES** que pueden ser con sus compañeros, docente, pero no de manera oficial; el **19%** respondieron **CASUALIDAD** a manera por la que mantuvieron al tanto de los sucesos y el **12% NO SE ENTERA**.

PREGUNTA N°7

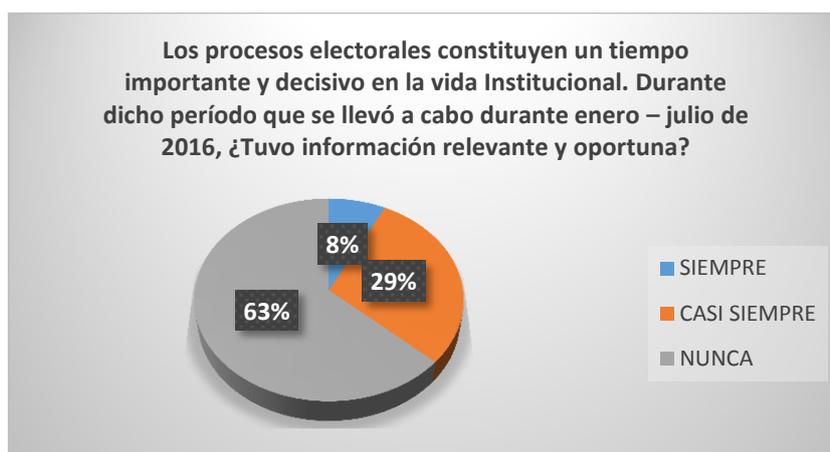
Los procesos electorales constituyen un tiempo importante y decisivo en la vida Institucional. Durante dicho período que se llevó a cabo durante enero – julio de 2016, ¿Tuvo información relevante y oportuna?

TABLA 21

OPCION RESPUESTA	f	%
SIEMPRE	27	8
CASI SIEMPRE	105	29
NUNCA	228	63
TOTAL	360	100

Fuente: Estudiantes ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 20



Fuente: Estudiantes ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: 27 estudiantes contestaron SIEMPRE, 105 CASI SIEMPRE y 228 NUNCA

Interpretación: Durante enero a julio de 2016, la ESPOCH se encontraba en procesos electorales, los que debieron ser informados por el Departamento de Comunicación y Relaciones Publicas, sin ningún favoritismo, a públicos tanto internos como externos. El **8%** contestó que **SIEMPRE** obtuvo información relevante y oportuna durante este periodo; el **29%** respondieron que **CASI SIEMPRE** conocieron información necesaria y a tiempo, y, el **63%** manifestaron que **NUNCA** tuvieron información relevante, lo que quiere decir que la mayoría no conoció a ciencia cierta que sucedió durante todo ese periodo.

PREGUNTA N° 8

¿Cómo consideraría la información que obtuvo durante los procesos electorales?

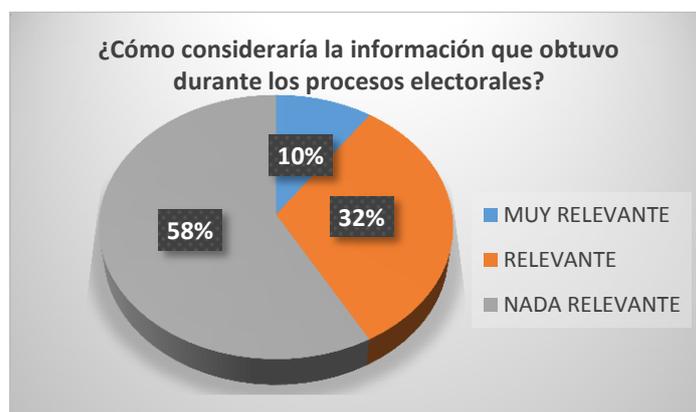
TABLA 22

OPCION RESPUESTA	f	%
MUY RELEVANTE	35	10
RELEVANTE	116	32
NADA RELEVANTE	209	58
TOTAL	360	100

Fuente: Estudiantes ESPOCH

Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 21



Fuente: Estudiantes ESPOCH

Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: 360 Estudiantes encuestados, de los cuales, 35 señaló MUY RELEVANTE, 116 RELEVANTE y 209 NADA RELEVANTE.

Interpretación: El **10%** consideró como **MUY RELEVANTE** a la información que obtuvo durante los procesos electorales; el **32%** contestaron que la información obtenida fue **RELEVANTE** y el **58%** más de la mitad, calificaron como **NADA RELEVANTE** a la información que tuvieron durante enero-julio de 2016, comprendiendo que el desconocimiento estuvo presente en los estudiantes durante este período.

PREGUNTA N°9

Con la información recibida durante éste tiempo, ¿se sintió involucrado en los procesos electorales de enero- julio de 2016?

TABLA 23

OPCION RESPUESTA	f	%
SIEMPRE	21	6
CASI SIEMPRE	105	29
NUNCA	234	65
TOTAL	360	100

Fuente: Estudiantes ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 22



Fuente: Estudiantes ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: De 360 estudiantes encuetados, 21 contestaron SIEMPRE, 105 CASI SIEMPRE y 234 NUNCA.

Interpretación: Los estudiantes forman parte primordial de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por ende, deben estar involucrados en todos los sucesos que tienen lugar en la institución. De 360 estudiantes, el **6%** contestaron que **SIEMPRE** se sintieron involucrados en los procesos electorales; **el 29%** respondieron **CASI SIEMPRE** y, con una notable diferencia, el **65 %** manifestaron que **NUNCA** se sintieron involucrados en los procesos electorales de enero-julio de 2016.

PREGUNTA N°10

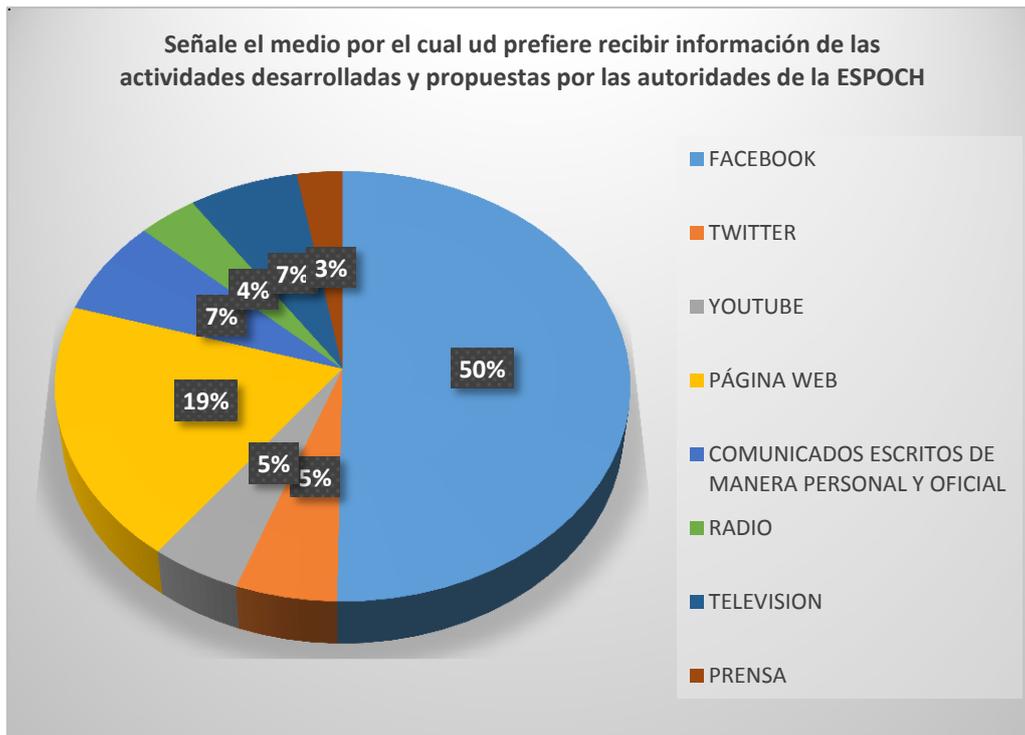
Señale el medio por el cual prefiere recibir información de las actividades desarrolladas y propuestas por las autoridades de la ESPOCH

TABLA 24

OPCION RESPUESTA	f	%
FACEBOOK	181	50
TWITTER	19	5
YOUTUBE	17	5
PÁGINA WEB	70	19
COMUNICADOS ESCRITOS DE MANERA PERSONAL Y OFICIAL	26	7
RADIO	13	4
TELEVISION	24	7
PRENSA	10	3
TOTAL	360	100

Fuente: Estudiantes ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 23



Fuente: Estudiantes ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: De 360 estudiantes encuestados, 181 respondieron FACEBOOK, 19 TWITTER, 17 YOUTUBE, 70 PÁGINA WEB, 26 COMUNICADOS ESCRITOS DE MANERA OFICIAL Y PERSONAL, 13 RADIO, 24 TELEVISIÓN y 10 PRENSA.

Interpretación: Es necesario tener en claro el canal por el cual prefiere obtener información el público, dependiendo de sus características; en la ESPOCH, 360 estudiantes fueron encuestados, de los cuales, el **50%** contestaron que prefieren enterarse de los sucesos de la institución mediante **FACEBOOK**; el **5%**, respondieron que mediante **TWITTER**; **YOUTUBE** fue la opción del **5%**; el **19 %** escogieron a la **PÁGINA WEB** como canal; el **7%** indicaron que el canal por el cual prefieren conocer sobre la institución es con **COMUNICADOS ESCRITOS DE MANERA OFICIAL Y PERSONAL**; mediante **RADIO** respondieron el **4%**, por **TELEVISIÓN** el **7%** y por medio de la **PRENSA** el **3%**.

PREGUNTA N°11

¿Se debe mejorar la calidad de información que refleja la imagen institucional de la ESPOCH?

TABLA 25

OPCION RESPUESTA	f	%
MUCHO	344	96
POCO	16	4
NADA	0	0
TOTAL	360	100

Fuente: Estudiantes ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 24



Fuente: Estudiantes ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: De 360 encuestados, 344 respondieron MUCHO y 16 POCO.

Interpretación: La imagen de una institución se crea en el imaginario de los públicos, las personas encargadas de la comunicación son los responsables de la percepción que posee cada persona sobre cada entidad, en la ESPOCH, 360 estudiantes realizaron una encuesta en la cual, el **96%** contestaron que debe mejorar **MUCHO** la calidad de información que refleja la imagen institucional de la ESPOCH, mientras que el **4%** respondieron que se debe mejorar **POCO** la calidad de información, con lo que se puede determinar que se encuentra deteriorada la imagen institucional y es una falencia en la que se debe trabajar.

PREGUNTA N°12

¿Cuál es su percepción respecto de la gestión de Comunicación de la ESPOCH durante el periodo enero- julio 2016?

TABLA 26

OPCION RESPUESTA	f	%
EXCELENTE	0	0
BUENA	34	9
MALA	92	26
REGULAR	47	13
PÉSIMA	187	52
TOTAL	360	100

Fuente: Estudiantes ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 25



Fuente: Estudiantes ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: 360 Estudiantes fueron encuestados, de los cuales, 187 respondieron PÉSIMA, 92 MALA, 47 REGULAR y 34 BUENA.

Interpretación: El **52%** contestaron con **PÉSIMA** sobre su percepción respecto a la gestión de Comunicación de la ESPOCH durante el período de enero-julio de 2016; el **26%** tienen una **MALA** percepción de la gestión que se realizó en base a la comunicación durante dicho período; el **13%** respondieron como **REGULAR** la gestión de Comunicación y el **9%** reconocieron como **BUENA** la gestión de comunicación en la institución, siendo un número bajo y asociando, también, el hecho de que pocos de los encuestados conocen la existencia de un Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas.

PREGUNTA N°13

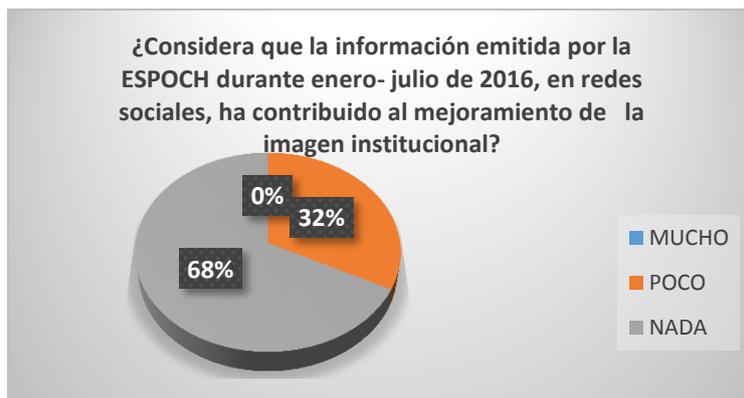
¿Considera que la información emitida por la ESPOCH durante enero- julio de 2016, en redes sociales, ha contribuido al mejoramiento de la imagen institucional?

TABLA 27

OPCION RESPUESTA	f	%
MUCHO	0	0
POCO	117	32
NADA	243	68
TOTAL	360	100

Fuente: Estudiantes ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 26



Fuente: Estudiantes ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: De 360 estudiantes encuestados, 243 respondieron NADA y 117 POCO.

Interpretación: Durante el período de enero- julio de 2016, las redes sociales jugaron un papel muy importante porque fue el medio por el cual se compartía la información y llegaba a más personas que necesitan conocer sobre los sucesos que tenían lugar en la ESPOCH, siendo así, el **68%** de 360 estudiantes contestaron que el uso de redes sociales durante este periodo no ha contribuido en **NADA** a favor de la imagen institucional, mientras que el **32%** respondieron que las redes sociales contribuyeron **POCO** a la imagen institucional.

ENCUESTA APLICADA A 10 EMPLEADOS DE LA ESPOCH.

PREGUNTA N°1

¿Conoce la existencia de un Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas en la ESPOCH?

TABLA 28

OPCION RESPUESTA	f	%
SI	8	80
NO	2	20
TOTAL	10	100

Fuente: Empleados ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 27



Fuente: Empleados ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: 8 de 10 empleados encuestados contestaron SI y 2 NO.

Interpretación: De 10 empleados de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, el **80% SI** conocen que en la institución existe un Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas, mientras que, el **20% NO** conocen, al ser personas que se encargan, de una u otra manera, del aspecto administrativo de la institución saben, la mayoría, que existe este departamento y las funciones que realiza.

PREGUNTA N°2

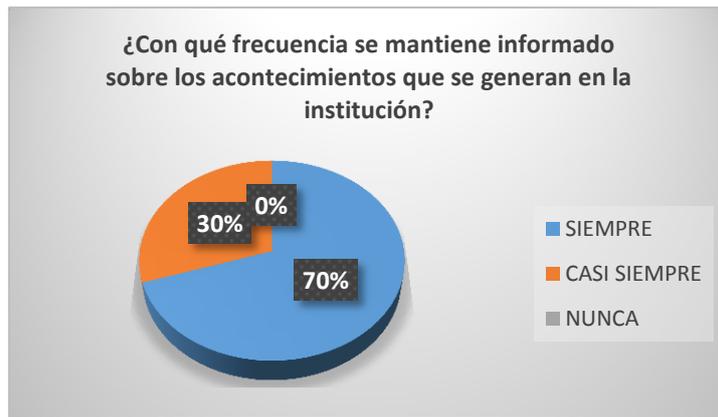
¿Con qué frecuencia se mantiene informado sobre los acontecimientos que se generan en la Institución?

TABLA 29

OPCION RESPUESTA	f	%
SIEMPRE	7	70
CASI SIEMPRE	3	30
NUNCA	0	0
TOTAL	10	100

Fuente: Empleados ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 28



Fuente: Empleados ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: 7 empleados señalaron SIEMPRE y 3 CASI SIEMPRE.

Interpretación: Los empleados deben conocer todo lo que sucede en la institución en la que desempeñan sus funciones y de esta forma trabajar acorde a cada situación, en el mismo sentido, en favor de la ESPOCH. Se encuestó a de 10 empleados, de los cuales, el **70%** se mantiene informado **SIEMPRE** sobre los acontecimientos que tienen lugar en la institución y el **30%** respondieron que **CASI SIEMPRE**, lo que significa que todos conocen lo que sucede, algunos no a tiempo, otros reciben información incompleta pero se informan.

PREGUNTA N°3

¿Considera que la información que recibe de la ESPOCH es?

TABLA 30

OPCION RESPUESTA	f	%
MUY OPORTUNA	3	30
OPORTUNA	5	50
FUERA DE TIEMPO	2	20
TOTAL	10	100

Fuente: Empleados ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 29



Fuente: Empleados ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: 3 empleados contestaron MUY OPORTUNA, 5 OPORTUNA y 2 FUERA DE TIEMPO.

Interpretación: El 30% manifestó que consideran MUY OPORTUNA a la información que recibe de la ESPOCH, el 50 % indicó que es OPORTUNA la información que recibe y el 20 % manifestó que es FUERA DE TIEMPO.

PREGUNTA N°4

¿Considera que el conocimiento y manejo de las plataformas virtuales es un mecanismo que contribuye a la difusión inmediata de información?

TABLA 31

OPCION RESPUESTA	f	%
MUY IMPORTANTE	9	90
IMPORTANTE	1	10
NADA IMPORTANTE	0	0
TOTAL	10	100

Fuente: Empleados ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 30



Fuente: Empleados ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: De 10 empleados encuestados, 9 respondieron MUY IMPORTANTE y 1 IMPORTANTE.

Interpretación: La inmediatez al momento de recibir información tiene que ver con las plataformas virtuales y por el número considerable de personas que se involucran, se debe tener en cuenta el uso de las mismas. El **90%**, de los 10 empleados encuestados, respondieron que consideran **MUY IMPORTANTE** el conocimiento y manejo de las plataformas virtuales como mecanismo que contribuya a la difusión inmediata de información; un empleado, el **10%** considero como **IMPORTANTE** el conocimiento y manejo de plataformas virtuales, estos valores indican que todos conocen la importancia del uso de plataformas virtuales y facilidad que genera el emplearlas al momento de conocer sobre distintos aspectos.

PREGUNTA N°5

¿Piensa que el manejo de las redes sociales es una alternativa apropiada para difundir información?

TABLA 32

OPCION RESPUESTA	f	%
MUY NECESARIO	1	10
NECESARIO	3	30
NADA NECESARIO	6	60
TOTAL	10	100

Fuente: Empleados ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 31



Fuente: Empleados ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: 6 empleados respondieron NADA NECESARIO, 3 NECESARIO y 1 MUY NECESARIO

Interpretación: El uso de redes sociales al momento de informar puede representar ciertos problemas porque se puede generar información falsa, pero en una institución, el poseer cuentas oficiales puede facilitar la difusión de información debido a la opción “compartir” que tiene el público, pueden conocer sus seguidores también. De los 10 empleados encuestados de la ESPOCH, el **60%** considera como **NADA NECESARIO** el manejo de las redes sociales como alternativa apropiada para difundir información, el **30%** calificó como **NECESARIO** el uso de redes sociales como medio de difusión, mientras que el **10%** indicó como **MUY NECESARIO** al manejo de redes sociales como alternativa apropiada para difundir información.

PREGUNTA N°6

¿Mediante qué medio de difusión se ha mantenido informado sobre los acontecimientos Institucionales?

TABLA 33

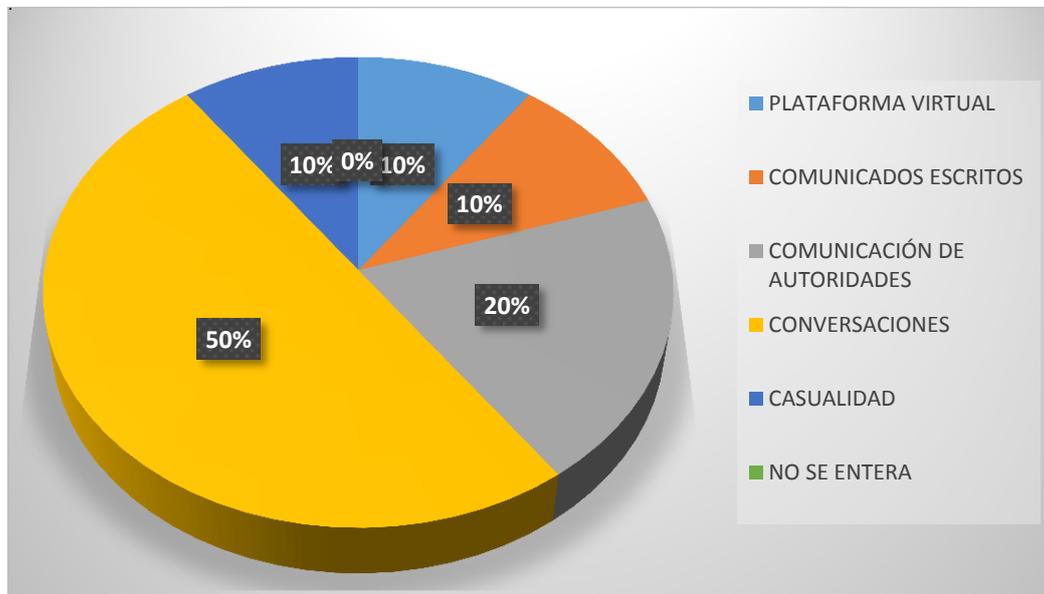
OPCION RESPUESTA	f	%
PLATAFORMA VIRTUAL	1	10
COMUNICADOS ESCRITOS	1	10
COMUNICACIÓN DE AUTORIDADES	2	20
CONVERSACIONES	5	50

CASUALIDAD	1	10
NO SE ENTERA	0	0
TOTAL	10	100

Fuente: Empleados ESPOCH

Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 32



Fuente: Empleados ESPOCH

Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: 5 contestaron CONVERSACIONES, 1 PLATAFORMA VIRTUAL, 1 COMUNICADOS ESCRITOS, 2 COMUNICACIÓN DE AUTORIDADES y 1 CASUALIDAD.

Interpretación: De los 10 empleados encuestados, 5, es decir el **50%** indicaron que se enteran de lo que sucede en la institución mediante **CONVERSACIONES**, **10%** se mantuvieron informados mediante **PLATAFORMA VIRTUAL**, **10%** por **COMUNICADOS ESCRITOS** de manera personal, **20%** se enteraron, durante el período de enero-julio de 2016, por **COMUNICACIÓN DE AUTORIDADES** y **10%** por **CASUALIDAD**, lo que se puede entender que la mayoría no obtuvo información de la manera correcta de todos los procesos que tuvieron lugar durante ese período, es decir, no todos conocen lo mismo.

PREGUNTA N°7

Los procesos electorales constituyen un tiempo importante y decisivo en la vida Institucional. Durante dicho período que se llevó a cabo durante enero – julio de 2016, ¿Tuvo información relevante y oportuna?

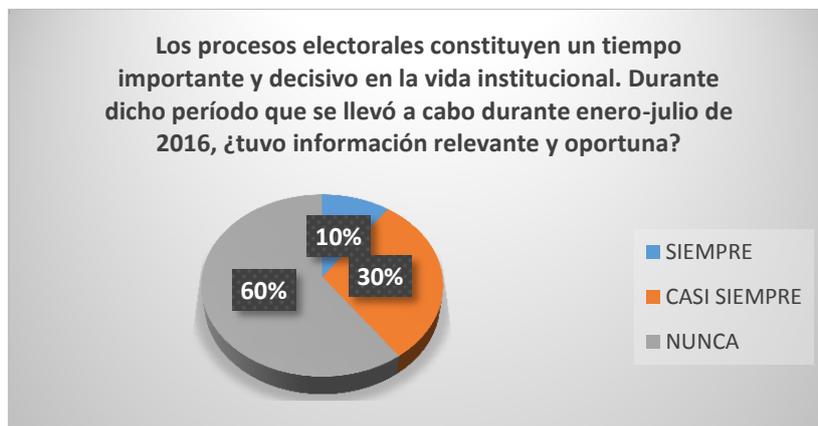
TABLA 34

OPCION RESPUESTA	f	%
SIEMPRE	1	10
CASI SIEMPRE	3	30

NUNCA	6	60
TOTAL	10	100

Fuente: Empleados ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 33



Fuente: Empleados ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: 6 de los 10 empleados encuestados contestaron NUNCA, 3 CASI SIEMPRE y 1 SIEMPRE.

Interpretación: el **60%** respondieron que **NUNCA** tuvieron información relevante y oportuna durante los procesos electorales, el **30%** respondió que **CASI SIEMPRE** obtuvieron información oportuna y relevante y el **10%** indicó que **SIEMPRE** recibieron información relevante y oportuna durante el período de enero-julio de 2016. Más de la mitad **NUNCA** recibió la información necesaria y en el momento adecuado.

PREGUNTA N°8

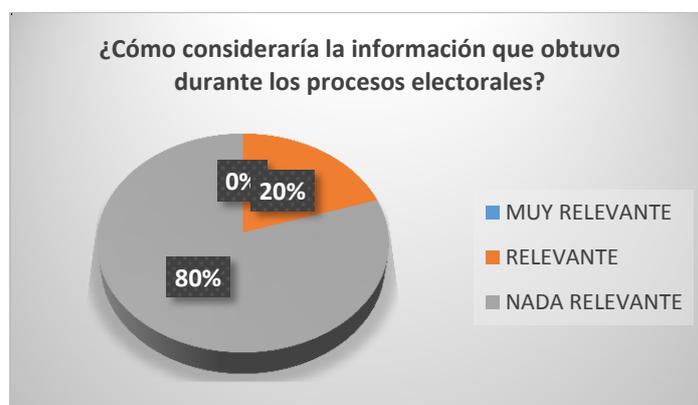
¿Cómo consideraría la información que obtuvo durante los procesos electorales?

TABLA 35

OPCION RESPUESTA	f	%
MUY RELEVANTE	0	0
RELEVANTE	2	20
NADA RELEVANTE	8	80
TOTAL	10	100

Fuente: Empleados ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 34



Fuente: Empleados ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: 8 empleados respondieron NADA RELEVANTE y 2 RELEVANTE.

Interpretación: La información que obtuvieron los empleados de la ESPOCH no fue relevante, el **80%** indicó que durante los procesos electorales recibieron información **NADA RELEVANTE**, el **20 %** restante calificó a la información adquirida como **RELEVANTE**, lo que indica que no aportó en nada las noticias que fueron difundidas a este público o no de la manera que se esperaba.

PREGUNTA N°9

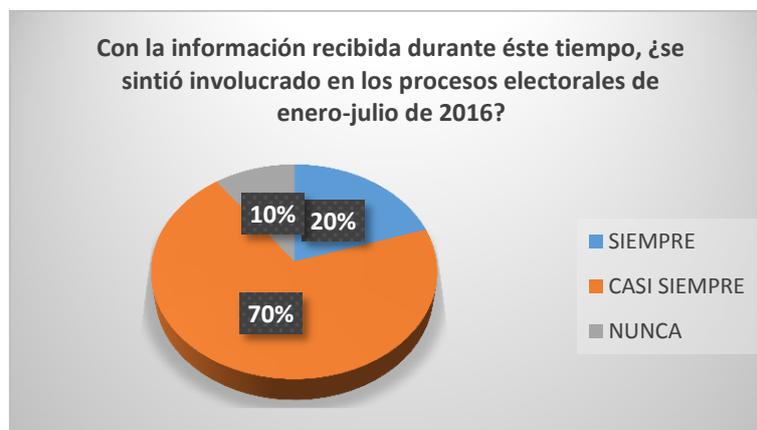
Con la información recibida durante éste tiempo, ¿Se sintió involucrado en los procesos electorales de enero- julio de 2016?

TABLA 36

OPCION RESPUESTA	f	%
SIEMPRE	2	20
CASI SIEMPRE	7	70
NUNCA	1	10
TOTAL	10	100

Fuente: Empleados ESPOCH

GRÁFICO 35



Fuente: Empleados ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: 7 empleados respondieron CASI SIEMPRE, 2 SIEMPRE y 1 NUNCA.

Interpretación: Los empleados son uno de los públicos que más involucrados se encuentran con la institución porque su trabajo aporta a el funcionamiento adecuado de la ESPOCH y conocer todo lo que sucede, mantenerse informado, ayuda a que se apropien de su lugar de trabajo. De los 10 empleados encuestados, el **70%** manifestó que **CASI SIEMPRE** se sintieron involucrados en los procesos electorales de enero-julio de 2016, el **20% SIEMPRE** y el **10 % NUNCA**. Estas cifras indican que, de una u otra manera, no estuvieron completamente involucrados gracias a la información que fue recibida por distintos canales.

PREGUNTA N° 10

Señale el medio por el cual prefiere recibir información de las actividades desarrolladas y propuestas por las autoridades de la ESPOCH

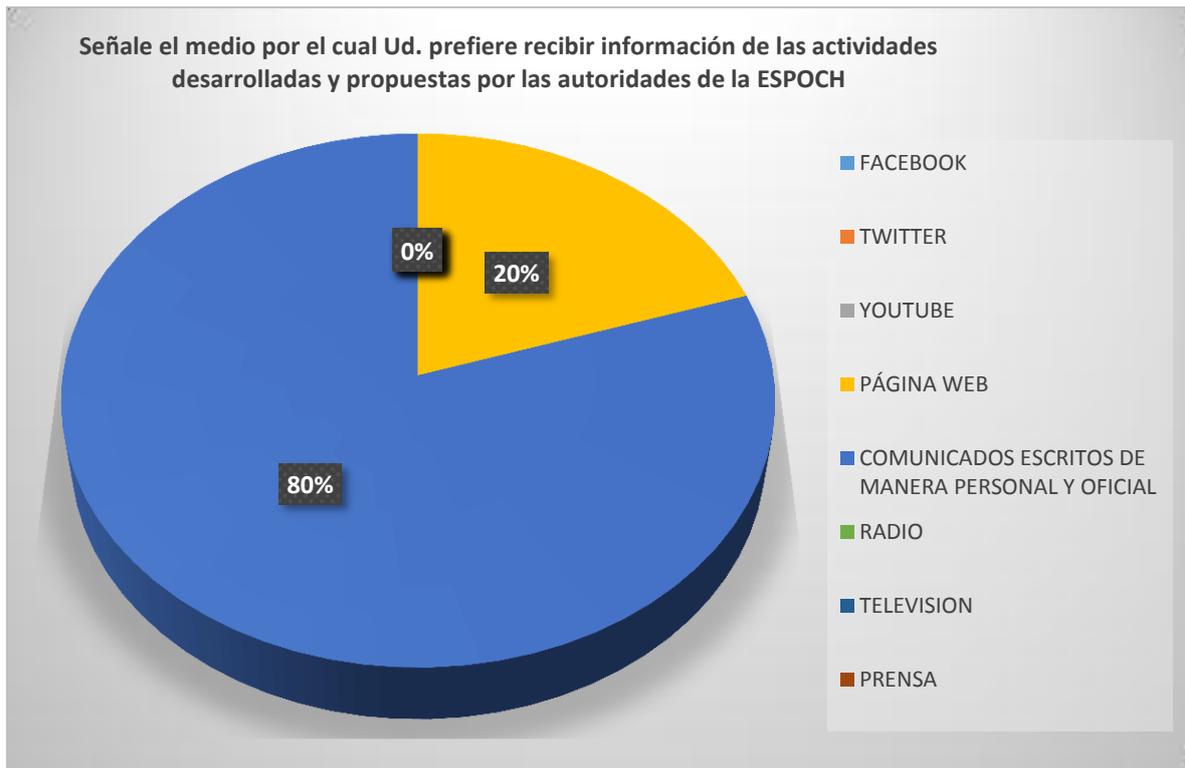
TABLA 37

OPCION RESPUESTA	F	%
FACEBOOK	0	0
TWITTER	0	0
YOUTUBE	0	0
PÁGINA WEB	2	20
COMUNICADOS ESCRITOS DE	8	80

MANERA PERSONAL Y OFICIAL		
RADIO	0	0
TELEVISION	0	0
PRENSA	0	0
TOTAL	10	100

Fuente: Empleados ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 36



Fuente: Empleados ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: 8 empleados señalaron COMUNICADOS ESCRITOS DE MANERA PERSONAL Y OFICIAL y 2 PÁGINA WEB.

Interpretación: Los canales por los cuales se informa al público interno depende de la facilidad con la que todos se puedan informar, sin ninguna excepción y abarcando las características de cada persona. De los 10 empleados encuestados, el **80%** indico que prefieren recibir información de las actividades desarrolladas y propuestas por las autoridades de la ESPOCH por medio de **COMUNICADOS ESCRITOS DE**

MANERA PERSONAL Y OFICIAL, el **20%** restante, señaló que prefieren adquirir información de las actividades mediante la **PÁGINA WEB**.

PREGUNTA N° 11

¿Se debe mejorar la calidad de información que refleja la imagen institucional de la ESPOCH?

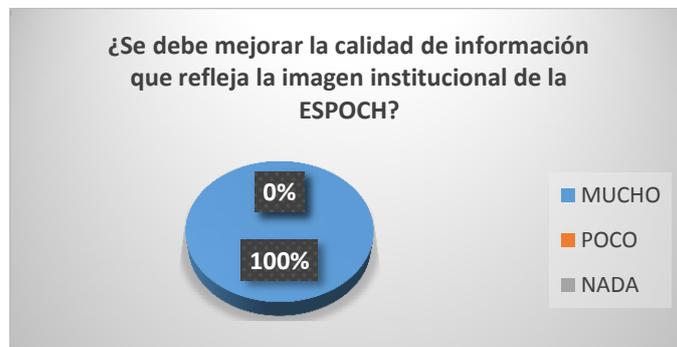
TABLA 38

OPCION RESPUESTA	f	%
MUCHO	10	100
POCO	0	0

NADA	0	0
TOTAL	10	100

Fuente: Empleados ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 37



Fuente: Empleados ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: Los 10 empleados encuestados contestaron MUCHO.

Interpretación: El **100%** de los 10 empleados encuestados indicaron que se debe mejorar **MUCHO** la calidad de información que refleja la imagen institucional de la ESPOCH, por ende, un grupo del público interno, como son los empleados, sostienen que se encuentra deteriorada la imagen institucional, por lo que se debe trabajar en ella.

PREGUNTA N° 12

¿Cuál es su percepción respecto de la gestión de Comunicación de la ESPOCH durante el periodo enero- julio 2016?

TABLA 39

OPCION RESPUESTA	f	%
EXCELENTE	0	0

BUENA	0	0
MALA	6	60
REGULAR	3	30
PÉSIMA	1	10
TOTAL	10	100

Fuente: Empleados ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 38



Fuente: Empleados ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: 10 empleados encuestados de los cuales, 6 respondieron MALA, 3 REGULAR y 1 PÉSIMA.

Interpretación: Durante el periodo de enero- julio de 2016, la comunicación perdió notoriedad, dando paso a noticias sin relevancia. De los 10 empleados encuestados, el **60%** manifestó que la percepción que posee del trabajo en cuanto a comunicación en la ESPOCH, durante el período indicado fue **MALA**, el **30%** señaló que fue **REGULAR** y el **10%** indicó que fue **PÉSIMA**.

PREGUNTA N°13

¿Considera que la información emitida por la ESPOCH durante enero- julio de 2016, en redes sociales, ha contribuido al mejoramiento de la imagen institucional?

TABLA 40

OPCION RESPUESTA	f	%
------------------	---	---

MUY RELEVANTE	0	0
RELEVANTE	0	0
NADA RELEVANTE	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: Empleados ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 39



Fuente: Empleados ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: Los 10 empleados encuestados respondieron NADA RELEVANTE.

Interpretación: El **100%** de los 10 empleados encuestados manifestaron que la información emitida por la ESPOCH, durante enero-julio de 2016, en redes sociales, ha contribuido de manera **NADA RELEVANTE** al mejoramiento de la imagen institucional.

ENCUESTA APLICADA A 4 TRABAJADORES DE LA ESPOCH

PREGUNTA N° 1

¿Conoce la de la existencia de un Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas en la ESPOCH?

TABLA 41

OPCION RESPUESTA	f	%
SI	3	75
NO	1	25
TOTAL	4	100

Fuente: Trabajadores ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 40



Fuente: Trabajadores ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: De 4 trabajadores encuestados, 3 contestaron SI y 1 NO.

Interpretación: Se realizó la encuesta a 4 trabajadores de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, de los cuales **75%** contestó que **SI** conoce existe el Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas en la ESPOCH, mientras que, el **25%** restante respondió que **NO**; con este valor se puede interpretar que la mayoría sabe que existe un departamento dedicado al aspecto comunicacional en la institución.

PREGUNTA N° 2

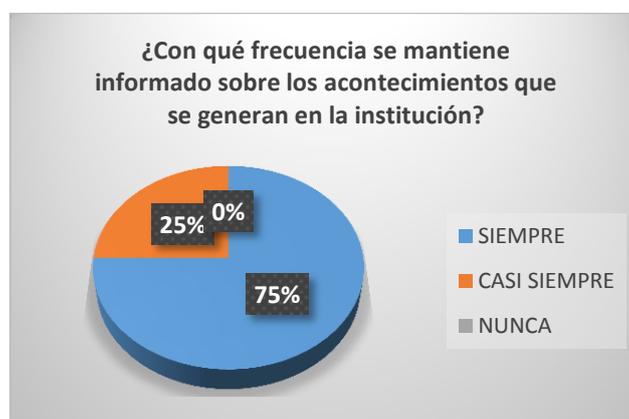
¿Con qué frecuencia se mantiene informado sobre los acontecimientos que se generan en la Institución?

TABLA 42

OPCION RESPUESTA	f	%
SIEMPRE	3	75
CASI SIEMPRE	1	25
NUNCA	0	0
TOTAL	4	100

Fuente: Trabajadores ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 41



Fuente: Trabajadores ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: 3 trabajadores respondieron SIEMPRE y 1 CASI SIEMPRE.

Interpretación: Los trabajadores deben estar al tanto de todo lo que pasa en la institución, al ser parte del público interno pueden convertirse en transmisores de información al público externo y es necesario que la información se conozca. De los trabajadores encuestados, el **75%** respondió que **SIEMPRE** se mantiene informado sobre los acontecimientos que se generan en la institución y el **25%** indicó que **CASI SIEMPRE**, lo que se puede entender que si existe el deseo de conocer noticias sobre lo sucede en su lugar de empleo.

PREGUNTA N° 3

¿Considera que la información que recibe de la ESPOCH es?

TABLA 43

OPCION RESPUESTA	f	%
MUY OPORTUNA	0	0
OPORTUNA	2	50
FUERA DE TIEMPO	2	50
TOTAL	4	100

Fuente: Trabajadores ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 42



Fuente: Trabajadores ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: 2 trabajadores señalaron FUERA DE TIEMPO y 2 OPORTUNA.

Interpretación: La información en una institución debe ser la misma para todos los que forman parte del público interno, debido a que, todos trabajan con los mismos objetivos, desempeñando distintas funciones pero en pro del desarrollo, lo que significa que la información recibida debe abarcar todos los aspectos necesarios. El **50%** de los trabajadores encuestados manifestaron que reciben información **FUERA DE TIEMPO**, es decir, se enteran sí, pero no en el tiempo preciso lo que genera imprevistos al momento de trabajar, no todos conocen lo mismo, mientras que el otro **50%** respondió que la información que reciben es **OPORTUNA**, valores que indican que la información que obtienen no es la adecuada.

PREGUNTA N° 4

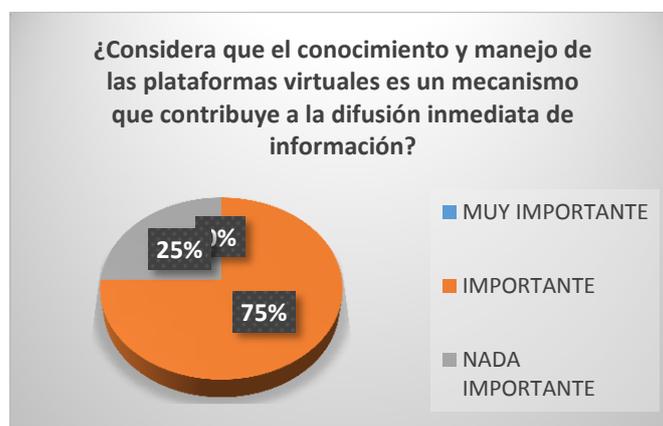
¿Considera que el conocimiento y manejo de las plataformas virtuales es un mecanismo que contribuye a la difusión inmediata de información?

TABLA 44

OPCION RESPUESTA	f	%
MUY IMPORTANTE	0	0
IMPORTANTE	3	75
NADA IMPORTANTE	1	25
TOTAL	4	100

Fuente: Trabajadores ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 43



Fuente: Trabajadores ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: 3 trabajadores respondieron IMPORTANTE y 1 NADA IMPORTANTE.

Interpretación: De los 4 trabajadores encuestados en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, el **75%** consideran **IMPORTANTE** el conocimiento y manejo de plataformas virtuales como mecanismo que contribuye a la difusión inmediata de información, mientras que, el **25%** entiende como **NADA IMPORTANTE** el conocimiento y manejo de plataformas virtuales para informar. Al ser una sociedad tan cambiante, se debe tener en cuenta que la mejor alternativa es permanecer actualizados y buscar la manera de facilitar comunicación, el uso de plataformas virtuales permite inmediatez, por ende los trabajadores de la ESPOCH califican como IMPORTANTE el empleo de las mismas.

PREGUNTA N° 5

¿Piensa que el manejo de las redes sociales es una alternativa apropiada para difundir información?

TABLA 45

OPCION RESPUESTA	f	%
MUY NECESARIO	0	0
NECESARIO	0	0
NADA NECESARIO	4	100
TOTAL	4	100

Fuente: Trabajadores ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 44



Fuente: Trabajadores ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: Los 4 trabajadores encuestados respondieron NADA NECESARIO

Interpretación: Cada grupo de un público posee distintas características que tienen que ver con la edad, gustos, culturas, etc. La manera adecuada de buscar un canal para informar depende de estos aspectos, es decir, no todos pueden recibir el mensaje de la manera deseada usando el mismo canal. El **100%** de los trabajadores encuestados respondieron con **NADA NECESARIO** al manejo de redes sociales como una alternativa apropiada para difundir información.

PREGUNTA N° 6

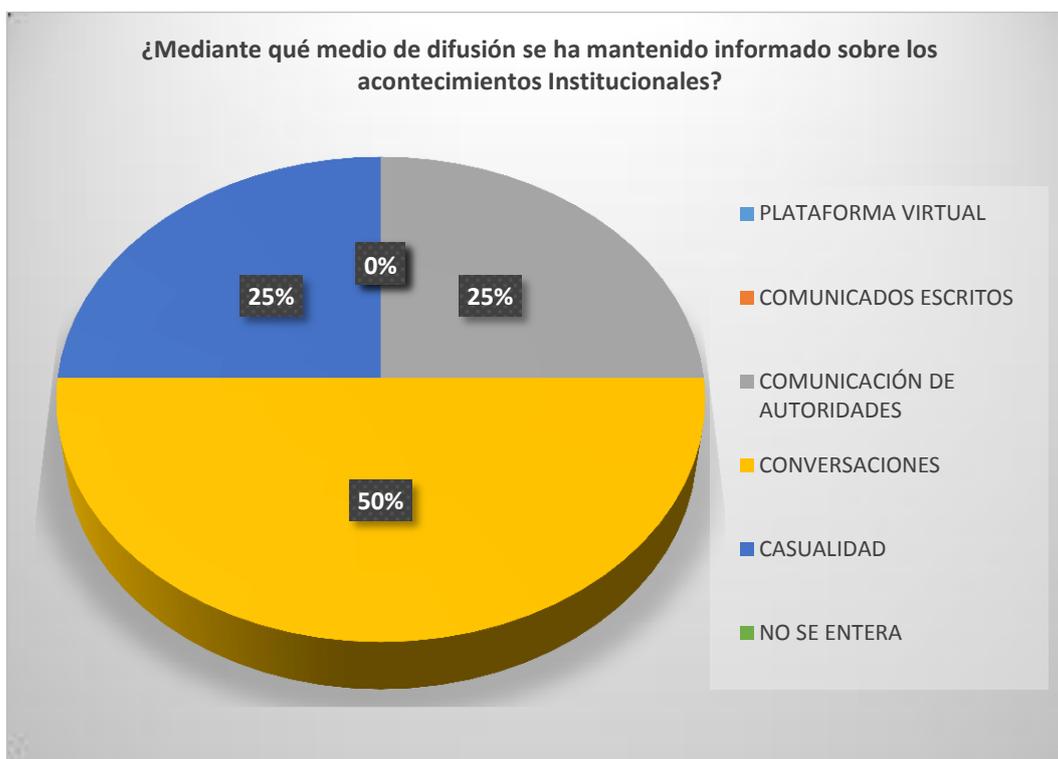
¿Mediante qué medio de difusión se ha mantenido informado sobre los acontecimientos Institucionales?

TABLA 46

OPCION RESPUESTA	f	%
PLATAFORMA VIRTUAL	0	0
COMUNICADOS ESCRITOS	0	0
COMUNICACIÓN DE AUTORIDADES	1	25
CONVERSACIONES	2	50
CASUALIDAD	1	25
NO SE ENTERA	0	0
TOTAL	4	100

Fuente: Trabajadores ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 45



Fuente: Trabajadores ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: 4 trabajadores encuestados, de los cuales 1 contestó COMUNICACIÓN DE AUTORIDADES, 1 CASUALIDAD y 2 CONVERSACIONES.

Interpretación: En una institución para que se exista armonía en el ámbito laboral, la información debe ser enviada por la misma fuente, la oficial, de esta forma se evitará chismes que generan desconocimiento. Sin embargo, de los 4 trabajadores encuestados, el **25%** manifestó que obtienen información sobre los acontecimientos institucionales por **CASUALIDAD**, el **50%** indicó que obtienen información por **CONVERSACIONES** de todos los hechos en la institución y el **25%** por **COMUNICACIÓN DE AUTORIDADES**.

PREGUNTA N° 7

Los procesos electorales constituyen un tiempo importante y decisivo en la vida Institucional. Durante dicho período que se llevó a cabo durante enero – julio de 2016, ¿Tuvo información relevante y oportuna?

TABLA 47

OPCION RESPUESTA	f	%
SIEMPRE	0	0
CASI SIEMPRE	0	0
NUNCA	4	100
TOTAL	4	100

Fuente: Trabajadores ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 46



Fuente: Trabajadores ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: Los 4 trabajadores encuestados manifestaron NUNCA

Interpretación: De los trabajadores encuestados, el **100%** contestó que **NUNCA** recibieron información relevante y oportuna sobre los procesos electorales en el periodo de enero- julio de 2016, lo que indica que al momento de informar se dejó de lado este grupo del público interno.

PREGUNTA N° 8

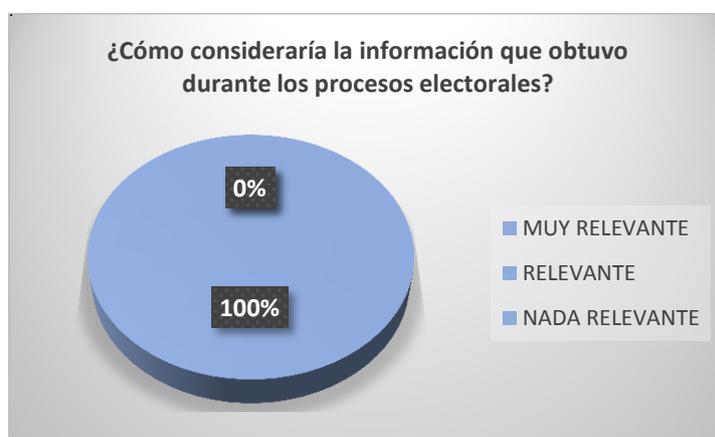
¿Cómo consideraría la información que obtuvo durante los procesos electorales?

TABLA 48

OPCION RESPUESTA	f	%
MUY RELEVANTE	0	0
RELEVANTE	0	0
NADA RELEVANTE	4	100
TOTAL	4	100

Fuente: Trabajadores ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 47



Fuente: Trabajadores ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: los 4 trabajadores encuestados respondieron NADA RELEVANTE

Interpretación: Como se puede enterar que no consideró a este grupo al momento de informar, el **100%** de trabajadores encuestados consideraron la información que obtuvieron durante los procesos electorales como **NADA RELEVANTE**.

PREGUNTA N° 9

Con la información recibida durante éste tiempo, ¿Se sintió involucrado en los procesos electorales de enero- julio de 2016?

TABLA 49

OPCION RESPUESTA	f	%
SIEMPRE	0	0
CASI SIEMPRE	0	0
NUNCA	4	100
TOTAL	4	100

Fuente: Trabajadores ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 48



Fuente: Trabajadores ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: Los 4 trabajadores encuestados indicaron NUNCA.

Interpretación: De los 4 trabajadores encuestados el **100%** indicó que con la información recibida en el período de enero-julio de 2016, **NUNCA** se sintieron involucrados, lo que se puede entender que no existe el conocimiento adecuado que permita compartir información sobre el tema.

PREGUNTA N° 10

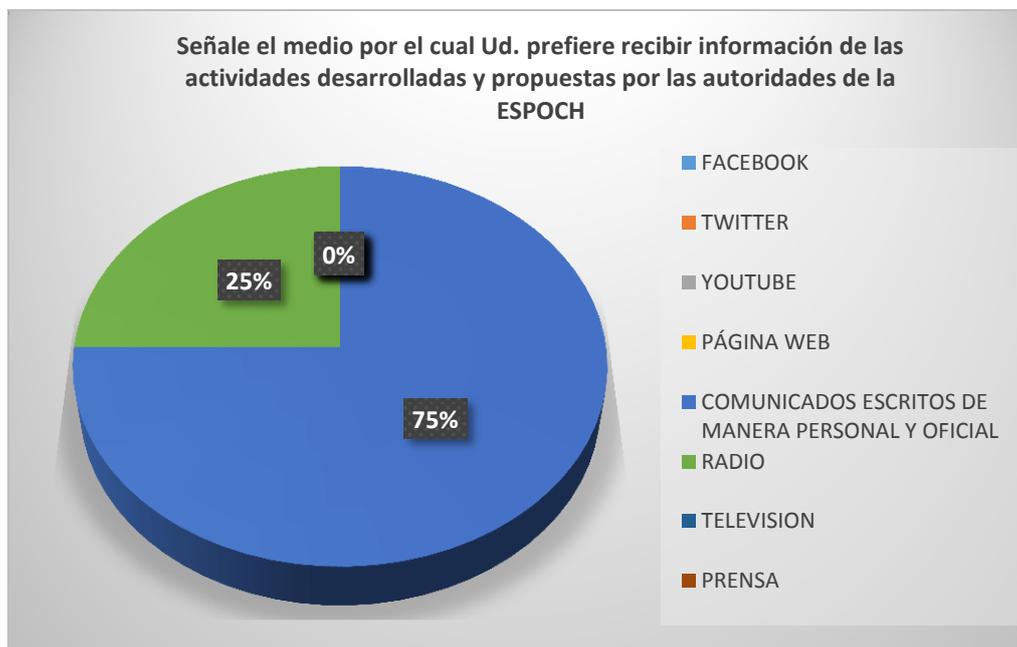
Señale el medio por el cual prefiere recibir información de las actividades desarrolladas y propuestas por las autoridades de la ESPOCH

TABLA 50

OPCION RESPUESTA	f	%
FACEBOOK	0	0
TWITTER	0	0
YOUTUBE	0	0
PÁGINA WEB	0	0
COMUNICADOS ESCRITOS DE MANERA PERSONAL Y OFICIAL	3	75
RADIO	1	25
TELEVISION	0	0
PRENSA	0	0
TOTAL	4	100

Fuente: Trabajadores ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 49



Fuente: Trabajadores ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: De los 4 trabajadores encuestados, 3 indicaron COMUNICADOS ESCRITOS DE MANERA PERSONAL Y OFICIAL y 1 indicó RADIO.

Interpretación: El **75 %** de los trabajadores encuestados indicó que prefería recibir información de las actividades desarrolladas y propuestas por las autoridades de la ESPOCH mediante **COMUNICADOS ESCRITOS DE MANERA PERSONAL Y OFICIAL** y el **25%** manifestó que prefería informarse por medio de la **RADIO**, estos valores indican que el recibir comunicados ayudaría a que todos conozcan lo que sucede y de esta forma involucrarse con la institución.

PREGUNTA N° 11

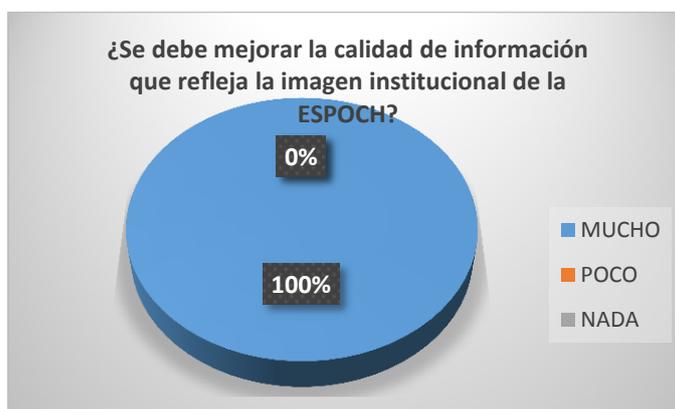
¿Se debe mejorar la calidad de información que refleja la imagen institucional de la ESPOCH?

TABLA 51

OPCION RESPUESTA	f	%
MUCHO	4	100
POCO	0	0
NADA	0	0
TOTAL	4	100

Fuente: Trabajadores ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 50



Fuente: Trabajadores ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: Los 4 trabajadores encuestados respondieron MUCHO.

Interpretación: La calidad de la información depende de las personas que la generan, porque de esta depende la imagen que se genera en los públicos, por ende, se debe tener presente que todo lo que se informa genera un accionar en el receptor. El **100%** de los trabajadores encuestados indicaron que se debe mejorar **MUCHO** la calidad de información que refleja la imagen institucional de la ESPOCH.

PREGUNTA N° 12

¿Cuál es su percepción respecto de la gestión de Comunicación de la ESPOCH durante el periodo enero- julio 2016?

TABLA 52

OPCION RESPUESTA	f	%
EXCELENTE	0	0
BUENA	0	0
MALA	1	25
REGULAR	1	25
PÉSIMA	2	50
TOTAL	4	100

Fuente: Trabajadores ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 51



Fuente: Trabajadores ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: De los 4 trabajadores encuestados, 2 respondieron PÉSIMA, 1 MALA y 1 REGULAR.

Interpretación: El trabajo que se ha realizado durante el periodo de enero a julio de 2016, en el ámbito comunicacional no ha tenido buena acogida en el publico interno, el **50%** de los trabajadores encuestados indicaron que su percepción con respecto a la gestión de comunicación de la ESPOCH ha sido **PÉSIMA**, el **25%** manifestaron que fue **MALA** la labor realizada en el aspecto comunicativo y el **25%** señaló que fue **REGULAR** el trabajo en comunicación que se realizó en la institución durante ese período.

PREGUNTA N° 13

¿Considera que la información emitida por la ESPOCH durante enero- julio de 2016, en redes sociales, ha contribuido al mejoramiento de la imagen institucional?

TABLA 53

OPCION RESPUESTA	f	%
MUY RELEVANTE	0	0
RELEVANTE	0	0
NADA RELEVANTE	4	100
TOTAL	4	100

Fuente: Trabajadores ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

GRÁFICO 52



Fuente: Trabajadores ESPOCH
Realizado por: ROBALINO, Gabriela

Análisis: Los 4 trabajadores encuestados respondieron NADA RELEVANTE.

Interpretación: La información emitida durante enero-julio de 2016 en redes sociales no ha contribuido al mejoramiento de la imagen institucional, al contrario, la ha deteriorado. El **100%** de los trabajadores consideran como **NADA RELEVANTE** la información emitida por la ESPOCH, durante dicho período.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

- De los resultados obtenidos se identificó el proceso de comunicación institucional, donde se evidencia que durante el período de enero- julio de 2016, el cumplimiento de los objetivos del departamento se encontraban detenidos, debido precisamente a la ausencia de un plan estratégico de comunicación y funciones, en donde el personal pueda mantenerse informado sobre las actividades que debe cumplir.
- El análisis del proceso del Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, permitió identificar los puntos críticos existentes en el mismo, el desconocimiento de la información que debe ser emitida de manera oportuna, la rotación permanente de personal, la ausencia de un plan de comunicación, no existen procesos de inducción del personal que llega a formar parte del departamento, el retraso en el manejo de documentación. Al ser una institución educativa, sus usuarios están constituidos por grupos de estudiantes, docentes, servidores y trabajadores, mismos que requieren permanentemente manejo oportuno de información, para el efecto se ha venido empleando plataformas virtuales, que necesitan estar actualizadas para evitar contratiempos y desinformación.

4.2. RECOMENDACIONES

Una vez obtenidos los resultados del estudio realizado, es conveniente que el Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas, tome en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Es necesario que los estamentos politécnicos se familiaricen con las herramientas comunicacionales que se están empleando, los sitios web en los que el flujo de información será únicamente de ámbito institucional como actividades, proyectos, gestión de autoridades, situación, becas, etc. El filtro oficial de la información deberá ser el Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas. Para mejorar el proceso de comunicación en la ESPOCH
- Se recomienda mantener el ambiente de actualización profesional, sobre todo con quienes se encuentran formando parte del Departamento de Comunicación de la Institución, especialmente en el conocimiento y puesta en práctica del uso de plataformas virtuales, como instrumento básico para mantener una información actualizada y eficaz.

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA

“PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN PARA LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL INTERNA Y EXTERNA”

5.1. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO

La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo es una entidad de nivel superior, trabaja en Riobamba desde 1969, con siete facultades (Administración de empresas, Ciencias, Ciencias Pecuarias, Informática y Electrónica, Mecánica, Recursos Naturales y Salud Pública) y 26 escuelas; existen programas de Postgrado y semipresenciales.

La comunicación es una herramienta eficaz para la consecución de los objetivos estratégicos institucionales. ¿Por qué es necesaria? Porque debemos guardar coherencia en la comunicación interna y externa; para que la imagen institucional no resulte arbitraria; y, para crear valor en la ESPOCH.

El posicionamiento que ha tenido la Politécnica y el reconocimiento en la ciudad, la región y el país, se debe a las fortalezas académicas que cimentaron a la institución en el contexto educativo superior. Lo lógico, en la práctica, es que la función comunicativa sea la piedra angular, como vínculo efectivo entre los públicos interno y externo, que están desatendidos.

Los procesos comunicacionales exigen la atención a lo interno con oportunidad y equidad. Cuando existe desatención, se ausenta el soporte comunicacional. Los recursos deben usarse eficientemente, y también es necesario equipar al Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas con las herramientas tecnológicas que nos permitan brindar un mejor servicio.

La implementación de este Plan mejorará los procesos de comunicación, a través de políticas y estrategias que nos muestren hacia dónde debemos ir. Es decir, basándonos en el ¿Quiénes somos? ¿Quiénes somos para los demás? ¿Qué hacemos? ¿Qué decimos? Debe existir compromiso de todos los actores en las actividades previstas, pero fundamentalmente el nivel de control y monitoreo efectuará el seguimiento de lo previsto y el nivel de cumplimiento.

El Plan de Comunicación es un instrumento técnico –teórico y práctico-: sus políticas y estrategias definen lo que haremos, cómo lo haremos, el tiempo de cumplimiento, así como la etapa de monitoreo y control.

La estructura de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, creada en abril de 1969, es jerárquica y no plana.

Es jerárquica porque se establecieron niveles de dirección, administración y operación de los procesos administrativos, de docencia, investigación y vinculación con la colectividad, que en ella se realizan; además porque cada funcionario por cargo tiene un conjunto de funciones y responsabilidades. Por ejemplo:

- **Directivo**

H. Consejo Politécnico, Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado de Investigación y Postgrado, Vicerrectorado Administrativo.

- **Administrativo**

Decanatos (Facultades de Administración de empresas, Ciencias, Ciencias Pecuarias, Informática y Electrónica, Mecánica, Recursos Naturales y Salud Pública), direcciones (Planificación, Evaluación y aseguramiento de la calidad, Jurídica, Auditoría Interna, Comunicación Social y Relaciones Públicas, Bienestar Estudiantil, Talento Humano, Financiera, Administrativa, Tecnologías de Información y Comunicación, Mantenimiento y Desarrollo Físico, Relaciones Nacionales e Internacionales) y jefaturas departamentales (Remuneraciones, Control de Bienes, Presupuesto, etc.).

- **Académico**

Facultades, escuelas, carreras, Centros Académicos, Extensiones, Instituto de Educación Semipresencial a Distancia y Virtual.

Para el funcionamiento de las carreras, estas se constituyen en base a Comisión de carrera, Comisión de Evaluación y Aseguramiento de la Calidad de carrera y Campos de Formación. Investigación

Dirección de Vinculación con la Colectividad, comisiones de vinculación de las facultades.

5.2. HIPÓTESIS

La implementación del Plan fortalecerá la comunicación de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Este Plan de Comunicación, como herramienta, bosqueja políticas y estrategias para que la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo frente al público interno, tenga una imagen fortalecida.

FODA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Estabilidad organizacional Estructura administrativa Autonomía financiera y administrativa Equipamiento tecnológico Cooperación Interinstitucional Acreditada Planeamiento institucional	Reconocimiento nacional e internacional Incremento de estudiantes Calificación de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Ciudad Universitaria Optimización de los canales de comunicación internos y externos

Oferta académica	
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>Ausencia de un Plan de Comunicación.</p> <p>Desinterés de los estamentos por involucrarse en el proceso de comunicación interna</p> <p>Escasa participación en actividades internas.</p> <p>Mala utilización de los canales de comunicación.</p>	<p>Poca credibilidad por ausencia de un Plan de Comunicación.</p> <p>Riesgo de acreditación institucional y de carreras.</p> <p>Ausencia de compromiso de los estamentos para la acreditación.</p>

ÁRBOL DE PROBLEMAS

CAUSAS	PROBLEMA	CONSECUENCIAS
La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo no tiene un Plan de Comunicación.	Las actividades que se realizan no se ciñen a un conjunto de políticas y estrategias.	Comunicación deficiente con el público interno
Desatención al público interno.	Se realizan acciones básicas y no se mira más allá.	Desconocimiento de los objetivos institucionales.
Escasa difusión de las actividades.	Desconocimiento de la opinión pública de nuestra realidad.	Desinformación en el público interno.
No compartir las políticas de las autoridades de la Politécnica.	Desconocimiento de las autoridades de los aspectos comunicacionales.	Clima adverso al desarrollo de la Politécnica.

MATRIZ DE PROBLEMAS

PROBLEMA	FRECUENCIA	IMPOR-TANCIA	VULNERA-BILIDAD	TOTAL
La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo no tiene un Plan de Comunicación.	5	5	5	15
Desatención al público interno.	4	5	5	14
Desconocimiento de la opinión pública de nuestra realidad.	4	5	5	14
Escasa difusión de las actividades	3	4	4	11
Escasa difusión de las actividades.	4	4	3	11
No compartir las políticas de las autoridades de la Politécnica.	3	4	4	11

5.3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

5.3.1. Principios y Valores del Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Equidad	Entregar el mismo trato a todos los integrantes.
Participación	Permitir que los actores compartan sus situaciones diversas, brindándoles la oportunidad de identificarse a partir de intereses, expectativas y demandas comunes.
Responsabilidad Social	Consolidar con la comunidad educativa, la articulación de los diversos sectores y áreas, para lograr un proyecto basado en la justicia social, el desarrollo equitativo y sostenible, para la producción y transmisión de saberes responsables y la formación de profesionales.
Visión Transformadora	Impulsar la efectiva transformación social, basada en la educación y la puesta en práctica de una pedagogía crítica, que fomenten las relaciones con la sociedad.
Interculturalidad	Evitar la discriminación y respetar los orígenes ancestrales.
Multifuentismo	Abordar desde todos los ángulos la información
La Cooperación	La cooperación como un valor fundamental del trabajo en colectivo, construye y aplica métodos que garanticen las alianzas e intercambios necesarios, en lugar de trabajar de forma separada de los demás entes politécnicos y del resto de las instituciones.
Respeto Mutuo	El reconocimiento al valor humano, para satisfacer las necesidades y los intereses de la población que atiende, aceptando sus diferencias en la forma de interpretar el mundo, sus creencias y prácticas y de esta forma, lograr el éxito en las relaciones de convivencia y comunicación (mediante una comunicación práctica en lo Intercultural, aspectos fundamentales para crear un clima de confianza y paz.

5.4. VISIÓN - MISIÓN

VISIÓN INSTITUCIONAL
Ser la institución líder de docencia con investigación, que garantice la formación profesional, la generación de ciencia y tecnología para el desarrollo humano integral, con reconocimiento nacional e internacional.
MISIÓN INSTITUCIONAL
Formar profesionales e investigadores competentes, para contribuir al desarrollo sustentable del país.

5.5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

5.5.1. OBJETIVO GENERAL

- Elaborar un Plan para fortalecer la comunicación institucional de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

5.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir políticas y estrategias comunicacionales para difundir lo que somos, hacemos y hacia dónde nos proyectamos.
- Elaborar productos comunicacionales como instrumentos de difusión institucional
- Vincular a la politécnica con la opinión pública a través de agenda de medios.

5.6. POLÍTICA DE COMUNICACIÓN DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

El flujo de comunicación en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo será de doble vía, incluyente, que posibilite la propuesta de acción afirmativa, que responda a la consecución de los objetivos institucionales, en concordancia al Plan Estratégico de Desarrollo Institucional, en sujeción al Plan Nacional de Desarrollo y del Buen Vivir.

El vocero principal de la ESPOCH será su Rector y según su jerarquía l@s vicerrector@s decanos, vicedecanos, directores y jefes departamentales, directores de carrera y programas.

Para operatividad del proceso de comunicación, cada unidad académica y administrativa delegará un representante, quien se encargará de la socialización con el Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas, de las actividades académicas, docencia, investigación y vinculación con la colectividad, previa para su difusión. Estas instancias conformarán la Comisión Institucional de Comunicación.

De esta manera la comunicación cascada funcionará desde los niveles jerárquicos, acortando procesos y haciendo eficientes los mecanismos que emplearemos para vincular a la institución con el público interno.

En determinado momento, los representantes de las unidades académicas y administrativas se convertirán en portavoces frente a la comisión y a la opinión pública, serán el nexo en el proceso de vinculación de sus dependencias. Su actividad permitirá mantener cubierta la comunicación interna y asumirán el rol de liderazgo dentro de la ESPOCH.

5.6.1. Políticas Comunicación Interna

1. El Rector de la ESPOCH, es el vocero principal, quien puede delegar ésta función a cualquier funcionario o académico que considere pertinente.
2. Las políticas de comunicación interna apuntarán siempre a proyectar la imagen favorable de la politécnica, y no estar sujetos a situaciones políticas que no favorecen la imagen institucional.

3. La Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, genera información, que debe ser difundida interna y externamente, a través de medios masivos y alternativos.
4. El Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas será el órgano encargado de controlar la difusión de las actividades.

5.7. ORIENTACIÓN AL CLIENTE INTERNO

En el establecimiento de estrategias para posibilitar una buena comunicación, partiremos por identificar niveles **NO PROFESIONAL**, **PROFESIONAL** y **ESTUDIANTIL** en la institución.

NO PROFESIONAL	Para el cliente interno NO PROFESIONAL , se propone:
Servidores Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitación permanente en cada área de trabajo ▪ Reuniones sociales para fomentar las relaciones humanas. ▪ Reconocimientos a labores extraordinarias.

PROFESIONAL	Para el cliente PROFESIONAL , se propone:
Docentes y administrativos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitación permanente en cada área de trabajo ▪ Reuniones sociales para fomentar las relaciones humanas ▪ Reconocimientos a labores extraordinarias ▪ Participación en decisiones de la institución ▪ Reconocimiento económico por avance académico

ESTUDIANTIL	Para el cliente ESTUDIANTIL , se propone:
Estudiantes de las facultades: Administración de empresas, Ciencias, Ciencias Pecuarias, Informática y Electrónica, Mecánica, Recursos Naturales y Salud Pública.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Talleres ▪ Seguimiento a egresados ▪ Tutorías profesionales

5.8. GESTIÓN DE CANALES

En la ESPOCH no existe una adecuada gestión de la comunicación interna, como eje para la consecución de los objetivos institucionales. Partimos del diseño de una estructura de canales, de acuerdo con:

Canal presencial	Reuniones periódicas de la Comisión Institucional de Comunicación para planificar, implementar, definir estrategias, controlar y evaluar actividades tendientes a la consecución de los objetivos
-------------------------	---

	institucionales.
Comunicación en cascada	El flujo de información irá de acuerdo a los niveles jerárquicos de la organización.
Intranet	Es una red local de terminales interconectados, sin salida al exterior, controlados por un servidor común (su enlace está en la página web) que permite la interacción entre funcionarios de la organización.
Espacios interactivos en la web	Ubicados en la web corporativa
Sistema electrónico interno de comunicación que permita la difusión ágil, oportuna de la información a todos los estamentos politécnicos.	Tendrá capacidad ilimitada de almacenamiento, recuperación de documentos digitales, reproducción y distribución. Con niveles altos de conectividad permitirá el rápido envío, recepción y recuperación de la información.
En las unidades académicas se instalará un sistema en circuito cerrado de televisión.	Servirá para difusión de noticias de eventos realizados por los estamentos universitarios dentro y fuera de la ESPOCH, recordatorios de actividades y eventos, información sobre servicios (oferta académica, matrículas, etc.).
Puntos de Información	Brindan información personalizada; se orienta en el tiempo / espacio; confirmar dudas o inquietudes. Son islas de atención a los públicos, direccionamiento de trámites, recepción de documentación, etc.
Formación de portavoces	Funcionará para concentrar la emisión de todos sus mensajes en una única voz. A través de un evento de capacitación se clarificará el rol y el estatus en la organización.
Presentación pública de nuevos funcionarios (Inducción)	Es dar a conocer a nuevas autoridades y funcionarios, de elección popular o designación.
Auditoría de Comunicación	Tiene como propósito examinar y mejorar los sistemas de comunicación interna que empleamos, en todos sus niveles.
Mapeo de público interno	Establecer la ubicación de los públicos de la politécnica, determinar su ubicación y

	trascendencia para el proceso de comunicación.
Manual de crisis	<p>Es un documento que parte desde una política, pasa por estrategias, actividades, responsables e instancias de monitoreo y control.</p> <p>Fundamentados en la Comunicación Asertiva, reaccionaremos desde los siguientes niveles: 1. Silencio (cuando la crisis es muy pequeña); 2. Negación (cuando la acusación es falsa); 3. Transferencia de responsabilidades (un tercero asume la responsabilidad para proteger a la organización – consultoría); 4. Confesión (cuando la crisis es importante o las responsabilidades son evidentes).</p>
Formación de Equipos de Crisis (Gabinete)	La selección de los integrantes tienen que estar consensuados por la Dirección, y pertenecerán a las distintas áreas para afrontar integralmente y multidisciplinariamente la crisis.
Auditoría de riesgos	La comunicación de riesgos está vinculada a las áreas de salud, seguridad, transporte y la educación. Es prever los escenarios que podrían presentarse y cómo actuar. Para el caso de la ESPOCH el trabajo de la Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas será en coordinación con la Unidad de Riesgos y Salud Ocupacional.
Boletín informativo	Es una publicación sin fines de lucro, creada y gestionada desde la dirección para cambiar el rol de espectador a actor. Responderá a objetivos informativos; inductivos y conductuales; de entretenimiento y apoyo.
Kit de bienvenida	Se trabaja en conjunto con el Departamento de Talento Humano. Recibe el funcionario que recién se integra a la institución. Contiene: elementos básicos (documentos gráficos y audiovisuales), símbolos identificativos, credenciales (tarjetas de presentación – carné de

	identificación), ropa de trabajo (uniformes, elementos de seguridad ante riesgos – se coordina con la Unidad de Riesgos y Salud Ocupacional).
Videoconferencias	Fortalece el proceso de capacitación del talento humano como espacios de interacción.

5.9. MAPA DE PÚBLICO INTERNO

El flujo de información (interna y externa) desde la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, necesita definir a sus fuentes oficiales, las que constan en la siguiente matriz.

Fuente de información	Denominación
01	Rectorado
02	Vicerrectorado Académico
03	Vicerrectorado Administrativo
04	Vicerrectorado de Investigación y Postgrado
05	Decanos, Vicedecanas, Directores de Escuela
06	Secretaría General
07	Departamento de Planeamiento Institucional
08	Departamento Financiero
09	Comisión de Evaluación Institucional
10	Departamento de Talento Humano
11	Departamento de Bienestar Universitario
12	Centro de Cómputo
13	Departamento de Relaciones Públicas
14	Departamento de Vinc. con la Colectividad
15	Departamento de Mantenimiento.
16	Asociación de Docentes
17	Federación de Estudiantes Politécnicos
18	Asociación de Empleados
19	Sindicato de Trabajadores
20	Seguimiento de Egresados
21	Bibliotecas de Facultades
22	Instituto de Postgrado

5.10. PORTAFOLIO DE INTERVENCIÓN

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	RESULTADO	CRONOGRAMA		
Canal presencial	Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas.	Humanos Financieros (POA – PAC 2013) Tecnológicos	Flujo comunicacional de doble vía.	P	P	P
Comunicación en cascada	Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas.	Tecnológicos	La comunicación e información llegan al público interno oportunamente.	P	P	P
Intranet	Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas.	Humanos Financieros (POA – PAC 2013) Tecnológicos	Flujo instantáneo de comunicación e información.	P	P	P
Espacios interactivos en la web	Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas.	Tecnológicos	Espacios de interacción con el público interno.	P	P	P
Sistema electrónico de comunicación que permita la difusión ágil, oportuna de la información a todos los estamentos politécnicos.	Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas.	Humanos Financieros (POA – PAC 2013) Tecnológicos	Flujo de comunicación e información de doble vía.	P	P	P
En las unidades académicas se instalará un sistema en circuito cerrado de televisión.	Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas.	Humanos Financieros (POA – PAC 2013) Tecnológicos	Difusión de noticias de eventos realizados por los estamentos politécnicos	P	P	P
Puntos de Información	Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas.	Humanos Financieros (POA – PAC 2013) Tecnológicos	Información personalizada; se orienta en el tiempo / espacio; confirmar dudas o inquietudes.	P	P	P
Formación de portavoces	Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas.	Humanos	Concentrará la emisión de todos sus mensajes en una única voz	P	P	P
Presentación pública de nuevos	Departamento de	Humanos	Insertar en el puesto de trabajo a	P	P	P

funcionarios (Inducción)	Comunicación y Relaciones Públicas.		los nuevos funcionarios			
Mapeo de público interno	Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas.	Humanos	Establecer la ubicación de los públicos de la Politécnica, determinar su ubicación y trascendencia para el proceso de comunicación.	P	P	P
Auditoría de crisis – formación de equipos de crisis – manual de crisis	Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas. – Departamento de Riesgos Laborales y Salud Ocupacional	Humanos Financieros (POA – PAC 2013) Tecnológicos	Reacción oportuna ante un siniestro	P	P	P
Boletín informativo	Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas.	Humanos Financieros (POA – PAC 2013) Tecnológicos	Informa mensualmente sobre actividades cumplidas	P	P	P
Kit de bienvenida	Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas.	Humanos Financieros (POA – PAC 2013) Tecnológicos	Mejor actitud para el trabajo	P	P	P
Videoconferencias	Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas.	Humanos Financieros (POA – PAC 2013) Tecnológicos	Fortalece el proceso de capacitación del talento humano como espacios de interacción.	P	P	P

5.11. MEDICIÓN DE RESULTADOS

5.11.1. CONTROL Y MONITOREO

En cumplimiento de la normativa de la ESPOCH, la Dirección de Planificación de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo cada cuatrimestre solicita la presentación de Informe del Primer Cuatrimestre y cumplimiento del Plan Operativo de la Unidad Administrativa. La información del documento debe acompañarse por

evidencias y medios de verificación de acuerdo al formato establecido. La presentación física va acompañada por la digital.

MATRIZ DE ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN INTERNA

PERIODO DE EVALUACIÓN: DESDE.....

HASTA.....

ACTIVIDAD	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	GRADO DE DIFICULTAD	RESULTADOS ALCANZADOS	FUENTES DE VERIFICACIÓN

MATRIZ DE MONITOREO Y EVALUACIÓN PARA PRODUCTOS PROMOCIONALES

PRODUCTO	COLOR	FORMA	PREGNANCIA VISUAL /AUDITIVA	VALORACIÓN	OBSERV.
				1 () 2 () 3 ()	

MATRIZ ANÁLISIS DE CONTENIDO DEL IMPRESO Y AUDIOVISUAL

TEMA	GÉNERO	ESPACIO/TIEMPO	A. GRÁFICA/ AUDITIVA/VISUAL	INTERÉS	OBSERV.
				Mayor () Mediano () Menor ()	

MATRIZ DE CONTROL DE AGENDA DE MEDIOS

MEDIO	TARGET	DÍA	HORARIO	ESPACIO	OBSERVACIONES

MATRIZ DE CONTROL PUBLICACIÓN/EMISIÓN DE BOLETINES DE PRENSA

MEDIO	FECHA DE PUBLICACIÓN – LECTURA	EFEECTO	OBSERVACIONES

CANALES PRESENCIALES

- Hojas de asistencia a reuniones
- Resoluciones
- Recepciones de Intranet

MATRIZ DE CONTROL DE INTRANET

Fecha	Mail/asunto	recepción	Interrogante.	Confirmación.	Aportes

MATRIZ DE CONTROL DE LOS SISTEMAS INTERNOS DE INFORMACIÓN ELECTRÓNICOS (Guía de observación)

Fecha	Lugar / ubicac.	visitantes	Observaciones

MATRIZ DE CONTROL DE PUNTOS DE INFORMACIÓN

Fecha	Nombre	Trámite – consulta – dependencia	Observaciones

MATRIZ DE CONTROL DE ESPACIOS INTERACTIVOS EN LA WEB

FECHA	INDICADOR	OBSERVACIONES
	Visitas	
	Comentarios de visitantes	
	Links más votados	
	Links más vistos y oídos	
	Links más compartidos	
	Descargas	

ANEXO 1. DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS DE LA ESPOCH

DIRECTOR DE COMUNICACIÓN SECRETARÍA

UNIDAD PERIODISMO	DE	UNIDAD MARKETING Y PUBLICIDAD	UNIDAD PRODUCCIÓN DIGITAL
PERIODISTA 1		REDACTOR	EDITOR AUDIO Y VÍDEO
PERIODISTA 2		INVESTIGADOR CAMPO	CAMARÓGRAFO
FOTÓGRAFO		DISEÑADOR GRÁFICO	

- **Dirección de Comunicación:** ¿Por qué es imprescindible que la ESPOCH encargue el nivel comunicacional a un profesional del área y que su presencia se haya convertido en un imperativo? porque como asegura Joan Costa (2007) “las organizaciones necesitan generar, atraer y retener talento para abordar el escenario de la crisis y liderar su superación”.

El Director de Comunicación (DirCom) es un estratega corporativo con conocimiento en materias cruciales vinculadas al management, las comunicaciones, la información, la estrategia y las TICs. Es fundamental que aporte a la estrategia y gestión institucional o corporativa, su liderazgo para afrontar distintos escenarios. Este profesional tiene una visión global integradora y la transversalidad de la acción estratégica.

Tiene como piedra angular la responsabilidad social, la conducta ética, el liderazgo orientado a la construcción de una imagen pública notoria y valorada, y convertirse en la guía para diseñar una sólida reputación institucional, incluso más allá de los públicos de interés recíproco. Se mueve en ocho dimensiones: estrategia, asesor directo, político, planificador, defensor de la conducta ética y socialmente responsable, animador de grupos de trabajo, abogado de los públicos ante la empresa e ingeniero en emociones (desde los afectos). El siguiente cuadro resume su rol en la organización:

<p>Perfil del DirCom</p>	<p>Profesional:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Capaz de crear y motivar el <i>trabajo en equipo</i> en la Dirección de Comunicación. ▪ Su carácter es abierto a lo nuevo ▪ Visión general y sistémica de los fenómenos y los procesos. ▪ Tiene sentido ético ▪ Es diplomático para asumir gestiones delicadas y conseguir convencer ▪ Tiene intuición política, transmite humanidad, consigue adhesiones ▪ Inspira confiabilidad personal y profesional. ▪ Flexibilidad y pasión de autodidacta
<p>Ejes para la formación</p>	<p>a) Formación académica específica, que se basa en la Ciencia de la Comunicación o de la Información, Comunicología, Praxeología, Sistémica, Estratégica.</p> <p>b) Formación empresarial adaptada a sus responsabilidades relativas al management: Economía, Investigación creativa y medición de la gestión comunicativa, conocimientos de medios y marketing publicitario, habilidades para el manejo de las TICs.</p> <p>c) Actitud autodidáctica y abierta, debe estar presente permanentemente.</p>
<p>Estratega, generalista y polivalente</p>	<p>Se diferencia del técnico y del especialista, quienes poseen un conocimiento profundo y unas habilidades solamente para sus áreas. Por su condición es capaz de ver todo y las partes, con espíritu sistémico (ve los mecanismos secretos). Es polivalente porque es el único que recubre varias y diferentes funciones globales, dentro y fuera de la organización.</p> <p>Una de sus características como estratega es la habilidad previsoría, su sentido prospectivo y de imaginar en el medio y largo plazo lo que distingue tan claramente de quienes planean acciones puntuales, agresivas y en el largo plazo.</p>

*Fuente. Joan Costa

*Elaborado por: Robalino, Gabriela

a) **Función del puesto**

- Planifica, organiza, dirige, evalúa y controla los procesos de comunicación e imagen y comunicación corporativa, a través de planes, programas y proyectos, que permitan posicionar la misión y objetivos institucionales.
- Define o redefine la Misión, Visión, Valores Estratégicos y la Filosofía Corporativa en Comunicación y gestión de los intangibles.
- Contribuye al liderazgo del Rector, los vicerrectores y demás funcionarios de la ESPOCH.
- Vectoriza, desarrolla y controla la política de comunicación y la imagen de la empresa o del grupo.
- Coordina las Comunicaciones Institucionales y la Reputación al más alto nivel
- Diseña los Planes Estratégicos Globales, de Comunicación y de actuaciones.
- Refuerza o cambia la cultura organizacional
- Integra las comunicaciones en las esferas Institucional, Organizacional y Mercadológica.
- Ejerce una asesoría interna a través de su Dirección de Comunicación
- Asegura activos de la compañía con previsión y gestión de crisis (Comunicación Asertiva).

b) Catálogo de actividades

- Establecer estrategias comunicacionales de corto, mediano y largo plazo para posicionar y difundir las decisiones, directrices y acciones de la política institucional;
- Ejecutar los procesos de gestión comunicacional mediante el establecimiento de planes, programas y proyectos acorde con los objetivos institucionales;
- Diseñar y gestionar los procesos de producción de contenidos y de relaciones públicas;
- Coordinar y apoyar las labores de comunicación con entidades nacionales que tengan relación con la gestión institucional, de acuerdo con las necesidades existentes;
- Analizar y ejecutar respuestas tácticas ante hechos comunicacionales que representan riesgos o daños a la imagen institucional;
- Asesorar y manejar la imagen pública de las autoridades;
- Difundir los productos y servicios comunicacionales a través de los distintos medios de comunicación nacional;
- Coordinar con las unidades administrativas de la institución, la actualización del portal electrónico;
- Planifica, implementa, evalúa y controla los planes, programas y proyectos de su gestión, así como efectuar las reformas que permitan retroalimentar y mejorar los procesos críticos;
- Monitorear el cumplimiento de los Productos y servicios asignados a los equipos bajo su dependencia, en el marco del Sistema de Control de Gestión Interna;

- Desempeñar las demás funciones que le asignare la autoridad competente, las leyes y los reglamentos.

c) Perfil del DirCom

▪ **Nivel de Instrucción**

Cuarto nivel

▪ **Título requerido**

Master en Comunicación Corporativa, Periodismo o Marketing y Publicidad, Imagen Corporativa o Relaciones Públicas.

▪ **Experiencia laboral**

Tres (3) años en competencias similares de Dirección de Comunicación Pública, política, de fortalecimiento institucional, desarrollo o Relaciones Públicas.

Destrezas Técnicas

▪ **Medios**

Dominar los diversos aspectos de la redacción periodística, en sus variantes, prensa, radial y televisiva

Diseñar y realizar formatos para prensa, radio y televisión así como folletos trípticos y similares

Organizar y mantener archivos fotográficos, fílmicos y de video.

▪ **Imagen Institucional**

Programar, organizar, ejecutar eventos de índole vinculante y promocional, así como representar adecuadamente a la institución.

Diseñar, organizar y mantener la imagen corporativa de la institución

Conocer, participar en el diseño y actualización de medios interactivos que proyecten electrónicamente la imagen de la institución

▪ **Marketing y Publicidad**

Planificar implementa, evalúa y controla Campañas de Mercadeo, auditorías de imagen

Conocer y participar en Estrategias de E-Información

▪ **Asesoría**

Mantener y optimizar las relaciones entre públicos internos y externos

Realizar labores muestreos y encuestas para conocer los estados de la opinión publica

Manejar y solucionar conflictos que surjan en el seno de la institución.

▪ **Planificación y alta gerencia**

Prever y planificar contingencias de crisis que pudieran surgir en el entorno institucional

Realizar auditorías y planes estratégicos de comunicación que orienten el desempeño comunicacional de la institución en el mediano y largo plazo.

d) Destrezas conductuales

- Trabajo en equipo
- Orientación de servicio
- Flexibilidad
- Orientación a los resultados
- Construcción de relaciones
- Iniciativa
- Conocimiento del entorno organizacional
- Aprendizaje continuo

e) Responsabilidades

- Asesor directo de Rector, vicerrectores, decano, vicedecanas, directores y jefes departamentales.
- Reforzar el liderazgo del Rector, vicerrectores, decano, vicedecanas, directores y jefes departamentales.
- Vocero Institucional ante los medios y líderes de opinión
- Definición de políticas y estrategias comunicacionales
- Gestión de contenidos
- Coordinación Informativa
- Implementación y control de la Imagen Global e Institucional
- Definir o redefinir la identidad corporativa
- Concebir, diseñar e implantar y controlar los planes estratégicos de comunicación anuales
- Definir o redefinir la estrategia de patrocinios, sponsors y acciones e responsabilidad social
- Encargar y dirigir las investigaciones pertinentes como la auditoría estratégica global y estudios para la cultura organizacional y la comunicación interna.
- Jefe de Comité de comunicaciones

Jefe de Relaciones Públicas

a) Perfil

- Licenciado en comunicación / o periodismo
- Experiencia en RRPP, relacionamiento con medios, manejo de campañas publicitarias, organización de eventos
- Capacidad creativa, organizativa y de supervisión
- Alta capacidad de trabajo bajo presión
- Disponibilidad de fines de semana

b) Responsabilidades:

- Coordinar el trabajo en la Dirección de Comunicación
- Gestión de agenda de prensa y coberturas
- Supervisión de agencias de publicidad o productoras

- Atención, recepción y coordinación de solicitudes internas de las direcciones
- Control de resultados diarios en la Dirección de Comunicación
- Asesoramiento creativo en generación de mensajes, noticias y campañas
- Relaciones Públicas con medios masivos, sponsors
- Gestor y Coordinador de noticias y actividades de todas las dependencias institucionales
- Análisis y desarrollo de planes de difusión (pautajes en medios masivos)
- Gestión de recursos
- Elaboración de POA y PAC de la Dirección
- Difusión inmediata de las noticias generadas en la institución

Jefe de Marketing y Publicidad

a) Perfil

- Licenciado/Ingeniero en Marketing y Publicidad
- Experiencia en agencias de publicidad, manejo de campañas, capacidad de aporte estratégico.
- Alta capacidad de trabajo bajo presión

b) Funciones

- Investigación de mercado
- Mercadeo de imagen
- Generación de mensajes publicitarios
- Priorización de contenidos en piezas comunicativas
- Desarrollo creativo
- Supervisión y dirección de diseñadores gráficos

Jefe de Producción Digital

a) Perfil

- Licenciado/Ingeniero en Diseño Gráfico
- Experiencia de 3 años en desarrollo de productos multimedia
- Alta capacidad de trabajo bajo presión
- Manejo de plataformas MAC y open source
- Manejo de software especializado (in desing, Photoshop, Adobe Ilustrador, flash Adobe premier pro, vegas)

b) Responsabilidades

- Diseño gráfico
- Edición de audio, publicidad radial, cuñas, documentales, publicidad rodante, programas de radio
- Edición de video, pre- producción y post producción
- Manejo de guiones para radio y televisión

- Control y supervisión de imprentas
- Canalización de artes finales a medios impresos e imprentas
- Desarrollo de piezas para e-mailing
- Manejo de la página web institucional
- Diseño, gerencia y control de redes sociales

Periodistas

a) Perfil

- Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social o Periodismo
- Dominio de la redacción periodística
- Eficiente desarrollo de géneros periodísticos
- Habilidades para la investigación periodística
- Conocimientos Fotoperiodismo
- Trabajo bajo presión
- Disponibilidad en fines de semana para turnos informativos
- Experiencia al menos en 3 años en medios impresos, radiales o televisivos

b) Responsabilidades

- Redacción de noticias
- Fotoperiodismo
- Redacción de artículos institucionales, informativos y otros requeridos
- Canalización de noticias a medios informativos de prensa, radio, televisión e internet
- Búsqueda de noticias internas
- Coberturas
- Supervisión de monitoreo mediático
- Elaboración de informes periódicos de medios

Diseñador Gráfico

a) Perfil

- Licenciado/ingeniero en Diseño Gráfico
- Manejo de software de diseño empresarial, diseño editorial, diseño publicitario.
- Manejo de plataformas MAC y open source
- Experiencia de 3 años

b) Responsabilidades

- Elaboración de diseños material impreso revistas, trípticos, folletería, entre otros
- Elaboración de diseño empresarial, mensajes directos o indirectos, promoción artículos de suvenires
- Elaboración de diseño publicitario, publicidades impresas, radiales, televisivas, diseños on line

Especialista en monitoreo de medios

a) Perfil

- Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social
- Capacidad e desarrollo de noticias internas para canalizarlas a nivel externo
- Capacidad de advertir emergencias y crisis mediáticas
- Experiencia de por lo menos 3 años
- Experiencia en fotoperiodismo

b) Responsabilidades

- Monitoreo de medios informativos y opinión pública
- Canalización de informes de monitoreo diarios mediante notas, mails, manejo de plataformas electrónicas móviles
- Monitoreo de actividades internas con perfil comunicacional
- Apoyo en redacción de notas de prensa
- Búsqueda de noticias
- Monitoreo de pautas contratadas

ANEXO 2

MATERIALES DE REFERENCIA

BIBLIOGRAFÍA

- Alcorta, F., & Mantinian, M. (2004). *La comunicacion institucional una herramienta basica* . Asuncion : ISBN.
- Berlo, D. K. (1984). *El proceso de la comunicaci3n*. Buenos Aires: "EL ATENEO".
- Blake Reed, H., & Harolsen, E. (1971). *Taxonomia de conceptos de comunicacion* . Mexico: Ediciones Nuevomar .
- Capriotti, P. (2013). *Planificacion estrategica de la imagen corporativa* . Barcelona: Ariel.
- ESPOCH. (2007). *Escuela Superior Polit3cnica de Chimborazo*. Recuperado el 13 de 10 de 2016, de Escuela Superior Polit3cnica de Chimborazo: http://oldwww.espoch.edu.ec/Descargas/juridicabas/dbd8a0_ESTATUTO_ESPOCH.pdf
- Fichter, J. H. (1974). *Sociologia*. Barcelona: Herder.
- Gomez , M. (2007). *La comunicacion en las organizaciones para la mejora de la productividad: el uso de los medios como fuente informativa en empresas e instituciones andaluzas*. Barcelona.
- Gonzalez Llaca, E. (1977). *La opinion publica; Bases preliminares para el estudio de la propaganda politica*. Mexico: Coleccion Ciencias Sociales UNAM.
- Habermas, J. (2007). *Opinion Publica, historia y critica*. Espana: Hispano Europea.
- Internacional, C. (1978). *Informe Provisional sobre los Problemas de la Comunicaci3n en la sociedad moderna*. Par3s: UNESCO.
- Kaplan, M. (1978). *Estado y Sociedad*. Mexico: UNAM.
- Lang, K., & Lang, G. E. (1983). *The Battle for Public Opinion*. United States: Columbia Univ Pr.
- Lasswell, H. (1948). *Articulo, estructura y funcion de la comunicacion de masas*.

- Losada Vasquez , A. (1998). *La comunicacion insitucional en la gestion de cambio, el modelo universitario*. Salamanca: Publicaciones Univ. Pontificia de Salamanca.
- Lucas, A. (1997). *La comunicacion en las empresas y en las organizaciones*. Espana : Bosch Casa Editorial S.A.
- Manrique, G., & Manosalve. (1995). *Tesis de grado: La imagen de la contingencia o la contingencia de la imagen*. Caracas: U.C.A.B.
- Martin , F. (1998). *Comunicacion empresarial e institucional*. Barcelona: Universitarias S.A.

- Monzón, C. (2001). *"Opinión e imagen pública. Una sociedad bajo control"*. Palabra clave .

- Muriel, M. L., & Rota, G. (1980). *Comunicacion institucional: Enfoque social de relaciones humanas*. Quito : Editora Andina.

- Prieto Castillo , D. (2000). *Comunicacion Universidad y Desarrollo*. Buenos Aires: Editorial investigaciones de la PLANGESCO.
- PÚBLICAS, R. (2007). *Escuela Superior Politécnica de Chimborazo*. Recuperado el 12 de Octubre de 2016, de ESPOCH: <https://www.espoch.edu.ec/>

- Ramos Padilla, C. (1991). *La comunicacion, un punto de vista organizacional* . Mexico : Editorial Trillas .
- Rojas Guzman A. (2000). *Contribuciones, imagen de las instituciones* . Buenos Aires: CIEDLA.

- Romer, M. (1990). Tras la imagen. *Enlace Gerencial*, 39.

- Sandoval Garcia, C., & Al-Ghassani, A. (1990). *Inventario de los medios de comunicacion en Costa Rica*. San Jose: Escuela de Ciencias de la Comunicación.
- Serrano, M. M., Piñuel Raigada, J. L., Gracia Sanz, J., & Arias Fernandez, M. A. (1982). *Teoría de la comunicación*. Madrid: A. Corazón.
- TIEMPO, E. (1995). *Manual de redaccion* . Bogota: Printer Colombia .

- Veyrat- Masson, I., & Dayan, D. (1997). *Espacios públicos en imágenes*. Barcelona: Gedisa.

ANEXO 3

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

N°	TIEMPO ESTIMADO ACTIVIDADES	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4		
		1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S
1	Diseño del proyecto															
2	Presentación y aprobación															
3	Tutorías															
4	Elaboración de los capítulos															
5	Elaboración de instrumentos															
6	Aplicación del instrumento															
7	Procesamiento de datos															
8	Elaboración y presentación avance															
9	Diseño y propuesta															
10	Aprobación de la propuesta															
11	Redacción final															
12	Impresión definitiva															
13	Presentación final															

ANEXO 4



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

Encuesta para ser aplicada a docentes

OBJETIVO:

Determinar los puntos críticos en el proceso de Comunicación Institucional de la ESPOCH.

INDICACIONES

Lea con atención los Ítems propuestos, señale con una sola X la opción de respuesta. La encuesta es personal y reservada.

CUESTIONARIO

1.- ¿Conoce la existencia de un Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas en la ESPOCH?

<input type="radio"/>	SI	<input type="radio"/>	NO
-----------------------	-----------	-----------------------	-----------

2.- ¿Con qué frecuencia se mantiene informado sobre los acontecimientos que se generan en la Institución?

<input type="radio"/>	Siempre
<input type="radio"/>	Casi siempre
<input type="radio"/>	Nunca

3.- ¿Considera que la información que recibe de la ESPOCH es?

<input type="radio"/>	MUY OPORTUNA	<input type="radio"/>	OPORTUNA	<input type="radio"/>	FUERA DE TIEMPO
-----------------------	---------------------	-----------------------	-----------------	-----------------------	------------------------

4.- Considera que el conocimiento y manejo de las plataformas virtuales es un mecanismo que contribuye a la difusión inmediata de información?

<input type="radio"/>	MUY IMPORTANTE	<input type="radio"/>	IMPORTANTE	<input type="radio"/>	NADA IMPORTANTE
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-------------------	-----------------------	------------------------

5.- ¿Piensa que el manejo de las redes sociales es una alternativa apropiada para difundir información?

<input type="radio"/>	MUY NECESARIO	<input type="radio"/>	NECESARIO	<input type="radio"/>	NADA NECESARIO
-----------------------	----------------------	-----------------------	------------------	-----------------------	-----------------------

6.- ¿Mediante qué medio de difusión se ha mantenido informado sobre los acontecimientos Institucionales?

<input type="radio"/>	PLATAFORMA VIRTUAL	<input type="radio"/>	COMUNICADOS ESCRITOS	COMUNICACIÓN DITECTA DE LAS AUTORIDADES
-----------------------	---------------------------	-----------------------	-----------------------------	--

<input type="radio"/>	CONVERSACIONES CON COMPAÑEROS	<input type="radio"/>	CASUALIDAD	NO SE ENTERA
-----------------------	--------------------------------------	-----------------------	-------------------	---------------------

7.- Los procesos electorales constituyen un tiempo importante y decisivo en la vida Institucional. Durante dicho período que se llevó a cabo durante enero – julio de 2016, ¿Tuvo información relevante y oportuna?

<input type="radio"/>	SIEMPRE	<input type="radio"/>	CASI SIEMPRE	NUNCA
-----------------------	----------------	-----------------------	---------------------	--------------

8.- ¿Cómo consideraría la información que obtuvo durante los procesos electorales?

<input type="radio"/>	MUY RELEVANTE	<input type="radio"/>	RELEVANTE	<input type="radio"/>	NADA RELEVANTE
-----------------------	----------------------	-----------------------	------------------	-----------------------	-----------------------

9.- Con la información recibida durante éste tiempo, ¿Se sintió involucrado en los procesos electorales de enero- julio de 2016?

<input type="radio"/>	Siempre	<input type="radio"/>	Casi siempre	<input type="radio"/>	Nunca
-----------------------	---------	-----------------------	--------------	-----------------------	-------

10.- Señale el medio por el cual prefiere recibir información de las actividades desarrolladas y propuestas por las autoridades de la ESPOCH

<input type="radio"/>	Facebook
<input type="radio"/>	Twitter
<input type="radio"/>	Youtube
<input type="radio"/>	Página web

<input type="radio"/>	COMUNICADOS ESCRITOS DE MANERA PERSONAL Y OFICIAL
<input type="radio"/>	RADIO
<input type="radio"/>	TELEVISIÓN
<input type="radio"/>	PRENSA

11.- ¿Se debe mejorar la calidad de información que refleja la imagen institucional de la ESPOCH?

<input type="radio"/>	Mucho
<input type="radio"/>	Poco
<input type="radio"/>	Nada

12.- ¿Cuál es su percepción respecto de la gestión de Comunicación de la ESPOCH durante el periodo enero- julio 2016?

<input type="radio"/>	Excelente	<input type="radio"/>	Buena	<input type="radio"/>	Mala	<input type="radio"/>	Regular	<input type="radio"/>	Pésima
-----------------------	-----------	-----------------------	-------	-----------------------	------	-----------------------	---------	-----------------------	--------

13.- ¿Considera que la información emitida por la ESPOCH durante enero- julio de 2016, en redes sociales, ha contribuido al mejoramiento de la imagen institucional?

<input type="radio"/>	MUY RELEVANTE	<input type="radio"/>	RELEVANTE	<input type="radio"/>	NADA RELEVANTE
-----------------------	----------------------	-----------------------	------------------	-----------------------	-----------------------



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

Encuesta para ser aplicada a Estudiantes

OBJETIVO:

Determinar los puntos críticos en el proceso de Comunicación Institucional de la ESPOCH.

INDICACIONES

Lea con atención los Ítems propuestos, señale con una sola X la opción de respuesta. La encuesta es personal y reservada.

CUESTIONARIO

1.- ¿Conoce la existencia de un Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas en la ESPOCH?

<input type="radio"/>	SI	<input type="radio"/>	NO
-----------------------	-----------	-----------------------	-----------

2.- ¿Con qué frecuencia se mantiene informado sobre los acontecimientos que se generan en la Institución?

<input type="radio"/>	Siempre
<input type="radio"/>	Casi siempre
<input type="radio"/>	Nunca

3.- ¿Considera que la información que recibe de la ESPOCH es?

<input type="radio"/>	MUY OPORTUNA	<input type="radio"/>	OPORTUNA	<input type="radio"/>	FUERA DE TIEMPO
-----------------------	---------------------	-----------------------	-----------------	-----------------------	------------------------

4.- Considera que el conocimiento y manejo de las plataformas virtuales es un mecanismo que contribuye a la difusión inmediata de información?

<input type="radio"/>	MUY IMPORTANTE	<input type="radio"/>	IMPORTANTE	<input type="radio"/>	NADA IMPORTANTE
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-------------------	-----------------------	------------------------

5.- ¿Piensa que el manejo de las redes sociales es una alternativa apropiada para difundir información?

<input type="radio"/>	MUY NECESARIO	<input type="radio"/>	NECESARIO	<input type="radio"/>	NADA NECESARIO
-----------------------	----------------------	-----------------------	------------------	-----------------------	-----------------------

6.- ¿Mediante qué medio de difusión se ha mantenido informado sobre los acontecimientos Institucionales?

<input type="radio"/>	PLATAFORMA VIRTUAL	<input type="radio"/>	COMUNICADOS ESCRITOS	COMUNICACIÓN DITECTA DE LAS AUTORIDADES
-----------------------	---------------------------	-----------------------	-----------------------------	--

<input type="radio"/>	CONVERSACIONES CON COMPAÑEROS	<input type="radio"/>	CASUALIDAD	NO SE ENTERA
-----------------------	--------------------------------------	-----------------------	-------------------	---------------------

7.- Los procesos electorales constituyen un tiempo importante y decisivo en la vida Institucional. Durante dicho período que se llevó a cabo durante enero – julio de 2016, ¿Tuvo información relevante y oportuna?

<input type="radio"/>	SIEMPRE	<input type="radio"/>	CASI SIEMPRE	NUNCA
-----------------------	----------------	-----------------------	---------------------	--------------

8.- ¿Cómo consideraría la información que obtuvo durante los procesos electorales?

<input type="radio"/>	MUY RELEVANTE	<input type="radio"/>	RELEVANTE	<input type="radio"/>	NADA RELEVANTE
-----------------------	----------------------	-----------------------	------------------	-----------------------	-----------------------

9.- Con la información recibida durante éste tiempo, ¿Se sintió involucrado en los procesos electorales de enero- julio de 2016?

<input type="radio"/>	Siempre	<input type="radio"/>	Casi siempre	<input type="radio"/>	Nunca
-----------------------	---------	-----------------------	--------------	-----------------------	-------

10.- Señale el medio por el cual prefiere recibir información de las actividades desarrolladas y propuestas por las autoridades de la ESPOCH

<input type="radio"/>	Facebook
<input type="radio"/>	Twitter
<input type="radio"/>	Youtube
<input type="radio"/>	Página web

<input type="radio"/>	COMUNICADOS ESCRITOS DE MANERA PERSONAL Y OFICIAL
<input type="radio"/>	RADIO
<input type="radio"/>	TELEVISIÓN
<input type="radio"/>	PRENSA

11.- ¿Se debe mejorar la calidad de información que refleja la imagen institucional de la ESPOCH?

<input type="radio"/>	Mucho
<input type="radio"/>	Poco
<input type="radio"/>	Nada

12.- ¿Cuál es su percepción respecto de la gestión de Comunicación de la ESPOCH durante el periodo enero- julio 2016?

<input type="radio"/>	Excelente	<input type="radio"/>	Buena	<input type="radio"/>	Mala	<input type="radio"/>	Regular	<input type="radio"/>	Pésima
-----------------------	-----------	-----------------------	-------	-----------------------	------	-----------------------	---------	-----------------------	--------

13.- ¿Considera que la información emitida por la ESPOCH durante enero- julio de 2016, en redes sociales, ha contribuido al mejoramiento de la imagen institucional?

<input type="radio"/>	MUY RELEVANTE	<input type="radio"/>	RELEVANTE	<input type="radio"/>	NADA RELEVANTE
-----------------------	----------------------	-----------------------	------------------	-----------------------	-----------------------



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

Encuesta para ser aplicada a servidores

OBJETIVO:

Determinar los puntos críticos en el proceso de Comunicación Institucional de la ESPOCH.

INDICACIONES

Lea con atención los Ítems propuestos, señale con una sola X la opción de respuesta. La encuesta es personal y reservada.

CUESTIONARIO

1.- ¿Conoce la existencia de un Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas en la ESPOCH?

<input type="radio"/>	SI	<input type="radio"/>	NO
-----------------------	-----------	-----------------------	-----------

2.- ¿Con qué frecuencia se mantiene informado sobre los acontecimientos que se generan en la Institución?

<input type="radio"/>	Siempre
<input type="radio"/>	Casi siempre
<input type="radio"/>	Nunca

3.- ¿Considera que la información que recibe de la ESPOCH es?

<input type="radio"/>	MUY OPORTUNA	<input type="radio"/>	OPORTUNA	<input type="radio"/>	FUERA DE TIEMPO
-----------------------	---------------------	-----------------------	-----------------	-----------------------	------------------------

4.- Considera que el conocimiento y manejo de las plataformas virtuales es un mecanismo que contribuye a la difusión inmediata de información?

<input type="radio"/>	MUY IMPORTANTE	<input type="radio"/>	IMPORTANTE	<input type="radio"/>	NADA IMPORTANTE
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-------------------	-----------------------	------------------------

5.- ¿Piensa que el manejo de las redes sociales es una alternativa apropiada para difundir información?

<input type="radio"/>	MUY NECESARIO	<input type="radio"/>	NECESARIO	<input type="radio"/>	NADA NECESARIO
-----------------------	----------------------	-----------------------	------------------	-----------------------	-----------------------

6.- ¿Mediante qué medio de difusión se ha mantenido informado sobre los acontecimientos Institucionales?

<input type="radio"/>	PLATAFORMA VIRTUAL	<input type="radio"/>	COMUNICADOS ESCRITOS	COMUNICACIÓN DITECTA DE LAS AUTORIDADES
-----------------------	---------------------------	-----------------------	-----------------------------	--

<input type="radio"/>	CONVERSACIONES CON COMPAÑEROS	<input type="radio"/>	CASUALIDAD	NO SE ENTERA
-----------------------	--------------------------------------	-----------------------	-------------------	---------------------

7.- Los procesos electorales constituyen un tiempo importante y decisivo en la vida Institucional. Durante dicho período que se llevó a cabo durante enero – julio de 2016, ¿Tuvo información relevante y oportuna?

<input type="radio"/>	SIEMPRE	<input type="radio"/>	CASI SIEMPRE	NUNCA
-----------------------	----------------	-----------------------	---------------------	--------------

8.- ¿Cómo consideraría la información que obtuvo durante los procesos electorales?

<input type="radio"/>	MUY RELEVANTE	<input type="radio"/>	RELEVANTE	<input type="radio"/>	NADA RELEVANTE
-----------------------	----------------------	-----------------------	------------------	-----------------------	-----------------------

9.- Con la información recibida durante éste tiempo, ¿Se sintió involucrado en los procesos electorales de enero- julio de 2016?

<input type="radio"/>	Siempre	<input type="radio"/>	Casi siempre	<input type="radio"/>	Nunca
-----------------------	---------	-----------------------	--------------	-----------------------	-------

10.- Señale el medio por el cual prefiere recibir información de las actividades desarrolladas y propuestas por las autoridades de la ESPOCH

<input type="radio"/>	Facebook	<input type="radio"/>	COMUNICADOS ESCRITOS DE MANERA PERSONAL Y OFICIAL
<input type="radio"/>	Twitter	<input type="radio"/>	RADIO
<input type="radio"/>	Youtube	<input type="radio"/>	TELEVISIÓN
<input type="radio"/>	Página web	<input type="radio"/>	PRENSA

11.- ¿Se debe mejorar la calidad de información que refleja la imagen institucional de la ESPOCH?

<input type="radio"/>	Mucho
<input type="radio"/>	Poco
<input type="radio"/>	Nada

12.- ¿Cuál es su percepción respecto de la gestión de Comunicación de la ESPOCH durante el periodo enero- julio 2016?

<input type="radio"/>	Excelente	<input type="radio"/>	Buena	<input type="radio"/>	Mala	<input type="radio"/>	Regular	<input type="radio"/>	Pésima
-----------------------	-----------	-----------------------	-------	-----------------------	------	-----------------------	---------	-----------------------	--------

13.- ¿Considera que la información emitida por la ESPOCH durante enero- julio de 2016, en redes sociales, ha contribuido al mejoramiento de la imagen institucional?

<input type="radio"/>	MUY RELEVANTE	<input type="radio"/>	RELEVANTE	<input type="radio"/>	NADA RELEVANTE
-----------------------	----------------------	-----------------------	------------------	-----------------------	-----------------------



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

Encuesta para ser aplicada a trabajadores

OBJETIVO:

Determinar los puntos críticos en el proceso de Comunicación Institucional de la ESPOCH.

INDICACIONES

Lea con atención los Ítems propuestos, señale con una sola X la opción de respuesta. La encuesta es personal y reservada.

CUESTIONARIO

1.- ¿Conoce la existencia de un Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas en la ESPOCH?

<input type="radio"/>	SI	<input type="radio"/>	NO
-----------------------	-----------	-----------------------	-----------

2.- ¿Con qué frecuencia se mantiene informado sobre los acontecimientos que se generan en la Institución?

<input type="radio"/>	Siempre
<input type="radio"/>	Casi siempre
<input type="radio"/>	Nunca

3.- ¿Considera que la información que recibe de la ESPOCH es?

<input type="radio"/>	MUY OPORTUNA	<input type="radio"/>	OPORTUNA	<input type="radio"/>	FUERA DE TIEMPO
-----------------------	---------------------	-----------------------	-----------------	-----------------------	------------------------

4.- Considera que el conocimiento y manejo de las plataformas virtuales es un mecanismo que contribuye a la difusión inmediata de información?

<input type="radio"/>	MUY IMPORTANTE	<input type="radio"/>	IMPORTANTE	<input type="radio"/>	NADA IMPORTANTE
-----------------------	-----------------------	-----------------------	-------------------	-----------------------	------------------------

5.- ¿Piensa que el manejo de las redes sociales es una alternativa apropiada para difundir información?

<input type="radio"/>	MUY NECESARIO	<input type="radio"/>	NECESARIO	<input type="radio"/>	NADA NECESARIO
-----------------------	----------------------	-----------------------	------------------	-----------------------	-----------------------

6.- ¿Mediante qué medio de difusión se ha mantenido informado sobre los acontecimientos Institucionales?

<input type="radio"/>	PLATAFORMA VIRTUAL	<input type="radio"/>	COMUNICADOS ESCRITOS	COMUNICACIÓN DITECTA DE LAS AUTORIDADES
-----------------------	---------------------------	-----------------------	-----------------------------	--

<input type="radio"/>	CONVERSACIONES CON COMPAÑEROS	<input type="radio"/>	CASUALIDAD	NO SE ENTERA
-----------------------	--------------------------------------	-----------------------	-------------------	---------------------

7.- Los procesos electorales constituyen un tiempo importante y decisivo en la vida Institucional. Durante dicho período que se llevó a cabo durante enero – julio de 2016, ¿Tuvo información relevante y oportuna?

<input type="radio"/>	SIEMPRE	<input type="radio"/>	CASI SIEMPRE	NUNCA
-----------------------	----------------	-----------------------	---------------------	--------------

8.- ¿Cómo consideraría la información que obtuvo durante los procesos electorales?

<input type="radio"/>	MUY RELEVANTE	<input type="radio"/>	RELEVANTE	<input type="radio"/>	NADA RELEVANTE
-----------------------	----------------------	-----------------------	------------------	-----------------------	-----------------------

9.- Con la información recibida durante éste tiempo, ¿Se sintió involucrado en los procesos electorales de enero- julio de 2016?

<input type="radio"/>	Siempre	<input type="radio"/>	Casi siempre	<input type="radio"/>	Nunca
-----------------------	---------	-----------------------	--------------	-----------------------	-------

10.- Señale el medio por el cual prefiere recibir información de las actividades desarrolladas y propuestas por las autoridades de la ESPOCH

<input type="radio"/>	Facebook
<input type="radio"/>	Twitter
<input type="radio"/>	Youtube
<input type="radio"/>	Página web

<input type="radio"/>	COMUNICADOS ESCRITOS DE MANERA PERSONAL Y OFICIAL
<input type="radio"/>	RADIO
<input type="radio"/>	TELEVISIÓN
<input type="radio"/>	PRENSA

11.- ¿Se debe mejorar la calidad de información que refleja la imagen institucional de la ESPOCH?

<input type="radio"/>	Mucho
<input type="radio"/>	Poco
<input type="radio"/>	Nada

12.- ¿Cuál es su percepción respecto de la gestión de Comunicación de la ESPOCH durante el periodo enero- julio 2016?

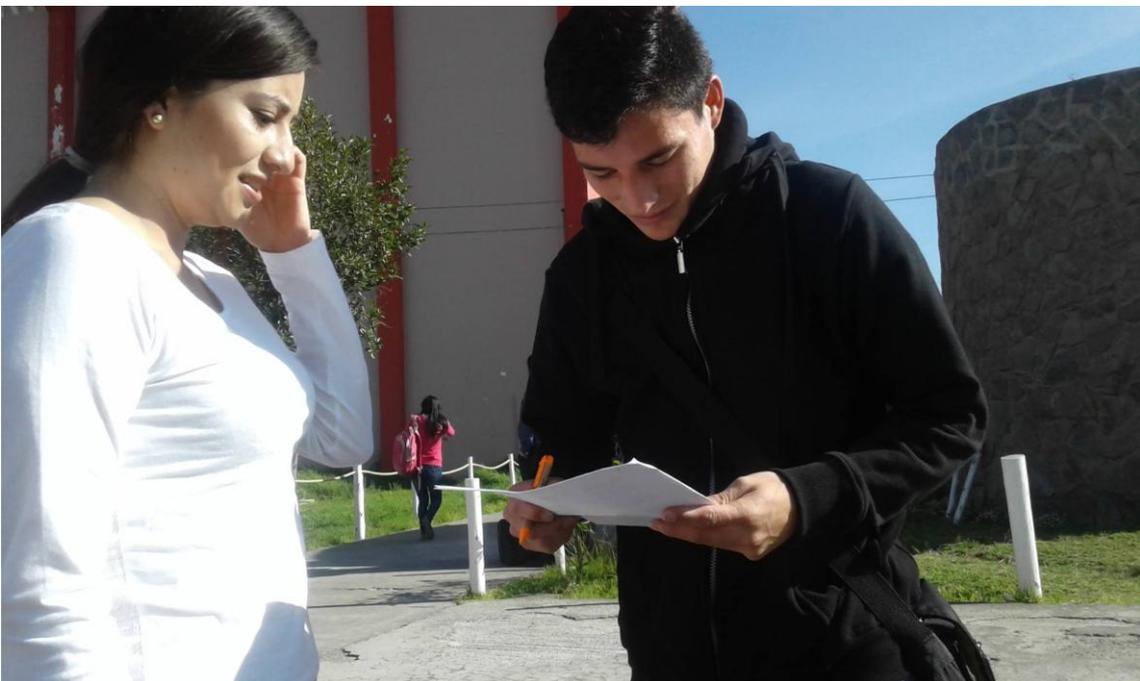
<input type="radio"/>	Excelente	<input type="radio"/>	Buena	<input type="radio"/>	Mala	<input type="radio"/>	Regular	<input type="radio"/>	Pésima
-----------------------	-----------	-----------------------	-------	-----------------------	------	-----------------------	---------	-----------------------	--------

13.- ¿Considera que la información emitida por la ESPOCH durante enero- julio de 2016, en redes sociales, ha contribuido al mejoramiento de la imagen institucional?

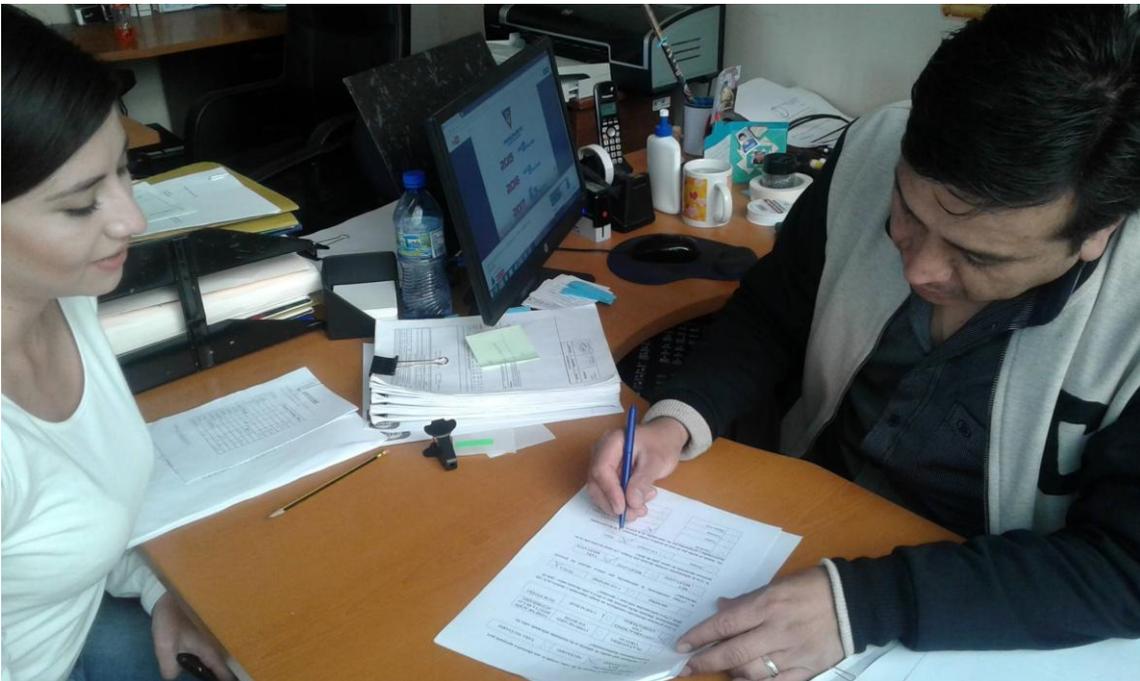
<input type="radio"/>	MUY RELEVANTE	<input type="radio"/>	RELEVANTE	<input type="radio"/>	NADA RELEVANTE
-----------------------	----------------------	-----------------------	------------------	-----------------------	-----------------------

ANEXO 5

ESTUDIANTES



DOCENTES



SERVIDORES



TRABAJADORES

