



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMATICA

CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

TÍTULO DEL TRABAJO:

**“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL
FACUNDO VELA, 2020.”**

AUTORA

Yanchaliquin Punina Mayra Nataly

Guaranda-Ecuador 2020



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

**“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL
FACUNDO VELA, 2020”**

Autora

YANCHALIQUIN PUNINA MAYRA NATALY

Director:

LIC. JOSÉ BLADIMIR GUARNIZO DELGADO, MGS.

Pares Académicos:

ING. GALO WENSESLAO CHÁVEZ CHIMBO, MBA.

LIC. RUTH CECIBELT CEDEÑO ÁLVAREZ, MSC.

Guaranda – Ecuador

Año, 2020

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Estatal de Bolívar por permitir cursar mis estudios superiores, a los docentes quienes con su paciencia y entrega me ayudaron a cumplir una más de mis metas como estudiante y persona.

A Dios por haberme dado a los mejores padres, que si no fuese por su apoyo y consejos no lo hubiese logrado.

Nataly Yanchaliquin Punina

DEDICATORIA

A mis padres Aurelio y Margarita, quienes me forjaron como persona, por su apoyo para cumplir mis sueños y su amor incondicional.

A mi ángel, David, que desde el cielo guía mi camino siendo un ejemplo de trabajo y superación en la vida.

Nataly Yanchaliquin Punina

CERTIFICACIONES DE DIRECTOR Y PARES ACADÉMICOS

LIC. JOSÉ BLADIMIR GUARNIZO DELGADO, EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE LA PARTE INTERESADA.

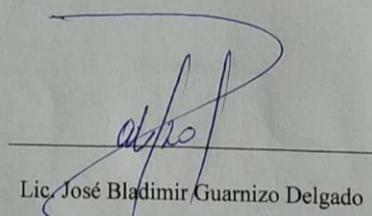
CERTIFICA:

Que la señorita: **MAYRA NATALY YANCHALIQUN PUNINA**, estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática, carrera de **COMUNICACIÓN SOCIAL**, dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación,) ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado: **“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL FACUNDO VELA, 2020”**, en tal virtud a la interesada seguir el trámite pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Guaranda, 30 de junio de 2020

Atentamente,



Lic. José Bladimir Guarnizo Delgado
DIRECTOR

MBA. GALO WENSESLAO CHÁVEZ CHIMBO, EN CALIDAD DE PAR
ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE LA
PARTE INTERESADA.

CERTIFICA:

Que la señorita: **MAYRA NATALY YANCHALIKUIN PUNINA**, estudiante de la
Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática, carrera de
COMUNICACIÓN SOCIAL, dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de
investigación,) ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas
por el suscrito a su proyecto denominado: **“COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL FACUNDO VELA, 2020”**,
en tal virtud a la interesada seguir el trámite pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Guaranda, 30 de junio de 2020

Atentamente,

Mba. Galo Wenseslao Chávez Chimbo

PAR ACADÉMICO

LIC. RUTH CECIBELT CEDEÑO ÁLVAREZ, MSc., en calidad de Par Académico del Proyecto de Investigación, a petición de la parte interesada.

CERTIFICA:

Que la señorita: **MAYRA NATALY YANCHALIKUIN PUNINA**, Estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática, carrera de **COMUNICACIÓN SOCIAL**, dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación,) ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado: **“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL FACUNDO VELA, 2020”**, en tal virtud a la interesada seguir el trámite pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Guaranda 30 de junio. 2020

Cordialmente,



Lic. Ruth Cecibelt Cedeño Álvarez

PAR ACADÉMICO

DECLARACIÓN JURAMENTADA DE LA AUTORA

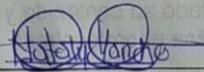
AUTORÍA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Mayra Nataly Yanchaliquin Punina, en calidad de autora del trabajo de investigación; **“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL FACUNDO VELA, 2020”**, autorizo a la Universidad Estatal de Bolívar, hacer uso de los contenidos que me pertenecen o parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autora me corresponde, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a mi favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6,8; 19 y demás pertinentes de la Ley Orgánica de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Asimismo, autorizo 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:



Mayra Nataly Yanchaliquin Punina

CI: 025021842-7



ESCRITURA PÚBLICA
DECLARACION JURADA
SEÑORITA MAYRA NATALY YANCHALIQUN PUNINA



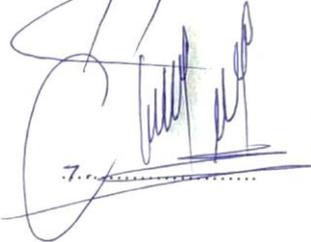
En la ciudad de Guaranda, Capital de la Provincia de Bolívar, República del Ecuador, hoy día MARTES, TREINTA DE JUNIO DE DOS MIL VEINTE, ante mí, Doctor GUIDO FABIAN FIERRO BARRAGAN, NOTARIO PÚBLICO PRIMERO DEL CANTÓN GUARANDA, comparece la señorita MAYRA NATALY YANCHALIQUN PUNINA, portadora de la cédula de ciudadanía número cero dos cinco cero dos uno ocho cuatro dos guion siete. La compareciente es de nacionalidad ecuatoriana, mayor de edad, de estado civil, soltera, capaz de contraer obligaciones, domiciliada en la parroquia Guanujo, cantón Guaranda, provincia Bolívar, a quien de conocerlo doy fe en virtud de haberme exhibido su cédula de ciudadanía y papeleta de votación cuyas copias adjunto a esta escritura. Advertida por mí el Notario de los efectos y resultados de esta escritura, así como examinados en forma separada, de que comparece al otorgamiento de la misma sin coacción, amenazas, temor reverencial, ni promesa o seducción, juramentada en debida forma, prevenida de la gravedad del juramento, de las penas del perjurio y de la obligación que tiene de decir la verdad con claridad y exactitud, bajo juramento declara lo siguiente: " Previo a la obtención del Título de Licenciada e Comunicación Social que los criterios e ideas emitidas en el presente trabajo de investigación titulado "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL FACUNDO VELA, 2020", son de mi exclusiva responsabilidad en calidad de autora. Es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad." (Hasta aquí la declaración juramentada rendida por la compareciente, la misma que queda elevada a escritura pública con todo el valor legal). Para el otorgamiento de esta escritura pública se observaron todos los preceptos legales del caso; y leída que le fue a la compareciente íntegramente por mí el Notario, se ratifica en todo su contenido y firma conmigo en unidad de acto. Incorporo esta escritura pública al protocolo de instrumentos públicos, a mi cargo. De todo lo cual doy fe.-

Señorita MAYRA NATALY YANCHALIQUN PUNINA

Doctor Guido Fabian Fierro Barragan
NOTARIO PÚBLICO PRIMERO DEL CANTÓN GUARANDA.



APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

TRIBUNAL	FECHA	FIRMA
Econ. Sergio Fierro PRESIDENTE	25/06/2020	
Lic. Bladimir Guarnizo Delgado, Mgs. DIRECTOR	25/06/2020	
Ing. Galo Wenseslao Chávez Chimbo, Mba. PAR ACADÉMICO	25/06/2020	
Lic. Ruth Cecibelt Cedeño Álvarez, MSc. PAR ACADÉMICO	25/06/2020	

ÍNDICE DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTO	II
DEDICATORIA	III
CERTIFICACIONES DE DIRECTOR Y PARES ACADÉMICOS	IV
DECLARACIÓN JURAMENTADA DE LA AUTORA	VII
ÍNDICE DE CONTENIDO	X
INDICE DE TABLA	XIII
CONTENIDO DE GRÁFICOS	XIV
RESUMEN	XV
ABSTRACT	XVI
INTRODUCCIÓN	XVII
TEMA	1
ANTECEDENTES	2
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	3
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	5
JUSTIFICACIÓN	6
OBJETIVOS	7
Objetivos Generales	7
Objetivos Específicos	7
CAPÍTULO I	8
MARCO TEÓRICO	8
Referencial	8
Comunicación organizacional	8
Tipología de comunicación	9
Comunicación formal	9
Canales de comunicación organizacional	11
Internos	11
Externos	12
Las funciones de la administración	14
Geo referencial	17
Legal	18
Conceptual	22
Comunicación organizacional	22

Tipos de comunicación.....	23
Niveles de comunicación.....	24
Vías de comunicación organizacional.....	25
Medios utilizados en la gestión administrativa.....	26
Funciones de la gestión administrativa	28
Científico	30
Teoría de la comunicación en las organizaciones.....	30
Teoría clásica de la organización.....	31
Teoría del proceso administrativo.....	31
Teoría clásica de la administración.....	32
CAPÍTULO II.....	33
METODOLOGÍA.....	33
Tipos de Investigación	33
Investigación exploratoria	33
Investigación descriptiva	33
Investigación de campo	33
Métodos.....	34
Inductivo.....	34
Deductivo.....	34
Analítico	34
Histórico lógico.....	35
Explicativo.....	35
Bibliográfico	35
Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	35
Encuestas	35
Entrevista.....	35
Universo y Muestra.....	36
Población parroquia Facundo Vela	36
Procesamiento de la información.....	37
CAPÍTULO III	38
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	38
Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados.....	38
Encuestas	38
Entrevista.....	49

Discusión de resultados	52
PROPUESTA	54
Objetivos:	56
Diagnostico situacional de la institución.....	56
Políticas	58
Estrategias.....	59
Estrategias internas.....	59
Estrategias externas.....	61
Estrategias mixtas (externa e interna)	64
Recursos	65
Conclusiones.....	72
Recomendaciones	73
Bibliografía.....	74
ANEXOS.....	79
Presupuesto.....	79
Encuesta.....	80
Cronograma	84
Fotos.....	87

INDICE DE TABLA

Tabla 1 Género	38
Tabla 2 Comunicación con el público	39
Tabla 3 Productos comunicacionales.....	40
Tabla 4 Fortalecimiento de unidad e imagen	41
Tabla 5 Participación ciudadana.....	42
Tabla 6 Imagen GAD.....	43
Tabla 7 Integración de comunidades	44
Tabla 8 Medios de difusión.....	45
Tabla 9 Sugerencias	46
Tabla 10 Plan de comunicación.....	47
Tabla 11 Departamento de comunicación.....	48
Tabla 12 Entrevista	49
Tabla 13 Recursos económicos Plan de Comunicación.....	65
Tabla 14 Recursos Tecnológicos, Departamento de Comunicación	71
Tabla 15 Presupuesto	79

CONTENIDO DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Género	38
Gráfico 2 Comunicación con el público.....	39
Gráfico 3 Productos comunicacionales.....	40
Gráfico 4 Fortalecimiento de unidad e imagen	41
Gráfico 5 Participación ciudadana.....	42
Gráfico 6 Imagen GAD.....	43
Gráfico 7 Integración de comunidades	44
Gráfico 8 Medios de difusión	45
Gráfico 9 Sugerencias	46
Gráfico 10 Plan de comunicación.....	47
Gráfico 11 Departamento de comunicación.....	48

RESUMEN

En el presente trabajo se investigó los contenidos de comunicación organizacional y gestión administrativa del GAD parroquial Facundo Vela. Se analizaron los problemas que ahí se generan por falta de estas dos variables planteadas en el tema, como se puede generar una buena relación desde el interior de la organización, utilizando los canales de comunicación, una buena organización y planificación de actividades, y el estudio del público interno y externo de la misma.

Se realizó una amplia investigación teórica para sustentar el tema mediante trabajos anteriores en otros lugares; además se planteó el método deductivo partiendo de lo general a lo particular en este caso de lo que es un GAD en otros países, nacionales y por último locales para poder diferenciar el trabajo que realizan otras juntas parroquiales.

Como instrumentos se utilizó la entrevista al presidente de la junta parroquial, la aplicación de encuestas a la población de Facundo Vela usando el mismo tipo de pregunta.

Una vez obtenido estos datos se procedió al análisis e interpretación de los resultados para realizar la discusión de la problemática; terminado con estos puntos se efectuó una propuesta para mejorar la situación del GAD y de la ciudadanía.

Para finalizar la investigación se aportó con las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y los anexos.

PALABRAS CLAVES

Comunicación organizacional, gestión administrativa, comunicación interna y externa, canales de interacción.

ABSTRACT

In the present work, the contents of organizational communication and administrative management of the parish GAD Facundo Vela were investigated. The problems that are generated there are analyzed due to the lack of these two variables raised in the topic, how a good relationship can be generated from within the organization, using the communication channels, a good organization and planning of activities, and the study of the internal and external public of the same.

Extensive theoretical research was conducted to support the issue through previous work in other places; In addition, the deductive method was proposed starting from the general to the particular in this case of what a GAD is in other countries, national and finally local to be able to differentiate the work carried out by other parish meetings.

As instruments, the interview with the president of the parish council was used, the application of surveys to the population of Facundo Vela using the same type of question.

Once these data were obtained, the results were analyzed and interpreted to discuss the problem; finished with these points a proposal was made to improve the situation of the GAD and the citizenship.

To conclude the research, it was provided with the conclusions, recommendations, bibliography and annexes.

Keywords; Organizational communication, administrative management, internal and external communication, interaction channels.

INTRODUCCIÓN

La comunicación organizacional se encuentra presente en toda actividad institucional, es muy importante cuando involucra permanentemente a todas las personas tanto del público interno como externo, determina el nivel de participación que es sumamente necesaria, puede incluir la interacción y coordinación de los empleados, utilizando diferentes vías y medios para lograrlo, así como tener evidencia de las acciones realizadas con estos fines

A través de esta investigación se busca conocer, primero, la realidad de la comunicación organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial Facundo Vela, sus procesos comunicacionales internos y externos, el manejo de la información generada en el seno de la institución; así como su relación con la comunidad, para proponer, en base a ello, la elaboración del Plan de Comunicación, cuya implementación tenga como base, el diseño de políticas estrategias y actividades de comunicación, la creación de Departamento de Comunicación y el del Plan Operativo Anual.

En este sentido, en el primer capítulo se aborda los conceptos sobre los cuales estará basada la investigación la temática comunicacional, sus antecedentes, orígenes, teorías y su evolución.

En el segundo capítulo se explica los métodos, técnicas aplicadas a la investigación, para poder de esta manera definir un universo que represente más del 50% de la población de la parroquia.

En el tercer capítulo se realiza el diagnóstico y la propuesta partiendo de una encuesta y entrevista realizada a las personas de la parroquia, mismo que permite un plan de comunicación con sus actividades, presupuesto y cronograma y contribuya al mejoramiento del clima laboral y la atención a los usuarios dentro y fuera de la institución.

TEMA

Comunicación organizacional en la gestión administrativa del Gobierno Autónomo
Descentralizado parroquial Facundo Vela, 2020.

ANTECEDENTES

Hoy en día la comunicación organizacional a nivel global, se ha convertido en una herramienta estratégica dentro de toda institución que ambicione poseer una excelente interacción comunicativa con el público al que quiere llegar. Logrando proyectar a través de ella la imagen que se anhela.

La comunicación organizacional en Latinoamérica busca analizar las problemáticas que persisten en las instituciones, a través de la utilización de métodos y técnicas netamente cualitativas, las mismas que mediante observaciones directas reflejan la debilidad comunicacional dentro de la gestión administrativa.

Según (Muñoz, 2019), menciona; Las aristas que afirman que la buena administración conlleva al éxito y a la plena satisfacción de las relaciones humanas son; un buen manejo de la información, canales e ideas que se emiten por parte de los individuos. (Pág.31)

En el Ecuador las instituciones a nivel nacional y la comunicación es disputada entre el Departamento de Comunicación y el Departamento de Recursos Humanos, esto ha provocado que las actividades de comunicación interna tan importantes como trabajar para que los empleados se impliquen en los objetivos y proyectos de la organización no se cumplan, de la misma manera, esta disputa no permite que la comunicación interna contribuya en el cambio de actitudes y armonización del ambiente laboral. (Caicedo, 2017)

En la zona de estudio de la parroquia Facundo Vela, el GAD no cuenta con un clima comunicacional pertinente para solventar las necesidades e informar trabajos y proyectos que el cabildo desarrolla en beneficio del sector.

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Los procesos de comunicación organizacional del GAD parroquial Facundo Vela del Cantón Guaranda, se han visto afectados por que las actividades y protocolos para transmitir información no son los adecuados generando un ambiente de trabajo inapropiado para la gestión administrativa que desarrolla la institución.

Los medios, las técnicas y los métodos de comunicación utilizados no permiten el correcto manejo de la comunicación interna y externa, razón por la cual la institución objeto de estudio no proyecta una imagen positiva a la colectividad.

Los flujos de comunicación ascendente, descendente y horizontal no funcionan en la medida que requiere el GAD parroquia de Facundo Vela para alcanzar los objetivos propuestos por la administración actual.

La comunicación organizacional es la base fundamental para la gestión administrativa sin embargo la transmisión de información no cuenta con la importancia que requiere para el comportamiento del talento humano, el desarrollo institucional y la productividad que debe generar el GAD.

La gestión administrativa presenta dificultades en las formas de coordinar el trabajo con el recurso humano, materiales y financieros lo que no permite alcanzar el objetivo propuesto de desarrollo organizacional. Por su parte, los habitantes evidencian que sus diligencias sufren retrasos, al no existir canales adecuados de comunicación, ocasionando desinformación y molestias.

La gestión administrativa del GAD no cuenta un plan de comunicación, carece de información técnica que informe a los ciudadanos las actividades que debe realizar o los requerimientos que deben cumplir para mejorar su habitad en la parroquia Facundo Vela.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera la comunicación organizacional aporta al mejoramiento de la gestión administrativa del GAD parroquial Facundo Vela, 2020?

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- ¿Por qué se han visto afectados los procesos comunicacionales en el GAD parroquial Facundo Vela?
- ¿Qué medios y canales utilizan para el manejo de la comunicación interna y externa?
- ¿Cuál es la base de la comunicación organizacional, en la gestión administrativa del GAD parroquial para poder alcanzar los objetivos propuestos?
- ¿Qué dificultades presentan la gestión administrativa del GAD al coordinar trabajos con su personal?
- ¿Cómo mejorar las relaciones interpersonales mediante el uso de un plan de comunicación entre los funcionarios del GAD parroquial Facundo Vela?

JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene como objetivo ofrecer una alternativa de solución a la problemática de comunicación organizacional existente en GAD parroquial Facundo Vela; para potenciar la eficiencia en el cumplimiento de metas trazadas en el Plan Operativo Anual (POA).

La comunicación en el ámbito institucional es muy importante, puesto que da una oportunidad para extender los efectos de la misma, se enfoca en medios de comunicación, las instituciones y organizaciones tanto públicas como privadas, dando oportunidad al crecimiento profesional e institucional de los que forman parte de la misma.

Por lo expuesto se considera necesario ser preciso y dinámico en la presentación de la propuesta teniendo con pleno conocimiento la estrategia posible a usar en el cambio paradigmas de la comunicación, para lo cual se debe forjar concienciación en las personas sobre la importancia del desarrollo de esta investigación a fin de obtener resultados promisorios y satisfactorios.

Es pertinente realizar esta investigación y plantear un plan de comunicación de la institución en mención, en donde se establezca las estrategias, políticas, pasos y procesos a seguir para el mejoramiento de las relaciones humanas, además de ser importante para la comunicación interna y externa.

Uno de los objetivos que todo gobierno parroquial debe tener en cuenta es mantener las relaciones intra e inter institucionales, es aquí donde la comunicación organizacional juega un papel importante ya que si no se tiene las condiciones adecuadas para lograrlo las relaciones con la sociedad y la institución no se lograría.

Entonces para que al final se entregue un buen servicio burocrático, es necesario tener una organización que se complemente con el objetivo, que es el servir a la comunidad.

OBJETIVOS

Objetivos Generales

- Establecer la comunicación organizacional para la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial Facundo Vela.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar los procesos de comunicación organizacional en la gestión administrativa del GAD parroquial Facundo Vela.
- Fundamentar los aspectos de comunicación organizacional y de gestión administrativa para dar sostenibilidad al Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial Facundo Vela.
- Diseñar un plan de comunicación donde se establezcan acciones procedimientos y tareas para la gestión administrativa del GAD Facundo Vela.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

Referencial

Comunicación organizacional.

“La comunicación organizacional consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externo” (Suárez, 2015)

Redding y Sanborn definieron la comunicación organizacional por primera vez en 1964, en su libro *Business and Industrial Communication*. La describen como el envío y recepción de información dentro de una organización, es decir, comunicados de trabajo, de incentivos de motivación, así como programas de retroalimentación entre superiores y empleados. (Gomez & Benito, 2014, pág. 5)

La comunicación es un proceso que se caracteriza por mantener una relación entre los seres humanos en todos los espacios en los que este se desenvuelve, es por ello que los procesos organizativos de gestión, cambio e innovación de los elementos para un excelente clima organizacional, adquieren relevancia por su repercusión inmediata, tanto en los procesos como en los resultados, incidiendo directamente en la calidad del servicio brindado y su propio sistema de desarrollo.

Para Ítalo Pizzolante, quien escribió *La geometría de la Comunicación Empresarial*. La comunicación organizacional permite desarrollar un pensamiento estratégico corporativo, una visión que comprende la empresa como un cuerpo indivisible, un sistema interrelacionado donde “todas las áreas deben compartir inquietudes y retos comunes, como única manera para ser proactivos y así reaccionar rápidamente a los cambios del ambiente. (Correal, Bustos, Cuevas, & Panqueva, 2008)

Tipología de comunicación.

Comunicación formal.

Comunicación descendente.

La comunicación descendente es la que se lleva a cabo cuando los supervisores juegan el rol de emisores y los subordinados son los receptores, asumiendo que los mensajes son concernientes a las responsabilidades, funciones y a la producción que se lleva a cabo dentro de la organización. (Universidad de las Américas Puebla, 2015, pág. 12)

Comunicación ascendente.

La comunicación ascendente, es un sistema de comunicación que estimula a los empleados en la parte inferior de la jerarquía de una organización, a transmitirle información a los que están por encima de ellos, proporcionando información sobre sus necesidades, valores, percepciones y opiniones. Esto favorece para que las organizaciones elijan y apliquen programas y políticas para satisfacer las necesidades específicas de sus empleados.

Una de las principales características de este modelo es que permite que todos los niveles de la organización formen parte del proceso, ayudando así a que se sientan parte importante del objetivo.

Comunicación horizontal.

Esta comunicación tiene la característica de ser directa entre los empleados y está vinculada con la formación de grupos.

Ciertas actividades que tienen que hacerse en la organización implican la participación de varios trabajadores. Entonces, para lograr las metas y objetivos propuestos, se requiere cierta convivencia por lo que debe preverse una buena comunicación, integración y coordinación entre ellos.

Comunicación informal.

La comunicación informal se produce de manera espontánea y no obedece a patrones de comportamiento establecidos por la organización, es reconocida como una forma básica de conocimiento del otro, de incorporar información de carácter situacional (quién es, qué hace). (Universidad del Salvador, 2019)

El intercambio de mensajes en la comunicación organizacional puede ser formal o informal. Cuando los mensajes no fluyen siguiendo las líneas escalares o funcionales, son clasificados como “informales” dando en torno a las relaciones sociales que los miembros de la empresa mantienen.

Comunicación interna.

La comunicación interna es una de las principales actividades de la organización, pues mediante esos procesos se coordinan las acciones fundamentales que le dan sentido a la organización, se ejecutan tareas, se realizan cambios, se orientan las conductas interpersonales, y se construyen valores de la cultura organizacional. (Oyarvide, Reyes, & Montaña, 2017, pág. 299)

La comunicación interna está dirigida netamente a al cliente interno, es decir, al trabajador. No olvidemos que las empresas son lo que son sus equipos humanos, por ello, motivar es mejorar para obtener resultados.

Este modelo optimiza el flujo de información-comunicación y las relaciones humanas entre las diferentes áreas de trabajo, la dirección y sus trabajadores, contribuyendo a la participación, el fortalecimiento de los valores, el buen clima y el trabajo en equipo.

Comunicación externa

Por su parte, (López, 2006) establece que la comunicación externa surge de la necesidad de la misma organización de interrelacionarse con otros públicos externos, sin la cual su función productiva no podría desarrollarse.

El objetivo de la comunicación externa es informar y comunicar en dos direcciones sus contenidos, enfocados a partir de la disposición de la empresa hacia el mercado, y viceversa desde la satisfacción de los clientes a través del producto brindado, evidenciando las ventajas de calidad y durabilidad entre otros.

Canales de comunicación organizacional

Internos

Canales escritos

Son unas de las formas más convencionales para la transmisión de información en cualquier tipo de organización o empresa. Documentos, memorandos, certificados, oficios, solitudes, son indispensables para el manejo formal y corporativo.

Canales orales

El intercambio de palabras en el ambiente laboral es necesario para mantenerse informados de cualquier situación, es por ello que es habitual mantener reuniones personales o grupales que afiancen los lazos comunicacionales entre los miembros de la empresa.

Canales tecnológicos

Hoy en día los canales tecnológicos son una fuente indispensable para una rápida circulación de información de forma interna. Los grupos digitales, Blogs y demás maneras de mantenerse activado mediante la red, buscan el beneficio común y personal de la empresa.

Externos

Notas de prensa o comunicados.

Esta forma de comunicación, es el rostro que presenta la empresa ante específicamente los medios, ya que esta información es enviada directamente a los distintos medios de comunicación para su divulgación.

Publicidad

De manera tradicional, las cuñas radiales y los spots o los anuncios en periódicos sobre los productos que ofrece o los servicios que brinda la empresa, se han posicionado como primordial, al momento de tener una comunicación visual externa.

Web corporativa.

Se ha convertido en un imprescindible de toda compañía empresarial y organizacional. A través de esta plataforma, la empresa puede informar al usuario sobre sus productos y servicios, propósito empresarial, política y valores, agenda de actividades, organigrama, etc. La navegabilidad, legibilidad y transparencia son los tres requisitos de toda web corporativa.

Redes sociales.

Las redes sociales, se han convertido en una fuente de información y accesibilidad para todo público, por esta razón es muy común ver paginas corporativas inmersas en el área, ya que la información publicada en redes sociales, tiene un alcance mayoritario en relación a los demás canales.

Boletines digitales.

Se encuentran dentro de las páginas web de las instituciones. Es un aporte comunicacional en el cual se muestra una información escrita detallada de las actividades diarias de la empresa.

Clima organizacional

Llamamos clima organizacional a la percepción de los miembros de lo que ocurre en una organización. El clima organizacional al igual que el atmosférico se respira, se siente, vienen a ser aquellas actitudes y conductas que hacen a la convivencia social en la organización. (Noboa, pág. 6)

El clima dentro de la organización va a influir en el comportamiento de las personas dentro de la misma, es una constante entre la estructura organizacional y la conducta. De alguna manera intervendrá en la forma de convivencia de los individuos respecto a la organización, reflejándose en su desempeño.

El clima organizacional se refiere específicamente a una percepción común o una reacción común de individuos ante una situación que involucra a la organización.

Cultura organizacional

Según (Noboa) La cultura organizacional es un conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros. Además, crea el ambiente humano en que los empleados realizan su trabajo condicionando muchas veces el propio clima, que es más inestable que la cultura y menos profundo. (Pág. 6)

La cultura y el clima, tienen en común la inclusión de las percepciones que construyen los miembros de la organización acerca de su vida organizacional.

Gestión administrativa

La gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. (Mendoza, 2017, pág. 952)

En dicha gestión, la idea empresarial tiene un papel predominante, pues es considerado un modelo de negocio empresarial, sin embargo, resulta llamativo realizar

cambios, en productividad y tecnología para mejorar la propuesta de un negocio destinado al mercado con el fin de ser eficiente y lograr un mejor posicionamiento.

La estrategia corporativa es un proceso organizacional y tiene dos aspectos fundamentales: la formulación y la implantación.

Dentro de la gestión administrativa se evidencia que muchas veces el capital humano, carece de preparación y capacitación adecuada, lo que trae consigo deficiencias en la administración en cuanto a planeación, organización, dirección y control. (Bonilla, 2016)

De una adecuada gestión administrativa, se obtendrá como resultado una acertada atención al cliente, la misma que generará satisfacción con los servicios y/o productos brindados.

Para lograr brindar un excelente servicio desde la empresa y organismo, es necesario implementar estrategias que permitan tener acceso a la información de los diferentes tipos de clientes que acuden al sitio, las necesidades específicas de los mismos, para así poder establecer un vínculo cliente-empresa.

Es por ello, que a través de los distintos canales de comunicación existentes para la divulgación de la información empresarial u organizacional son; (Internamente: Programas informáticos conectados internamente, correo electrónico, grupos digitales, oficios, boletines, afiches, revistas institucionales, carteleras, etcétera.) (Externamente: Páginas Web institucionales, páginas sociales, publicidad radio y tv, afiches, revistas, etcétera)

Las funciones de la administración

La función administrativa solo tiene por órgano y por instrumento al cuerpo social. Mientras que las otras funciones ponen en juego la materia prima y las maquinarias, la función administrativa solo obra sobre el personal. (Marcò, Loguzzo, & Leonel, pág. 66)

Planeación

Es la función que comienza el ciclo, ya que establece los elementos y criterios generales sobre los que se asientan las demás, consiste en determinar las bases que guíen la acción futura, la determinación de los objetivos, el estado de cosas futuro que se desea alcanzar y los lineamientos generales de las acciones que deben realizarse para conseguirlo. (Marcò, Loguzzo, & Leonel, págs. 44,46)

Es la base para determinar las necesidades, objetivos y la implementación de procesos estratégicos para la gestión de calidad, ya que en la actualidad implica el enfoque de las acciones de los líderes, colaboradores al ejecutar sus tareas.

Organización

Está estrechamente vinculada con la gestión del talento humano tiene un papel decisivo en la determinación de la división de las tareas en las empresas, el establecimiento de las normas de trabajo y la adecuada evaluación del desempeño del personal, descubre insuficiencias y por lo tanto proporciona datos sobre las necesidades de personal, recursos, tecnología y otros factores asociados a la competitividad empresarial. (Carrión, Zula, Palacios, & Castillo, 2016)

Consiste fundamentalmente en el orden de la organización para alcanzar los objetivos establecidos, dividir, agrupar, ordenar y coordinar las tareas de manera efectiva, como también el establecimiento y asignación de líneas de autoridad, recursos y puestos.

Dirección

Para (Llano & Rivera, 2015) Es la base fundamental dentro de una empresa que busca poner en marcha lo planificado y organizado por la misma en cada una de las funciones, por ende, se encuentra encaminada hacia el cumplimiento de objetivos y metas planteadas.

Es el manejo de la organización para alcanzar los objetivos establecidos, la capacidad y el potencial que representa la misma al momento de tomar decisiones y orientar a los trabajadores a alcanzar sus metas.

Control

Consiste en medir los resultados actuales y pasados en relación con los esperados, verificando si se logra lo que se esperaba, que es corregir, mejorar y formular nuevos planes; comprende las normas que son la base del control de operaciones e interpretación de resultados. (Universidad Mariano Gálvez, Guatemala, 2015, pág. 25)

Tiene como finalidad confirmar las metas logradas por medio de la organización y de contrastarlos con los objetivos establecidos, mediante el control de los procesos a fin de identificar las causas y acciones que desvíen a la organización de los objetivos establecidos.

Importancia de la gestión administrativa

La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador, en situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos. (Encalada & Chàvez, 2011)

Geo referencial



Gráfico: Mapa Facundo Vela
Elaborado por: Google Mapas

Ubicación parroquial Facundo Vela

Facundo Vela una parroquia rural del cantón Guaranda, ubicada en una zona antiguamente conocida como Las tierras de Piñanatug, Está limitada: al Norte por la provincia de Cotopaxi y la parroquia de Salinas; al Sur, Simiátug; al Este y al Oeste San Luis de Pambil y el cantón Las Naves, se encuentran en la zona subtropical. (Alcaldía de Guaranda)

Según, (Golden Estudios S.A, 2015), Facundo Vela posee 117,67 Km², de extensión territorial, fue creada el 19 de agosto de 1929, se sitúa entre los 960 y 2840 metros sobre el nivel del mar, su principal fuente de riqueza es la agricultura y ganadería, tiene 38 comunidades y 4,065 habitantes.

El Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial de Facundo Vela, el cual es objeto de estudio, está ubicado en la calle Ángel Polibio Chaves frente al parque central de la misma, su presidente es el Sr. Alfonso Yanchaliquin electo por voto popular el 24 de marzo del 2019.

Legal

El estudio a realizarse va a estar basado en la Constitución de la República del Ecuador, ley orgánica de comunicación, normas y reglamentos.

La Constitución de la República del Ecuador en la Sección tercera, Comunicación e Información.

Art.- 16. determina que: Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos. (Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador, 2008, pág. 25)

La Ley Orgánica de comunicación

Art.- 44.1, hace referencia al sistema de comunicación social. Que es el conjunto articulado de personas naturales o jurídicas que voluntaria y sistemáticamente intercambian información, a través de los medios impresos o servicios de radio, televisión, audio y vídeo por suscripción, aptos para transmitir, divulgar, difundir o propagar, en forma estable y periódica, textos, sonidos o imágenes destinados a la población. (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador , 2013)

La Constitución de la República del Ecuador en la tercera sección

Art.-18 dice que: Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.
(Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador, 2008, pág. 26)
2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley.

En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información. (Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador, 2008, pág. 26)

También en el Art.- 91 de la Constitución del Ecuador en la Sección cuarta Acción de acceso a la información pública sostiene que: La acción de acceso a la información pública tendrá por objeto garantizar el acceso a ella cuando ha sido denegada expresa o tácitamente, o cuando la que se ha proporcionado no sea completa o fidedigna. Podrá ser interpuesta incluso si la negativa se sustenta en el carácter secreto, reservado, confidencial o cualquiera otra clasificación de la información. El carácter reservado de la información deberá ser declarado con anterioridad a la petición, por autoridad competente y de acuerdo con la ley. (Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador, 2008, pág. 65)

La Constitución de la Republica del Ecuador en la Sección segunda Organización colectiva Art. 96.- Se reconocen todas las formas de organización de la sociedad, como expresión de la soberanía popular para desarrollar procesos de autodeterminación e incidir en las decisiones y políticas públicas y en el control social de todos los niveles de gobierno. Las organizaciones podrán articularse en diferentes niveles para fortalecer el poder ciudadano y sus formas de expresión; deberán garantizar la democracia interna, la alternabilidad de sus dirigentes y la rendición de cuentas. (Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador, 2008, pág. 67)

La Constitución de la República del Ecuador en la Sección tercera Participación en los diferentes niveles de gobierno;

Art. 100.- En todos los niveles de gobierno se conformarán instancias de participación integradas por autoridades electas, representantes del régimen dependiente y representantes de la sociedad del ámbito territorial de cada nivel de

gobierno, que funcionarán regidas por principios democráticos. La participación en estas instancias se ejerce para: (Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador, 2008, pág. 68)

1. Elaborar planes y políticas nacionales, locales y sectoriales entre los gobiernos y la ciudadanía.
2. Fortalecer la democracia con mecanismos permanentes de transparencia, rendición de cuentas y control social.
3. Promover la formación ciudadana e impulsar procesos de comunicación.

El Código Orgánico Administrativo de Ecuador, quien regula el ejercicio de la función administrativa de los organismos que conforman el sector público, en el capítulo I de principios generales menciona que:

Art. 5.- Principio de calidad. Las administraciones públicas deben satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de las personas, con criterios de objetividad y eficiencia, en el uso de los recursos públicos. (Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador, 2017)

Art. 7.- Principio de desconcentración. La función administrativa se desarrolla bajo el criterio de distribución objetiva de funciones, privilegia la delegación de la repartición de funciones entre los órganos de una misma administración pública, para descongestionar y acercar las administraciones a las personas. (Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador, 2017)

Art. 11.- Principio de planificación. Las actuaciones administrativas se llevan a cabo sobre la base de la definición de objetivos, ordenación de recursos, determinación de métodos y mecanismos de organización. (Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador, 2017)

Art. 12.- Principio de transparencia. Las personas accederán a la información pública y de interés general, a los registros, expedientes y archivos administrativos, en la forma prevista en este Código y la ley. (Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador, 2017)

Art. 13.- Principio de evaluación. Las administraciones públicas deben crear y propiciar canales permanentes de evaluación de la satisfacción de las personas frente al servicio público recibido. (Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador, 2017)

Conceptual

Comunicación

Es el conjunto de los procesos físicos y psicológicos mediante los cuales se efectúa la operación de relacionar a una o varias personas, emisor, con una o varias personas receptor, con el objeto de alcanzar determinados objetivos. (Ongallo, 2007, pág. 11)

La comunicación es definida por Shannon y Weaver como la transmisión de información en un mensaje entre dos instancias receptor y emisor por medio de un canal en un contexto que afecta a la transmisión. (Aguado, 2004, pág. 29)

Organización

Según (Velazques, 2007) La organización es un sistema socio-técnico abierto, el cuál posee, relaciones de entradas, salidas y retroalimentación o ciclos de retorno para modificar el propio sistema, en estructura, operación, función o propósito, permitiendo su permanencia, además de procesos internos de readaptación, construcción y auto reparación, que le permiten interrelacionarse adecuadamente con un entorno. (Pág. 132)

Comunicación organizacional

Es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas, debido a ello la comunicación entre funcionarios de diferentes niveles, los jefes y subordinados. Y los directivos con el resto de la organización debe ser fluida. (Castro A. d., 2014, pág. 5)

Es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, entre esta y sus diferentes públicos externos. Sirve para desarrollar una estrategia encaminada a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre sus miembros y entre la organización y sus diferentes públicos que tiene en su entorno. (Andrade, 2005, pág. 16)

La comunicación organizacional como disciplina

En el ámbito de las modalidades comunicacionales que se aplican a la resolución de los problemas de las organizaciones, talvez la más rica desde el punto de vista teórico como práctico, académico como profesional.

Comportamiento organizacional

El Comportamiento Organizacional es el estudio de los individuos y los grupos dentro del contexto de una organización y el estudio de los procesos y las practicas internas que influyen en la efectividad de los individuos, los equipos y las organizaciones. (David B. , 2014)

Tipos de comunicación

La comunicación descendente

Es la más inmediata y la prioritaria, ya que permite que cada uno se sienta partícipe de los problemas que conciernen a la empresa, la oficina o el departamento, y porque condiciona a las demás formas de información con su acción. (Ongallo, 2007, pág. 33)

La comunicación ascendente

Según (Castro A. , 20016) del personal hacia la dirección gerencia o presidencia de la empresa. Esta es fundamental, pues les da a las directivas de la empresa una visión del clima laboral existente, que puede ayudar aclarar malos entendidos, rumores o incomunicaciones, entre ellos están los buzones de sugerencias. (Pág. 16)

La comunicación horizontal

Según (Andrade, 2005) la comunicación horizontal que se da entre las personas que están en el mismo nivel jerárquico sea que perezca a la misma área o que pertenezca a áreas diferentes. (Pág. 16)

Comunicación diagonal

Es la que cruza distintas funciones y niveles de una organización y es importante cuando los miembros de la misma no pueden comunicarse por medio de los demás canales de comunicación. (Miranda & Paola, 2015)

Comunicación interna

Para (Miranda & Paola, 2015) la comunicación interna son actividades que se realizan dentro de una organización para mantener las buenas relaciones entre los miembros de la empresa por medio de la circulación de mensajes que se originan a través de los diversos medios de comunicación empleados por ella, con el objetivo de proveer comunicación, unión y motivación para así alcanzar las metas establecidas por la organización.(Pág. 43)

Comunicación externa

Según (Portillo, 2012) la comunicación externa es;

La transmisión de información fuera de la empresa, destinada a los públicos externos de la organización de forma masiva a los públicos que no se encuentran en la organización; consiste en relacionarse al mismo tiempo con un gran número de receptores mediante la utilización de los medios masivos, limitando de alguna manera la posibilidad de interacción directa entre el emisor y receptor.

Niveles de comunicación

La comunicación intrapersonal

Es una de las ramas comunicativas más vinculadas al conocimiento y uso del lenguaje, pero desde una perspectiva interior, se refiere al modo en que los individuos seleccionan y articulan cada uno de los signos del lenguaje, pero no necesariamente para comunicar una idea a otro, sino, también para reflexionar. (Santos, 2012, pág. 20)

La comunicación interpersonal

Como en los casos anteriores, la descripción de la comunicación interpersonal parece un ejercicio fácil cuando, en realidad, presenta sus propias trampas. Aunque nadie puede negar que este proceso se da entre dos o más individuos que intercambian mensajes a través de un canal, el principal problema ha sido delimitar el resultado de tales encuentros a partir de las características de los emisores/receptores, su número y el canal utilizado. (Santos, 2012, pág. 20)

La comunicación grupal

Favorece los procesos internos en estructuras empresariales, políticas, sociales, educativas, religiosas o económicas, organizadas y cohesionadas por objetivos comunes las que, a su vez, pueden contener diferentes grupos. (Santos, 2012, pág. 23)

La comunicación masiva

La comunicación orientada a las masas se caracteriza por poner en circulación mensajes para una gran cantidad de receptores cuyo número resulta impreciso. Sólo puede establecerse que se trata de un conglomerado, y la comunicación diseñada a éste se opone por completo a los intercambios muchos más íntimos y cercanos. (Santos, 2012)

Vías de comunicación organizacional

Formales

Son aquellos determinados por la propia institución y en los que la organización se enfoca en cuatro direcciones, descendente, ascendente, horizontal y transversal.

Informales

Son establecidos por determinadas personas que forman parte de la organización y que tienen intereses particulares, que los llevan a provocar la distorsión de los mensajes que fluyen por los canales formales y a crear situaciones de descontento o inestabilidad, a través de la propagación de rumores dentro de la organización,

que difunden directrices o informaciones de forma arbitraria o llegan a filtrar temas confidenciales. (Díaz, 2014, pág. 30)

Gestión

Es la acción de gestionar y administrar una actividad profesional destinado a establecer los objetivos y medios para su realización, a precisar la organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. (Vilcarromero, pág. 14)

Administración

Es una ciencia donde afirman que la práctica de la administración es un arte en función de que su ejercicio, requiere un conjunto de cualidades personales determinantes del éxito, estas cualidades personales se deben desarrollar sobre un cuerpo teórico organizado. (Marco & Loguzzo, Introducción a la Gestión y Administración en las organizaciones, pág. 40)

Gestión administrativa

Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles, coordinar los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos. (Campos & Loza, 2011)

Medios utilizados en la gestión administrativa

Recursos materiales

Son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como: Instalaciones: edificios, maquinaria, equipo, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas. (Ocampos & Valencia, 2016)

Recursos técnicos

Son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos, sistemas de producción, de ventas, de finanzas, administrativos, fórmulas, patentes, marcas. (Ocampos & Valencia, 2016)

Recursos humanos

Son indispensables para cualquier organización; ya que de ellos depende el manejo y funcionamiento de la misma.

- Posibilidad de desarrollo.
- Ideas, imaginación, creatividad, habilidades.
- Sentimientos
- Experiencias y conocimientos.

Recursos financieros

Se enfoca en los recursos económicos tanto propios como ajenos con los que la organización cuenta para un buen funcionamiento y desarrollo de objetivos.

Características de la gestión administrativo

Oportunidad

La administración debe emitir informes oportunos para que así no pierda validez y sea resuelto de forma inmediata, se debe analizar progresivamente los trabajos y las decisiones tomadas sobre el avance del mismo.

Concisión

Los informes emitidos por la organización deben ser concisos sin exceso de información que dificulte la comprensión, debe ser claro y simple.

Exacto

Es importante que la información sea exacta y sustentada con evidencias para ser demostradas y generar confiabilidad y credibilidad tanto a la empresa como a la persona quien está a cargo.

Constructivo

Seguir una forma de redacción a lo largo del informe para que llame la atención y conduzca a la toma de decisiones oportunas por parte de la organización.

Funciones de la gestión administrativa

Planeación

Es la determinación de escenarios futuros y del rumbo hacia donde se dirige la empresa, etapas de planeación; Planeación estrategia, Visión, Filosofía, Misión, Objetivos, Políticas, estrategias, programa, presupuesto. (Flores, 2015)

Organización

Consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, sus etapas son: División de trabajo y coordinación, Integración, es la función a través de la cual se eligen y obtienen los recursos necesarios para ejecutar los planes, sus etapas: selección, determinación, definición, elección. (Flores, 2015)

Dirección

Es la ejecución de todas las etapas del proceso administrativo mediante la conducción y la orientación del factor humano y el ejercicio del liderazgo, sus etapas son: Toma de decisiones, motivación, supervisión, comunicación, liderazgo. (Flores, 2015)

Control

Los gerentes siempre han encontrado conveniente comprobar o vigilar lo que se está haciendo para asegurar que el trabajo de otros está progresando en forma

satisfactoria hacia el objetivo predeterminado pueden presentarse discrepancias, malas interpretaciones y obstáculos inesperados. (Santillán & Villanueva, 2013)

Aspectos éticos de la administración

Las tareas de dirección se ven atravesadas por fuertes imperativos éticos, ya que las decisiones que adopte un dirigente poseen implicancias sobre las personas a su cargo y la organización que representa en su totalidad. A su vez, toda organización y también sus directivos deben tener presentes, al momento de tomar sus decisiones, sus efectos sobre el medio social, económico, ambiental e institucional. (Marco & Loguzzo, 2016, pág. 50)

Enfoque clásico de la administración.

Este modelo considera a la administración, desde un enfoque rígido, donde se planifica para el presente. El enfoque clásico de la administración puede desdoblarse en dos orientaciones. Por un lado, la escuela de la administración científica, desarrollada en los Estados Unidos a partir de los trabajos de Taylor y, por otro lado, la corriente de los anatomistas y fisiólogos de la organización, llamada teoría del proceso administrativo, que se desarrolló en Francia a partir de los trabajos de Fayol. (Ramos, 2017)

Tipos de planes de comunicación

El plan básico de comunicación institucional

Engloba una guía básica de la institución, y permite delimitar con claridad a los diferentes públicos de la institución y el estado de la relación con ellos, a fin de establecer políticas, estrategias y actividades para alcanzar una interacción eficaz y eficiente que genere una imagen favorable de la institución, en definitiva, este tipo de plan permite conocer todo lo que bordea al ente en sus diferentes niveles. (Gabriela, 2013)

Elementos:

- El objetivo
- La estrategia
- Las tácticas concretas
- Responsables de la ejecución
- Cronología de las acciones
- Costo previo

Los programas de comunicación

Son elaborados para enfrentar problemas inesperadamente debido a diferentes situaciones, mismas que pueden ser originadas dentro de la institución o fuera de la misma, pero que pueden tener una incidencia negativa en ella, ayudan a resolver problemas temporales como: poca lectura de la información dirigida a los públicos, problemas en campañas de salud, rotación constante del personal, entre otros. (Gabriela, 2013)

Científico

Teoría de la comunicación en las organizaciones

Según (Soria, 2008)

Las diferentes teorías de la organización se encuentran, aunque sea de manera implícita, modelos o principios de comunicación en esto se resalta desde Taylor, Fayol y Weber que desarrollan el paradigma de las estructuras piramidales y sostienen, en base a los supuestos de eficiencia de la comunicación vertical, la centralización de los controles y las decisiones en función de estrictas reglas y reglamentos, y donde los principios que mueven la disposición de los individuos están basados en las recompensas materiales.(Pág. 12)

Se desarrolla también la teoría de las relaciones humanas, que enfoca en el rendimiento organizacional y el interés de los empleadores y gerentes hacia las necesidades e intereses de sus empleados.

Este enfoque da especial importancia a la participación horizontal de todos los empleados de niveles bajos y medios en la toma de decisiones de la organización, contemplando de esta forma el incremento significativo de la comunicación abierta y la confianza a través del flujo libre de mensajes por varios canales. Se centra en el desarrollo y autorrealización de los miembros de la organización, facilitado por el estilo de liderazgo democrático y por los altos niveles de integración (colaboración) de los equipos de trabajo. (Soria, 2008, pág. 12)

Teoría clásica de la organización

Se desarrolla a principios del siglo XX, tanto en Europa como en Estados Unidos, y es uno de los primeros intentos por explicar la naturaleza del comportamiento de las organizaciones. Serán el ingeniero mecánico estadounidense Frederick Taylor, el industrial francés Henry Fayol y el sociólogo Max Weber sus máximos representantes. La teoría clásica se basa en tres áreas de estudio distintas y a la vez relacionadas. (Gomez M. , 2007, pág. 46)

Teoría del proceso administrativo

El proceso administrativo comprende las actividades interrelacionadas de: planificación, organización, dirección y control de todas las actividades que implican relaciones humanas y tiempo. La administración científica se interesaba en la organización del esfuerzo operativo o de taller y, por lo tanto, era un micro enfoque. (Marín & Atencio, 2008, pág. 163)

En contraste, se desarrolló un cuerpo de conocimientos durante la primera mitad del siglo XX, que hacía hincapié principalmente en el establecimiento de principios

administrativos generales aplicables a los altos niveles de organización. (Marín & Atencio, 2008)

Teoría clásica de la administración

La teoría clásica de la administración es formulada a comienzos del siglo XX. Taylor analiza los puestos de trabajo y las operaciones fabriles, buscando mejorar la eficiencia y la productividad laboral. Los estudios permiten conocer los tiempos y movimientos requeridos para cada tarea, conocer las aptitudes humanas requeridas para cada tarea y establecer salarios en función de la producción. (Agüero, 2007)

Fayol amplía a toda la organización el análisis fabril de Taylor, formulando principios para la dirección e identificando las áreas básicas de la organización. Si bien estos principios son criticados y calificados como refranes sirven de base para la programación, la coordinación, la dirección por objetivos. (Agüero, 2007)

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

Tipos de Investigación

Investigación exploratoria

A través de la exploración se investigan problemas sobre la gestión administrativa que han sido poco estudiados indagando desde una perspectiva innovadora la cual ayuda a identificar conceptos promisorios preparando terreno para nuevos estudios.

La investigación exploratoria se realizó en el GAD parroquial Facundo Vela debido a que no ha tratado esta problemática de comunicación dentro de la gestión administrativa, permitiendo de esta manera plantear posibles soluciones.

Investigación descriptiva

La investigación descriptiva se debe realizar considerando el fenómeno de comunicación organizacional, gestión administrativa y sus componentes. Este método únicamente recoge información de manera independiente o conjunta de las variables antes mencionadas.

A través de la descripción de la investigación, se logró identificar la problemática de comunicación y los factores que provocan la existencia y persistencia del mismo, obteniendo características y los perfiles de las personas que trabajen dentro de la organización, y al público externo como son los grupos, las comunidades, o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Investigación de campo

Es un método cualitativo de recolección de datos encaminado a comprender, observar e interactuar con las personas en su entorno natural, el GAD parroquial Facundo Vela que es el lugar de estudio, donde se participa, observa, se realiza entrevistas y

encuestas a las personas para dar solución a la problemática de comunicación con su público.

Métodos

En la presente investigación se usará distintos métodos de investigación;

Inductivo

En esta investigación se utilizará el método inductivo, permitiéndonos identificar la problemática de comunicación existente dentro del GAD parroquial Facundo Vela, en vista de que, los habitantes no tienen información oportuna de las gestiones a cumplir, es por ello que, mediante este método se inicia de lo particular a lo general ha permitido el desarrollo de la propuesta de elaboración de un plan de comunicación.

Deductivo

Se realiza una indagación desde lo general a lo particular de la situación de las distintas organizaciones públicas, obteniendo un amplio conocimiento de la comunicación organizacional y la gestión administrativa para evidenciar y sustentar soluciones que favorezcan al mejoramiento del proceso comunicacional en la institución.

El método deductivo analiza las teorías existentes de Comunicación Organizacional en otras instituciones y mediante este procedimiento brindar solución a los problemas que se enfrenta la gestión administrativa del GAD parroquial Facundo Vela.

Analítico

Mediante este método se conocerá la problemática de comunicación organizacional y la gestión administrativa del GAD parroquial Facundo Vela, permitiendo la desmembración de un todo para observar sus causas, efectos y la naturaleza para posteriormente relacionar con cada reacción.

Histórico lógico

Lo histórico está relacionado con el estudio de la trayectoria de los acontecimientos en el de cursar de una etapa o periodo. Este método se basará en investigar la información ya existente dentro del GAD parroquial lo cual permitirá aplicar nuevos procedimientos para mejorar la estructura de la gestión administrativa y la comunicación dentro de la misma.

Explicativo

Este método permite explicar el porqué, del problema de comunicación organizacional dentro de la institución, si se debe a problemas políticos o el mal manejo por parte de la autoridad máxima.

Bibliográfico

Son los libros, revistas, diccionarios, enciclopedias, definiciones de sitios web que ayude a delimitar y determinar el tema de estudio.

Técnicas e Instrumentos de Investigación

Encuestas

La encuesta es el instrumento de investigación que se aplica a 75 personas tanto del público interno como externo, cuyo principal objetivo es recolectar información suficiente del problema de comunicación que tiene la gestión administrativa de manera que permita identificar factores de interés para el diseño de un plan de comunicación.

Entrevista

Se aplicará al presidente del GAD parroquial Sr: Alfonso Yanchaliquin quien explicará y dará a conocer las falencias de la comunicación dentro de la institución.

Universo y Muestra

Población parroquia Facundo Vela

Según datos proporcionados por el (Ministerio de Salud Pública, 2007) en la parroquia Facundo Vela el total de habitantes es de 4.065.

Segmentación del mercado

Para el respectivo estudio se tomará a 75 habitantes cuyos rangos de edad oscilan entre los 15 años en adelante, pertenecientes a la población rural de la parroquia Facundo Vela.

Técnica de muestreo

La técnica escogida es muestreo aleatorio simple finito, puesto que la población de la parroquia no supera los 5000 habitantes.

Fórmula de la muestra:

$$n = \frac{\acute{o}^2 N p q}{e^2 (N - 1) + \acute{o} p q}$$

n= tamaño de la muestra por calcular

ó= nivel de confianza o margen de confiabilidad (95%= 1.96)

p= Características de estudio que posee la población (0,95)

q= características de estudio que no posee la población (1-0.95= 0.05)

N= población de estudio (4.605)

e= error de estimación (5%= 0.05)

Tamaño de la muestra

$$n = \frac{(1.96) * 0.95 * 0.05 * 4.065}{((0.05) (4.065-1) + (1.96) * (0.95) * (0.05))}$$

$$n = \frac{3,8416 * 0.95 * 0.05 * 4.065}{(0.0025) * (4.064) + 0,102476}$$

$$n = \frac{741.76}{10,16 + 0,102476}$$

$$n = \frac{741.76}{10.262476}$$

$$n = 75 \text{ encuestas}$$

Procesamiento de la información

El procesamiento de datos se realizará una vez concluidas las encuestas, para la misma se usará el paquete tecnológico de Microsoft Excel ya que permitirá efectuar cuadros estadísticos obteniendo los porcentajes que servirá para el cumplimiento de los objetivos.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

Encuestas

Número de hombres mujeres u otro

Tabla 1 Género

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Hombres	38	51%
Mujeres	37	49%
Otro	0	0%
Total	75	100%

Elaborado por: Nataly Yanchaliquin

Fuente: Encuestas Facundo Vela

Fecha: 16/01/2020

Gráfico 1 Género



Elaborado por: Nataly Yanchaliquin

Fuente: Encuestas Facundo Vela

Fecha: 16/01/2020

Análisis e interpretación:

Tabuladas las encuestas se puede verificar que un alto porcentaje son hombres.

1. ¿La comunicación que mantiene el GAD parroquial Facundo Vela con el público es?

Tabla 2 Comunicación con el público

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Excelente	3	4%
Muy buena	29	39%
Buena	30	40%
Mala	13	17%
Total	75	100%

Elaborado por: Nataly Yanchaliquin

Fuente: Encuestas Facundo Vela

Fecha: 16/01/2020

Gráfico 2 Comunicación con el público



Elaborado por: Nataly Yanchaliquin

Fuente: Encuestas Facundo Vela

Fecha: 16/01/2020

Análisis e interpretación

La comunicación que mantiene el GAD parroquial según las respuestas a la encuesta realizada es buena, por lo que se entiende que la ciudadanía está satisfecha, pero otra parte mantiene que tienen una mala comunicación y sugieren cambios.

2. ¿Qué productos comunicacionales tiene el GAD parroquial?

Tabla 3 Productos comunicacionales

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Trípticos	1	1%
Redes sociales	40	53%
Revistas	0	0
Periódicos	0	0
Cuñas de Radio	34	45%
Total	75	100%

Elaborado por: Nataly Yanchaliquin

Fuente: Encuestas Facundo Vela

Fecha: 16/01/2020

Gráfico 3 Productos comunicacionales



Elaborado por: Nataly Yanchaliquin

Fuente: Encuestas Facundo Vela

Fecha: 16/01/2020

Análisis e interpretación

Los productos comunicacionales que más porcentaje de uso tiene son, las redes sociales y seguida por la radio ya que son los únicos medios por donde se difunde información de las actividades realizadas para el beneficio del pueblo.

3. ¿Considera que la comunicación es importante para fortalecer la unidad y la imagen del GAD parroquial Facundo Vela?

Tabla 4 Fortalecimiento de unidad e imagen

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Sí	72	96%
No	3	4%
Total	75	100%

Elaborado por: Nataly Yanchaliquin

Fuente: Encuestas Facundo Vela

Fecha: 16/01/2020

Gráfico 4 Fortalecimiento de unidad e imagen



Elaborado por: Nataly Yanchaliquin

Fuente: Encuestas Facundo Vela

Fecha: 16/01/2020

Análisis e interpretación

Según la respuesta a la encuesta es importante la comunicación para fortalecer la unidad y la imagen del GAD parroquial y se debe mejorar la comunicación si desea mejorar la relación con la ciudadanía según la mayoría de las personas encuestadas.

4. ¿El GAD parroquial Facundo Vela permite la participación de la ciudadanía en las decisiones que toma?

Tabla 5 Participación ciudadana

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Sí	32	43%
No	43	57%
Total	75	100%

Elaborado por: Nataly Yanchaliquin

Fuente: Encuestas Facundo Vela

Fecha: 16/01/2020

Gráfico 5 Participación ciudadana



Elaborado por: Nataly Yanchaliquin

Fuente: Encuestas Facundo Vela

Fecha: 16/01/2020

Análisis e interpretación

La mayor parte de la población encuestada en la parroquia facundo vela manifiesta que el GAD no les hace participe de las decisiones que toma para el beneficio de la misma.

5. ¿Qué imagen cree que proyecta a la gente el GAD parroquial?

Tabla 6 Imagen GAD

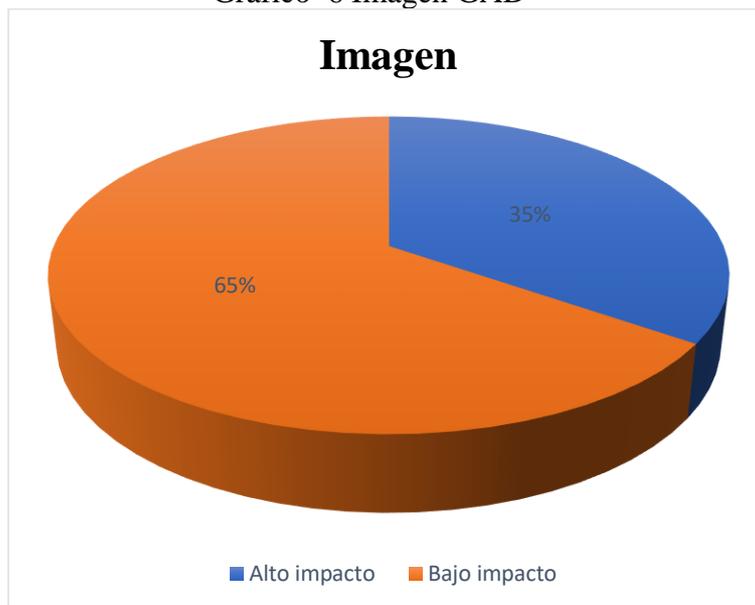
Descripción	Cantidad	Porcentaje
Alto impacto	26	35%
Bajo impacto	49	65%
Total	75	100%

Elaborado por: Nataly Yanchaliquin

Fuente: Encuestas Facundo Vela

Fecha: 16/01/2020

Gráfico 6 Imagen GAD



Elaborado por: Nataly Yanchaliquin

Fuente: Encuestas Facundo Vela

Fecha: 16/01/2020

Análisis e interpretación

La imagen que proyecta ante la ciudadanía, el GAD parroquial es de bajo impacto según la mayoría de las personas encuestadas.

6. ¿Qué propondría para que haya mayor integración entre el GAD parroquial y las comunidades?

Tabla 7 Integración de comunidades

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Planificación interna	14	19%
Reuniones	22	29%
Socialización de proyectos	25	33%
Fortalecer participación ciudadana	14	19%
Otros	0	0
Total	75	100%

Elaborado por: Nataly Yanchaliquin

Fuente: Encuestas Facundo Vela

Fecha: 16/01/2020

Gráfico 7 Integración de comunidades



Elaborado por: Nataly Yanchaliquin

Fuente: Encuestas Facundo Vela

Fecha: 16/01/2020

Análisis e interpretación

La mayoría de las personas encuestadas sugieren que socialicen los proyectos para que de esta manera el GAD tenga participación e integración de la ciudadanía, también optan por reuniones.

7. ¿A través de qué medios de comunicación informa de las actividades, obras y proyectos que realiza el GAD?

Tabla 8 Medios de difusión

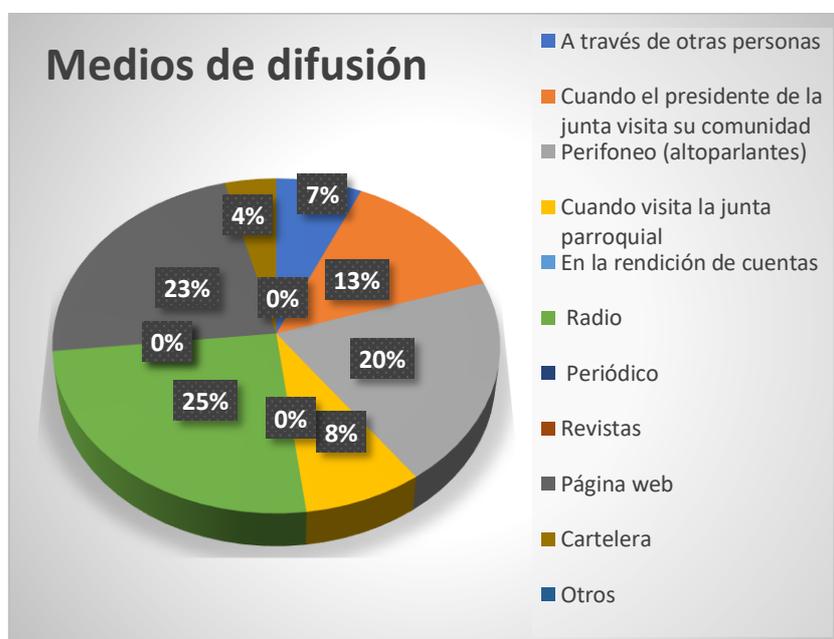
Descripción	Cantidad	Porcentaje
A través de otras personas	5	7%
Cuando el presidente de la junta visita su comunidad	10	13%
Perifoneo (altoparlantes)	15	20%
Cuando visita la junta parroquial	6	8%
En la rendición de cuentas	0	0%
Radio	19	25%
Periódico	0	0%
Revistas	0	0%
Página web	17	23%
Cartelera	3	4%
Otros	0	0%
Total	75	100%

Elaborado por: Nataly Yanchaliquin

Fuente: Encuestas Facundo Vela

Fecha: 16/01/2020

Gráfico 8 Medios de difusión



Elaborado por: Nataly Yanchaliquin

Fuente: Encuestas Facundo Vela

Fecha: 16/01/2020

Análisis e interpretación

La mayoría de las personas encuestadas manifiestan que ellos conocen de las actividades que el GAD realiza, mediante la radio ya que es el único medio de comunicación que llegan a los sectores que están lejos de la parroquia, también la tecnología que en los últimos años ha alcanzado un auge en una sociedad conectada entre sí.

8. ¿Cuál sería las sugerencias para que mejore la calidad de comunicación y por ende de servicios al GAD parroquial?

Tabla 9 Sugerencias

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Uso de sitios web	6	8%
Capacitaciones	23	31%
Planificación	20	27%
Socialización	11	15%
Agilidad en tramites	15	20%
Otros	0	0%
Total	75	100%

Elaborado por: Nataly Yanchaliquin

Fuente: Encuestas Facundo Vela

Fecha: 16/01/2020

Gráfico 9 Sugerencias



Elaborado por: Nataly Yanchaliquin

Fuente: Encuestas Facundo Vela

Fecha: 16/01/2020

Análisis e interpretación

La mayor parte de la población encuestada dijo que una manera correcta de mejorar la comunicación y los servicios sería mediante capacitaciones y planificaciones de las actividades dentro del GAD para no generar conflictos a la hora de brindar servicios a la población.

9. ¿Tiene un plan de comunicación el GAD parroquial?

Tabla 10 Plan de comunicación

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
No	75	100%
Total	75	100%

Elaborado por: Nataly Yanchaliquin

Fuente: Encuestas Facundo Vela

Fecha: 16/01/2020

Gráfico 10 Plan de comunicación



Elaborado por: Nataly Yanchaliquin

Fuente: Encuestas Facundo Vela

Fecha: 16/01/2020

Análisis e interpretación

Uno de los principales problemas del GAD es que no tiene un plan de comunicación por lo que la ciudadanía ha expresado en las encuestas aplicadas.

10. ¿Considera usted importante la creación de un departamento de comunicación?

Tabla 11 Departamento de comunicación

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Si	17	23%
No	58	77%
Total	75	100%

Elaborado por: Nataly Yanchaliquin

Fuente: Encuestas Facundo Vela

Fecha: 16/01/2020

Gráfico 11 Departamento de comunicación



Elaborado por: Nataly Yanchaliquin

Fuente: Encuestas Facundo Vela

Fecha: 16/01/2020

Análisis e interpretación

La mayoría de las personas encuestadas están de acuerdo con la implementación de un departamento de comunicación dentro de la institución ya que ayudaría a mejorar la gestión de la misma.

Entrevista

PRESIDENTE DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL FACUNDO VELA

Sr. Alfonso Yanchaliquin

Tabla 12 Entrevista

Preguntas	Respuestas
¿Qué medios comunicación usa la institución para poder llegar a la ciudadanía e informar?	<p>En la parroquia Facundo Vela no existen muchos medios de comunicación por lo que no se puede llegar a todas las comunidades, este ha sido uno de los mayores problemas que esperamos con el tiempo solucionarlo.</p> <p>Tenemos la radio “Facundo Vela” que es una fusión con la radio “Corazón” de la provincia de Cotopaxi cantón Pangua en donde informamos semanalmente las actividades, también usamos una cuenta en Facebook manejada por el secretario de la institución, pero pese a estos esfuerzos por llegar a todos los sectores no se ha podido cumplir con dicho objetivo.</p>
¿Tienen nuevos proyectos para mejorar la comunicación y la gestión administrativa de la institución?	<p>Si, desde el inicio de mi gestión estamos trabajando en implementar la estación de radio que pertenezca a la parroquia,</p>

	<p>donde los ciudadanos puedan expresarse abiertamente sobre las problemáticas de su comunidad, también esperamos crear una página web mediante la cual se pueda rendir cuentas de todo lo que se espera cumplir, ya que la tecnología es un instrumento que si le damos buen uso va a ayudar a la gestión de la junta parroquial.</p>
<p>¿Socializa las actividades y planes de con la ciudadanía y cada cuanto tiempo lo realiza?</p>	<p>Es difícil socializar proyectos en comunidades muy alejadas, pero se ha llevado trabajando mucho tiempo en ello.</p> <p>Las visitas las realizamos una vez al mes dependiendo de donde se esté trabajando.</p>
<p>¿La institución porque no implementa un departamento de comunicación que ayude a manejar la imagen y la información de la misma?</p>	<p>No se ha implementado este departamento porque no existe profesionales en esa rama en la parroquia y el presupuesto que el estado designa a la junta no es suficiente como para pagar los equipos que se necesita.</p>
<p>¿La imagen y los proyectos que tiene el GAD parroquial para la ciudadanía es previamente planificada?</p>	<p>Es de acuerdo a las propuestas que se realizó en época de campaña donde se evaluó los problemas de cada comunidad</p>

	en este caso los 38 que pertenecen a la parroquia, también se toma en cuenta los problemas que suscitan a diario.
¿La institución cuenta con un plan de comunicación mediante la cual se pueda guiar y corregir errores?	No, la junta parroquial no tiene una guía por lo que se hace muy difícil identificar los problemas de comunicación que se mantienen dentro de la institución y por ende no se mantiene una buena relación con la ciudadanía.
La ciudadanía se ha quejado de cómo funciona el proceso comunicativo de la institución.	En la mayoría de las ocasiones sí, por que no se puede tomar en cuenta las opiniones de los pobladores porque no tenemos donde expongan sus ideas.

Elaborado por: Nataly Yanchaliquin

Fuente: Entrevista

Fecha: 16/01/2020

Interpretación de entrevista

Luego de analizar los datos de la entrevista realizada al presidente de la junta parroquial, se pudo evidenciar que coincide con las personas encuestadas en donde los problemas son; la falta de medios de comunicación, la poca integración que mantienen con la ciudadanía, el bajo presupuesto con el que cuentan para poder implementar una estación de radio legalizada y para el servicio de la comunidad, mala planificación, lo cual no ha permitido mejorar su imagen y la falta de un profesional que ayude a cumplir todas las metas, ayudando a difundir información verídica al pueblo de Facundo Vela.

Discusión de resultados

El resultado que busca la investigación es medir de una manera cuantificada la cantidad de personas que están de acuerdo o no con la comunicación de la gestión administrativa del GAD parroquial Facundo Vela, y de manera cualificada sus razones.

Se logra obtener a través de la técnica de muestreo simple la cantidad de personas que van a ser encuestados, se partirá desde estudios realizados en otras parroquias para poder definir cuáles serían las posibles soluciones que se dará al problema de comunicación organizacional que tiene la gestión administrativa de la junta parroquial.

En la búsqueda de información mediante la encuesta y entrevista se evidencio un sin número de falencias:

Partiendo desde la comunicación que mantiene el GAD con su público interno y externo, se identificó como una de los principales problemas, los habitantes de esta parroquia no están satisfechos con la función que deberían cumplir como una entidad pública que brinda servicios y soluciona problemas de un pueblo o sector determinado.

La comunicación dentro del GAD parroquial, según las encuestas realizadas es buena pero la ciudadanía espera que con una buena organización y planificación por parte de las autoridades mejore, también con el uso de los medios de comunicación y la tecnología que en la actualidad llega a la mayoría de los sectores y públicos, genere una imagen adecuada de lo que es una institución pública.

Por otra parte, según los resultados obtenidos en las encuestas la mayoría de ciudadanos creen que se deberían mejorar y fortalecer la imagen de la institución, para esto se debe hacer partícipe a la ciudadanía de todas las decisiones que se tomen en la institución ya que es algo público.

Con respecto a esto mediante comentarios los encuestados opinan que deben integrar a la institución con la ciudadanía, socializar proyectos y usar un vocero oficial para que la información que ahí brindan sea verídico y confiable.

Una de las principales falencias que tiene la institución es que no cuenta con una planificación por lo que las autoridades y la ciudadanía encuestada manifiestan que deberían implementar un plan de comunicación para generar cambios para mejor de la misma.

Así mismo la población manifiesta que se debe implementar nuevos medios de comunicación mejorar las instalaciones de la radio para poder legalizarlos, para lo que es recomendable la implementación de un departamento de comunicación para la institución.

PROPUESTA

Tema: Plan de comunicación para el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) parroquial Facundo Vela.

Consideraciones

- Un plan de comunicación es indispensable para la institución ya que están inmersas en guías, estrategias, políticas y garantizan la visión y misión de la institución.
- Atendiendo la necesidad de permanente desarrollo de la institución y basada también en el principio de responsabilidad social en la gestión administrativa.
- La evidente necesidad de fortalecer la comunicación organizacional con nuevos objetivos y metas comunicacionales, propongo la elaboración de un plan de comunicación para el GAD parroquial Facundo Vela.

Contenidos

- Directrices
- Objetivos
- Políticas
- Estrategias
- Actividades
- Responsables
- Recursos
- Monitoreo
- Evaluación

Directrices

Externo	Interno
<ul style="list-style-type: none">• Asociaciones• Grupos juveniles• Unidades educativas• Centros religiosos• Grupos de mujeres• Sector rural• Ciudadanía en general	<ul style="list-style-type: none">• Presidente del GAD• Vocales principales y suplentes• Personal administrativo y operativo.

Elaborado por: Nataly Yanchaliquin

Por medio del Plan de Comunicación busca que la ciudadanía debe estar bien informados, de las actividades para ayudar a mejorar la comunicación y la imagen institucional hacia el público esta trabaja en función a lograr la satisfacción mediante la comunicación eficaz, oportuna y eficiente

Objetivos:

Objetivo general

- Desarrollar un plan comunicación para el fortalecimiento de la comunicación interna y externa del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial Facundo Vela.

Objetivos específicos

- Diagnosticar el estado de la comunicación interna y externa del GAD parroquial Facundo Vela.
- Identificar los canales de comunicación que facilite el dialogo y elimine las barreras de comunicación existentes.
- Elaborar y socializar el plan de comunicación del GAD.

Diagnostico situacional de la institución

FODA

Análisis	
Fortalezas	<ul style="list-style-type: none">• Instalaciones en perfecto estado.• Radio comunitaria.• Apoyo de la ciudadanía para las socializaciones de los proyectos.• Apoyo de la ciudadanía para capacitarse.
Oportunidades	<ul style="list-style-type: none">• Autoridades con ánimos de mejorar la imagen del GAD.• Apoyo por parte de las autoridades del cantón Guaranda.

<p>Debilidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo presupuesto. • Comunidades alejadas del casco parroquial. • No hay señal de internet. • Falta de profesionales en el área de comunicación. • Mala planificación y desinformación por parte del GAD. • No tienen un identificador definido para la institución. • No hay diálogo. • No existe un manual de identidad.
<p>Amenazas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mal uso al poco recurso económico que recibe. • Valores que no ponen en práctica las autoridades. • Abandono del campo por parte de los jóvenes en busca de empleo. • No hay canales oficiales de comunicación.

Elaborado por: Nataly Yanchaliquin

Políticas

Políticas internas

- Promover el uso de medios de comunicación oficiales para que esta sea oportuna y ágil que facilite la interrelación entre sí.
- Asegurar adecuados flujos de comunicación de manera horizontal, vertical y transversal entre los que conforman la organización.
- Transmitir lo que sucede dentro de la institución a través de mensajes transparentes, oportunos, veraces, pertinentes, claros y precisos, tomando siempre en cuenta la imagen de la misma.
- Todos los que forman parte de la institución serán participes de los procesos de comunicación interna y externa para genera una imagen positiva del GAD parroquial.

Políticas externas

- La comunicación estará basada en el dialogo entre el GAD y la ciudadanía, así como también la generación de espacios de participación.
- Se implementarán canales de comunicación sistematizados usando la tecnología para brindar información oportuna, eficaz, oficial y veras a los ciudadanos.
- El porta voz oficial del GAD será el presidente o una persona debidamente autorizada por el, quien proporcionará información sobre la institución y en especial a los medios de comunicación.

Estrategias

Estrategias internas

Estrategia 1

Fortalecer la identidad de la organización para crear sentido de pertenencia y reconocimiento externo e interno.

Actividades

- Elaborar un manual de identidad en donde se establezca logotipo, eslogan, colores institucionales, tipo y tamaño de letra, etcétera, esto debe estar constando en los documentos que circularan dentro y fuera del GAD parroquial con la finalidad de generar unidad en la misma.
- Organizar talleres de motivación, relaciones humanas, superación, autoestima y luchas compartidas para fortalecer lasos entre los funcionarios y colaboradores de la institución, así fomentar la importancia de cumplir objetivos, brindar un buen servicio a la ciudadanía y mantener una buena relación internamente.
- Realizar actividades de integración para entablar el compañerismo y trabajo en equipo para que cumplan con su labor por amor y no por obligación.
- Desarrollar reuniones empresariales con todos los miembros de la institución para que se relacionen entre sí, se conozcan y busquen soluciones a los problemas de la misma.
- Promover la entrega de reconocimientos a los funcionarios que hayan realizado un buen trabajo para que de esta manera sientan que son valorados.
- Realizar reuniones permanentes entre el presidente, vocales, y demás colaboradores donde puedan exponer con libertad las inquietudes problemas y necesidades, dar seguimiento a los objetivos planteados por la institución, evaluar lo realizado y planificar para los próximos días.

Estrategia 2

Implementar nuevos medios de comunicación interna para facilitar el intercambio de información entre los funcionarios de la institución.

Actividades

- Realizar un video de la historia institucional, sus normas internas, los departamentos que lo conforman y demás información que ayude al nuevo personal situarse dentro de la institución y formar parte de ella, también ira acompañado de un cuaderno de bienvenida que ayudara a la inducción y difusión de la cultura organizacional.
- Manual de estilo, con las respectivas guías, procedimientos de la institución para evitar confusiones, con el que se garantizará que todos conozcan sus procedimientos internos.
- La ciudadanía de la parroquia quiere que las autoridades informen a través de un medio más confiable las actividades que realice (periódico).
- Implementar una cartelera para todo el personal y público externo en donde se publicarán información general, normativas institucionales e informaciones que intercambian los colaboradores, reglas, deberes, derechos, convocatorias, mensajes motivadores y todo lo que sea de interés para el público externo e interno.
- Buzón de sugerencias para que los que conforman la institución puedan expresar con libertad sus ideas y llegue de esta manera a los altos niveles jerárquicos. Las sugerencias no tienen que ser anónimas.
- Difundir resultados de las reuniones y cambios en la institución mediante escritos ya que es más rápida, deben ser breves legibles y sobre todo personalizadas.

- Implementar el servicio de internet para que los trabajadores de la institución intercambien información de manera ágil y eficiente.
- Contribuir con el cuidado del medio ambiente al reducir el consumo de papel mediante reuniones ya que este medio permite comunicarse de forma directa para tomar decisiones.
- Llevar un archivo físico de las noticias que publica la institución.

Estrategia 3

Gestionar la creación de un área de comunicación o relaciones públicas.

Actividades

- Realizar un archivo fotográfico de las actividades visitas y eventos desarrollados por la junta parroquial.
- Actualizar constantemente la base de datos de las autoridades con información veraz.
- Monitorear los medios de comunicación para identificar información que proporciona el GAD parroquial.
- . Diseñar una página web de la junta parroquial que la ciudadanía conozca, para ahí informar los proyectos, obras y actividades desarrolladas.

Estrategias externas

Estrategia 4

Mantener a la ciudadanía informada a cerca de las funciones reuniones, servicios, proyectos y actividades que desarrollan el GAD parroquial.

Actividades

Se partirá de la creación de medios de comunicación para llegar a los diferentes targets, todo esto en base al interés de la junta parroquial para difundir su gestión.

- Mejoramiento de las instalaciones de la radio de la junta parroquial, como un medio de amplio alcance para que así llegue a todos los rincones de la parroquia Facundo Vela con la información de interés de actividades desarrolladas por la organización y sus funcionarios.

Se debe adjuntar: ordenanza que regule la creación y funcionamiento de la radio parroquial.

Hay que enfocarse también en otros medios usando la tecnología.

- Implementar canales de comunicación directa, como el buzón de sugerencias para que la ciudadanía exponga sus ideas de manera directa.
- Elaborar material audiovisual semanalmente de todas las actividades realizadas por la junta parroquial, proyectar este trabajo en televisores ubicados en las instalaciones de la institución, para que la ciudadanía mire mientras esperan ser atendidas.
- Mediante perifoneo informar a la población a cerca de proyectos, cortes y mantenimiento de servicios básicos.
- Realizar informes mensualmente de las actividades desarrolladas por el GAD parroquial en la radio Facundo Vela que tiene un alcance a una mayor parte de las comunidades.
- Elaborar y distribuir trípticos con material informativo de la institución misión, visión, objetivos mismo que deben ser distribuidos en las diferentes comunidades.
- Elaborar audiovisuales para proyectar en la rendición de cuentas que se debe realizar anualmente.
- Realizar cuñas de radio con información del trabajo institucional y pautar en las radios vecinas de cobertura local.

- Mantener reuniones seguidas con la ciudadanía para intercambiar ideas entre la institución y el pueblo de esta manera priorizar la opinión de la gente y llegar a acuerdos para ejecución de obras.
- Redactar boletines de prensa diarios para el envío a medios de comunicación que lleguen al sector.
- Realizar recorrido de obras y la inauguración de las mismas, en presencia de medios de comunicación para promover las festividades de la parroquia.
- Coordinar y promover reuniones con las autoridades para tratar temas locales con la ciudadanía y de esta manera generar productos de audio y video.

Estrategia 5

Establecer alianzas con las comunidades, grupos, asociaciones para coordinar el desarrollo de actividades y generar participación de la ciudadanía para solucionar problemas y necesidades.

Actividades

- Identificar líderes portavoces de las comunidades para la distribución de material informativo en sus recintos.
- Desarrollar sesiones en la junta parroquial, donde la ciudadanía pueda participar y manifestar sus necesidades, para que sean escuchadas independientemente de su orientación política.

Estrategias mixtas (externa e interna)

Estrategia 6

Usar la tecnología como medio para transmitir información.

Actividades

- Creación de una página web como medio de comunicación interna sin dejar de ser también para la ciudadanía.
- El Facebook también es una red social muy utilizada actualmente mediante la cual se puede informar constantemente a la sociedad, de los proyectos y obras realizadas.

Responsables

La responsabilidad y el cumplimiento de las estrategias y actividades señaladas recaerán sobre el departamento de comunicación presidente de la junta parroquial vocales y demás miembros de la institución.

Recursos

Tabla 13 Recursos económicos Plan de Comunicación

Recursos económicos		
Actividad	Ciclo	Presupuesto
Manual de identidad	Anual	800,00
talleres de relaciones humanas	Semestral	1000,00
Talleres de autoestima y motivación.	Semestral	2000,00
Actividades de integración.	Anuales	1000,00
Entrega de reconocimientos a colaboradores.	Anuales	1500,00
Reuniones del personal por trabajo.	Mensuales	1000,00
Elaboración de productos audiovisuales.	Trimestrales	4000,00
Cartelera	Quincenal	200,00
Manual de estilo de la institución.	Anual	800,00
Servicio de internet	Mensuales	500,00
Sesiones con el pueblo	Mensuales	1000,00

Mejoramiento de la radio parroquial.		35 000,00
Trípticos y periódico	Semestrales	2000,00
Creación de la página web.	Anual	900,00
Elaboración de una revista de la rendición de cuentas.	Anuales	2000,00
Diseñar, imprimir y colocar las vallas para obras.	Permanentes	6000,00
Cuñas de radio	Mensual	2000,00
Reuniones en las comunidades.	Trimestrales	1000,00
Monitoreo de medios de comunicación.	Diario	3,00
Archivo de publicaciones.	Diario	800,00
Archivo digital de videos y fotos de sesiones y actividades desarrolladas por la junta parroquial.	Permanente	6000,00
Actualización seguida de la base de datos.	Permanente	2000,00

Buzón de sugerencias	Mensual	80,00
Perifoneo altoparlantes	Semanal	Colaboración de los ciudadanos policías o iglesia
Informe de actividades en la radio Facundo Vela.	Semanal	1000,00
Boletines de prensa	Diarios	1,00
Recorrido de obras	Mensuales	200,00
Sesiones con las demás autoridades.	Semestrales	1000,00
Entrevistas con ciudadanos y medios de comunicación.	En entrega de obras y viajes.	Colaboración del pueblo
Total		55000,00

Elaborado por: Nataly Yanchaliquin

Monitoreo

El monitoreo a nivel interno será mediante encuestas laborales sobre la comunicación de la institución respaldados por materiales impresos, fotografías, número de correos electrónicos enviados, cronogramas y actividades desarrolladas.

Mientras que el monitoreo a nivel externo se aplicara también por encuestas de percepción con la ciudadanía y la junta parroquial.

Evaluación

La evaluación y la autoevaluación es importante para medir la comunicación tanto a nivel externo e interno, buscando de esta manera métodos para evaluar la efectividad del

proceso comunicacional el cumplimiento de las metas y objetivos planteados para encontrar errores y poder corregirlas.

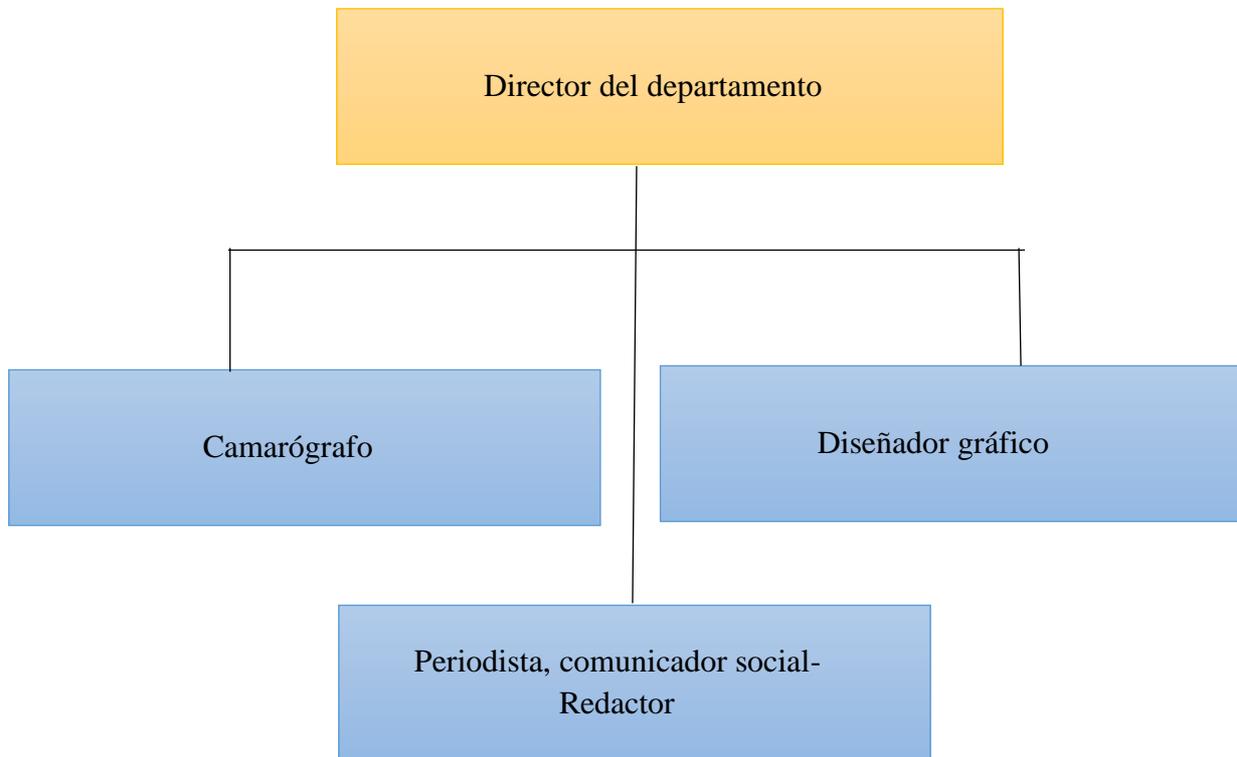
Al público externo se evaluará mediante encuestas, sondeos de opinión y entrevistas que arrojen datos estadísticos para reforzar y corregir falencias mediante encuentros directos con departamento de comunicación de la institución la cual permitirá la reingeniería de los procesos comunicacionales.

En la encuesta realizada, los ciudadanos dijeron que al no existir un departamento de comunicación el GAD parroquial no informa de manera adecuada los proyectos que desarrollan, por lo que también se hará una propuesta de implementación de un: **Departamento de Comunicación para el Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial Facundo Vela.**

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados en especial las parroquiales deben brindar espacios a la ciudadanía para que sean partícipes de los procesos que desarrollen de esta manera establecer un sistema de comunicación eficiente con herramientas tecnológicas que beneficien a la institución y a sus moradores.

El Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial Facundo Vela debe acoger a las nuevas dinámicas comunicacionales, para lo cual se desarrolló este plan de comunicación que ayudará establecer las estrategias y fundamentos teóricos de comunicación.

Organigrama Departamento de Comunicación



Funciones del departamento

- Trabajar en la imagen institucional tanto interna como externa.
- Satisfacer necesidades comunicacionales de los públicos.
- Coordinar actividades de la institución.
- Difundir información permanente de las obras y proyectos de la institución.
- Determinar que medios de comunicación se debe usar para transmitir información.
- Establecer proyectos de imagen y comunicación que mejoren el trabajo de la junta parroquial.
- Enviar mensajes concretos a la ciudadanía.
- Realizar análisis de las reacciones de los diferentes públicos y corregir las falencias de la institución.

- Crear estrategias de difusión de logros cumplidos por parte de la junta parroquial para generar un impacto positivo ante la sociedad.
- Integrar y coordinar encuentro con él, cabildo y los representantes de las comunidades, e informar de las actividades tratadas mediante medios de comunicación locales.
- Atender y apoyar las actividades logísticas para difusión de convenios culturales turísticos y sociales de la junta parroquial.
- Todas las actividades que designe el presidente de la junta parroquial.

Estas son las funciones que debe cumplir los miembros del departamento de comunicación.

Descripción de funciones de los integrantes del departamento de comunicación

Director de comunicación

- Coordinar y crear una imagen positiva de la entidad.
- Portavoz de los distintos públicos.
- Asesorar y coordinar actividades entre los distintos departamentos.
- Detectar los públicos y fortalecer la imagen para poder cumplir objetivos.
- Planifica, dirige, controla y evalúa las estrategias y procesos comunicacionales de la institución.

Camarógrafo

- Mantener actualizado los eventos y actividades de la institución mediante fotografías y videos desde el inicio de su gobierno hasta finalizar.

Diseñador gráfico

- Diseñar material de los eventos actividades y programas desarrolladas por la institución para mejorar la imagen (trípticos, vallas, revistas, periódicos, páginas web, etcétera)

Redactor

Redactar boletines de prensa e información de todas las actividades que cumplan para luego ser publicadas en los diferentes medios de comunicación.

Recursos del departamento de comunicación

Tabla 14 Recursos Tecnológicos, Departamento de Comunicación

Recursos tecnológicos		
Descripción	Cantidad	Costo
Computadoras	4	2000,00\$
Impresora multifuncional	1	600,00\$
Cámara fotográfica	1	1500,00\$
Filmadora	1	2000,00\$
Proyector multimedia	1	2000,00\$
Software de edición de audio video fotografías.		1000,00\$
Total		9,100,00 \$

Elaborado por: Nataly Yanchaliquin

La dirección financiera de la junta parroquial será quien establezca y apruebe el presupuesto para el departamento.

Plan Operativo Anual (POA)

El Plan Operativo Anual para este departamento será responsabilidad del Director Departamental y de los demás funcionarios de esta dependencia, mismo que será elaborado, de acuerdo a los objetivos institucionales y del plan de comunicación.

Conclusiones

- El proceso comunicativo que mantiene el GAD parroquial con sus ciudadanos es bajo ya que los productos de comunicación son tradicionales, pese a existir tecnología y una radio a las cuales no le dan buen uso para mejorar la imagen de la institución ante los ciudadanos.
- Los espacios que brinda la junta parroquia a los habitantes son pocos, debido a que las comunidades están muy lejos de las oficinas de la institución y la misma no cuenta con una planificación estratégica para poder hacer partícipe al pueblo al que se debe.
- Existe debilidad en la comunicación interna, pues se nota el desinterés en mantener un buen clima laboral entre sus funcionarios, misma que dificulta la coordinación de actividades en forma conjunta y por ende el cumplimiento de metas y prestación de servicios a la comunidad.
- La falta de planificación, y la poca dinámica que mantiene con el público no le ha permitido fortalecer su calidad de gestión ni el cumplimiento de metas y objetivos trazados.

Recomendaciones

- Es necesario que el GAD defina nuevos métodos de comunicación que lleguen a los sectores más lejanos de la parroquia dando uso a la radio y la tecnología, implementando una página web.
- Se debe realizar visitas más seguidas por parte del presidente del GAD, a las comunidades que tengan menos acceso a medios de comunicación, con escritos, fotografías, o videos que sustente las actividades que se desarrolla en la junta parroquial.
- El presidente del GAD parroquial debe designar un portavoz oficial de la institución quien se encargue de entregar información a los medios locales de manera clara y precisa.
- Es importante realizar talleres, donde el personal de la institución pueda integrarse y conocerse para mejorar el clima laboral y brindar un excelente servicio a la ciudadanía.
- El gobierno Autónomo Descentralizado parroquial Facundo Vela debe estructurar una Unidad de Comunicación que supere la incipiente e improvisada comunicación, y defina el mensaje que quiere transmitir a sus públicos.

BIBLIOGRAFÍA

(s.f.).

Aguado, M. (2004). *Universidad de Miurca*. Obtenido de [https://www.um.es/tic/Txtguia/Introduccion%20a%20las%20Teorias%20de%20la%20Informa%20\(20\)/TIC%20texto%20guia%20completo.pdf](https://www.um.es/tic/Txtguia/Introduccion%20a%20las%20Teorias%20de%20la%20Informa%20(20)/TIC%20texto%20guia%20completo.pdf)

Agüero, J. (2007). Teoría de la Administración; Un campo Fragmentado y Multifacético. *Revista Científica Visión y Futuro*.

Alcaldía de Guaranda. (s.f.). *Alcaldía de Guaranda*. Obtenido de <http://www.guaranda.gob.ec/newsiteCMT/facundo-vela/>

Andrade, H. (2005). *Comunicación Organizacional Interna; proceso disciplina y técnica*. España : Gesbiblo, S.L.

Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*.

Asamblea Nacional Constituyente de Ecuador. (03 de 07 de 2017). *Código Orgánico Administrativo*. Obtenido de <http://www.cpcs.gov.ec/wp-content/uploads/2017/07/CodOrgAdm.pdf>

Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador . (2013). *Ley Orgánica de Comunicación* . Quito.

Bonilla, J. (julio de 2016). *Repositorio Universidad Señor de Sipán* . Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2708/TESIS%20ARNOLD%20OROQUE.pdf;jsessionid=6A73137D4B84C42ACEC6C6380427588E?sequence=1>

Caicedo, D. J. (01 de 2017). *Repositorio Universidad Central del Ecuador* . Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/8205/1/T-UCE-0009-651.pdf>

Campos, S., & Loza, P. (2011). *Repositorio Universidad Técnica del Norte* . Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>

Carrión, L., Zula, J., Palacios, W., & Castillo, L. (08 de 10 de 2016). *Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas* . Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/07CA201602.pdf>

Casas, G. R. (2017). Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6906/Ramos_CMG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Casas, G. R. (2017). *Repositorio UCV*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6906/Ramos_CMG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, A. (20016). *Manual Pràctico de Comunicaciòn Organizacional*. Barranquilla : Verbum, S.L.
- Castro, A. d. (2014). *Comunicaciòn Organizacional, Tècnicas y Estrategias*. Barranquilla : Universidad del Norte.
- Cisneros, G., & Barrio, O. (1997). *Comunicacion Corporativa*. Madrid : Closas Orcoyen.
- Correal, C., Bustos, M., Cuevas, A., & Panqueva, M. (2008). El lenguaje y la comunicaciòn en los procesos organizacionales de la empresa. *Revista Escuela de Administraciòn de*, 141-153.
- David, B. (2014). *Repositorio Universidad Tècnica de Ambato*. Obtenido de <https://hsigrist.github.io/TES2016/132%20o.e..pdf>
- David, B. T. (2014). *Repositorio UTA*. Obtenido de <https://hsigrist.github.io/TES2016/132%20o.e..pdf>
- Díaz, S. (02 de 2014). *Repositorio Universidad Rafael Landívar*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Diaz-Susana.pdf>
- Encalada, F., & Chávez, M. (s.f.).
- Encalada, F., & Chávez, M. (2011). Obtenido de Repositorio Universidad Tècnica del Norte:
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>
- Encalada, F., & Chàvez, M. (2011). *Repositorio Universidad Tècnica del Norte*. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>
- Encalada, F., & Chavez, M. (2011). *Repositorio UTN*. Obtenido de [repositorio.utn.edu.ec>05F...PDFTESISDEGESTIONADMINISTRATIVA,BP](http://repositorio.utn.edu.ec/05F...PDFTESISDEGESTIONADMINISTRATIVA,BP)
Mx-Repositorio UTN
- Flores, E. (18 de 03 de 2015). *Repositorio Universidad Autònoma de Nicaragua, Managua*. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>

- Gabriela, Á. M. (2013). *Repositorio digital Universidad Central del Ecuador*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2321/1/T-UCE-0009-142.pdf>
- Golden Estudios S.A. (2015). *Actualización del Plan De Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Facundo Vela*. Obtenido de http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0260015790001_Actualizacion%20PDyOT%20Facundo%20Vela%20final_15-10-2015_14-46-42.pdf
- Gomez, B., & Benito, C. (2014). PRESENTE DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA PYME ESPAÑOLA. *Razón y palabra*, 1-21.
- Gomez, M. (2007). *Universidad de Málaga*. Obtenido de <http://www.biblioteca.uma.es/bbl/doc/tesisuma/17672697.pdf>
- Llano, E., & Rivera, N. (2015). *Repositorio Universidad Tecnica de Cotopaxi*. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/2192/1/T-UTC-3463.pdf>
- López, D. (2006). Comunicación empresarial: plan estratégico como herramienta. *Universidad De La Sabana. Ediciones ECOE.*, 49-56.
- Marco, F., & Loguzzo, A. (2016). Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Marco, F., & Loguzzo, A. (s.f.). *Introducción a la Gestión y Administración en las organizaciones*. Argentina : Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Marcò, F., Loguzzo, A., & Leonel, F. (s.f.). *Introducción a la Gestión y Administración en las organizaciones*. Buenos Aires, Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Marín, K., & Atencio, E. (2008). Proceso Académico-Administrativo de la Revista Científica y Ética del Investigador: estudio de un caso. *Omnia*, 160, 183.
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas. *Dominio de las Ciencias*, 947-964.
- Ministerio de Salud Pública. (2007). *Ministerio de Salud Pública*. Obtenido de <file:///C:/Users/Lenovo/Desktop/pss-proyec%20pobla2007.pdf>
- Miranda, F., & Paola, P. (12 de 2015). *Repositorio Universidad Señor de Sipán*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/827/MIRANDA%20CUBAS,%20FRANCISCO%20HUMBERTO%20y%20PASTOR%20NANFU%20D1AY,%20PAOLA%20DEL%20MILAGRO.pdf;jsessionid=270B0DEFA8077813DAD09AE04E89E43A?sequence=1>

- Muñoz, L. E. (09 de 2019). *Repositorio Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/44539/1/Diagn%C3%B3stico%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional%20interna%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20institucional%20del%20GAD%20Municipal%20del%20cant%C3%B3n%20Salitre..pdf>
- Noboa, A. (s.f.). *Universidad del Norte*. Obtenido de <http://www.unorte.edu.uy/sites/default/files/Clima%20organizacional%20en%20las%20instituciones%20de%20salud.pdf>
- Ocampos, L., & Valencia, T. (2016). *Repositorio Universidad Nacional de Tumbes*. Obtenido de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESIS%200-%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ongallo, C. (2007). *Manual de Comunicación Guía para gestionar el Conocimiento*. Madrid: Dykinson S.L. .
- Oyarvide, H., Reyes, E., & Montaña, M. (23 de 09 de 2017). *Dominio de las ciencias*. Obtenido de <file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Dialnet-LaComunicacionInternaComoHerramientaIndispensableD-6174479.pdf>
- Portillo, G. (2012). La Comunicación externa en Universidades con estudio a distancia de pregrado. *Razón y Palabra* .
- Ramos, M. (2017). *Repositorio Universidad César Vallejo*. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6906/Ramos_CMG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Santillán, G., & Villanueva, C. (2013). *Repositorio Universidad Laica Vicente Roca fuerte de Guayaquil* . Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/119/1/T-ULVR-0113.pdf>
- Santos, V. (2012). *Fundamentos de la Comunicación* . México : Eduardo Durán Valdivieso .
- Soria, R. (12 de 2008). *Universidad de California en Los Ángeles* . Obtenido de <http://www.ucla.edu.ve/dac/revistateacs/articulos/Rev1-Art1-Soria.pdf>
- Suárez, X. Z. (15 de 12 de 2015). *Repositorio USFQ*. Obtenido de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/5575/1/122876.pdf>

Universidad de las Américas Puebla. (2015). *Repositorio U A P Mx*. Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/sandoval_t_mj/capitulo2.pdf

Universidad del Salvador. (2019). *Universidad del Salvador*. Obtenido de <https://campus.usal.edu.ar/mod/book/view.php?id=25464&chapterid=11403>

Universidad Mariano Gálvez, Guatemala. (2015). *Universidad Mariano Gálvez, Guatemala*. Obtenido de <https://enosiyivol.jimdo.com/app/download/10545093395/TEOR%C3%8DA+ADM+I+INT.pdf?t=1499974029>

Velazques, A. (2007). La organización, el sistema y su dinámica. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 129, 155.

Vilcarromero, R. (s.f.). *Enciclopedia Virtual. eumet.net*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/1321.pdf>

ANEXOS

Presupuesto

Tabla 15 Presupuesto

Recursos Educativos	
Computadora	350.00
Libros	100.00
Flash	12.00
Internet	20.00
Resma de papel bon	5.25
Impresiones	300.00
Recursos Personales	
Transporte	40.00
Alimentación	20.00
Total	847.25

Encuesta



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL
FORMATO ENCUESTA

OBJETIVO: Conocer la opinión de las autoridades del GAD parroquial Facundo Vela a cerca de los canales de comunicación que mantienen con el público.

Edad _____

Sexo: M _____ F _____ OTRO _____

1. ¿La comunicación que mantiene el GAD parroquial Facundo Vela con el público es?

Excelente _____

Muy buena _____

Buena _____

Mala _____

2. ¿Qué productos comunicacionales tiene el GAD parroquial?

Trípticos _____

Redes Sociales _____

Revistas _____

Periódicos _____

Cuñas de Radio _____

Otros _____

3. ¿Considera que la comunicación es importante para fortalecer la unidad y la imagen del GAD parroquial Facundo Vela?

Si _____

No _____

4. ¿El GAD parroquial Facundo Vela permite la participación de la ciudadanía en las decisiones que toma?

Si _____

No _____

Muy poco _____

5. ¿Qué imagen cree que proyecta a la gente el GAD parroquial?

Alto impacto _____

Bajo impacto _____

6. ¿Qué propondría para que haya mayor integración entre el GAD parroquial y las comunidades?

Planificación interna _____

Reuniones _____

Socialización de proyectos _____

Fortalecer participación ciudadana _____

Otros _____

7. ¿A través de qué medios de comunicación informa de las actividades, obras y proyectos que realiza el GAD?

A través de otras personas _____

Cuando el presidente de la junta visita su comunidad _____

Perifoneo (altoparlantes) _____

Cuando visita la junta parroquial _____

En la rendición de cuentas _____

Radio _____

Periódico _____

Revistas _____

Página web _____

Cartelera _____

Otros _____

8. ¿Cuál sería las sugerencias para que mejore la calidad de comunicación y por ende de servicios al GAD parroquial?

Capacitaciones _____

Planificación _____

Socialización _____

Agilidad en tramites _____

Otros _____

9. ¿Tiene un plan de comunicación el GAD parroquial?

Si _____

No _____

10. ¿Considera usted importante la creación de un departamento de comunicación?

Si _____

No _____



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL
FORMATO ENTREVISTA

Preguntas

1. ¿Qué medios comunicación usa la institución para poder llegar a la ciudadanía e informar?
2. ¿Tienen nuevos proyectos para mejorar la comunicación y la gestión administrativa de la institución?
3. ¿Socializa las actividades y planes de con la ciudadanía y cada cuanto tiempo lo realiza?
4. ¿La institución porque no implementa un departamento de comunicación que ayude a manejar la imagen y la información de la misma?
5. ¿La imagen y los proyectos que tiene el GAD parroquial para la ciudadanía es previamente planificada?

Cronograma

ACTIVIDADES	FECHAS																	
	Octubre		Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero			
	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación y aprobación de temas																		
Designación de pares y tutores																		
Elaboración del anteproyecto																		
Reunión con pares y tutores																		
Revisión del anteproyecto																		

Reunión con par Revisión de tema antecedentes problema y justificación.																		
Reunión con tutor Revisión de marco teórico metodologías de investigación y anexos.																		
Presentación del anteproyecto																		
Correcciones del anteproyecto																		
Presentación para aprobación en consejo directivo.																		

Desarrollo de la segunda parte del proyecto de titulación.																		
Entrega del proyecto a los pares, para la revisión.																		
Recepción del proyecto																		
Correcciones																		
Elaboración de certificados.																		
Entrega del proyecto final de titulación.																		

Fotos



GAD parroquial F.V



Encuesta al primer vocal del GAD



Encuesta a un morador de F.V



Encuesta a un ciudadano de la parroquia



Parroquia Facundo Vela

URKUND

Urkund Analysis Result

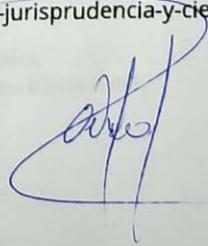
Analysed Document: TESIS MAYRA YANCHALIQUEIN.docx (D63066865)
Submitted: 1/27/2020 9:46:00 PM
Submitted By: mayra96y@gmail.com
Significance: 5 %

Sources included in the report:

tesis 11.docx (D57874372)
TESIS- URKUND111.pdf (D63063733)
TESIS FINAL DIANA LIBIA COMUNICACIÓN.docx (D58446002)
TESIS Lucely .docx (D30528323)
TESIS URKUND RAFAEL MOYA.docx (D50821069)
Tesis Elizabeth Vallejo T..pdf (D52209561)
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PONCE BORJA EDISON ALEXANDER.docx (D62716965)
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2708/TESIS%20ARNOLD%20ROQUE.pdf;jsessionid=6A73137D4B84C42ACE6C6380427588E?sequence=1> Caicedo,
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6906/Ramos_CMG.pdf?sequence=1&isAllowed=yCasas,
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESIS%20-%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=yOngallo>,
<https://campus.usal.edu.ar/mod/book/view.php?id=25464&chapterid=11403>Universidad
<https://enosiyivol.jimdo.com/app/download/10545093395/TEOR%C3%8DA+ADM+I+INT.pdf?t=1499974029>Velazques,
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/1321.pdf>
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20966/1/FJCS-CS-398.pdf>
<https://docplayer.es/142661848-Universidad-nacional-de-chimborazo-facultad-de-ciencias-politicas-y-administrativas-carrera-de-comunicacion-social.html>
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1155/2/T%20033-2%20CS.pdf>
<https://docplayer.es/amp/147447141-Facultad-de-jurisprudencia-y-ciencias-sociales-carrera-de-comunicacion-social.html>

Instances where selected sources appear:

23

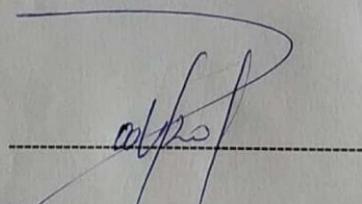


Guaranda, 30 de junio de 2020

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

Yo, José Bladimir Guarnizo Delgado, Director del Proyecto de Investigación, certifico que la Srta. **MAYRA NATALY YANCHALIQUIN PUNINA**, estudiante de la carrera de Comunicación Social, dentro de la modalidad de Titulación (Proyecto de Investigación), ha cumplido con la revisión a través de la herramienta URKUND, el día 27 de enero de 2020, del informe final del Proyecto de Investigación denominado: **“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL FACUNDO VELA, 2020”**. Dando como resultado un 5% de coincidencia, porcentaje que se encuentra dentro del parámetro legal establecido.

Es todo cuanto puedo informar.



Lic. José Bladimir Guarnizo Delgado
DIRECTOR