



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

TÍTULO DEL TRABAJO

**ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA APOYAR
LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA JUNTA PROVINCIAL DE DEFENSA
DEL ARTESANO, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2019**

**AUTORA:
Pacheco Martínez Martha**

Guaranda, Mayo 2019



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR



**FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA**

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del título de
Licenciada en Comunicación Social**

**ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA APOYAR LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA JUNTA PROVINCIAL DE DEFENSA DEL
ARTESANO, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2019**

Autora:

PACHECO MARTÍNEZ MARTHA CECILIA

Director:

MSC. KLÉBER RENATO ROMERO QUIROGA

Pares:

**MSC. PILAR JEANETH CHÁVEZ CHÁCAN
PHD. CARLOS NAPOLEÓN RIBADENEIRA ZAPATA**

Guaranda – Ecuador

Año 2019

ÍNDICE

PORTADA	i
ÍNDICE	ii
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
AGRADECIMIENTO	ix
DEDICATORIA	x
TEMA	1
ANTECEDENTES	5
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	9
ÁRBOL DE PROBLEMAS	10
PROBLEMA	8
Preguntas de Investigación	8
JUSTIFICACIÓN	9
OBJETIVOS	11
Objetivo General	11
Objetivo Específicos	11
MARCO REFERENCIAL	12
Misión:	12

Visión:	12
Competencias:	13
MARCO CONCEPTUAL	15
Comunicación	15
Tipos de comunicación	16
Las formas de comunicación humana pueden agruparse en dos grandes categorías:	16
Barreras de comunicación	17
Procesos comunicacionales	19
Comunicación Organizacional	20
Tipos de comunicación organizacional	21
Flujos de comunicación en organizaciones	22
Estrategias	24
Estrategias de la comunicación	25
Gestión Administrativa	25
Características de la gestión administrativa	26
Modelo de Gestión Administrativa	27
Importancia de la Gestión Administrativa	29
Eficacia	29
Eficiencia	29

Calidad	30
Productiva	30
Misión	31
Visión	31
Valores	32
Análisis del Entorno	33
Análisis Externo	33
MARCO GEO REFERENCIAL	35
MARCO LEGAL	37
MARCO CIENTÍFICO	43
La teoría del Estructuralismo	43
Acción comunicativa	45
Integración Social	45
La teoría estructural funcionalista	46
METODOLOGÍA	48
TIPO DE INVESTIGACIÓN	48
MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	48
Inductivo	48
Deductivo	48
Campo	48

Bibliográfica.....	48
POR EL NIVEL.....	49
Descriptiva explicativa.....	49
Cuanti-cualitativa.....	49
MÉTODOS.....	49
Descriptivo	49
Analítico.	49
Sintético.-.....	49
TÉCNICAS:	50
Encuestas.-	50
Observación de campo.....	50
Entrevista:.....	50
Ficha de observación.....	50
INSTRUMENTOS.....	50
Cuestionarios:	50
Guía de entrevista:	51
UNIVERSO Y MUESTRA.....	51
Determinación del tamaño de la muestra.....	52
Procesamiento de la información.....	53
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	54

ENTREVISTA.....	63
FICHA DE OBSERVACIÓN.....	66
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	67
PROPUESTA.....	69
ANTECEDENTES	70
FODA	71
ANÁLISIS DE FODA	71
OBJETIVO GENERAL	72
OBJETIVO ESPECÍFICO	72
PLAN OPERATIVO.....	73
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	78
Conclusiones.....	78
Recomendaciones.....	79
BIBLIOGRAFÍA.....	80
ANEXOS	85
CRONOGRAMA	91
PRESUPUESTO.....	92

ÍNDICE DE TABLAS

1 ¿Conoce de las obras o actividades que realiza la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda?.....	54
2 ¿Conoce los servicios que brinda la institución?	55
3 ¿Cómo califica usted el nivel de atención que brinda la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda?	56
4 ¿Conoce la misión y visión de la institución?.....	57
5 ¿Conoce los objetivos de la institución?	58
6 ¿Considera que existe una buena imagen en la institución?	59
7 ¿Qué canales de información considera necesarios para la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda, para comunicarse con los agremiados?.....	60
8 ¿Usted cree que la comunicación organizacional dentro de la institución es favorable para la transmisión de un mensaje tanto al público interno y externo?	61
9 ¿Cree usted que la Junta Provincial de Defensa del Artesano, Cantón Guaranda, debería contar con área de comunicación para poder emitir una adecuada estrategia de comunicación al público interno y externo de la organización?	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Observación directa a la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda.....	10
Gráfico 2 Georreferenciación de la Junta Provincial de Defensa del Artesano – cantón Guaranda.....	35
Gráfico 3.....	54
Gráfico 4.....	55
Gráfico 5.....	56
Gráfico 6.....	57
Gráfico 7.....	58
Gráfico 8.....	59
Gráfico 9.....	60
Gráfico 10.....	61
Gráfico 11.....	62

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por darme la vida, ser el apoyo y fortaleza en los momentos de mayor dificultad en estos cinco años de estar lejos de mi ciudad de residencia.

Gracias a mis padres Iván Pacheco y Martha Martínez por su apoyo en cada uno de mis sueños y anhelos, por cada uno de los consejos, regaños y haberme dado su confianza durante este tiempo y decirles con todo mi corazón que no les defraude.

Gracias a cada uno de los docentes quienes conforman la carrera de Comunicación Social que me han brindado sus conocimientos y la formación adecuada como profesional, sin dejar a un lado a la prestigiosa Universidad Estatal de Bolívar por haberme permitido crecer y educarme en el templo de saber.

Pacheco Martínez Martha Cecilia

DEDICATORIA

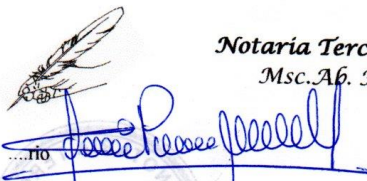
Esta tesis está dedicada a:

A mis padres Iván y Martha quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo, valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis hermanas Ginna y Talía por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a mi mejor amiga, por apoyarme cuando más la necesito, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, de verdad mil gracias, siempre la llevo en mi corazón.

Pacheco Martínez Martha Cecilia



Notaría Tercera del Cantón Guaranda
Msc. Ab. Henry Rojas Narvaez
Notario



Nº ESCRITURA 20200201003P00157

DECLARACION JURAMENTADA

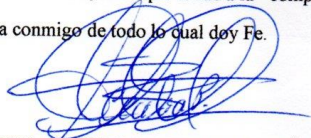
OTORGADA POR:

MARTHA CECILIA PACHECO MARTÍNEZ

INDETERMINADA

DI: 2 COPIAS L.L.

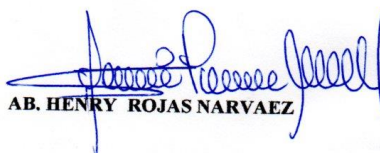
En la ciudad de Guaranda, capital de la provincia Bolívar, República del Ecuador, hoy día treinta de enero del dos mil veinte, ante mi Abogado HENRY ROJAS NARVAEZ, Notario Público Tercero del Cantón Guaranda, comparece la señorita MARTHA CECILIA PACHECO MARTÍNEZ soltera, domiciliada en el sector el Inca del Cantón Quito y de paso por esta ciudad de Guaranda, celular 0961339696, correo electrónico es macepamar91@gmail.com por sus propios y personales derechos, obligarse a quien de conocerla doy fe en virtud de haberme exhibido sus documentos de identificación y con su autorización se ha procedido a verificar la información en el Sistema Nacional de Identificación Ciudadana; bien instruida por mi el Notario con el objeto y resultado de esta escritura pública a la que procede libre y voluntariamente, advertida de la gravedad del juramento y las penas de perjurio, me presenta su declaración Bajo Juramento declara lo siguientes “Previo a la obtención del título de Licenciada en Comunicación Social, manifestó que los criterios e ideas emitidas en el presente trabajo de investigación titulado “ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA APOYAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA JUNTA PROVINCIAL DE DEFENSA DEL ARTESANO, PROVINCIA BOLÍVAR, CANTÓN GUARANDA, AÑO 2019, es de mi exclusiva responsabilidad en calidad de autora”. Es todo cuanto puedo declarar en honor a la verdad, la misma que la hago para los fines legales pertinentes. HASTA AQUÍ LA DECLARACIÓN JURADA. La misma que elevada a escritura pública con todo su valor legal. Para el otorgamiento de la presente escritura pública se observaron todos los preceptos legales del caso, leída que le fue a la compareciente por mi el Notario en unidad de acto, aquel se ratifica y firma conmigo de todo lo cual doy Fe.



MARTHA CECILIA PACHECO MARTÍNEZ

C.C. 1718742594




AB. HENRY ROJAS NARVAEZ



X

Notaria Tercera del Cantón Guaranda
Msc. Ab. Henry Rojas Narváez
Notario



DERECHOS DE AUTOR

Yo, Pacheco Martínez Martha Cecilia, en calidad de autor del trabajo de investigación: **“ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA APOYAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA JUNTA PROVINCIAL DE DEFENSA DEL ARTESANO, PROVINCIA BOLÍVAR, CANTÓN GUARANDA, AÑO 2019”**, previo a la obtención del título de Licenciada en Comunicación Social, expreso mi trabajo basado en conocimientos con fines estrictamente académicos y consulta de bibliografía de otros autores, lo cual doy fe es totalmente original.

Asimismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma:

Pacheco Martínez Martha Cecilia
CI. 1718742594

MARTHA CECILIA PACHECO MARTINEZ
CC 1718742594



Ab. Henry Rojas Narváez



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 1718742594

Nombres del ciudadano: PACHECO MARTINEZ MARTHA CECILIA

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/PICHINCHA/QUITO/SAN BLAS

Fecha de nacimiento: 28 DE NOVIEMBRE DE 1991

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: PACHECO OÑATE IVAN HOMERO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: MARTINEZ HEREDIA MARTHA CECILIA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 2 DE JULIO DE 2018

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 30 DE ENERO DE 2020

Emisor: HENRY OSWALDO ROJAS NARVAEZ - BOLIVAR-GUARANDA-NT 3 - BOLIVAR - GUARANDA



N° de certificado: 204-297-78205



204-297-78205

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



La institución o persona ante quien se presente este certificado deberá validarlo en: <https://virtual.registrocivil.gob.ec>, conforme a la LOGIDAC Art. 4, numeral 1 y a la LCE. Vigencia del documento 1 validación o 1 mes desde el día de su emisión. En caso de presentar inconvenientes con este documento escriba a enlinea@registrocivil.gob.ec



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 1718742594

Nombres del ciudadano: PACHECO MARTINEZ MARTHA CECILIA

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
24 - MARZO - 2019

0027 F JUNTA No. 0027 - 183 1718742594 Cédula No.

PACHECO MARTINEZ MARTHA CECILIA
APELLIDOS Y NOMBRES

PROVINCIA: PICHINCHA
DANTON: QUITO
CIRCONSCRIPCIÓN: 2
PARROQUIA: MARISCAL SUCRE
ZONA: 2



RAZON: De conformidad con lo dispuesto en el art. 18 No. 5 de la Ley Notarial, certifico que la fotocopia es igual al documento original que se me exhibió y se devolvió, Guaranda, a

30 ENE 2020
Henry Rojas Narvaz
Msc. Ab. Henry Rojas Narvaz
NOTARIO TERCERO - CANTON GUARANDA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: MARTINEZ HEREDIA MARTHA CECILIA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 2 DE JULIO DE 2018

Condición de donante: SI DONANTE

Emisor: HENRY OSWALDO ROJAS NARVAZ - BOLIVAR-GUARANDA-INT 3 - BOLIVAR - GUARANDA
Información certificada a la fecha: 30 DE ENERO DE 2020



Lt. Vic. Tercero
Director General del Registro Civil, Identificación y Cédulación
Documento firmado electrónicamente



La institución o persona que utilice este certificado deberá verificar en <http://portal.registrocivil.gov.ec> conforme a la LORICAC Art. 4, numeral 1 y a la LCE. Vigencia del documento: 1 (validación o 7 días desde el día de su emisión). En caso de presentar inconvenientes con este documento envíe correo a emisor@registrocivil.gov.ec

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

TRIBUNAL

FECHA

FIRMA

Ing. Ramiro Jaramillo

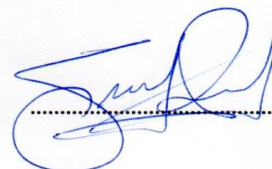
24 de enero del 2020


.....

DECANO

Msc. Kléber Romero Q.

24 de enero del 2020


.....

DIRECTOR

Mgs. Pilar Chávez Chácan.

24 de enero del 2020


.....

PAR ACADÉMICO

Dr. Carlos Ribadeneira Z.

24 de enero del 2020


.....

PAR ACADÉMICO

RESUMEN

Este proyecto de investigación surge del interés de conocer las falencias comunicacionales por los que la Junta Provincial de Defensa del Artesano del cantón Guaranda, Provincia de Bolívar (J.P.D.A), mantiene en la actualidad con el personal interno y externo ocasionando de tal manera el desinterés de la comunidad bolivarense.

Se dio el inicio al proceso de investigación con la ficha de investigación directa a la infraestructura y departamentos de la institución. Se realizó 267 encuestas a los agremiados en proceso de calificación y calificados para determinar la problemática que mantiene la entidad dando como resultado la inexistencia de un departamento de comunicación y la falta de funcionarios capacitados para mantener una información organizada y contundente para sus agremiados como para la población en general.

El manejo de redes sociales y la creación de una página web han ocasionado que los funcionarios que laboran lo haga su trabajo de una manera tradicional por la falta de capacitaciones continuas.

Finalizando así con la socialización de los resultados de la investigación mediante productos comunicacionales como afiches, trípticos, hojas volantes y el dialogo de forma directa con cada uno de los habitantes, donde se da a conocer la problemática que atraviesan la entidad.

Palabras claves: comunicación, desinterés, falencias comunicacionales.

Abstract

This research project arises from the interest of knowing the communicational shortcomings by which the Provincial Board of Defense of the Artisan of the Guaranda canton, Province of Bolivar (JPDA), currently maintains with internal and external staff thereby causing the disinterest of The Bolivarian community.

The research process was started with the direct investigation sheet to the infrastructure and departments of the institution. 267 surveys were carried out on the members in qualification and qualified process to determine the problem that the entity maintains, resulting in the absence of a communication department and the lack of trained officials to maintain organized and forceful information for its members as well as for General population.

The management of social networks and the creation of a web page have caused the working officials to do their work in a traditional way due to the lack of continuous training.

Thus ending with the socialization of the results of the research through communication products such as posters, leaflets, leaflets and dialogue directly with each of the inhabitants, where the problem that the entity is going through is made known.

Keywords: communication, disinterest, communication failures

TEMA

“Estrategias de Comunicación Organizacional para apoyar la Gestión Administrativa de la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda, provincia Bolívar, año 2019”

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación tiene como finalidad demostrar la importancia de la comunicación organizacional y la gestión administrativa para mejorar la acción comunicativa externa e interna de los agremiados, por ello tiene como objetivo elaborar estrategias que permitan mejorar la comunicación en la Junta Provincial de Defensa del Artesano del cantón Guaranda.

En esta investigación se planteó el problema de acuerdo a las necesidades que se ha encontrado en el lugar de estudio, lo que ha permitido ampliar el tema para establecer objetivos claros para alcanzar lo proyectado; además se ha sustentado con los antecedentes que contribuyen al problema, el Marco Referencial, Legal, Conceptual, Geo referencial y Científico que fortalecen y sustentan las variables.

La metodología establece el tipo de investigación que se ha requerido, en el cual se ha utilizado los métodos como: inductivo- deductivo, cualitativo- cuantitativo, entre otros, así mismo las técnicas e instrumentos que fortalecen procesamiento de la información.

El análisis e interpretación de los resultados que se obtuvieron mediante las encuestas, entrevistas y ficha de observación se utilizó para diagnosticar el problema más de cerca y deducir las causas que la generan. Además nos permite sustentar el proyecto y a los posibles beneficiarios.

La propuesta tiene como objetivo dar solución al problema que tiene la Junta Provincial de Defensa del Artesano del cantón Guaranda, para mejorar la comunicación entre los

funcionarios con los socios, las mismas que se han descubierto mediante las conclusiones y recomendaciones.

ANTECEDENTES

Para desarrollar el presente trabajo se indagó en los repositorios de investigaciones desarrolladas en la Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Administración Pública y Facultad de Comunicación Social, se encontraron temas casi similares que permiten hacer un análisis teórico conceptual de la problemática, destacando los siguientes:

Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Administración Pública, “Diseño de un plan estratégico para el mejoramiento de la Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural de Santiago el Cantón San Miguel período 2014-2015”. Autora: Jacqueline Paola Aguilar Ortega, la investigación llega a las siguientes conclusiones:

1. La Junta Parroquial de Santiago no tiene bien definido el Plan Estratégico y es desconocido por los funcionarios.
2. El Gobierno Autónomo Descentralizado de Santiago no cuenta con una filosofía corporativa en donde se detalla la Misión, Visión, Objetivos, Políticas Institucionales, estrategias, principios y valores corporativos.
3. La participación de los ciudadanos en la toma de decisiones y acciones a favor de la parroquia es muy escasa debido a la falta de interés de los moradores y a la no comunicación de la misma.
4. No existe un buen conocimiento por parte de población de la parroquia de las actividades, programas y proyectos de la Junta Parroquial.

5. Según las encuestas realizadas a la población de la Parroquia de Santiago consideran que el trato que recibieron por parte de los funcionarios fue bueno.
6. El Gobierno Parroquial necesita adquirir más equipos, y actualizar los que poseen, y de esta manera mejorar el desarrollo de las actividades que desempeña cada uno de los funcionarios. (Aguilar, 2015, pág. 130)

Universidad Central del Ecuador, Facultad de Comunicación Social, “La comunicación organizacional como apoyo a los procesos de comunicación interna dentro del despacho del concejal Eddy Sánchez del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”. Autora: Silvana Carolina Cuenca Meza, la investigación llega a las siguientes conclusiones:

1. Es importante mantener una comunicación eficaz porque de esta manera se puede cumplir con la planificación estratégica de las comunicaciones, cumplir los objetivos planteados, ganar acogida por parte de la ciudadanía y mantenerse en el cargo.
2. Los trabajadores necesitan estar informados y alineados hacia la orientación política, social y objetivos de gestión para sentirse parte activa de la organización y que la participación reciba el adecuado reconocimiento. De este modo, la comunicación al incrementar las posibilidades de participación, favorecer las iniciativas y movilizar la creatividad, se convierte en un factor de integración, motivación y desarrollo personal.
3. A través de este estudio se evidenció que la buena comunicación y las buenas relaciones entre el equipo de trabajo no sólo dependen de la estructura y del buen uso de los elementos de comunicación interna sino además de la motivación que desde los altos cargos se den en el mismo sentido.

4. Si lo que se quiere es tener una gran acogida por parte de la ciudadanía y satisfacción en los sectores en los que trabaja el Concejal Sánchez, es importante que su equipo de trabajo entiendan que el éxito de la comunicación externa y la imagen comienzan desde casa; es decir, manteniendo una adecuada comunicación interna.
5. Para que la imagen interna se refuerce es necesario que la organización a nivel interno colabore. Si no se obtiene una fidelidad importante de todas las personas de la organización, no se podrá ejecutar una acción efectiva sobre la comunicación.
6. Para finalizar, lo más importante para cualquier organización que quiera lograr sus objetivos ya sean comerciales, sociales o políticos, es que deben existir en la mente de los públicos y afianzarlos lazos de pertenencia para con ellos, puesto que si no lo hace está destinada al fracaso. (Cuenca, 2013, pág. 54)

En la sociedad actual el ser humano necesita estar formado por un sistema, que permite lograr determinados objetivos interactuando con un grupo reducido o a su vez cientos de personas en lo laboral, social, cultural, educativo, diario vivir, toda organización cuenta con su misión, visión, objetivos, función o finalidad para la correcta ejecución de la organización y en sí la gestión administrativa.

“La comunicación hoy en día juega un papel importante dentro de las empresas e instituciones. Una de sus principales funciones es activar la conexión de los actores internos y trasladar el mensaje global al actor externo”. La Junta de Regional de Defensa del Artesano sede Bolívar se creó el 5 de noviembre de 1963, mediante oficio #351 de fecha 28 de octubre de 1963, y su comunicación a evolucionado con el transcurrir del tiempo, gracias a la llega de la nueva era de tecnología y comunicación, incorporándose a estos cambios estratégicos

dentro del campo comunicativo, conectándose así los socios agremiados y no agremiados, directivos de la institución y público en general. (Urquiza & Rosero, 2013, pág. 12)

La presente investigación pretende desarrollar una estrategia de Comunicación Organizacional como apoyo a la Gestión Administrativa de la Junta Provincial de Defensa del Artesano, Cantón Guaranda, con el fin de observar cuales son las principales estrategias y herramientas de comunicación que utiliza la institución en lo referente a gestión administrativa, para alcanzar el posicionamiento, reconocimiento e imagen como institución y la cercanía con los agremiados calificados y en proceso de calificación.

A través de la investigación se podrá evidenciar el estado actual del proceso de comunicación interna y el apoyo que brinda la comunicación organizacional dentro de la gestión administrativa, evidenciando la coordinación de las actividades que ejecutan entre los funcionarios, agremiados calificados y en proceso, demostrando la labor que realiza la Junta Provincial de Defensa del Artesano, Cantón Guaranda.

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda, se ha podido evidenciar que existen falencias comunicacionales entre el personal interno y externo provocando la distorsión del mensaje al público receptor; debido a la inexistencia de un departamento de comunicación.

Además, los medios de comunicación digitales son desactualizados y empíricos, lo que ocasiona que la información que difunde la J.P.D.A carezca de credibilidad y veracidad, ya que se basan en rumores de pasillo, lo que genera una deficiencia comunicacional.

El manejo de la información dentro de la institución es desorganizado, lo que crea confusión y desinterés en los usuarios en conocer los beneficios que brinda la entidad; sin embargo, esto hace que debilite la imagen de la misma.

Quienes cumplen funciones dentro de la Junta Provincial de Defensa del Artesano realizan su trabajo de forma subjetiva y no objetiva; por ende, existe una descontextualización de los hechos que se informan y que son decodificados por el receptor.

El personal carece de capacitaciones para fortalecer los conocimientos y tener un mejor desempeño dentro del ámbito laboral y para interactuar positivamente en los acercamientos entre artesanos.

También, no existe incentivos para que los agremiados muestren interés en pertenecer a la JPDA y hacerse acreedores de los beneficios para mejorar su estilo de vida en el ámbito económico y social.

ÁRBOL DE PROBLEMAS



Gráfico 1 Observación directa a la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda

Elaborado por: Pacheco Martínez Martha Cecilia

PROBLEMA

¿Cómo las estrategias de comunicación organizacional apoyan la gestión administrativa de la Junta Provincial de Defensa del Artesano, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, año 2019?

Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es el impacto que produce la comunicación organizacional a la Junta Provincial de Defensa del Artesano?
- ¿Existe el apoyo necesario dentro de la gestión administrativa para una correcta comunicación organizacional dentro de la Junta Provincial de Defensa del Artesano?
- ¿Cómo impulsar la comunicación organizacional dentro Junta Provincial de Defensa del Artesano?
- ¿Existe la necesidad de elaborar estrategias de comunicación que permitan mejorar la comunicación organizacional dentro de la gestión administrativa de la Junta Provincial de Defensa del Artesano?

JUSTIFICACIÓN

La investigación está dirigida a la comunicación organizacional como apoyo a la gestión administrativa de la Junta de Artesanos para mejorar la comunicación interna y ser un soporte en la gestión administrativa, se ha podido evidenciar que estos actores carecen de estrategias comunicativas provocando desinformación de las obras y actividades que realiza la institución a favor de los agremiados calificados y en proceso de calificación.

Es pertinente llevar a cabo la investigación porque se podrá conocer a fondo como es la comunicación organizacional dentro de la institución pública, como es el caso de la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda para así poder medir que impacto o reacción produce a los beneficiarios directos e indirectos de la institución

Los beneficiarios directos e indirectos de este trabajo académico serán la comunidad de artesanos que se han profesionalizado en esta organización y todas aquellas personas que aspiran dicho proceso, acceder a programas de mejoramiento profesional y de emprendimiento que se vinculen a su razón laboral.

Es necesario identificar la organización de cada uno de los departamentos de la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda, para poder brindar un mejor sistema de comunicación interna.

Es importante este trabajo de investigación porque ayudará a los beneficiarios directos e indirectos a mantenerse comunicados de todas las actividades que la Junta Provincial de Defensa del Artesano del cantón Guaranda provincia Bolívar desarrolla en beneficio de los agremiados.

Es factible porque existe el apoyo necesario por parte del Director y miembros activos de la institución para poder realizar el presente trabajo de investigación.

Su impacto será positivo porque se aplicarán estrategias de comunicación organizacional en conjunto con la gestión administrativa para obtener un mejor resultado que apoye la comunicación interna y externa de la institución.

Como estrategias de comunicación organizacional se utilizará los diferentes medios de comunicación para difundir información precisa, actualizadas y de interés para los beneficiarios internos y externos en apoyo al buen manejo y funcionamientos de todas las actividades que ejecuta la gestión administrativa de la Junta Provincial de Defensa del Artesano.

OBJETIVOS

Objetivo General

Aplicar estrategias de comunicación organizacional en apoyo a la gestión administrativa de la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda, provincia Bolívar, año 2019.

Objetivo Específicos

- Diagnosticar los procesos comunicacionales en la Junta Provincial del Artesano.
- Identificar los niveles de comunicación organizacional y la gestión administrativa de la Junta Provincial de Artesanos con los usuarios y socios.
- Elaborar estrategias que permitan mejorar la comunicación organizacional como apoyo a la gestión administrativa de la Junta Provincial de Artesanos.

MARCO TEÓRICO

MARCO REFERENCIAL

La Junta Provincial de Defensa del Artesano de Bolívar, actualmente cuenta con un total de 1319 socios calificados, dentro de los 7 cantones de la provincia, en el cantón Guaranda existen 801 socios calificados (JNDA, 2019).

La Junta Nacional de Defensa del Artesano en su página web indica su:

Misión:

Encargada de la formación y titulación artesanal que incorpore mano de obra calificada en el mercado laboral.

Visión:

- Normar el funcionamiento de los Centros o Unidades de Formación Artesanal
- Elaborar informes para la autorización de apertura, ampliación de rama, cambio de propietario, supresión de rama, cambio de domicilio de los centros y unidades de formación
- Elaborar Resoluciones Institucionales de apertura, ampliación de rama, cambio de propietario, supresión de rama, cambio de domicilio de los centros y unidades de formación

- Informes previos a la aprobación de planes y programas de formación artesanal presentada por los centros y unidades de formación artesanal para la obtención de título de maestro de
- Informes de supervisión y evaluación sobre el funcionamiento de centros o unidades de formación.
- Elaborar informes para la autorización de cursos de Titulación Modalidad Practica Profesional organizado por las Organizaciones Artesanales, Juntas Nacional, Provincial y Cantonal de Defensa del Artesano.
- Refrendación de títulos de Maestros de taller y Bachilleres Técnicos, Práctica Profesional, Propios Derechos y Convalidación
- Informes de gestión.

Competencias:

A través del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos y del Reglamento Especial de Formación y Titulación Artesanal se encuentra encaminada a normar la creación, supervisión, seguimiento, evaluación y sanción de los CFA/UFA, dentro de los subsistemas de educación hispanos o bilingüe, escolarizada y no escolarizada, en presencia o a distancia; así como velar por los intereses, bienestar y permanencia de los establecimientos artesanales y a favor de la clase artesanal.

Reglamento de Titulación Artesanal en las Modalidades de Práctica Profesional, Propios Derechos y Convalidación Profesional a través de cursos y grados por Práctica Profesional, por Propios Derechos y Convalidación Profesional, a favor de los artesanos. (JNDA, 2019)

En lo referente a trabajos de investigación para contribuir al mejoramiento y buen manejo de la Junta Provincial de Defensa del Artesano de Bolívar dentro del área de la comunicación es la primera vez que se realiza este tipo de indagación.

El manejo de la comunicación organizacional en la Junta Provincial de Defensa del Artesano del cantón Guaranda, provincia Bolívar es de forma empírica, se ha podido evidenciar que los funcionarios que trabajan dentro la institución, no tienen el conocimiento apropiado para comunicarse de forma interna, por el cual la gestión administrativa sufre de falencias que provoca confusión y desinformación del trabajo y desarrollo que realiza la institución a favor de los agremiados calificados y en proceso de calificación.

MARCO CONCEPTUAL

Comunicación

La comunicación es uno de los factores más importantes para el logro de metas en empresas e instituciones, por ello quienes ocupan puestos gerenciales, directivos y ejecutivos, deben de conocer en qué consiste y cómo funciona, pues, cuanto mayor es la responsabilidad de un cargo, más tiempo se dedica a dicho proceso y al manejo de información como parte medular del trabajo cotidiano. (Romo, 2008, pág. 12)

Velasco & Nosnik (1988) afirma: “La comunicación es un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que esta última dé una respuesta, sea una opinión, actitud o conducta” (pág. 12)

La comunicación es un elemento fundamental en la cotidianidad de todo individuo. El aprendizaje de la lengua, la apropiación del lenguaje y el ejercicio del habla pueden parecer tareas poco especializadas. Sin embargo, aprenderlas involucra esfuerzo, tiempo y, por qué no decirlo, muchas frustraciones. (García, 2012, pág. 5)

Para Romo, la comunicación es el pilar fundamental para el progreso de una empresa e institución manteniendo como aspecto principal la responsabilidad, mientras Velasco & Nosnik indican que es una interacción mutua entre personas, García menciona que es un conjunto de elementos necesarios de aprender en el diario vivir. Dentro de la Junta Provincial de Defensa del Artesano la comunicación es un medio muy importante para poder llevar en curso la organización obteniendo un resultado positivo dentro de la gestión administrativa, cumpliendo con el objetivo propuesto para complacer a los agremiados calificados y en proceso.

Tipos de comunicación

Verbal: es la que se basa en la palabra y puede ser de dos tipos:

Comunicación escrita	Comunicación oral
<ul style="list-style-type: none"> • Se puede revisar y eliminar errores antes de transmitirla. • Se puede archivar fácilmente. • El receptor puede leer a su ritmo y revisar la información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Más personal e individualizada. • Se puede adaptar sobre la marcha en base al feedback que se va recibiendo. • Generalmente cuesta menos producirla. • Se puede apoyar en elementos no verbales.
<ul style="list-style-type: none"> • Feedback lento • Suele ser más costosa (en tiempo y dinero). • No puede estar seguro de que su mensaje ha sido leído. • Más fría. 	<ul style="list-style-type: none"> • No se puede revisar. Una vez dicho algo no se puede borrar. • Efímera, de corta duración (es difícil de archivar).
<p>Nos sirve para transmitir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hechos y opiniones • Información compleja • Lo que tiene que quedar por escrito 	<p>Nos sirve para transmitir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sentimientos y emociones • Información breve y sencilla • Comunicaciones de impacto

No Verbal: es la que se transmite principalmente a través de la expresión corporal.

(Fundación de la Universidad Autónoma de Madrid, pág. 9)

Las formas de comunicación humana pueden agruparse en dos grandes categorías:

La comunicación verbal se refiere a las palabras que utilizamos y a las inflexiones de nuestra voz (tono de voz).

La comunicación verbal puede realizarse de dos formas:

- **Oral:** a través de signos orales y palabras habladas.
- **Escrita:** por medio de la representación gráfica de signos.

La comunicación no verbal hace referencia a un gran número de canales, entre los que se podrían citar como los más importantes el contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos o la postura y la distancia corporal.

La comunicación no verbal se realiza a través de multitud de signos de gran variedad: Imágenes sensoriales (visuales, auditivas, olfativas...), sonidos, gestos, movimientos corporales, etc. (DPS, 2007, pág. 13)

Fundación de la Universidad Autónoma de Madrid, afirma que la comunicación se presenta en dos formas: verbal y no verbal, permitiendo mantener la conexión comunicativa entre el emisor y receptor a través de los diferentes medios de comunicación; sin embargo, el Departamento de Psicología de la Salud hace referencia a la comunicación no verbal como una forma de expresión corporal donde se utilizan sonidos, gestos o movimientos corporales. En la Junta Nacional Defensora del Artesano se utiliza con mucha frecuencia la comunicación oral, permitiendo una mejor comunicación, socialización y difusión entre los agremiados.

Barreras de comunicación

Físicas: Son las circunstancias que se presentan no en las personas, sino en el medio ambiente, impiden una buena comunicación. Ejemplo: ruidos, iluminación, distancia, falla o deficiencia en los medios que se utilizan para transmitir el mensaje: teléfono, micrófono, grabador de voz.

Fisiológicas: Impiden emitir o recibir con claridad y precisión un mensaje, debido a los defectos fisiológicos del emisor o del receptor, es decir efectos de nacimientos o

enfermedades adquiridas. Tales defectos pueden afectar cualquiera de los sentidos. Ya sea en forma total o parcial. De este modo, afecta directamente la comunicación precisa. Ejemplos: Incapacidad visual, Deficiencias de habla, Fallas en el uso de memoria y Deficiencias auditivas.

Semánticas: Es el significado de las palabras; cuando no se precisa su sentido.

Éstas se prestan a diferentes interpretaciones y así el receptor no interpreta lo que dijo el emisor, sino lo que su contexto cultural le indica. “Si una persona hace un pedido y dice que lo quiere “lo más pronto posible”.

(Puede tener diferentes significados, desde la persona que lo entiende como “inmediatamente”, hasta la que lo entiende como “rápido” pero “no están urgente”)

Psicológicas: Ocasionada a veces por agrado o rechazo hacia el receptor o emisor, según sea el caso, o incluso al mensaje que se comunica; la deficiencia o de formación puede deberse también a estados emocionales (temor, odio, tristeza, alegría) o a prejuicios para aprobar o desaprobalo que se le dice, no lea lo que está escrito, no entienda o no crea lo que oye o lee.

Ejemplo:

- El tono de voz del jefe, el uso que hace del vocabulario o su falta de tacto puede hacer que un empleado se sienta subestimado, agredido o rechazado.
- Mostrar excesiva timidez.
- Emitir instrucciones, explicaciones poco precisas y claras.
- Manifestar preocupación por problemas personales.

Socioculturales: Las forman las diferencias socio culturales entre en el emisor y el receptor (la religión, el nivel económico, idioma, costumbres o situación geográfica). (Mendoza & Avila, 2018, pág. 10;14)

Mendoza y Ávila mencionan que las barreras de la comunicación son de vital importancia para la transmisión de mensajes entre el emisor y receptor, siendo así una estrategia comunicacional para los agremiados y futuros socios de la JNDA del cantón Guaranda.

Procesos comunicacionales

El proceso comunicacional es el elemento clave de esta fase. El intercambio de información, sin embargo, tiene una particularidad que debe ser sistematizada e internalizada por los principales involucrados en ella. La Teoría general de la Comunicación señala que el proceso comunicación se establece con la participación de un emisor y un receptor, que se interrelacionan a través de un determinado canal. (Ortega, 2017, pág. 67)

El Proceso de Comunicación.

Emisor. Es la persona que transmite el mensaje; es, por tanto, el que envía información a su interlocutor. Es la persona que posee la información o que tiene las ideas y las transmite, ya sea voluntaria o involuntariamente.

Receptor. Es aquella persona que recibe la información que emana del emisor, a la que va dirigida el mensaje.

Mensaje. La idea o información que transmite el emisor al receptor, es decir, es el contenido de la comunicación.

Canal. Hace referencia al medio a través del cual se envía el mensaje, éste puede ser de muchos tipos, varía en función del modo de comunicación. Algunos ejemplos de canal podrían ser el teléfono, Internet, el aire...

Código. Conjunto de signos usados para la composición de un mensaje. Estos signos pueden ser verbales (escritos o no) y no verbales. Esta distinción da lugar a una clasificación que estudiaremos más adelante: comunicación verbal y no verbal o corporal. (SAE, págs. 4,5)

Para Ortega el proceso de la comunicación está formada por dos componentes que es emisor y receptor, que se interrelacionan el uno al otro mediante un canal de comunicación, mientras que SAE indica que este proceso cumple cinco procesos fundamentales para la correcta transmisión y recepción del mensaje. En lo referente a la JPDA, el proceso comunicativo se realiza de forma empírica, no existe el manejo adecuado de la comunicación interna y esta se refleja con la transmisión inadecuada del mensaje al público externo.

Comunicación Organizacional

De acuerdo a Antonio Lucas Marín, el interés sobre el estudio de la comunicación organizacional surge en las necesidades teóricas y prácticas de las organizaciones, encausadas a los intentos de mejorar las propias habilidades de comunicación de quienes intervienen en los procesos económicos y en la evolución que según las teorías de la organización se encuentran cada vez más enfocadas en la cultura organizacional. (Marín, 2013, pág. 90;92)

La comunicación organizacional en un grupo u organización es parte del fortalecimiento y desarrollo institucional y se concreta principalmente en las acciones comunicativas que parten de los vínculos y articulaciones en y de la organización y se

proyectan potenciando la práctica y visibilidad de la institución y su tarea. El comprender a la comunicación como un proceso transversal a la organización hace posible incluirla en una política institucional y no limitarla a algo meramente instrumental. (Favaro, pág. 6)

La comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y los subordinados, y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida. Pero ¿qué sucede si se encuentran inconvenientes en la comunicación dentro de las organizaciones?

En las empresas hay una tendencia a no compartir, a no comunicarse, porque erróneamente se piensa que la información es poder; así, algunas personas piensan que retener la información los deja en una posición superior, privilegiada; creen que si sueltan la información se verán en desventaja frente otros. Ante todo, esto NO ES PODER; ES INSEGURIDAD. (Castro, 2014, pág. 5)

Todos los autores mencionados anteriormente afirman que la comunicación organizacional tiene por objetivo principal fortalecer lazos comunicacionales en los diferentes niveles de organización permitiendo llegar con mensajes claros, proceso que poco se ha podido evidenciar en la JPDA, observando desconocimiento total en el manejo de la comunicación organizacional.

Tipos de comunicación organizacional

Existen cuatro tipos de comunicaciones importantes para las empresas:

- **La comunicación externa** que es la que incluye las comunicaciones que se dan entre los miembros de la organización y las partes externas de la empresa como

por ejemplo los clientes, fabricantes, accionistas, inversores y el público en general.

- **La comunicación organizacional interna** es la que facilita el flujo de información entre los miembros de la organización. Este flujo puede ser ascendente, horizontal o descendente según la estructura, la cadena de mando y la cultura de la organización.
- **Comunicación escrita** es la que lleva mensajes concretos y claros y da un respaldo a la empresa pues este tipo de mensajes por lo general queda registrado. Se puede hacer por medio de boletines internos, convocatorias, encuestas o memorándum.
- **Comunicación oral** tiene la posibilidad de que la información no logre ser bien entendida y se generen una serie de dudas. Puede ser formal al realizarse una reunión, o informal como en el caso de conversación ocasional entre compañeros de trabajo. (Briceño, 2019)

Briceño, menciona que existen cuatro tipos de comunicación organizacional, mismos que facilitan una comunicación ya sea de tipo escrito u oral para un mejor rendimiento en la organización ya sean directivos, empleados y clientes. Los cuatro procesos de comunicación organizacional dentro de la JPDA son escasos por el manejo empírico de la comunicación ocasionando desinformación tanto en el público interno como externo.

Flujos de comunicación en organizaciones

Comunicación descendente o de administrador ha subordinado: Es la comunicación predominante en el estilo autoritario de liderazgo. Por otra parte, la comunicación descendente tiende a ser considerada como la forma natural de transmitir información en la organización. Es más fácil que el subordinado esté atento a recibir

información que los niveles superiores. Las funciones de la comunicación descendente son: informar, coordinar, motivar y estimular a los miembros de la organización.

Comunicación ascendente o de subordinado a administrador: La comunicación ascendente suele estar referida a lo que el individuo dice sobre sí mismo, sobre otros o sobre la organización. Suele ser casi inexistente en la práctica debido a las constantes trabas que se le aplican. En la mayoría de los casos, no se suele creer en este tipo de comunicación o no se le presta la atención que merece. Los equipos directivos no perciben la comunicación ascendente como un elemento fundamental para conocer el clima social de la organización. Su mantenimiento y gestión requiere la institucionalización de determinados canales de comunicación: buzones de sugerencias, reuniones, concursos, etc. La comunicación ascendente es el final de una política de relaciones internas, que aporta seguridad a las personas y las estimula a participar. La existencia de comunicación ascendente es un claro indicador de la buena gestión del activo humano de la organización, ya que los directivos y mandos estiman a sus empleados como personas capaces de aportar valor a la empresa en forma de conocimientos, sugerencias, ideas y actitudes.

Comunicación horizontal o entre compañeros: La comunicación entre las personas del mismo nivel jerárquico tiene tres propósitos básicos: primero, proporciona apoyo socioemocional entre los compañeros; segundo, permite la coordinación entre compañeros en el proceso laboral, de tal manera que puedan llevar a cabo un trabajo más eficiente, tercero, difundir un punto de control en la organización, o extender la autoridad o responsabilidad. La comunicación horizontal sin flujo vertical es una manera de mantener el control en muchas organizaciones. Mientras más autoritaria es la estructura, más restringido es el flujo horizontal. (Robles & Gutiérrez, 2014, págs. 10,11)

Robles y Gutiérrez hacen referencia en los flujos de organización que existen en la comunicación organizacional en donde se destaca la comunicación ascendente, descendente y horizontal, permitiéndose dividir por jerarquías directivos y empleados, y un feedback entre empleados, centrándose en el crecimiento de la organización. La JPDA, no cuenta con el correcto flujo de comunicación por el cual se requiere trabajar en la misma para poner en alta el nombre de la institución dando a conocer de las obras y actividades que realiza a favor de los agremiados.

Estrategias

En términos empresariales, podemos definirla como: la movilización de todos los recursos de la empresa en conjunto, para tratar de alcanzar objetivos a largo plazo. La táctica es un esquema específico que determina el empleo de los recursos dentro de la estrategia general. En el plano militar, la movilización de las tropas es una táctica dentro de una estrategia más amplia; en el plan gerencial, el presupuesto anual o el plan anual de inversiones, son planes tácticos dentro de una estrategia global a largo plazo. Una guerra requiere la aplicación de una o más estrategias; cada estrategia requiere varias decisiones o medidas tácticas. La planificación quinquenal en una empresa exige la adopción de una estrategia, a la cual se unen los planes tácticos de cada uno de los años de ese período.

El propósito de las estrategias, entonces, es determinar y comunicar a través de un sistema de objetivos y políticas mayores, una descripción de lo que se desea que sea la empresa. Las estrategias muestran la dirección y el empleo general de recursos y de esfuerzos. No tratan de delinear exactamente cómo debe cumplir la empresa sus objetivos, puesto que ésta es la tarea de un número enorme de programas de sustentación mayores y menores. (Maldonado, 2016, págs. 42,43)

Steiner (2003) afirma: “Las estrategias son disposiciones generalizadas de las acciones a tomar para cumplir los objetivos generales. El camino a seguir para el logro de los propósitos de la empresa” (pág. 3).

Los autores Maldonado y Steiner nos indican que las estrategias nos ayudan a cumplir con objetivos y metas encaminados al mejoramiento de una organización. Estrategias desconocidas para los funcionarios de la JPDA, quienes necesitan organizar sus procesos comunicacionales para una comunicación efectiva interna y externa.

Estrategias de la comunicación

Ancín (1996) indica que: “La estrategia de comunicación debe identificar ventajas y puntos fuertes de la empresa y comunicarlos de la mejor forma posible al consumidor, contribuyendo a crear la diferenciación buscada en la estrategia de posicionamiento”. (pág. 459)

En la era de la incertidumbre y la complejidad, como única certeza del mundo que nos toca vivir, “Estrategias de comunicación” se enfoca en el análisis de dos componentes considerados fundamentales para hacer frente a estos nuevos escenarios del siglo XXI: La estrategia y la comunicación. De este análisis, fruto de la experiencia académica y profesional del autor, surge una nueva visión del pensamiento estratégico encarada desde el rol de “los jugadores”, el hombre, como sujeto principal del discurso científico y no como un mero observador del proceso. (González, 2001, pág. 132)

Gestión Administrativa

En cualquier organización se desarrolla un volumen importante de tareas y gestiones de carácter administrativo. Un correcto desarrollo de esta gestión administrativa contribuirá en la mejora de la eficacia y la eficiencia en el seno de la organización. La misión del responsable de la gestión administrativa es asegurar este buen funcionamiento,

mediante una buena planificación y gestión de las tareas. Para alcanzar su misión, este profesional tiene que disponer de determinadas capacidades y habilidades: dirección, liderazgo y motivación del equipo de trabajo, organización personal y de los materiales y recursos, capacidades comunicativas, etc. Como complemento imprescindible hoy día para el desarrollo de estas capacidades, el responsable de gestión administrativa tiene que disponer de unos fundamentos en el uso de diferentes herramientas informáticas. (Ferrando & María, 2008, pág. 5)

Marcó (2016) afirma: “La toma de decisiones es un factor central en la vida de las organizaciones. Está directamente relacionada con la práctica administrativa. Se da en todos los niveles y en todas las áreas de la organización”. (pág. 121)

Fernando y María manifiestan que para tener una mejor comunicación organizacional depende la eficiencia y eficacia en estrategia para cumplir a cabalidad las metas propuestas mientras que Marcó menciona que es la toma de decisiones en toda la institución. Dos criterios muy importantes para la correcta gestión administrativa dentro de la JPDA, con el objetivo de beneficiar a la comunidad de agremiados.

Características de la gestión administrativa

Partiendo de los datos obtenidos de la fase de análisis, se define las siguientes tareas a realizar para la implementación del Modelo de Gestión Administrativa:

- **Homogenización funcional:** atendiendo a criterios de cobertura de funciones similares, de tal forma que se eviten redundando que provocan un uso excesivo de recursos.

- **Identificación de necesidades de información:** estableciendo las necesidades y requisitos de las distintas unidades funcionales.

Este proceso nos conduce a las definiciones que serán la base para la implementación del Modelo de Gestión Administrativa.

- **Definición de Modelo de Negocio:** constituye el conjunto de servicios que se presentan, así como la interrelación entre los mismos.
- **Definición de Ajustes Funcionales:** modificaciones necesarias para la implementación de una estructura funcional más adecuada al servicio y que utilice de manera más eficaz los recursos disponibles.
- **Definición de Herramientas de Gestión:** permiten dar cobertura a las necesidades de información requeridas para la prestación de los servicios, incorporados al modelo de negocio. Proporcionan los medios más eficaces para el desarrollo de las tareas. (Rosero, 2019, págs. 3,4)

Rosero en su libro modelo indica cómo se realiza el funcionamiento de la planta administrativa, la forma en la que deriva los montos en la organización para un crecimiento adecuado.

Modelo de Gestión Administrativa

El Modelo de Gestión Administrativa se desarrolla bajo un esquema progresivo y sostenible, en donde se debe considerar una estructura que tiene los siguientes componentes:

- Análisis de la Estructura Funcional de la entidad organizativa,
- Análisis de la Interacción de la entidad organizativa con agentes externos
- Identificación de los procesos de la institución.

Estas tres deben poseer las siguientes caracterizaciones:

- Homogenización Funcional y definición del Manual de Organización y Funciones
- Identificación de las necesidades de información.
- Definición del Manual de Procedimientos. (Lino, 2014, pág. 15)

Lino, menciona que toda gestión administrativa debe seguir un proceso progresivo y sostenible para el funcionamiento de la institución, dando como resultado el buen desempeño laboral. Aplicando este método la JPDA, podrá dar conocer todo el trabajo que ejecuta la institución en beneficio propio y hacia la comunidad de agremiados.

Procesos Administrativos

La dinámica del proceso administrativo, estudia la integración, dirección y el control, fases que aunadas a la planeación y organización conforman en su totalidad el proceso administrativo. Todas las fases del proceso administrativo son importantes, ya que deben funcionar en forma sinérgica para lograr resultados efectivos y funcionar en los sucesivo como un proceso de mejora continua. (Luna, 2015, pág. 1)

- **Planificar:** (Pronóstico y plan). Examinando el futuro y elaborando un plan de la acción. Los elementos de la estrategia.
- **Organizar:** Definir la estructura, material y humana, de la empresa.
- **Dirigir:** Mantener fluidas las actividades del personal.
- **Coordinar:** Unificar y armonizando toda la actividad y el esfuerzo.
- **Controlar:** Ver que todo ocurra conforme a las reglas establecidas y a las órdenes impartidas. (Fayol, 1916, pág. 98)

Luna y Fayol concuerdan y tienen en claro cuáles son los procesos administrativos que se debe utilizar para obtener resultados positivos a favor de la empresa.

Importancia de la Gestión Administrativa

La importancia de la Gestión Administrativa en el Desarrollo Empresarial; radica, en el conocimiento pleno de la Administración de Negocios; ya que conlleva, a ser eficientes, efectivos y económicos en la conducción de su empresa sea esta, pequeña, mediana o grande; por lo tanto para lograrlo, es necesario practicar el mejoramiento continuo de la gestión administrativa de la organización, mediante el conocimiento o de la situación en que se desenvuelve el negocio; para cumplir con este objetivo es necesario, contar con un Plan de Negocios, el mismo que debe ser elaborado en forma periódica y permanente cada año, Plan que servirá, para fijar las ventas de sus productos, requerimientos de inversión, personal, equipamiento; y, su rentabilidad. (Ramírez & Moran, 2017)

Por ello Ramírez y Moran afirma que es importante la gestión administrativa en las organizaciones pues de eso depende de cuan competitivos lleguen a ser en el mercado industrial.

Eficacia

Definida como la capacidad de lograr el efecto que se espera, es decir:

- Una empresa es eficaz en la medida que logra alcanzar sus objetivos.
- Un empleado es eficaz según realice de forma adecuada las actividades y responsabilidades de su puesto.

Eficiencia

Capacidad de reducir al mínimo los recursos utilizados para alcanzar los objetivos de la organización, ejemplo:

- Una empresa es eficiente en la medida que logra alcanzar sus objetivos al menor costo posible.
- Un empleo es eficiente cuando además de cumplir con las obligaciones de su supuesto, lo hace reduciendo costos y evitando gastos. (Jasso, 2012, pág. 10)

Calidad

Comportamiento del producto que genera satisfacción en el cliente, adecuación al uso o la ausencia de deficiencias que evita insatisfacción al cliente, esta definición distingue dos aspectos.

- Desde el punto de vista del cliente, se considera que un producto o servicio es de buena calidad cuando logra satisfacer plenamente las necesidades del consumidor.
- Desde el punto de vista de la empresa, la calidad está determinada al “hacer bien las cosas a la primera”, es decir, cuando desde el proceso productivo se fabrican artículos que cumplen con las expectativas del cliente y se evitan reprocesos o reparaciones.

Productiva

“Relación entre la producción obtenida y los insumos utilizados”, es decir, un óptimo aprovechamiento de los recursos (materiales, humanos, financieros) evitando desperdicios. (pág. 11)

Jasso afirma que es necesario poner en práctica la eficacia, eficiencia, calidad y productividad para que crezca la productividad de la empresa.

Misión

La misión expresa la razón de ser de la empresa y su objetivo primordial. Constituye la auténtica declaración de principios corporativos, y es aconsejable que este redactada explícitamente; en el desarrollo de la actividad empresarial conviene tener claro desde el principio todos los aspectos que componen la misión. (Publicaciones Vértice S.A., 2007, pág. 40)

Objetivo primordial que debe cumplir toda institución para el buen desempeño, dentro de la JPDA, está en velar por los intereses de la comunidad de agremiados calificados y en proceso de calificación.

Visión

La visión de la empresa constituye el conjunto de representaciones, tanto efectivas como racionales, que un individuo o un grupo de individuos asocian a una empresa o institución como resultado neto de las experiencias, creencias, actitudes, sentimientos e informaciones de dicho grupo de individuos, como reflejo de la cultura de la organización en las precepciones del entorno. (pág. 39)

La JPDA, trabaja como institución promotora de formar profesionales de calidad para el buen desempeño laboral cumpliendo con todos los requisitos que esta lo amerite.

Objetivos

- Incrementar la productividad a través de análisis y mejoramiento de las condiciones psicológicas y sociales del individuo.
- Diseñar un ambiente con el objetivo de lograr, en forma eficiente, las metas seleccionadas, lo que implica que de alguna manera se utilizan todos los recursos disponibles para el logro de los objetivos de la organización.

- Asegurar que la empresa produzca o preste sus servicios.
- Alcanzar en forma eficiente y eficaz los objetivos de un organismo social. (Díaz, 2014)

“Un objetivo administrativo es la meta que se persigue, que prescribe un ámbito definido y sugiere la dirección de los esfuerzos de planeación de un gerente”. (Tanck & Fazani, 2009)

Díaz, Tanck y Fazani manifiestan que los objetivos siempre van de la mano a una meta a cumplir con resultados eficientes para alcanzar el nivel más alto como empresa.

Valores

Se entiende por valores de la empresa las creencias compartidas acerca de cómo deben ser las cosas en la organización y cómo se debe actuar. Su función básica es la de servir de guía en todas las conductas que suceden, ya sea la forma de concebir el liderazgo, de delimitar lo que es bien y lo que está mal, y sobre todo como guía en la toma de decisiones. (Publicaciones Vértice S.A., 2007, pág. 44)

Valbuena, Morillo, & Salas (2006) “Los valores representan las normas ideales de comportamiento sobre las que descansa el clima organizacional como un modo de vida integral”. (pág. 62)

Para Valbuena, Morillo, Salas & Publicaciones Vértice, toda empresa debe cumplir con normas para mantener el buen clima laboral y este a su vez reafirmado hacia el público externo de manera positiva. Para los agremiados esto genera confianza e interés por formar parte de JPDA.

Análisis del Entorno

El análisis del entorno es una herramienta clave de la gerencia social porque permite realizar un examen temprano del contexto donde tendrá lugar el desarrollo de las políticas, programas y proyectos sociales, identificándose así las oportunidades y riesgos del contexto para la ejecución-con-éxito de los mismos. También porque contribuye a caracterizar el comportamiento retrospectivo y actual de un determinado sistema u organización.

El análisis del entorno es un instrumento para evaluar la incertidumbre del contexto, que es generada por la impredecibilidad del comportamiento de las variables y por los mismos cambios que se introducen mediante proyectos innovadores. Ello obliga a la conceptualización de nuevas estrategias de gestión, que requieren de un importante cúmulo de conocimientos sobre las fuerzas del entorno y con respecto a las estrategias de los actores involucrados en ellas. (Licha, 2002, pág. 1)

Licha afirma que toda organización debe realizar un análisis de entorno en donde busca medir varios parámetros antes de prestar sus servicios es decir verificar y examinar el lugar donde se instalará la institución de esta manera se podrá evitar el fracaso.

Análisis Externo

(Morón, 2008)“En cuanto a los factores externos, incluyen en las oportunidades, la competitividad, la necesidad de vender a las anunciantes y nuevas inversiones; mientras que las amenazas, incluyen la inflación del mercado, las relaciones de competencia, y el ambiente político”. (pág. 58)

Morón, indica que toda empresa debe realizar un estudio externo en donde puede afectar al crecimiento, detectando rápidamente amenazas que estén en riesgo.

MARCO GEO REFERENCIAL

Es el lugar de ubicación geográfica de la Junta Provincial de Defensa del Artesano de Bolívar, del cantón Guaranda.

Coordenadas

Este: 722943.69 m E

Norte: 9824079.5 m S



Gráfico 2 Georreferenciación de la Junta Provincial de Defensa del Artesano – cantón Guaranda

Elaborado por: Martha Cecilia Pacheco Martínez

Fuente: Google Earth, 2019

La Junta Provincial de Defensa del Artesano – cantón Guaranda se encuentra ubicado en la Av. Elisa Mariño de Carvajal y Gustavo Lemos, referencia junto al Centro de Rehabilitación Social de la Parroquia Ángel Polibio Chávez del Cantón Guaranda, provincia Bolívar.

La institución es propia y cuenta con instalaciones apropiadas con capacidad para 60 personas para el desarrollo, actualización de conocimientos y capacitación de los

agremiados calificados y en proceso de calificación, además cuenta con todos servicios básicos e internet.

MARCO LEGAL

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Norma: Decreto Legislativo

Publicación: Registro Oficial 449

Fecha: 20-oct-2008

Estado: Vigente

Última Reforma: 13-jul-2011

Actualización: Al 13 de julio de 2011

Art. 306.- El Estado promoverá las exportaciones ambientalmente responsables, con preferencia de aquellas que generen mayor empleo y valor agregado, y en particular las exportaciones de los pequeños y medianos productores y del sector artesanal. (Asamblea Constituyente, 2011, pág. 146)

Art. 348.- La educación pública será gratuita y el Estado la financiará de manera oportuna, regular y suficiente. La distribución de los recursos destinados a la educación se regirá por criterios de equidad social, poblacional y territorial, entre otros.

El Estado financiará la educación especial y podrá apoyar financieramente a la educación fisco misional artesanal y comunitaria, siempre que cumplan con los principios de gratuidad, obligatoriedad e igualdad de oportunidades, rindan cuentas de sus resultados educativos y del manejo de los recursos públicos, y estén debidamente calificadas, de acuerdo con la ley. Las instituciones educativas que reciban financiamiento público no tendrán fines de lucro.

La falta de transferencia de recursos en las condiciones señaladas será sancionada con la destitución de la autoridad y de las servidoras y servidores públicos remisos de su obligación. (pág. 162)

LEY DE DEFENSA DEL ARTESANO

Codificación 0

Registro Oficial 71 de 23-may-1997

Última modificación: 14-may-2008

Estado: Vigente

Art. 2.- Para los efectos de esta Ley, se definen los siguientes términos:

a) Actividad Artesanal: La practicada manualmente para la transformación de la materia prima destinada a la producción de bienes y servicios, con o sin auxilio de máquinas, equipos o herramientas; (Junta Nacional de Defensa del Artesano, 2008, pág. 15)

b) Artesano: Al trabajador manual, maestro de taller o artesano autónomo que, debidamente calificado por la Junta Nacional de Defensa del Artesano y registrado en el Ministerio del Trabajo y Recursos Humanos, desarrolle su actividad y trabajo personalmente y hubiere invertido en su taller, en implementos de trabajo, maquinarias y materias primas, una cantidad no superior al veinticinco por ciento (25%) del capital fijado para la pequeña industria. Igualmente se considera como artesano al trabajador manual aunque no haya invertido cantidad alguna en implementos de trabajo o carezca de operarios;

c) Maestro de Taller: Es la persona mayor de edad que, a través de los colegios técnicos de enseñanza artesanal, establecimientos o centros de formación artesanal y organizaciones gremiales legalmente constituidas, ha obtenido tal título otorgado por la Junta Nacional de Defensa del Artesano y refrendado por los Ministerios de Educación y Cultura y del Trabajo y Recursos Humanos;

d) Operario: Es la persona que sin dominar de manera total los conocimientos teóricos y prácticos de un arte u oficio y habiendo dejado de ser aprendiz, contribuye a la elaboración de obras de artesanía o la prestación de servicios, bajo la dirección de un maestro de taller;

e) Aprendiz: Es la persona que ingresa a un taller artesanal o a un centro de enseñanza artesanal, con el objeto de adquirir conocimientos sobre una rama artesanal a cambio de sus servicios personales por tiempo determinado, de conformidad con lo dispuesto en el Código del Trabajo; y,

f) Taller Artesanal: Es el local o establecimiento en el cual el artesano ejerce habitualmente su profesión, arte u oficio y cumple con los siguientes requisitos:

1. Que la actividad sea eminentemente artesanal;
 2. Que el número de operarios no sea mayor de quince y el de aprendices mayor de cinco;
 3. Que el capital invertido no sobrepase el monto establecido en esta Ley;
 4. Que la Dirección y responsabilidad del taller estén a cargo del maestro de taller;
- y,
5. Que el taller se encuentre debidamente calificado por la Junta Nacional de Defensa del Artesano.

Los artesanos calificados por la Junta Nacional de Defensa del Artesano, así como las sociedades de talleres artesanales q, para lograr mejores rendimientos económicos por sus productos, deban comercializarlos en un local independiente de su taller, serán considerados como una sola unidad para gozar de los beneficios que otorga esta Ley.

(Junta Nacional de Defensa del Artesano, 2010, págs. 15,16)

Art. 16.- Los artesanos amparados por esta Ley no están sujetos a las obligaciones impuestas a los patronos en general por la actual legislación.

Sin embargo, los artesanos jefes de taller están sometidos con respecto a sus operarios, a las disposiciones sobre el salario mínimo y a pagar las indemnizaciones legales en los casos de despido intempestivo.

También gozarán los operarios del derecho de vacaciones y jornada máxima de trabajo de conformidad con el Código del Trabajo.

Con los fondos determinados en esta Ley y con los fondos que en lo sucesivo se asignarán, se atenderá por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a las indemnizaciones de accidentes de trabajo y a los otros derechos de los operarios.

Art. 17.- El Estado prestará a los artesanos eficiente ayuda económica mediante:

- a) La exoneración de los impuestos a la renta del capital con el concurso del trabajo y adicionales de dicho impuesto, del impuesto a los capitales en giro y del impuesto al valor agregado (IVA) en calidad de sujetos pasivos y sustitutivos;
- b) La importación en los términos más favorables que establezca la correspondiente Ley, de los materiales e implementos de trabajo de los artesanos, salvo los de lujo;
- c) La exoneración del impuesto a las exportaciones de artículos de producción artesanal;
- d) La concesión de préstamos a largo plazo y con intereses preferenciales a través del Banco Nacional de Fomento y de la banca privada, para cuyos efectos la Junta Monetaria dictará la regulación correspondiente.

Los montos de los créditos se fijarán considerando especialmente la actividad artesanal y el número de operarios que tenga a su cargo el taller;

- e) La compra de artículos de artesanía para las instituciones oficiales y otros organismos públicos. Exceptuase el caso en que el Estado o las Instituciones de Derecho Público sean productores de estos artículos. Los artesanos continuarán gozando de las demás exoneraciones contempladas en el artículo 9 de la Ley de Fomento Artesanal, en cuanto más les beneficie.

Art. 18.- Declárase obligatoria la afiliación del trabajador artesano al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Art. 19.- El Seguro Social para el artesano comprenderá:

- a) El Seguro de Enfermedad y Maternidad;
- b) El Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte; y,
- c) El Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales que protegerá a artesanos y a sus operarios y aprendices.

CÓDIGO DEL TRABAJO

Codificación 17

Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic.-2005

Última modificación: 28-marz-2016 (Vigente en 2016)

Art. 101.- Exoneración del pago de utilidades.- Quedan exonerados del pago de la participación en las utilidades los artesanos respecto de sus operarios y aprendices.
(Ministerio del Trabajo, 2016, pág. 32)

Art. 115.- Exclusión de operarios y aprendices.- Quedan excluidos de las gratificaciones a las que se refiere este párrafo, los operarios y aprendices de artesanos.
(pág. 37)

Art. 302.- Obligaciones de los artesanos calificados.- Los artesanos calificados por la Junta Nacional de Defensa del Artesano no están sujetos a las obligaciones impuestas a los empleadores por este Código.

Sin embargo, los artesanos jefes de taller están sometidos, con respecto a sus operarios, a las disposiciones sobre sueldos, salarios básicos y remuneraciones básicas mínimas unificadas e indemnizaciones legales por despido intempestivo.

Los operarios gozarán también de vacaciones y rige para ellos la jornada máxima de trabajo, de conformidad con lo dispuesto en este Código. (pág. 85)

CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL, COOTAD

TIPO DE NORMA: Ley 0

PUBLICADO: Registro Oficial Suplemento 303 del 19-Oct-2010

ÚLTIMA REFORMA: 21-May-2018

ESTADO: Reformado

Art. 550.- Exención.- Estarán exentos del impuesto únicamente los artesanos calificados como tales por la Junta Nacional de Defensa del Artesano. Las municipalidades podrán verificar e inspeccionar el cumplimiento de las condiciones de la actividad económica de los artesanos, para fines tributarios. (COOTAD, 2018, pág. 150)

Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno

(Decreto No. 374)

ÚLTIMA MODIFICACIÓN. Decreto 580

Registro Oficial 448,

Art. 56.- Impuesto al valor agregado sobre los servicios.- numeral 19.- (Sustituido por el Art. 26 de la Ley s/n, R.O. 94-S, 23-XII-2009).- Los prestados personalmente por los artesanos calificados por la Junta Nacional de Defensa del Artesano. También tendrán tarifa cero de IVA los servicios que presten sus talleres y operarios y bienes producidos y comercializados por ellos. (RALRTI, 2015, pág. 60)

MARCO CIENTÍFICO

TEORÍAS DE LA COMUNICACIÓN

La teoría del Estructuralismo

El estructuralismo surge como una ruptura de los métodos tradicionales de la lingüística, que se limitaban al análisis lingüístico de hechos aislados. El término “estructura” fue introducido como término clave en 1929, en las theses presentadas por los miembros del círculo lingüístico de Praga, influidos por Saussure y Courtensy.

Este paradigma sostiene que la vida social es un complejo sistema de comunicación. Todos los fenómenos sociales y culturales son signos, y se requiere de una visión total para comprenderlos. La “estructura” de los mensajes, el “cómo” están confeccionados, y la forma como con ellos interactúan las audiencias son las preocupaciones analizadas desde aquí. De acuerdo con esto, la cultura es la que determina el sentido. Son muchas las formas culturales que el hombre ha producido y son ellas las que dan sentido a los signos que el hombre crea.

Es así como esta corriente de pensamiento busca las estructuras significantes de los hechos sociales. Su objetivo es hacer explícito el conocimiento implícito usado en el reconocimiento e interpretación de los signos. Se busca una desmitificación: hacernos ver que los significados que consideramos naturales son los productos de un sistema cultural.

El estructuralismo permite analizar la cultura y la sociedad a partir del pensamiento y es ahí, en la mente; donde todo lo que identificamos por cultura se ha producido. Esta propuesta no es subjetiva; es todo lo contrario: objetiva.

Para el antropólogo francés Claude Levi-Strauss su propuesta teórica parte desde la lingüística estructural, es decir, plantea el método fonológico de la lingüística estructural de Jakobson a la etnología, (Herrero, 2002, pág. 1-2).

Sin embargo, Levi-Strauss citado en Herrero (2002), lo que le preocupa es la estructura social visible, las instituciones, pero lo que le interesa es la estructura mental, ya que las estructuras visibles son meros conceptos de nuestra mente que se manifiestan a través del lenguaje.

La estructura social es una población con una organización y una tecnología, que vive y se desarrolla en un medio ambiente mientras que el sistema social está establecido de hecho a la sociedad, llenándola de contenidos, que interactúan por las redes de la estructura, usando cualquier tabla:

- Cultura como lenguaje, arte, religión, etc.,
- Valores como gobierno, propiedad, estratificación, familia, grupos, etc., completando así su identificación e identidad y mejorando su entendimiento.

Acción comunicativa

Según la definición de (Vergara, 2016) “La teoría de la acción comunicativa se enfoca a la racionalidad de la acción y racionalidad social la misma que pretende construir una concepción de la razón que va más allá de los principios individuales y subjetivistas para comprender la interacción social, a través de la vida social de los sujetos.

Por eso, según Vergara se concluye que, la acción comunicativa es la interacción de dos sujetos capaces de comunicarse mediante el lenguaje y efectuar acciones para establecer una relación interpersonal lo que hace que Habermas en su teoría busque nuevas posibilidades para alcanzar un entendimiento entre sociedades.

“La acción comunicativa en una teoría de argumentación que busca estudiar el interés por la acción orientada al entendimiento y a la amplitud de la semántica para distinguir la realidad para el desarrollo de la misma sociedad.” (Acosta, 1991, pág. 63)

Integración Social

“Es la acción o el efecto de integrar o integrarse o de construirse un todo, completar un todo con las partes que faltaba o hacer que alguien o algo pase a formar parte de un todo. Es por eso que la integración sistemática dentro de las instituciones públicas busque promover acciones para fomentar habilidades de autonomía personal y social, la inserción ocupacional”. (Spain, 2012)

Según Montero (2014), menciona que “Habermas en su teoría de la acción comunicativa, se enfoca en el paradigma de mundo y vida para contribuir lo que se debe hacer o no en ciertas situaciones hasta poder compartir significados con una tribu social pero no habrá ningún bien económico, lo que facilita los recursos para la acción humana y su racionalización” (pág. 17)

Por eso, según los Autores Montero y Spain se concluye que la acción comunicativa tiene como objetivo fundamental entender a las instituciones sociales para canalizar y orientar las acciones de los individuos sobre los sistemas, para ejercer sobre los contextos de la acción comunicativa que ya están establecidos en el mundo de la vida.

La teoría que defiende Habermas se enfoca en el éxito de la comunicación tanto interna a externa, sin embargo se relaciona con la presente investigación porque busca mejorar de forma eficaz la comunicación para que no exista confusión y desinformación al momento de transmitir un mensaje a los agremiados de la Junta Provincial de Defensa del Artesano del cantón Guaranda.

La teoría estructural funcionalista

(Parsons,1970 pág. 826) consideraba cuatro imperativos funcionales necesarios en todo sistema:

- **Adaptación.** Todo sistema debe satisfacer las exigencias externas. Debe adaptarse a su entorno y adaptar el entorno a sus necesidades.
- **Goal (Metas).** Todo sistema debe definir y alcanzar sus metas primordiales.
- **Integración.** Todo sistema debe regular la interrelación entre sus partes constituyentes.
- **Latencia.** Todo sistema debe proporcionar, mantener y renovar la motivación de los individuos y las pautas culturales que crean y mantienen la motivación.

La estructura social manifiesta que es la forma en la que cada sociedad organiza, controla y regula las acciones sociales derivadas de la convivencia permanente entre sus miembros, para lograr comprender el sistema social y sus tareas se debe tener en cuenta

el estatus es decir puesto que ocupa un individuo dentro de la sociedad los cuales pueden ser el nivel económico, clases social, edad, etc.

Según, Gluckman, (1968), se refiere al esfuerzo por encontrar categorías capaces de combinar el estudio de los sistemas sociales con el estudio de las interacciones entre personas, indagando el papel de la acción de los individuos en la permanencia y transformación de la realidad.

Era necesaria una formulación que permitiera asumir doblemente la fuerza centrípeta de cohesión que reside en la vida de las instituciones sociales mismas, con la fuerza centrífuga que reside en la acción de los múltiples individuos en medio de estas instituciones (pág. 220).

Así, las contradicciones que provocan conflictos y desencuentros en las relaciones cotidianas de los sujetos tienen, cuando son observadas en largos intervalos temporales y miradas desde una perspectiva social más amplia, el efecto de “establecer orden y guiar al reconocimiento y aceptación de las obligaciones para con la ley” (Gluckman, 1991: 2).

Dentro de toda institución es necesario atravesar por un conflicto que luego llevar a una posible solución ante un problema suscitado entre el público interno de la institución dando lugar a una concesión, es decir, a un punto de equilibrio para mejorar el clima laboral y con ello adquirir experiencia para solucionar de forma rápida y eficaz futuros inconvenientes.

METODOLOGÍA

TIPO DE INVESTIGACIÓN

MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Inductivo

Va de lo particular a lo general, es decir parte del conocimiento de casos y hechos particulares que sumados, nos permite generalizarlos.

Deductivo

Va de lo general a lo particular, de las leyes y principios genéricos, previamente establecidos, para luego aplicarlos a casos o hechos particulares verificar su validez.

Estos métodos lógicos permitirán determinar las cuestiones particulares y generales del liderazgo, las causas y consecuencias que genera su aplicación.

La presente investigación se realizará en:

Campo

Porque reúne datos evidentes de la realidad, llevándose a cabo en el lugar donde se encuentran los sujetos en este caso estableciendo contacto directo con la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda, provincia Bolívar.

Bibliográfica

Por cuanto se consultó textos, folletos, páginas web, con el objetivo de sustentar teóricamente la información.

POR EL NIVEL

Descriptiva explicativa

Porque vamos a buscar las posibles causas del problema (es decir describir lo que ocurre).

Cuanti-cualitativa

Porque utilizaremos tanto técnicas cuantitativos y cualitativas.

MÉTODOS

Descriptivo

Facilita la descripción de los hechos y fenómenos actuales. Por lo tanto, nos ayudará en la interpretación de los datos recolectados, es decir, interpretaremos y evaluaremos la realidad existente en la comunidad universitaria, fue imprescindible recurrir a una información directa de los folletos, periódicos, revistas, internet, departamento de comunicación, elaborando fichas de apoyo que recojan los aspectos prioritarios, que se destacaron en dichos documentos.

Procedimientos del proceso de evaluación del análisis:

Analítico.- Con lleva la desintegración de un objeto, hecho o idea en sus partes. Se explican las causas de los fenómenos que constituyen un todo.

Sintético.- Es la reconstrucción del todo teniendo sus partes, facilitando la comprensión del estudio. Estos procedimientos nos permitirán recoger criterios válidos y proyectarlos a la formulación de conclusiones.

TÉCNICAS:

Encuestas.- Se utilizará para recoger la información por escrito y en forma colectiva, se aplicaran encuestas a los agremiados a la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda, provincia Bolívar.

Observación de campo. - Es la captación significativa, intencionada e ilustrada de los hechos y fenómenos utilizando los órganos de los sentidos. Aquí se observará de forma directa como funciona la comunicación organizacional y que tipos de estrategias se utiliza con los beneficiarios internos y externos de la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda, provincia Bolívar

Entrevista: Es una técnica de investigación que obtendrá información mediante un sistema de preguntas ya formuladas a través de la interrelación verbal entre el encuestado y encuestador, a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto. En este caso se utilizará el formato de entrevista semi-estructurada al Sr. Moises Florentino Michuy Gaibor, Director de la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda, provincia Bolívar, esto debido a que solo se utilizará para aclarar o confirmar algunos de los aspectos que se citó en la encuesta.

Ficha de observación

La ficha de observación permitirá adquirir información contundente del manejo del proceso de comunicación de la Junta Provincial de Defensa del Artesano.

INSTRUMENTOS

Cuestionarios: Se elaborará preguntas cerradas la misma que permitirán detectar, conocimientos, falencias, debilidades de los encuestados a la hora de tomar una correcta decisión.

Guía de entrevista: se realizará una guía de entrevista al director de la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda, provincia Bolívar.

UNIVERSO Y MUESTRA

Dentro de una investigación es importante cual es la población y si de esta se ha tomado una muestra, cuando se trata de seres vivos.

La población está determinada por sus características definitorias. Por lo tanto, el conjunto de elementos que posea esta característica se le llama Universo.

Una población o universo es el conjunto de todas las cosas que concuerdan con una serie determinada de especificaciones, por su parte la Muestra es un conjunto de unidades, una población del total que representa la conducta del universo en su conjunto. Una muestra es un sentido amplio, una parte del todo que se le llama universo o población y que sirve para representarlo cuando se investiga un experimento se trata de obtener conclusiones generales acerca de una población determinada.

La muestra descansa que el principio de que las partes representan del todo y por tal refleja las características que definen la población de la que fue extraída. Lo que indica que es una muestra representativa. (Alzina, 2009)

Procedimiento de datos.- procedimientos de datos en la investigación de campo es la organización de los elementos obtenidos durante el trabajo inquisitivo. Entraña el interpretar y comunicar información directamente de los instrumentos manejados para la recopilación de datos.

Por esta razón, los datos de una investigación, bien que se haya recopilado por medio del método de Observación (cuestionario o entrevista), o bien que se haya colectado a través

del método de Experimentación, es necesario procesarlos convenientemente, para lo cual es menester tabularlos, medirlos y sintetizarlos.

Universo y muestra

Cuadro N. 3

Universo	Número
Socios agremiados	801
Total	801

Fuente: Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda.

Elaborado por: Martha Cecilia Pacheco Martínez

Determinación del tamaño de la muestra

N: Tamaño de la Población: 801

m: ¿Tamaño de la muestra?

e: Error de muestra: 5% - 0.05

2: Coeficiente de confianza: 95 – 1

$$m = \frac{n}{e^2(n-1) + 1}$$

$$m = \frac{801}{0,05^2(801 - 1) + 1}$$

$$m = \frac{801}{0.0025 (801 - 1) + 1}$$

$$m = \frac{801}{0.0025 (800) + 1}$$

$$m = \frac{801}{2 + 1}$$

$$m = \frac{801}{3}$$

m = 267 encuestas dirigido a los miembros agremiados a la JDA

– cantón Guaranda

Los procedimientos mencionados son la base lineal de nuestro proyecto, por qué nos ayudan a descartar información, la misma que se realizará paso a paso para obtener datos que fortalezcan a la previa indagación.

Procesamiento de la información

La información del proyecto se la proceso mediante libros, revistas en la cual se extrajo el más importante como conceptos, además se utilizó el software Microsoft Excel, Microsoft Word; esto nos permitió sacar la muestra, para obtener la muestra a encuestar a los miembros agremiados a la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis de las encuestas aplicadas a los agremiados de la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda

1 ¿Conoce de las obras o actividades que realiza la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda?

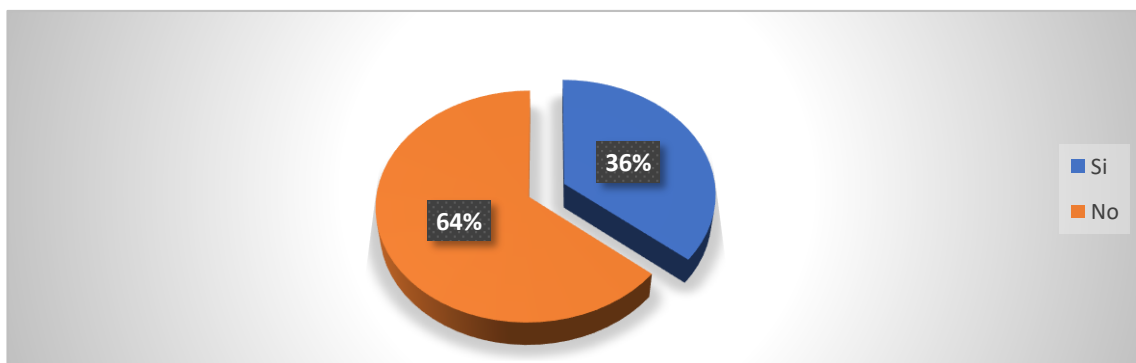
Tabla N°. 1

PREGUNTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	96	35,96%
No	171	64,04%
TOTAL	267	100%

Fuente: (J.P.D.A)

Elaborado por: Cecilia Pacheco

Gráfico 3



Fuente: (J.P.D.A)

Elaborado por: Cecilia Pacheco

Análisis.- De 267 encuestas realizadas el 64,04% de los 171 agremiados mencionan que desconocen las actividades que realiza la institución, mientras que el 35,96% de los 96 socios indican que sí conocen las acciones que realiza la institución.

Interpretación.- La debilidad comunicacional que tiene la entidad según los encuestados se da por el desconocimiento y falta difusión de la información, lo que ocasiona que los funcionarios públicos manejen de forma empírica las actividades internas y externas la Junta provincial de Defensa del Artesano.

2 ¿Conoce los servicios que brinda la institución?

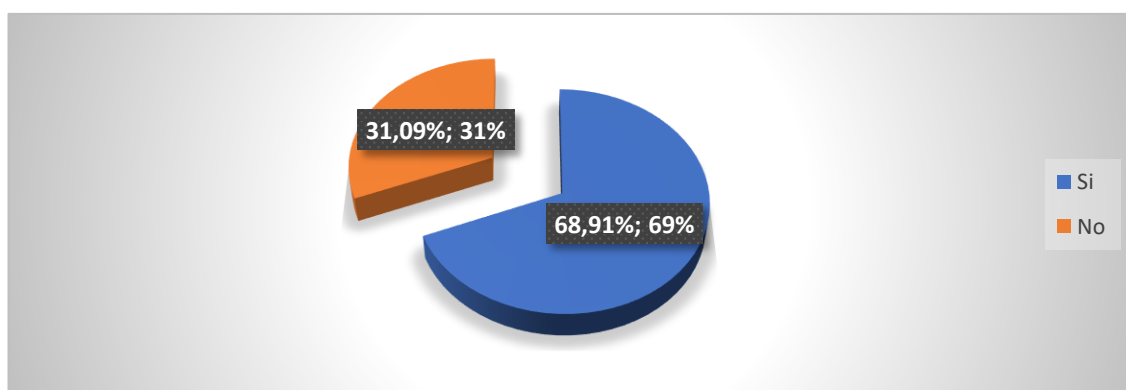
Tabla N°. 2

PREGUNTA	FRECUENCIA	%
Si	83	31,09%
No	184	68,91%
TOTAL	267	100%

Fuente: (J.P.D.A)

Elaborado por: Cecilia Pacheco

Gráfico 4



Fuente: (J.P.D.A)

Elaborado por: Cecilia Pacheco

Análisis.- De las 267 encuestas arrojan que el 68,91%, que corresponde a las 184 socios indican que desconocen de los servicios que brinda la institución, mientras 31,09% de los 83 agremiados mencionan que si conocen de los beneficios que oferta la entidad.

Interpretación.- La mayoría de los encuestados manifiestan desconocen los servicios que brinda la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda, debido a la ausencia de información a través de los diferentes canales de difusión.

3 ¿Cómo califica usted el nivel de atención que brinda la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda?

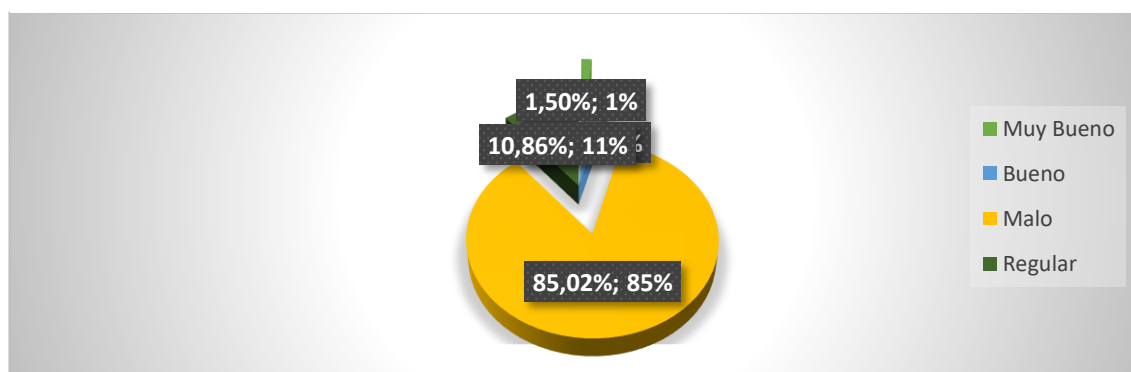
Tabla N°. 3

PREGUNTA	FRECUENCIA	%
Muy Bueno	4	1,50%
Bueno	7	2,62%
Malo	227	85,02%
Regular	29	10,86%
TOTAL	267	100%

Fuente: (J.P.D.A)

Elaborado por: Cecilia Pacheco

Gráfico 5



Fuente: (J.P.D.A)

Elaborado por: Cecilia Pacheco

Análisis.- De un total de 267 un grupo de 227 agremiados que corresponde al 85,02% mencionan que es malo nivel de atención que brinda la JPDA, mientras que 29 agremiados que es el 10,86% regular, 7 agremiados que representa el 2,62% es bueno y 4 agremiados que representa el 1,50% indican que es muy bueno.

Interpretación.- Gran parte de los encuestados responden que el nivel de atención es malo, la comunicación organizacional por parte de los funcionarios que laboran dentro de la institución es confusa, carecen de capacitación en atención al usuario, los equipos tecnológicos se encuentran obsoletos.

4 ¿Conoce la misión y visión de la institución?

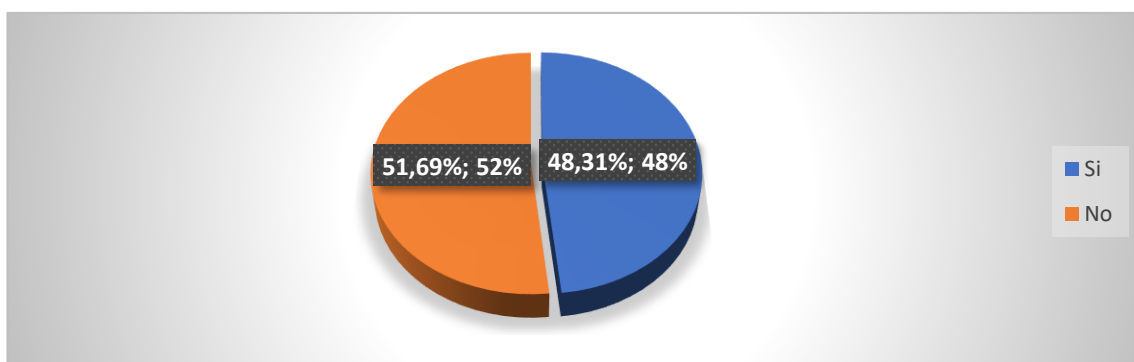
Tabla N°.4

PREGUNTA	FRECUENCIA	%
Si	129	48,31%
No	138	51,69%
TOTAL	267	100%

Fuente: (J.P.D.A)

Elaborado por: Cecilia Pacheco

Gráfico 6



Fuente: (J.P.D.A)

Elaborado por: Cecilia Pacheco

Análisis.- De un total de 267 agremiados, 138 que corresponde al 51,69% mencionan que no conocen la misión y visión de la institución, mientras que 129 que representa el 48,31% indican que sí.

Interpretación.- Se puede observar que gran parte de agremiados no conoce la misión y visión de la institución, el cual conlleva al desconocimiento del porqué, para qué y cuál es el principal propósito de la entidad.

5 ¿Conoce los objetivos de la institución?

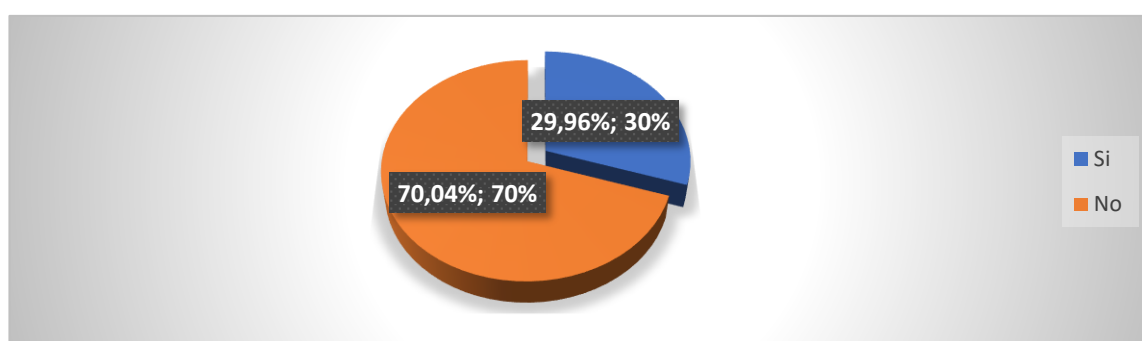
Tabla .N° 5

PREGUNTA	FRECUENCIA	%
Si	80	29,96%
No	187	70,04%
TOTAL	267	100%

Fuente: (J.P.D.A)

Elaborado por: Cecilia Pacheco

Gráfico 7



Fuente: (J.P.D.A)

Elaborado por: Cecilia Pacheco

Análisis.- De un total de 267 agremiados, 187 agremiados que corresponde al 70,04% mencionan que no conocen los objetivos de la institución y 80 agremiados que representa el 29,96% indican que sí.

Interpretación.- El 70,04% indican que no conocen cual es el verdadero objetivo de la institución, debido a la falta de comunicación en la parte interna de la institución mismos que trabajan de manera empírica; la mayor parte de los agremiados mencionan que están calificados para promover la calificación artesanal y cumplir con la legislación relacionada al desarrollo de la clase artesanal, más no saben cuál es su verdadero objetivo.

6 ¿Considera que existe una buena imagen en la institución?

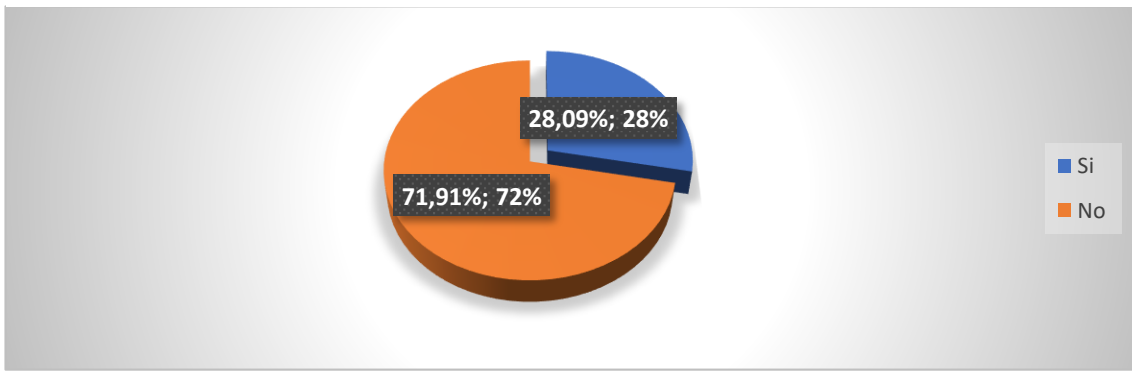
Tabla. N° 6

PREGUNTA	FRECUENCIA	%
Si	75	28,09%
No	192	71,91%
TOTAL	267	100%

Fuente: (J.P.D.A)

Elaborado por: Cecilia Pacheco

Gráfico 8



Fuente: (J.P.D.A)

Elaborado por: Cecilia Pacheco

Análisis.- De 267 encuestas realizadas, 192 agremiados que corresponde al 69,57% mencionan que no existe una buena imagen en la institución mientras que 84 agremiados que representa el 30,43% indican que sí.

Interpretación.- La mayoría de los encuestados indican que no existe una buena imagen en la institución, por el mal manejo de la comunicación organizacional seguido que la institución se encuentra ubicado detrás del Centro de Rehabilitación Social cantón Guaranda, ocasionado mala reputación.

7 ¿Qué canales de información considera necesarios para la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda, para comunicarse con los agremiados?

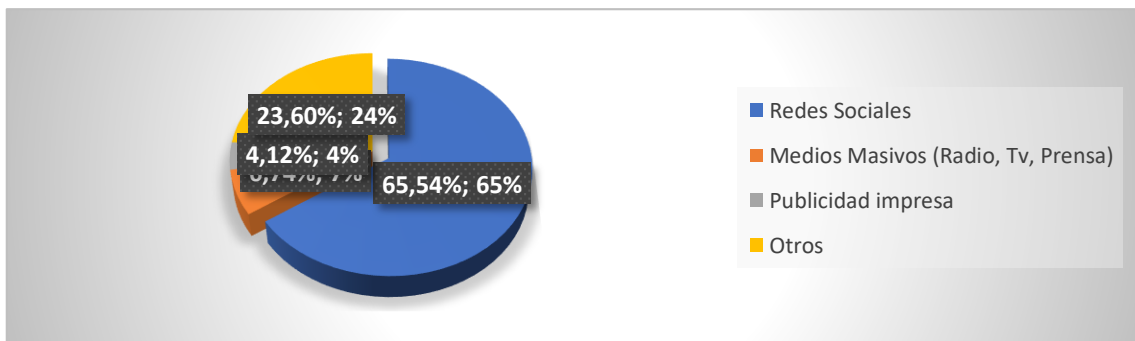
Tabla. N° 7

PREGUNTA	FRECUENCIA	%
Redes Sociales	175	65,54%
Medios Masivos (Radio,	18	6,74%
Publicidad impresa	11	4,12%
Otros	63	23,60%
TOTAL	267	100%

Fuente: (J.P.D.A)

Elaborado por: Cecilia Pacheco

Gráfico 9



Fuente: (J.P.D.A)

Elaborado por: Cecilia Pacheco

Análisis.- De 267 encuestas 175 agremiados que representa el 65,54% indican que, utilizan como canal de comunicación las Redes Sociales, 63 agremiados que corresponde al 23,60% indican que utilizan otros medios, 18 agremiados que corresponde 6,74% Medios Masivos y 11 agremiados que es el 4,12% utiliza publicidad impresa.

Interpretación.- Los agremiados indican que los canales de información más necesarios para la transmisión de un mensaje en la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda, son las Redes Sociales en este caso WhatsApp seguido de las llamadas telefónicas.

8 ¿Usted cree que la comunicación organizacional dentro de la institución es favorable para la transmisión de un mensaje tanto al público interno y externo?

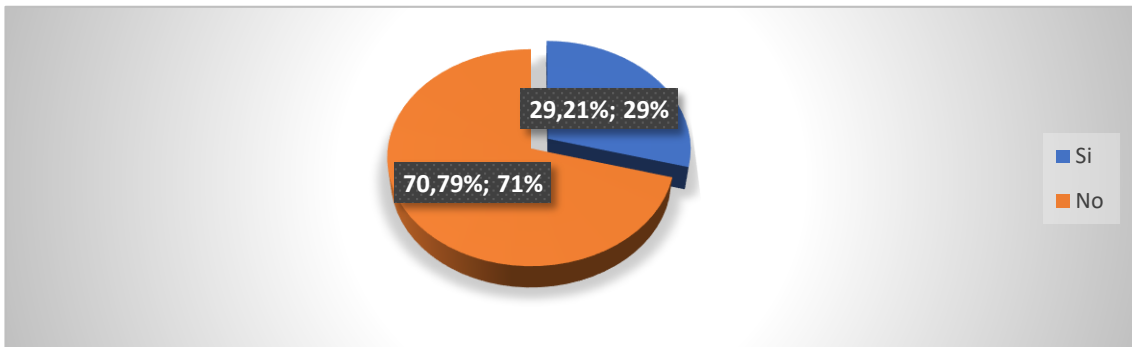
Tabla. N° 8

PREGUNTA	FRECUENCIA	%
Si	78	29,21%
No	189	70,79%
TOTAL	267	100%

Fuente: (J.P.D.A)

Elaborado por: Cecilia Pacheco

Gráfico 10



Fuente: (J.P.D.A)

Elaborado por: Cecilia Pacheco

Análisis.- De 267 agremiados encuestados 189 que corresponde al 70,79% indican que no es favorable la comunicación organizacional dentro de la institución para la transmisión de un mensaje tanto al público interno y externo mientras que 78 agremiados que representa el 29,21% indican que sí.

Interpretación.- La mayoría de los encuestados indican que la comunicación organizacional dentro de la institución para la transmisión de un mensaje tanto al público interno y externo no es favorable, al contrario, ocasiona malestar, desmotivación, confusión, sentimientos negativos por parte de los funcionarios, obstaculizando el proceso de información de las obras o actividades que desarrolla la Junta a favor de los agremiados.

9 ¿Cree usted que la Junta Provincial de Defensa del Artesano, Cantón Guaranda, debería contar con área de comunicación para poder emitir una adecuada estrategia de comunicación al público interno y externo de la organización?

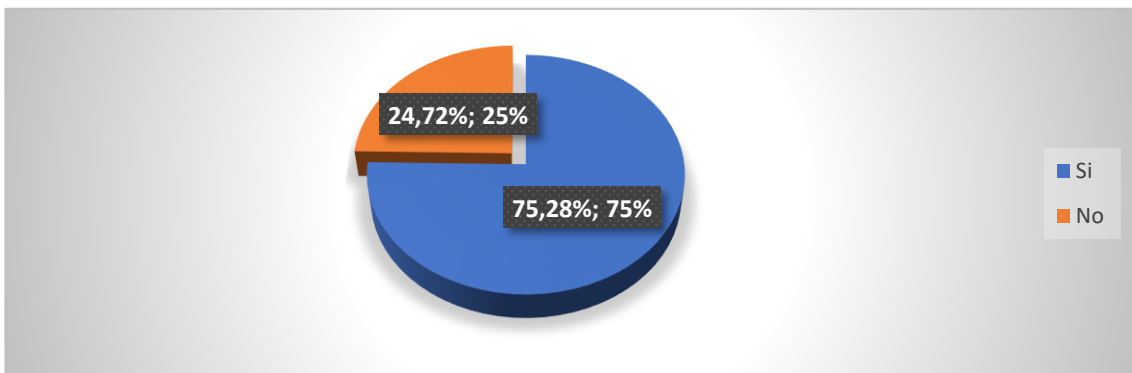
Tabla. N°9

PREGUNTA	FRECUENCIA	%
Si	201	75,28%
No	66	24,72%
TOTAL	267	100%

Fuente: (J.P.D.A)

Elaborado por: Cecilia Pacheco

Gráfico 11



Fuente: (J.P.D.A)

Elaborado por: Cecilia Pacheco

Análisis.- De 267 agremiados encuestados 201 que representa el 75,28% indican que, si debería contar con un departamento de comunicación y personal capacitado en el área para poder emitir una adecuada estrategia de comunicación al público interno y externo, mientras que 66 agremiados que corresponde al 24,72% indican que no.

Interpretación.- Gran parte de los agremiados encuestados indicaron que si deberían contar con un área de comunicación para poder emitir una adecuada estrategia de comunicación al público interno y externo de la organización.

ENTREVISTA

Nombre: Moisés Florentino Michuy Gaibor

Cargo: Directo de la Junta Provincial de Defensa del Artesano, Cantón Guaranda.

Fecha: 31 de julio de 2019

1. ¿Conoce de las obras o actividades que realiza la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda?

Si, porque las actividades que se realiza en la Junta son etiquetadas desde mi Facebook personal hacia la página oficial de la Junta Nacional de Defensa del Artesano.

2. ¿Conoce los servicios que brinda la institución?

Como miembro activo de la Junta al asumir mi responsabilidad como director conozco sobre la titulación y calificaciones de artesanos.

3. ¿Cómo califica usted el nivel de atención que brinda la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda?

La calificación es buena, porque que he realizado varios cambios para dar un mejor servicio.

4. ¿Conoce la misión y visión de la institución?

Si, los conozco y se puede visualizar en la página de la Junta Nacional de Defensa del Artesano donde se estipula todos sus reglamentos.

5. ¿Conoce los objetivos de la institución?

Si los conozco.

6. ¿Considera que existe una buena imagen en la institución?

Se ha tratado de mejorar mediante la autogestión de los agremiados para darle vida a nuestra institución.

- 7. ¿Qué canales de información utiliza la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda, para comunicarse con los agremiados?**

Whatsapp y llamadas telefónicas.

- 8. ¿Usted cree que la comunicación organizacional dentro de la institución es favorable para la transmisión de un mensaje tanto al público interno y externo?**

Si, ya que mejoraría de una forma significativa en el público externo y de tal manera tendríamos un mayor número de personas que se afilien a la Junta del Artesano.

- 9. ¿Cree usted que la Junta Provincial de Defensa del Artesano, Cantón Guaranda, debería contar un área de comunicación para poder emitir una adecuada estrategia de comunicación al público interno y externo de la organización?**

Si, porque todos los agremiados y futuros afiliados conocerían todo acerca de nuestra institución de tal manera que mejoraría la comunicación y la información de la institución.

**Análisis cualitativo de la entrevista al Sr. Moisés Florentino Michuy Gaibor,
Director del JPDA cantón Guaranda.**

PREGUNTA	RESPUESTA
1. ¿Conoce de las obras o actividades que realiza la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda?	Redes Sociales (Facebook)
2. ¿Conoce los servicios que brinda la institución?	Titulación Calificación artesanal
3. ¿Cómo califica usted el nivel de atención que brinda la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda?	Mejor servicio.
4. ¿Conoce la misión y visión de la institución?	Sitio web Reglamentos
5. ¿Conoce los objetivos de la institución?	Si conoce
6. ¿Considera que existe una buena imagen en la institución?	Autogestión
7. ¿Qué canales de información utiliza la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda, para comunicarse con los agremiados?	Redes Sociales (Whatsapp) Comunicación móvil
8. ¿Usted cree que la comunicación organizacional dentro de la institución es favorable para la transmisión de un mensaje tanto al público interno y externo?	Público externo Afiliación a la Junta del Artesano.
9. ¿Cree usted que la Junta Provincial de Defensa del Artesano, Cantón Guaranda, debería contar un área de comunicación para poder emitir una adecuada estrategia de comunicación al público interno y externo de la organización?	Flujo de información.

FICHA DE OBSERVACIÓN

1. Objetivo

Determinar los procesos comunicacionales que utiliza junta para emitir información

1. Excelente

2. Muy buena

3. Buena

4. Mala

N°	Dimensiones	Ítems	Categorías			
			1	2	3	4
1		Cuentan con equipos para generar información				X
2	Calidad de información	Tienen una infraestructura en buen estado			X	
3		Hay personal suficiente				X
4		La imagen de la entidad es buena				X
5		Tienen aceptación de los socios			X	
6		Conocen la visión y misión de la Junta				X
7		Existe un departamento de comunicación				X
8		La atención al usuario es adecuada				X

Fuente: (JNDA, 2019)

Elaborado: Cecilia Pacheco

Análisis e interpretación de las fichas de observación a la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda.

La Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda, durante los días 5 y 6 del mes de agosto se observó que no cuenta con un departamento de comunicación, lo que hace que se retrase la entidad en el ámbito comunicacional debido a que no cuenta con equipos tecnológicos necesarios; además, los funcionarios que trabajan dentro de la junta son insuficientes ya que desempeñan sus funciones de forma subjetiva lo que retrasa la imagen corporativa de la misma.

Esto hace que los socios no cuenten con la información necesaria y de forma inmediata, debido a que desconocen los objetivos primordiales de la entidad, sin embargo la infraestructura que tiene la entidad es buena, pero no la utilizan por desconocimiento.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los agremiados mencionan que la imagen institucional es poco llamativa indicando que la calidad de servicio es mala, debido a que los funcionarios de la institución carecen de buenas tácticas para la atención al usuario. Pero los entrevistados afirman que conoce y sabe cuál es el principal objetivo de la organización.

Un gran porcentaje de los agremiados de la Junta Provincial del Artesano carecen de bases técnicas para difundir la información que realiza la entidad debido a que los contenidos son manipulados de forma empírica sin embargo, en las entrevistas realizadas a la Gestión Administrativa manifiestan que tienen el conocimiento adecuado para informar a sus socios de los beneficios que brinda la entidad hacia la comunidad.

Los Artesanos del cantón Guaranda en un 75% está de acuerdo con la implementación de estrategias comunicacionales para que mejore la calidad de la información, pero mediante las entrevistas se obtiene como respuesta que las estrategias que se utilizan son acogidas positivamente porque se basan en la experiencia que tienen al realizar sus actividades.

Según los resultados la diferencia mayor en el que indican que la información que emite la Junta carece de credibilidad y veracidad, debido que no tienen canales oficiales de comunicación para interactuar con sus artesanos, pero los entrevistados mencionan que si tienen canales oficiales para difundir la información y mantener actualizados de las actividades que realiza la institución a sus socios.

La mayor parte de los agremiados es muy importante que la JPDA – cantón Guaranda utilice con más frecuencias la Rede Social (Whatsapp) seguido de las llamadas telefónicas para mantenerse informados, recibir o transmitir un mensaje, debido a que no existe un área de comunicación donde se genere o cree una adecuada estrategia de comunicación al público interno y externo de la organización.

PROPUESTA

PLANIFICACIÓN DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
EN APOYO LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA JUNTA PROVINCIAL DE
DEFENSA DEL ARTESANO, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR,
AÑO 2019.

ANTECEDENTES

La Comunicación Organizacional en la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda, es manejada de forma desorganizada, no cuentan con el conocimiento adecuado para el correcto manejo y proceso de la comunicación e información, como funcionarios trabajan de forma empírica, provocando un ambiente confuso y desmotivado, dando como resultado poco aporte laboral a la institución.

Por tanto, la Gestión Administrativa de la Junta es escaso o desconocido hacia el público externo, en este caso la comunidad de agremiados, quien poco o nada saben de las obras o actividades que realiza o gestiona la institución a favor de ellos. Las principales actividades que realiza la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda son:

- a. El apoyo y estímulo a las organizaciones clasistas de artesanos del país;
- b. El otorgamiento de títulos artesanales refrendados por los Ministerios de Trabajo y Recursos Humanos y de Educación y Cultura;
- c. Calificar como artesanos a todas las personas mayores de 18 años, que se dedican a la transformación de la materia prima destinada a la producción de bienes y servicios con auxilio de máquinas de equipos o herramientas, es decir que predomina la actividad manual sobre la mecanizada.
- d. La calificación y recalificación de talleres artesanales;
- e. El perfeccionamiento y capacitación técnica y cultural de los artesanos.

Es por ello, que se ejecutó el proceso investigativo de recolección y análisis de datos del presente trabajo y objetivos establecidos desde el inicio y luego de evaluar los instrumentos comunicacionales existentes en la institución, a continuación, se exponen

las propuestas establecidas según los resultados obtenidos en el desarrollo de las herramientas de recolección de información.

1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA INSTITUCIÓN

FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> -Infraestructura en buen estado. -Ayudan a mejorar la economía de los artesanos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Brinda servicios de titulación a sus agremiados. -Los socios adquieren maquinaria con facilidad para emprender sin pagar impuestos.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> -Carecen de equipos actualizados. -Los agremiados no conocen los servicios que brindan la institución. -Inexistencia de un área de comunicación. -Mal manejo de la comunicación interna. 	<ul style="list-style-type: none"> -Desconocimiento y desactualización del manejo, uso de medios de tecnológicos y digitales. - Mal manejo de información y comunicación dentro y fuera de la institución. -Falta de presupuesto.

Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS DE FODA

La Junta Provincial de Defensa del Artesano tiene una infraestructura en buen estado para que lo agremiados hagan uso del mismo; además, contribuye a la economía de artesanos debido a que en las instalaciones reciben talleres para fortalecer los conocimientos.

Los socios que son parte de los talleres son acreedores de los servicios y beneficios que brinda la institución; sin embargo, brinda la facilidad para que los artesanos adquieran maquinaria, lo que les permite mejorar el estilo de vida.

También, la institución carece de tecnología y conocimiento para difundir la información, esto hace que los agremiados no conocen los servicios que brinda la institución debido a la inexistencia de un departamento de comunicación y al mal manejo de la comunicación interna.

Todo esto problemas se da por el desconocimiento y desactualización del manejo de los medios tecnológicos, lo que hace que la comunicación interna y externa sea debilitada entre la entidad y agremiados.

La falta de presupuesto es una amenaza que tiene la institución debido a que no tienen recursos para contratar personal calificado que desempeñe las funciones de manera objetiva y no subjetiva.

OBJETIVO GENERAL

Mejorar la comunicación organizacional para el desarrollo de la gestión Administrativa y de sus autoridades.

OBJETIVO ESPECÍFICO

- Establecer una política que norme el manejo de la información a ser entregada a los medios de comunicación, orientándola a destacar las actividades que realiza la Junta Provincial de Defensa del Artesano cantón Guaranda, a fin de fortalecer su imagen.
- Crear productos comunicacionales institucionales propios, para llegar con una clara información a los públicos internos y externos.
- Asesorar a las autoridades y funcionarios para la entrega de información de forma clara y efectiva.
- Crear convenios institucionales para prácticas Pre-Profesionales con la Universidad Estatal de Bolívar.

PLAN OPERATIVO

1.1.COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

1.1.1. COMUNICACIÓN INTERNA

El principal objetivo de la comunicación interna es manejar correctamente, el flujo de información en todos los niveles que existan dentro de una institución, el cual permitirá una buena interrelación entre quienes forman parte de la misma, proyectando así una imagen positiva de la institución hacia el público externo.

Mediante estrategias adecuadas y necesarias para la correcta circulación de la información tanto al público interno y externo tales como:

Capacitación en atención al usuario, utilización de medios de comunicación digital, manejo de equipos tecnológicos, todo esto ayudará y motivará al personal que labora dentro de la institución, por ende, se creará un buen clima laboral, rindiendo y aportando más a la institución.

Se convocará a las capacitaciones cada 30 días a través de correos electrónicos, mensajes de texto, oficios entre otros.

1.1.1.1.EJE COMUNICACIONAL PÚBLICO INTERNO

- Carteleras
- Folletería
- Correo electrónico interno
- Página web
- Redes sociales

1.1.2. COMUNICACIÓN EXTERNA

Los principales responsables de la comunicación de la institución deben en base a una planificación estratégica, ir delineando cuáles serán las herramientas comunicacionales

más idóneas para conseguir este objetivo, fortalecer y posesionar la imagen institucional a la comunidad de agremiados.

Con la correcta utilización y aplicación de herramientas TICs, con el objetivo de dar a conocer de las obras y actividades que realiza la Junta Provincial de Defensa del Artesano, Cantón Guaranda.

1.1.2.1.EJE COMUNICACIONAL PÚBLICO EXTERNO

- Diseñar una página web solo del cantón Guaranda.
- Crear y mantener en constante actualización la página institucional en conjunto con las redes sociales.
- Crear un perfil empresarial solo de la sede Guaranda en diversas redes sociales: Facebook, Whassaap empresarial, Twitter, YouTube.
- Difusión de las obras y actividades que realiza la institución a través de las principales redes sociales: Facebook, Twitter y YouTube, así también mediante boletines de prensa, contactos con medios de comunicación locales, organización de ruedas de prensa.
- Planificación y diseño de productos comunicacionales para la institución como son: afiches, hojas volantes, trípticos, invitaciones, etc., de las obras y actividades que realiza la institución.
- Crear proyectos de comunicación institucional interna.
- Diseño y desarrollo de campañas promocionales de los servicios que oferta la institución.

OBJETIVO INSTITUCIONAL (POA)	<p>a) Proponer el desarrollo integral del sector artesanal.</p> <p>j) Cumplir con la legislación relacionada al desarrollo de la clase artesanal.</p> <p>f) Fomentar la participación de los artesanos.</p>		
OBJETIVO COMUNICACIONAL	Promover una opinión pública favorable sobre la Gestión Administrativa y de sus autoridades, mediante un adecuado manejo de la comunicación organizacional.		
ESTRATEGIA	TÁCTICA	ACCIÓN	RESPONSABLE
COMUNICACIÓN INTERNA: Capacitación en: atención al usuario, utilización de medios de comunicación digital, manejo de equipos tecnológico, todo esto ayudará y motivará al personal que labora dentro de la institución, por ende, se creará un buen clima laboral, rindiendo y aportando más a la institución.	➤ Carteleras	Una vez por semana	Lcda. Emy Granja
	➤ Folletería	Una vez al mes	Lcda. Emy Granja
	➤ Correo electrónico interno	Diario	Lcda. Emy Granja
	➤ Página web	Diario	Lcdo. Moises Michuy
	➤ Redes sociales	Diario	Lcdo. Moises Michuy
COMUNICACIÓN EXTERNA: Con la correcta utilización y aplicación de herramientas TICs, con el objetivo de dar a conocer de las obras y actividades que realiza la Junta Provincial de Defensa del Artesano, Cantón Guaranda.	➤ Difusión de la obras y actividades que realiza la institución a través de las principales redes sociales: Facebook, Twitter y Youtube.	Diario	Lcda. Emy Granja Lcdo. Moises Michuy
	➤ Elaboración de boletines de prensa, contactos con medios de comunicación locales, organización de ruedas de prensa.	Una vez a la semana	Lcda. Emy Granja
	➤ Planificación y diseño de productos comunicacionales para la institución como son: afiches, hojas volantes, trípticos, invitaciones, etc., de las obras y actividades que realiza la institución.	Una vez al mes	Lcdo. Moises Michuy
	➤ Diseño y desarrollo de campañas promocionales de los servicios que oferta la institución.	Una vez al mes	Lcda. Emy Granja Lcdo. Moises Michuy

Fuente: Elaboración propia

PLAN DE EJECUCIÓN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

ESTRATEGIA	TÁCTICA	FECHAS	COSTO GLOBAL
COMUNICACIÓN EXTERNA: Con la correcta utilización y aplicación de herramientas TICs, con el objetivo de dar a conocer de las obras y actividades que realiza la Junta Provincial de Defensa del Artesano, Cantón Guaranda.	➤ Difusión de la obras y actividades que realiza la institución a través de las principales redes sociales: Facebook, Twitter y Youtube.	Junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2019	
	➤ Elaboración de boletines de prensa, contactos con medios de comunicación locales, organización de ruedas de prensa.	Cada lunes	
	➤ Planificación y diseño de productos comunicacionales para la institución como son: afiches, hojas volantes, trípticos, invitaciones, etc., de las obras y actividades que realiza la institución.	Junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2019	\$400
	➤ Diseño y desarrollo de campañas promocionales de los servicios que oferta la institución.	Junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2019	\$550

Fuente: Elaboración propia

PRESUPUESTO DEL PLAN DE EJECUCIÓN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

ESTRATEGIA	PRODUCTOS	COSTO UNITARIO	COSTO GLOBAL
COMUNICACIÓN EXTERNA: Con la correcta utilización y aplicación de herramientas TICs, con el objetivo de dar a conocer de las obras y actividades que realiza la Junta Provincial de Defensa del Artesano, Cantón Guaranda.	➤ Afiches	\$150	\$465
	➤ Hojas volantes	\$140	
➤ Trípticos	\$95		
➤ Invitaciones	\$80		
	➤ Diseño y desarrollo de campañas promocionales de los servicios que oferta la institución.	\$80 cada mes	\$400
COSTO TOTAL			\$865

La Junta Provincial de Defensa del Artesano, Cantón Guaranda, deberá contar con un presupuesto de \$865,00 dólares americanos para realizar productos y campañas comunicacionales para informar de las obras y actividades que realiza la institución a favor de la comunidad de agremiados, los fondos serán recolectados mediante autogestión de la misma.

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez analizado los resultados obtenidos durante la aplicación de la encuesta a los agremiados y funcionarios de la Junta Provincial de Defensa del Artesano para entender las: “Estrategias de Comunicación Organizacional para apoyar la Gestión Administrativa de la Junta Provincial de Defensa del Artesano, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, año 2019”, hemos obteniendo las siguientes conclusiones:

- Inexistencia de un departamento de comunicación.
- No existen el conocimiento necesario para el proceso, manejo y transmisión del mensaje por parte de la administración de la institución.
- Los niveles de comunicación que utiliza la entidad en su mayoría son tradicionales lo que genera una deficiencia comunicacional.
- Quienes cumplen funciones dentro de la junta provincial de defensa del artesano realizan su trabajo de forma empírica.
- Existe una deficiencia en el posicionamiento de la imagen.
- Desinformación de las actividades que realiza la Junta del Artesano.
- No tienen suficiente personal.

Recomendaciones

- Crear un departamento de comunicación en la Junta Provincial de Defensa del Artesano.
- Realizar capacitaciones de forma permanente para que los funcionarios tengan el conocimiento necesario para el proceso, manejo y transmisión del mensaje por parte de la administración de la institución.
- Mejorar los niveles de comunicación a través de la digitalización para que esta que no sea limitada.
- Contratar profesionales y capacitar al personal para fortalecer sus conocimientos y el trabajo que desempeñen sea de forma objetiva.
- Crear una página oficial mediante las redes sociales para que la información que se difunda en las instituciones tenga credibilidad.
- Mejorar la imagen institucional para que exista un posicionamiento positivo en la sociedad.
- Informar las actividades que realiza la Junta del Artesano de una forma adecuada para el mensaje sea contundente al público externo.
- Establecer alianzas institucionales para las prácticas Pre-Profesionales con la Universidad Estatal de Bolívar para mantener la información actualizada y digitalizada.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, J. d. (1991). *La Comunicación*. Madrid- España: Amazon.com.
- Aguilar, J. P. (2015). *Diseño de un plan estratégico para el mejoramiento de la Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural de Santiago el Cantón San Miguel período 2014-2015*. Quito: Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Administración Pública.
- Alzina, R. B. (2009). *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid: La Murral S.A.
- Ancín, J. M. (1996). *La distribución comercial: Opciones estratégicas*. Madrid: ESIC Editorial.
- Asamblea Constituyente. (2011). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito.
- Briceño, G. (2019). *Comunicación organizacional*. Obtenido de EUSTON:
<https://www.euston96.com/comunicacion-organizacional/#Barreras>
- Castro, A. d. (2014). *Comunicación Organizacional. Técnicas y estrategias*. Barranquilla - Colombia: Universidad del Norte.
- Coll, J. C. (2000). *Comunicación y Cultura Organizacional en Empresas Chinas y Japonesas*. EUMED.NET.
- COOTAD. (2018). *Código Orgánico de Organización Territorial*. Quito.
- Cuenca, S. C. (2013). *La comunicación organizacional como apoyo a los procesos de comunicación interna dentro del despacho del concejal Eddy Sánchez del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito*. Quito: Universidad Central del Ecuador, Facultad de Comunicación Social.

- Díaz, H. (2014). *Definición y objetivos de la administración*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/212095254/1-1-Definicion-y-objetivos-de-la-administracion-docx>
- DPS. (2007). *Departamento de Psicología de la Salud - Universidad de Alicante*. Obtenido de Lengua y Comunicación: <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/4298/6/TEMA%206.LENGUAJE%20Y%20COMUNICACION.pdf>
- Favaro, D. (s.f.). *Comunicación organizacional*. Buenos Aires: Creas.
- Fayol, H. (1916). *Administración Industrial y General*. Argentina: EL ATENEO, Pedro García S.A.
- Federico Marcó, H. A., & Fedi, J. L. (2016). *Introducción a la gestión y administración en las organizaciones*. Buenos Aires: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Ferrando, A., & María, J. (2008). *Gestión administrativa*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.
- Fundación de la Universidad Autónoma de Madrid. (s.f.). *La comunicación Principios y procesos*. Obtenido de <http://fuam.es/wp-content/uploads/2012/10/INTRODUCCION.-La-Comunicacion.-Principios-y-procesos.pdf>
- García, D. V. (2012). *Fundamentos de la comunicación*. México: RED TERCER MILENIO S.C.
- González, R. A. (2001). *Estrategias de Comunicación*. Barcelona: Ariel.
- J.P.D.A. (2019). *Estrategias de Comunicación Organizacional para el Apoyo a la Administración de la Junta de Defensa del Artesano*. Guaranda: S/N.

- Jasso, E. A. (2012). *Corrientes de la administración*. Tlalnepantla - Estado de México.: Red Tercer Milenio.
- JNDA. (2019). *Junta Nacional de Defensa del Artesano*. Obtenido de <http://www.artesanos.gob.ec/institutos/unidad-de-formacion-y-titulacion-artesanal/>
- Junta Nacional de Defensa del Artesano. (2008). *Legislación Artesanal*. Quito.
- Licha, I. (2002). *El análisis del entorno: Herramienta de la gerencia social*. Banco Interamericano de Desarrollo, Instituto Interamericano para el Desarrollo (INDES)“Diseño y gerencia de políticas y programas sociales”© INDES 2002.
- Lino, R. A. (2014). *Diseño de un modelo de gestión administrativa para El Cabildo de la Comuna San Rafael, Parroquia Chanduy, Provincia de Santa Elena, Año 2014*. Obtenido de Universidad Estatal Península de Santa Elena: <http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1639/1/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20MODELO%20DE%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA%20PARA%20EL%20CABILDO%20DE%20LA%20COMUNA%20SAN%20RAFAEL%2C%20PARROQUIA%20CHANDUY%2C%20PROVINCIA%20DE%20SANTA%20ELENA%2C%20A%C3%91O%20>
- Luna, A. C. (2015). *Proceso Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria.
- Maldonado, J. Á. (2016). *La estrategias empresarial, su formulacion, planeación e implantación*.
- Marín, A. L. (2013). *Sociología de las Organizaciones*. España: Fiagua.
- Mendoza, S. L., & Avila, D. D. (2018). *Habilidades de la comunicación, Barreras de la comunicación*. Obtenido de Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo,

Instituto de Ciencias Económico Administrativas:

https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/icea/asignatura/comercio_exterior/2018/Danae_Sandy_Admon_comercio.pdf

Ministerio del Trabajo. (2016). *Código del Trabajo*. Quito.

Montero, F. (2014). Mundo y Accion Comunicativa segun Habermas. *Institucional Us.es*, 17.

Morón, M. A. (2008). *Factores internos y externos vinculados a las estrategias de ventas personales en las pequeñas agencias publicitarias (Municipio Maracaibo Edo-Zulia)*. Zulia. Venezuela: Universidad Rafael Bellosó Chacín.

Ortega, O. (2017). *Mejoramiento continuo de procesos: Aspectos conceptuales*. Bogota: Educaciones de la U.

Piaget, J. (1985). *El estructuralismo*. Barcelona.

Publicaciones Vértice S.A. (2007). *Dirección estratégica*. Madrid: Editorial Vértice.

RALRTI. (2015). *Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno*. Quito.

Ramírez, A. d., & Moran, E. V. (2017). La Gestión Admisntrativa en el Desarrollo Empresarial. *Contribuciones a la Economía*.

Robles, M. d., & Gutiérrez, L. d. (2014). Flujos de comunicación en organizaciones privadas de Tijuana. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 25.

- Romo, R. S. (2008). *Comunicación Organizacional: Un modelo aplicable a la microempresa*. México: Universidad Autónoma Metropolitana - Iztapalapa - Mexic.
- Rosero, C. R. (s.f.). Obtenido de Modelo de Gestión Administrativa:
https://www.academia.edu/6948825/Modelo_de_Gestion_Administrativa
- Rosero, C. R. (2019). *Modelo de Gestión Administrativa*. Obtenido de
https://www.academia.edu/6948825/Modelo_de_Gestion_Administrativa
- SAE. (s.f.). *La comunciación*. Obtenido de Servicio Andalucía de Empleo:
http://www.juntadeandalucia.es/empleo/recursos/material_didactico/especialidades/materialdidactico_habilidades_comerciales/descarga/m3_01.pdf
- Spain, P. (2012). *Acción Comunicativa y Razon sin Transendencia*. Madrid: Paidós.
- Steiner, G. (2003). *Planeación Estratégica, lo que todo director debe saber*. México: CECSA.
- Tanck, R., & Fazani, A. (2009). *Administración*. Obtenido de Blog: <http://tutorial-administracion.blogspot.com/2009/02/22-objetivos.html>
- Valbuena, M., Morillo, R., & Salas, D. (2006). *Sistema de valores en las organizaciones*. Maracaibo, Venezuela: Universidad del Zulia.
- Velasco, M. d., & Nosnik, A. (1988). *Comunicación organizacional práctica*. México: Trillas.
- Vergara. (11 de 03 de 2016). Habermas y la Teoría de la Acción Comunicativa Razón y Palabra. *Primera revista electrónica en América Latina especializada en Comunicación*. España.


ANEXOS

Guaranda, 12 de noviembre de 2019

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

Yo, KLÉBER ROMERO QUIROGA, Director del Proyecto de Investigación, certifica que la señorita **PACHECO MARTÍNEZ MARTHA CECILIA**, estudiante de la carrera de Comunicación Social, dentro de la modalidad de Titulación (Proyecto de Investigación): ha cumplido con la revisión final a través de la herramienta URKUND, el día 11 de noviembre de 2019, del Informe Final del Proyecto de Investigación denominado **“ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA APOYAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA JUNTA PROVINCIAL DE DEFENSA DEL ARTESANO, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2019”**; dando como resultado un 4% de coincidencia; porcentaje que se encuentra dentro del parámetro legal establecido.

Es todo cuanto puedo certificar.


Msc. Kléber Romero Quiroga
DIRECTOR

A quien interese;

**MSC. KLÉBER ROMERO QUIROGA., DOCENTE DIRECTOR DEL
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE LA PARTE
INTERESADA.**

CERTIFICA

Que el Proyecto de Investigación denominado. **“ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA APOYAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA JUNTA PROVINCIAL DE DEFENSA DEL ARTESANO, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2019”**, de autoría de **PACHECO MARTÍNEZ MARTHA CECILIA**, estudiante de la carrera de Comunicación Social, ha sido concluido por parte de su autora, con la revisión del suscrito en calidad de Director del Trabajo, y, al cumplir con los requisitos y lineamientos establecidos por la facultad, faculto el trámite siguiente.

Guaranda 29 de enero de 2020


**MSC. KLÉBER ROMERO Q.
DIRECTOR**


A quien interese;

MSC. PILAR CHÁVEZ CHACAN, DOCENTE PAR ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE LA PARTE INTERESADA.

CERTIFICA

Que las sugerencias y recomendaciones por la suscrita en calidad de Par Académico, al Proyecto final de Investigación denominado. **“ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA APOYAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA JUNTA PROVINCIAL DE DEFENSA DEL ARTESANO, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2019”**, de autoría de **PACHECO MARTÍNEZ MARTHA CECILIA**, estudiante de la carrera de Comunicación Social, han sido acogidas por parte de su autora; en tal virtud, faculto a quien corresponda, seguir con el trámite siguiente.

Guaranda 29 de enero de 2020


Lcda. Pilar Chávez Ch.
PAR ACADÉMICO

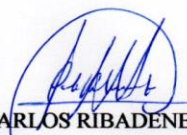
A quien interese;

DR. CARLOS RIBADENEIRA ZAPATA, DOCENTE PAR ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE LA PARTE INTERESADA.

CERTIFICA

Que las sugerencias y recomendaciones por la suscrita en calidad de Par Académico, al Proyecto final de Investigación denominado. **“ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL PARA APOYAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA JUNTA PROVINCIAL DE DEFENSA DEL ARTESANO, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2019”**, de autoría de **PACHECO MARTINEZ MARTHA CECILIA**, estudiante de la carrera de Comunicación Social, han sido acogidas por parte de su autora; en tal virtud, faculto a quien corresponda, seguir con el trámite siguiente.

Guaranda 29 de enero de 2020



**DR. CARLOS RIBADENEIRA Z.
PAR ACADÉMICO**

CRONOGRAMA

N.	CONCEPTO	2019									ENERO 2020
		ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
1	Definición del tema										
2	Anteproyecto										
3	Justificación / Metodología/ Marco Teórico										
4	Hipótesis / Variables										
5	Presentación del anteproyecto										
6	Investigación de campo										
7	Informe de investigación de campo										
8	Elaboración de la propuesta										
9	Presentación del proyecto en borrador										
10	Defensa del proyecto.										

PRESUPUESTO

Recursos Educativos	
Alquiler de computadora	150,00
Flash	8.00
Internet	52.00
Papelería	80.00
Recursos Personales	
Transporte	104.00
Alimentación	120.00
Hospedaje	250.00
TOTAL	\$ 1.414,00



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

ACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
CARRERA COMUNICACIÓN SOCIAL
MODALIDAD PRESENCIAL**

Encuesta dirigida: a los agremiados de la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda

Objetivo: Recoger información para cumplir con el diagnóstico de para “Establecer estrategias de comunicación organizacional para apoyar la gestión administrativa de la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda, provincia Bolívar, 2019”.

Lea detenidamente las preguntas.

1. **¿Conoce de las obras o actividades que realiza la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda?**
Si _____ No _____
2. **¿Conoce los servicios que brinda la institución?**
Si _____ No _____
3. **¿Cómo califica usted el nivel de atención que brinda la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda?**
Muy Bueno _____ Bueno _____
Malo _____ Regular _____
4. **¿Conoce la misión y visión de la institución?**
Si _____ No _____
5. **¿Conoce los objetivos de la institución?**
Si _____ No _____
6. **¿Considera que existe una buena imagen en la institución?**
Si _____ No _____
7. **¿Qué canales de información considera necesarios para la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda, para comunicarse con los agremiados?**
Redes Sociales _____ Medios Masivos (Radio, Tv, Prensa) _____
Publicidad impresa _____ Otros _____
8. **¿Usted cree que la comunicación organizacional dentro de la institución es favorable para la transmisión de un mensaje tanto al público interno y externo?**
Si _____ No _____
9. **¿Cree usted que la Junta Provincial de Defensa del Artesano, Cantón Guaranda, debería contar con área de comunicación para poder emitir una adecuada estrategia de comunicación al público interno y externo de la organización?**
Si _____ No _____



Gracias
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
CARRERA COMUNICACIÓN SOCIAL
MODALIDAD PRESENCIAL

Entrevista dirigida a funcionarios de la Junta Provincial de Defensa del Artesano, Cantón Guaranda.

Nombre: Moisés Florentino Michuy Gaibor

Cargo: Directo de la Junta Provincial de Defensa del Artesano, Cantón Guaranda.

Fecha: 31 de julio de 2019

1. ¿Conoce de las obras o actividades que realiza la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda?
2. ¿Conoce los servicios que brinda la institución?
3. ¿Cómo califica usted el nivel de atención que brinda la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda?
4. ¿Conoce la misión y visión de la institución?
5. ¿Conoce los objetivos de la institución?
6. ¿Considera que existe una buena imagen en la institución?
7. ¿Qué canales de información utiliza la Junta Provincial de Defensa del Artesano, cantón Guaranda, para comunicarse con los agremiados?
8. ¿Usted cree que la comunicación organizacional dentro de la institución es favorable para la transmisión de un mensaje tanto al público interno y externo?
9. ¿Cree usted que la Junta Provincial de Defensa del Artesano, Cantón Guaranda, debería contar un área de comunicación para poder emitir una adecuada estrategia de comunicación al público interno y externo de la organización?

Encuesta a los agremiados



