



Benemérita Universidad Autónoma De Puebla

Facultad de Ciencias de la Comunicación

**Comunicación Interna en la Cultura Organizacional del Sistema de Desarrollo
Integral de Puebla**

Tesis presentada para obtener el grado de:

Licenciatura en Comunicación

Presenta:

José Jorge Parada Campos

Director de Tesis

Ketzalcoátl Pérez Pérez

Asesor de Tesis

Dra. Concepción Angélica Mendieta Ramírez

Agosto 2020



Facultad de Ciencias de la Comunicación

**Comunicación Interna en la Cultura
Organizacional del Sistema de Desarrollo
Integral de Puebla**

Tesis para el título de:
Licenciado en Comunicación

Presenta:
José Jorge Parada Campos

Director de Tesis
Ketzalcoátl Pérez Pérez

Asesor de Tesis
Dra. Concepción Angélica Mendieta Ramírez

H. Puebla de Z., Agosto 2020

Dedicatoria:

A mi Familia, quien dio y sigue dando valores, espíritu emprendedor y fortaleza.

A mis Maestros, por cuya experiencia y saber, admito que la comunicación humana además de hacer ciencia social es un abrazo de amistad y confianza a la comprensión de la Esencia y Existencia de toda persona.

A mis amigos, por su alegre y aventurada muestra de impulsar a vivir, a proclamar que la visión y misión de toda persona es un continuo estar y seguir adelante.

Al Creador, cuya presencia nutre la vida y la perfuma para llevar una mejor existencia.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	6
CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LA ASISTENCIA SOCIAL.	
1.1. La evolución social de las instituciones de asistencia	12
1.2. La participación asistencial y salud en México.	20
1.3. Las formas comunicativas del siglo XX	26
1.4. El desarrollo social y cultural en la familia contemporánea y moderna	31
CAPÍTULO II: PERSPECTIVA TEÓRICA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA COMUNICACIÓN INTERNA	
2.1. Fundamentos Teóricos de la comunicación en la cultura organizacional.....	41
2.2. Cultura organizacional y comunicación interna en la participación.	52
2.3. Elementos principales de las obligaciones y responsabilidades del trabajador público.....	55
2.4. Nuevas formas de comunicación y aporte a la cultura organizacional.	60
2.5. Lineamientos del Manual organizacional del Sistema de Desarrollo Integral de la Familia.	66

CAPÍTULO III: ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL MODELO METODOLÓGICO

3.1. Metodología de la investigación.....	71
3.2. Diseño de la investigación	75
3.3. Ubicación Geográfica en Puebla: Centros Asistencia Social DIF.....	85
3.4. Factores que provocan la baja participación comunicacional y laboral	88
3.5. La relación comunicación interna y cultura organizacional.....	90
3.6. La influencia de los manuales organizacionales en la participación social	92
CONCLUSIONES.....	95
PROPUESTA	102
BIBLIOGRAFÍA	105
ANEXOS	

Carta de Validación de Corrección de Estilo

Dra. Angélica Mendieta Ramírez
*Directora de la Facultad de Ciencias
de la Comunicación de la BUAP*
P R E S E N T E

Por este conducto me dirijo a usted para informarle que el estudiante de la Licenciatura en Comunicación **José Jorge Parada Campos** con número de matrícula **970016094** ha presentado a su servidora un trabajo de tesis para revisión y corrección de estilo, servicios que han sido llevados a cabo con éxito.

Sin más por el momento, me despido.

ATENTAMENTE
H. Puebla de Z. A, 12 de noviembre de 2020

Teresa Noyola Méndez
Licenciada en Lingüística y Literatura Hispánica

INTRODUCCIÓN

De acuerdo al informe de la Salud, de la Secretaría Mundial, en el Estado de Puebla hasta el 70 % de la población carece de calidad y oportunidad en los servicios médicos y sociales. Esta situación precaria da una media del 36 % de desempleo en todo México, realidad que se ve reflejada en los casi 5 millones de poblanos, entre los cuales la mayoría son niñas menores de 15 años, que equivale a un 37 % de la población actual.

Indudablemente gestionar políticas de comunicación y de atención social al 41% de las familias, que de acuerdo al Instituto Nacional de Estadística de Geografía e Información viven con dos salario mínimos, como el 31% de las familias que viven con apenas 4 salarios, a razón de que el salario establecido en el último año es de aproximadamente de \$80 pesos es un titánico esfuerzo que los programas sociales, en asistencia social dan a través del Instituto del Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla.

El Sistema coexiste con otros centros de asistencia social particular o altruistas que brindan la atención, por ejemplo en sentido religioso por caridad como la fundación Cháritas. La mayoría de estos programas alternos únicamente favorecen la prevención sin verdadera participación social. Mientras que el Estado a través del Instituto del Desarrollo Integral para la Familia (DIF) lo hace para desarrollo y atención social a personas vulnerables de bajos y medianos recursos. Este Instituto tiene de trasfondo la existencia de un mandato legal, es decir, como Estado Mexicano tiene la obligación de ejercer la asistencia social, que se deriva de los artículos tercero y cuarto constitucional y, más específicamente, de la Ley General de Salud.

Esta investigación tiene por eje medular la pregunta ¿Cuáles son las formas de comunicación interna que generan baja participación en las relaciones verticales que influye en la cultura organizacional de los miembros de la Institución DIF de Puebla? La hipótesis fue las formas de comunicación interna que genera baja participación en las relaciones verticales e influyen en la cultura organizacional son a causa de la apatía hacia el líder de parte de sus subordinados, la incongruencia entre los valores

de los trabajadores con la organización, así como la escasa información entre los empleados y los beneficiados.

Es importante el estudio de este tema, para la población en general, dado que todos en conjunto como en lo individual somos sujetos al derecho a la información y a los apoyos de atención en materia de salud y seguridad social, a la vez de fortalecer los procesos culturales es posible brindar transformación social y orgánica en las estructuras institucionales.

Hasta el momento los estudios entre 2012 al 2017 en el ámbito de la comunicación Interna se han dado en las esferas de la educación y en empresas privadas, mientras que la materia en las instituciones públicas ha versado en aspectos de legalidad de asistencia social y seguridad social. Por otra parte se ha generado en mayor cantidad de manuales organizacionales, en los primeros dos años de iniciar su gestión cada administración.

Por lo cual se diseña una estrategia de comunicación, que dé tanto imagen transparente del clima organizacional, como de las actitudes expuestas por el comportamiento del líder con su grupo en el continuo reto de atención integral a la familia, como aporte del estudio, Para ello ha sido necesario el cumplimiento del objetivo central de analizar las formas de comunicación interna generadas en las relaciones interpersonales que influyen en la cultura organizacional de los miembros de la Institución DIF de Puebla, con la finalidad de proponer alternativas que fortalezcan la participación laboral y generen mayor interés del ciudadano.

A fin de realizar el presente estudio, se utilizará el método correlacional y prospectivo Así como Mixta por el uso los enfoques cuantitativo y cualitativo, ambos se complementan y dan solidez al análisis de la investigación como a la interpretación objetiva y crítica del estudio de campo. Se Procura un margen de confiabilidad del 96 %. Habrá información documental recopilada de estadísticas registradas de la situación poblacional y de la realidad familiar para establecer una aportación, que resulta un reto y desafío al dar empoderamiento a quienes son benefactores del contenido informativo por los programas sociales en el Estado de Puebla.

Se aplicaron dos encuestas sobre satisfacción, opinión y conocimiento al personal de la Institución, antecedida por una prueba piloto de diez preguntas en el Instituto del DIF Municipal. En dicho ejercicio se entrevistaron a personas, que recibían el apoyo social. El fin de estos cuestionarios era analizar la identidad y el grado de socialización que produce la atención y suministro de apoyos de asistencia social de la entidad mediante el Instituto DIF del Estado. Al mismo tiempo de observar las condiciones de rol entre los diferentes integrantes del Instituto. La otra encuesta de diecinueve preguntas detecto el conocimiento de información y los programas a los que se tiene derecho como ciudadano, elaborados durante la situación de confinamiento en casa, por la situación de salud nacional entre los meses de julio y agosto del presente año.

La presente tesis se divide en tres capítulos. Todo el capítulo I recrea la memoria con las imágenes de las intervenciones humanas ante la búsqueda de dar una solución que demanda la realidad de personas desamparadas, resultado de los sistemas económicos, pensamientos sociales y una desmedida pretensión de poseer la riqueza y control por parte de algunos sectores sociales. Distribución de bienes sin sentido de la justicia social, que bien se llamó bien común es una mirada de las raíces que conforman la Institución legal de la sociedad y los centros de atención social, como medidas de regular la vida humana, debido a su crecimiento, seguridad y protección. Así como la formación de la comunicación organizacional del siglo XX, a lado del desarrollo cultural y social de la familia, núcleo de la sociedad.

En el Capítulo II, proseguimos con una exposición de la perspectiva teórica de la comunicación interna de la cultura organizacional, sus fundamentos en la participación y en el proceso de hacerla, acompañada de los nuevos medios y lineamientos para elaborar un manual organizacional. Todos estos son aspectos que integran la cultura por sus mecanismos patrimoniales que perdura hasta nuestros días. El último Capítulo III, se dará lugar al objeto del estudio, a las formas de comunicación interna que surgen y nacen en las relaciones humanas entre directivos y subordinados, entre la gobernabilidad de la élite profesional y los usuarios, así como de todos los trabajadores del mismo status y oficio, incluso con otros

organismos que colaboran en paralelo con el Instituto Desarrollo Integral de la Familia, se expone el alcance de la organización, el espacio en que se genera el trabajo, la modificación e iniciación de diversas formas de aprendizaje en torno a la familia, así sea del ambiente donde las aptitudes humanas crean modos de comunicación interna y externa que favorece la creación de una cultura organizacional para el triunfo pleno de los objetivos de tal sistema, que siguen generando confianza, bienestar social en la población beneficiada.

El Autor

CAPÍTULO I

**ANTECEDENTES DE LA COMUNICACIÓN INTERNA
Y LA ASISTENCIA SOCIAL.**

ANTECEDENTES DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LA ASISTENCIA SOCIAL.

Los términos que se enuncian en el título de este capítulo, constituyen el contenido de este apartado. Expondremos a modo de una pintura los motivos que orillaron a lo largo de la historia la intervención de los hombres que apoyaron, conforme el alcance de la situación y el entorno, en la solución de los problemas sociales derivados del avance de la condición económica, en primer lugar y luego como una actividad de búsqueda de hacer un bien común. Partiremos de entender la organización como recurso diseñado en respuesta a fines e intereses humanos, quienes coordinan sus actividades racionales en intercambio continuo con el entorno, lo cual conforma en sí la empresa de productos o servicios y, en tal significación se comprende todo tipo de organización, sea pública o privada.

Prósperi (1988) en su obra *Seguridad Social Familiar* menciona que una de las necesidades de mayor demanda, en el desarrollo humano hacia su progreso de civilización es la invención de herramientas de trabajo, los pensamientos o corrientes ideológicas que justifican las relaciones sociales y económicas, en el afán de satisfacer las necesidades de posesión, control y riqueza atesorada como propiedades o capitales por los diferentes grupos que sustentan los cargos de una autoridad, civil o religiosa. Incluso las costumbres, como las prescripciones éticas, convencionales y jurídicas evolucionan hasta formar códigos, normas y reglamentos, que conforman una cultura legislativa, leyes escritas como carta magna o constituciones, englobando las obligaciones y derechos de los sujetos constituidos como pobladores y ciudadanos, quienes a su vez son proclives a sanciones y garantías de todas las relaciones sociales, humanas e institucionales.

Partiremos de los diferentes momentos históricos, de los personajes que dieron un aporte en la estructuración, la creación de las escuelas, la situación crucial que vivieron las poblaciones por la marginación, su condición y la vida a lado del viaje por las regiones europeas, americanas y mexicanas. Un entorno que lleva a legitimar la presencia y la atención social por medio de instituciones, que brindan alimentos, salud, cuidados a las personas con la misma dignidad humana de todos, pero que a

diferencia de muchos son reconocidos con el seudónimo de sujetos vulnerables, al representar una cantidad enorme e identificada como usuario potencial de los centros de asistencia social.

Dentro de estos antecedentes, está presente la evolución histórica de la comunicación interna en las organizaciones, principalmente en su papel de rendimiento humano en relación con su entorno de relación pública, así como elemento de transmisión de mensajes dentro del proceso de la estabilidad y desarrollo de las Instituciones públicas y privadas.

Con la finalidad de incorporar la imagen en la memoria humana, este proceso evoca la asistencia social y la comunicación institucional, como una amalgama histórica, descrita en las subdivisiones del capítulo, en específico a través de los subtítulos: “La evolución social de las instituciones de asistencia”. La participación asistencial y salud en México. “Las formas comunicativas del siglo XX” y, al final, El desarrollo social y cultural en la familia contemporánea y moderna”.

La Evolución Social de las Instituciones de Asistencia

Los organismos principales que impartieron y dan la asistencia social son: la Iglesia, que lo denomina caridad, el Estado, que en específico lo nombra asistencia social y la sociedad civil, que lo llama filantropía. Más adelante se trataremos la acción del Estado, que actúa como regulador legal, esto es, está obligado a remediar las necesidades de la población, y en el caso individual de México, su deber se sustenta en la Constitución Mexicana, en sus artículos tercero y cuarto. La ayuda obtenida como deber del Estado es visto como un intercambio de apoyo por la población, en un lugar de una exigencia de derecho ciudadano.

En un contexto económico, social y político que se da en los siglos XV al XIX, identificados con la revolución tecno-científica, las ideologías del desarrollo del capitalismo, pasando por el individualismo, el estado burgués, la Revolución francesa, son los elementos que originan los problemas sociales, movimientos

obreros, organización sindical, a lado de posturas políticas como el socialismo y el anarquismo. Este ambiente cultural fermento para para hacer surgir los Institutos filantrópicos, que daría lugar a las Escuelas de asistencia social. No se omite que la edad media baja de los siglos XI al XV era de índole feudal, es decir, la estructura social consistía en: nobles, clero y pueblo, éste último señalado por los agricultores (hasta un 80% de la población) y los artesanos y el periodo de los siglos XIII al XIV periodos en que se vivió crisis económica y demográfica, debido al agotamiento social a causa del hambre, las malas cosechas, el aumento de los precios y alta mortandad, seguida de enfermedades como la peste negra que azotó a casi toda Europa.

Esta situación llevó al pueblo a revueltas campesinas en Francia y en Inglaterra, durante el siglo XIV, mismas que llevan al descontrol y sometimiento de la Política del Sistema Feudal a las monarquías absolutas. Posteriormente y durante el Siglo XV en toda Europa y principalmente en Inglaterra y en Holanda la era del hierro iniciada con la tecnificación de las herramientas del campo, da los elementos de la producción mercantil y la manufactura, sustentados en la práctica de la oferta y demanda de los productos, así como en la posesión de riquezas basadas en metales preciosos, esto es, el sistema capitalista, surgiendo nuevas relaciones sociales entre el patrón y el obrero, además de nuevos problemas sociales: la emigración a las grandes ciudades, el abandono de la familia, el cambio de roles sociales, el empleo del menor de edad en las fábricas.

Y ante este cuadro social nace la explicación fisiocrática de la economía, indicando que la relación entre existencia y Dios es para regular el orden natural del sistema social y político, tanto en su legislación como su universal presencia.

“...lo esencial de esta doctrina fisiocrática, puede resumirse en lo siguiente: los fenómenos económicos obedecen a un orden natural y esencial de las sociedades políticas. Existen según los fisiócratas leyes derivadas de la naturaleza de las cosas, es decir, un orden establecido por Dios como la legislación única, eterna, invariable, universal, la cual es evidentemente esencial y divina. El galicismo ampliamente utilizado en la ciencia económica “*laissez passer*” (dejar hacer, dejar pasar), resume el pensamiento de los fisiócratas”. (Casanova, 2005: 36).

La corriente fisiócrata fue la base de la escuela de Manchester, cuyos principales representantes fueron Adam Smith, David Ricardo y Thomas Malthus, quienes dieron fundamento teórico a la economía capitalista, dando postulados que resaltan el trabajo individual, el lucro como único móvil de la economía, la libre competencia y el juego de la oferta – demanda como soporte de la prosperidad social y de la civilización, donde el Estado tiene que promover y hacer defensa de esa autonomía. O en otras palabras:

“Así, de la fisiocracia a la escuela clásica, se conforma el modo de pensar y obrar económico, cuyos principios: individualismo, utilitarismo, libertad económica y libre competencia, favorecen la acumulación del capital, el proceso industrial y la creación de mercados mundiales, echan los cimientos del orden capitalista aún vigente aunque en versión diferente en casi todos los países occidentales”. (Casanova, 2005: 37).

A causa de las innovaciones técnicas en los procesos productivos surge el cambio histórico denominado: revolución industrial y científica, hecho que alcanzó su apogeo en el siglo XVIII, y cambio la balanza de las relaciones laborales y sociales, sobretudo la familia deja de ser vista como unidad de producción y de consumo al grado que se convierte en fuerza de trabajo de alquiler para la industria. Toda esta fenomenología social se acompaña de ideales ideológicos y bienestar político del Estado en apoyo a la industria moderna y las sociedades de tipo anónimo y bancaria, que hace que los individuos sean explotados, al igual que lo es la naturaleza, puesto todo consiste en acumular riquezas, al grado de que fenómenos como la colonización están justificados.

Magaña (2015) en el homenaje que hace al periodismo en *Diario de Nueva España*, reconstruye una visión de los medios de información empleados en estas tierras, que son las cartas, los escritos y libros, la Gaceta o Diario de los Estados y la letra de la música tocada en los bailes y festejos, relatos y narraciones que hablan de las experiencias, estudios, pensamientos, descubrimientos e investigaciones, así como las relaciones entre los individuos hacen reflejo de las clases sociales: ricos y pobres, los poseedores de bienes y riquezas, a quienes los inventos favorecen y la muchedumbre de trabajadores, algunos de los campos, otros de las ciudades, pero todos reducidos a familias e individuos de angustiosa miseria.

Al gobierno de los reyes, de los monarcas, le sigue el del liberalismo, etapa que junto con la proliferación de la ciencia y la experiencia filosófica, se reconoce por su interés por los derechos civiles y preocupación por el bienestar social de los ciudadanos. Espacio donde el Gobierno-Estado tiene la función de garantizar las libertades individuales, en línea de las leyes naturales, a las que se someten las relaciones sociales, esto es, la tarea del Estado, como autoridad, busca el dinamismo de la sociedad, con la única función de preservar el orden, proteger la propiedad, la vida e integridad de los ciudadanos más destacados, que le pueden favorecer a futuro.

Tal y como lo dejó escrito Montesquieu, en su magna obra *El Espíritu de las Leyes* (1748), con su sentido político el liberalismo hace de la organización del Estado, un gobierno en función y derecho de la sociedad, expresada como libertad y bienestar de los nuevos súbditos mediante un contrato social para todos como Ley fundamental, regulador de las acciones y relación entre los medios de subsistencia es decir, con una Constitución a la cual todos deben sujetarse y, cuya limitación es la división e independencia de poderes: ejecutivo, legislativo y judicial, elementos que aparecen como freno de todo absolutismo del poder político.

Y la justificación recíproca del liberalismo económico: el derecho, finalidad y soporte la propiedad privada, el libre juego de la oferta y la demanda, del beneficio o lucro como meta, objetivo y fundamentación básica de la actividad económica, sin extrañar toda intervención del Estado en el proceso económico, sin menoscabo de los principios de libertad, de trabajo y respeto a la propiedad privada.

“El liberalismo fue la acción de un sistema social contra la intolerancia e intransigencia del antiguo Régimen. Postuló la libertad de conciencia y el respeto de las ideas, con lo que contribuyó de manera decisiva en la conquista y defensa de las libertades individuales. Sostuvo la necesidad de que cada individuo tiene la libertad de militar en cualquier ideología, por lo cual posee la libertad de pensar y opinar en cualquier grupo específico, incluso de la libertad de producir o vender lo que quiera, solo que respetando las leyes de la libre competencia y la ley de oferta-demanda.

Este sistema permite la unión matrimonial, como la familiar por el contrato. Los individuos por su naturaleza se pueden casar con quien sea y cuantas veces se quiera o estar en unión experimental, previa o después de convención del contrato civil. Toda esta relación, incluso la educación favorece las razones y las potencialidades de la ciencia para traer la felicidad a los hombres.” (Regis, 2000; 15).

Sin embargo, muy a pesar de los logros civiles y económicos, surge problemas sociales en paralelo con la industria, la explotación capitalista, que implica el desplazamiento de la economía familiar, en la cual el trabajador artesano, agricultor y operario, que era por lo general el propietario de los instrumentos de producción se convierte en asalariado del mercader quien le compraba y le proveía de la materia prima o de los insumos de trabajo. Todo era parte del gobierno político, que seguía el lema, al modo de la Ley Chapellier en Francia: no se debe permitir que los ciudadanos de ciertas profesiones se agrupen en búsqueda de intereses comunes; dado que sólo existe el interés particular de cada individuo y el interés general.

Ante lo anterior se forma el proletariado, un grupo nuevo de trabajadores que realizan un trabajo a cambio de un pago constante (salario), a quienes se les unen los hijos para antes satisfacer las carencias y necesidades. Todos expuestos a duras condiciones laborales, yugo semejante a la situación del esclavismo que reclama el Papa León XIII, en su carta *Rerum Nuvarum*. Algunos datos del escritor Enrique Hernker (en Friedlander, 1985) mencionan la condición en que trabajaban los niños en las últimas décadas del siglo XIX y primera del siglo XX:

“Las fábricas eran prisiones, las minas inglesas llegaron a ocupar niños hasta de cuatro años, para vigilar los extremos de las galerías y eran los primeros y últimos en entrar. A los seis eran obligados a empujar o arrastrar vagonetas cargadas de carbón sin importar, por la poca altura de la mina, si era a rodillas o arrastrándose. El trato a ellos por los adultos, como a todos los jóvenes compañeros de trabajo, con frecuencia era duro y cruel. En Bélgica las horas de trabajo para los niños alrededor de 5 años de edad, dentro de la industria, eran de 12 a 14 horas, para los de diez años de 15 y 16 horas en medio del sofocante polvo de lana, que provocaba deformaciones en las piernas. Incluso se consta que en las fábricas de vidrio hubo casos en que los niños de catorce años trabajaban hasta 18 y 24 horas seguidas. Otros casos de explotación a niños eran en la fabricas de ladrillos, que los hacían recorrer trayectos hasta de 40 kilómetros para apilar los ladrillo.” (Friedlander, 1985:78)

La migración en Europa era mayor de niños, siempre flagelados por el látigo, un principal instrumento de trabajo en Inglaterra, Francia, Bélgica y Suiza, lugares que como otros muchos en vías de industrializarse por castigo amarraban a los infantes a las sillas y a las máquinas para evitar su huida. Si bien la jornada diaria eran 12 horas como mínimo, ésta se alargó con el alumbrado artificial. Jornadas en turnos continuos. El ideal de era evitar la desmoralización de los hijos a causa del ocio y del vicio, originado por el tiempo de descanso adicional en los lugares de trabajo. Otro

sujeto, que tuvo semejante suerte fue la mujer. Ella hizo de la fábrica su casa, siendo obrera su jornada era insoportable, pero siempre justificada por la libertad industrial que lo permitía todo, desde el abuso de los obreros hasta de capataces y patronos, sin importar el daño en su salud física y moral, por la continua promiscuidad de los sexos y de las edades. Situación visible y extendida por toda la tierra. Toda este escenario de trabajo duro y explotación produjo grupos sociales con una vida miserable, insalubre, desorganizada en sus las familias y de abandono de la vejez. Al mismo tiempo proliferaron enfermedades mortales como tuberculosis, raquitismo y degradación moral debido a los excesos como alcoholismo, prostitución, delincuencia y vagancia. Casanova (2005:48) dice al respecto:

“Este es el cuadro de las tristes consecuencias de la libertad económica y de la civilización industrial. Como lo señala Marx: los trabajos forzados al servicio del capitalista vinieron a invadir y usurpar, no sólo el lugar reservado a los juegos infantiles, sino también el puesto de trabajo libre dentro de la esfera doméstica y, romper con las barreras morales, la órbita reservada incluso al mismo hogar”.

Un aire de alivio dentro de esta situación social, con el clima marcado por los conceptos políticos, económicos y religioso, la inician los movimientos obreros en cuya labor crean sus primeras legislaciones de tipo social y a favor de mejores salarios y condiciones laborales. Intervino el Estado tanto para integrarlos al sistema, como regular el límite de sus acciones y, principalmente, asegurar su propia presencia. La otra legislación incurre sobre la asistencia social como profesión.

Allá por el siglo XVI, en los pueblos de Francia, Vicente de Paul, ante la demanda de los pobres y en atención providencial de sus recursos como de la Parroquia se lanza a brindar la caridad a los enfermos y pobres que andaban en las calles. La historia lo reconoce como precursor de la obra social y de la organización eficaz. Promotor de las acciones religiosas en beneficiar y dar asistencia a los enfermos, (Calvet, 1979). Su ideal pasar del amor afectivo al amor efectivo y sensibilidad frente al problema de los pobres, enfrentó la trilogía de la peste, la guerra y el hambre con una organización y responsabilidad aplicada inicialmente a los necesitados de auxilio y caridad en su parroquia de Chatillón, luego serían casas, asociaciones y cofradías de

la caridad en toda Francia, ante la demanda de los pobres más necesitados, que cada día eran más, sin importar vivieran en galeras, en aldeas o en las calles.

“En 1625 funda la Congregación de la Misión (padres Paules) con la que pretende prolongar su acción especialmente con los campesinos pobres...Con Luisa de Marillac organizó en 1633 a las pobres aldeanas y servidoras de los pobres que fueran las Hijas de la Caridad, “vuestro monasterio, decía dirigiéndose a ellas, es la casa de los enfermos, vuestra celda en vuestro cuarto de alquiler, tenéis como capilla la iglesia parroquial, vuestro claustro son las calles de la ciudad...” son las Hijas de la Caridad con las que extiende y prolonga la acción de ayuda a los necesitados.

Para emprender la reforma del hospital de París, hace una nueva fundación: Las Damas de la Caridad, con ellas –que eran señora de la nobleza- emprendió también la Obra de los Niños Expósitos. Hasta ese entonces los niños pobres eran recogidos por la policía y llevados a una casa –cuna donde unos eran vendidos y algunos ahogados para que no molestasen con sus lloros, y los otros morían poco a poco de estar allí. A partir de esa realidad dolorosa y trágica, inicia su ayuda a los niños abandonados”. (Tuñón, 1990).

En Europa la ayuda a los pobres, en la edad media estuvo a cargo por la Iglesia, a través de los monasterios, órdenes religiosas y los gremios, que se deteriora desde el siglo XV, por la confiscación de bienes debido al avance de la Reforma protestante y los métodos inusuales de la atención en los hospitales y hospicios frente al crecimiento de la sociedad industrial, aspectos que llevaron a legalizar el socorro y atención a los pobres. La finalidad de la caridad, como práctica de beneficio – asistencia, y la de apoyo social posterior, era atenuar los problemas más agudos de la pobreza. Y la diferencia, radica en sistematizar la atención y asistencia a los pobres, lo cual será luego objetivo de servicios y de seguridad social. Una atención que se brindó en distritos y a cargo de comisiones administrativas.

A partir que el Cristianismo cambio la idea de la caridad y su función en las relaciones sociales al indicar que el amor es la puesta en común de los bienes, esto es la socialización. La administración de que tales bienes se harían en atención y para ayuda social a los necesitados, es decir, cambio el paradigma pues la ayuda más que ser del hermano para con el hermano, lo era de la Institución que ayuda para el desvalido. Tal atención era un deber en línea de justicia de la época. Hasta la época moderna, bajo un entorno civil de la sociedad y el influjo del individualismo, las organizaciones de las obras de caridad pasaron también a ser tarea de la sociedad en general, mediante la iniciativa de filántropos y del Estado.

En el siglo XIX, luego de una historia de colonialismo y revoluciones, a modo de una organización más concreta en la atención de los individuos vulnerables y expuestos a los ambientes hostiles en Europa, se establece la creación de la Organización Social de la Caridad: CÁRITAS. (Solly, 1985).

Al igual que en Europa, sobre todo en Holanda, Inglaterra y Francia influenciados por el positivismo, en América la manera de ayudar a los problemas de los barrios obreros fue con las obras de filantropía, entre ellas, la Sociedad para la Organización de la Caridad (C.O.S) se abre camino a la creación de las escuelas de asistencia con la finalidad de proporcionar formación metódica, teórica y práctica a quienes se dediquen al campo social.

Resulta que ante la presencia evolutiva de múltiples factores naturales tanto ordinarios como fenomenológicos en el pensamiento y acción del ser humano en los campos de biología, ciencia, progreso, tecnología e industrialización, surgen la aparición de nuevos grupos sociales, de nuevas clasificaciones en las comunidades o naciones y las variaciones en los modos de lucha y de ayuda en el curso histórico. Esas modificaciones naturales o corrientes sociales se desplazan a velocidades insospechadas a otras latitudes por su propia fuerza, dando origen a la repetición de condiciones culturales, según su espacio y ambiente humano, como son debilidad, marginación, mayor pobreza, y provocando los mismos efectos de miseria, dolor y sufrimiento.

También permanece el hecho de la relación social de pobres y necesitados (grupo débil) con la de conversión de la sociedad en hacer justicia social (grupo fuerte) ante las circunstancias fortuitas en la que existe. Un equilibrio social es la pretensión de toda justicia, que tiene por naturaleza la igualdad entre los hombres. Existe una unión entre sí de los humanos y de ellos con la sociedad, su ingrediente es la conciencia social. Su cohesión y fuerza depende de hechos y acontecimientos que da el comportamiento cotidiano en relación social con los demás integrantes, ya sea que sea inspirada por sentimientos mutuos de conformarse como grupo, o se inspire en compensación de intereses y fines mutuos por motivos racionales en línea a valores: identidad, creencia de vínculo o lealtad al otro.

Independiente del origen de la insatisfacción de necesidades de la población, la acción moral y la acción social, el interés en su corrección y equilibrio debe ser de la comunidad, esto es de la sociedad y, en la expresión contractual como en esta situación, diremos del Estado, para prevenir el desequilibrio y por estar sujetos a los principios de solidaridad, subsidiaridad y reciprocidad, elementos que sustentan la justicia social y dan carácter de obligatoriedad a la acción moral de todo ente social y lo conducen a la acción en favor de los desfavorecidos, de modo particular, en grupo o, mediante gobiernos. (Kurczyn, 1997). Este reforzamiento social además de promoverse se norma por la autoridad política, con respeto a las acciones de personas y sin limitar el ejercicio de su derecho de participación solidaria, como ciudadano de la sociedad, lo cual es reflejo del acuerdo racional entre actores sociales, además de colaborar en la armonía social

La Participación Asistencial y Salud en México

Por su origen el trabajo asistencial puede clasificarse en privada y en pública, según se realice por particulares o se encomiende a organismos del gobierno.

En México, la asistencia pública se reglamenta en el derecho administrativo como función propia del Estado, ejercida a través, de la Secretaría de Salubridad y Asistencia Pública, y también por varios organismos gubernamentales y descentralizados.

Hoy en día, la administración asistencial, se ejerce a través de tres importantes entidades, dos secretarías de Estado, la de Salud (llamada antes: Salubridad y Asistencia Pública) y la de Desarrollo Social y un organismo descentralizado, el Sistema Nacional de Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF); además de las funciones sociales desempeñadas por otras tantas dependencias, entre ellas las procuradurías sociales.

A nivel estatal, en términos generales, ocurre el mismo sistema de administración, y aun la misma estructura con Sistemas Estatales de Desarrollo Integral de la Familia (SEDEF), así como sistemas municipales (SMDIF).

Antes de continuar, es indispensable saber el entorno Americano, que por sus sucesos darán luces a la realidad del proceso, hasta su gestación de la administración asistencial, específicamente, del SNDIF.

Durante la presencia novohispana, hubo un ajetreado ambiente social provocado por múltiples factores: enfermedades como sarampión, peste, tifoidea, viruela o la vida de altamar, los robos y ultrajes de la mujer, inundaciones, los constantes cambios de virreyes, imposición de impuestos, los descubrimientos de zonas arqueológicas, la frecuencia de hambre, los sistemas credicios, la guerras contra Inglaterra o Francia, lo desastres por sismos y el trabajo en las tierras de agricultura, construcciones o en las minas de plata y oro, en la impresión de diarios y libros...Se mantuvo una constante la creación de universidad, rebeliones indígenas, el hogar como único escenario para la mujer honestas, para las ajenas vivir en conventos o con un familiar, ellas

“las féminas... son parte del patrimonio del Pater familiaris, del patriarca familiar. Carecen de derechos propios... Mal ha de ser vista quien intente...comprar o administrar propiedades, trabajar de manera independiente, estudiar más allá de las primeras letras y los oficios propios de género... Tal es la condición en el Virreinato de la Nueva España” (Magaña, 2015: 24)

Presencia de castas, que incluso se extiende la Real Pragmática de matrimonios entre desiguales que impedía que los hijos blancos e indígenas, contrajeran matrimonio sin consentimiento del padre, con la finalidad de conservar el honor, el respeto y la obediencia, junto con la tranquilidad y orden de las familias, que son el soporte de estabilidad y orden del Estado. Ley que no afectaba del todo a los de raza negra o las mezcladas, salvo sus excepciones.

“El consentimiento para que los hijos (blancos y los indígenas) contraigan matrimonio corresponde a los padres. Él...debe ser gobernante de la casa y la familia con todos sus miembros, incluyendo a esclavos y sirvientes, debe mandar sobre la mujer y los hijos de la misma forma en que gobierna el rey sobre sus súbditos... el marido debe ser señor y cabeza de la mujer. Por esta razón las esposas e hijas necesitan del permiso d sus maridos y padres para la mayoría de sus transacciones legales. Los padres ejercen sus derechos a través de la patria potestad,...de sus hijos legítimos... a cambio de sostén, la educación y herencia que les debe

otorgar, como otorga el rey protección y bienestar a quienes gobierna. La familia es el núcleo fundamental que conserva los valores y las buenas costumbres y sostiene al Estado". (Magaña, 2015: 100)

El primer censo nacional de España a cargo de Don Pedro Abarca de Bolea, Presidente del Consejo de Castilla, sus indicadores son los grupos por edad, género y estado civil, aunque faltan los datos del clero, el ejército, las órdenes militares y las viudas y viudos. Hasta el mes de agosto de 1768, su población era: previo parece abarcar un total de 9 303 804 almas, entre las cuales solteras 5 720 927, que corresponde a 2 809 069 varones y 2 911 858 féminas, de las casadas, 3 439 072, que suman a 1 724 567 varones con 1 714 505 mujeres; y cerca de 2 052 983 se encuentran entre los 25 y los 40 años". (Magaña, 2015).

Datos demográficos desproporcionados con la presentada en julio de 1793, elaborada por el Virrey Don Vicente de Güelmes Pacheco y Padilla:

"mientras que en la capital novohispana, de México se registraron 1 162 856 habitantes, en Puebla hay 566 443, en San Luis Potosí 242 280, en Sinaloa 93 396, en Tlaxcala 59 117, y en las dos Californias sólo 12 666. El total de población 3 856 529, del cual aproximadamente 51 % es indígena, 21.8% criolla, 0.2% europea, 1% africana y 25% mestiza. Alrededor de 98% de los nativos habita en las intendencias de Guanajuato, Valladolid, Puebla y Oaxaca..." (Magaña, 2015: 126)

Una de las atenciones del Rey es el cuidado de los abandonados y huérfanos, llamados expósitos, por ser los más desamparados, especificaba la gaceta de julio de 1794, misma que se estableció por Real Cedula del 19 de febrero de ese año y como fin a los sufrimientos de los huérfanos desde su edad más tierna:

"El Rey afirma que él, conmovido por las constantes muertes y el abandono, ve a todos estos chiquillos como hijos, y por eso ordena que los niños expósitos sean legítimos civilmente y se tenga cuidado de ellos, puesto que son hijos de la caridad cristiana civil. Dice el documento (de la Real Cédula): Todos los expósitos actuales y futuros quedan y han de quedar, mientras no consten sus verdaderos padres, en la clase de hombres buenos del estado llano general, gozando de los propios honores, y llevando las cargas sin diferencia de los demás vasallos honrados de la misma clase". (Magaña, 2015: 129)

Entre las distracciones de las familias más pobres e indígenas en la Nueva España son los días de mercado, con sus mercancías y algarabía, el centro de comercio colorido y miles sabores, proporcionan comestibles como chile, papas, carne, gran variedad de frutas, ropa para el pueblo; algodón bruto o hilado, sombreros; muebles. Mientras las familias pobres comen a la intemperie, las mujeres

acomodadas lucen sus llamativos ropajes. Existen calles dedicadas a una especialidad, venta de pan y semillas para los pobres; atoles y tamales; las de dulces, bizcochos y pastas que nombran calle de los Muchachos. Las de aves y conejos, incluso los de pescados para los tiempos de vigilia. (Magaña y otros, 2015)

Entre las fundaciones de ciudades y centros coloniales en la Nueva España, figuran las del valle de Puebla, que pasaron de improvisados campamentos, a lo largo del tiempo, a poblaciones de casas, calles, plazas y templos donde el desarrollo humano regional era de mestizos y blancos. Su finalidad resolver el problema de los vagabundos, satisfacer las demandas de los españoles, reducir la amenaza de los indios naturales expuestos a la obligación de la encomienda, los naboríos, las congregas y la mita. Aunque de fondo era tener núcleos de población que bajo el control y docilidad suministraran los víveres cultivados y riquezas en metales (hasta el 20 por ciento de pago al Rey), cual más porque en esas demandas era la protección de las tierras, otorgadas como mercedes, peonías y caballerías en recompensa a su trabajo y servicios a la corona española. (Trujillo, 2007).

Un gobierno ilustrado en los intereses reales de la humanidad, que cambiara la estructura provocada la desigualdad de derechos y fortunas, dando una relación social de ciudadanos era un panorama que se vislumbró en las reformas, sin embargo imperaron políticas y leyes, acompañada de prejuicios institucionales a lado de discriminación social, cultural y jurídica.

En México, a principios del siglo XX, se dan las desigualdades extremas, fruto de la era de la conquista y de la antigua traza virreinal, espacio que no excede los ocho y medio kilómetros cuadrados y en sus linderos fronterizos norte y sur se amplían los barrios y suburbios para los indígenas. Las desproporciones sociales y económicas, son semejantes en todas las regiones del suelo mexicano. González Cosío en *Estractos sociales, 50 años de Revolución en la Zertuche* (2011; 19) nos expone la realidad de entonces que el pueblo vivió en la ciudad afrancesada, de novedad inglesa, emblemática y orgullosa del progreso de la República:

“De sus trece millones seiscientos mil habitantes, casi el 82% es campesino y únicamente el 18 % restante se acomoda, si ello es posible, en las ciudades. Los pobres –indígenas en la más importante porción– acumulan casi el 91% del total, y un 8% es de las clases medias...El 3% de los mexicanos –cerca de cuatro mil– vice en la capital del país. Una enorme mayoría de paupérrimos procede del campo; sus harapos y vestimentas, sus tareas manuales, domésticas, artesanales, serviles, otorgan una contradictoria imagen rural”.

Etapa que abrió los ojos del siglo, en la que se refleja cómo se conduce y somete, en nombre del Presidente las instituciones nacionales y estatales, a la vez de los poderes constitucionales. Tiempo avalado por la doctrina positivista y el darwinismo social, en la cual los más aptos mandan pues la sociedad naturalmente otorga jerarquía y lugar merecido para todos y para cada uno de los seres humanos. Sólo quien está a cargo de vivir en las estructuras superiores, políticas y económicas, les corresponde las comodidades y placeres que otorga su satisfacción. Aunque todos pueden aspirar a esta plenitud de imitación de las grandes ciudades europeas y estadounidenses, lo cual es un principio de igualdad, no todos por su naturaleza y condición son aptos de existir en ella, principio de diferenciación, de alcanzar esta vida de realización.

Un sistema cultural que reflejaba la paternidad de una administración sin política social, donde la ciencia positivista pretendía avances en la ciencia de lo material, generando un pueblo con similitudes en sus necesidades y costumbres, los excesos de favores y recomendaciones entre el grupo al frente del país, la diversidad de sangre y la radical censura contra toda clase de sublevación.

Mientras el País llegará a vivir escenas de rebelión armada, complot de porfiristas y traidores al gobierno, como de cruentos asesinatos de Madero, Pino Suárez o Zapata, por mencionar algunos, entre las muchas víctimas inocentes, la incapacidad general para atención de heridos, lo abusos de soldados sobre la población y sus bienes. Un todo de escasez de alimentos, fragilidad en la seguridad, en la economía, sobrevivir fue la meta y aspiración diaria de cada hijo mexicano, de la patria libre de Hidalgo. El vecino país en representación de Mary Richmond, Originaria de Baltimore EEUU., al estilo funcionalista pretendía colaborar con la ayuda social en reintegrar al hombre su dignidad frente al mundo del leviatán que lo maltrataba, su pretensión, como el de las Sociedad filantrópicas de Caridad era:

“propiciar la creación de una legislación en defensa de las esposas abandonadas, del Comité de Trabajo del Niño, la Asociación de Caridad Pública, el Tribunal del Menor y la Asociación de Vivienda, así como de establecer instituciones para la atención de mujeres y niños débiles mentales. Entré 1905 y 1909 preparó material de enseñanza para la C.O.S., publicando en 1907 el libro *El buen vecino en la ciudad moderna*, en el que destacó las contribuciones del voluntariado así como los objetivos y métodos de la caridad moderna...tratamiento prolongado e intensivo que desarrolla la personalidad, reajustando consciente e individualmente al hombre a su medio social”. (Richmond, 1992; 9).

Además de impulsar las escuelas con la enseñanza del trabajo social con la idea de dar calidad científica a la intervención profesional en Estados Unidos, determina al estilo del apoyo dado por Anni Sullivan a Helen Keler una labor desde la creatividad con la intención de trabajar el empowerment de las personas a nivel tanto individual como comunitario, con la promoción de competencias en las personas, grupos o comunidades. Su finalidad hacer que esos sujetos atendidos socialmente, visto como los más vulnerables consigan su protagonismo, a partir de la idea de que cada persona tiene recursos, conocimientos y experiencias que son elementos centrales para su "empoderamiento" o empowerment, dando lugar a grandes cambios sociales en su vida. Reformas que llevan al reconocimiento de los derechos de los niños, la mujer, así como mejoras en las condiciones laborales, en la educación de los menores y protección a las familias. ¿Será acaso esto lo que menos desea la autoridad?

Visión y misión que circulara en toda América Latina, con la significación humana. El hombre es un fin en sí mismo, tiene un valor intrínseco independiente de su condición racial, religiosa, política, de clase, ideológica, social y económica y tiene derecho a una vida digna...

Como beneficiario es el centro de la atención profesional, toda persona tiene un valor intrínseco independiente de su condición..., tiene potencialidades y puede desarrollarse: la conducta profesional debe orientarse en el sentido de propiciar este desarrollo y promoción del beneficiario.

Fletes (2004) y Blázquez (2017), hacen explícito el deber del Estado Mexicano, al tener la obligación de ejercer la asistencia social, la cual emana de los artículos tercero y cuarto constitucional y más específicamente de la Ley General de Salud.

Señalando el significado de la asistencia de salud o social es un proceso con dos dimensiones: por un lado, es una obligación del Estado respecto al bienestar de la población; por otro, es un sistema de control y sometimiento de la gente.

Las Formas Comunicativas del Siglo XX

La transformación tecnológica en los medios y el implemento fuerte y constante de los derechos humanos vividos por el País en los últimos años ha generado que una importante cifra de organizaciones emplee la comunicación como un elemento fundamental para promover sus procesos de cambio. Hoy en día la comunicación organizacional es clave de las actividades productivas, de toda institución o empresa privada como pública, así también es considerada motor de innovación, excelencia y modernidad.

Al interior de las organizaciones públicas, la comunicación organizacional se encuentra en un proceso de desarrollo y fortalecimiento, sus representantes departamentales han detectado la insuficiente colaboración a falta de la debida información sobre la misión expuesta en los deberes, y derechos, la claridad de metas para poseer el conocimiento básico de datos importantes para desempeñar sus actividades laborales satisfactoriamente, a lado de la mutua respuesta de mejor socialización, producto del énfasis de los valores asumidos. También se ha priorizado la gestión del talento humano sobre el capital, donde el bienestar y la satisfacción de los miembros del equipo de trabajo, haga crecer mejor más el desarrollo y el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Para todo esto se ejercita las estrategias y elementos dinámicos que posee la comunicación.

Ya desde hace algunos años, Alvarez & Caballero (2004) en *Vendedores de Imagen*, declaraban que la comunicación interna es una competencia para dinamizar la estructura social de la realidad que conforma una organización, dándole una visión ideal de acciones, una identificación con la dirección y encaminar las energías de cada integrante para que en conjunto logren una mayor eficacia y competitividad.

Lograr una comunicación organizacional actual, fue un proceso evolutivo que aunque tiene su origen al inicio del siglo XIX, esta fue sistematizada a partir de la década de 1940, llamada era de la información, impulsada por el acontecimiento emblemático de la segunda guerra mundial con el propósito del control e información a la población. Aspecto enmarcado en las empresas, donde los medios tuvieron la utilidad informativa y motivante hacia los empleados, en bien de reeditar la optimización de los procesos de producción, además de abanderar esta búsqueda de calidad en la garantía constitucional del derecho a la información, establecida casi al finalizar la década.

“Tras la guerra, los años difíciles de la reconversión a la economía de la paz y la transición de la sociedad industrial a la sociedad post-industrial, orientada a los servicios, producen diversos cambios en la profesión. Debido al enorme desarrollo económico de Estados Unidos y de Europa crecieron las actividades de comunicación dentro de las empresas, las compañías dedicadas a la Comunicación Institucional y las asociaciones profesionales. Aunque, persistió en algunos sectores la concepción de las Relaciones Públicas como fin en sí mismas, con una muy reducida concepción de los públicos: como consumidores, votantes o agentes de consentimiento.

Uno de los antecedentes históricos más relevantes de la Comunicación Institucional como disciplina académica y profesión es el reconocimiento del Derecho Universal a la Información⁶ en 1948. De este modo, se consagra la libertad de expresión como derecho fundamental. Como consecuencia, la comunicación adquiere mayor protagonismo y complejidad social.” (Rodrich, 2012).

En la siguiente década, a lado del desarrollo y empleo de técnicas en Mercadotecnia y Publicidad de sus productos o marcas concretas, como a ideas y los gobiernos nos explica Pozos Lite (2007), surgen las investigaciones sobre medios de uso vertical, sobresaliendo la importancia e influencia de las redes en el ámbito laboral, sobre las de comunicación organizacional y distorsión del mensaje entre los mandos y los trabajadores. Tal aspecto era en relación a la satisfacción y mejora de productividad. Etapa conocida como de retroalimentación por clima organizacional. Existieron estudios en grupo con enfoque de red central y otros de red no centralizados, sus diferencias el nivel de comunicación general o parcializada, la flexibilidad de roles y cargas laborales que permitía la de red no centralizada y crecimiento de productividad.

Durante este tiempo surgen los estudios básicos de la comunicación organizacional con el énfasis sobre la actitud de los trabajadores con respecto a la

comunicación en el espacio laboral. Sus resultados consisten en la identificación de algunos elementos comunicacionales que hacen de un trabajador un recurso más eficiente o ineficiente. La información dada entre jefes y subordinados, estableció, por último, el análisis de temas como la distorsión de mensajes con respecto a la comunicación ascendente, como la relación influye en cuanto a la veracidad y objetividad del mensaje. Como resultado del último estudio se obtuvo una ley de proporcionalidad inversa existe mayor distorsión del mensaje en los roles de autoridad con subordinados, quienes tienen menor confianza al querer ascender.

Incluso en la investigación sobre la Comunicación Organizacional surge estudiar la teoría general de sistemas procedente de las ciencias experimentales, que refiere a las organizaciones como sistemas que interactúan con otros sistemas de su entorno para mantener una situación de equilibrio. Para tal interacción es indispensable la aplicación directiva de la Comunicación Institucional también conocida como organizacional, empresarial, y/o corporativa, por representar al conjunto de elementos y actividades de comunicación que emprenden las instituciones de modo organizado. Este periodo es eminencia de la aplicación del medio masivo de mayor auge, la televisión su grado de influencia la hizo una ente promocional para que líderes empresariales, políticos o militares quisieran ampliar su formación sobre relaciones con los medios y técnicas para hablar en público, controlar la agenda en las entrevistas y contestar preguntas con respuestas basadas en estrategias de comunicación.

En la década de sesenta, bajo el influjo de la economía libre de mercado que impulsa el crecimiento con mayores niveles de competencia, instituciones sólidas, libre comercio, moneda estable, innovación, formación y un estado del bienestar eficiente, los estudios en el ámbito comunicacional son sobre clima laboral dentro de las organizaciones. Se llega a la conclusión de que es importante contar con un elemento dentro de la organización que ocupe el cargo de supervisor, el cual cumpla las funciones de escuchar, atender, persuadir, pedir, orientar y guiar el trabajo de los colaboradores. Su profundidad se da en la década siguiente, además de analizar la

relación, eficiencia, emisión y retroalimentación de mensajes con su director, así como de su rol y funciones de la comunicación abierta con subalternos.

De acuerdo a Carvajal (2015), en *Comunicación Interna para fortalecer la Cultura Organizacional* estas investigaciones de los años setenta, llevaron a los expositores de las Relaciones Humanas a incluir la comunicación como elemento esencial de las organizaciones eficientes, provocando el incremento de seguridad y confianza en la actividad laboral, aunque predomina el reto a la distorsión de mensajes ascendentes.

A la vez se crecen investigaciones de teorías de los sistemas y de relaciones humanas, indica Rodrich (2012), llevaron a finales de los setenta e inicios de los ochenta a la revisión de los principios tradicionales de la dirección y gestión empresarial, además de darle notoriedad a la comunicación de las instituciones sobre todo en los procesos de gestión, como sus implicaciones en la mejora y eficacia de las organizaciones, desarrollándose escuelas de pensamiento sobre la organización y gestión de las instituciones.

En los ochenta y noventa, empieza a surgir la etapa de madurez de la comunicación organizacional, una profesión en sentido histórico. Resalta la figura del comunicador como Director de Comunicación, dentro del contexto jerárquico dentro de la estructura de gestión empresarial, como asesor o consultor estratégico de comunicación. Dentro del entorno de globalización, competencia y cambio de paradigmas las empresas e instituciones se enfrentan con desafíos y oportunidades que requieren análisis y planteamientos cada vez más profesionales de la comunicación, tanto a nivel estratégico y como operativo.

Nosnik (1999), en su artículo *El papel de la comunicación en la creación y desarrollo de las organizaciones*, hace explícita las relaciones de la comunicación con la cultura circundante: Es proceso fundamental, la cultura tiene una influencia recíproca entre la comunicación y los sujetos de una entidad, además hace valorar el nivel de importancia de la propia comunicación.

El desarrollo profesional del comunicador en las corporaciones está marcado principalmente por dos paradigmas. El primero es el paradigma relacional, que surgió con fuerza durante los años 90, y se centra en el análisis de las relaciones entre instituciones y públicos. El segundo es el paradigma reputacional, el cual se centra en el contexto directivo, el cual busca aportar fórmulas para valorar y medir la reputación de una organización ante sus públicos.

Una sinopsis de lo que será el presente capítulo, queda reflejado en los siguientes cuadros 1A, y 2A, que son parte de la presentación en powers point de la Tesis:

Proceso de la comunicación interna y la asistencia social	
HISTORIA	APORTACIÓN
Francia, s. XVI (CALVET, Jean. 1979)	Vicente de Paul, precursor de la obra social y de la organización eficaz. Promotor de las acciones religiosas en beneficiar y dar asistencia a los enfermos
Europa s. XIX (SOLLY, Henry. s/f)	Creación de la organización Social de la Caridad (CÁRITAS).
Historia Europea s. XIX (RICHMOND, 1897)	Creación de las escuelas de asistencia en Holanda con la finalidad de proporcionar formación metódica, teórica y práctica a quienes se dediquen al campo social.
América Latina, s. XX (KOHS Samuel C. 1969).	El hombre es un fin en sí mismo, tiene un valor intrínseco independiente de su condición racial, religiosa, política, de clase, ideológica, social y económica y tiene derecho a una vida digna... Como beneficiario es el centro de la atención profesional, toda persona tiene un valor intrínseco independiente de su condición, tiene potencialidades y puede desarrollarse: la conducta profesional debe orientarse en el sentido de propiciar este desarrollo y promoción del beneficiario.
México, s. XX (FLETES, 2004)	El Estado Mexicano tiene la obligación de ejercer la asistencia social, la cual se deriva de los artículos tercero y cuarto constitucional y más específicamente de la Ley General de Salud.
<p>CUADRO 1A: Historia del Proceso de la Comunicación Interna y la Asistencia social FUENTE: Elaboración Propia, con base en la Presentación en Powers Point de esta Tesis</p>	

HISTORIA	APORTACIÓN
40's (Elías & Mascarey, 1998)	Era de la información, impulsa el desarrollo y mejora de los medios de comunicación que permitieran mantener informados a la mayor parte de la población. En las empresas la comunicación además de informar es clave de motivación para los empleados a fin de optimizar los procesos de producción
50's (Pozos Lite, 2000)	Diferentes enfoques de Investigaciones en comunicación descendente: 1) Era de las redes, clima y retroalimentación que influye en el ámbito laboral, la satisfacción del trabajador y sus niveles de productividad. 2) Comunicación organizacional, importancia de su relación con el empleado, proporcionándole un valor de recurso indispensable y eficiente. 3) Análisis del mensaje en la comunicación descendente, su influencia en lo veraz y objetivo crea distorsiones entre los trabajadores que pretenden un cambio de nivel.
70's (Rodrich, 2012)	La Comunicación de las instituciones toma importancia en los procesos de gestión y se fueron profundizando las implicaciones de la comunicación en la mejora y eficacia de las organizaciones, al grado de desarrollarse escuelas de pensamiento sobre la organización y gestión de las instituciones. La información impulsa la relación oferta-demanda, el mercado estimula el flujo de informaciones. A la vez surge el movimiento por la responsabilidad pública de las organizaciones, con el objeto de emplear acciones para prever, evitar, o resolver los problemas de distinta naturaleza que surgen en la vida social.
<p>CUADRO 1B: Historia del Proceso de la Comunicación Interna y la Asistencia social FUENTE: Elaboración Propia, con base en la Presentación en Power Point de esta Tesis</p>	

El Desarrollo Social y Cultural en la Familia Contemporánea y Moderna

Al analizar elementos que integran la familia hacia su desarrollo social y cultural, hay que partir de los componentes de su personalidad social, esto es, el factor indígena que solo hasta después de la Revolución de 1910, se revalora y se asume; el factor novohispano de sangre ibérica e ideología impuesta de unidad y secuencia al supremo valor social y político de lo divino a través de sus manifestaciones de catolicismo español y la religiosidad a la cultura azteca, subsistente en la época, por último el factor de cultura anglosajona, como asiática.

Rodríguez & Ramírez, (2002), indican que con el componente indígena, la sociedad, el trabajo, la cultura y composición literaria e histórica de los tlamatinime tenía por misión, valor y objetivos la relación de yuxtaposición continua la divinidad y la actitud existencial de una cosmovisión apocalíptica, sin otro sentido que, al igual

que la naturaleza que nace, crece, llega a plenitud, decae y muere. En este caminar los hijos de México-Tenochtitlan, erigieron una civilización ordenada y coherente, con gran labor social y educativa, con nula o insignificante presencia de problemas sociales, como el alcoholismo, la vagancia. Además de los cuantiosos tributos y tierras, al ganar y vencer a las tribus cercanas.

Otro componente del hispano, estuvo a manos por un lado de soldados audaces, aventureros, rudos y ambiciosos, algunas veces por gente servil, por otro, de frailes misioneros, los primeros mercenarios, luego los franciscanos, dominicos y jesuitas. En estrecha sinergia, la institución civil y religiosa conquistó y, ambos, sometieron a los pobladores de estas tierras, dando fuerza a la corona española. Nueva forma de sentir, de pensar o trabajar, sin embargo la misma situación de sumisión y represión, aunque diferente porque ya no eran ni dueños de las propias tierras. Una vida pragmática, donde creer no inhibía explotar, dominar justificando en la mayoría de españoles y religiosos su proceso de conquista, de socialización e inculturación para dar orden y paz, enseñar la fe.

Ambas culturas indígena y española, fue un sincretismo de culto que provocó desolación, abandono y, en sí, el vacío existencial. Este ethos de comportamiento y mezcla humana generó una raza el mestizo, el hijo de la india ultrajada, en quien recae las burlas, los estereotipos de “puta”, “hija de la chingada”, el fondo de las emociones de devaluó, rechazo y desprecio giro en torno al conflicto de identidad del hispano mexicano. El propio mestizo, palabra despectiva en aquel tiempo, aspiraba el mundo criollo y la integración al mundo indio, más ninguno era el suyo completamente. Aspecto básico en el análisis de los elementos de la familia mexicana, precedida de una herencia del valor dado a la mujer en su papel de madre, esto es, enfrenta la crisis de identidad (Rodríguez & Ramírez, 2002).

Así, también se vivía como hoy la marginación de los indígenas, a quienes el Estado asiste mediante el discurso y la práctica de la asistencia social, como si éstos no tuvieran más destino que ser “clientes” vitalicios de Programas Sociales, como Pronasol. (Diez & López, 2003).

En plena suplencia de la figura paterna, ahora busca en el conquistador yanqui o en maestro asiático la admiración y respeto, aunque a cada uno en el fondo detesta. Todo un sentir ambivalente hacia la mujer: la respeta, la rechaza y exhibe sus conductas machistas en su lenguaje, acciones o en sus valores. Presenta un conjunto emociones y actitudes inhibidas, llegando a veces a refugiarse en el alcohol, en posturas de “importamadrismo”, en ser muy hombre en la rebeldía social, laboral o familiar, pero solo son mecanismos de defensa y compensación a su identidad, que ante el temor y de clase popular se vuelve fiestero, patriotero y agresivo. (Paz, 1998).

Guzmán (1985) & Gomezjara (1989) dicen sobre la familia mexicana: dos tipos principales de familia, la rural y la urbana, una de fuerte cohesión, regida por lo general por una gobierno patriarcal, donde se vive un sentido a temprana edad de responsabilidad y dureza, alegre ocasionalmente reforzado por la herencia indígena de la poca o nula capacitación, cuya aspiración es emigrar, la mujer en condiciones de inferioridad, a causa de su preparación y excesiva labor de casa, del campo o de la venta de sus productos, ambos atraídos por la fiesta y celebraciones patronales, inician su relación prematrimonial, algunas sin pensar más en su porvenir se escapan, otras unen sus vidas como Dios manda y las abuelas también. Su familia es potencialmente destinada a un ingreso mínimo, a promocionar las costumbres de maltrato y resignación, desorganización y escasos estudios y por la misma situación, al igual que el indígena, a ser sujetos de recibir apoyos de asistencia social para el desarrollo humano y satisfacer sus necesidades de recreación, de vivienda y, hasta de estudio a través de los programas de procampo, Pronasol u otro.

La otra, la familia urbana, que en relación a la categoría de familia pobre, puede ser obrera, comerciante, establecida en las periferias de la ciudad está basada en la unión libre, con un compromiso temporal y mayor cantidad de hijos, dependiendo de cuantas uniones. Se está propenso al cambio de tutor que durante su estancia o sustitución se le llama padre. Y aun cuando puede resultar una relación sólida de afecto e identidad familiar, carece de estabilidad y existe mayor violencia por la pareja entre sí o hacia los menores, cual más por el espacio de convivencia, que

antes eran en vecindad. Ahora se da en las casas de crédito salarial, cuyo lugar de diversión y sociabilidad son las canchas deportivas, que dada la ola de asaltos y delitos ocasionan inseguridad y cambios de espacios a volverlos estacionamientos y extensiones de la propiedad

Las últimas décadas han dado una nueva modalidad de familia la monoparental, la compuesta por el padre o la madre a cargo de los hijos a causa de su situación civil de divorcio o abandono. Representa un 9 por ciento de la población y, al igual que las demás están expuestas a un proceso de desinformación familiar, justificando su acción y relación informales como una respuesta a las necesidades de alimentación, vivienda, cuidados, inseguridad y violencia. Al igual que estas hay un aumento de las familias en unión libre, como ocurre en la Ciudad de México, que un 28 por ciento no está casada ni civil, ni religiosamente; otro 24 por ciento solo por lo civil. Incluso los niveles de escolaridad de los padres y madres en relación con los hijos ocasionan mayor vulnerabilidad en las significaciones, roles y relaciones entre los miembros. (Guaderrama, 2001).

Por último la familia cuyo interés social y económico son los lazos que la identifican, su figura es hacer negocio y establecer buenas amistades y partido, los hijos son el producto de descuido y, por tanto, de accidentes sexuales, su presencia es acompañada de sirvientes, cuidadores o niñeras. Surgen de aquellas que ostentan cargo públicos altos o la demanda de atención y tiempo que requiere su puesto labor o ejecutivo en su trabajo. Observemos el cuadro 1 de la situación de los integrantes de la familia actual, los cuales son los sujetos de la atención y asistencia:

MUJER	ROL DE MADRE	MARIDO	HIJOS
FEMENISTA: Empatada con la vida profesional. Busca su independencia y, en ocasiones, se muestran duras, agresivas y	Invade el mercado de trabajo. Crea una mayor significación a la visión y valoración de la mujer en la historia.	Se convierte en el amo de casa o secretario ejecutivo	Pocos y de madre ausente.

<p>INTEGRAL: Admite su capacidad, conoce sus alcances reales en la esfera de lo emocional, como en lo racional, en contra de la</p>	<p>POLIVALENT E: dueña de sí misma. Competente. Cuida su aspecto y salud. Posee negocio propio o en sociedad. Vive, se</p>	<p>MATERNAL: Alta capacidad para el trabajo profesional. Administradora eficaz y eficiente.</p>	<p>FEMENINA: Independiente económica mente. Autónoma en su comportamiento, que le produce seguridad y</p>	<p>FRÍVOLA: Aquella que presenta una buena posición social, ociosa, fútil o considerada superficial.</p>
<p>Asume su papel de transformadora. Evita caer en los extremos de ser superprotectora y supervisora de sus hijos,</p>	<p>Responsable en casa, como en la oficina. Intercambio de tareas entre casa-trabajo para verse favorecida en su labor.</p>	<p>Brinda tiempo de calidad a los hijos.</p>	<p>Tiene una máxima capacidad, que la lleva a dar más, de lo que haría por ella. Al grado de afectar el crecimiento de los hijos y</p>	<p>De administradora en el hogar, pasa a trabajadora, sin dejar de cuidarse en su aspecto físico, como a sí misma.</p>
<p>Se responsabiliza, al igual que la madre en los cuidados, educación, prevención y proveer a la familia, incluso</p>	<p>Hombre polivalente. Mantiene el romance conyugal. Comparte gastos y planes económicos en la familia. Admira y</p>	<p>Único proveedor, pero no machista. Hombre afectuoso y atento en los cuidados de los hijos. Intercambia opinión del</p>	<p>Se adapta en funciones periféricas ante la mujer. Su desarrollo es tipificado como metrosexual, cuidados estéticos en</p>	<p>Su valer era una constante de “cuánto tienes, cuánto vales”: Vivía para el trabajo, aunque en casa exigía</p>
<p>Tienen protección y son reprimidos por los padres en la medida de sus necesidades y capacidades.</p>	<p>Escaso número, hasta 2 y raramente 3 hijos. Inicia la escuela a temprana edad. No son de la calle, pero su</p>	<p>Cuidados basados en modelos antiguos, ajenos a la interiorización de las preocupaciones éticas o actitudes ciudadanas.</p>	<p>Ante un ambiente de permisividad, exageran sus deseos al rebasar los límites de respeto, obediencia y deber con la autoridad</p>	<p>Crecían entre niñas y amistades. Su actividad principal son los juegos electrónicos y deportivos. Destaca su ambición de poseer casa</p>

Cuadro 1: Situación de la familia actual
FUENTE: Elaboración Propia, con base en la Comunicación horizontal de la familia (CASTRO, 1988)

Antecedentes de la fundación del Instituto de Desarrollo Integral para la Familia.

En un marco de desarrollo industrial textil, de movimiento gremiales y corporativos, de migración del campo a la ciudad, de la presencia de centros educativos y universidades, derivados de la Ley de Instrucción Pública de 1879 y las doctrinas del krausismo y la doctrina social de la Iglesia; vivir una ola de enfrentamiento agrario, religioso, seguida de crisis causada por la exportación de productos agrícolas hacia su industrialización y control en precios, como subsidios. Así también la presencia de diferentes secretarías, sea como la de Educación Pública, la de Agricultura y Ganadería, la del Trabajo, y otras, al igual que Federación la Social Campesina, la además de Reformas y Leyes en material electoral y social, además de la creación de Centros Médicos e Instituciones en bien de la seguridad laboral.

Dentro del periodo de desarrollo estable, que brinda bienestar y equilibrio en la esfera económica, política y social, permaneció aún con la fluidez de ideas de la contracultura reactiva y apolítica y de contestación ante los valores e ideologías de represión sexual y de uso de drogas, surgida en los Estados Unidos a mediados de los 60's. La institución gubernamental, tuvo la finalidad de reportar información exclusiva de las otras dependencias gubernamentales, misma que llegó a emitir con el nombre de Secretaría de Gobernación, facultada por la Ley Orgánica de la Administración Federal en 1938. Su misión cultivar a través de los medios de comunicación la imagen y política tanto del presidente en turno, como del partido oficial a todas las clases sociales. Para satisfacer las demandas de esa población en sus diferentes niveles tiene una estructura dividida en tres sectores: Centralizada, Descentralizada y Paraestatal.

Alvarado Ruiz (2000), especifica que básicamente las instituciones del sector central se refieren a las Secretarías de Estado, auxiliares y dependientes, las cuales están en continua dependencia del Poder Ejecutivo, y cuyo campo de acción lo delimita el Art- 90 de la Constitución, en sí, explícitamente la Ley Orgánica en la Administración Pública Federal, publicada en el Diario Oficial de 1976. Las descentralizadas son sujetos públicos, dotados de personalidad jurídica y patrimonios propios, que en apoyo a la organización de la administración pública son responsables de una actividad específica de interés público. Y la Empresa Pública o Paraestatal es la institución u organismo del Estado, creado para la producción económica de bienes y servicios.

Surge por decreto presidencial, el 31 de enero de 1961 el organismo público con actividades relativas a la asistencia y bienestar social, Instituto Nacional de protección a la Infancia (IMPI). Paralelo al establecimiento de instituciones similares en otras partes de la República mexicana

A mediados del año 1968, que se decide la constitución del organismo, para contribuir en la solución de problemas originados por el abandono y explotación o maltrato de menores, con el nombre de Institución Mexicana de Asistencia a la

Niñez. En el transcurso de 1975, el IMPI, se dispone ampliar su ámbito de actuación, fundando el Instituto Mexicano para la Infancia y la Familia.

Periodo en que las organizaciones (u organismos) de asistencia y bienestar social procuran el desarrollo integral y efectivo de la niñez, a la vez de promoverse en la cultura, nutrición, médico, social, económico y lo legal. Asimismo se constituyen en organizaciones públicas descentralizadas con personalidad jurídica y patrimonio propio.

Posteriormente ante la demanda de sumar esfuerzos y dar coherencia a la asistencia social en todo el país, se crean comités municipales y programas operativos que en un mismo espacio, proporcionen las atenciones y cuidados de la población, cuanto más en los servicios médicos, las asesorías legales en materia de lo familiar, la asistencia educacional, la rehabilitación y todos aquellos que integren el núcleo familiar, o aquellos que afecte por su condición propia de más vulnerable. Sin tratar de seguir otros modelos extranjeros, puesto la realidad de la población difiere en varios aspectos, pero si se trató de adoptar algunas corrientes de prevención de maltrato y apoyo a lo familiar.

A partir de 1977, se da vida al Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF), con la fusión del IMIF y la Institución Mexicana de Asistencia a la Niñez, con el principal objetivo de promover la asistencia social del país. Es fortalecida en su estructura organizacional en 1982. Y con el carácter responsable de brindar bienestar social en todo México y en cada entidad, que contrarreste los avances de la marginación, la desigualdad, la inseguridad social; prolifere los derechos humanos y sociales de cada persona, así como la producción y distribución de la calidad de vida familiar y social del territorio.

El Sistema DIF logra conciliar y hacer trascendencia de dos ideas: la realización de programas y actividades que promuevan los cambios socioeconómicos de los grupos humanos, cuanto más de hacerlo con la participación activa y organizada de la familia y de la propia sociedad. Y de los programas y actividades tengan congruencia con los requerimientos de la comunidad en cuanto su salud y vida en

general. En este proceso histórico al delinear otras necesidades se da a la tarea de abrir los espacios de guardería y educación especial.

Pero aún con todo su avance, empuje convincente y la cultura de no violencia que trata de promover para que los integrantes de familia encuentren protección, seguridad y dignidad, como la de adopción, no es muy viable en el territorio poblano. Incluso se advierten la superación de acuerdos ante el hecho que cada sexenio se da a la tarea de reestructurar planes y proyectos en su matriz urbana. Hasta sus propios programas de capacitación educativa remarcan la asistencia y no, del todo, la participación directa y activa de sus formandos. Que resulten propagadores conscientes del desarrollo comunitario, la integración social y familiar o la educación más creativa. Y con ello superen las necesidades y limitantes de la población

Es la organización DIF un espacio en que se facilita el trabajo, la modificación e introducción de diversas formas de aprendizaje en lo referente a la familia y donde las aptitudes humanas crean medios de comunicación que favorezcan el alcance de los objetivos de dicho Sistema. Como institución, el sistema DIF, se anula como organización de no existir en ella una fuerza motora, de dinamismo y formación que se transmite entre los elementos que no la tienen. Tales son los recursos humanos, que reproducen su capacidad y esfuerzos, como la distribución de cargas, explícitamente las responsabilidades estructurales.

Sin ser diferente a otros organismos vivos, la institución DIF, evoluciona en sus procesos y fusiones, sin extraviar los objetivos de la responsabilidad en el bienestar social de las familias mexicanas, o a lo menos de algún integrante de ella. Razón por la cual expande sus espacios y servicios que otorguen seguridad, protección y dignidad humana.

Mientras la comunicación interna y la cultura organizacional son dos ingredientes que fomentan la fuerza y la dinámica de los integrantes, de los trabajadores personal de base, de honorarios, también de reflejar la calidad en la atención a la población. Muy en especial por definir, respectivamente a la primera como el conjunto de mensajes o sistemas que estimulen, de manera constante, la

cooperación y la satisfacción del trabajo y del pensamiento organizacional. Y entendiendo la segunda, por la Red integrada por las características que comparten las personas pertenecientes a esa cultura y, por las múltiples formas en que se manifiesta los valores y creencias.

CAPÍTULO II

PERSPECTIVA TEÓRICA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA COMUNICACIÓN INTERNA

PERSPECTIVA TEÓRICA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA COMUNICACIÓN INTERNA

Anteriormente, escribimos de la respuesta humana y social en línea de hacer bien común ante la existencia de un sin número de personas en condiciones de pobreza o resultado de la situación histórica ante el desmedido crecimiento de las sociedades, su búsqueda y predominio de la posesión o control de la riqueza. Dar atención a la gente pobre y vulnerable, primero sin forma sistemática y poco después estableciendo escuelas con la capacidad de llevar un registro y hacer de esta disciplina una profesión apoyada en conocimientos teóricos y prácticos.

Incluso la madurez de la sociedad y el conjunto de normas agrupadas en constitución fortalecieron la declaración de acuñar que por derecho la atención de los enormes grupos, una presencia que formula la creación de instituciones con la facultad de dirigir sus esfuerzos en la asistencia social, seguridad social y dar protección a la familia. También, junto a lo anterior, hemos expuesto el trayecto evolutivo de la comunicación organizacional, como medio de las relaciones laborales y presencia al exterior de las Instituciones.

En este nuevo capítulo haremos mención de la guía teórica que dan las bases al binomio de la comunicación interna con la cultura organizacional. Perspectiva propuesta por los trabajadores en el campo de las organizaciones administrativas, a lado de la comunicación al interior de las instituciones, una visión que engloba elementos en el sistema cultural y comunicativo de la realidad hispanoamericana, principalmente, en nuestro país.

2.1. Fundamentos Teóricos de la Comunicación en la Cultura Organizacional.

A partir de la comunicación en la organización expuesta por la corriente Clásica, en la que sólo considera su línea de información, le siguen la de comportamientos humanos, corriente que se basa en la satisfacción de la autorrealización, su aporte es reconocer la comunicación como una relación de participación. Y en respuesta a la adaptación del medio, una visión sociológica surge con mayor vigor en la década

de los años 40, la aportación sistemática y tangencial. Un aporte más, durante la década de la fundación de Instituciones en México, es la teoría contemporánea de la transmisión del conocimiento organizacional. A continuación se detalla cada una.

Comunicación en las escuelas Clásicas. Bartoli, (1992), describe en "*Comunicación y organización*", como es la función directiva de la Comunicación en la organización. Además refiere a los teóricos de la corriente clásica, como Taylor, Fayol y Weber, para quienes la comunicación de la empresa es útil como información operativa y formal, esto realza la importancia de la información sobre la comunicación, que aun cuando sea informal, tiene que seguir los canales establecidos y los circuitos definidos por la dirección. Los cambios se llevan a cabo a través de la dirección y no de los empleados, de darse algún conflicto es considerado como un error de gestión, es decir, la falta de seguir las instrucciones, por lo cual la comunicación informativa, en su esencia formal y descendente, se basa en la transmisión de información.

La Comunicación Organizacional en Instituciones con este enfoque clásico es básicamente formal, oficial y vertical, sobre todo descendente, con poca libertad en cuanto al manejo de contenidos y de relaciones fuera de lo estipulado. Existe un eje medular centralizado en la toma de decisiones incluidas en los comunicados oficiales, acerca de qué se debe decir, cómo y cuándo una próxima supervisión y control que esté alerta en caso de error.

Teoría Humanista. Esta corriente sobre el comportamiento humano se basa en la autorrealización. Consiste en un proceso por el cual el ser humano desarrolla conocimiento, destrezas y habilidades. Además promueve un estándar de habilidades individuales, donde la autorrealización es tan importante para sus miembros, como las recompensas financieras que reciben. Sus principales representantes establecen la escuela motivacional, entre ellos, Abraham Maslow (1908), Douglas MacGregor (1960), Rensis Likert (1961), David McClelland (1961). La perspectiva sostiene que la mayor satisfacción de los empleados aumenta la productividad: "Un trabajador feliz es un trabajador más productivo" (Kreps, 1990).

Teoría del Comportamiento Organizacional. Surge con Herbert A. Simón (1947), George Homans (1961), y se completó en los años 60, con un movimiento nombrado Desarrollo Organizacional (D.O.): (Lawrence, Lorsch, Blake, Mouton, Argyris, etc.) el enfoque de Comunicación humanista propone una nueva perspectiva de la comunicación organizacional; Considera la importancia de la dimensión humana en la comunicación; Las prácticas de relaciones humanas favorecen la expresión de los sentimientos; El objetivo es facilitar las comunicaciones; Hay un reconocimiento de la importancia de la comunicación informal como factor de cooperación a todos los niveles; La comunicación no es sólo funcional, sino también relacional;

Generar la conciencia de la importancia de la comunicación interna, refleja el desarrollo hasta llegar a la organización comunicante. Esta corriente del comportamiento motivacional es el origen de la multiplicación de la comunicación y el desarrollo de la información, que implica una comunicación descendente y horizontal. Se expande el papel de la comunicación al proporcionar una comunicación en todas las direcciones.

Félix Mateus (2014), hace explícito los principales aportes de los estudios del enfoque humanista:

- Los individuos no están aislados en su trabajo, por lo que no pueden ser considerados individualmente. Cada individuo forma parte de un colectivo con el que se relaciona en todo lo referente a cuestiones como la definición de su trabajo, su actitud, o su rendimiento. Estas relaciones son tanto formales, como informales.
- Los trabajadores no sólo están motivados por el dinero. Su motivación laboral también depende, principalmente, de factores personales y sociales.
- El personal no constituye un factor fijo en el balance. Cuando se produce un cambio, en cualquier parte de la organización, afectará a personas, provocando una reacción en los trabajadores. Los estudios de Hawthorne establecen los puntos medulares de la base para el desarrollo de la teoría de

relaciones humanas, como una perspectiva alterna a la teoría clásica para el estudio de las organizaciones, así como para el estudio de la comunicación en las organizaciones.

- Los trabajadores son influidos por medio de la comunicación: esta implicación se convirtió en una parte muy importante de la teoría de las relaciones humanas y condujo al desarrollo del campo de la comunicación en las organizaciones. En oposición a la teoría clásica que veía a la comunicación como un mal necesario.
- Identificación de la comunicación ascendente (los teóricos clásicos sólo habían identificado las ventajas de la comunicación descendente).
- Se observó la importancia de la comunicación informal entre los miembros de la empresa (los teóricos clásicos veían los canales formales como la forma básica, legítima y más influyente de la comunicación).

Al enfatizar la importancia del elemento humano en la organización dentro de esta corriente, la comunicación mantiene un importante rol en los estilos de liderazgo, el análisis de estructuras y redes de interacción, así como en la formación de grupos formales e informales, el desarrollo de habilidades comunicativas por parte de las organizaciones la poseen como único medio para conocer a la gente y sus necesidades, infundir confianza y establecer estilos participativos.

Teoría General de sistemas. En *Fundamentos de la Comunicación Institucional*, Rodrich, (2012) nos explica el carácter de la investigación sobre la Comunicación Institucional, con el anuncio inicial del estudio de la teoría general de sistemas procedente de las ciencias experimentales. Tal enfoque considera a las organizaciones como sistemas que interactúan con otros sistemas de su entorno para mantener un equilibrio. Además delibera que la Comunicación Organizacional es la herramienta adecuada para esa interacción. Los primeros estudios de ésta teoría se hacen a mediados del siglo XX, con el tema de las Relaciones Públicas, correspondiente a las realizadas por el *Center Effective Public Relations*, su aporte

consiste en valorar la necesidad de adaptación a las circunstancias del entorno para sobrevivir. Luego siguen las emisiones públicas regulares por el medio televisivo, cuyo crecimiento lo conforma en poderoso escenario informativo de múltiples como nuevas oportunidades o problemas para los sujetos y las comunicaciones corporativas.

También Guadarrama (2001), habla de la teoría de sistemas, surgida como herramienta de las organizaciones para adecuarse a los cambios presentes en el medio y como una visión sociológica. Teoría que data de 1925 por el biólogo Ludwing Von Bertalanffy y se difunde hasta dos décadas después. Introduce los conceptos como relación, interacción y el sistema como un:

“conjunto de elementos interactuantes entre sí, presuponiendo con ello la existencia de una interdependencia entre las partes y la posibilidad de un cambio, a través de la reversibilidad de la relación... también aclaró que un sistema no es igual a la suma de sus partes, puesto que al estudiar las partes y procesos aislados...favorecen resolver los problemas decisivos... de la organización.” (Guadarrama, 2001: 60).

Concepto que mantienen una interacción dinámica y guardan una unificación. Avalada por la comunidad científica como un enfoque interdisciplinario. Por su aplicación y alcance en las organizaciones humanas, entre ellas las instituciones, es un campo de acción favorable de la presente investigación. Otros autores como Irene Place, Richard Menschel, Guillermo Gómez y Audirac definen la teoría sistémica como:

“Un ensamble de partes unidas por indiferencia y que se lleva a cabo por las empresas para lograr los objetivos de la misma. Una red de procedimientos relacionados entre sí y desarrollados de acuerdo a un esquema integrado para lograr una mayor actividad de las empresas. Conjunto de componentes destinados a lograr un objetivo particular de acuerdo con un plan”. (Guizar, 2005; 78).

“Es un enfoque de análisis para encarar fenómenos complejos, como si fuera una totalidad, con todas sus partes interrelacionadas e interactuando entre sí... la teoría propone un cambio de metodología: Del proceso por el que se segmenta el todo en unidades más pequeñas al proceso de vinculación de las partes” (Audirac & otros, 1999).

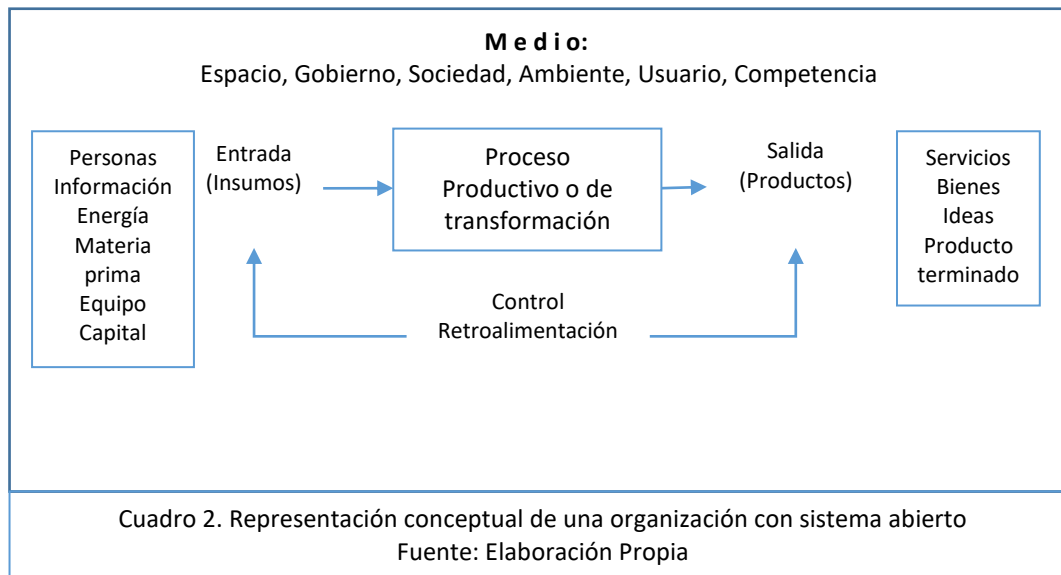
En todas estas significaciones hay una compacta síntesis del funcionamiento del todo a la integración de la interdependencia e interrelación de las cuatro partes: Conjunto, elementos, entorno y totalidad:

Conjunto, refiere a cualquier colección de elementos dentro de un cierto marco de referencia. Los **elementos**, son los componentes o partes que constituyen el sistema. El **entorno**, lo constituye todo lo que reside fuera del control del sistema y tiene alguna influencia sobre el mismo sistema. La **totalidad**, consiste en el atributo principal de una cosa o un ser, en sí la unidad o suma total.

Audirac & otros (1999), como Guizar (2005), dan claridad a los atributos de los sistemas: *búsqueda de fines y objetivos* conseguidos por la interacción de los componentes, al grado de alcanzar alguna meta, un estado final o un nivel de equilibrio. *Adaptación al medio y a la situación*, que consiste en el reajuste ante los nuevos insumos, estímulos o productos ambientales conceptualizados. *Conservar el equilibrio interno* mediante la subsidiaridad, lo que permite que ante la delimitación consigue el aporte de otros sistemas o subsistemas que forman su entorno, así como la regulación al plan original de acción y corregir las desviaciones conforme ese diseño.

Además de *Mantener la cohesión interna* en sus unidades jerárquicas y de diferenciación, puesto que cada equipo y elemento realiza una función específica dentro del todo por su división de trabajo. *Entropía*, que se relaciona con la tendencia natural de los objetos, como el sufrir, reducir su capacidad, en si consiste en el desgaste de cada sujeto en la organización, producto de la acción laboral diaria, lo cual puede llevar al agotamiento, la desorganización, la desintegración e incluso, la muerte.

Se considera el enfoque del sistema abierto en la relación de la comunicación interna con la cultura organizacional del presente estudio, por el constante intercambio con el medio, donde el sujeto o la familia que se encuentra inmerso en la organización circundante mayor, llamada supra sistema, la cual influye sobre ella. Este tipo de sistema genera una revitalización y abasto de energía, a la vez de la estructura organizativa con la revisión de sistemas, procesos, métodos de control, medios de operación, formas comunicativas, potencial humano y los elementos físicos empleados. El cuadro 2 da una representación conceptual de las partes de una organización de sistema abierto:



A continuación Goldhaber (1994), como Audirac & otros (2005) detallan los elementos básicos, que conviven en la teoría de sistemas:

Propósitos: Misión, labor o asunto principal del sistema.

Entrada de Insumos: Fuerza física de arranque que suministra al sistema sus necesidades, como tales el factor humano, información, retroalimentación u otros recursos.

Operación secuencial: Incluye el proceso productivo o de transformación de los pasos desde la entrada a la salida, un individuo, una computadora, un grupo, una tarea realizada. Involucra retroalimentación y control necesarios, para cambiarlos en insumos.

Salida: Es el resultado del funcionamiento del proceso, el fin del sistema, servicio, bien, energía, entre otros.

Retroalimentación: Dar un monitoreo si se efectúa con las condiciones correctas las fases del proceso.

Medio o ambiente: Es la parte que está al margen del control total del sistema y que determina su desempeño, Ejercita una influencia especial en el comportamiento del sistema. Consiste en los componentes físicos y sociológicos en los cuales se dan todas las demás características.

Catalizadores: Recursos físicos que se emplean de agentes de cada paso, para el cambio de ingresos e insumos en resultados o salidas.

Agente humano: Recurso esencial, que actúa como agente catalizador en dirección de cumplir el propósito de la organización.

En general, se puede describir sobre el sistema, de acuerdo a las ideas de límite y recurso que los sistemas cerrados no tienen flujo de recursos adicionales que provengan del ambiente, a diferencia de:

“Un sistema abierto es aquel que tiene un ambiente, es decir, se relaciona, intercambia y comunica con otros sistemas. En los sistemas abiertos puede lograrse el mismo estado final con diferentes condiciones iniciales, esto se debe a la interacción con el medio. Todos los sistemas vivientes son sistemas abiertos. Los sistemas no vivientes son cerrados”. (Audirac & otros, 1999; 58).

De lo anterior se puede visualizar al individuo, desde el enfoque sistémico, como un ente integrado por subsistemas de percepciones, de sentimientos y afectos, de valores, de actitudes y comportamientos en continua interacción. A la familia como una entidad dinámica que está en proceso de cambio continuo de autorregulación y formación, al igual que los contextos sociales e históricos, pretendiendo una adaptación a las instituciones sociales significativas, por su influencia sobre sus integrantes, (fase de socialización e inculturación) así también está sometida a la presión interna dada por la evolución y crecimiento de sus miembros (fase psicosocial). Y la organización como un todo integrado por subsistemas de tareas o metas, procesos sociales y estructura.

Siguiendo este enfoque sistémico, Aguilar (2005) indica la organización puede diagnosticarse con los niveles Alto, medio e inferior. El nivel Alto abarca al todo de la organización e incluye el diseño de la Institución y las diversas medidas para reestructurar recursos, sean como recompensas, medición y cultura organizacional.

El medio, implica al grupo o departamento, considera el diseño de grupo y las diversas medidas para reestructurar las interacciones entre los miembros, por ejemplo normas y estrategias de trabajo. El nivel inferior se ocupa del trabajo individual o del rol en sí. Involucra el diseño de las tareas específicas para hacer un trabajo.

Un buen diagnóstico del sistema organizacional, tiene en cuenta el conocimiento de cada nivel y de manera nuclear su mutua relación e independencia para conseguir un objetivo común. El cuadro 3, esquematiza esta relación de insumos, proceso y productos logrados.

INSUMOS			DISEÑO DE COMPONENTES (Operación)	PRODUCTOS
AREA ORGANISMO /	Estrategia	Acción	Tecnología	Eficiencia (Ej.)
Organización	Tareas de ambiente	AJUSTE	Estructura	Cambio sobre la inversión
Grupo Departamento /	Diseño de la organización		Estructura de la tarea Relaciones interpersonales	Dirección de grupo de trabajo
Trabajo Individual	Diseño de la organización		Variedad de habilidades	
	Diseño de grupo		Identidad de la tarea	Satisfacción, Aprendizaje, Desarrollo humano
	Características personales		Significado de la tarea Autonomía	
		y Retroalimentación		
Profesores, personal, equipo, instalaciones, energía y conocimientos			Universidad	Estudiantes con conocimientos, Investigadores y Servicios Públicos
Doctores, enfermeras, directivos, personal, equipo, instalaciones, energía, medicamentos			Hospital	Servicios de salud, pacientes saludables.
Director, Doctores, Abogados, Profesionales, administrativos, Operativos, Leyes, Derechos, Programas sociales y de salud, Instalaciones			Sistema Estatal de Desarrollo Integral Familiar	Servicio de Asistencia Social. Cuidados y Protección a las niñas, niños y adolescentes. Atención a personas y familias vulnerables.

Cuadro 3. Esquema de insumos, proceso y productos obtenidos
Fuente: Elaboración propia

En definitiva en *Comunicación Organizacional*, Goldhaber (1994) al sintetizar el modelo o enfoque de los Sistemas Sociales escribe la organización es vista como un conjunto de partes interdependientes que interactúan y se adaptan continuamente a los cambios en el medio ambiente con el fin de lograr sus objetivos. Cualquier cambio en uno de sus componentes alterará inevitablemente todos los demás.

Fundamentalmente la idea del Goldhaber (1994) se complementa con la Thevenet, (1992) en *Auditoria de la Cultura Empresarial* el enfoque sistémico se centra en los cambios que ocurren dentro de una organización. De acuerdo a esta teoría, abierta, democrática y participativa, les corresponde a las organizaciones dar más atención a las personas que a las técnicas, a los recursos no humanos para lograr una mayor capacidad para hacer los cambios necesarios para el desarrollo organizacional. Sus conceptos de clima y cultura surgen en importancia en el contexto de las organizaciones hacia una mejor relación y la experiencia humana en el lugar de trabajo. Cada organización tiene su propia cultura, que proporciona a sus miembros un sentido común de la experiencia personal organizativa.

Dicha cultura se define como un sistema de conocimientos, valores, creencias, ideas, leyes, discursos, actos y artefactos. Al interactuar estos elementos resulta la identidad de la organización, que es su característica como organización.

1. Teoría de la Contingencia

Surge en los años 60's con el argumento que las situaciones diferentes requieren diferentes prácticas, reconociendo la posibilidad de utilizar los enfoques anteriores, de forma independiente o combinada para manejar diferentes situaciones. Su clave es la identificación de las variables ambientales y contextuales que requieren la adaptación de las estructuras y prácticas de gestión, dependiendo la eficacia de las decisiones tomadas de su adecuación al medio. Para esta corriente la comunicación se establece como un elemento esencial de la vida organizacional, que permite un proceso mediador entre las personas para expresarse y compartir la cultura, a la vez de recrearse continuamente.

Las dos funciones básicas de la comunicación organizacional son suministrar a los miembros de la organización la información necesaria acerca de su cultura e integrarlos en la misma cultura. Su función es de conectar todos los demás componentes; tiene la tarea de adaptar el personal y los procesos a las situaciones y problemas específicos, por lo que ella debe tener lugar a diferentes niveles del sistema: entre las partes y entre el sistema y el medio ambiente.

Desde este enfoque Abraham Nosnik, investigador mexicano, en *Poder de la comunicación en las Organizaciones de las coordinadoras* Rebeil y RuizSandoval (2000) define la comunicación, como medio funcional del sistema organizacional, aunque también la concibe desde una perspectiva sistémica como crítica a modelos o concepciones lineales y/o mecanicistas.

Aquí se destaca el modelo del español Manuel Martín Serrano sobre la Mediación Dialéctica de la Comunicación, que propone analizar de modo sistémico las relaciones entre un sistema social, en la cual la estructura se regula por derechos y obligaciones, influencia entre individuos e instituciones respecto a la producción, distribución, consumo de bienes, servicios, objeto de la interacción social. Un sistema de comunicación donde la organización tiene la articulación de pautas y patrones de expresión, descritos como códigos icónicos, gráficos y audiovisuales, que facilitan la producción e interpretación de mensajes, objeto de la interacción comunicativa y un sistema de apropiación del entorno.

2. Enfoques Contemporáneo de la transmisión del conocimiento organizacional

Elías & Mascaray, (1998), en la investigación *Más allá de la Comunicación Interna: La Intracomunicación* nombran a los .Autores como Davenport y Prusak, Nonaka y Takeuchi, Stewart y Morrison, como los teóricos más representativas de una nueva perspectiva de la comunicación, basada en asuntos relacionados con la transmisión del conocimiento organizacional. La complejidad del medio ambiente, donde ahora están insertadas a las organizaciones, cambia el paradigma de la comunicación empresarial, que se centraba en la transmisión de información. El gran reto de la función comunicacional - administrativa se convierte en la transmisión del

conocimiento dentro de las dimensiones interna y externa, así como para todas las direcciones y sentidos de la organización. Una intracomunicación de tipo holístico.

En la organización, la función básica de la comunicación consiste en facilitar el proceso de intercambio de conocimientos, tanto en el espacio físico común de la empresa, como dentro de una realidad virtual. Una comunicación en el ciberespacio se convierte, en esencial para las empresas. Además de usar la tecnología como un objeto activador de la comunicación en su forma telemática, las redes, la comunicación con láser, la fibra óptica y los sistemas de ordenadores centrales de conmutación amplían significativamente la idea de conectividad en el contexto de la empresa. La nueva Comunicación a nivel Institucional o empresarial será la que promueva la ayuda y fomenta el intercambio de conocimientos; Tales como la generada en ambientes del ciberespacio; Las tecnologías son medios que facilitan y difunden la comunicación interna y externa al grado de ser esencia y requisito de conectividad empresarial. (Félix Mateus, 2014).

- La motivación de las personas en el trabajo se produce, en gran parte cuando sus necesidades sociales han sido cubiertas.
- Las personas obtienen su sentido de identidad cuando se sienten formando parte de un grupo con una serie de objetivos comunes.
- Al producirse una mejora en la comunicación entre mandos y trabajadores, los empleados responden positivamente ante los esfuerzos e intereses demostrados por los mandos para satisfacer las necesidades sociales.

2.2. Cultura Organizacional y Comunicación Interna en la Participación.

Un eje primordial en el desarrollo, gestión e implantación de la estrategia de la comunicación es la cultura organizacional, la cual busca generar cambios positivos al interior de las organizaciones, logrando el compromiso interno a través de una prospectiva inserta en las nuevas formas de gobierno corporativo, bajo modelos de

sustentabilidad y de proyección a futuro, además de mayor impacto. En este caso, el compromiso y la lealtad de los miembros son aspectos intangibles que destacan al momento de diseñar estrategias con la finalidad de prevalecer una comprensión común de las metas institucionales.

Asociado con las prácticas relacionadas a la comunicación interna, al tiempo que se diseñan modelos innovadores para lograr una lógica que modulan nuevos paradigmas, amparados en lo sistémico de una comunicación estratégica. Es decir, la cohesión de los trabajadores de la Institución se fortalece por los valores de responsabilidad y honestidad transmitidos por la comunicación interpersonal.

También a esta labor de equipo, se suma la importancia de los stakeholders, los perceptores, al momento de diseñar planes de comunicación, dotando de un mensaje central: los públicos internos forman parte de las decisiones estratégicas para generar un cambio que resulte vital para el desarrollo organizacional. Ellos son quienes perciben los mensajes y aquellos quienes calificarán la reputación de las organizaciones.

Con su estudio de *Comunicación Interna en la Gestión Empresarial* (2011), Berceruelo nos detalla el uso inicial del término stakeholders, el cual fue utilizado a mediados de los ochenta por R. E. Freeman, en su obra "*Strategic Management: A Stakeholder Approach*", refiriendo a las personas, grupos u organizaciones que integradas a una corporación estuvieran afectados en diferente medida por su actividad. Tal acción establece un vínculo relacional, producto de la participación directa o pasiva en los procesos de la actividad misma, configurando a los stakeholders en una variable esencial para la planificación de comunicación estratégica, al grado de volver la comunicación entre ellos una clave de satisfacción motivacional y la garantía de adecuada imagen de la propia institución.

No bastaría solo emplear el sentido de la cultura organizacional, si el trabajo incluye la comunicación interna, cuyas habilidades en una organización es una perfecta combinación de las capacidades de interacción frente a frente, con los demás miembros y en todas las direcciones para ejercerla como tal. (Ramos, 1991).

Esta comunicación de carácter interpersonal descansa en tres ejes, como **asertiva** por expresarse de modo coherente y veraz su interlocutor. **No asertiva** ante el hecho de incompetencia de falta de linealidad coherente. Por último, **la agresiva**, que consiste cuando los mensajes tienen el propósito de herir al perceptor del mensaje comunicado. (Helliregel, 2001).

Muy cierto es que la *comunicación* es un medio que implica para los integrantes de una organización los planes, experiencias, participación y deseos de colaboración en conjunto. Todos para que impulsados por el proceso de socialización que es una forma de adaptación y adquisición de los valores y creencias que flotan en la organización se permita la identificación y la pronta solución de conflictos, como la satisfacción de las necesidades entre el personal de una organización, así como el uso óptimo de los recursos. (Ramos, 1991).

Para los nuevos integrantes, como los trabajadores de mayor antigüedad, existe un invaluable medio impreso de información interna el manual de procedimientos y las políticas de la organización que son las maneras de inducir al nuevo, como al que ya es parte del ámbito laboral crecer en las distintas fases de las relaciones humanas, a la vez de participar mediante el conocimiento de la filosofía y actuación de la organización.

Desde una visión estratégica de la comunicación organizacional, la efectividad y significación del mensaje expresado obedecen a la situación del entorno, que actúa de manera dinámica, su cambio continuo durante la comunicación para adaptarse y actualizar, produce cambios de la situación social, o en la interpretación de discursos Institucionales. Lo cual implica comprender y asimilar las situaciones sociales y políticas que se llevan a cabo en esa convergencia, influyendo en los públicos a tomar decisiones a favor o en contra sobre sus organizaciones, en sí, el contexto condiciona los objetivos estratégicos que se plantean, provocando dar énfasis en esta dimensión a la relación contexto y comunicación. (Cusot & Enríquez, 2020).

2.3. Elementos Principales de la Participación en la Comunicación del Trabajador Público

Dentro de la investigación y análisis de la cultura Rensis Likert desarrollo un Sistema clásico de evaluación, denominado **Modelo de sistemas internos** que se centró en varias características de la organización: liderazgo, motivación, influencia en la interacción, toma de decisiones, establecimiento de metas y control. Guizar (2005) especifica el modelo que agrupa las dimensiones de la organización humana de una empresa en tres amplias categorías: **Variables causales**, que determinan el curso del desarrollo de una organización y sus logros, esta involucra las variables independientes propensas a ser modificadas por la organización y su administración. Considerando aspectos como la estructura del organigrama, las políticas, decisiones, estrategias de dirección, de comercialización, o habilidades y comportamientos administrativos.

Variables interventoras, las cuales reflejan la condición interna y la salud de la organización, a través de la lealtad del personal, las motivaciones, actitudes, metas y percepciones, que en conjunto proporcionan un modelo cognitivo de influencia e interpretación ante el acontecimiento o hecho que actúa como estímulo (Elías & Mascaray, 1998). Asimismo la capacidad para establecer una comunicación y toma de decisiones acorde a la situación del entorno.

Variables de resultado final, que consisten en conceptos dependientes y proyectan los logros de la organización: entre otros, productividad, costos, utilidades, pérdidas por desperdicio.

Sus estudios abarcaron desde las empresas sumamente estructuradas y autocráticas, hasta las que tenían una cultura más participativa y orientada al hombre. Llegó a la conclusión de que ésta última da origen a un nivel más alto de desempeño y a una mayor satisfacción en el trabajo. Davis (1991; 45) señala que

"en las culturas organizacionales se reflejan los supuestos y valores que guían a una compañía. Son intangibles, pero influyen profundamente en el comportamiento de los

empleados por lo que los miembros de una organización aprenden y asimilan la cultura a través del proceso de socialización, pero influyen en ella a través de la individualización".

Una comunicación empresarial con mayor eficacia que garantice el dinamismo de equipos de trabajo y fortalecer la identificación de sus integrantes con la empresa institucional y sus objetivos comunes, exhorta una continua disposición receptiva de los directivos. Su habilidad para comunicar se convierte así en un instrumento al servicio de la productividad, la competitividad y la organización del trabajo en el mecanismo laboral. De esto deriva que las categorías liderazgo y comunicación son útiles de integración y dinámica de equipos como personas en el núcleo de las corporaciones.

Los patrones de comportamiento directivo o gerencial reconocidos en los sistemas de asistencia social existente son: a) **Autocrático**: se basa en los supuestos de los jefes, fundadores, directores que tienen el "poder y el deber de ejercerlo sin consultar a nadie". b) **Paternalista**: ejercen el poder con el deber de cuidar, proteger y tutorar a quienes no gozan de autoridad, evitan la participación de los subordinados. En México existe con frecuencia esta relación entre quien sabe y el que aprende, por ejemplo el médico-paciente, político-ciudadano). c) **Consultivo**: sin importar el nivel o área, todos poseen experiencias e información relevante, pero el poder de decidir corresponde a los jefes. d) **Participativo-delegativo**: igual al consultivo pero diferente por la necesidad de compartir y delegar el poder a los profesionales operativos, Muestra de esta dirección cultural son la descentralización y la autonomía profesional. e) **Colegiado**: el supuesto es que todos los miembros de la organización son socios y colaboran mutuamente en bien de lograr sus objetivos.

A continuación se hace un sumario mediante cuadros 2A, 2B y 2C de este panorama teórico que proyectan luz sobre el avance de este segundo capítulo, a la vez de permitir una visión de conjunto de tales contenidos, tales cuadros son parte de la presentación de la Tesis:

PERSPECTIVA CONCEPTUAL	
CONCEPTOS	EXPLICACIÓN

Asistencia social	Se entiende como toda acción dirigida a la población que en diversos momentos de la historia ha sido marginada y/o excluida de las condiciones materiales necesarias para su desarrollo. (BLÁZQUEZ BONILLA, Elieth 2017)
Derecho a la Salud	Goce del grado máximo de salud que pueda lograr todo ser humano, sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social (OMS, 1999)
Cultura	Condiciones y situaciones, que auxiliados por los medios, surge la vida humana, en la que deriva sus sentimientos, realización, participación; una suma de posibilidad y responsabilidad de ser y de conocer al transformar la naturaleza de la organización e interrelacionar sus componentes. (PICAZO, 1995)
Proceso de socialización	Adquiere identidad, valores, roles, sentido de su quehacer y ser en torno a otros, proporcionando autodefinición y singularidad en el desarrollo de su vida social, como laboral (MOLINA, 1990)

Cuadro 2A Perspectiva Conceptual

Fuente: Realización propia, con base en los autores consultados en este capítulo II.

CONCEPTO	EXPLICACIÓN	
<i>Cultura organizacional</i>	Patrón complejo de creencias, expectativas, ideales, valores, actitudes y conductas compartidas por los integrantes de una organización. (HELLRIEGEL, 1999)	Flujo de datos empleados en los procesos de comunicación e intercomunicación de la organización. Hay identificación de sistemas: operativos, normativos y de desarrollo. Además del uso del mensaje verbal no verbal e implica personas, sus actitudes, sentimientos, valores y habilidades. (GOLDHABER, 1994)
Organismo descentralizado	Institución dotada de personalidad jurídica y patrimonios propios, responsables de una actividad específica de interés público en atención a los diferentes niveles de población. (Ley Orgánica en la Administración Pública Federal, 1976; 2004.)	
Público	Receptores potenciales de un mensaje, que se encuentran reunidos o no para ello: Un grupo social o una persona que está vinculada a otros por interés común o su capacidad de participación e integración a tareas de desarrollo solidario, que se ven afectados por los actos y políticas de determinada organización, a la vez de influirla. (BONILLA G. 2001).	
Comunicación Institucional	Aquella que se dedica a crear, promover y mantener la imagen de la empresa o institución. Además de establecer relaciones sociales y de colaboración entre la organización y sus públicos internos, externos y especiales. (REBEIL C. 2000).	

Cuadro 2B Perspectiva Conceptual

Fuente: Realización propia, con base en los autores consultados en este capítulo II.

TEORÍAS	EXPLICACIÓN
---------	-------------

Sistema de Significados (Rebeil & Ruizsendoval, 2000)	Identifica una organización desde su estructura del organigrama, destacando el valor del ser y el deber ser de expresa en la documentación y la cultura de la imagen
Modelo de los Sistemas Sociales s. XX	Parte de la composición de los integrantes, quienes actúan sometidos a la filosofía y ambiente de la organización. Cualquier cambio afecta el todo, por lo cual valora la participación de democrática y abierta de su personal
Sistemas Abiertos de la Organización (Goldhaber, 1994)	Considera la comunicación eje central para comprender el comportamiento organizacional, mediante las relaciones estructurales, el diagnóstico y planeación de la Comunicación organizacional.
Teoría del Fortalecimiento social (Blázquez , 2017)	Genera Modelos de atención como estrategia del Gobierno en línea a lo familiar y comunitario. Sus formas de comunicación tienen el objetivo de la mejora de gestiones y relaciones públicas, así como fortalecer la capacidad de respuesta a la población vulnerable.

Cuadro 2C Perspectiva Conceptual

Fuente: Realización propia, con base en los autores consultados en este capítulo II.

Se integran los cuadros 2D, que indica la Normatividad, esto es, los Reglamentos y Artículos que Ley que sustentan, así como el cuadro 2E sobre los estudios de caso que infieren un aporte sobre las Instituciones y/o empresas que han empleado en sus procesos de comunicación organizacional:

NORMATIVIDAD		
LEY	ARTÍCULOS	FUNDAMENTOS
Constitución Política de México	4,	Se reconoce el conjunto de derechos a favor del bienestar familiar: además de la seguridad, la de formar, organizar y desarrollar la familia, sus obligaciones y deberes, como la garantía del Estado en apoyos materiales y sociales necesarios para tal fin.
Ley de Asistencia Social	3, 4, 8, 10, 27	Establece los parámetros de los sujetos y sus obligaciones para tener la Atención Social y da lugar a la creación del organismo de atención a la familia.
Ley de Protección a los Derechos de los niños y niñas	4, 7, 12	Indica las condiciones de quienes son menores de edad, con derecho a la protección y atención.
Pacto de los Derechos Económicos, Sociales y	10, 11	Reconocen que la familia es elemento esencial de la sociedad, a la que debe concederse la amplia protección y asistencia posible. Tales medidas de protección y atención tienen que ser sin discriminación alguna al infante, al

Culturales de la ONU		adolescente y al adulto, pues toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado para su existencia y su familia.
Ley General de Salud	63, 168, 172	Rige la prestación de servicio de salud médica a los menores y su relación con los organismos de atención social para la promoción del desarrollo, el mejoramiento y la integración de la familia, así como el fomento de acciones de paternidad responsable a través del Sistema Integral de la Familia.

Cuadro 2D Normatividad

Fuente: Realización propia, con base en los Leyes y Pactos o Acuerdos consultados.

ESTUDIO DE CASO				
Estudio	Institución	Instrumento	Hallazgo	Propuesta
Cultura Organizacional en Institución de Educación Superior	Contreras (2007)	Enfoque cuantitativo	Deficiencia de la comunicación interna en la institución que la usa en la circulación de mensajes y la operación de la organización,	Descripción mediante la observación y estudio: la percepción del sujeto variará por el alto grado de subjetividad y reacción a las necesidades y su ambiente
La comunicación interna en una organización escolar	Bustamante (2007)	Estudios comparativos	Baja importancia a la influencia y valor de la comunicación interna en las instituciones	Hacer comunicación interna en las organizaciones educativas por la importante influencia en la cultura y el clima organizacional de los trabajadores.
Cultura y Clima Organizacional	SMV CARVAJAL (2000)	Enfoque Teórico y Práctico.	Incoherencia entre el área operativa y la administrativa de la organización provocan actitudes y comportamientos conformistas y confusión conceptual.	Creación de políticas que permitan la participación de los sujetos involucrados en la organización que proyectan una imagen de la Institución.
Calidad de vida de la población en relación con el Programa Nacional del Centro de Asistencia social	Blázquez, 2017	Análisis crítico de la información, mediante el método cualitativo.	Importancia de evaluar los programas de asistencia social. Relevancia de cambiar las relaciones sociales de producción, en bien de erradicar la pobreza.	Valorar el estudio al interior de la institución. Reestructurar las acciones de los programas.

Cuadro 2E Estudios de Caso
Fuente: Realización propia, con base a las Fuentes consultadas.

2.4. Nuevas Formas de Comunicación y Aporte a la Cultura Organizacional

Una comunidad se fortalece por su cohesión y las relaciones que le dan el sentido de pertenencia generado entre sus miembros, quienes se desarrollan a partir de la identidad que la comunidad o el grupo estime con base en valores, objetivos y metas compartidas. Es decir, sólo mediante la comunicación se pueden establecer relaciones favorables para lograr objetivos comunes. En este sentido, la comunicación al interior de toda institución consiste en el proceso que permite orientar las conductas individuales y establecer relaciones interpersonales funcionales que ayuden a trabajo conjunto para alcanzar una meta y la misión con la que se crea una institución (organización o empresa, en adelante emplearemos cualquiera de estos términos para referirnos al mismo concepto).

En la actualidad la comunicación significa el proceso que media toda estructura social, la cual en las instituciones sociales establece un nexo entre la palabra, el texto y la imagen, de tal modo que no puede ser vista (tangible) sólo como la transmisión de signos y códigos presentes en el ambiente material; el comportamiento de las personas, sus lenguaje o símbolos; incluso sus ceremonias e historia, sino como un medio de fondo (intangibile) que acerca a los miembros de una comunidad, les provee una identidad y los hace compartir objetivos y trabajar para conseguirlos, que llamamos valores y creencias. En este sentido, es claro que una buena comunicación favorece el clima interno de las instituciones educativas y una mejor integración de los equipos de trabajo. (Mintzberg & otros, 1997).

Al hablar del principio comunicacional, De Marchis, G., Gil-Casares, M., & Lanzas, F. J. (2007) en su artículo sobre *Principios y Modelo de organización de la Comunicación Interna* invitan a comprender que la comunicación interna, organizacional o institucional es un generador de la comunicación al exterior, cuya principal esencia consiste en configurar todas sus funciones y acciones. Su deber no

consiste dirigir la organización, sino dar servicio a todas las personas de la empresa, les da un valor adicional a las interacciones humanas. A la vez que apoya las directrices de los dirigentes, los asesora en términos de comunicación de modo que sus intereses sean bien transmitidos al resto del organismo.

Parte de los éxitos potenciales al diseñar y fundar un plan de comunicación institucional son acciones sustanciales: permite conocer la visión estratégica de la organización. Facilita el ajuste de los cambios organizativos existentes, consecuencia de la adopción de posicionamientos estratégicos, comunicando los objetivos, motivos y derivaciones del nuevo modelo organizativo. Logra vínculos de unión entre las comunicaciones existentes en la organización al interior, o exterior, entre perceptores de la organización y sus usuarios. Favorece la pronta instalación programas de Calidad Total, al verse respaldada por el alto grado de participación de todo perceptor beneficiado así como mayor retroalimentación y conocimiento por parte del personal de la organización. Al igual este programa brinda facilidad en el clima organizacional, mismo que mejora la efectividad del trabajo desempeñado de cada miembro integrante.

Fernández Collado (1999) en *La comunicación en las organizaciones* nos indica en la Tabla 1., las ventajas de la comunicación interna desde la organización de Calidad total:

Ventajas de la comunicación interna desde la organización de Calidad total
Aumenta en los trabajadores el interés por el trabajo
Consigue un sentimiento de pertenencia a la empresa.
Factor de motivación para las personas.
Permite a todo el personal que la compone, conocer los problemas y los objetivos de la empresa
Facilita la comprensión de las razones que fuerzan a tomar determinadas decisiones.
Genera una retroalimentación con los trabajadores y ayuda a obtener sus aportes
Crea una cultura organizativa enfocada hacia las personas y la participación
Propicia cercanía y credibilidad entre la dirección y los trabajadores.
Refuerza la imagen corporativa de la empresa hacia el exterior

Tabla 1: Ventajas de la comunicación interna desde la Organización de la Calidad Total

Fuente: Fernández Collado C. (1999), *La comunicación en las organizaciones*, Trillas, México.

Anotar los **significados y conceptos** de las variables, sus nexos, elementos y cualidades permite enmarcar comunicación, cultura, organización desde los ámbitos administrativos, psicológicos, sociológicos, antropológicos, en un todo desde las ciencias sociales.

Edgar Schein citado por Hellriegel (2001) en *Comportamiento Organizacional* define por cultura organizacional al patrón de asuntos compartidas en un grupo para percibir, sentir, pensar y actuar frente a las situaciones. De manera que, frente a las tareas cotidianas, incluida la evaluación, la cultura juega un papel clave al establecer el “cómo se hace” en la organización. La cual se forma por la integración interna y por la adaptación externa y la supervivencia al hacer frente al ambiente de continuo cambio. Su interacción entre la segunda lleva a la solución de los elementos propios: misión, estrategia; metas, medios. Mientras la integración favorece establecer y controlar las relaciones laborales efectivas entre el personal de la organización, sobre todo del lenguaje y conceptos, pertenencia de los equipos y grupos, las reglas de poder y estatus, como los sistemas de recompensas y castigos.

Entendemos por cultura las invenciones de condiciones y de situaciones, que auxiliados por los medios, surge la vida humana, en la que deriva sus sentimientos, realización, participación; una suma de posibilidad y responsabilidad de ser y de conocer al transformar la naturaleza. A la vez en un espacio básico dentro de cualquier organización, útil para lograr un control de los aspectos vitales de la organización e interrelacionar sus componentes. (Picazo, 1995).

En su libro *Identidad y cultura* (1990), Molina aclara el proceso cultural a través del cual el humano adquiere identidad, valores, roles, sentido de su quehacer y ser en torno a otros. Propiamente y sin desvío de la visión comunicativa, al estar en una organización el humano por su jerga de datos culturales se autodefine y singulariza, destaca por su rango de ser culturalizado, es decir, es poseedor de una identidad estructural principal, más por el hecho de estar y ser en relación con otros adquiere (aunque algunas veces adopta totalmente), otra identidad cultural que sigue en

crecimiento en un área, por el grupo, el tiempo, el espacio que lo conforma, en un todo de los elementos para desarrollar su vida.

De ese proceso de adaptación de cultura de su entorno laboral (en general social), recrea el sentido del comportamiento humano con otras necesidades: del lugar de trabajo, propia determinación, invención, desarrollo y mantenimiento de lugar en que opera o estudia, la estética, la moral, lo financiero y hasta el mismo acto sexual. (Molina, 1990). Él o su grupo aprende y retransmite cultura por la educación dentro de una organización. Asimismo sus intereses se ven afectados por las medidas directivas del puesto que ocupa, esto es, cambian y se fortalecen las aspiraciones de los miembros, las relaciones, movilidad o estabilidad, la cantidad y calidad de objetos y mensajes expresos, el lenguaje, junto con creencias y estilos de vivir ante las realidades de vida y de muerte.

Es imposible dejar a un lado el proceso educativo, el cual se realiza como una consecución de etapas del transcurso de la socialización y la identidad con el entorno social que la conforma, es decir, la estructura social y estatal. Desde la visión de la capacitación administrativa, se entiende por educación al proceso social mediante el cual se trasmite y preservan los conocimientos, valores y productos culturales, con el fin de que éstos se enriquezcan y proporcionen una mejor vida en la sociedad y en cada persona. Siendo así que se asemeja a la formación producida por la adquisición y desarrollo de las formas culturales de la cualquier organización, que entienden a la *formación* como el conjunto de actitudes, juicios de valor y patrones de comportamiento social, laboral y ético, esto es la creación de conciencia y aporte al desarrollo de la cultura de esas organizaciones. (Castañeda, 1986).

Designar de modo concreto un comportamiento en el trabajo, es indicar las pautas de conductas significativas, los roles de puesto que se desempeña producir o hacer mensajes que provocan acciones de una situación. (Hellriegel, 2001). Mientras a la *organización* se considera al proceso estructurado en el cual las personas interactúan para alcanzar sus objetivos. Este ente moral, tiene rasgos que la definen como: las personas, su integración, el orden de interactuar estructuralmente según la clase o grupo social, la existencia de objetivos propios alineados o paralelos a las

interacciones de los fines, que son compatibles con la organización y de los individuos que la conforman.

Pueden darse una organización, de carácter social como la tratada en este proyecto, estable por las interrelaciones entre el conjunto de las partes, sumados a la distribución de ellas según un orden dinámico. Una “dinamicidad” que se regenera por la comunicación y se refleja en los comportamientos e interés de las personas para transmitir y darse a comprender (Hellriegel, 2001). Empezar acciones para ejercer influencia en visibilidad y la resistencia al cambio (o producirlo), es iniciar la combinación de los anteriores significados, de sus procesos continuos de favorecer la solidez y preferencia de los elementos invertidos en la cultura organizacional. Por ello empleamos los conceptos de expertos en la materia, Hellriegel, quien define por *cultura organizacional* como el:

“patrón complejo de creencias, expectativas, ideales, valores, actitudes y conductas compartidas” por los integrantes de una organización” (2001; 551).

Su utilidad es a razón de incitar una respuesta positiva (el compromiso) a los retos de la adaptación, la supervivencia y la integración interna de los directivos, administrativos (personal de estratos altos), con los demás profesionistas, empleados en general circuncidados por pertenecer a los estratos bajos en una organización. Un beneficio que hace resonancia al cumplimiento de los objetivos de la organización, a su vez de los personales en otros ambientes familiares. Esto se verifica por efecto e influencia que ejerce la cultura organizacional al filtrarse en los esquemas y conductas éticas de sus componentes humanos. (Hellriegel, 2001).

Autores como Gibson, & otros (1998) indican las características de la cultura organizacional, en el soporte de emplear la comunicación interna en su adquisición formativa:

1. Debe ser aprendida.
2. Debe ser compartida.
3. Debe ser transgeneracional.
4. Debe influir en la forma en que se perciben las cosas.
5. Debe ser capaz de adaptarse.

Las manifestaciones que definen el tipo de cultura son:

Conceptual simbólicas: son todas las maneras de explicar o representar de manera objetiva o subjetiva al hombre, al mundo y formas de pensamiento.

Conductuales: son las pautas de comportamiento o interacción de los miembros del sistema cultural.

Estructurales: pretenden entre otras cosas asegurar el cumplimiento de objetivos, las estructuras del poder, etc.

Materiales: que comprenden todos los recursos económicos físicos y tecnológicos necesarios para la productividad y el bienestar de los miembros del sistema cultural.

De esta manera se puede observar que las características arriba expresadas son las que diferenciarán a una cultura de otra.

Existen canales o medios de comunicación útiles en las organizaciones, diversos de acuerdo a la empresa y al tipo de información emitida. Algunos más comunes llamados tradicionales, los otros por su tecnología nueva son los llamados nuevos, tales se ejemplifican en la Tabla 2.

Nuevos y tradicionales medios de comunicación interna	
Nuevos	Comunes y tradicionales
Videos	Correo o Fax
Pantallas	Circulares
Videoconferencias	Teléfono
Redes sociales	Memorandos
Whatsapp	Revistas
Intranet	Invitaciones a eventos
Artículos promocionales	Reuniones formales e informales
Capacitación en línea	Cara a cara
Revista digital	Buzón de opiniones
	Altavoces o altoparlantes
	Discursos
Tabla 2: Nuevos y tradicionales medios de comunicación interna Fuente: Elaboración: Propia	

2.5. Lineamientos del Manual Organizacional del Sistema de Desarrollo Integral de la Familia

Fundamento. Acuerdo mediante el cual se expide el Estatuto Orgánico del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia, Artículo 26, Fracción VIII. “Establecer las normas y lineamientos internos en materia de comunicación social que deben observar las áreas del Organismo y las áreas afines de los SEDIF y SMDIF cuando ejerzan recursos federales en materia de comunicación social”

Objetivos. Alinear el diseño gráfico, diseño editorial, montaje, así como entradas y rúbricas de audio y video de los SEDIF, SMDIF y DIF-CDMX a la imagen de la administración Pública Federal 2013 – 2018. Evitar la repetición innecesaria de elementos gráficos y conseguir una comunicación visual sencilla y clara.

Alineación al Manual de Identidad Gráfica 2013 – 2018

En todos los productos impresos etiquetados con recurso federal se incluirán solamente los siguientes créditos:

Firma Secretaría de Salud		Logotipo DIF Nacional		Logotipo DIF Estatal o logo DIF -CDMX
---------------------------	--	-----------------------	--	---------------------------------------

En el caso de que los Sistemas Estatales o DIF-CDMX quieran un crédito distinto a los señalados, deberán solicitarlo al momento de enviar por primera vez el material para revisión, anexando la razón por la que se desea hacer la solicitud, bajo el entendido de que en los materiales sólo podrán convivir tres créditos en los materiales que se remitan al DIF Nacional para validación.

No se deberá incluir slogan y/o logotipo de la administración estatal del periodo en curso, en caso de formar parte de la imagen institucional de SEDIF, se solicita diseñar una versión de logotipo sin slogan y/o periodo de administración. Esto en atención al Artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. En todos los productos impresos etiquetados con recurso federal se incluirá el nombre del programa al que pertenece el material acompañado de la siguiente leyenda: *“Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa”*

Los logotipos de los programas no deberán incluirse en la tira de créditos institucionales pero podrán integrarse como parte del diseño o arte.

Ubicación de Firmas y Créditos Institucionales

La disposición de los créditos será vertical y sólo en casos extraordinarios, horizontal.

Firma Secretaría de Salud
Logotipo DIF Nacional
Logotipo DIF Estatal o logo DIF - CDMX

Las portadas deberán quedar sin firmas o logotipos institucionales y deberán privilegiar el nombre del programa para el que se ejerce el recurso y en algunos casos la frase que posicionará el nombre del programa con las imágenes (ilustraciones, viñetas, fotografías) alusivas a la temática y que hayan sido validadas por el área del SNDIF a cargo del programa.

En el caso de usar imágenes del internet, deben ser libres de derechos de autor o contar con los permisos de uso mismos que deberán hacer llegar por escrito al área del SNDIF que supervisa el recurso. Si se usan fotografías de menores, es necesario contar con la carta en la que los padres o tutores dan su consentimiento a fin de proteger el uso de su imagen. Para el caso de libros, manuales, folletos, recetarios, trípticos polípticos, etcétera, la firma de la Secretaría de Salud y los logotipos institucionales antes mencionados se colocarán en la contraportada e, invariablemente llevarán la leyenda: *Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa.*

En los impresos editoriales que se indiquen por parte del área del DIF Nacional que administre los recursos públicos federales a través de subsidios, y cuya temática lo permita, la ubicación del crédito del DIF Nacional se privilegiará en portada acompañado del crédito del SEDIF. Para el caso de carteles, volantes, lonas, parabuses, medallones de autobuses y demás productos complementarios los créditos se colocarán en la parte superior en tamaño proporcional a las dimensiones

del producto. Ningún logotipo, firma o escudo será mayor al tamaño del escudo nacional contenida en la firma de la dependencia federal que aparezca en la tira de créditos.

Tamaños para los Logotipos y Firmas

Colores. Cuando la propuesta original enviada por la entidad no cumpla con las disposiciones de las portadas de este lineamiento interno de Diseño Editorial, la Dirección de Comunicación Social rediseñará la estructura de las carátulas, portadas, lomos y contraportadas de los materiales utilizando los colores que determine para cada caso, ya sean los institucionales del Gobierno Federal o cualquier otro que proponga en función de la intención del mensaje.

Sólo como referencia, los colores institucionales del Gobierno Federal son: Cool Gray 10C (gris), Pantone 200C (rojo), Pantone 356C (verde) y Pantone 877C (plata).

Los colores e imágenes con las que el SEDIF, SMDIF o DIFCDMX ilustren los contenidos de sus productos, serán los que defina el manual de uso de cada entidad federativa. Si el producto sobre el que se aplicarán las firmas y logotipos es color blanco, la firma de la Secretaría de Salud será en sus colores originales aplicada en un tamaño mínimo de 1 centímetro. Tanto el logotipo de DIF Nacional como el de los Sistemas Estatales DIF podrán ser aplicados en su variante blanca y negra, escala de grises o color.

Si el producto sobre el que se aplicarán las firmas y logotipos es de un color sólido distinto al blanco, deberán aplicarse calados en blanco siempre y cuando éste contraste con el color de fondo. Si no fuera así, se dejará una franja blanca sobre la que se aplicarán las firmas y logotipos en sus colores institucionales.

Tipografía. La tipografía con la que se elaboren los contenidos o interiores de los productos será la que defina el manual de uso de cada entidad federativa. Sólo como referencia, la tipografía institucional oficial del Gobierno Federal es la Soberana en sus familias: Soberana Titular, Soberana Sans, Soberana Texto y Soberana Sans Condensada.

Contenidos. Los contenidos de los materiales son responsabilidad del SEDIF, SMDIF o DIF-CDMX que los elabora y del área del SNDIF que los supervisa ya que la Dirección de Comunicación Social sólo validará la imagen institucional y emitirá su opinión para mejorar diseño.

Aplicación en materiales audiovisuales. En archivos de video, se deberá colocar en el siguiente orden: la firma de Salud completa, el logo del SNDIF, así como SEDIF, SMDIF o DIFCDMX. En archivos de audio, se deberá mencionar en la firma a la Secretaría de Salud, DIF Nacional, así como al SEDIF, SMDIF o DIF-CDMX.

Para efecto de contar con la validación de los materiales, se deberán someter para visto bueno del SNDIF, a través de la Dirección de Comunicación Social.

Aplicación en materiales de difusión. En lonas, carteles, trípticos, pasacalles, banners, carpetas, pendones, gafetes, personificadores, back escenográficos, flyer, inserciones periodísticas, se colocará la firma de Salud completa, el logo del SNDIF, así como SEDIF, SMDIF o DIF-CDMX.

CAPÍTULO III

**ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL MODELO
METODOLÓGICO**

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL MODELO METODOLÓGICO

Se ha hecho un recorrido de forma retrospectiva cómo el hombre actúa frente a las demandas sociales de sus semejantes en pretensión de subsanar la vida menesterosa con planes diferentes religioso, altruista o cumplimiento de un derecho. Aunque sin atender del todo las causas estructurales de los problemas sociales de los sujetos nombrados vulnerables. A la vez del proceso histórico de la utilidad de fijar una identidad e imagen al interior y exterior de las organizaciones.

Luego fue una mirada al soporte teórico de las organizaciones, las precisiones de clasificación y sus significados conceptuales que hablan del contenido, elementos, características, que en conjunto engloban los ámbitos de la comunicación dentro de la Institución, que funge como cemento de la cultura organizacional para el éxito y logro de las metas, como mejora del personal que vive en las Instituciones, dándole un matiz de permanencia y transformación, según los tiempos a los que hace frente.

Ahora es el momento de revisar, mediante análisis, encuestas y observación al objeto de estudio, desde los ángulos de lo formal, lo eficiente y final. A partir de lo cual se establece el diseño de participación comunicativa y se evalúa la comunicación organizacional como una realidad interdisciplinaria en vista de generar estrategias de relación armónica, transparente y de valor agregado a la organización, cuya competencia sean las experiencias en todos los sentidos y dirijan el cauce de toda la investigación en mejora de la lealtad, responsabilidad e ir más allá de actuaciones de justicia social y promoción de la dignidad humana.

3.1 Metodología de la Investigación

El tipo de investigación conforme al problema y objetivos planteados es descriptivo, de intervención y prospectivo, esto es: A) *Descriptivo* porque participa en el descubrimiento de las formas de comunicación interna existentes en el Sistema de Desarrollo Integral de la Familia Estatal de Puebla. B) *De intervención* por el hecho de medir la importancia en el uso de esas formas de comunicación entre los trabajadores para considerar la cultura organizacional y, C) *Prospectivo*, ante el

asunto de llevarse con una temporalidad establecida, de hacerlo durante los meses correspondiente al segundo semestre del año.

El área poblacional, como la muestra de estudio, fueron los trabajadores con reconocimiento de técnico, pasante y profesional en los niveles académicos de licenciatura, Técnico Superior Único o maestría, quienes fueron el objeto de estudio en los institutos del Sistema Desarrollo Integral de la Familia, que está ubicado en Av. Revolución 2302, Colonia los Ángeles de la ciudad de Puebla, su formación, importancia entre las organizaciones de mayor injerencia entre los programas políticos, así como el usuario colaborador y voluntario que cree en sus valores sociales de los beneficios a la gente y familias de la entidad poblana. Esto, además de analizar su rol, grupo departamental en la coordinación y funciones desempeñadas.

El universo o población consiste en todas aquellas personas que laboran dentro de la institución del Sistema de Desarrollo Integral de la Familia Estatal de Puebla., mismos que se encuentran laborando en distintas áreas, conforme a su especialidad: administrativa, programas de apoyo y asesoría jurídica, orientación psicológica, y de servicio médico. Dan un total de cincuenta y una personas, se extrae una muestra aproximada al correspondiente del 40% de ellas, de acuerdo al estrato siguiente de su área:

ÁREA	POBLACIÓN
Administrativa	9
Programas de apoyo y asesoría jurídica	23
Orientación psicológica	8
Servicio médico	11
<i>TOTAL</i>	<i>51</i>

La unidad de observación o de análisis es también la unidad de muestreo, es decir, los colaboradores pasantes y profesionistas, ya que de ellos se recolectará la información requerida para el estudio.

Para la información de la muestra, se requirió de la siguiente información:

- Número de empleados pasantes y profesionales que laboran en el Sistema de Desarrollo Integral de la Familia Estatal de Puebla.
- Número de áreas laborales de atención social del Sistema de Desarrollo Integral de la Familia Estatal de Puebla.
- Distribución de los empleados por cada uno de los espacios con que cuenta el edificio del Instituto del Sistema de Desarrollo Integral de la Familia Estatal de Puebla.
- Organigrama de puestos y plano curricular de las funciones de los departamentos que pudieran dar indicación de la preparación y capacitación del desarrollo del personal.
- Tiempo disponible para la recolección de datos.

Considerando los objetivos y los propósitos del estudio se estima conveniente encuestar a los trabajadores en cada uno de los departamentos que tiene el Sistema de Desarrollo Integral de la Familia Estatal de Puebla. Y a un número más representativo de la población para traspasar los resultados que se pretende obtener. Se decidió encuestar un 40 % del universo, que constituiría un total de veintitrés colaboradores, por contrato, sin incluir a los empleados de servicios de mantenimiento y limpieza, por ser personal que labora por una empresa filial de servicios.

Se decidió que los métodos serían el estratificado proporcional, por el asunto de considerar cada área o departamento como un extracto y el azar simple para la elección de cada unidad muestral por el mismo Instituto de atención social, antes mencionada. De tal manera que la selección de la muestra, proporcional a los extractos de la población es la siguiente:

Con la finalidad de obtener una selección de la muestra se siguieron los Procedimientos a continuación:

- Se obtendrá la información del Departamento de Recursos Humanos del mismo Sistema de Desarrollo Integral de la Familia Estatal de Puebla.
- Se realizará una lista del total de colaboradores que laboran en cada departamento.
- Se elegirá al azar de ese listado, el total de personas que se seleccionarán en cada departamento o área

Se ha generado un par de hipótesis, la general (Hg): A menos uso de los elementos de la Cultura Organizacional, menos es la implicación del personal que labora en la Institución de Desarrollo Integral de la Familia Estatal de Puebla. Como la teórica (Ht): A mayor conocimiento de los elementos de la Cultura organizacional (valores, metas, filosofía, formación), más simples las formas de comunicación interna; que se da en las relaciones laborales entre los empleados del Sistema de Desarrollo Integral de la Familia Estatal de Puebla.

Noción que existe entre los trabajadores del Sistema de Desarrollo Integral de la Familia Estatal de Puebla, sobre *la Cultura Organizacional*. Que facilita la integración del pensamiento y el comportamiento de los integrantes de una organización

Las *formas de comunicación interna* que son canales de comunicación interna en que se envía los mensajes y permite las relaciones, el desarrollo y el funcionamiento de la Institución de Desarrollo Integral de la Familia Estatal de Puebla, en el cumplimiento de su servicio y trabajo. Además de ser impresos o verbales. Su uso frecuente refuerza la influencia e incorporación de la Cultura Organizacional en la organización, además de hacer más simples los contenidos (mensajes) entre el personal

Niveles de educación de los trabajadores, que permite valorar y establecer una referencia de las formaciones impartidas por la administración del personal.

AREA	POBLACIÓN	MUESTRA
Administrativa	9	4
Programas de apoyo y asesoría jurídica	23	11
Orientación psicológica	8	3
Servicio médico	11	5
TOTAL	51	23

3.2 Diseño de la investigación

Para procesar la recolección de datos, se estableció una serie de pasos, enumerados a continuación:

1. Unidad de la que se obtendrá la información y sus características

La investigación está dirigida a obtener información de los colaboradores o trabajadores con reconocimiento técnico, de pasante y profesional (con nivel superior) del Sistema de Desarrollo Integral de la Familia Estatal de Puebla., sobre los elementos de la cultura organizacional, los medios que emplean en la comunicación interna; la interrelación de éstas con la capacitación.

2. Información que se recogerá,

De acuerdo al objetivo de identificar qué formas de comunicación interna existen en la Institución, cuáles influyen más en las relaciones laborales, para la eficiencia del servicio y atención social, se recabará la información sobre el conocimiento de esos medios, la utilidad y la frecuencia de su uso en actividades como las reuniones.

Para determinar el grado de importancia, como segundo objetivo, que el empleado otorga a la cultura organizacional; se buscará información sobre el modo en que desempeña su ocupación, la preparación que tiene en el funcionamiento y

desarrollo de su colaboración, así lo sea de la pretensión de lo que pasaría de tener clara y constantemente en mente los objetivos de la Institución y el reconocimiento de sus esfuerzos.

3. Estructura y Diseño del Formulario,

Al pretender la información arriba mencionada, se utiliza el método de cuestionario auto administrado en que se incluya de modo operativo las preguntas con relación a los fines que persigue la investigación. Siendo estas un total de 19 preguntas, con una alternancia de 5 posibles respuestas.

Se anexan el instrumento elaborado, basado en la escala de Likert y en las pruebas comprobadas sobre la eficiencia de la medición de variables subjetivas, la de la importancia. Los reactivos fueron seleccionados de Reddy, W.B., y Williams, G. *the visibility/credibility inventory: Measuring power and influence*. En Hellriegel (2003; 293-294).

El instrumento de recolección de información ha sido sometido a prueba en una muestra de empleados de la Institución de Desarrollo Integral de la Familia Estatal de Puebla a nivel municipal. Lo cual aseguró que no fueran participantes de la toma de la prueba piloto, con la finalidad de tener exclusivamente nuevos participantes, como muestra final del personal a quien se le aplicará el instrumento utilizado en la investigación. Ejemplo de los cuestionarios se puede consultar en el anexo.

Se hizo el estudio en el periodo que comprende los meses de agosto a noviembre del año 2017, mismo que abarca desde la planeación hasta el informe de los resultados obtenidos. Posteriormente, durante la siguiente semana se realizó el proceso de recolección de datos con su elaboración de los instrumentos de medición. Esto sin antes mencionar los estudios previos con una prueba piloto y sus respectivas sugerencias de corrección. Al final luego de aplicar tales cuestionarios se hicieron la codificación y análisis de los datos obtenidos.

El encuestador recabará la información pertinente de los aspectos generales y específicos de lo que tenga a indagar, asimismo de la metodología a emplear y se

preparará en el proceso de llevar a cabo la encuesta, y el tiempo en que durará ésta, antes de realizar cualquier encuesta o verificación del instrumento

En bien de optimizar recursos el investigador egresado es auxiliado por algunos compañeros, quienes realizan la recolección de datos en una sola toma en el Instituto del Sistema Estatal DIF. Corresponde al mismo investigador la respectiva codificación, el análisis de datos y la observación de algunas observaciones-entrevistas a los jefes directivos.

Se procede a su realización directa de modo electrónico, para que pueda extraer y obtener las gráficas necesarias, con lo cual pueda realizarse la interpretación y análisis de los datos.

Los recursos básicos para la recolección de datos son material de papelería, viáticos y elaboración del informe final, que serán solventados por el propio investigador, quien hizo las gestiones para el apoyo y permiso de hacer la investigación en la Institución, la cual colaboró exitosamente en la donación de su tiempo, experiencia, así como facilitar la contribución a tal estudio.

A fin de establecer adecuadamente los parámetros de la recolección de información, evaluación y diseño se precisa el problema, objetivos, variables, como el plan de análisis y codificación de la información obtenida, que corresponde a los puntos: 1. el Plan de tabulación, 2. Plan de análisis de la información a procesar, que consiste en los datos obtenidos. Revisemos.

Problema: ¿Qué elementos de la comunicación interna operan con mayor fuerza en la cultura organizacional del Centro de asistencia social DIF del Estado de Puebla, durante el segundo semestre del año 2017? Sus **objetivos** son: *Identificar* qué formas de comunicaciones internas y cuáles influyen más en las relaciones laborales, para la mayor eficiencia del servicio al usuario, también *Determinar* el grado de importancia que el empleado otorga a la cultura organizacional de la Centro de asistencia social DIF del Estado de Puebla.

Variables:

- Formas de comunicación interna: canales para el envío y recepción de mensajes entre el personal de una Institución. Suelen ser impresos o verbales. Su uso frecuente refuerza la influencia e identificación de la Cultura Organizacional en la organización, además de hacer más simples los contenidos (mensajes) entre el personal
- Cultura organizacional: Coadyuva a establecer el pensamiento y el comportamiento de los integrantes de una organización.

Para el análisis de los datos se hará la distribución en un libro de códigos, y una relación de frecuencias para la determinación del cumplimiento de las funciones y análisis de algunas de las características de la población estudiada. Y se emplearán gráficas de barras y de áreas para su interpretación, como descripción de los datos obtenidos. A un no es el momento de valorar los porcentajes. La respuesta a esto es por la razón que solo es una prueba piloto, que registra los alcances y valoración del instrumento elaborado. Sin embargo, a partir de las gráficas de áreas se intenta la interpretación de las hipótesis a comprobar.

Pretender una mejor interpretación de los datos requiere la elaboración, lo mejor posible, del libro de **códigos 1**. Donde encontrará las variables analizadas, sus respectivas preguntas, abreviaturas, categorías y códigos.

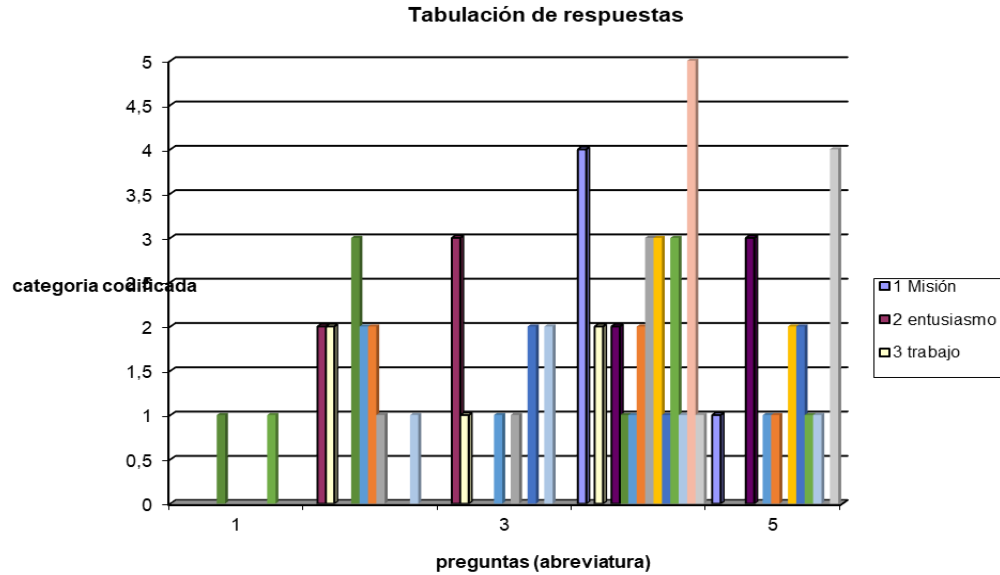
VARIABLE	PREGUNTA	ABREVIATURA	CATEGORÍAS	CÓDIGO	COLUMNA
Cultura organizacional	La misión es acorde al nombre...	Misión	Muy de acuerdo En acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Muy de acuerdo	1 2 3 4 5	1
	Realizo con entusiasmo mis actividades en la organización	entusiasmo	Muy de acuerdo En acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Muy de acuerdo	1 2 3 4	2

				5	
	Uno de los valores de la organización es el trabajo por el trabajo	Trabajo	Muy de acuerdo En acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Muy de acuerdo	1 2 3 4 5	3
	Es una limitante las normas que tiene la organización para hacer buenas amistades entre...	Norma	Muy de acuerdo En acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Muy de acuerdo	1 2 3 4 5	4
	Es constante el intercambio de valores con los compañeros	Valores	Muy de acuerdo En acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Muy de acuerdo	1 2 3 4 5	5
	Es mejor mi trabajo al conocer con anticipación las metas...	Metas	Muy de acuerdo En acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Muy de acuerdo	1 2 3 4 5	6
Formas de comunicación	Conozco la información a tiempo de circulares, avisos...	Momento	Muy de acuerdo En acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Muy de acuerdo	1 2 3 4 5	7
	Es claro el mensaje de las circulares o boletines...	efectividad	Muy de acuerdo En acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Muy de acuerdo	1 2 3 4 5	8
	El jefe o compañero de trabajo usan más la palabra...	Verbo	Muy de acuerdo En acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Muy de acuerdo	1 2 3 4 5	9

	Existe el diálogo en las reuniones de trabajo	Diálogo	Muy de acuerdo En acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Muy de acuerdo	1 2 3 4 5	10
	Tengo compañeros que comparten su experiencia y apoyo	intercambio	Muy de acuerdo En acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Muy de acuerdo	1 2 3 4 5	11
	Hay continua relación de parte del jefe	colaboración	Muy de acuerdo En acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Muy de acuerdo	1 2 3 4 5	12
	Son las conferencias y exposiciones una manera de rendir informe...	información	Muy de acuerdo En acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Muy de acuerdo	1 2 3 4 5	13
Capacitación	Al entrar a la organización, se me informó cuáles son los valores sociales	Valores informados	Muy de acuerdo En acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Muy de acuerdo	1 2 3 4 5	14
	Soy notificado de los estudios o casos a resolver.	resolución	Muy de acuerdo En acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Muy de acuerdo	1 2 3 4 5	15
	Tengo regularmente inducción e información en la Institución, para la atención al público o personas que doy el servicio	enseñanza	Muy de acuerdo En acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Muy de acuerdo	1 2 3 4 5	16

	profesional				
	Existen con frecuencia compensaciones y estímulos en mejora de mi salario	Recurso	Muy de acuerdo En acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Muy de acuerdo	1 2 3 4 5	17
	Es mejor quedar bien con la autoridad reservando para sí las opiniones, cumpliendo el trabajo asignado.	honestidad	Muy de acuerdo En acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Muy de acuerdo	1 2 3 4 5	18
	Son acordes las prestaciones sociales al nivel educativo,	(satisfacción)	Muy de acuerdo En acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Muy de acuerdo	1 2 3 4 5	19

La elaboración de los datos estadísticos se encuentra en la sección de los anexos, Con ellos se visualiza los alcances de las hipótesis formuladas y los niveles de medición de las variables. Se observa en la gráfica 1, que existe baja influencia de la cultura organizacional, notoria con la alta frecuencia de la respuesta “muy de acuerdo” a los elementos de clave: de misión, visión, objetivos y valores, que encierran la satisfacción del personal que trabaja en esta institución



GRÁFICA 1

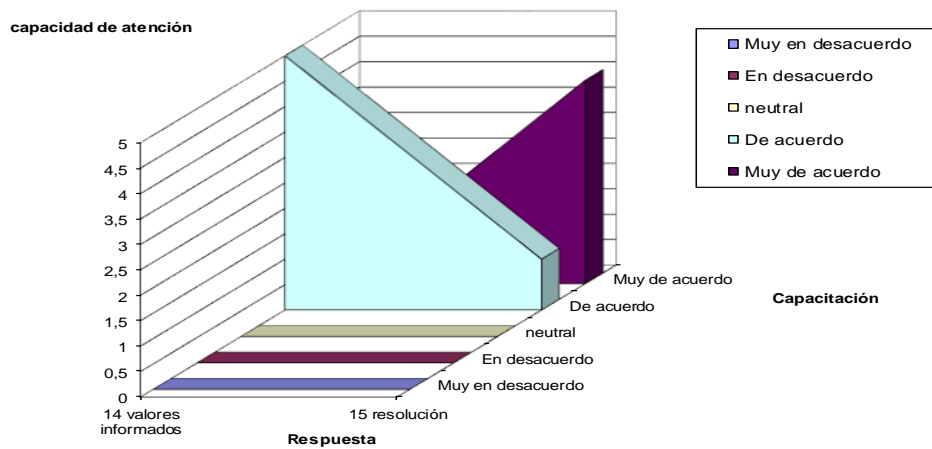
GRÁFICA 1

Sin embargo, la presencia de los canales de comunicación interna, que se registran (gráfica 2) en las relaciones formales y no formales entre los empleados, quienes tienen su grado académico aceptan la abundancia de ellos, más no así la repercusión para conocer más sobre la misma institución Estatal DIF. Esto implica, que a pesar del trabajo de apoyo y atención social, la gente actúa más responsable en brindar los valores sociales, aunque no sea por la inducción expresa de la propia institución.

Y en cuanto la preparación o capacitación (gráfica 3), que pueda necesitar el trabajador, es indispensable que desde su ingreso se le proporcione a través de instrumentos impresos, como los manuales. Muy contrario a la disposición de querer saber los objetivos y el empleo de los medios internos para una comunicación formal e informal, esta gente que labora en la Institución DIF Estatal, tiene un nivel de preparación técnico y superior, por lo cual requiere otras formas de capacitación, que aun cuando no se pretenda, el departamento de Recursos humanos y de comunicación, no han satisfecho del todo.

De lo anterior que es un campo propio de trabajo para estudiantes comunicólogos y de relaciones internas, sea a ejemplo los de esta escuela. Pues ha destacado como un centro promotor del apoyo y la atención al desarrollo e integridad de la familia. Más en su núcleo de infraestructura en valores y conductas sociales, manifiesta rasgos de descuido corporativo.

GRÁFICA 3: Relación de la capacitación con la atención



Además del Instituto Estatal de Desarrollo Integral de la Familia en la capital, hay la presencia de otros más en los municipios, incluyendo los de Puebla. Todos en el mismo sentido tienen el objetivo de brindar apoyo en la prevención, atención médica, asesoría jurídica y orientación psicológica a los menores de edad y a las mujeres, por motivo de maltrato, abandono; llegando a canalizar a los hijos naturales en caso de maltrato a observaciones y tratamientos médico-psicológicos. En sí los programas consisten en la integración social y familiar, la asistencia social a desamparados, la asistencia educacional, la rehabilitación, la asistencia social alimentaria, la promoción del desarrollo comunitario, la asistencia jurídica, el desarrollo cívico, artístico y cultural, y la formación de recursos humanos e investigación.

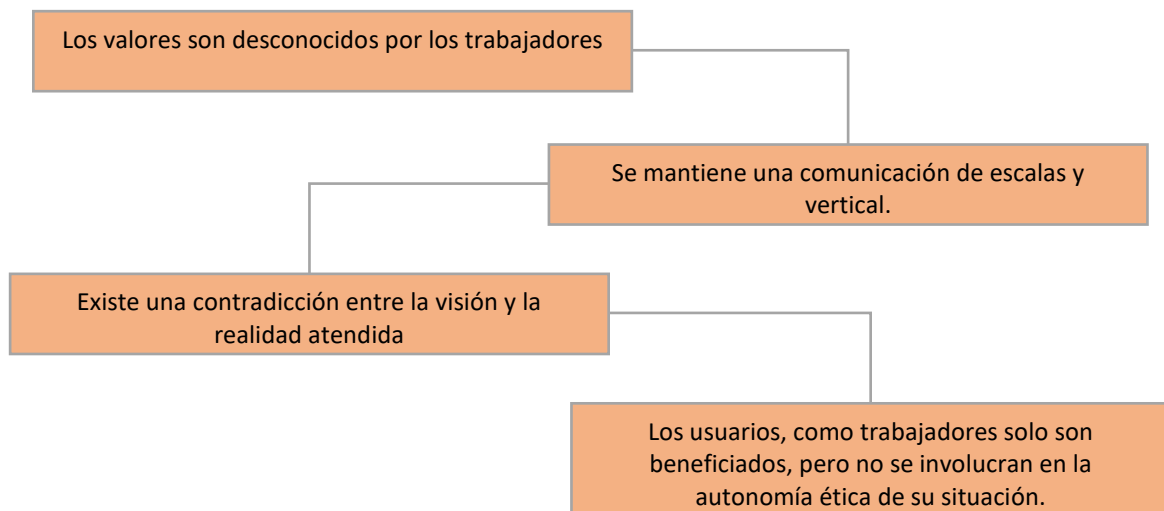
Desde su fundación, después de la segunda mitad de los años setenta, para las familias poblanas ha tenido varias etapas de expansión, en los que el personal se ha capacitado y formado una cultura de prevención, de adopción y altruismo a favor de sus adolescentes y familias que los requieren.

Al mismo tiempo para el funcionamiento cuenta con la retroalimentación en las modificaciones, las ratificaciones y rectificaciones, la intensidad o suplencia y las aceptaciones de nuevas situaciones o recursos. Han pasado desde los carteles alternativos al uso de instrumentos y técnicas de impresión más industriales. De igual modo cuentan con formatos y reuniones específicas durante el año para seguir en un aprendizaje y colaboración continua en sus servicios profesionales. Además de tener una unidad de comunicación social, coordinada por la subdirección general, que elabora boletín de prensa.

Realicemos un avance de los resultados de la investigación, mismos que exponemos en los siguientes cuadros 3A que indican ciertos factores que ocasionan la baja participación y 3B sobre los retos de la comunicación a lograr con la integración de comunicación interna y cultura organizacional. Posteriormente continuamos con la ubicación de los centros que conforman el trabajo y atención del DIF Estatal de Puebla.

Factores que provocan la baja participación comunicacional en el desarrollo integral

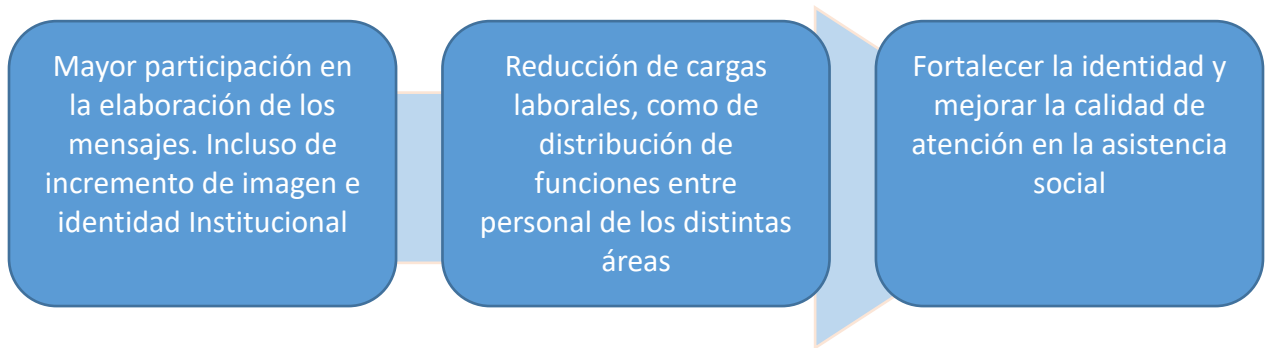
Cuadro 3A Fuente: Realización Propia, con base a los estudios y encuestas realizadas



Retos de la comunicación organizacional en la Institución

Cuadro 3B

Fuente: Realización Propia, con base a los estudios y encuestas realizadas



3.3 Ubicación Geográfica en Puebla: Centros de Asistencia Social DIF

Los Centros que integran al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla, que brinda sus espacios y personal de Asistencia Social Inmediata tiene su sede en el número 2302, de la avenida 25 Poniente, colonia Los Ángeles. Ocupa actualmente la Dirección General del DIF Estatal, Leonor Vargas Gallegos, quien asumió el compromiso el 4 de agosto de 2019, tras solicitar licencia como diputada local por el Distrito 9 de la LX Legislatura del Congreso del Estado de Puebla. Este organismo tiene su atención en Calle Cinco de Mayo #1606 Centro Histórico C.P. 72000.

Con los valores *trabajo, honestidad y transparencia*, la directora del organismo ha ejercido la atención de las y los poblanos más necesitados, por ejemplo el caso de las personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas, niñas, niños y adolescentes, personas víctimas de violencia; maltrato y discriminación en línea a continuar la meta de una mejor sociedad y consolidar un gran estado.

Así como en el pasado existieron mecenas en los artistas del Renacimiento, así la totalidad de apoyos, beneficios, atención y promoción organizacional e informativa de integración familiar y social está puesta en la Mtra. Rosario Orozco Caballero,

quien con su labor de Presidenta Honoraria del Patronato del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla, propicia la certificación de una política social, garantiza la vida digna para niñas, niños, adolescentes, mujeres, personas con discapacidad y adultos mayores, impulsa estrategias nuevas y reales de atención a los grupos vulnerables, mediante programas específicos de alimentación a las mujeres embarazadas lactantes de los mil días de vida. O de protección a los menores de edad en sus derechos humanos, (Programa SIPINA).

Centro de Rehabilitación Integral Infantil DIF (CRII), ubicado en la zona de Angelópolis, tiene la misión de impulsar e institucionalizar políticas de inclusión social, rehabilitación integral y educación especial para mejorar la calidad de vida de niñas, niños y adolescentes con discapacidad del estado de Puebla, respetando los derechos de la niñez y del adolescente en situación de vulnerabilidad.

Centro de Rehabilitación Especial del Estado (CREE), con la tarea ardua este organismo proporciona servicios médicos, terapéuticos y psicológicos, en materia de rehabilitación a personas con discapacidad o en posibilidad de adquirirla y sus familias sujetas de asistencia social, que les permitan su integración al desarrollo social, tiene su sede al sureste de la ciudad, en la zona de Santa Catarina.

Centro Cultural y Deportivo Margarita Maza de Juárez (DEMA), se sitúa al Norte entre la Avenida 5 de Mayo y la Calzada de los Fuertes y Loreto, esta corporación brinda las mejores condiciones de esparcimiento, acompañada de recreación familiar. Su intención principal la atención a niñas y niños, personas con discapacidad, mujeres, hombres y adultos mayores a través de la oferta de actividades deportivas, recreativas y culturales que coadyuven, a su vez, a la integración familiar y social de los beneficiarios.

Centro de Asistencia Infantil Comunitaria (CAIC), esta sede colabora en los aspectos educativos de los infantes en etapa preescolar, su misión consiste en fortalecer el Modelo Educativo Asistencial del propio Centro del Sistema de Desarrollo Integral de la Familia. Tiene la finalidad de asistir la educación y formación integral a niñas y niños que tienen la edad entre 2 años 8 meses a 5 años 11 meses,

convencidos de continuar su proceso educativo en los siguientes niveles de la educación escolar. Motivo indicador de que cada municipio foráneo tiene uno al alcance de la población de su ámbito.

Centro de Capacitación y Desarrollo Comunitario (CECADE). Espacios creados para ofrecer oportunidades de desarrollo a la población y las comunidades, generando capacitación de Impacto al proporcionar herramientas básicas para la integración y vinculación al sector productivo. Hay presencia de estos centros en la ciudad de Puebla, Tecamachalco, Tehuacán, Matamoros, Atlixco, Zacapoaxtla y Huachinango.

Dirección de Asistencia Médico-Social / Casa del Adolescente. Se encuentra en Km. 4.5 de la Carretera Federal a Atlixco No. 4405, Colonia Emiliano Zapata, en San Andrés Cholula, Puebla. Tiene el objetivo de brindar un hogar temporal que impulse el desarrollo integral de las y los adolescentes en estado de vulnerabilidad, que por algún motivo, deban permanecer bajo custodia o tutela del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla (SEDIF). Brinda la atención de los menores de edad a partir de los 13 años, adolescentes que sean colocados bajo la custodia legal del SEDIF a través de mandato de ley y enviados por un Ministerio Público, por lo que cualquier adolescente que se encuentre en desamparo, sin importar la nacionalidad, y que cumpla con el perfil de edad y de ingreso, podrá obtener los servicios del albergue.

Albergue Psiquiátrico Infantil. Con el Objetivo de proporcionar cuidados, atención médica especializada, rehabilitación y albergue a niños, niñas y adolescentes en estado de vulnerabilidad, canalizados por mandato judicial o convenio bajo custodia del SEDIF, que presenten algún padecimiento neuro-psiquiátrico de difícil manejo y control conductual; con el fin de prevenir, promover y rehabilitar la salud mental de los albergados, coadyuvando a una cultura de integración a la Familia y a la Sociedad. Se ubica en Camino a Santa Clara Ocoyucan S/N Col Emiliano Zapata en San Andrés Cholula, Puebla.

3.4 Factores que Provocan la Baja Participación Comunicacional y Laboral.

En el Estado de Puebla el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SEDIF), funciona como un Organismo Público Descentralizado, formando parte de la administración pública paraestatal y cuenta con personalidad jurídica y patrimonio propios, desde hace más de 5 décadas, promueve acciones de prevención de enfermedades, orientación a menores en los campos de la afectividad y “vocacional”, también, promueve el apoyo a la mujer y, en general fortalece el núcleo de la sociedad: la familia. Propiamente es el:

"encargado de sumar y articular los esfuerzos públicos, sociales y privados que atienden a la población en condiciones de necesidad, adversidad, minusvalía, vulnerabilidad o incapacidad para sostenerse a sí misma. El DIF desarrolla actividades sin fines de lucro". (Estatuto, 2016).

Y en los últimos años da impulso a las acciones de inclusión de población indígena y personas con discapacidad con la finalidad de integrarse a la sociedad con una participación proactiva y protagónica, promoviendo programas de prevención y difundiendo en la sociedad una cultura de colaboración con la población en situación de vulnerabilidad, con la finalidad de fortalecer al núcleo de la sociedad: la familia.

Todas esas acciones enlazan al personal administrativo y profesional de atención específica para las situaciones de caso particular. Más es poco conocido el ambiente laboral, las formas de comunicación interna y los procesos de capacitación. Todos indicadores de la cultura organizacional de quienes apoyan y laboran en el DIF estatal de Puebla.

Es la administración del sistema DIF que destaca la importancia de la preparación del personal con la capacitación y el entrenamiento del personal. Ambas constituyen una fórmula educativa extra escolar, para que junto con la comunicación de los valores y creencias organizacionales, los trabajadores de todos los niveles incrementen sus conocimientos y habilidades, tanto más de las aptitudes y actitudes para superarse técnica y profesionalmente, mejorando con ello la calidad de su trabajo y atención a la población.

En vistas de enlazar la comunicación con la motivación y la productividad de una más eficiente relación laboral y de atención a los destinatarios de la institución DIF, se precisa poner en claro algunos significados de lo que más adelante entrará como práctica de las bases teóricas, sea para aplaudir o refutar las mismas hipótesis.

Al igual que el proceso educativo o de sociabilidad de la cultura organizacional, la cual define y expone con más claridad una comunicación con señas de responsabilidad e interés, tanto de los estratos altos (directivos, jefes de departamento y del personal), como de los estratos bajos a fin de que sin impedir las relaciones de tipo horizontal entre ellos, brinden mayor ahorro de los recursos financieros y proporcionen alto reconocimiento por los servicios y apoyos a la comuna en materia de promoción y orientación familiar.

Llevar a la comunicación de hacer común opiniones, actitudes y conductas, como capacitación requiere deliberar por la opción de integrarse a estar y ser parte de una organización. De esta manera la comunicación es diálogo de experiencias y responsabilidad entre dos sujetos, en miras de la actuación libre, independiente y autónoma. (Audirac, 1999).

3.5 Relación Comunicación Interna y Cultura Organizacional

Se presentan las políticas de comunicación, instrumento directivo del discurso de la empresa con sus objetivos; e ingrediente de cohesión en los vínculos claves de sus públicos sea para mantener las relaciones laborales, el clima laboral idóneo, sea para desempeñar las actividades diarias de fortalecimiento, identidad y posicionar su imagen. Gestión frecuente de guía adaptable de los recursos comunicacionales de la institución y orientarlos hacia la dirección correcta. En la actualidad, las empresas se exponen a rendir informes a los organismos de control, como a los ciudadanos, pero por lo general, si no contaran con políticas de comunicación los temas de contribuciones serán llevados de modo espontáneo, con poca estrategia,

ocasionando desventajas en cuanto a viabilidad y confianza con sus públicos externos.

Al darse cuenta de la importancia de las comunicación, mediante la aplicación de políticas, las organizaciones administran los elementos intangibles como: la imagen corporativa, el clima laboral o el uso adecuado del tiempo en los procesos, resultado entonces las políticas de comunicación el timón para dirigir las empresas y llevarlas a cumplir con los objetivos y metas de forma eficiente. Para esta tarea es relevante establecer algunos elementos propios de la organización, mismos que contribuyan a la mejora del clima laboral, como a la cultura organizacional. Tales sean los objetivos estratégicos de comunicación, el mapa de perceptores, crear mensajes claves, así sea también establecer los portavoces del organismo. Indudablemente es necesario en la aplicación de la comunicación institucional de un equipo que tenga poder de decisión, como cierta autonomía en relación al directivo, para llevar una agenda de comunicación.

Berceruelo (2011), especifica que la comunicación interna, es una clave de íntima vinculación del trabajo individual y los objetivos empresariales; esencial para la transmisión de la misión y valores de una organización, que son elementos de la cultura. Al mismo tiempo implica vitalidad del estímulo y motivación en la labor diaria. No deja de decir todo lo redituable que es al provocar una máxima satisfacción personal, una mejora de la productividad y mayor el rendimiento. Básicamente conduce al éxito en todas las áreas del negocio, forma parte integral de la actividad empresarial y al ser bien planeada aporta una verdadera ventaja competitiva.

Contraria al triunfo, los riesgos que puede conllevar la carencia o mala gestión de la comunicación interna en el marco del desarrollo cultural empresarial, estará en la actitud negativa de la dejadez, sea por no poseer los recursos, sea por desconocer sus verdaderos alcances. Esto provoca la desconfianza o la falta de convicción, empero ante situaciones críticas, como cuando se plantea un reajuste de plantilla, cambiar el sistema retributivo, discontinuar una línea de negocio o cualquier otra decisión conflictiva, los responsables hacen uso desesperado de ella, puesto que pretenden comunicarse con la planta laboral, dando sus mensajes, su interpretación

de los hechos, todo una emisión de contenidos multidisciplinarios dirigidos a la participación y el concurso de una parte muy extensa de la organización:

Esos contenidos son de dos tipos, nombrados como psico-cognitivos por Elías, & Mascaray (1998), al considerar los factores de las pautas de comportamiento humano en el cual interviene una realidad ilimitada de potenciales hechos activadores de una respuesta y una o varias personas que capta dichos sucesos, los interpreta y luego de evaluar los atributos cognitivos adquiridos en su formación, como por la cultura, da una respuesta al estímulo provocado del acontecimiento o hecho percibido. Mientras Berceruelo (2011; 33) describe los contenidos de los mensajes:

“Unos son de carácter racional (objetivos trazados, presupuestos a cumplir, planes de actuación, contenido de negocio...) pero otros son fundamentalmente afectivos (valores, motivación, sentimiento de pertenencia)”.

Fuera de las condiciones salariales que varios trabajadores pueden poseer como su recompensa para estar en el trabajo, por el cual creen se retiene su talento en las organizaciones. Existe la búsqueda de un activo principal al interior para hacerse partícipes de la cultura corporativa, dando lealtad a la organización, ejercitando el intercambio de experiencia o compartir esfuerzos para crecer en mercados cambiantes de mayor competencia como los actuales. El aprecio y la valoración son componentes emocionales que potencializa el alcance de mayores niveles de eficacia y competitividad,

Reto y desafío continuo de la Cultura Organizacional en el empleo de la comunicación interna al diseñar estrategias de comunicativas para establecer las formas informativas de todo el personal de planta, la vez de compartir por los directivos del organismo sus valores, filosofía, cultura y estrategia una muestra de ese aprecio y valoración estriba en que se consideren informados, y que quienes componen la dirección de la compañía compartan con ellos su filosofía, sus valores, su cultura y su estrategia para conseguir la integración y motivación del conjunto de las personas.

3.6 Influencia de los Manuales Organizacionales en la Corresponsabilidad Comunicacional y Laboral.

La filosofía que tiene el sistema de Desarrollo Integral para la Familia Estatal de Puebla consiste en los componentes de visión, misión, objetivos, valores, que a continuación se señalan, fueron extraídos del Programa Estatal de Desarrollo, 2019:

Visión: Ser un organismo líder a nivel nacional, en el diseño e implementación de políticas públicas de asistencia social a partir de un enfoque de desarrollo humano.

Misión: Contribuir al desarrollo integral de la población sujeta de asistencia social y su completa reintegración a la sociedad a través de acciones de salud, educación y la generación de opciones de ingreso. Todo esto, con la finalidad de coadyuvar con la política social en reducción de la pobreza y la atención a los grupos vulnerables.

Objetivos: Fortalecer y satisfacer las necesidades de asistencia social y prestación de servicio a las y los poblanos proporcionándoles de manera eficiente y de gran impacto a la población más vulnerable y que contribuyan al mejor desarrollo de las familias del Estado de Puebla.

Valores se mezclan con los valores personales, por lo cual no están bien definidos. Aun no se publican en el portal <http://difestatal.puebla.gob.mx/> el organigrama ni el manual actual. Sin embargo, implica la identidad e imagen corporativa, como la identificación estructural de quienes dirigen como funcionarios públicos al implementar políticas de asistencia social, equiparados en el bienestar social de las familias poblanas, especialmente a todas y todos las personas propensas a una vulnerabilidad.

De modo particular se reconoce por familia y personas en estado de vulnerabilidad, los grupos humanos o individuos propensos a un factor de riesgo

interno de un sujeto o sistema al cual están expuestos como amenaza, afectado o de ser susceptible de sufrir daños. Al asociarlo a la etnia se definen entes vulnerables las personas sujetas a discriminación, desigualdad y despojo. Considerando a los grupos de discapacitados vulnerables por condiciones de salud, discriminación y edad.

Junto a delimitar los lineamientos de acción, el manual organizacional, especifica la realidad y alcances laborales, sus ejes de actuación con el uso de los recursos y otorga orientaciones en casos del empleo de los medios, para la difusión de mensajes, divulgación o promoción de eventos, engloba las relaciones de colaboración al interior como con otros departamentos educativos o de orientación social. Evita en todo el uso de promoción personal, que pueda estar en el margen del proselitismo, así como referir constantemente la aplicación de normas y leyes, como sanciones en el defecto de omitirse en lo parcial o totalidad lo estipulado en el manual.

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

CONCLUSIONES

En referencia al Sistema de Desarrollo Integral de la Familia Estatal de Puebla, hay una relación de asistencia establecida entre el gobierno (supra sistema) y los grupos (subsistemas) beneficiarios, respecto a lo recibido no es representado como un derecho ciudadano, sino como una beneficio; lo cual crea formas de correspondencia paternalistas, que incluyen gratitud y presentan a las poblaciones beneficiarias a prácticas clientelares, en lugar de empoderamiento de ciudadanía.

El Sistema de Desarrollo Integral de la Familia del Estado siendo un organismo público, descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonios propios, implementa modelos de atención a modo de estrategia del gobierno con perspectiva familiar y comunitaria, con la finalidad de promover el fortalecimiento de la familia, la niñez y el individuo en sociedad urbana o comunitaria. Emplea para esto la comunicación interna basada en las relaciones públicas de imagen institucional.

También dedica a sus integrantes nuevas formas para una mejor gestión a través de diversos procesos, relaciones intergubernamentales e interinstitucionales para fortalecer la capacidad de respuesta a la población vulnerable. A la vez de influir en la manera de pensar del personal trabajador o voluntario como en el que se capacita para su certificación, misma que emite el Sistema Federal, lo cual da fortalecimiento a la entrega de los servicios de asistencia que brindan los Sistemas Estatales para el Desarrollo Integral de la Familia. Los valores, creencias, actitudes y comportamientos generados cultivados por la cultura organizacional de las décadas de vida de la Institución se permean en el grupo de empleados, como de todos los trabajadores aquellos contratados por nómina, el personal sindicalizado, incluso el voluntario, que es una figura central en este ámbito de la asistencia (de cada 100, a nivel nacional hay 6 voluntarios y 5 laboran bajo otra denominación contractual).

La estructura organizada y la red en que se fomentan las comunicaciones de tipo descendente, tales como gestionar recursos económicos, permiten la aplicación

de los diversos programas, así como hacer permanente un fondo de poder y ejercicio oficial. Además de reconocer a esas Instituciones como elementos primarios de asistencia social gubernamental, es decir, son organismos que mantienen contacto directo con las demandas y necesidades de la población. Su estrategia en la coordinación, organización y guía logra un alto grado muy eficiente y de alto impacto en la población, para lo cual es indispensable el trabajo conjunto con los sistemas municipales.

Son fundamentales las funciones desempeñadas por el sistema de Desarrollo Integral de la familia del Estado como de los sistemas del DIF Municipal, pues son del orden administrativo más próximo a la ciudadanía, pues a través de los impresos, los acuerdos, las comunicaciones orales entre los diferentes agentes permiten potencializar la cultura organizacional, fortificando la figura del representante electoral actual y consecuentes.

La implementación de programas de asistencia social por parte del Estado o del País desempeña un papel primordial en la consolidación de predominio. Dichos programas asistenciales son un engranaje más en la compleja maquinaria capitalista, cumplen una función reproductora de las estructuras. Las acciones realizadas son actividades que, sin lugar a dudas, resarcen y cubren ciertas necesidades de algunos sectores de la población; pero no son las acciones necesarias para disminuir la desigualdad y la pobreza. Es necesario que la elite sea concebida por la población como sus dirigentes y representantes, tal y como señaló Jean-Jaques Rousseau, en *El Espíritu de las Leyes* (1996; 74):

“...el gobernante, a diferencia del padre y del amo, tiene necesidad de que su autoridad sea aceptada para que sea considerada legítima”.

Hablar de la comunicación como una interacción entre personas, establece reconocer el mismo ser que está presente de forma directa e inequívoca en la expresión humana. De esa manera, mientras que las teorías de la comunicación interpersonal ubican la relación entre un yo y el otro yo desde la óptica de una relación mediata, Nicol en cambio afirma que la expresión no es "mediadora", sino

inmediatamente comunicadora del ser. La acción comunicación revela al ser. La comunicación implica en sí misma la participación activa y productiva del ser. La palabra no es tan solo el ser en acto del ente particular que lo expresa; es una forma de actualidad del ser en general. Por tanto, el ser se presenta a sí mismo en la relación dialógica que entraña la acción comunicativa. La relación dialógica, sin embargo es dialéctica. El ser de la expresión es un ser histórico.

Hay avances importantes en los sistemas de información pública, sin embargo en el ámbito de la infancia, como en general los carteles quedan muchas lagunas de alentar el desarrollo, la integración familiar, es decir, carecemos de un sistema de información sobre la niñez y la juventud en México. Este vacío nos deja abiertas grandes interrogantes sobre cómo se toman las decisiones en política pública para la infancia o la familia, cómo se define la asignación presupuestal y especialmente, cómo se evalúan los resultados de la acción del Estado para garantizar los derechos de niños, niñas y adolescentes, que conformaran las familias siguientes.

El modo de trabajar y relacionarse con los demás, otorga la imagen que la Institución DIF Estatal proyecta de sí misma tanto en la comunicación interna como externa, en el tipo de familiaridad que establece con todos sus proveedores, en su política de beneficios, en su accionar, todo forma parte de su cultura. La verdadera importancia en la gestión de la comunicación interna en función de la cultura organizacional consiste en formalizar la misma cultura de la organización, que consiste principalmente en lograr que los valores guíen a la misión para alcanzar la visión, este alcance brinda un clima de implicación e integración de las personas con sus respectivo organismo para incrementar la motivación y la participación.

Si la cultura de la institución determina su Identidad, entonces al diseñar estrategias comunicacionales, externas o internas, la identidad de la organización es el campo en que se actúa y concurren los objetivos, valores y la forma de expresarse. Se sabe que las organizaciones expresan su cultura de distintas forma. Al interior del Instituto los miembros se comunican mediante el lenguaje, el comportamiento no verbal, el ritual los eventos o ceremonias de entrega de apoyos y las diferentes formas de interacción entre ellos.

Toda esta actividad se reconoce por cultura organizacional, misma que da origen y desarrollo de su comunicación interna. Por tal ambos aspectos son indisolubles e interdependientes en la construcción y reconstrucción de los procesos organizacionales. La Comunicación funciona para dar a conocer a los usuarios y trabajadores su actividad, pero sin olvidar que es la directiva, quienes son los responsable de cultivarla diariamente y reforzarla en sus equipos de trabajo para que s filtre toda la cultura corporativa a través de la Visión, Misión y Valores que posee el Instituto DIF Estatal.

Se reconoce por familia y personas en estado de vulnerabilidad, aquellos grupos humanos o individuos propensos a un factor de riesgo interno de un sujeto o sistema y, por ende expuesto a una amenaza, correspondiente a la disposición específica a ser afectado o de ser susceptible de sufrir daños...En general, la vulnerabilidad asociada a la etnia, y por tal se considera a las personas sujetas a discriminación, desigualdad y despojo. Los grupos de discapacitados son vulnerables por condiciones de salud, discriminación y edad.

La situación geográfica agrupa elementos de vulnerabilidad por exposición a sequías, inundaciones, riesgos urbanos y rurales, además de diferentes formas de afectación por el cambio climático. Existen también las condiciones de vulnerabilidad pos situación política, entre ellos, los grupos migratorios, que cada vez se da a nivel global y en todas las escalas. Y, por redoblar su mención el Género, asociado a condiciones de vulnerabilidad por discriminación, salud o el acceso a condiciones laborales. Tales como las mujeres en situación de prostitución en medio abierto, expuestas a la mayor vulnerabilidad a niveles inimaginables como la aniquilación o mutilación social. Junto a este ámbito se suma una realidad de mayor tentación: la trata de seres humanos con fines de explotación sexual, las adicciones y el VIH/SIDA.

O aquellos espacios como un centro penitenciario, un despacho, una oficina y fundamentalmente en los escenarios donde se encuentran potenciales usuarios y usuarias del sistema de protección social, en situación de vulnerabilidad, marginación

o exclusión, que en ese momento se encuentran fuera del mismo, en los escenarios abiertos, es decir, en la calle.

Aun cuando los cuatro programas centrales en los que opera el Sistema Estatal de Asistencia Social: Defensa de los derechos de la infancia, Apoyo a personas con discapacidad, Cruzada contra el hambre y Apoyo a los migrantes sea las directrices de los programas de atención sectorial a la población, como casas cuna, casas hogar para niñas y niños, casas hogar para personas adultas mayores, casas de día o medio camino para personas adultas mayores, centros de atención infantil comunitario, centros de atención y desarrollo infantil, espacios de alimentación escolar, espacios de alimentación comunitaria, albergues para niñez migrante no acompañada, albergues para población vulnerable, unidades básicas de rehabilitación y consultorios médicos.

Asistencia social y protección infantil que fue respaldada con fundamentos jurídicos tanto en el establecimiento de la Institución de Protección a la Infancia y luego reiterado con el lema *Defender los derechos de la infancia*, una labor constitucional de México, es decir, el artículo 4° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos señala que El Estado, en todas las decisiones y actuaciones, velará y cumplirá con el principio del interés superior de la niñez, garantizando de manera plena sus derechos a la educación y sano esparcimiento para su desarrollo integral, principio que deberá guiar el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas públicas dirigidas a la niñez (Diario Oficial, 30 de abril, 2014).

Solo un número poblacional del 30 por ciento recibe atención médica, jurídica-social, psicológica, vestido, alimentación, educación, actividades recreativas y culturales con la misión generar mejor calidad de vida de las niñas y los niños. Esto es, se reconoce a los niños y niñas de los albergues con la visión de seres holísticos en los que se deben cubrir tanto necesidades básicas como aspectos de entretenimiento y desarrollo personal. A ellas y ellos se les otorgan “sólidas herramientas para que en un futuro sean ciudadanos de bien” (Informe del Sistema DIF, 2013). Nuestra realidad es otra. El trabajo realizado por el Sistema DIF es

escaso y está muy alejado de instaurar un país que garantice seguridad para los niños y las niñas.

Lo cual se consta en los datos proporcionados por el Índice de Peligros para la Niñez (Save the Children, 2017) en Puebla existe el 17.2 % en tasa de mortalidad de niños y niñas menores de 5 años. Un promedio del 12,4 % presenta retraso en el crecimiento, equivalente a poco más de millón y medio de niñas y niños, quienes no lograrán alcanzar su máximo potencial debido al hambre, principalmente los residentes de zonas rurales, que provienen de los hogares más pobres y de origen indígena. Hay un 15.2 % de niños y niñas en edad de educación primaria y secundaria que no van a la escuela; el 10,4 % trabaja para ayudar económicamente a su familia. Otro 15.4 % de adolescentes están casados o viven en pareja; el 62.2 % de adolescentes entre 15 y 19 años tienen un hijo o una hija; el 0.1% de los niños y niñas fueron desplazados por la fuerza debido a un conflicto en ambiente familiar o de entorno y el 5.5 % de niños y niñas han sido asesinados.

Una identificación sólo es posible a partir del ejercicio sincero de la comunicación, tanto en sentido descendente como ascendente. Su flujo inicia desde la cúpula de la organización, lugar donde brota la estrategia y las grandes decisiones. A la opinión social corresponde modificar los valores, ajustar las decisiones e incluso contribuir a una reflexión que, dado su nivel de responsabilidad y sentido de la justicia social, pudiera llegar a suponer un cambio en la estrategia. En esa trayectoria la motivación suele ser consecuencia de una buena identificación con los objetivos de la institución y de ésta con las expectativas del trabajador.

Cada miembro se alimenta fundamentalmente de las ambiciones personales, pero también recibe nutrientes en forma de proyecto colectivo. Es curioso constatar cómo las campañas externas de imagen suelen generar estima en el interior, habitualmente en forma de orgullo de pertenencia. Identificación y motivación son ingredientes de una masa que devendrá en confianza si ambos actores se desempeñan con rigor, credibilidad y sinceridad. La Institución no sólo debe cumplir sus compromisos, sino que habrá de hacerlo en coherencia con las conductas que predica. Así, la predisposición a comunicarse con todos los grupos de interés

facilitará al trabajador o voluntario su ubicación en el proyecto de los directivos. La confianza en el proyecto del organismo actúa como un aval para las expectativas de cada empleado. Esa confianza se convierte en un propulsor de emociones colectivas a través de la comunicación interna, un proceso que hace de la comunicación interna un micrófono para transmisión de datos evitando con ello reducir las funciones de la comunicación a su mínima expresión de imagen.

La alta autoestima en una auténtica comunicación organizacional además de su necesidad para la salud, las relaciones interpersonales satisfactorias y la productividad, será una constante respiración que se puede enseñar y aprender, generando nuevos modelos a imitar, que pueden generar un mayor potencial en la realización humana, en especial al ampliar la capacidad para establecer relaciones más significativas y satisfactorias en el ámbito profesional. Esta conciencia se adquiere por la vivencia visual y auditiva, que es la mayor parte en que se ejerce influencia en las personas, aunque también la hay intelectual y kinestésica al asumir su papel integrador en la participación como entes sociales. Lo cual favorece el incremento de la percepción y conciencia de los grupos y personas respecto a los mensajes que emite o recibe mediante las palabras, las conductas y las acciones corporales.

PROPUESTA

Hay que materializar en acciones las premisas que lo conforman. El Sistema DIF debe trabajar en consolidar ciudadanos promotores de su propio desarrollo, en lugar de establecer la asistencia social como una política social de beneficencia donde se tienen sólo beneficiados, en el cual la profesionalización promueva la atención de las causas y no de los efectos.

Se logra mayor promoción y fortalecimiento de la sociedad con el conjunto de los servicios en asistencia social, otorgados con la prevención, la participación corresponsable y la profesionalización de los servicios.

La prevención que consiste en detectar los factores de riesgo de vulnerabilidad y establecer programas, proyectos, servicios y acciones encaminados a disminuirlos, dejando la atención como última alternativa.

La participación corresponsable tiene dos aspectos: Uno pasar de ser pasivo a agente de cambio (activo), esto en relación el sujeto de atención. Al ser sujeto-agente de cambio, contribuye de modo activo en su propia metamorfosis y reintegración social, es decir define su propio empoderamiento. Tal y como ocurrió con Anni Sullivan y Helen Keler. Dos tiene que ver con otros actores de la asistencia social; instancias o instituciones que se corresponsabilizan del gran reto de su quehacer. Ante la gran demanda y las dificultades que representa asumir la tarea asistencial, la integración de distintos frentes permite una mejor coordinación y una multiplicación de la cobertura y la calidad de los servicios.

Por último, la profesionalización de los servicios corresponde a recuperar experiencias y producir conocimiento; a formar y capacitar en todos los niveles y ámbitos de acción para establecer parámetros mínimos de calidad, además de continuar en los logros de certificación, como de competencia a niveles internacionales.

Es relevante que los cambios materiales y simbólicos sean en vía del cumplimiento de los derechos en la familia en sus necesidades de salud, educación, trabajo, apoyo social o comunitario, asociación, confianza, puesto que la vulnerabilidad se presenta en el interior y en el exterior de las familias, como de las personas que la conforman.

Quien se forma en la universidad, al igual el que trabaja en los Centros de Asistencia Social debe ejercer una misión de promover una inclinación social y cultural, como parte del sentido ético y profesional de su formación a fin de que niñas, niños, adolescentes, jóvenes y adultos conozcan, ejerzan y disfruten sus derechos inherentes como personas

Originar mayor cultura del uso de datos es la base para las iniciativas de políticas de las organizaciones y oportunidad para empoderar a agentes locales en el progreso de los derechos y en la estrategia de comunicación de desarrollo organizacional. El estudio de indicadores como del presente trabajo puede resultar el insumo para todas las personas que ejerzan la decisión en materia de políticas públicas, y un referente para diversos agentes sociales que trabajan en programas destinados a la asistencia social, dentro y fuera del Estado.

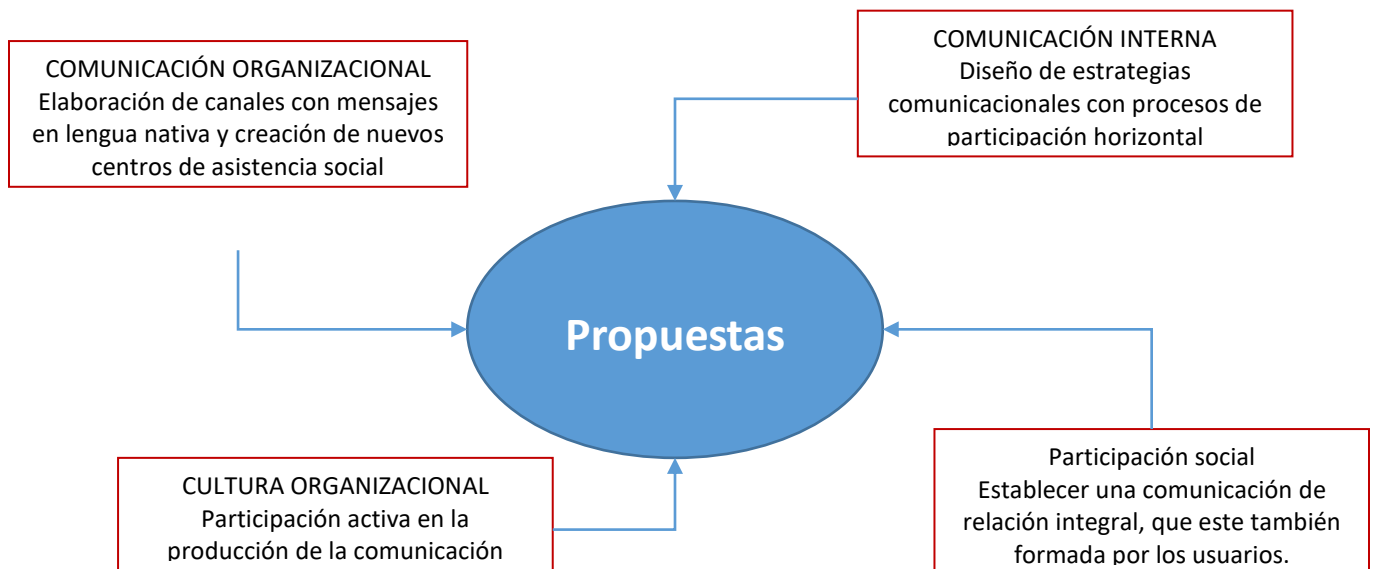
Los elementos que deben considerarse al implementar una estrategia de comunicación que promueva o recree una cultura organizacional serán: el proceso sustantivo de la institución, la calidad en el servicio social, el sentido de identidad y apropiación de los valores, el ambiente de trabajo, el sentido de dignidad de todos los trabajadores a la Institución; la responsabilidad ineludible del equipo directivo en todas estas acciones. Las medidas deberán partir de la organización de la información según el nivel en que opera la cultura de toda institución. Todo esto mediante el siguiente planteamiento de medidas correctivas:

En primer lugar cabe señalar la importancia de trabajar insistentemente sobre los valores del Instituto DIF Estatal: filosofía, misión, visión, políticas e identidad, principios cristalizados en acciones específicas como la colaboración de equipo que contribuyen a lograr metas y objetivos institucionales. En la medida en que los

directivos se involucren e incorporen a todos las áreas y trabajadores en un plan de comunicación estratégica, los resultados podrán notarse en un plazo menor, visibles incluso para los usuarios y avalando sustancialmente la imagen al exterior.

En segundo plano, lo relativo a la normatividad: lineamientos, procedimientos, políticas, normas, reglamentos etcétera, que marcan la pauta y guían las conductas al interior del Instituto. Por último, pero en el mismo nivel de relevancia está la división del trabajo: conocimiento de los procesos y experiencias laborales, delimitación de funciones y ejecución responsable de las tareas individuales sin descuidar el impacto de ellas en las labores como desempeño de los colaboradores y compañeros de trabajo.

En suma, se puede destacar las siguientes propuestas y conclusiones, indicadas en los cuadros 4A, 4B y 4C sobre la comunicación interna en la cultura organizacional del Sistema de Desarrollo Integral de la Familia de Puebla:



Cuadro 4A. Propuestas

Fuente: Realización Propia, con base a los estudios y encuestas realizadas.

PROPUESTAS

Es urgente que se formulen planes que contrarresten las condiciones humanas de marginación y pobreza de los poblanos. Sin dejar de elaborar un cambio en los medios de difusión masiva, los cuales también son generadores de cultura y justicia social.

También es necesario abrir otros centros de asistencia social y de salud, conforme a las necesidades y demandas de atención de las poblaciones indígenas.

Hay que incluir en la educación escolar, como en la capacitación laboral ejemplos vivos de líderes en valores morales además de sólo el cumplimiento de las normas constitucionales, evitando con ello la recomendación por relación de parentesco o compromiso político y/o económico.

Cuadro 4B. Propuestas

Fuente: Realización Propia, con base a los estudios y resultados obtenidos.

CONCLUSIONES

La existencia de la programas sociales, en México es una medida de control aunque brinde materialmente desarrollo social y cultural de los mexicanos, en específico de los habitantes de Puebla

El alto grado de identidad en los trabajadores y voluntarios que colaboran en el Organismo DIF del estado, es ocasionado por las prestaciones y el impulso hacia los mismos servicios

Mientras se siga dando una visión objeto, en lugar de verlo como sujeto a las personas que hacen uso de los servicios, estará dándose un servicio sin la debida corresponsabilidad de los ciudadanos.

Aun cuando lo legal exprese el deber de la atención y asistencia social, nada se compara con la conciencia solidaria y la labor moral que implica la justicia social a favor de los conciudadanos, cuya libertad, responsabilidad y autonomía los hace mejores personas en la sociedad local e internacional.

Cuadro 4C. Conclusiones

Fuente: Realización Propia, con base a los estudios, observaciones y resultados obtenidos.

BIBLIOGRAFÍA

Acosta Salazar, Diana (2017), *“La cultura de evaluar en Relaciones Públicas”*, Recuperado el 9 de septiembre de 2020, de <http://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/issue/view/25>

Álvarez Millán, Reynaldo (2013), *“Cultura Organizacional: Cambio en Valores, Actitudes y Comportamientos”* Recuperado el 11 de septiembre de 2020, de <https://caracascomunicacioneimagen.wordpress.com/2013/01/25>

Anzola, Patricia & Sánchez G., Joaquín (1987), *“Comunicación y Culturas Populares en Latinoamérica”*, Gustavo Gili, México.

Archondo, Juan Pablo & Gómez Hermsillo, Rogelio (1998). *“El Poder de proponer”*, Alianza Cívica, México.

Audirac Camarena, C. A.; León Estavillo, Verónica de; Domínguez González, Alberto; López García, María Elena y Puerta Negrete, Lourdes Isabel (1999). *“ABC del Desarrollo Organizacional”*, Trillas, México.

Ávila Hernández, Aquiles. Garfias Velázquez, Arturo. Luna Elizarrás Roberto Víctor. Pérez Bravo, Oxana. Villagómez Velázquez, Tajín. (2000). SEP-ILCE, México.

Bartoli, Annie (1992), *“Comunicación y organización”*, Paidós Ibérica, España.

Berceruelo, Benito (2011), *“Comunicación Interna en la Empresa: Retos y Desafíos”*, Wolters Kluwer, España.

Blázquez Bonilla, Elieth (2017), *“La asistencia social en México: Una mirada desde el SNDIF”* en la Revista *Ánfora*, vol. 24, núm. 43, Colombia.

Bohmann, Karin (1994), *“Medios de comunicación y sistemas informativos en México”*, 2ª. Edición, Alianza Editorial, México.

Bonilla, Gutiérrez, Carlos (2011), *“Función Básica de las Relaciones Públicas”*, 2ª. Edición, Trillas, México.

Carretón Ballester, M^a Carmen & Ramos Soler, Irene (2009) *“Las Relaciones Públicas en la gestión de la Comunicación Interna”* AIRP, España.

Carrillo Durán, Ma. Victoria & Tato Jiménez, Juan L. (2005), *“El diseño de la “Comunicación Espiral al servicio de las organizaciones del siglo XXI”*, en Revista Global Media Iberoamericana, Vol. II, No. 4, España.

Casanova Aldana (2005), *“Historia de la asistencia social en Europa”*, Universitaria, Guatemala.

Cháves, Norberto (1999), *“La Imagen corporativa: Teoría y metodología de la Identificación Institucional”*, 5^a. Edición, Gustavo Gili, España.

Chiavenato, Idalberto (1995), *“Introducción a la Teoría de la Administración”*, 4^a. Edición, McGraw Hill, Colombia.

Constitución Mexicana de los Estados Unidos Mexicanos (2003), Porrúa, México.

Contreras Cruz, Carlos & Ángel Cuenya, Miguel (2012), *“Puebla, Historia de una Identidad Regional. Tomo I: “El Periodo Colonial, Nacimiento y Consolidación de una Urbe de Altiplano Central”*, CONALITEG, México.

Contreras Cruz, Carlos & Ángel Cuenya, Miguel (2012), *“Puebla, Historia de una Identidad Regional. Tomo II: El siglo XIX, de la lucha por la soberanía nacional a la Modernidad Porfiriana”*, CONALITEG, México.

Contreras Cruz, Carlos & Ángel Cuenya, Miguel (2012), *“Puebla, Historia de una Identidad Regional. Tomo III: El Siglo XX, de la Revolución Mexicana a la Metrópoli Contemporánea”*, CONALITEG, México.

Cruz Cordero Teresa. (2005). *“Diagnóstico de la cultura organizacional en una empresa.”* Recuperado 3 de septiembre de 2020, de <https://www.gestiopolis.com/diagnostico-de-la-cultura-organizacional-en-una-empresa/>

Díaz, Javier (2013), *“¿Qué es la cultura organizacional de una empresa?”*, Recuperado el 6 de agosto de 2020. Recuperado el 16 de agosto de 2020, de <https://www.emprendices.co/que-es-la-cultura-organizacional-de-una-empresa>.

Díaz-Couder, Ernesto y López Cardeña, David (2003), *“Antología de Cultura e Identidad”*, SEP, México.

Dirección General de Enlace Interinstitucional (2016), *“Lineamiento Interno de Diseño Editorial, DirCOM, México.*

Elías Monclús, Joan & Mascaray Vidaller, José (1998), *“Más allá de la Comunicación Interna: La Intracomunicación.* Gestión 2000, España.

Estatuto Orgánico del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (2016), se publicó en el Diario Oficial de la Federación el 11 de mayo. México

Estrada, Ángel L. (1983). *“El compromiso socio-político”*, 2ª. Edición, Paulinas, México.

Fajardo Ortiz, Guillermo (2007) *“Comportamiento de las organizaciones”*, en Revista de Salud Pública, Facultad de Medicina, No. 11, UNAM., México.

Fernández Collado, C. (1999). *“La Comunicación en las Organizaciones”*, Trillas México.

Figueroa Domínguez, Cristina (1997). *“Foro Congreso: Los Derechos del niño”*. DIF. México

Friedlander, Walter (1985). *Dinámica del Trabajo Social.* Pax. México

Fundación para el Desarrollo y Fomento Educativo (2016) *“La Comunicación Interna como medio para promover una Cultura Organizacional en el ITSSLP”*, Universidad Abierta, México. Recuperado el 10 de septiembre de 2020, de <https://revista.universidadabierta.edu.mx/2017/11/09/664/>

García Jiménez, Jesús (1998), *“La comunicación Interna”*, Diaz de Santos, España.

Gibson, James L., Ivancevich, John M., & Donnelly H. (1996). *“Las Organizaciones: Comportamiento, Estructura, Procesos”*, Mc Graw Hill, México.

Goldhaber, Gerald M. (1994). *“Comunicación Organizacional”* Diana, México.

Goldratt, Eliyahu M., & Cox Jeff, (1992), *“La Meta: Un Proceso de Mejora Continua”*, 2ª.Edición, Castillo, México.

Guadarrama Rico, Luis Alfonso & Téllez Gutiérrez, María Inés (2000) *“Compendio sobre la Familia, Publicidad y Medios de Comunicación”*, FAMECOM, México.

Guadarrama Rico, Luis Alfonso (2000), *“Boceto metodológico para investigar la interacción Familia y Medios de Comunicación”*, en Revista de Ciencias Sociales UAEM-Convergencia, México.

Guadarrama Rico, Luis Alfonso (2001), 2ª. Edición, *“Dinámica Familiar y Televisión”*, UAEM, México.

Guizar Montúfar, Rafael (2005). *“Desarrollo Organizacional: Principios y aplicaciones”*, 2ª. Edición, McGraw Hill Interamericana, México.

Guzmán Leal, Roberto. (1990). *“Sociología”*. 14ª. Edición. Porrúa. México.

Hellriegel, Don, Slocum, J. W. y Woodman, R. W. (2001). *“Comportamiento Organizacional”*, Thomson Editores, México.

Hernández Cardona, Xavier (2008), *“Didáctica de las Ciencias Sociales, Geografía e Historia”*, Graó, México.

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos & Baptista Lucio, Pilar (1998), *“Metodología de la Investigación”*, 2ª. Edición, McGraw-Hill Interamericana, México.

Herrera Lima, Susana (2019), *“El Comunicador de la ciencia en el trabajo transdisciplinario con grupos vulnerables”*, S.E., México.

Ibargüengoitia, Antonio (1994), *“Pensamiento social en México: síntesis histórico-crítica”*, IBERO, México.

Joaquín Reyes, Ana Griselda (2017), *“Los valores de la Cultura Organizacional: conceptos, elementos, valores y niveles”*. Recuperado el 13 de agosto de 2020, de <https://www.emprendices.co/los-valores-la-cultura-organizacional/>

Kanz, Chainm Samuel, Doria, Francisco Antonio, Costa Lima, Luiz (1989). *“Diccionario básico de comunicación”*. 4ª Edición. Nueva Imagen. México.

Keith, David/ Newstron, J. W. (1997). *“Comportamiento humano en el trabajo”*, Mc Graw Hill, México.

Kreitner, Robert., Kinichi, Angelo. (1998). *“Comportamiento de las Organizaciones”*, Mc Graw Hill, España.

Kurczyn Villalobos, Patricia (1997), *“Asistencia social pública y privada. El trabajo voluntario”*, en Revista Jurídicas, 90, UNAM, México.

Ley de Asistencia Social, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de Septiembre de 2004.

Ley General de comunicación Social (2018), publicada en el Diario Oficial de la Federación del 11 de mayo.

Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (2014), se publicó en el Diario Oficial de la Federación el 4 de diciembre.

Ley General de Salud (2007), publicada en la Diario Oficial de la Federación del 9 de octubre de 2007.

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla (2013).

Ley que regula los Centros de Asistencia Social y las Adopciones en el Estado de México (2017) Publicado en La Gaceta del Gobierno, el 29 de Septiembre.

Lowenthal, Jeffrey N. (1999). *“Reingeniería de la Organización: Enfoque Sistemático para la revitalización Corporativa”*, Panorama Editorial, México.

Lozano Rendón, José Carlos (1996). *“Teorías de Investigación de la Comunicación de Masas”*. Alhambra Mexicana. México

Lucas Marín, Antonio (1999), *“Sociología para la empresa”*, McGraw-Hill, Colombia

MacBride, Sean & otros (1993), *“Un solo Mundo, voces múltiples: Comunicación e información en nuestro tiempo”*, 2ª. Edición, FCE, México.

Magaña Herrera, Francisco; González López, María de Lourdes & Castellanos Ávalos Francisco (2015) *“Diario de Nueva España”*, SEP-Club Promocional del Libro, México.

Maldonado Willman, Héctor (1999), *“Manual de comunicación oral”*, 2ª Edición, Alhambra Mexicana, México.

Meléndez Labrador, Sandra M. (2014), "*Comunicación Interna con empleados con discapacidad auditiva*", (PDF). Recuperado el 25 de agosto de 2020, de https://cultura-sorda.org/wp-content/uploads/2015/03/Melendez_Organizacion_incluyente_Comunicacion_interna_empleados_discapacidad_auditiva_2014.pdf

Mendieta Ramírez, Angélica (2015), "*Diseños de Investigación: El Coaching Metodológico como Estrategia*", La Biblioteca, México.

Mintzberg, Henry; Brian Quin, James & Voyer, John (1997), "*El Proceso Estratégico*", Prentice-Hall Hispanoamericana, México.

Molina, E. (1990). "*Identidad y Cultura en los grupos*", Marsiega-FCE, Madrid.

Mora Salas, Minor; Pérez Sáinz; Juan P., & Cortés, Fernando (2004), "*Desigualdad Social en América Latina: Viejos Problemas Nuevos Debates*" (PDF), FLACSO, Costa Rica, Recuperado el 9 de septiembre de 2020, de https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/ED/EE/AM/09/Desigualdad.pdf

Moragas Spá, Miguel (1985). "*Teorías de la comunicación: Investigaciones sobre medios en América y Europa*". 3ª. Edición. Gustavo Gili. España.

Moragas Spá, Miguel (1994). "*Sociología de la Comunicación de Masas*". 4ª. Edición. Gustavo Gili. España

Olmedo, Raúl (2001), "*Diccionario Práctico de la Administración Pública*", 3ª. Edición, Comuna, México.

Pachao, Yolanda (2006). "*Cultura organizacional de la institución educativa*". Arequipa. Recuperado el 6 de agosto de 2020, de <https://www.monografias.com/trabajos44/cultura-organizacional-educativa/cultura-organizacional-educativa.shtml>

Paz, Octavio (2012), "*Laberinto de la soledad, Posdata, Vuelta a El laberinto de la soledad*". FCE, México.

Picazo Manriquez, L. R. & Evadista Lorenzana, G. (1995). "*Comunicación Estratégica*", Mc Graw Hill, México.

Pozo Lite, Marisa del. (2007). *“Gestión de la comunicación interna en las organizaciones”*. 2ª. Edición, EUNSA, España.

Prósperi González, Francisco J., (1988). *“La Seguridad Social Familiar”* (Tesis Profesional), Universidad Autónoma de Puebla, México.

Ramos Grijalva, Darío (2020), *“Cultura corporativa y su ineludible afectación a la estrategia de talento humano en la prevención de conflictos en grupos organizacionales”*, (PDF) en Revista Razón y Palabra V. XXIV, No. 108, Ecuador. Recuperado el 7 de septiembre de 2020, de <http://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/1596-Texto%20del%20artículo-5628-1-10-20200717.pdf>

Ramos Padilla, Carlos G. (1998). *“La Comunicación: un punto de vista organizacional”*, Trillas, México.

Rebeil Corella, María Antonieta & RuizSandoval Reséndiz, Celia (2000), *“El Poder de las Comunicaciones en las Organizaciones”*, Plaza y Valdés-UIA, México.

Regís, Julivet (2000), Sistemas sociales en *“Antología de Gobiernos Políticos y Corrientes del Pensamiento”*, Apuntes de Maestría de Gobierno y Políticas Públicas, Universidad de Oriente, México.

Reglamento de la Ley General de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes (2015), se publicó en el Diario Oficial de la Federación el 02 de diciembre.

Retz Godoy dos S., Célia M. & Parreira Lemos Ruiz, Angélica A. (2018), *“El proceso de cambio cultural en una institución pública de educación superior: contribuciones de una metodología colaborativa”* (PDF) en Revista Razón y Palabra V. XXIV, No. 108, Ecuador. Recuperado el 7 de septiembre de 2020, de <http://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/1599Texto%20del%20artículo-5619-1-10-20200717.pdf>

Revilla Basurto, Mario A. (2017), *“Los productos expresivos y los sistemas sociales de comunicación”*, (PDF) en Revista Razón y Palabra Vol. XXII, No. 103, Ecuador. Recuperado el 7 de septiembre de 2020, de <http://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/issue/view/251331-Texto%20del%20artículo-4705-1-10-20190607.pdf>

Ricci Bitti, Pío E. & Zani, Bruna (1990), *“La comunicación como Proceso Social”*, CONACULTURA-Grijalbo, México.

Richmond, Mary E. (1992), *“What is Social Case Work”*, Talasa, Madrid

Rivera Gladys (2001). *“Cultura Organizacional nueva tendencia de la Gerencia de Recursos hacia la Competitividad”*. Recuperado el 20 de agosto de 2007 de <http://www.monografias.com/trabajos6/nute/nute.shtml>

Rivera Luna, Miguel (1999), *“Teoría de la comunicación”*, 2ª. Edición, Fomento Editorial, México

Robbins, Stephen (1997), *“Comportamiento Organizacional”*, 7ª. Edición, Prentice Hall H, México

Roca González, Vilma (2012), *“La comunicación interna y la cultura organizacional en la Ciencias de Educación”* UNC, Perú

Rodrigh Portugal, Rolando, (2012), *“Fundamentos de la Comunicación Institucional”* en Revista de Comunicación de la Universidad de Navarra No. 11, España.

Rodríguez Estrada, Mauro. & Ramírez Buendía, Patricia. (2002). *“Psicología del Mexicano en el Trabajo”*, McGraw-Hill, México.

Rodríguez, Dario (1997), *“Gestión Organizacional”*, GAMMA-UG, México.

Rosa Chávez, Gregorio. Fernández de Araujo, Serafim. Vargas Alzamora, Augusto. Briseño Chávez, Pedro (1990). *“Vocabulario de la Comunicación Social”*. Progreso. México.

Saladrigas Medina, Hilda (2005). *“Comunicación organizacional: Matrices teóricas y enfoques comunicativos”*. Revista Latina de Comunicación Social, 60. La Laguna (Tenerife). Recuperado el 17 de agosto de 2010, de <http://www.ull.es/publicaciones/latina/200540saladrigas.htm>.

Schwab, Johanna; Baldwin, Michele; Gerber, Jane & Gomori María (1989), *“The Satir Approach to communication”*, Scienca and Behavior Book Inc. San Francisco, CA. US

Secretaría de Salud y Asistencia (1990), *“Retos de comunicación para la vida”*, SEP, México.

Seminario del CLACSO (1987), *“Comunicación y Culturas Populares en Latinoamérica”* FELAFACS-Gustavo Gili, México.

Serrano Migallón, Fernando (2006). *“La Inteligencia Peregrina: Legado de los Intelectuales del Exilio Republicano Español en México”*, SEP, México.

Service, Star of (2017), *“¿Qué es la cultura corporativa y por qué es importante?”*, Recuperado el 20 de agosto de 2020, de <https://www.emprendices.co/la-cultura-corporativa-importante/>

Tentori, Tullio (1981), *“Antropología Cultural”*, Herder, España.

Teodoro Carrada Bravo, (2002) *“La cultura organizacional en los sistemas de salud” ¿Por qué estudiar la cultura?”* en Revista Médica IMSS, No. 40, México.

Thevenet, Maurice (1995). *“Auditoria de la Cultura Empresarial”*. Díaz de Santos, España.

TPM (2007), *“Cultura Organizacional, Exposición de Catedra Comunicativa”* (PDF). Recuperado el 31 de agosto de 2020, de <https://perio.unlp.edu.ar/tpm/textos/cultura.pdf>

Trujillo Flores, Tomás (2000). *“Programa de atención a la Familia, la Mujer y la Infancia,* en la Revista Derechos Humanos No. 40, México.

Trujillo Méndez, Marcelino (2007), *“Historia Regional”*, McGraw-Hill Interamericana, México

Tuñón de Lara, Manuel (1990). *“Claves de la Historia Social”* Salvat Editores, España

Victoria Reyzábal, María (2003), *“La comunicación Oral y su didáctica”*, La Muralla, España.

Vilches, Lorenzo; Río, Olga del; Simelio, Núria; Soler, Pere & Velázquez, Teresa (2011), *“La Investigación en Comunicación”*, Gedisa, España.

Villaseñor Ojeda, J. (1994). *“Los medios de comunicación social”*, García Septién, México.

ANEXO 1

CUESTIONARIO A

Soy estudiante universitario y necesito su apoyo para una investigación de tesis. Lo único que le pido, como favor, es contestar la siguiente encuesta y anotar algunos datos de identificación

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Núm. _____

Nombre: _____ Edad: _____ Profesión: _____

Sexo: () M () F Cargo: _____ Antigüedad: _____ (años)

Anterior empleo: _____ Tiempo de duración: _____

Anterior puesto o cargo: _____ Tiempo de desempeño: _____

INSTRUCCIONES

Subraye una sola respuesta de las que se presentan en cada pregunta.

1. La misión de nuestra organización está acorde con el nombre de la organización

Muy en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Muy de acuerdo 5
------------------------	--------------------	--------------------------------------	-----------------	---------------------

2. Conozco la información a tiempo de circulares, avisos o boletines

Muy en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Muy de acuerdo 5
------------------------	--------------------	--------------------------------------	-----------------	---------------------

3. Es claro el mensaje de las circulares o boletines que invita a desempeñar bien el trabajo

Muy en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Muy de acuerdo 5
------------------------	--------------------	--------------------------------------	-----------------	---------------------

4. Realizo con entusiasmo mis actividades en la organización

Muy en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Muy de acuerdo 5
------------------------	--------------------	--------------------------------------	-----------------	---------------------

5. Uno de los valores de la organización es el trabajo por el trabajo

Muy en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Muy de acuerdo 5
------------------------	--------------------	--------------------------------------	-----------------	---------------------

6. Es una limitante las normas que tiene la organización para hacer buenas amistades entre los clientes

Muy en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Muy de acuerdo 5
------------------------	--------------------	--------------------------------------	-----------------	---------------------

7. Al entrar a la organización, se me informo cuáles son los valores sociales de la misma

Muy en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Muy de acuerdo 5
------------------------	--------------------	--------------------------------------	-----------------	---------------------

8. El jefe o el compañero de trabajo usan más la palabra para indicar sus recomendaciones o peticiones

Muy en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Muy de acuerdo 5
------------------------	--------------------	--------------------------------------	-----------------	---------------------

9. Existe el diálogo en las reuniones de trabajo

Muy en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Muy de acuerdo 5
------------------------	--------------------	--------------------------------------	-----------------	---------------------

10. Soy notificado de los estudios o casos a resolver, que pertenecen a mi atención

Muy en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Muy de acuerdo 5
------------------------	--------------------	--------------------------------------	-----------------	---------------------

11. Tengo compañeros que comparten su experiencia y apoyo

Muy en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Muy de acuerdo 5
------------------------	--------------------	--------------------------------------	-----------------	---------------------

12. Hay una continua relación de parte del Jefe

Muy en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Muy de acuerdo 5
------------------------	--------------------	--------------------------------------	-----------------	---------------------

13. Es constante el intercambio de valores con los compañeros

Muy en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Muy de acuerdo 5
------------------------	--------------------	--------------------------------------	-----------------	---------------------

14. Son las conferencias y exposiciones una manera de rendir informe de las actividades logradas

Muy en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Muy de acuerdo 5
------------------------	--------------------	--------------------------------------	-----------------	---------------------

15. Es mejor mi trabajo al conocer con anticipación las metas a lograr que anhela la organización

Muy en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Muy de acuerdo 5
------------------------	--------------------	--------------------------------------	-----------------	---------------------

16. Tengo regularmente inducción y capacitación en la Institución, para la atención al público o personas que doy el servicio profesional

Muy en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Muy de acuerdo 5
------------------------	--------------------	--------------------------------------	-----------------	---------------------

17.

18. Existen con frecuencia compensaciones y estímulos en mejora de mi salario

Muy en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Muy de acuerdo 5
------------------------	--------------------	--------------------------------------	-----------------	---------------------

19. Es mejor quedar bien con la autoridad reservando para si las opiniones, cumpliendo el trabajo asignado.

Muy en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Muy de acuerdo 5
------------------------	--------------------	--------------------------------------	-----------------	---------------------

20. Son acordes las prestaciones sociales al nivel educativo

Muy en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Muy de acuerdo 5
------------------------	--------------------	--------------------------------------	-----------------	---------------------

ANEXO 2

Tabla de frecuencia de los datos estadísticos (Prueba Piloto)					
Claves de las preguntas	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1 Misión				4	1
2 entusiasmo		2	3		
3 trabajo		2	1	2	
4 norma					
5 valores				2	3
6 metas	1	3		1	
7 momento		2	1	1	1
8 efectividad		2		2	1
9 verbo		1	1	3	
10 diálogo				3	2
11 intercambio			2	1	2
12 colaboración	1			3	1
13 información		1	2	1	1
14 valores informados				5	
15 resolución				1	4
Tabla de frecuencia de los datos estadísticos (Muestra)					
Claves de las preguntas	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1 Misión				4	1
2 entusiasmo		2	3		
3 trabajo		2	1	2	
4 norma					
5 valores				2	3
6 metas	1	3		1	
7 momento		2	1	1	1
8 efectividad		2		2	1
9 verbo		1	1	3	
10 diálogo				3	2
11 intercambio			2	1	2
12 colaboración	1			3	1
13 información		1	2	1	1
14 valores informados				5	
15 resolución				1	4

ANEXO DE CUADROS, TABLAS Y GRAFICAS*

Cuadro 1A: Historia del Proceso de la Comunicación Interna y la Asistencia social	30
Cuadro 1B: Historia del Proceso de la Comunicación Interna y la Asistencia social	31
Cuadro 1: Situación de la Familia Actual	35
Cuadro 2. Representación Conceptual de una Organización con Sistema Abierto	47
Cuadro 3. Esquema de insumos, proceso y productos obtenidos	49
Cuadro 2A Perspectiva Conceptual: Conceptos	57
Cuadro 2B Perspectiva Conceptual: Conceptos	57
Cuadro 2C Perspectiva Conceptual: Teorías	58
Cuadro 2D Normatividad	59
Cuadro 2E Estudios de Caso	60
Tabla 1: Ventajas de la comunicación interna desde la Organización de la Calidad Total	61
Tabla 2: Nuevos y tradicionales medios de comunicación interna	65
Libro de códigos 1	79
Gráfica 1 (Misión y Filosofía)	82
Gráfica 2 (Canales de comunicación)	83
Gráfica 3 (Nivel de capacitación)	83
Cuadro 3A Factores que provocan la baja participación comunicacional en el desarrollo integral	84
Cuadro 3B Retos de la comunicación organizacional en la Institución	85
Cuadro 4A. Propuestas 1	104
Cuadro 4B. Propuestas 2	105
Cuadro 4C. Conclusiones	105

* Los cuadros de presentación en Power Point están acompañados de un número y una letra, para indicar el capítulo y/o apartado, como la secuencia.