



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN**

**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**CARRERA DE COMUNICACIÓN**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE LICENCIADOS EN COMUNICACIÓN**

**TEMA:**

COMUNICACIÓN CORPORATIVA PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA  
IDENTIDAD DE LA UNIDAD EDUCATIVA ESPECIALIZADA GLADYS  
FLORES MACÍAS, CANTÓN GUARANDA - AÑO 2022

**AUTORES:**

LUIS JOEL CAMPOS

DAYANA ANTONELLA MINAYA

**DIRECTORA:**

LIC. PILAR CHÁVEZ, MSc.

**GUARANDA – ECUADOR**

**2023**



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN**

**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**CARRERA DE COMUNICACIÓN**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE LICENCIADOS EN COMUNICACIÓN  
TEMA:**

COMUNICACIÓN CORPORATIVA PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA  
IDENTIDAD DE LA UNIDAD EDUCATIVA ESPECIALIZADA GLADYS  
FLORES MACÍAS, CANTÓN GUARANDA - AÑO 2022

**AUTOR(E)S:**

LUIS JOEL CAMPOS

DAYANA ANTONELLA MINAYA

**DIRECTOR(A):**

LIC. PILAR CHÁVEZ, MSc.

**PARES ACADÉMICOS:**

LIC. DIANA VÁSQUEZ, MSc.

LIC. MARCELO BARRIGA, MSc.

**GUARANDA – ECUADOR**

**2023**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, queremos dar gracias a Dios por brindarnos vida y conocimiento día a día, por todas las experiencias buenas, ya que nos ha brindado felicidad y de las malas que nos han enseñado a ser mejores personas. Queremos también agradecer a nuestra Universidad Estatal de Bolívar por su acogida durante estos años de aprendizaje, a nuestros docentes que nos brindaron su sabiduría, entendimiento en cada clase impartida y ha sido parte de este proceso académico de formación, el cual estamos culminando.

Expresamos nuestra gratitud a nuestras familias ya que en cada paso nos han apoyado para poder culminar nuestros estudios, y poder avanzar en formación hacia a una sociedad como profesionales empáticos, firmes y de calidad. Así también agradecemos la colaboración de la rectora de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías, quien nos proporcionó información de los procesos que se realizan dentro de su institución conjuntamente con la aprobación del Director de Distrito de Educación 02D01, Guaranda.

Agradecemos a nuestra tutora Licenciada Pilar Chávez, Msc. Por su apoyo incondicional en la revisión y análisis del tema de investigación propuesto conjuntamente con los pares académicos Licenciada Diana Vasquez, Msc. Licenciado Marcelo Barriga Msc., Licenciada Joselyn Soria, Msc. Quienes con sus consejos guiaron y apoyaron el presente trabajo.

*Luis Joel Campos & Dayana Antonella Minaya*

## DEDICATORIA

En el camino de la vida existen varias etapas, naces, creces, te reproduces y finalmente mueres, en cada fase del ser humano tenemos logros que muchas de las veces se evidencian en las acciones que realizamos como parte de la sociedad y es por esto que expreso la presente dedicatoria en primer lugar a mi mamá, Moraima, quien con sus palabras me alentó a ser un buen ser humano, a continuar con mis estudios como la mejor herencia que una madre puede dar a su hijo, en segundo lugar a mi padre adoptivo, Luis Q., quien con su esfuerzo, madrugadas intensas en su trabajo y dolores inimaginables, me apoyo en cada etapa universitaria conjuntamente con mi mamá y a todas aquellas personas que con sus palabras me dijeron: “estudie, estudie joven para que sea alguien en la vida”, a todas las personas que fueron y son parte de mi vida les agradezco mucho por ayudarme a ser una mejor persona, el presente documento es una evidencia de los logros que he mentalizado, aún me queda mucho más por aprender.

Dedico este apartado a mis padres, ya que sin ellos no sería posible estar escribiendo esto, agradezco sus sacrificios y lamento mucho ver como la vida, los lastimo; El dolor, la necesidad, la soledad han sido parte de nuestras vidas, sin embargo, como la luz logramos encontrar el camino que ilumina nuestros días y como todos luchamos por tener mejores tiempos. Así es la vida, llena de subidas y bajadas, somos nosotros quienes decidimos continuar y he aquí la importancia de tener a personas que en verdad nos quieren y aprecian.

Esta es mi dedicatoria para aquellos que buscan la verdad, descubren lugares y personas, no permitan que la injusticia, la corrupción y el facilismo sea parte de la sociedad, seamos parte del cambio, seamos la voz de los que no tienen y prioricemos cuidar la naturaleza.

*Luis Joel Campos*

## DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios porque gracias a él y el apoyo de mi familia he podido continuar luchando día a día para culminar mi etapa académica y concluir mi carrera, a mi madre por estar para mí cada día que sentía que me derrumbaba y con sus consejos me ayudaba a ser una mejor persona cada día más fuerte para enfrentar las adversidades, a mi padre por apoyar mis sueños y darme el sustento para poder seguir estudiando, admiro su capacidad de emprendedor, su esfuerzo por mantener una familia formidable, a mis amigos que solían hacer que esos días largos se hicieran cortos con su compañía, a los niños con capacidades especiales porque fueron la motivación para dar a conocer la realidad por la que ellos pasan día a día. Sin embargo, no puedo olvidarme de aquellas personas que dedicaron un poco de su tiempo para apoyarme cuando los necesité Jhon, Angelo, Santiago y Danny a pesar del poco tiempo de conocerlos me han demostrado que pese a la distancia las risas no pueden faltar, por enseñarme qué se puede trabajar sin dormir y bajo presión.

De manera especial quiero dedicar mi tesis a mi mejor amigo Luis Campos por ser mi apoyo incondicional, por aceptar caminar conmigo en todo momento, por no fallarme nunca y ser mi hombro para llorar cuando más lo necesite.

A mi tío Jonathan por enseñarme a ser fuerte y luchar para conseguir mis objetivos sin rendirme.

Y como último, pero no menos importante dedico mi tesis a una persona especial que ha sido mi ángel desde hace 22 años, esto va para ti mamita Martha porque sé que fuiste una gran mujer y ejemplo a seguir, hoy estoy cumpliendo aquel sueño de tu hija y pese a las adversidades lo estoy logrando.

*Dayana Antonella Minaya.*

# CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO



**UNIDAD DE TITULACIÓN**  
Carrera de Comunicación

FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS,  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
E INFORMÁTICA

## CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Lic. Pilar Chávez Mgs, Lic. Diana Vásquez, Mgs., y Lic. Marcelo Barriga, Mgs., en su orden de directora y Par Académico del trabajo de Titulación, “COMUNICACIÓN CORPORATIVA PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA IDENTIDAD DE LA UNIDAD EDUCATIVA ESPECIALIZADA GLADYS FLORES MACÍAS, CANTÓN GUARANDA – AÑO 2022” desarrollado por los estudiantes Campos Guzmán Luis Joel y Lara Minaya Dayana Antonella.

## CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumplen con las exigencias académicas de la Carrera de Comunicación.

Guaranda, Septiembre del 2023

Lic. Pilar Chávez, Mgs.  
**Directora**

Lic. Marcelo Barriga, Mgs.  
**Par académico**

Lic. Diana Vasquez, Mgs.  
**Par Académico**

# DERECHOS DE AUTORÍA

## DERECHOS DE AUTOR

Nosotros Campos Guzmán Luis Joel y Minaya Lara Dayana Antonella portadores de la Cédula de Identidad No 020231802-8 y 175146862-8 en calidad de autores y titulares de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: COMUNICACIÓN CORPORATIVA PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA IDENTIDAD DE LA UNIDAD EDUCATIVA ESPECIALIZADA GLADYS FLORES MACÍAS, CANTÓN GUARANDA - AÑO 2022, modalidad Proyecto de investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Los autores declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Campos Guzmán Luis Joel

Minaya Lara Dayana Antonella



Firmado electrónicamente por:  
LUIS JOEL CAMPOS  
GUZMAN

Luis Joel Campos



Firmado electrónicamente por:  
DAYANA ANTONELLA  
MINAYA LARA

Dayana Antonella Minaya

## CONTENIDO

AGRADECIMIENTO .....	II
DEDICATORIA .....	III
DEDICATORIA .....	IV
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO.....	V
DERECHOS DE AUTORÍA .....	VI
INTRODUCCIÓN .....	VII
RESUMEN.....	XV
ABSTRACT.....	XVI
ÍNDICE DE TABLAS .....	X
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XI
ÍNDICE DE IMÁGENES .....	XII
CAPÍTULO I.....	16
1. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO .....	16
1.1. Tema.....	16
1.2. Descripción del problema.....	16
1.3. Formulación del problema.....	17
1.4. Preguntas de la investigación .....	17
1.5. Justificación.....	18
1.6. Objetivos .....	19
1.6.1. Objetivo General.....	19
1.6.2. Objetivos Específicos .....	19
1.7. Hipótesis.....	19
1.7.1. Variables .....	19
1.7.2. Operacionalización de Variables .....	20
CAPÍTULO II .....	22
2. MARCO TEÓRICO .....	22
2.1. Antecedentes.....	22
2.2. Marco Científico.....	24
2.3. Marco Conceptual .....	27
2.4. Marco Legal .....	45
2.5. Marco Referencial .....	54
CAPÍTULO III.....	55
3. METODOLOGÍA.....	55

3.1.	Tipo de investigación .....	55
3.2.	Métodos de Investigación.....	57
3.3.	Técnicas e instrumentos de recopilación de datos.....	58
3.4.	Universo, Población y Muestra .....	59
3.5.	Procesamiento de la información .....	61
CAPÍTULO IV .....		62
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	62
4.1.	Análisis, Interpretación y Categorización de Resultados de las encuestas aplicadas a los habitantes de la ciudad de Guaranda.....	62
4.2.	Entrevista realizada a: Licenciada Cecilia del Carmén Jiménez Sánchez, Rectora de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías, (17-04-2023). 73	
4.3.	Entrevista realizada a: Licenciado William Estuardo Angulo López, Director Distrital 02D01 de Guaranda, (27-04-2023).....	81
4.4.	Análisis de ficha de observación .....	91
4.5.	Análisis FODA de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías. ....	93
4.6.	Comprobación de la hipótesis .....	94
4.7.	CONCLUSIONES.....	96
4.8.	RECOMENDACIONES .....	97
CAPÍTULO V .....		98
5.	PROPUESTA .....	98
5.1.	Plan estratégico de Comunicación Corporativa para el posicionamiento de la identidad de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías, año 2023. ....	98
5.2.	Antecedentes.....	98
5.3.	Reseña histórica.....	99
5.4.	Misión.....	100
5.5.	Visión .....	100
5.6.	Filosofía institucional .....	101
5.7.	Valores institucionales.....	101
5.8.	Objetivos .....	101
5.9.	Estrategias y Actividades .....	102
5.10.	Productos propuestos .....	105
5.11.	Cronograma Operativo .....	126

5.12. Presupuesto .....	128
BIBLIOGRAFÍA .....	129
6. Anexos .....	136
6.1. Certificación de Urkund .....	136
6.2. Formato de ficha de observación.....	137
6.3. Formatos de las guías de entrevistas .....	140
6.4. Formato de la encuesta aplicada a la ciudadanía del cantón Guaranda ...	143
6.5. Aceptación de realización del trabajo de titulación por parte de la Dirección de Educación Zona 5 02D01 Guaranda .....	145
6.6. Oficio aceptación de realizar el trabajo de titulación en la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías .....	148
6.7. Anexos de guías, supervisión y desarrollo del trabajo. ....	150

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de variables .....	20
<b>Tabla 2</b> Cálculo de la muestra .....	60
<b>Tabla 3</b> Género de los encuestados .....	62
<b>Tabla 4</b> Conocimiento de una Unidad Educativa Especializada.....	63
<b>Tabla 5</b> Conocimiento de los encuestados sobre la Unidad Educativa Gladys Flores Macías .....	64
<b>Tabla 6</b> Difusión de la Unidad Educativa Gladys Flores Macías .....	65
<b>Tabla 7</b> Considera importante que las Unidades Educativas en la ciudad de Guaranda cuenten con: .....	66
<b>Tabla 8</b> Conocimiento de la página de Facebook de la Unidad Educativa Gladys Flores Macías. ....	67
<b>Tabla 9</b> Necesidad de un identificativo para la Unidad Educativa Gladys Flores Macías. ....	68
<b>Tabla 10</b> Medios de comunicación por los que se informa.....	69
<b>Tabla 11</b> Formas de colaboración .....	70
<b>Tabla 12</b> Seguidores en la página oficial de Facebook .....	71
<b>Tabla 13</b> Uso de la comunicación .....	72
<b>Tabla 14</b> Análisis cualitativo de entrevista a la Directora de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías.....	76
<b>Tabla 15</b> Análisis cualitativo de entrevista al Director del Distrito de Educación 02D01 Guaranda .....	86
<b>Tabla 16</b> Análisis FODA.....	93
<b>Tabla 17</b> Estrategias para el público actual y potencial .....	102
<b>Tabla 18</b> Actividades para el público actual .....	103
<b>Tabla 19</b> Actividades para el Público Potencial.....	104
<b>Tabla 20</b> Matriz del Plan de Comunicación para el posicionamiento de la Identidad de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías .....	126
<b>Tabla 21</b> Presupuesto general del trabajo de investigación.....	128

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 3</b> Género de los encuestados.....	62
<b>Figura 4</b> Conocimiento de una Unidad Educativa Especializada .....	63
<b>Figura 5</b> Conocimiento de los encuestados sobre la Unidad Educativa Gladys Flores Macías .....	64
<b>Figura 6</b> Difusión de la Unidad Educativa Gladys Flores Macías.....	65
<b>Figura 7</b> Considera importante que las Unidades Educativas en la ciudad de Guaranda cuenten con: .....	66
<b>Figura 8</b> Conocimiento de la página de Facebook de la Unidad Educativa Gladys Flores Macías. ....	67
<b>Figura 9</b> Necesidad de un identificativo para la Unidad Educativa Gladys Flores Macías. ....	68
<b>Figura 10</b> Medios de comunicación por los que se informa .....	69
<b>Figura 11</b> Formas de colaboración.....	70
<b>Figura 12</b> Seguidores en la página oficial de Facebook.....	71
<b>Figura 13</b> Uso de la comunicación.....	72

## ÍNDICE DE IMÁGENES

<b>Ilustración 1</b> Mapa referencial de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores	
54	
<b>Ilustración 2</b> Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías .....	54
<b>Ilustración 3</b> Página de Facebook de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías .....	150
<b>Ilustración 4</b> Entrevista a la Directora de la U.E.E.G.F.M. Cecilia del Carmén Jiménez - Luis Campos. ....	150
<b>Ilustración 5</b> Entrevista a la directora de la U.E.E.G.F.M. Cecilia del Carmén Jiménez- Dayana Minaya.....	151
<b>Ilustración 6</b> Entrevista al Director del Distrito de Educación 02D01 Guaranda, Lic. William Angulo. ....	151
<b>Ilustración 7</b> Revisión del Proyecto de investigación con la tutora de la tesis, Licenciada Pilar Chávez.....	152
<b>Ilustración 8</b> Revisión de tesis con el par académico, Licenciado Marcelo Barriga .....	152
<b>Ilustración 9</b> Revisión de tesis con la tutora de la tesis, Licenciada Pilar Chávez. ....	153
<b>Ilustración 10</b> Revisión de tesis con la par académico Licenciada. Diana Vásquez, Msc.....	154

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo describe, analiza y muestra la importancia de la Comunicación corporativa en las instituciones, se fundamenta en el estudio de una buena identidad respecto a los públicos, describiendo el nivel de posicionamiento de la Unidad Educativa Gladys Flores Macías y la percepción de la misma frente al público. El documento describe herramientas comunicacionales que permiten mejorar la identidad de una institución.

La comunicación es la base fundamental del desarrollo de la sociedad, en ella se clasifican ámbitos, personas, instituciones que cumplen la función de prestar sus servicios en beneficio de otros, es por eso que la mayor parte de actividades, cosas, lugares y productos son conocidos.

Mediante el uso de estrategias comunicacionales se desarrollan grupos sociales, que, en su entorno, consumen y usan servicios mejorando su calidad de vida. Gracias a las nuevas tecnologías las personas pueden conocer de servicios que les pueden beneficiar, las redes sociales son una herramienta que permiten dar a conocer productos y servicios, es por eso que la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías podría darse a conocer a más personas haciendo una correcta utilización de plataformas en las que presente sus actividades y servicios disponibles para la comunidad.

El **Capítulo I** se describe el proceso de análisis del tema, su planteamiento, su justificación, objetivos, hipótesis, preguntas de investigación y operacionalización de variables.

El **Capítulo II** analiza las bases teóricas que fundamentan la investigación, se incluyen antecedentes de trabajos similares, teorías fundamentadas en el trabajo, conceptos y leyes vigentes que se enmarcan en la investigación incluyendo la ubicación del objeto de estudio.

El **Capítulo III** analiza el objeto de estudio, plantea el tipo de investigación metodología, técnicas e instrumentos a usar, incluyendo la población y muestra para el trabajo planteado.

El **Capítulo IV** es considerado la base del trabajo investigado, aquí se analizan los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos investigativos, como los son las 384 encuestas según la muestra y entrevistas realizadas a la rectora de la Unidad Educativa Gladys Flores Macías, Licenciada Cecilia de Carmen Jiménez y Director del Distrito de Educación 02D01 Guaranda, Licenciado William Angulo.

El **Capítulo V** recopila la propuesta de un Plan estratégico de Comunicación que permita mejorar la identidad de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías, en la que se detallan actividades comunicacionales que permitan mejorar Comunicación corporativa.

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación analizó los factores comunicacionales de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías en el cantón Guaranda respecto a la Comunicación corporativa y su correcto uso en el posicionamiento de la identidad hacia el público, por lo cual se propone el diseño de un Plan de comunicación que incluye actividades que permitan mejorar la imagen y dar a conocer los servicios que ofrece a la comunidad.

El trabajo realizado evidencia la sustentación teórica del ámbito comunicacional e incluye un marco teórico extenso sobre: comunicación, identidad, imagen, estrategias, entre otros conceptos que permiten comprender la comunicación desde el ámbito corporativo. El tipo de investigación aplicado es cualitativo y cuantitativo, mismos que permitieron recoger y analizar información de las encuestas, ficha de observación, y entrevista.

Palabras clave: comunicación interna y externa, identidad corporativa, plan de comunicación

## **ABSTRACT**

The present research work analyzes the communication factors of the Gladys Flores Macías Specialized Educational Unit in the Guaranda city regarding corporate communication and its correct use in the positioning of identity towards the public, for which the design of a plan is proposed of communication that includes activities that improve the image and publicize the services offered to the community.

The work carried out shows the theoretical support of the communication field and includes an extensive theoretical framework on: communication, identity, image, strategies, among other concepts that allow understanding communication from the corporate field. The type of research applied is qualitative and quantitative, which allowed the collection and analysis of information from the surveys, observation sheet, and interview.

Keywords: internal and external communication, corporate identity, communication plan

# CAPÍTULO I

## 1. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

### 1.1. Tema

COMUNICACIÓN CORPORATIVA PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA IDENTIDAD DE LA UNIDAD EDUCATIVA ESPECIALIZADA GLADYS FLORES MACÍAS, CANTÓN GUARANDA - AÑO 2022

### 1.2. Descripción del problema

El posicionamiento actual de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías no busca definir la identidad a través de los diferentes medios, la retroalimentación se basa en los mensajes que se transmiten hacia un público objetivo, para lo cual es necesario que se presenten de manera eficiente dándose a conocer formalmente. El posicionamiento busca permitir una asociación de valores o características con los cuales se identifican a una institución generando acogida social.

Las estrategias de comunicación corporativa permiten brindar el reconocimiento de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías, puesto que su identidad no está establecida en el entorno, por lo cual un correcto diseño de actividades ayudaría a mejorar la comunicación en el medio. Los procesos comunicacionales son de vital importancia para que la sociedad pueda reconocer la relevancia de mencionada institución, los parámetros que rodean una correcta identidad se basan en el envío y recepción de mensajes que ayudan a la retroalimentación activa de dudas, servicios y beneficios que se pueden ofrecer.

Actualmente las redes sociales son uno de los principales medios de comunicación por los cuales las personas se pueden guiar para encontrar datos que les ayuden a comprender la identidad de una institución, la misión, visión y valores corporativos son el reflejo de una comunicación corporativa establecida correctamente, para la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías es de vital importancia dar

a conocer los servicios que ofrece en beneficio y ayuda a los niños y niñas con discapacidad. La correcta emisión de información puede generar beneficios a las personas que buscan resolver sus dudas, desde este punto el tratamiento de la misma se debe enfocar a una considerada cultura organizacional.

El manejo de los canales de comunicación de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías se ha observado sin adición de contenidos comunicacionales corporativos, la estructura de los mensajes institucionales no ha sido constante de igual forma con el manejo de la información hacia los públicos externos por lo que se propone el tema del trabajo.

### **1.3. Formulación del problema**

¿Cómo la Comunicación Corporativa permitirá posicionar la identidad de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías en la ciudad de Guaranda en el año 2022?

### **1.4. Preguntas de la investigación**

¿Cómo aporta la Comunicación corporativa a la identidad de las instituciones?

¿Por qué es importante crear estrategias de Comunicación corporativa para la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías?

¿Cómo influye la Identidad corporativa de una institución en las personas?

¿Cuáles son las estrategias comunicacionales corporativas para posicionar la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías?

¿Cómo beneficia el posicionamiento a la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías?

¿Cuáles son las ventajas de establecer un Plan de comunicación?

## **1.5. Justificación**

El siguiente trabajo de investigación es importante porque permitirá proponer la comunicación corporativa de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías en la ciudad de Guaranda, permitiendo generar una correcta identidad.

Establecer una buena Comunicación Corporativa permite el correcto desarrollo de una institución muestra atributos únicos en beneficio de las personas. Es sustancial aplicar una identificación corporativa dentro de una institución, es decir, evitar usar información sin relación a la identidad corporativa. Formar una buena identidad permite evitar falta de información y confusión, ayuda al desarrollo y genera un buen posicionamiento motivando a llevar iniciativas e implementar acciones.

La presente investigación busca utilizar la tecnología como elemento innovador y el establecimiento de objetivos fundamentales en una buena Comunicación Corporativa, el análisis comunicacional corporativo que requiere la unidad de Educación Gladys Flores Macías se enfoca en los medios, recursos y necesidades que se conocen, a partir de lo mencionado se hacen uso de las nuevas herramientas tecnológicas e información del siglo XXI para contribuir al correcto desarrollo de la sociedad.

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo General**

Establecer la Comunicación corporativa para el posicionamiento de la identidad de la Unidad Especializada Gladys Flores Macías en la ciudad de Guaranda, año 2022.

### **1.6.2. Objetivos Específicos**

2. Diagnosticar la situación comunicacional corporativa de la Unidad Especializada Gladys Flores Macías.
3. Identificar el nivel de posicionamiento de la identidad de la Unidad Especializada Gladys Flores Macías en la parroquia urbana del cantón Guaranda.
4. Diseñar un plan estratégico de comunicación corporativa para el posicionamiento de la identidad de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías.

## **1.7. Hipótesis**

Un plan estratégico de comunicación corporativa permitirá posicionar la identidad de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías en la ciudad de Guaranda en el año 2022

### **1.7.1. Variables**

#### **Independiente**

- Comunicación corporativa

#### **Dependiente**

- Posicionamiento de la identidad

### 1.7.2. Operacionalización de Variables

*Tabla 1 Operacionalización de variables*

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
COMUNICACIÓN CORPORATIVA	Conjunto de acciones que permiten transmitir la identidad institucional fundamentados en la imagen corporativa que se define, según (Capriotti P. , 2008) “aquella que tienen los públicos acerca de una organización en cuanto a entidad como sujeto social”p.15	Comunicación Corporativa Imagen Públicos	¿De qué forma aporta la Comunicación corporativa a la identidad de una institución?  ¿Cómo la Comunicación corporativa influye en el público?	Cuestionarios Entrevista Encuestas Ficha de Observación
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
POSICIONAMIENTO DE LA IDENTIDAD	Lugar que ocupa una institución según la percepción del público.	Identidad Posición Percepción	¿Por qué la Unidad Educativa Especializada no cuenta con una línea grafica que la identifique? ¿Cómo podrían reconocer los ciudadanos del cantón Guaranda a la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías?	Cuestionarios Encuestas Entrevistas

			<p>¿Con que frecuencia las actividades que realiza la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías son expuestas en la página de Facebook?</p> <p>¿Existe personal y recursos técnicos y tecnológicos para el manejo de la página de Facebook de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías?</p>	
--	--	--	---	--

**Fuente:** Investigación directa

**Fecha:** 10-04-2023

**Realizado por:** Campos & Minaya - Comunicación UEB

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

Para el desarrollo de este apartado, se hizo un análisis y revisión de documentos que permitan mantener un antecedente se ven fundamentados en diferentes autores que analizaron problemáticas similares a la planteada en el presente trabajo; Según (Maza-Maza, Guaman-Guaman, Benítez-Chávez, & Solis-Mairongo, 2020) en su artículo investigativo sobre la importancia del Branding para consolidar el posicionamiento de una marca corporativa, describen:

La marca se vuelve tangible por medio de su logotipo, al ser un conjunto de elementos como; el símbolo, icono, y slogan, es decir que se pueden ver, tocar, oler y escuchar, es un rito que conecta con el cliente. (p.2)

Los autores antes citados hacen referencia al modo de percepción de las personas frente a una marca, es decir, la identidad de una institución, es claro que todos tienen una forma diferente de percibir las cosas y desde este punto nace la necesidad de buscar los instrumentos necesarios para posicionar la identidad de cualquier conjunto de personas con fines similares (empresa, institución, organización, personaje, etc.).

Al revisar documentos en diferentes repositorios virtuales de universidades ecuatorianas se pudo encontrar correlación de temas, es decir ámbitos que involucran la comunicación corporativa en sus segmentos importantes, como, comunicación interna, externa, tratamiento de imagen, consolidación de mensajes entre otras, para la investigación planteó la autora (Aguar, 2020) en su tesis denominada: Estrategias de comunicación organizacional para mejorar la imagen corporativa en la Cooperativa “Juan Pío de Mora” del cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2019, menciona:

Se considera que las estrategias de comunicación organizacional para mejorar la imagen corporativa de la Cooperativa “Juan Pío de Mora”, es una

de las herramientas más adecuadas para comunicar acerca de sus ventajas para analizar detalladamente los servicios que ofrece la entidad financiera. (p.80)

La autora en su trabajo hace énfasis en las ventajas de contar con una buena estrategia de comunicación, describe los beneficios de expresar los servicios que ofrece una institución en su entorno y las posibilidades de atraer clientes.

Ahora, si bien estos trabajos descritos se enfocan en la comunicación corporativa no tienen una relación estrecha con el tema definido a estudiar, las bases del presente documento se enfocan a posicionar la identidad de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías.

La investigación que se realiza a continuación está fundamentada en proposiciones, recopilación de datos, entre otras herramientas más. Para esto fue necesario dar a conocer una hipótesis sobre la comunicación corporativa y el posicionamiento de la identidad. La teoría de la comunicación corporativa según (Cañizales, 2009) menciona que se da a conocer sobre el entorno que le rodea a la empresa o institución por lo que debe existir una retroalimentación de la información, es decir, necesita tener una respuesta, demostrar cómo se comunican, el para qué se relacionan y cuáles son los medios para llegar al público.

Sin embargo, (Costa, 1995) manifiesta que la comunicación corporativa es la base conjunta de las acciones del público interno y externo en donde se organizan una serie actividades que permiten la gestión de la comunicación.

Se intenta establecer un proceso sistemático en un ambiente laboral en el que las personas puedan complementarse e integrarse, tomando en cuenta que para llevar a cabo un buen posicionamiento se debe empezar complementando la comunicación tanto interna como externa.

## 2.2. Marco Científico

En función de los procesos de la comunicación se derivan varias formas de pensar, estas ideas se van clasificando en teorías, paradigmas y enfoques que permiten apoyar la temática planteada que permite fundamentar con una base teórico - filosófica que permita sustentar a la comunicación corporativa desde la perspectiva de algunos autores reconocidos.

Ítalo Pizzolante es uno de ellos, con gran trayectoria en diferentes áreas de estudio, sus seguidores describen a la comunicación en base a sus ideas, uno de ellos, Orlando Ortega (Ortega, 2022) Gestor de contenidos de Butterfly realizó una entrevista a Thony Da Silva Romero, Managing Partner – CEO de Pizzolante en donde tras varias preguntas relacionadas a la importancia de la comunicación corporativa, describe lo siguiente:

El proceso comunicacional, en el que se involucran los medios y los canales dentro de una empresa, se ven como la cotidianidad de un ejercicio en el que todos conocen su objetivo (meta) es de esa forma que se elaboran planes para asumir retos; Permite a cada colaborador aportar desde su puesto de trabajo ayudando de manera eficaz a desarrollar la transición a los nuevos tipos de públicos.

Da Silva Romero toma en consideración al público interno de una institución para destacar la importancia de estos en el desarrollo de la empresa, fundamenta al propósito como la base esencial para que todos los miembros de la empresa puedan superar y desarrollar las ventajas competitivas de un nuevo reto, hace énfasis hacia el trabajo en equipo y su contribución para la resolución de cualquier discrepancia en el entorno empresarial.

Los nuevos procesos de reconocimiento en la sociedad con enfoque en instituciones y empresas se basan en el reconocimiento de las actividades y servicios que prestan las mismas en una era de sobre información las organizaciones buscan mejorar su comunicación interna y externa para establecer un vínculo con el público, a partir de esto se puede decir que nace la fidelización y la formación de identidad corporativa en el dicho público.

(Costa, 2013) reconocido comunicólogo, sociólogo, diseñador e investigador describe en una entrevista para el canal de YouTube denominado: Dircom, lo que piensa acerca de la comunicación corporativa: La comunicación corporativa integra una serie de elementos comunicacionales que permiten que cada área de la empresa desarrolle las diferentes actividades que atraigan y fidelicen clientes un Dircom cumple con la función de revisar el cumplimiento de los objetivos.

Costa en su entrevista hace énfasis en que la comunicación corporativa se convierte en una comunicación estratégica que integra objetivos de la empresa, se puede decir que aquí trabajan todos los departamentos que conforman la organización para lograr las metas establecidas, desde el punto de vista del autor para que esto sea posible se trabaja con un Dircom quien mediante sus habilidades y tácticas logra que todos los departamentos puedan conocer cuál es la meta a llegar, sin embargo esto hace necesario mantener una buena imagen e identidad corporativa para los diferentes tipos de público.

(Capriotti P. , 1999) describe que la comunicación corporativa hace uso de los recursos a disposición para lograr cumplir un objetivo, sin embargo, usa la premisa: hacer las actividades bien y mostrarlas, como una referencia general a demostrar las actividades de la empresa de una manera oficial, formal y resaltándola en el entorno, mantiene que la comunicación es transmitir a los públicos de manera creativa los elementos que destacan de la organización, si bien sus ideas son aceptadas por diferentes autores el punto de acuerdo se basa en proponer una correcta identidad e imagen en los grupos sociales, la creatividad y aplicación de estrategias son fundamentales para generar una buena percepción, aquí se incluyen la calidad y calidez del servicio y la formalidad de la identidad empresarial.

Capriotti (2008) también señala que:

El ámbito comunicacional es la base de una empresa, permite dar a conocer a los públicos mediante el uso de canales eficaces sus actividades cotidianas, ciertamente es un proceso en donde la actuación diaria permite la asimilación de los componentes necesarios para el funcionamiento de la organización. El autor trata de explicar a la comunicación corporativa como todo lo que la organización transmite a través de diferentes canales o medios.

En mención con lo anterior, (Capriotti, 2010) asegura que:

El principal instrumento dentro de una institución es la comunicación, se pueden usar medios para que la empresa pueda dar a conocer a los nichos de mercado su imagen corporativa, esto significa que se da importancia a las actividades y productos que esta ofrece para hacer la diferencia con la competencia. Según (Costa, 1991) La identidad corporativa es el reflejo de la empresa, es decir, que no se trata solo del esquema y transparencia, sino también de la ilustración y ambiente que le diferencia del resto.

Sin embargo, (Pizzolante, 2004) menciona que:

La identidad corporativa se convierte en aquel proceso de clasificación de todo aquello que caracteriza a una empresa, es decir, se distingue como una singularidad y se hace diferente a otras organizaciones, se puede decir que establecer una identidad permite diferenciarse de los demás, haciendo que la imagen de la empresa también forme parte de la confianza y reputación que se tangibiliza con los productos y servicios que ofrece dicho organismo.

Los valores que se involucran aquí permiten la correcta fidelización de usuarios o clientes que conforman la audiencia activa que rodea la personalidad de un activo empresarial, basándose en la planificación y metas conformadas, se pueden usar estrategias beneficiosas para la visión declarada. Las instituciones deben contar con marcas que no se confundan con logotipos o logo símbolos porque dentro del diseño gráfico los colores, formas y significado conforman un conjunto que beneficia al aporte de la marca. La identidad corporativa debe dar valor agregado, ser coherente y clara con lo que se quiere representar, dando a conocer de manera nítida las diferentes características que posea la empresa o institución, de la misma manera debe proyectar de manera concisa la imagen o identidad para llegar al público objetivo.

Los autores antes descritos tienen un punto en común, la identidad y el mensaje en función de importancia para el entorno interno y externo, se puede decir que enfocándose a una teoría comunicacional se basan al estructuralismo ya que sus ideas se enfocan en el estudio de los públicos, asimilando con el tema propuesto

para el trabajo se describe su importancia en el análisis del público y la capacidad del mensaje con identidad en el desarrollo institucional.

### **2.3. Marco Conceptual**

#### **Comunicación**

La comunicación es la base esencial de todo grupo social, en ella se comparten costumbres, culturas, ideas y decisiones para la realización de las actividades que se conocen como actividades diarias, el proceso de la comunicación se enmarca en varios ámbitos, cada ámbito se divide para crear una organización social, la mayor parte de autores describe que la comunicación se ve inmersa en cuatro elementos, emisor, mensaje, canal y receptor.

Estos elementos juegan el rol fundamental al momento de crear una correcta retroalimentación, a nivel organizacional o empresarial los elementos descritos juegan el mismo rol, se identifica el nicho de mercado o grupo objetivo siendo este el receptor, se crea y planifica el mensaje se buscan los medios por los cuales se enviará el mensaje (canal) y la empresa que realiza este proceso se vuelve el emisor, de esta manera el ciclo de la comunicación se basa en respuesta a la reacción del público siendo finalmente esta la retroalimentación.

Por ejemplo: Una empresa quiere dar a conocer su producto estrella, un protector de computadoras o case externo con diferentes colores, para hacerlo crea una campaña publicitaria en la cual ofrece el producto en redes sociales a un precio cómodo y seguro, la empresa después de un mes de lanzada la campaña ve los resultados estadísticos arrojados y observa el nivel de aceptación de la campaña, la empresa descubre que los usuarios están interesados y que quieren más promociones y productos de la empresa, así que la empresa una vez analizada la retroalimentación decide proyectar un nuevo producto para sus nuevos clientes, claro, todo en base a un estudio de mercado y paso del tiempo logrando así cumplir el rol de la comunicación en todos sus aspectos base y buscando establecer nuevas estrategias.

Para (Marín, 2009) describe “la comunicación esta tan presente en todos los procesos sociales, que se corre el peligro de considerar todo acto humano, o al

menos todo acto social, como comunicación” (p.161). La descripción del autor hace referencia al punto exacto de la comunicación, aquel punto en donde no todo lo que ocurre a nuestro alrededor es comunicación, muchos podrán decir que, si lo es, pero como todo hay que entender que el proceso de enviar y recibir mensajes está altamente criticado y estudiado para su entendimiento; Ahora, es correcto decir que la comunicación se ha convertido en la base de las personas, actualmente los canales se han vuelto muy rápidos y con mensajes resumidos pero su objetivo sigue siendo el mismo la obtención de retroalimentación (acción, decisión u objetivo), para el autor (Stoner, 1997) es un “proceso mediante el cual las personas tratan de compartir un significado por medio de la transmisión de mensaje simbólico” (p.10). La comunicación va más allá de lo que se puede decir, más bien de lo que se cree en cada etapa de nuestras vidas, se puede mencionar que se genera un punto en donde cada persona tiene una percepción de lo que significa el mensaje.

### **Comunicación interna**

Entendido el proceso de la comunicación es necesario saber que dentro de la empresa se desarrollarán dos ámbitos, el primero, la comunicación interna y el segundo que lo explicará después de describir este apartado.

La comunicación se puede dividir en varios rasgos que muchos estudiosos identifican de manera empresarial, de manera personal, de manera social y muchos apartados más, esta vez se enfoca a la comunicación interna, es decir al personal que conforma una organización.

Específicamente a cada división que esta pueda tener, la comunicación interna se describe como todos los elementos simbólicos o no que se dan dentro de la empresa para la obtención de un fin u objetivo en común (meta, visión), en pocas palabras todo lo que sucede dentro de la empresa desde el comportamiento personal hasta la atención a los pequeños detalles como resolución de conflictos o clima laboral. Según (Roca Pérez, 2014) “La comunicación organizacional se transmite de manera diádica o seriada. El proceso abarca, pues, las interacciones cara a cara de dos sujetos (...)” (p.56). En un punto específico los autores en su trabajo describen a las interacciones que se dan entre los miembros de un ente empresarial, asumiendo a

la comunicación interna como las acciones que se dan entre los miembros de un mismo equipo o grupo social.

Si bien es claro que la comunicación interna puede llegar a ser interpersonal se conoce que el desarrollo de la misma es necesario para obtener un correcto trabajo en equipo. (Cuenca, 2018) dice: “conjunto de actividades de comunicación desarrolladas por una organización, orientadas a la creación y mantenimiento de una buena relaciones con y entre sus miembros (...)” (p.17). Si hay algo en común entre todos los autores es que la comunicación interna se refiere a todos los procesos comunicacionales que se dan dentro de la empresa, aquí, es necesario señalar que el clima laboral es destacable ya que en él se originan todos los procesos internos.

### **Comunicación externa**

La comunicación externa se puede describir como todos los actores ajenos a la empresa que intervienen para su desarrollo, es decir todas las personas que están fuera de la organización pero que aportan para su crecimiento y desarrollo en la sociedad.

La comunicación externa se fundamenta en clientes, proveedores, nuevos socios, nuevas alianzas empresariales, nuevos nichos de mercado, básicamente se refiere a todo lo que rodea el ámbito empresarial a nivel ajeno a la empresa. (Pinto, 2017) describe “La comunicación externa está compuesta por todos los elementos externos a la organización que tienen algún grafo de influencia en ella. Los miembros interpretan los mensajes del exterior para obtener información acerca de las condiciones que le rodean” (p.4). La autora en pocas palabras describe la relación que los sujetos externos tienen con la organización hace uso de la palabra grado para señalar que cada persona, grupo, o proveedor tiene un nivel de pertenencia.

Ahora, si bien es conocido que los clientes son la base de toda organización para la obtención de ingresos es necesario señalar que estos juegan dos roles, el primero rol cuando son considerados externos a la empresa, aquí los mismos desconocen la imagen corporativa, los productos y servicios que esta les puede brindar para

satisfacer sus demandas, aquí la empresa se organiza para estudiar dichos clientes externos para poder ingresar en sus vidas y hacerlo parte de la empresa convirtiéndolos de esta manera parte de la organización, en otras palabras los fideliza para que pertenezcan a la organización y consuman productos y servicios, aquí se puede denotar el cambio de rol que asumieron estos al aplicar una serie de estudios y estrategias.

Muchos autores podrán decir que los clientes son externos otros dirán que son internos, pero en algo que todos concuerdan según nuestro punto de vista es que el objetivo es generar rentabilidad a largo plazo, aquí todo se vuelve común en cada definición que se pueda entregar.

### **Comunicación Corporativa**

La comunicación corporativa se define como aquel proceso en el que se involucran el público interno y externo para generar una correcta fidelización con las personas que usan o adquieren productos y servicios. Como lo describe (Mut Camacho, 2019) La comunicación corporativa se basa en la tendencias que ayudan a crear una identidad fortalecida ante los nichos de mercado ayudando a generar una identificación en el mercado.

La comunicación corporativa es la base fundamental para el desarrollo de una empresa, se fundamenta en la emisión de los mensajes de manera adecuada (Moreno, 2019) describe: La comunicación corporativa se fundamenta en abarcar en todos los tipos de públicos sin separarse de la comunicación y su proceso fundamental en el desarrollo del mismo.

### **Identidad Corporativa**

La identidad corporativa ha tomado un rol importante a lo largo del tiempo, existen varias definiciones que describen este hecho, algunas de ellas fundamentadas en lo esencial de una empresa, su imagen, este aspecto reflejado hacia el público ha descrito la importancia de mantener un buen perfil empresarial basado en la

consolidación de valores, conjunto de atributos empresariales y atención personalizada.

Para entender de mejor manera la definición de Identidad corporativa se puntualizan algunos autores:

Según (Arguello, 2011) describe lo siguiente: “Realmente, la Identidad corporativa existe desde que las empresas comenzaron a utilizar las marcas comerciales para identificar y diferenciar sus productos, así como para identificarse a sí mismas y diferenciarse de la competencia” (p.7). Como describe el autor, la identidad es el medio por el cual una o varias empresas se diferencian de la competencia que se genera en la sociedad, si bien este caso es muy amplio se conoce que, entre la variedad de medios existentes, la imagen que proyecte una empresa es necesaria para una buena fidelización.

Según (Sánchez R. J., 2012) define lo siguiente sobre la Identidad corporativa:

Al igual que los seres humanos, los servicios, los productos o la empresa tienen una identidad, una personalidad, a la que denominamos imagen ideal, esta forma de identificar la personalidad de nuestro servicio, la expresamos diariamente, a través de distintos elementos que le dan la característica especial o única. (p.76)

Si bien se describe a la identidad como aquel punto principal que permite reconocer a muchas cosas, es necesario enfatizar en que la imagen que se proyecta es muy importante ya que de esta dependen muchos factores de fidelización, ventas y consumo.

(Norberto, 2016) menciona:

La identidad del sujeto institucional constituye un sistema de mensajes complejo que puede manifestarse en todos y cada uno de los componentes de la institución, desde los creados y utilizados específicamente para identificarla, hasta aquellos elementos no esencialmente sígnicos, pero connotan rasgos y valores de la entidad (p.68)

El autor hace referencia al conjunto de elementos que intervienen en la imagen, específicamente en la marca, se sabe que esta última constituye la representación misma de todos los miembros que constituyen la organización, de aquí se derivan los colores, como usarlos, etc.

La identidad se basa en expresar características esenciales de la organización entre ellas todos los elementos que se ven y que se pueden tocar, muchas de las veces esto es un elemento clave para que el usuario/cliente pueda identificar a su proveedor de servicios u productos.

### **Imagen Corporativa**

(Padilla, 2003) lo define como vectores de identidad, cultura y comunicación. La identidad recoge las características de una institución, mientras que la imagen representa las mismas y la comunicación trabaja para que estas permanezcan en la mente del público, con esto se logra un trabajo en conjunto para obtener beneficios sociales y económicos.

La imagen corporativa se compone de una serie de elementos que se pueden describir mediante la comunicación, entre ellos un logotipo que le permita a una institución el reconocimiento en la sociedad, como el rostro de una persona se busca dar a conocer y que dicha imagen permanezca en el consumidor.

### **Publicidad**

(Pérez R. M., 2018) define a la publicidad como el proceso en el que se destacan los atributos de un producto o servicio, sus bases se enfocan en el intercambio de un bien o servicio por un valor monetario u de otro tipo.

Según (Russel y Lane; 1994:23) citado por (Estrada, 2023) hace referencia que la publicidad debe ser entendida como una parte fundamental para llegar a un determinado público para que consuma un producto o servicio, el llegar a más gente beneficia a las diferentes empresas u organizaciones para concentrar la atención de dicho consumidor y fidelizarlo.

La publicidad busca aquel camino que pueda dar a conocer los productos y servicios que se ofertan en el mercado, dicho de otras palabras busca llamar la atención del cliente para que intercambie su producto o servicio por valores monetarios o del gusto de los involucrados.

### **Posicionamiento**

El posicionamiento se describe como uno de los medios por el cuál una empresa, organización u persona logra venderse en un grupo social conocido como: nicho de mercado, específicamente este se enfoca en llegar a un punto de llegar al mayor número de personas de todo el mercado, según José Antonio París en su libro Posicionamiento Significativo describe (Paris, 2014): El posicionamiento se involucra en un orden que establece un lugar que ocupa una empresa, marca o servicio, permite el análisis de los factores de mercado y la competencia, se puede estudiar la calidad o preferencia de productos y servicios.

(Domínguez, 2012) menciona: Ahora si bien todo concepto busca un fin exacto, se sabe que el objetivo se fundamenta en la obtención de clientes que permitan una relación redituable para la obtención de recursos económicos permitiendo por lo tanto ganancias rentables y expansión a largo plazo, claro, mejorando la calidad de productos y servicios.

El Posicionamiento se vuelve parte esencial dentro de una organización, con el paso del tiempo esta palabra se vuelve una competencia en la que el/las mejores empresas compiten por ganar los nichos de mercado. Según la Licenciada: Lorraine Chedraui A. en su trabajo, El poder del Posicionamiento. Caso Nirsa (Chedraui, 2017) describe lo siguiente:

La palabra posicionamiento fue popularizada por los publicistas Ries y Trout quienes la definieron como el proceso de posicionar el producto en la mente de los consumidores, pero a través de los años este concepto fue ampliado y fue sumando nuevas características como las que establecieron Lambin y Galluci (2009): “La decisión de la empresa de elegir el o los

beneficios que la marca debe presentar para ganar un lugar distintivo en el mercado (p.254)”. (p.1)

Si bien el objetivo de un buen posicionamiento es darse a conocer en varios nichos de mercado, se fundamenta en la entrega de características únicas en los productos y servicios que ofrece una entidad.

Para (Ries, 2019) el objetivo general de un buen posicionamiento es fidelizar a los clientes propios y nuevos dando características benéficas a los usuarios, en este punto, se puede decir que un buen producto hace que el cliente regrese por más o comunique a su nicho local sobre los beneficios de este.

### **Estrategias Comunicacionales**

Las estrategias de comunicación se definen como aquellos medios, técnicas, propuestas que se usan para lograr llegar con el mensaje que se crea hacia el público.

(Ries, 2019): señala que los productos y servicios no son los únicos elementos a posicionar, es necesario considerar posicionar a la empresa misma para que dichos elementos puedan ser reconocidos en el trayecto de la vida de una institución, aquí se enmarca una serie de pasos que necesitan de valor para que puedan tener un propósito adecuado en el entorno.

Las estrategias comunicacionales se ven compuestas de una serie de parámetros que deben ser cubiertos, muchos de estos están basados en los medios, los recursos de todo tipo y el objetivo del mensaje, (Sánchez & Otero, 2013-2014) “¿Qué pretendemos conseguir? Objetivos Principales y secundarios ¿Con respecto a qué público/s?, ¿Cómo llevarlo a cabo?, ¿Quién/es se va/n a ocupar de ello?, ¿Por medio de qué canales y en qué tiempos? (Plataforma/s y timing)” (p.166).

Abordado el sentido literal de las preguntas se establece una planificación que permita el desarrollo de las estrategias planteadas, es necesario crear un cronograma en donde se pueda ubicar fechas, los tipos de recursos, los medios, el objetivo/s y el mensaje que se desea entregar.

En comunicación existen los elementos esenciales que intervienen para el desarrollo del mensaje, por ejemplo: Emisor, medio u canal, ruido y mensaje, por nombrar un modelo básico, este proceso se usa habitualmente ya que en él se identifican al tipo emisor, el medio o canal por donde será enviado nuestro mensaje comunicacional y la respuesta del receptor al mismo.

A nivel empresarial se puede decir esta respuesta tiene una acción de retroalimentación mediante la compra o adquisición de servicios que se oferte, aquí nace la importancia de saber identificar a nuestro tipo de público y clasificarlo en base a su lugar de residencia, tipo de entorno, situación socioeconómica, cultura e incluso uso de los avances tecnológicos del grupo.

Con el paso apresurado del tiempo se connotado un valor importante para la implementación de estrategias, la adaptación, esta palabra que para muchos puede ser difícil de asimilar está enfocada en permitir que la empresas o grupo de personas adquieran una serie de conocimientos para poder manejar un objeto, una estrategia e incluso la vida personal, sin embargo puede ser un grave error preferir lo que inició una empresa, es conocido que algo nuevo, bueno y de gran costo es aceptado durante un período de tiempo pero con el paso del tiempo esto ya no puede ser lo mismo.

Las generaciones actuales han creado una división de mercados en las cuales cada empresa desde las pequeñas hasta las grandes compiten por la premisa del cliente fidelizado logrando con esto ganancias, muchos grupos organizacionales buscan la manera de llegar a su público entregando un valor adicional pero muchas de las veces descuidan otros aspectos importantes como imagen, atención y algo que me gustaría agregar, sentido de pertenencia, (Leiro, 2006) hace énfasis en mantener una actualización de los datos del entorno, aquí hace énfasis en el modo del desarrollo cultural, políticas, tendencias y más.

El mercado actual está siendo investigado por miles de personas que desesperadamente buscan generar rentabilidad entregando productos y servicios, la variables que menciona el autor se dividen en varias, como se mencionaba anteriormente el entorno de cada grupo social tiene fallas en sus sistemas de economía, política, cultura, educación y demás, no se describe que estén mal,

simplemente el hecho es que cada grupo social tiene preferencias de consumo en base a su origen, la división de mercados se ha vuelto el objetivo clave de cada empresa, en cada nicho de mercado existen preferencias por ejemplo: En una zona donde no hay electricidad no les pueden ofrecer artículos tecnológicos de alto consumo, el punto en el ejemplo es que una estrategia se enfoca en la necesidad que el público tiene o lo actual, genera expectativas para el consumismo masivo con resultados de rentabilidad financiera.

### **Discapacidad**

(Fergusson, 2006) considera que: La discapacidad es aquella que conlleva limitaciones en el entorno haciendo que la persona que lo padece sea excluida de la vida social. Dicha problemática conlleva alteraciones en la salud física y mental de la persona y de los familiares.

(Scott & Goffman, 1968;1970) La discapacidad es aquella consecuencia de las necesidades físicas individuales que originan una calidad de vida deficiente.

(Muñoz, 2010) en su revista titulada discapacidad: contexto, concepto y modelos manifiesta lo siguiente:

Discapacidad (disability) se define como la “restricción o falta (debido a una deficiencia) de la capacidad para realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se consideran normales para un ser humano. Engloba las limitaciones funcionales o las restricciones para realizar una actividad que resultan de una deficiencia”. Las discapacidades son trastornos definidos en función de cómo afectan la vida de una persona. Algunos ejemplos de discapacidades son las dificultades para ver, oír o hablar normalmente; para moverse o subir las escaleras; para bañarse, comer o ir al servicio. (pp.20-25)

De acuerdo a las diferentes definiciones que proponen los diversos autores identifican a la discapacidad como las limitaciones para realizar distintas actividades con participación activa en diferentes grupos sociales. Sin embargo, existe discriminación a los distintos grupos que tienen capacidades especiales.

(Gómez, Restrepo, Gañan, & Cardona, 2018) en su revista Gerencia y Políticas de la Salud menciona que:

Dentro del modelo social, Kenneth propone una perspectiva universal de la discapacidad. En ella se asume que toda persona está en posición de riesgo, ya que la discapacidad puede presentarse en cualquier etapa de la vida. De acuerdo con esta afirmación, la Organización Mundial de la Salud (OMS) señala que todas las personas tendrán una discapacidad temporal o permanente en algún momento de sus vidas, y los que sobrevivan y lleguen a la vejez experimentarán cada vez más dificultades para su funcionamiento.

Durante el siglo XXI, la discapacidad se ha puesto en la agenda internacional como un problema de salud pública, debido a su incremento mundial. Hoy se estima que el 15% de la población del planeta tiene alguna y, adicionalmente, peores condiciones de trabajo y salud. Para enfrentar las diversas dificultades que enfrentan las personas con discapacidad, se ha señalado que su abordaje sería adecuado y posible desde un enfoque de derechos humanos. (p.1)

Los diferentes aspectos que se mencionan están enfocados en los derechos y capacidades de este grupo de personas con discapacidad, es decir, se enfocan en los campos de la educación, empleo y salud; La discapacidad puede considerarse como un problema social que causa que el cuerpo de la persona que tiene alguna enfermedad grave se limite a realizar actividades cotidianas.

### **Estado de la discapacidad en Ecuador**

(Encuentro, 2022) menciona que:

Hay 145.573 personas en el país que cuentan con la “Tarjeta de Discapacidad CONADIS”, por lo que el Pleno de CONADIS ha decidido que el contenido de la Resolución debe ser informado a todas las instituciones públicas y privadas del país, velando por que se respeten esos derechos. derechos y acción afirmativa de las personas con discapacidad; en el cual, el Pleno del Consejo Nacional para la Igualdad de las Personas con

Discapacidad considera de gran importancia la socialización de la Resolución, a través de campañas de comunicación a nivel nacional.

Para proteger la salud de las personas con discapacidad y dado que el país atraviesa una difícil situación por la presencia de la pandemia del Covid-19, el Pleno del Consejo Nacional para la Igualdad de Derechos de las Personas con Discapacidad decidió prorrogar la “Tarjeta de Invalidez CONADIS” con vigencia hasta el 30 de junio de 2022, previa solicitud del Ministro de Salud el 25 de marzo de 2021. (p.1)

Sin embargo, (Plata, 2022) manifiesta que:

En Ecuador, estas carencias han causado que el 56% de los niños con discapacidad no asista a la escuela, de acuerdo a cifras del Ministerio de Educación. Para aquellos que sí asisten, la falta de servicios especializados reduce la probabilidad de que terminen la educación media superior. Se estima que sólo un 11,9% de las personas con discapacidad ha accedido a la enseñanza secundaria, comparado con un 24,2% del resto de la población. En septiembre de 2018, el BID apoyó a Ecuador con un préstamo de 100 millones de dólares para hacer frente a estos retos. El proyecto tiene como objetivo respaldar a las personas con discapacidad en las diferentes etapas de su vida, desde la primera infancia hasta la vejez. (p.1)

## **Discapacidad y Educación**

Mientras que (Machado, 2019) da a conocer que:

En Ecuador hay 22.704 estudiantes con discapacidad visual, física, auditiva, intelectual y psicosocial que son parte del sistema educativo ordinario, según Fernanda Yépez, subsecretaria de Educación Especial e Inclusiva. Los niños con síndrome de Down son parte del 56,34% que tiene discapacidad intelectual. Los niños sordos, en cambio, corresponden al 12,03% de esa cifra, según estadísticas del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS).

Unos 10.703 estudiantes con discapacidad severa o con múltiples discapacidades asisten a las 145 escuelas especializadas entre públicas y privadas que hay que en Ecuador. Estas instituciones reciben a niños que no pueden asistir a la educación ordinaria. (p.1)

El gobierno del Ecuador a través de diferentes estudios dio respuestas a las diferentes problemáticas de los sectores de personas con discapacidad. La salud y educación es uno de los principales factores primordiales que se deben tomar en cuenta para los niños, niñas y adolescentes con capacidades especiales.

## **Clasificación de la Discapacidad**

### **Discapacidad Cognitiva**

Para (Benedet, 1991) es considerado como:

Un trastorno del aprendizaje en el que intervienen variables cognitivas, afectivas, biológicas y ambientales. Este déficit sería recuperable mediante un entrenamiento adecuado que tenga en cuenta las peculiaridades de cada uno de los tipos de variables enumeradas y sus implicaciones mutuas.

No obstante, se mantiene que la deficiencia mental es algo mucho más amplio y complejo que el mero déficit cognitivo, y que ese déficit cognitivo es, de algún modo, responsable de las posibilidades y dificultades o limitaciones que se observan en los demás aspectos de las conductas de competencia social de un sujeto. (pp.2-3)

Según (Belmont & Michel, 2009)

Al situar el problema a nivel de meta estrategias, cuando plantean que, si las personas con retraso mental pueden no sólo aprender estrategia, sino también aplicarlas correctamente, pero que no pueden es mantener ese aprendizaje o transferirlo a otras tareas, el problema se debe plantear en otro nivel, y proponen las meta

estrategias que guían la generalización de una estrategia adecuada a la tarea.

La discapacidad cognitiva también conocida como discapacidad intelectual se trata de una adquisición lenta de algunas habilidades durante el periodo de desarrollo del ser humano, es decir, no permite que la persona se desenvuelva de una manera natural o corriente debido a la falencia dentro del proceso de aprendizaje y entendimiento del cerebro. (p.2)

Entre otros tipos de clasificación se encuentran los de estado físico, estos se describen generalmente como aquellos que impiden el desarrollo del movimiento del cuerpo o sus partes como, por ejemplo, los brazos, piernas, columna, etc. (CONADIS, 2015) En su Manual de atención en derechos de personas con discapacidad en la función Judicial menciona:

La Discapacidad Física se refiere a deficiencias corporales y/o viscerales. Las primeras pueden ser evidentes como amputaciones de miembros superiores o inferiores, paraplejía o hemiparesia (Falta de movilidad de la mitad del cuerpo). Las segundas pueden implicar un daño en los órganos internos y por lo tanto ser imperceptibles. (...) (p.9).

La discapacidad física se presenta como un problema para realizar diversos movimientos, esto es ocasionado por el sistema nervioso debido a que este se encarga de regular las acciones de las personas. Según (Parra & Luque-Rojas, 2013) citado por (Cabrera, 2020) mencionan que la discapacidad física: “es un estado de limitación en la movilidad o comunicación, debido a la interacción entre factores individuales (dificultades por un inferior funcionamiento del sistema osteo-articular, muscular y/o nervioso) y aquellos derivados de un contexto menos accesible o no adaptado”. (pp. 57-72)

Este tipo de discapacidad como su nombre lo indica afecta al cuerpo de manera interna o externa, ya sea en órganos o extremidades. La discapacidad Psicosocial (de la mente) (CONADIS, 2015) describe, “es causada generalmente por

enfermedades como la esquizofrenia, trastorno bipolar, psicosis, entre otras. Se manifiesta a través de deficiencias o trastornos de conciencia, comportamiento, razonamiento, estado de ánimo, afectividad, y/o comprensión de la realidad (Irritabilidad, depresión, inestabilidad emocional crónica)” (p.10).

En este punto se puede decir que la discapacidad psicosocial es aquella que afecta el funcionamiento de la mente, en otras palabras no deja que la persona tenga una conciencia clara de su entorno y las personas que lo rodean, (CONADIS, 2015) Describe que la discapacidad intelectual “tiene la dificultad para comprender ideas complejas, razonar, resolver problemas, tomar decisiones y desenvolverse en la vida diaria lo cual influye en sus relaciones interpersonales y les convierte en personas fácilmente influenciables (...)”(p.11). La discapacidad intelectual según consideración personal es el tipo de discapacidad más terrible, en este punto la/as personas que sufren de esta discapacidad no se encuentran en su ser, todo puede enfocarse a un vacío fácilmente manipulable lo que puede terminar en daño físico propio u de otros.

(CONADIS, 2015) también describe las discapacidades sensoriales, “Las personas que presentan ceguera o baja visión. En los dos casos se refiere a un alto grado de pérdida de visión, es decir que no ven absolutamente aún con el uso de lentes (...)” (p.11). Si bien la discapacidad visual impide el uso de uno de nuestros sentidos como lo es la vista, este afecta el desarrollo adecuado de la persona que lo sufre, todo el peso de este sentido cae en los demás haciendo que se desarrollen de diferente manera a las personas comunes.

(CONADIS, 2015) menciona que la discapacidad auditiva “se refiere a personas con sordera severa de ambos oídos. Puede presentarse por causas genéticas, congénitas, infecciosas, ocupacionales, traumáticas, tóxicas, envejecimiento, entre otras (...)” (p.12). La discapacidad auditiva como su nombre lo indica es cuando las personas no pueden escuchar lo que los demás dicen o el entorno que nos rodea, generalmente ellos hacen uso del lenguaje de señas o leen el movimiento de los labios para poder entender lo que alguien describe, actualmente gracias a la tecnología existen algunas herramientas que ayudan, pero como todo, aún necesita de mejoras y actualizaciones para los nuevos entornos.

## **Discapacidad múltiple**

Este tipo de discapacidad se le conoce por complementarse con la presencia de otras condiciones asociadas entre sí.

(Casanova, Azcorra, Payán, Manzanero, & Solís, 2021) mencionan que la discapacidad múltiple se define como:

Combinación de dos o más discapacidades asociadas, ya sea sensorial, física, intelectual y/o mental con necesidades de apoyos y ajustes razonables generalizados y significativos en diferentes áreas de las habilidades adaptativas y del desarrollo, por lo que requieren de una metodología de trabajo, actividades y procesos de acuerdo a sus características y de un abordaje educativo que respete sus condiciones para poder acceder al conocimiento y a una vida autónoma. (p.5)

La discapacidad múltiple asocia a más discapacidades como su nombre lo indica, se puede decir que es un tipo de discapacidad muy fuerte ya que el ser humano pierde el control de todo su cuerpo.

## **Tecnologías de Información y Comunicación (TICS)**

Las TICS proporcionan diversas herramientas para la difusión de la información a través de avances tecnológicos, telecomunicaciones o canales de comunicación.

(COBO, 2009) manifiesta que: Describe que las TICS son medios de gestión y procesamiento de información que mediante el uso de dispositivos electrónicos y programas ayudan a establecer una serie de pasos para el tratamiento de datos, se fundamenta como base esencial de la sociedad de la información ya que permiten la capacidad universal de ingresar y colaborar con investigaciones.

(Sánchez L. N., 2015) define a las TICS como aquellos medios que permiten, analizar, clasificar, guardar e interpretar los datos de diferentes usuarios.

(Luna, 2018) menciona: Describe a las TICS como herramienta que permiten transmitir, procesar y almacenar de forma digital una serie de datos que pueden ser consideradas como un banco de información con conocimiento y desarrollo de actitudes en función de la tecnología y talento de la humanidad.

### **Redes Sociales**

Las redes sociales son los medios de comunicación que se usan en la actualidad, se puede decir que la mayor parte de las personas usa una red social para divertirse viendo videos, enviando mensajes, aprendiendo de un tema al agrado entre otras actividades, para entender de mejor manera, (Gallego, 2010) lo define como una comunidad de usuarios conectados entre sí, sin embargo (Christakis & Fowler, 2010) hace mención a dos tipos de elementos que conectan a los usuarios, uno el entorno en común y las preferencias en común que estos puedan tener.

El Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO, 2009) en su estudio de privacidad y datos de seguridad de la información en redes sociales online define a las redes sociales como: Servicios en los cuales se plasman datos personales individuales que median el uso de herramientas ayudan a interactuar con más usuarios de afinidad o similares al tipo de perfil publicado.

### **Tipos de Redes Sociales**

En internet se puede encontrar una serie de divisiones para las redes sociales, algunas de ellas se describen como medios de comunicación directos mientras que otras de manera indirecta esto haciendo énfasis en colaboración de varios grupos sociales a continuación una descripción de algunas de ellas:

#### **Redes Sociales Directas**

(Urueña, Ferrari, Blanco, & Valdecasa, 2005) menciona son aquellas en donde los servicios prestados en internet tienen un grupo de usuarios que comparten intereses similares, se puede decir que comparten información que les permite clasificar sus afinidades personales y laborales.

## **Redes Sociales Indirectas**

(Urueña, Ferrari, Blanco, & Valdecasa, 2005) manifiestan que:

Las redes sociales indirectas son servicios que se dan a través de la red de internet con un usuario registrado en donde varios perfiles controlan y dirigen las conversaciones en relación a un tema, se puede decir que este tipo de redes sociales han sido promotoras de la Red 2.0 y aquí en encasillan páginas de internet informativas, foros, entre otras.

Las redes sociales se han vuelto un mundo en donde los internautas pueden ingresar a diferentes grupos para interactuar, expresar sus emociones y sentimientos; Muchos de los casos incluso han servido como medios de denuncia ciudadana en donde se ha podido registrar un alto nivel de alcance a nivel del entorno, también se puede decir que las empresas las usan para llegar a sus nichos de mercado, son fáciles de manejar y con solo hacer un clic se puede registrar una compra que mediante el pago electrónico el producto puede llegar a nuestro hogar.

## **Facebook**

Facebook es una red social que conecta a diferentes usuarios en el mundo, creada por Mark Zuckerberg es aquella en donde se suben fotos, videos y datos que permiten conocer e interactuar con personas de diferentes entornos sociales.

## 2.4. Marco Legal

Los procesos sociales se ven comprendidos en varios aspectos legales que deben ser conocidos en el entorno de las leyes, en el Ecuador, uno de los documentos más importantes como lo es la **Constitución de la República del Ecuador** (Ecuador, 2008) describe los siguientes artículos que mencionan la importancia como prioridades en la sociedad:

### **Respecto a la Comunicación:**

**Art. 16.-** Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

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

**Art. 18.-** 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.

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.

**Art. 19.-** La ley regulará la prevalencia de contenidos con fines informativos, educativos y culturales en la programación de los medios de comunicación, y fomentará la creación de espacios para la difusión de la producción nacional independiente. Se prohíbe la emisión de publicidad que induzca a la violencia, la discriminación, el racismo, la toxicomanía, el sexismo, la intolerancia religiosa o política y toda aquella que atente contra los derechos.

**Art. 20.-** El Estado garantizará la cláusula de conciencia a toda persona, y el secreto profesional y la reserva de la fuente a quienes informen, emitan sus opiniones a través de los medios u otras formas de comunicación, o laboren en cualquier actividad de comunicación. (pp.14 - 16)

### **Respecto a la Educación:**

**Art. 347.-** Será responsabilidad del Estado:

1. Fortalecer la educación pública y la coeducación; asegurar el mejoramiento permanente de la calidad, la ampliación de la cobertura, la infraestructura física y el equipamiento necesario de las instituciones educativas públicas.

2. Garantizar que los centros educativos sean espacios democráticos de ejercicio de derechos y convivencia pacífica. Los centros educativos serán espacios de detección temprana de requerimientos especiales.

3. Garantizar modalidades formales y no formales de educación.

4. Asegurar que todas las entidades educativas impartan una educación en ciudadanía, sexualidad y ambiente, desde el enfoque de derechos. 5. Garantizar el respeto del desarrollo psicoevolutivo de los niños, niñas y adolescentes, en todo el proceso educativo.

6. Erradicar todas las formas de violencia en el sistema educativo y velar por la integridad física, psicológica y sexual de las estudiantes y los estudiantes.

7. Erradicar el analfabetismo puro, funcional y digital, y apoyar los procesos de post-alfabetización y educación permanente para personas adultas, y la superación del rezago educativo.

8. Incorporar las tecnologías de la información y comunicación en el proceso educativo y propiciar el enlace de la enseñanza con las actividades productivas o sociales.

9. Garantizar el sistema de educación intercultural bilingüe, en el cual se utilizará como lengua principal de educación la de la nacionalidad respectiva y el castellano como idioma de relación intercultural, bajo la rectoría de las políticas públicas del Estado y con total respeto a los derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades.

10. Asegurar que se incluya en los currículos de estudio, de manera progresiva, la enseñanza de al menos una lengua ancestral.

11. Garantizar la participación activa de estudiantes, familias y docentes en los procesos educativos.

12. Garantizar, bajo los principios de equidad social, territorial y regional que todas las personas tengan acceso a la educación pública. (pp. 168-169)

En este ámbito el estado es el principal ente quien se asegura que la educación sea de vital importancia e incluya todos los recursos necesarios para que se de en un ambiente propicio. Varios artículos de la **Constitución de la República del Ecuador** también se fortalecen con otras leyes como el de comunicación (Comunicación L. O., 2021) que describe lo siguiente:

**Artículo 17.-** Derecho a la libertad de pensamiento y expresión. Para el desarrollo y aplicación de la presente Ley, toda persona tiene el derecho a la libertad de pensamiento y de expresión. Este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir información ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección, e incluye el no ser molestado a causa de sus opiniones.

No se puede restringir el derecho de expresión por vías o medios indirectos, tales como el abuso de controles oficiales o particulares de papel, de periódicos, de frecuencias radioeléctricas o de enseres y aparatos usados en la difusión de información o por cualesquiera otros medios encaminados a impedir la comunicación y la circulación de ideas y opiniones.

Los espectáculos públicos pueden ser sometidos por la Ley a censura previa con el exclusivo objeto de regular el acceso a ellos para la protección de la infancia y la adolescencia, sin perjuicio de lo establecido en el inciso segundo.

Estará prohibida toda propaganda en favor de la guerra y toda apología del odio nacional, racial o religioso que constituyan incitaciones a la violencia o cualquier otra acción ilegal similar contra cualquier persona o grupo de personas.

**Art. 19.-** Responsabilidad ulterior. - Para efectos de esta ley, responsabilidad ulterior es la obligación que tiene toda persona de asumir las consecuencias legales posteriores a difundir, a través de los medios de comunicación, contenidos que lesionen los derechos establecidos, en los instrumentos internacionales ratificados por el Ecuador, en la Constitución y la Ley.

**Art. 22.-** Derecho a recibir información de calidad. - Todas las personas tienen derecho a que la información de relevancia pública que reciben a través de los medios de comunicación sea verificada, contrastada, precisa y contextualizada.

La verificación implica constatar que los hechos difundidos efectivamente hayan sucedido. La contrastación implica recoger y publicar, de forma equilibrada, las versiones de las personas involucradas en los hechos narrados, salvo que cualquiera de ellas se haya negado a proporcionar su versión, de lo cual se dejará constancia expresa en la nota periodística. La precisión implica recoger y publicar con exactitud los datos cuantitativos y cualitativos que se integran a la narración periodística de los hechos. Son datos cualitativos los nombres, parentesco, función, cargo, actividad o cualquier otro que establezca conexidad de las personas con los hechos narrados.

Si no fuese posible verificar los datos cuantitativos o cualitativos, los primeros serán presentados como estimaciones y los segundos serán presentados como suposiciones. La contextualización implica poner en conocimiento de la audiencia los antecedentes sobre los hechos y las personas que forman parte de la narración periodística.

Si las personas que son citadas como fuentes de información u opinión tienen un interés específico o vinculación de orden electoral, política, económica o de parentesco en relación a las personas o a los hechos que forman parte de la narración periodística, esto deberá mencionarse como dato de identificación de la fuente. Nota: Título de artículo reformado por artículo 15 de Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 432 de 20 de febrero del 2019 (pp. 7-9)

La **Ley Orgánica de Educación Intercultural** describe lo siguiente, (República, 2021)

**Art. 2.1.-** Principios rectores de la educación. - Además de los principios señalados en el artículo 2, rigen la presente Ley los siguientes principios:

a. Acceso universal a la educación: Se garantiza el acceso universal integrador y equitativo a una educación de calidad; la permanencia, movilidad y culminación del ciclo de enseñanza de calidad para niñas, niños, adolescentes y jóvenes, promoviendo oportunidades de aprendizaje para

todas y todos a lo largo de la vida sin ningún tipo de discriminación y exclusión;

b. No discriminación: Se prohíbe la discriminación, exclusión, restricción, preferencia u otro trato diferente que directa o indirectamente se base en los motivos prohibidos de discriminación y que tenga por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución, los instrumentos de derechos humanos y la presente Ley;

c. Igualdad de oportunidades y de trato: Se garantizan entornos de aprendizaje accesibles y asequibles material y económicamente a todas las niñas, niños y adolescentes, respetando sus diversas necesidades, capacidades y características, eliminando todas las formas de discriminación. Se establecerán medidas de acción afirmativa para efectivizar el ejercicio del derecho a la educación.

Nota: Artículo agregado por artículo 4 de Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 434 de 19 de Abril del 2021.

**Art. 2.2.-** Principios de aplicación de la Ley. - Para la aplicación de esta Ley y de las actividades educativas que de ella deriven, se observarán los siguientes principios:

a. Interés superior de los niños, niñas y adolescentes: El interés superior de niños, niñas y adolescentes es un derecho sustantivo, un principio de interpretación y una norma de procedimiento.

Debe ser aplicado por las instituciones estatales, las autoridades educativas, docentes, servidoras, servidores, empleadas y empleados, instituciones educativas públicas, fiscomisionales, municipales y particulares y cualquier otra modalidad educativa. La aplicación de este, debe contar con la escucha efectiva de la opinión de niños, niñas y adolescentes; la valoración de la situación concreta y las particularidades individuales que inciden en el ejercicio pleno de sus derechos, así como la consideración de los contextos,

situaciones y necesidades particulares de un determinado niño, niña o adolescente o grupo de niños, niñas o adolescentes.

b. Interculturalidad y plurinacionalidad: La interculturalidad y plurinacionalidad garantizan el reconocimiento, respeto y recreación de las expresiones culturales de las diferentes nacionalidades, culturas y pueblos que conforman el Ecuador; así como sus saberes ancestrales, promoviendo la unidad en la diversidad, el diálogo intercultural y reconoce el derecho de todas las personas, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades a acceder a los servicios presenciales o virtuales y obras de la biblioteca escolar que se encuentre en su propia lengua y en los idiomas oficiales de relación intercultural;

c. Equidad: La equidad asegura a todas las personas el acceso, permanencia, aprendizaje, participación, promoción y culminación en el Sistema Educativo. Garantiza la igualdad de oportunidades a comunidades, pueblos, nacionalidades, grupos de atención prioritaria, en situación de vulnerabilidad, mediante medidas de acción afirmativa fomentando una cultura escolar incluyente, erradicando toda forma de discriminación, generando políticas y aplicando prácticas educativas inclusivas;

d. Inclusión: La inclusión reconoce la diversidad de las personas, los pueblos y nacionalidades, a las diferencias individuales y colectivas como una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad, a través de la activa participación e interacción en las dimensiones familiar, social, educativa, laboral, en general en todos los procesos sociales, culturales y en las comunidades; Adicionalmente, se promoverá y garantizará a toda persona, comunidades, pueblos, nacionalidades y grupos con necesidades educativas específicas el acceso de manera permanente a los servicios presenciales o virtuales de las bibliotecas escolares y a los materiales y herramientas pedagógicas que garanticen su efectiva inclusión;

e. Igualdad de género: La educación debe garantizar la igualdad de condiciones, oportunidades y trato entre hombres y mujeres promoviendo una educación libre de violencias;

f. Corresponsabilidad: El sistema educativo tiene la responsabilidad de gestionar las actuaciones necesarias para hacer efectivo el goce y ejercicio de derechos de las niñas, niños, adolescentes; y deberá coordinar con otras entidades para la ejecución de sus actos. Las actuaciones administrativas aplicarán las medidas que faciliten el ejercicio de los derechos de las personas. La educación, formación e instrucción de las niñas, niños y adolescentes demanda corresponsabilidad en el esfuerzo compartido de estudiantes, familias, docentes, centros educativos, comunidad, instituciones del Estado, medios de comunicación y el conjunto de la sociedad, que se orientarán por los principios de esta ley; y,

g. Pertinencia: Se garantiza a las y los estudiantes una formación que responda a las necesidades de su entorno social, natural y cultural en los ámbitos local, nacional, regional y mundial. (pp. 10-11)

**La Ley Orgánica de Discapacidad** describe la siguiente (Comunicación L. O., 2014)

**Art. 27.-** Derecho a la educación. - El Estado procurará que las personas con discapacidad puedan acceder, permanecer y culminar, dentro del Sistema Nacional de Educación y del Sistema de Educación Superior, sus estudios, para obtener educación, formación y/o capacitación, asistiendo a clases en un establecimiento educativo especializado o en un establecimiento de educación escolarizada, según el caso.

**Art. 28.-** Educación inclusiva. - La autoridad educativa nacional implementará las medidas pertinentes, para promover la inclusión de estudiantes con necesidades educativas especiales que requieran apoyos técnico-tecnológicos y humanos, tales como personal especializado, temporales o permanentes y/o adaptaciones curriculares y de accesibilidad física, comunicacional y espacios de aprendizaje, en un establecimiento de educación escolarizada.

**Art. 33.-** Accesibilidad a la educación.- La autoridad educativa nacional en el marco de su competencia, vigilará y supervisará, en coordinación con los

gobiernos autónomos descentralizados, que las instituciones educativas escolarizadas y no escolarizadas, especial y de educación superior, públicas y privadas, cuenten con infraestructura, diseño universal, adaptaciones físicas, ayudas técnicas y tecnológicas para las personas con discapacidad; adaptación curricular; participación permanente de guías intérpretes, según la necesidad y otras medidas de apoyo personalizadas y efectivas que fomenten el desarrollo académico y social de las personas con discapacidad.

La autoridad educativa nacional procurará que, en las escuelas especiales, siempre que se requiera, de acuerdo a las necesidades propias de los beneficiarios, se entreguen de manera gratuita textos y materiales en sistema Braille, así como para el aprendizaje de la lengua de señas ecuatoriana y la promoción de la identidad lingüística de las personas sordas. (pp. 11-12)



## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA

En el presente capítulo se identifican y desarrollan los tipos, métodos y técnicas de investigación que se usaron en el presente trabajo.

#### 3.1. Tipo de investigación

Los tipos de investigación se han visto definidos desde diferentes perspectivas, algunos autores describen sus inicios desde la filosofía, en un punto en donde el ser humano tomó conciencia de su existencia misma, quizá la pregunta más frecuente que describe el inicio de una investigación es: ¿Cómo sucedió eso?, ¿Por qué la razón de eso?

Desde aquí nace lo que todos piensan cada día, poner en duda la acción, decisión y punto de vista de cualquier persona, animal o cosa, el autor (Esteban Nieto, 2018) en su trabajo tipos de investigación describe lo siguiente:

La investigación básica se implementa por la curiosidad de los seres humanos al intentar descubrir las razones por las cuales un hecho de la naturaleza permite formar un pensamiento y conciencia de un hecho.

El autor toma en consideración la conciencia humana para describir el proceso de una investigación, hace el uso del desarrollo mental, desde su nacimiento como curiosidad por conocer la forma en que se genera u elabora un hecho. Se puede considerar que en toda investigación el principio de la misma es a causa de buscar una respuesta o solución.

#### **Investigación Cualitativa**

La investigación cualitativa es aquella que permitió describir cualidades, atributos, características de uno o varios grupos en un entorno social, cultural o de otra índole. Según (Esteban Nieto, 2018) en su trabajo tipos de investigación describe la comprensión de un fenómeno mediante la observación de los actores de un fenómeno. En este sentido se puede describir que la investigación cualitativa permite observar a los personajes involucrados en un hecho de relevancia. En el

presente trabajo este tipo de investigación ayudará a describir las acciones que se van a realizar antes, durante y después de realizar la investigación.

El método cuantitativo servirá en el análisis e interpretación de los datos recolectados de las encuestas.

### **Investigación Cuantitativa**

La investigación cuantitativa es aquella que hace uso de los números para poder confirmar, avalar, justificar, respaldar un trabajo, se fundamenta en el análisis de los datos numéricos obtenidos en la investigación para desarrollar una interpretación que apoye lo descrito. Según (Neill & Suárez, 2018) mencionan: los datos cuantitativos se fundamentan en los instrumentos y herramientas que se aplican, de estos se pueden obtener los datos necesarios para la investigación. En este punto, el estudio investigativo de un caso hace uso de datos que con las herramientas necesarias se fortalecen en entregar un correcto resultado.

La investigación cuantitativa permite analizar los datos numéricos que se recopilen a lo largo de la investigación, a partir de elementos recogidos se puede generar información que ayude a entender el tema planteado en el presente documento.

### **Enfoque de la investigación**

El presente trabajo hará uso de dos enfoques importantes usados en investigación social, el enfoque cualitativo que permitirá describir todas las características del entorno, imagen social y sujetos involucrados en el tema planteado, en este tipo de enfoque se usarán las herramientas de recolección de datos como: la entrevista, la ficha de observación.

Según (Sampieri, Collado, & Lucio, 2014) La investigación cualitativa se fundamenta en comprender las acciones de los involucrados esto significa comprender los procesos sociales y describir las características que destacan.

El enfoque cuantitativo ayudará a recopilar, desarrollar, resumir lo datos recogidos con los instrumentos como: la encuesta, los datos de la población que servirán de base para poder desarrollar las estrategias adecuadas a los objetivos diseñados. (Sampieri, Collado, & Lucio, 2014) describe la investigación cuantitativa ayuda a

recoger datos generales para estudiar un comportamiento similar en diferentes grupos.

En este proceso los datos cuantitativos se basan en mostrar un apartado de una generalización estudiada, es decir una muestra de la población.

### **3.2. Métodos de Investigación**

Según (Kohn, 2023) describe los siguientes métodos de investigación:

#### **Método cuantitativo**

La investigación cuantitativa es aquella que trabaja con datos numéricos cuantificables, es usada en el proceso de elegir muestras de un objeto de estudio (población) así como el análisis y clasificación de los resultados obtenidos.

#### **Método cualitativo**

La investigación cualitativa como su nombre lo indica busca las causas de fenómenos y permite su análisis en base de los procesos, e interacciones sociales, experiencias vividas, modos de actuar y demás.

El método cualitativo servirá como medio para describir las actividades desarrolladas en el entorno, aquí se busca dar a conocer toda la información que se encuentre, así como su interpretación y fundamento al trabajo propuesto. Este método permitirá describir las experiencias entorno a la identidad de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías.

El método cuantitativo nos ayudará a desarrollar e interpretar los datos recopilados en base a las encuestas, los datos recopilados permitirán confirmar todo lo planteado en el trabajo, en este punto se desarrollará la información recopilada para dar a conocer lo investigado. Aquí se jerarquizará la información numérica necesaria para el desarrollo del trabajo.

Así también el método analítico que según (Ruiz, 2012) lo define como:

El método analítico ayuda a dividir en diferentes partes un fenómeno que se desea conocer, aquí se busca una causa y efecto que mediante la comprensión de la naturaleza ayude al análisis de las partes identificadas, generalmente una causa y su efecto, a partir de este punto se detallan las acciones. Se prevé usar el método

analítico ya que nos permitirá desglosar las causas y efectos haciendo uso de las técnicas e instrumentos de investigación.

### **3.3. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos**

Las técnicas de investigación son aquellas que nos permitirán la recolección de datos en el presente trabajo (Ruiz, 2012) lo describe de la siguiente forma: Las técnicas de investigación son aquella que ayudan a la recolección de información, permiten clasificarla y estudiarla en su entorno Para realizar una recolección de datos se necesita de diferentes herramientas que permitirán desarrollar la información. En esta investigación se utilizarán: la entrevista, encuesta, guía de entrevista y ficha de observación para lo cual se describen las fuentes a usar:

**Fuente primaria:** Público interno de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías.

**Fuente secundaria:** encuesta ciudadanía guarandéña.

Una de las técnicas a usar es la: Entrevista, la cual permitirá gestionar un acercamiento personal con las fuentes establecidas y descritas, el instrumento que ayudará a realizar este proceso es la: Guía de entrevista que se define de la siguiente forma.

#### **Guía de entrevista**

La guía de entrevista permite ordenar de forma secuencial los temas a tratar se enfoque cualitativo permite destacar características importantes de la investigación.

En el presente trabajo la guía de entrevista servirá para estructurar el cuestionario a realizar durante la entrevista.

(Corbetta, 2007) Describe que la entrevista es una conversación que se provoca para obtener datos cognoscitivos guiados por un entrevistador con plan adaptable. La entrevista permitirá un acercamiento directo al público interno, ayudará a conocer su modo de percepción de la identidad de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías.

#### **Encuesta**

Según (Tamayo & Tamayo, Universidad de Los Andes, 2008) Describe que la encuesta permite conocer información en puntos descriptivos de las variables sistemáticas planteadas en el trabajo.

La encuesta se enfocó en desarrollar una serie de preguntas que permitieron conocer el posicionamiento de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías en base a la muestra así también conocer la perspectiva del ente a cargo de las Unidades de educación en la zona.

### **Ficha de observación**

La ficha de observación es un documento que permitió la caracterización de detalles en objetos, personas o lugares que son fundamentales para una investigación, se basa en el análisis empírico y observatorio de los hechos en un entorno social, cultural, económico, político, etc.

En el trabajo descrito sirvió para evidencia descriptiva de la problemática planteada.

## **3.4. Universo, Población y Muestra**

### **Universo**

El universo se compone de la población que reside cerca al entorno de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías, considerándose a la población total del cantón Guaranda, según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) hasta el año 2010, siendo de 91.877 habitantes. Es importante determinar la población y muestra con la que se llevó a cabo el sondeo para identificar el posicionamiento que tiene la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías.

### **Población**

Según (Tamayo y Tamayo, 1997), explica que: La población es aquella que en su totalidad de un hecho permitió estudiar unidades con características similares generando datos para la investigación. Desde esta perspectiva, para determinar la población del presente objeto de estudio, se tomó como fuente al Instituto Nacional

de Estadísticas y Censos (INEC) para conocer el número de población total de la ciudad de Guaranda que es de 91.877 habitantes.

### Muestra

La muestra se puede describir como una parte de la población que permitió recopilar los datos para la investigación como lo describe (Tamayo & Tamayo, 2006). Para determinar la muestra se usa la fórmula de población infinita para el cálculo, considerando que la población total es mayor a 10.000 habitantes y su uso es factible para el presente trabajo.

**Tabla 2** Cálculo de la muestra

$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2(N - 1) + Z^2 (q) * (q)}$	$n$
<p><b>n:</b> Tamaño de la muestra</p> <p><b>N:</b> Población total: 91.877</p> <p><b>Z:</b> Nivel de confianza 95% que corresponde al 1.96%.</p> <p><b>p:</b> probabilidad de éxito 5%: (0.5)</p> <p><b>q:</b> probabilidad de fracaso 5% = (0.5)</p> <p><b>e=</b> error muestral 5% = 0.05</p>	$= \frac{91877 * (1,96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2(91877 - 1) + (1.96)^2 (0.05) * (0.05)}$ $n = \frac{91877 * 3.84 * 0.25}{0.25 * (91876) + 3.84 * 0.25}$ $n = \frac{88.201,92}{22.969,96}$ $n = 3,8398$ $n = 384 \text{ encuestas.}$

**Fuente:** Población de Guaranda, INEC 2010

**Fecha:** 3-04-2023

**Realizado por:** Campos & Minaya, Comunicación UEB

### **3.5. Procesamiento de la información**

Una vez recolectada la información mediante la aplicación de los instrumentos descritos anteriormente se procede al análisis de los resultados, en este apartado se menciona el uso de diferentes aplicaciones del entorno digital, como: Google Formularios cuya función sirvió para recolectar los datos de las personas encuestadas, también el uso del programa Excel que permitió organizar la información y presentarla de forma esquemática, al igual que Word que permitió describir la información estudiada.

## CAPÍTULO IV

### 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Análisis, Interpretación y Categorización de Resultados de las encuestas aplicadas a los habitantes de la ciudad de Guaranda.

¿Con qué género se identifica usted?

*Tabla 3 Género de los encuestados*

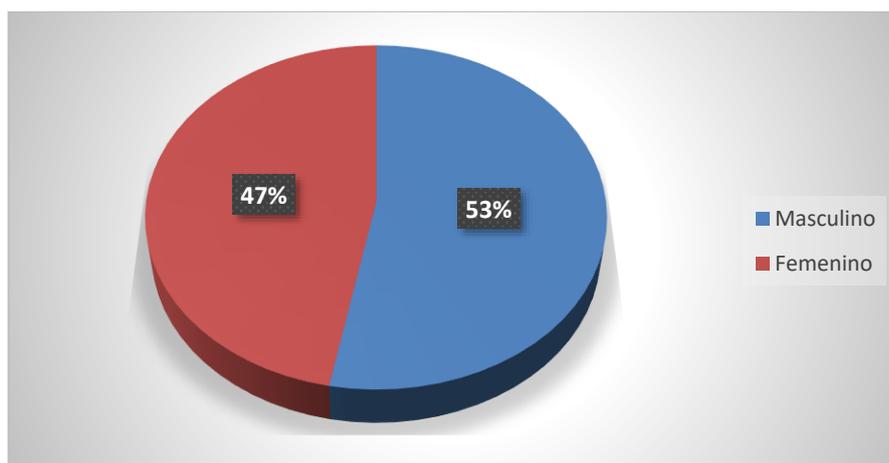
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	204	53%
Femenino	181	47%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Población de Guaranda

**Fecha:** 10-04-2023

**Realizado por:** Campos & Minaya - Comunicación UEB

*Figura 1 Género de los encuestados*



**Fuente:** Población de Guaranda

**Fecha:** 10-04-2023

**Realizado por:** Campos & Minaya - Comunicación UEB

**Análisis:** El 47% de los encuestados menciona que es de género femenino y el 53% es de género masculino.

**Interpretación:** De la primera pregunta se desprende que, la mayor parte de habitantes son hombres y la diferencia mujeres. Lo que implica que al diseñar la imagen corporativa de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías debe tomarse en cuenta colores fríos.

**P1. ¿Conoce que en la ciudad de Guaranda existe la Unidad Especializada para niños con discapacidad?**

*Tabla 4 Conocimiento de una Unidad Educativa Especializada*

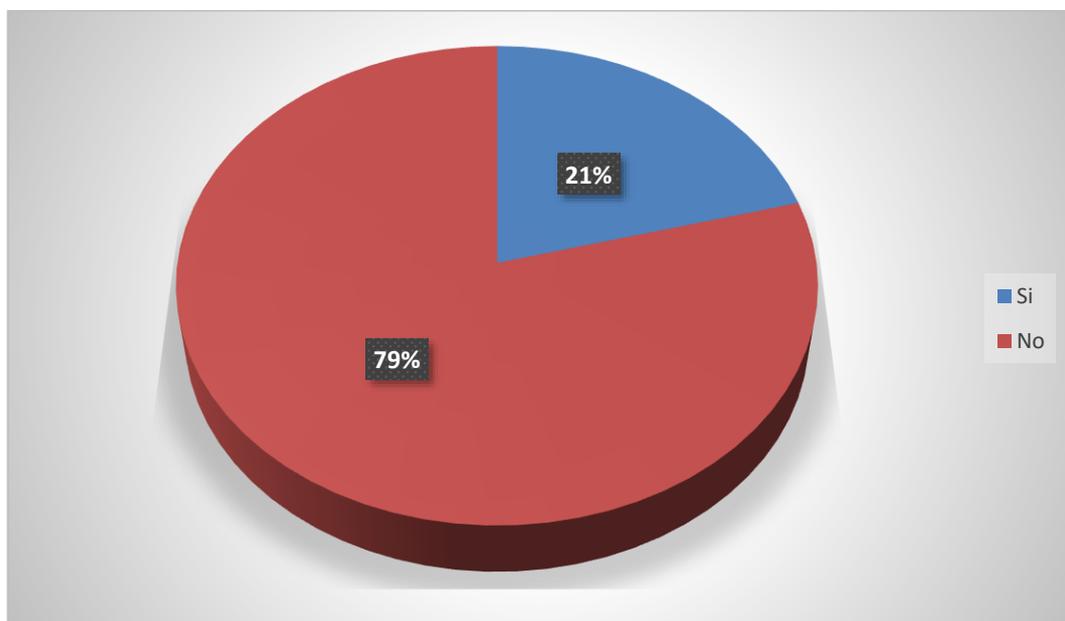
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	80	21%
No	304	79%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Población de Guaranda

**Fecha:** 10-04-2023

**Realizado por:** Campos & Minaya - Comunicación UEB

*Figura 2 Conocimiento de una Unidad Educativa Especializada*



**Fuente:** Población de Guaranda

**Fecha:** 10-04-2023

**Realizado por:** Campos & Minaya - Comunicación UEB

**Análisis:** el 79% de la población encuestada describe que no conoce la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías mientras que el 21% señala que sí.

**Interpretación:** La mayoría de habitantes encuestados desconoce de la existencia de una Unidad Educativa Especializada en la ciudad de Guaranda, lo que hace notar que no se ha trabajado en estrategias de comunicación para el posicionamiento de la imagen corporativa.

**P2. ¿Conoce o ha escuchado sobre la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías?**

*Tabla 5 Conocimiento de los encuestados sobre la Unidad Educativa Gladys Flores Macías*

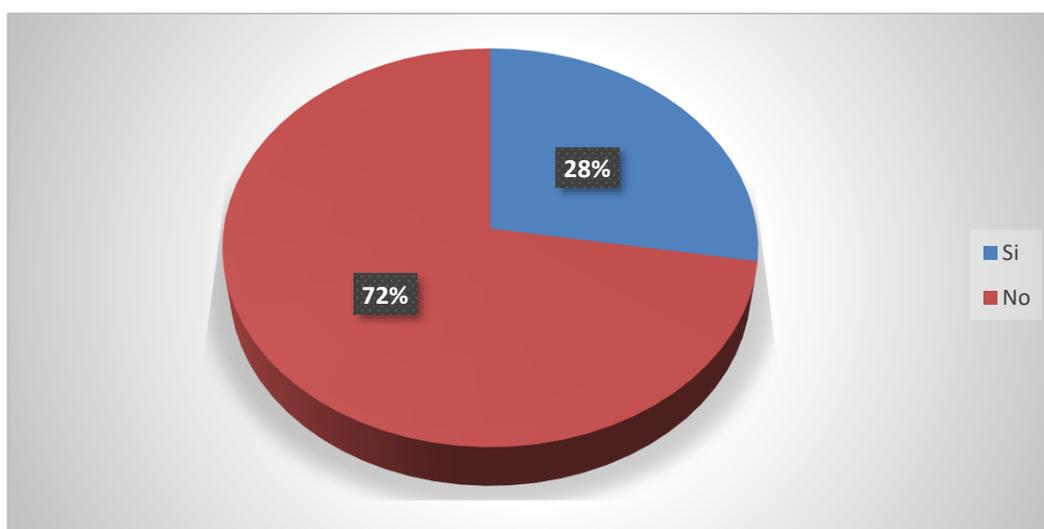
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	106	28%
No	278	72%
<b>Total</b>	384	100%

**Fuente:** Población de Guaranda

**Fecha:** 10-04-2023

**Realizado por:** Campos & Minaya - Comunicación UEB

*Figura 3 Conocimiento de los encuestados sobre la Unidad Educativa Gladys Flores Macías*



**Fuente:** Población de Guaranda

**Fecha:** 10-04-2023

**Realizado por:** Campos & Minaya - Comunicación UEB

**Análisis:** El 72% de los encuestados manifiesta que no conoce o escuchado sobre la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías mientras que el 28% describe que sí.

**Interpretación:** Según los encuestados la mayoría menciona que no conoce a la Unidad Educativa Gladys Flores Macías mostrando que la institución no ha establecido estrategias de comunicación para mantener su comunicación corporativa en el entorno.

**P3. ¿Considera necesario que se difunda la existencia de esta institución para niños, niñas y adolescentes con discapacidad?**

*Tabla 6 Difusión de la Unidad Educativa Gladys Flores Macías*

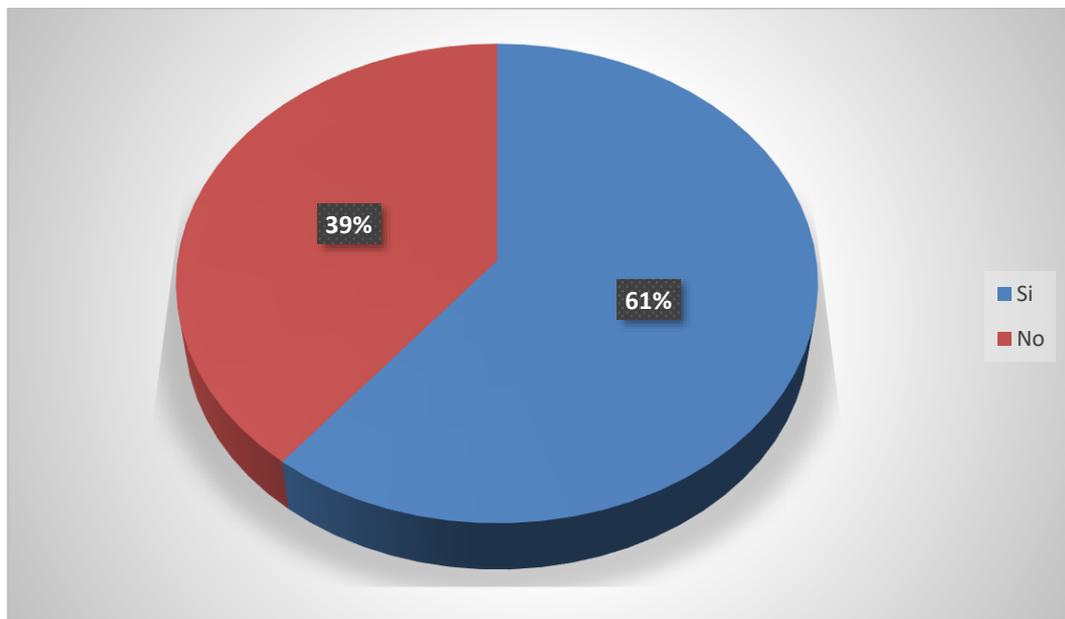
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	233	61%
No	151	39%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Población de Guaranda

**Fecha:** 10-04-2023

**Realizado por:** Campos & Minaya - Comunicación UEB

*Figura 4 Difusión de la Unidad Educativa Gladys Flores Macías*



**Fuente:** Población de Guaranda

**Fecha:** 10-04-2023

**Realizado por:** Campos & Minaya - Comunicación UEB

**Análisis:** El 61% de la población encuestada considera necesario que se difundan los servicios que ofrece la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías mientras que 39% describe que no.

**Interpretación:** Según los ciudadanos encuestados la mayoría considera que es necesario que se difundan las actividades de la Unidad Educativa Gladys Flores Macías mostrando que la institución necesita estrategias de comunicación para dar a conocer sus servicios.

**P4. Considera importante que las Unidades Educativas en la ciudad de Guaranda cuenten con:**

*Tabla 7 Considera importante que las Unidades Educativas en la ciudad de Guaranda cuenten con:*

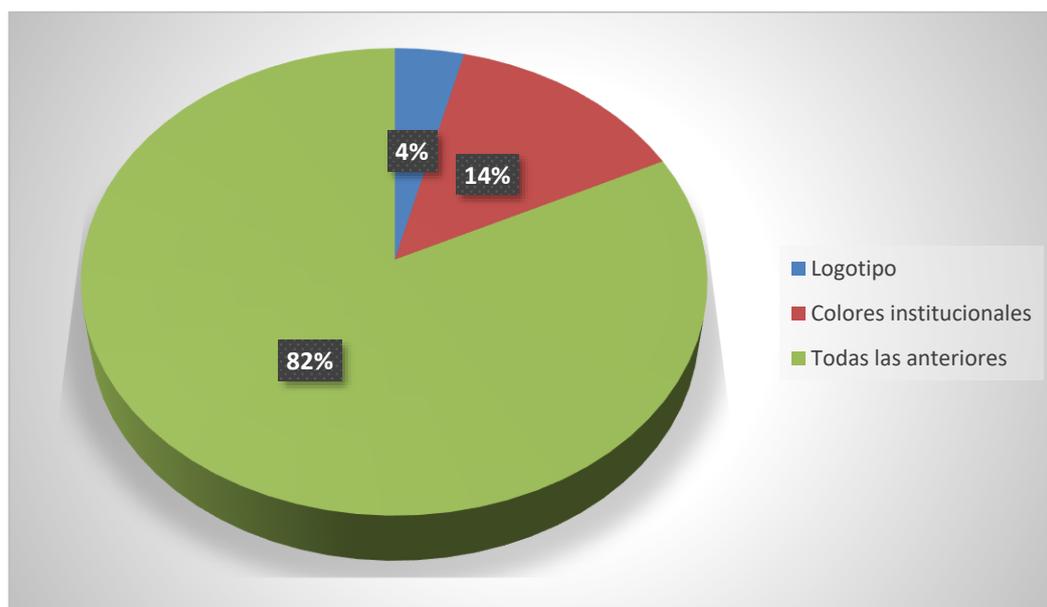
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Logotipo	15	4%
Colores Institucionales	53	14%
Todas las anteriores	316	82%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Población de Guaranda

**Fecha:** 10-04-2023

**Realizado por:** Campos & Minaya - Comunicación UEB

*Figura 5 Considera importante que las Unidades Educativas en la ciudad de Guaranda cuenten con:*



**Fuente:** Población de Guaranda

**Fecha:** 10-04-2023

**Realizado por:** Campos & Minaya - Comunicación UEB

**Análisis:** El 82% de los encuestados consideran que las Unidades Educativas de la ciudad de Guaranda cuenten con un logotipo, colores institucionales, el 14% solo colores institucionales y el 4% un logotipo.

**Interpretación:** Según los ciudadanos encuestados manifiestan en su mayor parte que las Unidades Educativas del cantón Guaranda deben contar con identificativos corporativos que les permitan darse a conocer en la sociedad.

**P5. ¿Conoce la página oficial de Facebook de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías?**

*Tabla 8 Conocimiento de la página de Facebook de la Unidad Educativa Gladys Flores Macías.*

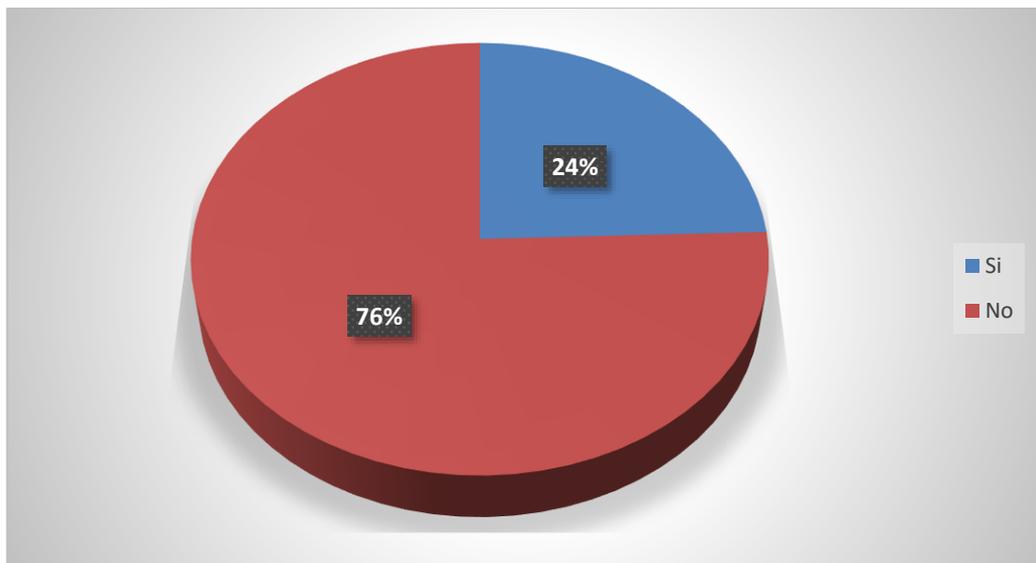
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	94	24%
No	290	76%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Población de Guaranda

**Fecha:** 10-04-2023

**Realizado por:** Campos & Minaya - Comunicación UEB

*Figura 6 Conocimiento de la página de Facebook de la Unidad Educativa Gladys Flores Macías.*



**Fuente:** Población de Guaranda

**Fecha:** 10-04-2023

**Realizado por:** Campos & Minaya - Comunicación UEB

**Análisis:** El 76% de la población señala que no conoce la página de Facebook de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías mientras que el 24% menciona que si conoce.

**Interpretación:** Según los encuestados la mayoría señala que no conoce la página oficial de Facebook de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías mostrando que la institución necesita estrategias de comunicación para darse a conocer a más personas.

**P6. ¿Le gustaría que la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías cuente con un logotipo que la identifique?**

**Tabla 9** Necesidad de un identificativo para la Unidad Educativa Gladys Flores Macías.

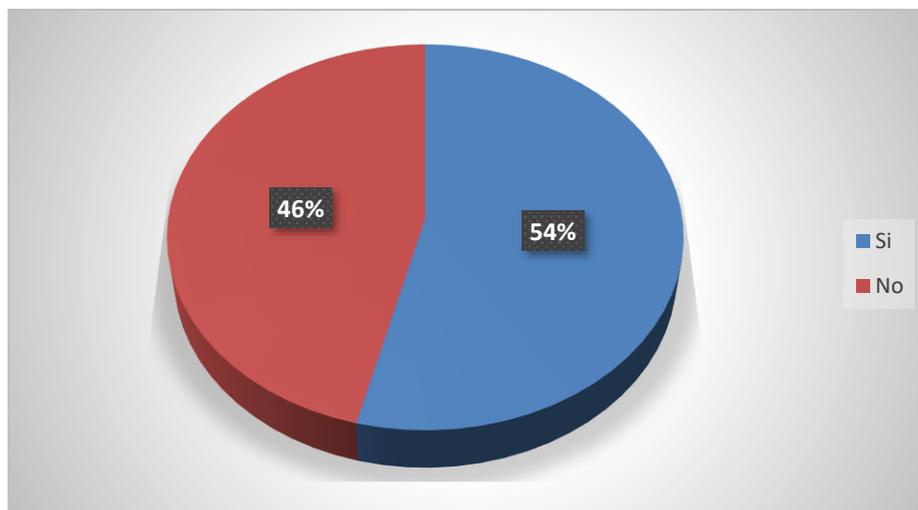
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	207	58%
No	177	42%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Población de Guaranda

**Fecha:** 10-04-2023

**Realizado por:** Campos & Minaya - Comunicación UEB

**Figura 7** Necesidad de un identificativo para la Unidad Educativa Gladys Flores Macías.



**Fuente:** Población de Guaranda

**Fecha:** 10-04-2023

**Realizado por:** Campos & Minaya - Comunicación UEB

**Análisis:** El 54% de los encuestados describen que si es necesario un identificativo para la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías mientras que el 46% señala que no.

**Interpretación:** Los habitantes encuestados describen que la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías mencionan que la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías debe tener un logotipo identificativo que le permita darse a conocer en la sociedad Guarandea.

### P7. ¿Por qué medios de comunicación se informa?

*Tabla 10 Medios de comunicación por los que se informa*

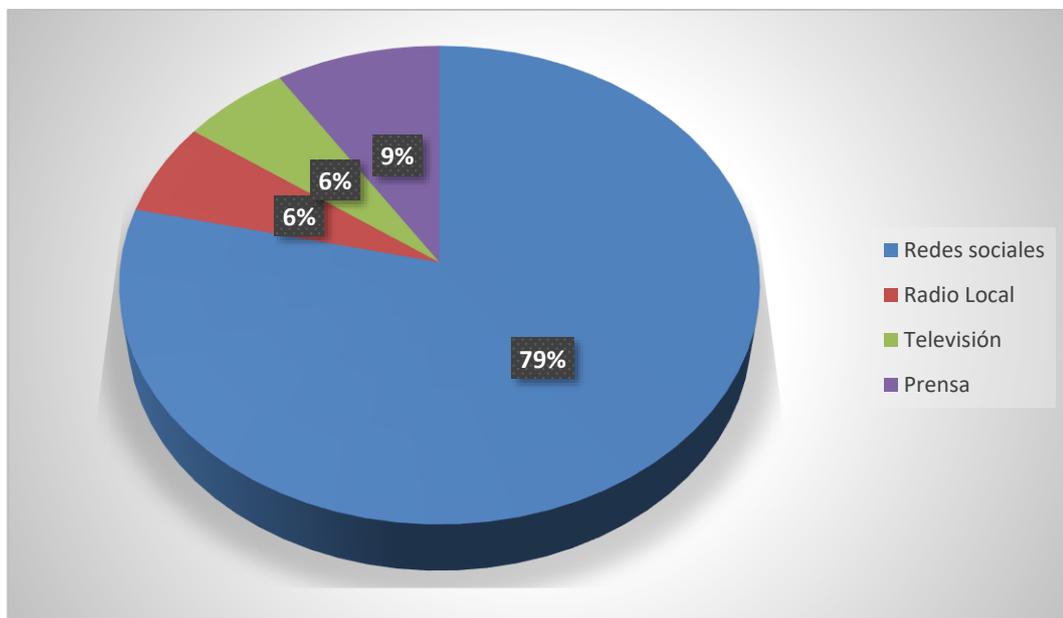
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Redes sociales	302	79%
Radio local	24	6%
Televisión	23	6%
Prensa	35	9%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Población de Guaranda

**Fecha:** 10-04-2023

**Realizado por:** Campos & Minaya - Comunicación UEB

*Figura 8 Medios de comunicación por los que se informa*



**Fuente:** Población de Guaranda

**Fecha:** 10-04-2023

**Realizado por:** Campos & Minaya - Comunicación UEB

**Análisis:** El 79% de los encuestados describe que se informa por las redes sociales, el 9% por la prensa, el 6% por la televisión, y el resto por la radio local.

**Interpretación:** De la población encuestada la mayoría señala que usa las redes sociales para conocer la información por lo que es recomendable el uso de las mismas para aplicar estrategias de comunicación en donde se puedan usar los recursos tecnológicos al alcance para el diseño de productos comunicacionales.

**P8. ¿Si le pidieran colaboración para la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías, de qué forma lo haría?**

*Tabla 11 Formas de colaboración*

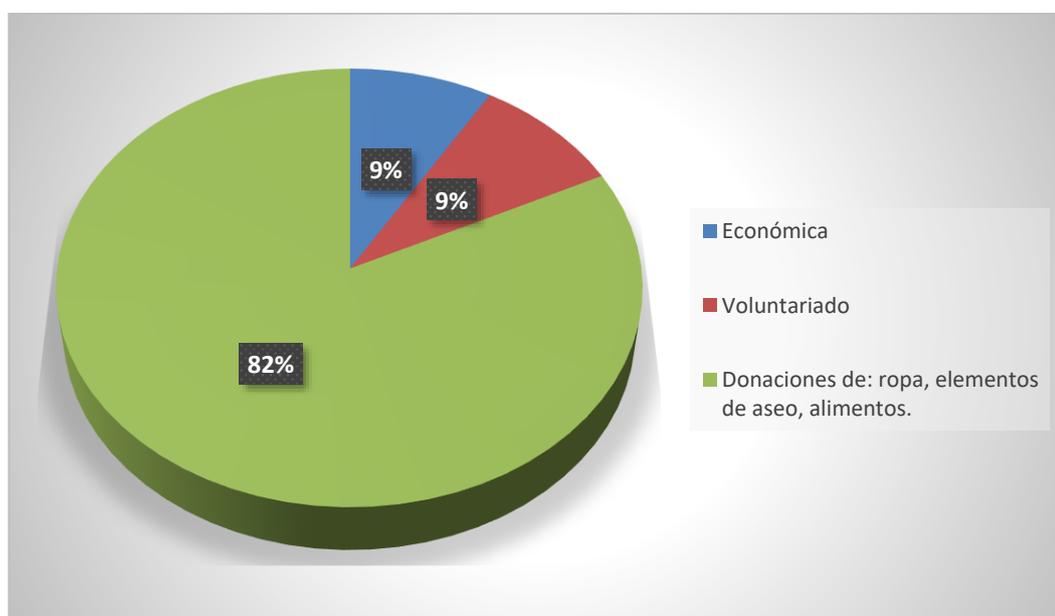
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Económica	33	9%
Voluntariado	35	9%
Donaciones de: ropa, elementos de aseo, alimentos.	316	82%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Población de Guaranda

**Fecha:** 10-04-2023

**Realizado por:** Campos & Minaya - Comunicación UEB

*Figura 9 Formas de colaboración*



**Fuente:** Población de Guaranda

**Fecha:** 10-04-2023

**Realizado por:** Campos & Minaya - Comunicación UEB

**Análisis:** El 82% de los habitantes mencionan que apoyarían mediante donaciones, el 9% con voluntariado y el otro 9% de forma económica.

**Interpretación:** Según los ciudadanos encuestados la mayoría describe que su aporte sería en víveres mostrando que con una correcta comunicación se podría recibir donaciones de elementos de uso diario que permitan el desarrollo de las actividades que organiza la Unidad Educativa Gladys Flores Macías.

**P9. ¿Sigues la página oficial de Facebook de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías para apoyar las actividades que realiza?**

*Tabla 12 Seguidores en la página oficial de Facebook*

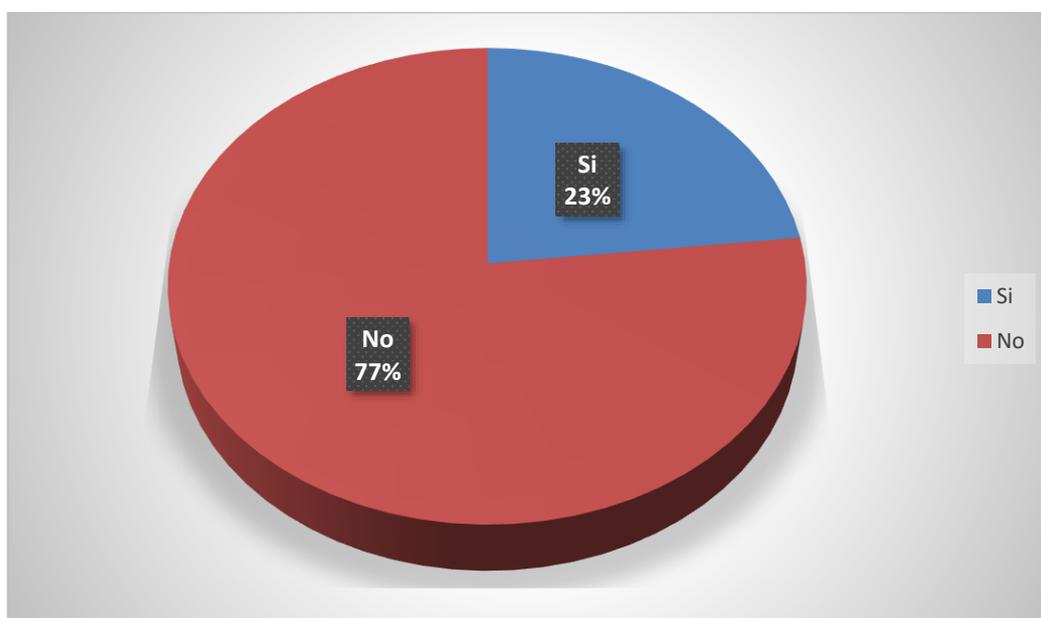
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	89	23%
No	294	77%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Población de Guaranda

**Fecha:** 10-04-2023

**Realizado por:** Campos & Minaya - Comunicación

*Figura 10 Seguidores en la página oficial de Facebook*



**Fuente:** Población de Guaranda

**Fecha:** 10-04-2023

**Realizado por:** Campos & Minaya – Comunicación

**Análisis:** Según los encuestados el 77% no siguen la página de Facebook mientras que el 23% menciona que sí.

**Interpretación:** Según los ciudadanos encuestados la mayoría señala que no siguen la página oficial de Facebook de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías siendo esto una oportunidad para dar a conocer la misma conjuntamente con los servicios que ofrece a la ciudadanía.

**P10. ¿Considera que una buena comunicación es necesaria para que las personas conozcan las actividades que realiza la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías?**

*Tabla 13 Uso de la comunicación*

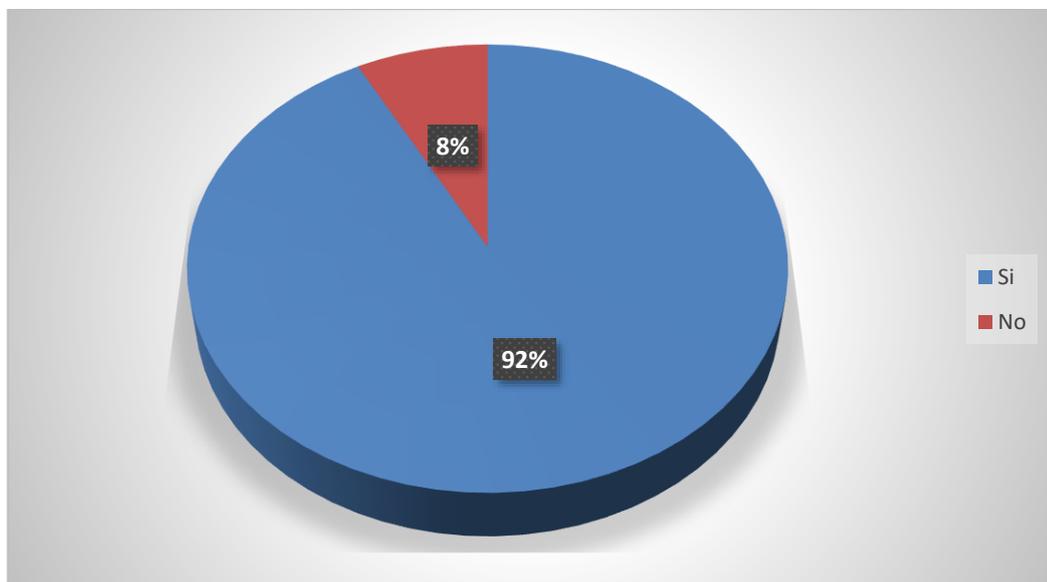
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	355	92%
No	30	8%
Total	384	100%

**Fuente:** Población de Guaranda

**Fecha:** 10-04-2023

**Realizado por:** Campos & Minaya – Comunicación

*Figura 11 Uso de la comunicación*



**Fuente:** Población de Guaranda

**Fecha:** 10-04-2023

**Realizado por:** Campos & Minaya – Comunicación

**Análisis:** El 92% de los encuestados señala que una buena comunicación ayudaría para que las personas conozcan las actividades que realiza la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías, mientras que el 8% menciona que no.

**Interpretación:** Según los ciudadanos encuestados el en su mayor parte describen que una buena comunicación es necesaria para que la Unidad Educativa Gladys Flores Macías dé a conocer de manera adecuada las actividades que realiza en beneficio de la sociedad.

**4.2. Entrevista realizada a: Licenciada Cecilia del Carmén Jiménez Sánchez, Rectora de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías, (17-04-2023).**



**P1. ¿Se ha realizado alguna campaña para difundir los servicios que brinda la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías?**

**R1.** Prácticamente cada año vamos realizando eventos, vamos realizando algunas situaciones, como dar a conocer a través de los medios de comunicación en los meses de junio, julio para iniciar los nuevos años lectivos, ahí se da a conocer en los medios de comunicación, en especial la radio, eso hemos hecho como campañas, pero algo más grande ciertamente no lo hemos hecho.

**P2. ¿Por qué la Unidad Educativa Especializada no cuenta con una línea grafica que la identifique?**

**R2.** Prácticamente porque nosotros no la hemos construido debido a que no tenemos esa especialidad, no somos diseñadores, sino más bien como identificadores hemos puesto la Ministerio de Educación y como Unidad Especializada hemos tomado en cuenta al sello mundial que existe de las discapacidades, con eso nosotros nos logramos identificar como una Unidad Especializada.

**P3. ¿Cómo podrían reconocer los ciudadanos del cantón Guaranda a la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías?**

**R3.** Por el sello que tenemos, el sello azul, que prácticamente representa a la discapacidad psicosocial y está representado en el mismo sello los cinco tipos de discapacidades existentes.

**P4. ¿Con que frecuencia las actividades que realiza la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías son expuestas en la página de Facebook?**

**R4.** Poca, ciertamente, debido a la cantidad de actividades que tenemos que hacer dentro de nuestro campo de gestión administrativa, entonces nosotros actualizamos a la página en los eventos que realizamos, cuando son las fiestas en los eventos

como los días de la discapacidad el ultimo que hicimos una transmisión en vivo fue la realización del programa que es sobre la concienciación del autismo, que eso lo hicimos el día lunes tres de abril. Generalmente cuando tenemos eventos como las fiestas patronales, las ferias educativas, eventos como el día del niño también, el día del maestro, prácticamente son en actividades recreativas o pedagógicas que tenemos generalmente cuando tenemos eventos como las fiestas patronales, las ferias educativas, eventos como el día del niño también, el día del maestro, prácticamente son en actividades recreativas o pedagógicas que tenemos.

**P5. ¿Cuáles son las actividades que se publican en la página de Facebook de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías?**

Respuesta en pregunta 4.

**P6. ¿Existe personal y recursos técnicos y tecnológicos para el manejo de la página de Facebook de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías?**

**R6.** Realmente, no. Nos manejamos con el teléfono que tenemos los docentes, en especial manejo yo la página con mi teléfono de ahí más recursos, no.

**P7. ¿La Dirección de Educación Zona 5 brinda apoyo en las actividades comunicacionales de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías con fines de promoción y difusión en la ciudad de Guaranda?**

**R7.** Realmente le podría decir que no ¿por qué no?, no tenemos sino el contacto, el básico, lo que es, respecto a lo que es la comunicación, lo que se hace con todas las instituciones.

**P8. ¿Considera necesario que la Dirección de Educación Zona 5 apoye con talento humano especializado, y equipamiento para el manejo adecuado de la comunicación interna y externa?**

**R8.** Sería interesante y una situación muy loable que se lograría hacer en una situación de estas, yo creo que a través de esto inclusive se podría llegar a más personas dado que solo en la provincia Bolívar según la última encuesta de las personas con discapacidad, en la población infantil tenemos cerca de dos mil casos

de personas con discapacidad de los cuales al menos en Guaranda, bueno en Guaranda es un poco menos, estoy hablando de la provincia Bolívar, pero en Guaranda atendemos a penas a 68 estudiantes donde si deberían estar muchísimos más y considero que con todos los recursos de comunicación, todos los recursos que se yo, de dar a conocer a la población se beneficiarían más estudiantes y familias con ello.

**P9. ¿Cuáles son las estrategias que la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías aplica para su reconocimiento a nivel del cantón?**

Respuesta pregunta 1.

**P10. ¿Cómo se maneja la comunicación interna y externa de la institución?  
¿Cuáles son los canales de comunicación efectivos?**

**R10.** Bueno, nosotros nos manejamos como comunicación interna a través de oficios, no, a través de oficios que eso es lo legal, eso es lo que se debe hacer incluso como evidencia para la nueva evaluación que tenemos, me parece que es en el mes de julio o agosto, uno de los dos meses tenemos la evaluación del INEVAL como institución especializada, para ello nos mantenemos con oficios internos, con firmas, registros de asistencia con convocatorias tal cual es una empresa o una oficina no cierto, y para la comunicación externa igual a través de oficios, a través de más es oficios.

**Tabla 14** Análisis cualitativo de entrevista a la Directora de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Análisis</b>
<p><b>P1.</b> ¿Se ha realizado alguna campaña para difundir los servicios que brinda la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías?</p>	<p>Prácticamente cada año vamos realizando eventos ...</p>	<p>Se difunden los servicios que presta la institución cuando van iniciar el periodo lectivo, por medio de la radio.</p> <p>Se puede decir en base a la respuesta conocida que el medio por el que se da a conocer los servicios de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías es uno de los medios tradicionales más conocidos a nivel social y con buen alcance en zonas donde la cobertura en escasa.</p>
<p><b>P2.</b> ¿Por qué la Unidad Educativa Especializada no cuenta con una línea grafica que la identifique?</p>	<p>Prácticamente porque nosotros no la hemos construido debido a que no tenemos...</p>	<p>La unidad no cuenta con personal capacitado para el manejo de la comunicación, usa un sello identificativo generalizado para las discapacidades y uno otorgado de manera general por el Ministerio de Educación.</p>

		Las actividades comunicacionales realizadas son compartidas por la planta docente en uso del conocimiento empírico del manejo de la comunicación.
<b>P3.</b> ¿Cómo podrían reconocer los ciudadanos del cantón Guaranda a la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías?	Por el sello que tenemos, el sello azul, que prácticamente representa a la discapacidad psicosocial y está representado en el mismo sello los cinco tipos de discapacidades existentes.	El sello identificativo descrito es la unión de varios logos con los tipos de discapacidad conocidos, no existe un logotipo institucional.
<b>P4.</b> ¿Con que frecuencia las actividades que realiza la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías son expuestas en la página de Facebook?	Poca, ciertamente debido a la cantidad de actividades que tenemos que hacer dentro de nuestro campo...	Las actividades que realiza la Unidad Educativa Gladys Flores Macías no son expuestas por falta de personal especializado en comunicación, falta de conocimiento en el manejo de redes sociales y los eventos compartidos son aquellos de mayor realce como fechas importantes.
<b>P5.</b> ¿Cuáles son las actividades que se publican en la página de Facebook de	Respuesta en pregunta 4.	Las actividades que da a conocer son aquellas que tienen importancia o realce social como

<p>la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías?</p>		<p>fiestas, ferias, días importantes, actividades recreativas y pedagógicas.</p>
<p><b>P6.</b> ¿Existe personal y recursos técnicos y tecnológicos para el manejo de la página de Facebook de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías?</p>	<p>Realmente, no. Nos manejamos con el teléfono que tenemos los docentes, en especial manejo yo la página con mi teléfono de ahí más recursos, no.</p>	<p>La Unidad Educativa Especializada no cuenta con los recursos técnicos, tecnológicos, y de personal especializado para el manejo de la comunicación.</p>
<p><b>P7.</b> ¿La Dirección de Educación Zona 5 brinda apoyo en las actividades comunicacionales de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías con fines de promoción y difusión en la ciudad de Guaranda?</p>	<p>Realmente le podría decir que no por qué no, no tenemos sino el contacto, el básico, lo que es, respecto a lo que es la comunicación, lo que se hace con todas las instituciones.</p>	<p>La Dirección de Educación no brinda apoyo en el ámbito comunicacional de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías.</p>
<p><b>P8.</b> ¿Considera necesario que la Dirección de Educación Zona 5 apoye con talento humano especializado, y</p>	<p>Sería interesante y una situación muy loable que se lograría hacer en una situación de estas, yo creo que a través de esto inclusive se podría llegar a más personas dado que solo en la</p>	<p>Considera que si es necesario que la Dirección de Educación Zona 5 brinde apoyo en las actividades de comunicación ya que permitiría dar a conocer los servicios que se ofrecen en la</p>

<p>equipamiento para el manejo adecuado de la comunicación interna y externa?</p>	<p>provincia Bolívar según la última encuesta de las personas con discapacidad, en la población infantil tenemos cerca de dos mil casos de personas con discapacidad de los cuales al menos en Guaranda, bueno en Guaranda es un poco menos, estoy hablando de la provincia Bolívar, pero en Guaranda atendemos a penas a 68 estudiantes donde si deberían estar muchísimos más y considero que con todos los recursos de comunicación, todos los recursos que se yo, de dar a conocer a la población se beneficiarían más estudiantes y familias con ello.</p>	<p>Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías.</p>
<p><b>P9.</b> ¿Cuáles son las estrategias que la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías aplica para su reconocimiento a nivel del cantón?</p>	<p>Respuesta pregunta 1.</p>	<p>Una estrategia que usa es dar a conocer sus servicios por medio de la radio cuando inician los periodos lectivos.</p>

<p><b>P10.</b> ¿Cómo se maneja la comunicación interna y externa de la institución? ¿Cuáles son los canales de comunicación efectivos?</p>	<p>Bueno, nosotros nos manejamos como comunicación interna a través de oficios, no, a través de oficios que eso es lo legal, eso es lo que se debe hacer incluso como evidencia para la nueva evaluación que tenemos, me parece que es en el mes de julio o agosto, uno de los dos meses tenemos la evaluación del INEVAL como institución especializada, para ello nos mantenemos con oficios internos, con firmas, registros de asistencia con convocatorias tal cual es una empresa o una oficina no cierto, y para la comunicación externa igual a través de oficios, a través de más es oficios.</p>	<p>La comunicación interna y externa de la Unidad Educativa Gladys Flores Macías está fundamentada en el formalismo de los documentos, su principal medio de comunicación es el canal presencial (oficios) por cuestiones de respaldo.</p>
--	---	--

**Fuente:** Lic. Cecilia del Carmen Jiménez Sánchez Directora de la U.E.E.G.F.M.

**Fecha:** 18-04-2023

**Realizado por:** Campos & Minaya – Comunicación

**4.3. Entrevista realizada a: Licenciado William Estuardo Angulo López, Director Distrital 02D01 de Guaranda, (27-04-2023).**



**P1. ¿Por qué la Unidad Educativa Gladys Flores Macías no cuenta con una línea grafica que la identifique?**

**R1.** Nosotros como Ministerio de Educación mantenemos una línea grafica la cual tiene que ser conocida y ejecutada, todas estas líneas graficas cuando nuestro Ministerio de Educación nos hace llegar inmediatamente nosotros hacemos conocer a las diferentes autoridades de las 159 instituciones educativas que tiene la dirección distrital para que sean utilizadas y mantener la imagen en forma homogénea como Ministerio de Educación.

**P2. ¿Cuáles serían las estrategias que se deberían aplicar para desarrollar la de comunicación interna y externa de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías?**

**R2.** Nosotros hemos fortalecido algunas estrategias dentro de la principal, una estrategia muy importante con la Unidad Gladys Flores Macías es la comunicación, pero que sea una comunicación muy efectiva porque a través de la comunicación nosotros podemos en primera parte, conocer, analizar, y resolver muchos temas que pueden ayudar a fortalecer el mejor desenvolvimiento de esta Unidad porque compromete al empoderamiento de directivos, compañeros docentes, de padres de familia y los más fundamental de nuestros queridos y queridas estudiantes, entonces una vez que

comprometemos estos compromisos con una comunicación, somos muy abiertos, el Ministerio, mi persona propone la confianza, la libertad.

Proponer un conocimiento, pero fundamentado en un tema que lo vayamos a resolver, ya hemos trabajado con nuestra rectora, siempre hemos coordinado acciones, hemos hecho convenios con instituciones no gubernamentales para satisfacer algunas necesidades que tengan nuestros queridos estudiantes.

**P3. ¿Considera importante difundir a la ciudadanía las actividades que desarrolla de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías, de qué manera podrían apoyar?**

**R3.** Por su puesto, es un puntal, pero fuerte que toda la comunidad educativa del cantón Guaranda tiene que conocer, tiene que saber que existe aquí una Unidad con este tipo de Educación, ¿por qué?, porque hay muchos padres de familia que no aceptan la realidad, el comportamiento o la capacidad de aprendizaje que tienen sus hijitos, nosotros hemos partido de que hay que dar a conocer porque muchos estudiantes que tienen acceso a este tipo de Educación a veces por el desconocimiento de sus padres son incluidos en unidades que dan una Educación ordinaria, lo cual a veces no genera un conocimiento propicio o un tema para que nuestros estudiantes puedan asimilar, ¿cómo nosotros damos a conocer?, nosotros hemos participado con la Unidad Gladys Flores Macías en eventos a nivel público cuando tenemos la oportunidad de tener invitaciones del MIES, de la Alcaldía, de la prefectura y propio cuando nosotros apoyamos las ferias de inclusión donde participan nuestros estudiantes de la Gladys Flores Macías, y créame que ellos tienen unas habilidades increíbles, ellos tienen una área que llama de chef, de gastronomía, nosotros también hemos facultado para que ellos, para solventar en algo sus gastos, las necesidades porque también requieren de algunas necesidades internas para ellos a parte de las que apoyamos nosotros como Ministerio de Educación (...).

**P4. ¿La Dirección de Educación 02D01 de Guaranda da a conocer en el entorno las actividades y comunicados que realiza la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías?**

**R4.** Por supuesto, nosotros aprovechamos los espacios cuando tenemos que hacerlo, también siempre hemos compartido este tipo de diálogos con la rectora, con las compañeras docentes y en especial con los compañeros padres de familia, cuando nosotros podemos aportar con una conducción que sea, pero precisa y asertiva, nosotros hacemos, aprovechamos el mínimo espacio donde podemos insertar nuestros estudiantes de la Unidad Educativa Gladys Flores Macías, lo hacemos y también es muy gustoso ver cuando ya al final del año lectivo ellos son bachilleres y nosotros hemos solicitado a instituciones porque ellos salen como bachilleres es decir ellos se han preparado, tienen su conocimiento y hemos pedido, lo hemos hecho públicamente algunas ONG para que sean insertados en la sociedad, no podemos dejarles solamente en un principio de que culminaron sus estudios, sacaron su bachillerato y que por ende ya vayan a su casita y a veces algunos no ingresan a las universidades y se queda ahí entonces ya hay algunos estudiantes que ya se graduaron y que están trabajando en algunos hoteles de aquí de Guaranda, hemos visto que también están en la Alcaldía y me parece también que estaban por ingresar a la prefectura.

**P5. ¿Existen medios, reglamentos que apoyen a las Unidades Educativas Especializadas en los ámbitos de comunicación y difusión para la oferta de sus servicios?**

**R5.** Por supuesto, aquí hay que felicitar públicamente a la señora rectora, ella es muy empoderada, ella utiliza los medios de comunicación con conocimiento de nosotros como Dirección Distrital y enfatiza y hace las propuestas, invita a que la ciudadanía guarandeña, bolivarense hagan uso de estas instalaciones, hagan uso de esta Unidad, sin ningún temor, créame que nosotros hemos visitado la Unidad por muchas ocasiones y lo seguiremos visitando y vemos que ellos tienen una capacidad increíble que algunos cuando vemos que es una

educación especializada como que nos ponemos un poquito admirados o reacios, pero no es así, en esta Unidad Gladys Flores Macías no existen estudiantes solamente de Guaranda, aquí existen estudiantes de los alrededores de Guaranda, Guaranda central, Chimbo, San Miguel están en este momento estudiantes recibiendo este tipo de educación.

**P6. ¿Considera que se debería mejorar la imagen para satisfacer las necesidades de sus usuarios y por ende la ciudadanía?**

**R6.** Por supuesto, nunca termina una necesidad dentro de una institución, nosotros podemos cubrir muchas necesidades como Ministerio de Educación pero al culminar nace otra y seguirá surtiendo muchas necesidades pero ahí está el empoderamiento, vuelvo y reitero, este equipo de cuerpo docente que trabaja en la Unidad Gladys Flores Macías hace muchos proyectos y saca adelante necesidades y el Ministerio de Educación cuando tiene que apoyar, lo apoyamos cuando tenemos que estar en territorio dentro de la Unidad con mucho gusto nosotros estamos y a través de la comunicación, a través de la visita en territorio nosotros conocemos y sacamos adelante esas necesidades que tiene la Unidad Educativa.

**P7. ¿Existe alguna planificación de la comunicación utilizando medios de comunicación tradicionales y tecnológicos para la difusión de la oferta académica de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías?**

**R7.** Respuesta pregunta 4

**P8. ¿Qué tipo de Recursos designa el Ministerio de Educación a la Unidades Educativas?**

**R8.** Nosotros como Ministerio de Educación, repito, somos los que asignamos los recursos económicos, recursos tecnológicos, recursos humanos para que las instituciones educativas desarrollen su gestión académica normalmente, nosotros asignamos los recursos y es más en este gobierno del encuentro del

señor presidente Guillermo Lasso increíblemente hemos tenido un apoyo sobre los veinte millones de dólares para sacar adelante muchas instituciones educativas (...)

**P9. ¿Por qué las Unidades Educativas de la Ciudad, no solo la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías no cuentan con personal especializado en comunicación incluyendo a la Dirección distrital?**

**R9.** Nosotros no tenemos una unidad o departamento estrictamente dedicado al área de comunicación, pero nosotros si nos fortalecemos con la unidad del Tics que es tecnología y comunicación con ellos coordinamos cualquier acción en función a comunicación, lo que yo si cabe recalcar es de que nosotros cuando queremos hacer una intervención ante un medio de comunicación y esto yo lo he dicho públicamente tenemos que conocer el tema porque a veces una mala información o una mala conducción en vez de fortalecer nos lleva a una debilidad o una amenaza (...)

**Tabla 15** Análisis cualitativo de entrevista al Director del Distrito de Educación 02D01 Guaranda

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Análisis</b>
<p><b>P1.</b> ¿Por qué la Unidad Educativa Gladys Flores Macías no cuenta con una línea grafica que la identifique?</p>	<p>Nosotros como Ministerio de Educación mantenemos una línea grafica la cual tiene que ser conocida y ejecutada, todas estas líneas graficas cuando nuestro Ministerio de Educación nos hace llegar inmediatamente nosotros hacemos conocer a las diferentes autoridades de las 159 instituciones educativas que tiene la dirección distrital para que sean utilizadas y mantener la imagen en forma homogénea como Ministerio de Educación.</p>	<p>Según la información descrita, la autoridad señala que existe una línea grafica general a la que se basan todas las Unidades Educativas de la Ciudad, describiendo su uso generalizado.</p>
<p><b>P2.</b> ¿Cuáles serían las estrategias que se deberían aplicar para desarrollar la de comunicación interna y externa de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías?</p>	<p>Nosotros hemos fortalecido algunas estrategias dentro de la principal, una estrategia muy importante con la Unidad Gladys Flores Macías es la comunicación, pero que sea una comunicación muy efectiva porque a través de la comunicación ...</p>	<p>En base a la información descrita señala de manera general el uso de estrategias como: conversatorios en donde se analizan situaciones que necesitan resolución, destacan que fruto de las mismas se realizaron convenios beneficios para la Unidad Educativa</p>

		Especializada Gladys Flores Macías, detalla la aplicación de valores como: la confianza, empoderamiento, entre otros.
<b>P3.</b> ¿Considera importante difundir a la ciudadanía las actividades que desarrolla de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías, de qué manera podrían apoyar?	Por su puesto, es un puntal, pero fuerte que toda la comunidad educativa del cantón Guaranda tiene que conocer, tiene que saber que existe aquí una Unidad con este tipo de Educación, ¿por qué?, porque hay muchos padres de familia que no aceptan la realidad, el comportamiento o la capacidad de aprendizaje que tienen sus hijitos ...	Según lo descrito la autoridad del distrito considera muy importante difundir las actividades que realiza la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías, señala que su apoyo ha sido en actividades como: ferias en donde han participado así también describe la necesidad de este tipo de Unidades para las personas con discapacidad señalando la importancia de que los padres con niños, niñas y adolescentes con discapacidad incluyan a su hijos en una Unidad Especializada y no a una Unidad convencional.
<b>P4.</b> ¿La Dirección de Educación 02D01 de Guaranda da a conocer en el entorno las actividades y comunicados que realiza la	Por supuesto, nosotros aprovechamos los espacios cuando tenemos que hacerlo, también siempre hemos compartido este tipo de diálogos con la rectora, con las compañeras docentes y en	Según lo descrito, la autoridad manifiesta que hace uso de los espacios que le brindan para dar a conocer las actividades que realiza la Unidad Educativa Gladys Flores Macías,

<p>Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías?</p>	<p>especial con los compañeros padres de familia, cuando nosotros podemos aportar ...</p>	<p>señala que apoya en las inclusión de estudiantes en los espacios sociales disponibles.</p>
<p><b>P5.</b> ¿Existen medios, reglamentos que apoyen a las Unidades Educativas Especializadas en los ámbitos de comunicación y difusión para la oferta de sus servicios?</p>	<p>Por supuesto, aquí hay que felicitar públicamente a la señora rectora, ella es muy empoderada, ella utiliza los medios de comunicación con conocimiento de nosotros como Dirección Distrital y enfatiza y hace las propuestas, invita a que la ciudadanía guarandea, bolivarenses hagan uso de estas instalaciones, hagan uso de esta Unidad, sin ningún temor, ...</p>	<p>Describe que si existen leyes que apoyen en la difusión de la oferta de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías y señala una cordial felicitación a la autoridad actual de la Escuela en el uso de las mismas para difundir los servicios de la Unidad.</p>
<p><b>P6.</b> ¿Considera que se debería mejorar la imagen para satisfacer las necesidades de sus usuarios y por ende la ciudadanía?</p>	<p>Por supuesto, nunca termina una necesidad dentro de una institución, nosotros podemos cubrir muchas necesidades como Ministerio de Educación ...</p>	<p>Según lo descrito señala que es importante mejorar la imagen actual de la Unidad Educativa Gladys Flores Macías, menciona que es un proceso con constantes cambios.</p>
<p><b>P7.</b> ¿Existe alguna planificación de la comunicación utilizando</p>	<p>Respuesta pregunta 4.</p>	<p>Señala que hace uso de los espacios que le disponen en los medios de comunicación para</p>

<p>medios de comunicación tradicionales y tecnológicos para la difusión de la oferta académica de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías?</p>		<p>dar a conocer los servicios que ofrece la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías sin embargo no se especifica una planificación constante para dicha difusión</p>
<p><b>P8.</b> ¿Qué tipo de Recursos designa el Ministerio de Educación a la Unidades Educativas?</p>	<p><b>R8.</b> Nosotros como Ministerio de Educación, repito, somos los que asignamos los recursos económicos, recursos tecnológicos, recursos humanos para que las instituciones educativas desarrollen su gestión académica normalmente, nosotros asignamos los recursos y es más en este gobierno del encuentro del señor presidente Guillermo Lasso increíblemente hemos tenido un apoyo sobre los veinte millones de dólares para sacar adelante muchas instituciones educativas (...)</p>	<p>Señala que el Ministerio de Educación está encargado de la asignación de recursos para el correcto desarrollo de las Unidades Educativas sin embargo una área de Comunicación no es tomada en cuenta para el desarrollo de la comunicación interna y externa dentro del distrito, fundamenta su enfoque en el desarrollo de infraestructura, materiales, entre otros.</p>
<p><b>P9.</b> ¿Por qué las Unidades Educativas de la Ciudad, no solo</p>	<p>Nosotros no tenemos una unidad o departamento estrictamente dedicado al área de comunicación,</p>	<p>Describe que el distrito de Educación no cuenta con una Unidad de Comunicación,</p>

<p>la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías no cuentan con personal especializado en comunicación incluyendo a la Dirección distrital?</p>	<p>pero nosotros si nos fortalecemos con la unidad del Tics que es tecnología y comunicación con ellos coordinamos cualquier acción en función a comunicación, lo que yo si cabe recalcar es de que nosotros cuando queremos hacer una intervención ante un medio de comunicación y esto yo lo he dicho públicamente tenemos que conocer el tema porque a veces una mala información o una mala conducción en vez de fortalecer nos lleva a una debilidad o una amenaza (...)</p>	<p>señala que hacen uso de la Unidad de TICS para realizar las actividades relacionadas a la comunicación, enfatiza que la mayor parte de estas actividades son realizadas por auto preparación.</p>
--	---	--

**Fuente:** Lic. William Estuardo Angulo López- Director Distrital de Educación 02D01 Guaranda.

**Fecha:** 28-04-2023

**Realizado por:** Campos & Minaya – Comunicación UEB

#### **4.4. Análisis de ficha de observación**

Para el análisis de la ficha de observación se aplicaron los días 17,18,19 de abril del 2023 de los cuales en resumen comparativo arrojan el siguiente resultado:

Una escala valorativa permite analizar un objeto de estudio, en este caso se ubica entre 0,1,2 siendo el valor 2 para sí, el valor 1 para de vez en cuando y cero para no. Si la suma total de la ficha de observación es mayor 20, todos los parámetros comunicacionales analizados están en correcto orden, sin embargo, si el intervalo está entre 20 y 15 se necesitan mejorar los aspectos analizados y menos de 15 es vital importancia trabajar en las necesidades analizadas. **(Ver anexo 6.1.)**

Según la escala valorativa planteada se puede describir que la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías no cuenta con un logotipo formal, sin embargo, mantiene una señalética con su nombre al exterior de la infraestructura, el valor valorativo se ubica en **1**. En el uso de las redes sociales, la Unidad educativa Gladys Flores Macías si usa una de ellas, se denomina: Facebook en la que tiene una cuenta que mantiene comunicados ocasionales en la escala valorativa se ubica **1**. En el análisis de los comunicados y línea gráfica que emite la institución, se pudo observar que en los oficios mantiene una línea gráfica entregada por el Ministerio de Educación, sin embargo, en publicaciones no existe ninguna, su escala valorativa es **1**. En la observación de personal especializado en comunicación, la Unidad Educativa no cuenta con personal dedicado a la comunicación, su escala valorativa es de **1**. En evidencia de sí la institución cuenta con recursos financieros para el manejo de información, no cuenta, su escala valorativa es **0**. En la observación si la institución cuenta con señalética adecuada para personas con discapacidad, se pudo evidenciar que no cuenta con señalética corporativa que describa cada área, al igual que su misión y visión, por lo que la escala valorativa es de **0**. La institución si cuenta con accesos adecuados para personas con discapacidad, su escala valorativa es de **2**. En equipamiento técnico y tecnológico que permita brindar el servicio educativo para personas con discapacidad no cuenta, pues la mayor parte de equipos que tiene la Unidad ha sido donaciones, su escala valorativa es de **0**. Los usuarios se sienten satisfechos con el servicio que presta la unidad, expresando emociones,

se pudo evidenciar apoyo en las actividades de cuidado de la infraestructura (minga de limpieza) la escala valorativa es de **2**, los docentes trabajan de manera afectiva y empática aplicando una buena comunicación interna y externa se pudo evidenciar el apoyo especializado en cada aula.

Las observaciones realizadas en esta ficha incluyen aspectos comunicacionales, sin embargo, se pudo evidenciar necesidades en las que la rectora de la Unidad conjuntamente con docentes trabajan para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, en este ámbito se pudo evidenciar la falta de insumos de cocina, limpieza, seguridad, entre otros que la Licenciada Cecilia Jiménez Rectora de la Unidad Educativa Gladys Flores Macías pudo describir mientras nos colaboraba con un recorrido por las instalaciones.

Analizados los aspectos valorativos en base a la escala planteada se procede a realizar la suma de los puntos obtenidos en la misma, dando como resultado 8, es decir necesita de apoyo en las actividades que realiza. Es importante considerar que los aspectos analizados son mediante observación sin embargo la Unidad ha logrado trabajar con los elementos a disposición, publicaciones ocasionales en su página oficial de Facebook, venta de trabajos manuales en joyería, artículos del hogar y preparación de alimentos con los que ha logrado desarrollar algunas actividades, según la rectora ha pasado por varias crisis de seguridad en las que fueron víctimas de robos, es así que el presente extracto de información queda de evidencia como la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías trabaja en apoyo y soporte a la comunidad de personas con discapacidad y el llamado de atención a las autoridades de turno en apoyar a este tipo de Unidades.

#### 4.5. Análisis FODA de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías.

El análisis FODA es una herramienta que permite sintetizar de los factores internos y externos de una institución, en el estudio se busca identificar aquellos parámetros que pueden afectar a la organización, desde esa perspectiva se pueden desarrollar estrategias que ayuden a mitigar las debilidades que se conocen, esto mediante la aplicación de elementos comunicacionales como el plan de comunicación. Es así que se realiza el análisis FODA de la Unidad Educativa Gladys Flores Macías en base a instrumentos descritos anteriormente.

**Tabla 16** Análisis FODA

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personal capacitado para la atención especializada de niños, niñas y adolescentes con discapacidad.</li> <li>2. Ambiente tranquilo.</li> <li>3. Servicios Básicos.</li> <li>4. Bachilleratos especializados para personas con discapacidad.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Convenios con instituciones públicas y privadas.</li> <li>2. Capacidad de emprendimiento.</li> <li>3. Ampliación y mejoramiento de áreas.</li> <li>4. Adquisición de personal voluntario.</li> </ol>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pocos equipos e infraestructura moderna.</li> <li>2. Falta de recursos económicos.</li> <li>3. Falta de personal especializado en el manejo de la comunicación y otras áreas.</li> <li>4. Imagen institucional no formalizada.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desastres naturales.</li> <li>2. Seguridad débil.</li> <li>3. Cambios en la leyes y políticas del país.</li> <li>4. Reducción de planta docente.</li> </ol>

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Campos & Minaya – Comunicación UEB

## **Relación Debilidades - Oportunidades**

Desde el análisis realizado se puede denotar posibles estrategias para fortalecer las debilidades descritas:

Los pocos equipos informáticos e infraestructura moderna se pueden buscar, mejorar, mantener realizando convenios con instituciones públicas o privadas que puedan colaborar con el apoyo descrito.

La falta de recursos es una debilidad clave la cual puede ser una oportunidad para poder emprender en la elaboración de alimentos mediante el bachillerato especializado en servicios hoteleros con el que cuenta la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías, en este punto es necesario describir que esta actividad ya se la realiza y se podría fortalecer mediante la difusión de los productos a la venta mediante la aplicación de elementos y canales comunicacionales adecuados.

La falta de personal especializado en el manejo de la comunicación y otras áreas puede mejorarse con la adquisición de personal voluntario que desee apoyar en los diferentes ámbitos que realiza la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías

La imagen institucional no formalizada puede mejorarse mediante el uso del producto propuesto en el presente trabajo dando como resultado el mejoramiento de la imagen de las áreas actuales de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías.

### **4.6. Comprobación de la hipótesis**

La Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías carecía de comunicación corporativa, mediante la investigación se pudo identificar que la comunicación que maneja la institución está influenciada de diferentes factores, entre ellos: La falta de recursos humanos y financieros, el desconocimiento de la imagen corporativa y necesidad de reglamentos que incentiven el desarrollo de la comunicación corporativa.

Según las entrevistas realizadas al director del distrito de educación 02D01 de la ciudad de Guaranda, Licenciado William Angulo y a la Rectora de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías, Licenciada Cecilia de Carmen Jiménez mencionan que existe una marca generalizada por parte del Ministerio de Educación, sin embargo, esta no se formaliza de manera corporativa para cada Unidad del cantón.

Mediante las fichas de observación se pudo constatar que la Unidad no cuenta con un logotipo formalizado, en lugar de aquello usan una señalética identificativa solo con el nombre y contacto, en el uso de las redes sociales los contenidos no son constantes y según las encuestas el 79% (pregunta 1) de la población desconoce de una unidad educativa especializada en la ciudad de Guaranda, por lo que mediante una correcta comunicación se podría llegar a más personas y dar a conocer los servicios que ofrece a quienes lo necesiten, los equipos tecnológicos usados son básicos, y según las encuestas realizadas el 82% (pregunta 4) de la población consideran importante que las unidades del cantón cuenten con todos los ámbitos de comunicación corporativa, logotipo, y colores institucionales, en consecuencia al preguntar sobre los medios de comunicación por los cuales se informan describen que las redes sociales son uno de los canales por los cuales conocen de las actividades de su entorno interpretándose la necesidad de usar las nuevas tecnologías para darse a conocer, pedir ayuda, recursos para el correcto desarrollo de la unidad.

Un plan estratégico de comunicación corporativa es factible en el mejoramiento de la identidad de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías, permitiría fortalecer su imagen en el entorno, ofrecer sus servicios y desarrollar la comunicación para mantener actualizado al público y autoridades sobre las gestiones y necesidades que esta tiene y se generan.

#### **4.7. CONCLUSIONES**

- ✓ Mediante la aplicación de los instrumentos se pudo evidenciar las diferentes necesidades de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías en el ámbito comunicacional, misma que necesita de una actualización y apoyo para permitir posicionar su identidad y lograr el reconocimiento de la audiencia.
- ✓ La desvinculación debido a una carente comunicación corporativa de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías con otras instituciones públicas y privadas de la provincia y país ocasionaron un desconocimiento de los servicios que brinda a la sociedad afectando su posicionamiento y de la misma forma una falta de apoyo económico para el desarrollo en infraestructura, equipos y personal especializado.
- ✓ La Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías necesita implementar las herramientas de Comunicación corporativa adecuadas que constan en el Manual de Marca que permitirán fortalecer su imagen corporativa en el entorno inmediato y el país.

#### **4.8. RECOMENDACIONES**

- ✓ Se recomienda el uso de productos comunicacionales como una estrategia generalizada para generar identidad comunicacional mediante la aplicación adecuada un identificativo en plataformas digitales para posicionar su imagen a nivel local con proyección a nivel nacional.
- ✓ A través de convenios se pueden generar lazos institucionales a través de una adecuada comunicación corporativa con ONGS, instituciones públicas y privadas dentro y fuera del entorno local
- ✓ Se recomienda a la institución visibilizarse mediante la correcta implementación de una identidad corporativa y producción de contenidos a las redes sociales, plataformas de donaciones, entre otras, que pueden permitir posicionarse comunicacionalmente de una manera adecuada en el entorno haciendo uso de herramientas como: el Manual de Marca.

## CAPÍTULO V

### 5. PROPUESTA

#### 5.1. Plan estratégico de Comunicación Corporativa para el posicionamiento de la identidad de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías, año 2023.

#### 5.2. Antecedentes

Plan de comunicación se fundamenta en el desarrollo de actividades comunicacionales que permitan mejorar la comunicación corporativa de la Unidad Educativa Gladys Flores Macías para generar identidad, este documento está basado en la presente investigación.

Es importante resaltar que en la Unidad Educativa es el primer plan de comunicación corporativa con la finalidad de posicionar la imagen de una institución educativa para personas con discapacidad única en la ciudad donde niños, niñas y adolescentes con discapacidad se beneficiarían en su desarrollo intelectual y personal.

Es la comunicación corporativa la que puede generar alianzas estratégicas interinstitucionales que brinden el apoyo directo para el crecimiento y desarrollo de esta institución, puesto que como se dice en el ámbito periodístico lo que no se comunica no existe, es por ello que el plan busca establecer objetivos, estrategias y actividades comunicacionales que logren posicionar la identidad de la institución haciendo uso de las nuevas tecnologías y programas ofimáticos para el diseño de productos comunicacionales que permitan generar una correcta imagen corporativa.

Los datos recopilados permiten entender la importancia de tener una buena comunicación corporativa en el entorno a partir de aquello se desarrolla el presente plan.

## **Desarrollo del plan de comunicación**

### **5.3. Reseña histórica**

La Unidad Educativa Especializada “Gladys Flores Macías” se encuentra ubicada en Laguacoto, parroquia Veintimilla, en la actualidad cuenta con 68 estudiantes con discapacidad, desde Inicial I hasta Bachillerato Técnico.

En el año 1975 un grupo de damas bolivarenses que conformaban la directiva del patronato del niño, observaron la necesidad de un espacio para atender a niños con discapacidad, tal es así que con sus gestiones consiguieron el edificio del actual MIES.

Las damas gestoras entre otras son:

Sra. Nelly Campana de Durango, presidenta del Patronato de ese entonces

Sra. Maruja Tapia de Velasco, vicepresidenta

En ese entonces el señor Freddy Chávez del Pozo, como Director Provincial de Educación, dio su apoyo necesario para la creación de la escuela, dando una maestra y un conserje recayendo en la Sra. Rosse Mary Tapia como docente y Sra. Alicia Ladino como conserje.

De esta manera la escuela fue creada el 19 de agosto de 1976, con resolución 2014, y dictamen favorable de la Subsecretaría de Educación, para ese entonces la institución carecía de nombre.

Al transcurrir el tiempo el INNFA había desalojado a los niños y maestra de la escuela, trasladándose a las instalaciones del antiguo hospital, pasando luego a funcionar en la Casa Comunal de la Ciudadela “7 Colinas” por un corto tiempo, posteriormente con la ayuda del Licenciado Max Gallmaier, la Señora Gladys Flores Macías y las damas Bolivarenses residentes en Quito, consiguen un comodato con el Ministerio de Agricultura y Ganadería en la que proceden a la construcción de la escuela en el sector del Laguacoto, parroquia San Simón de ese entonces.

En el año 2001 el Ministerio de Agricultura da por terminado el Comodato, por cuanto estos terrenos habían sido vendidos a la Universidad Estatal de Bolívar, desempeñando las funciones de rector el Licenciado Pedro Pablo Lucio, en la que considera que: “El derecho a la educación de los niños con capacidades diferentes es muy importante” y por lo tanto se procede a firmar un nuevo comodato por el lapso de 60 años, siendo directora de la Escuela la Señora Manira Jarrín.

Tras la jubilación de la directora asume la misma la Señora Clemencia Vásconez como encargada, para febrero de 2009 asciende a directora formal la Licenciada Cecilia Jiménez hasta febrero de 2013, al término de su período encarga la dirección a la Técnica. Médica Rosa Mayorga, luego a la Licenciada Delfa Guerrero para en marzo de 2015 asume el encargo la Lic. Cecilia Jiménez quien se mantiene hasta la actualidad. El 26 de junio de 2019, luego de una constante lucha se logra la aprobación del Bachillerato técnico en las ramas de “SERVICIOS HOTELEROS” e “INDUSTRIA DE LA CONFECCIÓN”, es así que el 24 de julio del 2019 la institución graduó a los primeros bachilleres técnicos con discapacidad. (Jimenez, 2023)

#### **5.4.Misión**

Brindamos una formación integral de los niños, niñas y jóvenes con discapacidad a través del desarrollo de las potencialidades con el apoyo y ayuda especializada en el nivel psicopedagógico, Terapia de Lenguaje, Psicología Clínica, Terapia física, garantizando la integración familiar, escolar y social mediante metodologías interactivas y humanistas.

#### **5.5.Visión**

Para el año 2025 buscamos fortalecer nuestra infraestructura, conocimiento, habilidades para el apoyo y desarrollo social brindando soporte a todos los niños, niñas y jóvenes con discapacidad en la ciudad de Guaranda.

## **5.6.Filosofía institucional**

Somos una Unidad de Educación Especializada para niños, niñas y adolescentes con discapacidad, brindamos apoyo en el desarrollo de destrezas que ayuden a mejorar el buen vivir y permitan generar una sociedad inclusiva, tolerante y libre de discriminación; Basamos nuestra filosofía en el conocimiento básico de auto dependencia y desarrollo de habilidades, contamos con dos bachilleratos especializados en servicios hoteleros e industria de la confección que permiten a los estudiantes desarrollar capacidades para su independencia en el entorno.

## **5.7.Valores institucionales**

**Respeto.** - Somos una institución que busca mejorar la calidad de vida de las personas sin discriminación alguna.

**Puntualidad.** - Cuidamos el tiempo de nuestro público interno y externo preservando la calidad de funciones y actividades.

**Responsabilidad.** - Es nuestro valor fundamental permitiéndonos cuidar y mantener la calidad de vida.

**Compromiso.** - Nuestro propósito se fundamenta en ayudar a desarrollar destrezas y características esenciales que permitan mantener una buena calidad de vida.

## **5.8.Objetivos**

### **Objetivo General**

Establecer estrategias de comunicación para el posicionamiento de la identidad de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías.

### **Objetivos Específicos**

1. Plantear un logotipo que identifique la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías.
2. Crear productos multimedia.
3. Diseñar un Manual de marca.

## 5.9. Estrategias y Actividades

*Tabla 17 Estrategias para el público actual y potencial*

ESTRATEGIAS PARA EL PÚBLICO ACTUAL	ESTRATEGIAS PARA EL PÚBLICO POTENCIAL
Diseñar una imagen que permita identificar de manera formal a la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías en la ciudad de Guaranda.	Establecer los medios comunicacionales de mayor uso por los cuales difundir los servicios de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías.
Mejorar la comunicación corporativa mediante la creación de material informativo para la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías.	Difundir los servicios con los que cuenta la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías mediante la creación de videos.

**Fuente:** Elaboración propia

**Fecha:** 27-04-2023

**Realizado por:** Campos & Minaya – Comunicación UEB

**Tabla 18** Actividades para el público actual

<b>ACTIVIDADES PARA EL PÚBLICO ACTUAL</b>				
<b>OBJETIVOS</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>ACTIVIDADES/ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>BENEFICIARIOS</b>
Diseñar una imagen que permita identificar de manera formal a la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías en la ciudad de Guaranda.	Formalizar la identidad corporativa de la U.E.E.G.F.M. mediante el diseño de una imagen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Construir un logotipo de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías.</li> <li>2. Creación de papelería con el logotipo de la Unidad.</li> </ol>	Luis Campos/ Dayana Minaya	Docentes, estudiantes de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías y público en general.
Mejorar la comunicación corporativa mediante la creación de material informativo para la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías.	Presentación de material informativo para conocimiento y fidelización de la U.E.E.G.F.M.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseño de Volantes informativos de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías.</li> <li>2. Diseño de tarjetas de presentación.</li> </ol>	Luis Campos/ Dayana Minaya/ Público interno de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías.	Docentes, estudiantes de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías y público en general.

**Fuente:** Elaboración propia

**Fecha:** 27-04-2023

**Realizado por:** Campos & Minaya – Comunicación.

**Tabla 19** Actividades para el Público Potencial

<b>ACTIVIDADES PARA EL PÚBLICO POTENCIAL</b>				
<b>OBJETIVOS</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>ACTIVIDADES/ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>BENEFICIARIOS</b>
Establecer los medios comunicacionales de mayor uso por los cuales difundir los servicios de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías.	Mejorar la Comunicación Corporativa en los canales de mayor uso.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Usar la página oficial de Facebook de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías para subir contenido.</li> <li>2. Actualizar la imagen actual con el logotipo diseñado.</li> </ol>	Unidad de comunicación	Docentes, estudiantes de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías y público en general.
Difundir los servicios con los que cuenta la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías mediante la campaña con el eslogan: “Unidos somos más”	Formalizar la identidad de la U.E.E.G.F.M. mediante la presentación de productos corporativos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseño de afiches informativos de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías.</li> <li>2. Creación de video con los servicios de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías.</li> </ol>	Unidad de Comunicación	Docentes, estudiantes de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías y público en general.

**Fuente:** Elaboración propia

**Fecha:** 27-04-2023

**Realizado por:** Campos & Minaya – Comunicación

## 5.10. Productos propuestos

### 5.10.1. Logotipo



### 5.10.2. Afiche ejemplo

**UNIDAD EDUCATIVA  
ESPECIALIZADA**

**GLADYS FLORES MACIAS**

**Bachilleratos  
especializados en:**

- Servicios Hoteleros
- Industria de la confección

**MÁS INFORMACIÓN  
AL:**

**(03) 255-2857**

eegladysfloresm@hotmail.com

Dirección: Guaranda; sector Laguaquito, parroquia Veintimilla.

### 5.10.3. Video institucional

<https://youtu.be/y3GUmequJQk>

### 5.10.4. Manual de Marca

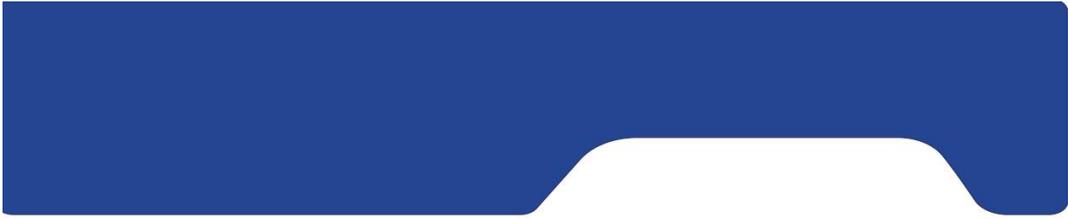


# MANUAL DE MARCA



## ÍNDICE DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
2.	ESTRUCTURA DEL LOGOTIPO.....	2
2.1.	PRESENTACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL LOGOTIPO.....	2
2.2.	COMPOSICIÓN DEL LOGOTIPO.....	3
3.	TIPOGRAFÍA.....	4
4.	COLOR.....	5
4.1.	POSITIVO Y NEGATIVO.....	6
4.2.	SOBRE FONDOS.....	6
4.3.	ESCALA GRISES.....	7
5.	MODOS DE USO.....	8
5.1.	USOS CORRECTOS.....	8
5.2.	USOS INCORRECTOS.....	8
5.3.	TAMAÑOS.....	9
5.4.	ÍCONOS SERVICIOS.....	10
6.	APLICACIONES.....	11



## INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Marca es un documento que recopila la información necesaria para mantener una correcta línea gráfica, se fundamenta en el desarrollo de una identidad institucional y la presentación formal de la **Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías**. El Manual contiene la descripción de los elementos usados para la construcción del Logotipo o identificativo oficial de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías así también su modo correcto de uso en papelería, redes sociales oficiales y otros elementos parte de la cultura institucional.

Esta guía permitirá al usuario conocer los modos correctos y aplicativos del logotipo diseñado, ayudando a tener un buen uso en el entorno comunicacional, todo dependiente de las necesidades comunicacionales que se requieran por parte del personal.

## ESTRUCTURA DEL LOGOTIPO

### PRESENTACIÓN DEL LOGOTIPO



La Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías es una institución de educación primaria y secundaria para niños, niñas y adolescentes con discapacidad, se fundamenta en el apoyo y desarrollo de destrezas para personas con discapacidad, de ahí la necesidad de un identificativo que le permita darse a conocer en la sociedad.



## ESTRUCTURA DEL LOGOTIPO

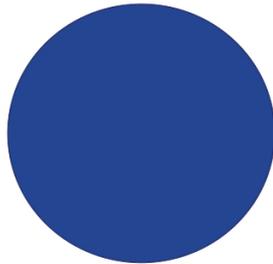
### COMPOSICIÓN DEL LOGOTIPO



Los tres íconos en forma de persona hacen referencia a la igualdad social, su forma se enfoca hacia arriba con la perspectiva intrínseca de alcanzar una meta.



Los íconos son universales de las personas con discapacidad representan la discapacidad visual, auditiva, física, mental.



El círculo abarca todos los elementos como representación de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías

3



## TIPOGRAFÍA

### TIMES NEW ROMAN

A, B, C, CH, D, E, F, G, H, I, J, K, L, LL, M, N,  
Ñ, O, P, Q, R, S, T, U, V, W, X, Y, Z.  
a, b, c, ch, d, e, f, g, h, i, j, k, l, ll, m, n, ñ, o, p, q,  
r, s, t, u, v, w, x, y, z.  
1234567890

El tipo de letra TIMES NEW ROMAN fue diseñado por Stanley Morison en el año de 1932.

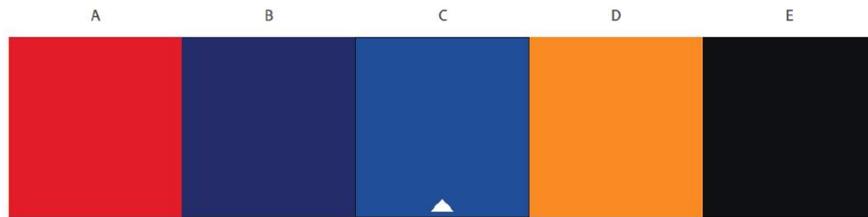
Este tipo de letra es usado en la mayoría de documentos ya que permite una gran adaptabilidad y uso sencillo en textos expresando formalidad y elegancia.

Su uso recomendado es de letra tamaño número 14 para títulos en formato bold y para párrafos en tamaño número 12 regular, su adaptabilidad ya dependerá del usuario.

Este tipo de letra se puede descargar en diferentes enlaces que el usuario decida o: [https://es.fontzzz.com/font/13660\\_times\\_new\\_roman.htm](https://es.fontzzz.com/font/13660_times_new_roman.htm)



**COLOR**



#D90718      #020873      #20448C      #F28705      #0D0D0D

	A	B	C	D	E
R	217	2	32	242	13
G	7	8	68	135	13
B	24	115	140	5	13
☼	85	45	55	95	5





## POSITIVO Y NEGATIVO

Blanco y negro en positivo



Blanco y negro en negativo



Color en positivo



Sobre un color



6



**Sobre un fondo**



**Escala Gris alta**



**Escala Gris baja**





## MODOS DE USO

### USOS CORRECTOS

#### En recuadros



#### Alto Relieve



### USOS INCORRECTOS

#### Deformar



#### Fuera del margen





**TAMAÑOS**

**NORMAL**



**GRANDE**

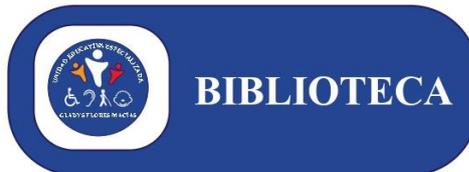


**SÚPER GRANDE**





## ÍCONOS SERVICIOS



**10**



## APLICACIONES

### PAPELERÍA



11



## VESTIMENTA



12

**VEHÍCULO INSTITUCIONAL**



## TOTEM PUBLICITARIO

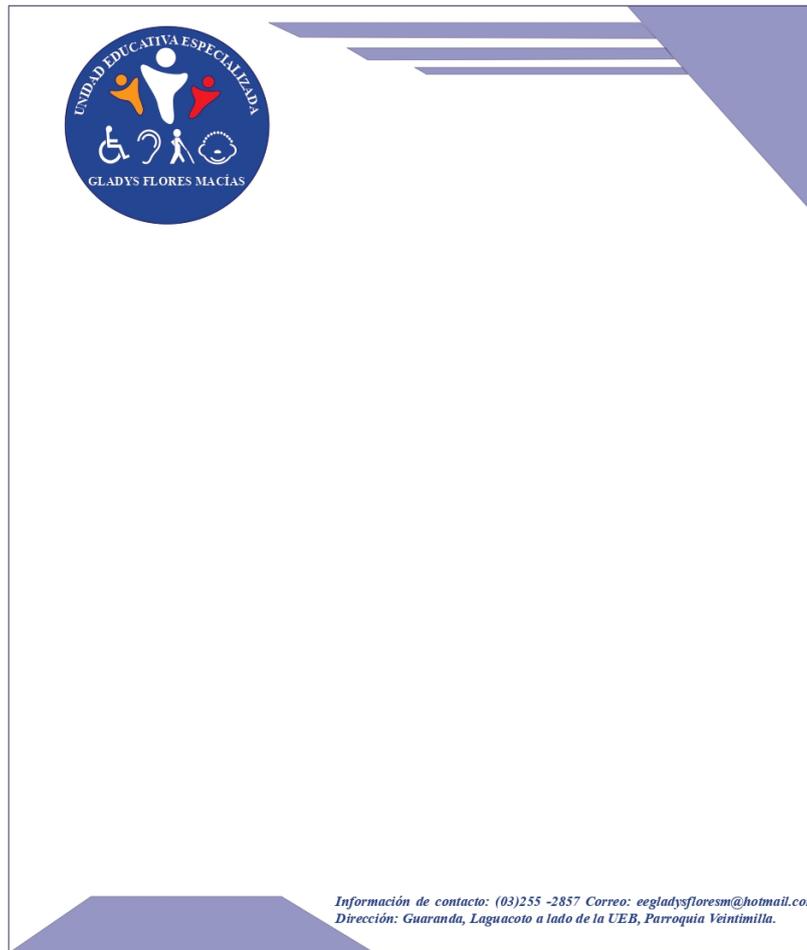


## TARJETA DE PRESENTACIÓN



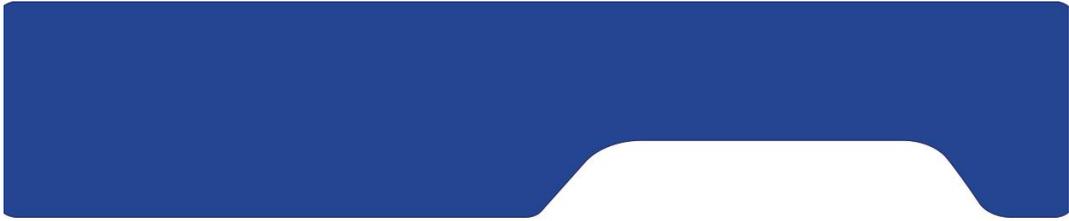


## HOJA MEMBRETADA



**LA HOJA MEMBRETADA TIENE EL TAMAÑO DE 21 X 29,7 TAMAÑO OFICIO, LOS MARGENES SON DE 2,5 CM DE CADA LADO**

16



## REDES SOCIALES



**Foto de perfil Facebook  
1200 x 1200 px**

**Foto de portada de facebook  
1640 x 856 px**





# MANUAL DE MARCA





## 5.12. Presupuesto

*Tabla 21 Presupuesto general del trabajo de investigación*

Cantidad	Descripción	Costo Individual	Costo Total
2 Pc Portátil	- Unidad de computadora portátil marca DELL Core i5 decima generación 2020. - Computadora Hp Intel inside 2016	\$850 \$890	\$1740
2 Comunicadores	- Tesistas encargados de elaborar el trabajo	\$425c/u	\$850
1 Paquete de Adobe	- Paquetes de Adobe, Audition, premiere, Ilustrator, After Effects	\$20 por mes	160
1 Paquete de artículos de Oficina	- 3 Esferos Gráficos. - 1 paquete de papel bond - Copias en B/N y Color, carpetas.	\$1,35 \$ 6,50 \$ 5,00	\$12,85
Alimentación	- Almuerzos	\$2,50 c/u por 15	\$37,50
1 Plan estratégico de Comunicación	- Documento con las estrategias de comunicación corporativa, más línea gráfica.	\$677,50	\$677,50
<b>COSTO TOTAL</b>			<b>3477,85</b>

**Fuente:** Elaboración de proyecto de investigación propia

**Fecha** 28 - 04- 2023

**Realizado por:** Campos & Minaya 2023 Comunicación UEB

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguiar, M. A. (2020). *UEB*. Recuperado el 08 de 02 de 2023, de [dspace.ueb.edu.ec](https://dspace.ueb.edu.ec/): <https://dspace.ueb.edu.ec/handle/123456789/3387>
- Arguello, J. (2011). Elibro. En J. Arguello, *Identidad e Imagen Corporativa* (pág. 112). Santa Fe, Argentina: El cid editor. Recuperado el 17 de 07 de 2022, de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/35045>
- Belmont, & Michel. (2009). NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES. CALIDAD DE VIDA Y SOCIEDAD ACTUAL. *Revista de Psicología*(1), 127-136. Recuperado el 25 de JULIO de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832322014.pdf>
- Benedet. (1991). INTERVENCIÓN COGNITIVA DESDE LAS TEORÍAS DEL PROCESAMIENTO. *INTERVENCIÓN COGNITIVA DESDE LAS TEORÍAS DEL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN*, 127-136. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832322014.pdf>
- Cabrera, K. (2020). *FamiliAvance*. Obtenido de <https://familiavance.com/discapacidad-fisica-conceptualizacion/>
- Cañizales. (2009). Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0094299/cap02.pdf>
- Cañizales. (2009). Recuperado el 04 de 02 de 2023, de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0094299/cap02.pdf>
- Capriotti. (2010). *UNCU*. (C. F. Cucchiari, Productor) Recuperado el 13 de FEBRERO de 2023, de [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/14298/cucchiari-fce1.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/14298/cucchiari-fce1.pdf)
- Capriotti, P. (Agosto de 1999). COMUNICACIÓN CORPORATIVA una estrategia de éxito a corto plazo. *Reporte C&D – Capacitación y Desarrollo*, 13, 1. Recuperado el 09 de 02 de 2023, de [http://bidireccional.net/Blog/Comunicacion\\_Corporativa\\_1.pdf](http://bidireccional.net/Blog/Comunicacion_Corporativa_1.pdf)
- Capriotti, P. (2008). *TESIS URBE*. Obtenido de TESIS URBE: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0094299/cap02.pdf>
- Capriotti, P. (2008). *Planificación estratégica de la Imagen Corporativa*. Barcelona: Ariel S.A. Recuperado el 4 de Febrero de 2023
- Casanova, M. G., Azcorra, P. C., Payán, D. E., Manzanero, M. S., & Solís, D. M. (noviembre de 2021). Obtenido de [http://www.educacion.yucatan.gob.mx/multimedia/publicaciones/220126\\_Tomo1\\_DiscapacidadMultiple.pdf](http://www.educacion.yucatan.gob.mx/multimedia/publicaciones/220126_Tomo1_DiscapacidadMultiple.pdf)

- Chedraui, L. (2 de Agosto de 2017). El Poder del Posicionamiento. Caso Nirsa. *INNOVA Research Journal*, 2(10.1), 36-41, 6. Recuperado el 26 de 07 de 2022, de <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n10.1.2017.485>
- Christakis, & Fowler. (2010). Obtenido de [https://raynomar29.wixsite.com/redessocialesdesalud/single-post/2015/11/07/concepto-de-redes-sociales-autores#:~:text=\(Gallego%2C%202010%3A%20176\)%3A,los%20negocios%20hasta%20la%20amistad](https://raynomar29.wixsite.com/redessocialesdesalud/single-post/2015/11/07/concepto-de-redes-sociales-autores#:~:text=(Gallego%2C%202010%3A%20176)%3A,los%20negocios%20hasta%20la%20amistad).
- COBO, J. C. (2009). El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC. En (. T. 2007. México: Zer. Obtenido de <https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/40999/2636-8482-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Comunicación, L. O. (9 de Julio de 2014). Recuperado el 13 de febrero de 2023, de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/06/Ley-Organica-de-Discapacidades.pdf>
- Comunicación, L. O. (1 de 02 de 2021). *Lexis*. Recuperado el 13 de 02 de 2023, de <https://www.lexis.com.ec/>
- CONADIS. (2015). *Manual de Atención en Derechos de Personas con discapacidad en función Judicial* (Vol. 1). Quito: S.E. Recuperado el 31 de 07 de 2022, de <https://www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/Manual-atencion-discapacidades.pdf>
- Corbetta. (2007). (G. H. Dolores, M. M. Naiara, & S. G. Lorena, Editores) Recuperado el 08 de marzo de 2023, de [http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86\\_entrevistapdfcopy.pdf](http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf)
- Costa, J. (1991). *UNCU*. Recuperado el 13 de febrero de 2023, de [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/14298/cucchiari-fce1.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/14298/cucchiari-fce1.pdf)
- Costa, J. (1995). *Revista Latina de Comunicación Social* , <https://www.redalyc.org/pdf/819/81952828027.pdf>.
- Costa, J. (1995). *Revista Latina de Comunicación Social*, <https://www.redalyc.org/pdf/819/81952828027.pdf>. Recuperado el 13 de 02 de 2023
- Costa, J. (21 de Octubre de 2013). *Dircom*. Recuperado el 09 de 02 de 2023, de Youtube: [https://www.youtube.com/watch?v=T0tKPiic\\_Qs](https://www.youtube.com/watch?v=T0tKPiic_Qs)
- Cuenca, J. (2018). *Guía fundamental de la comunicación interna*. Barcelona: UOC. Recuperado el 04 de 08 de 2022, de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/105390>

- Díaz-Chuquipiondo, R. (20 de marzo de 2021). Dialnet. *Polo del conocimiento*, 6, 25. Recuperado el 14 de 03 de 2023, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7926838.pdf>
- Domínguez, P. R. (2012). Introducción a la Gestión Empresarial. En P. R. Domínguez, *Introducción a la Gestión Empresarial* (pág. 298). S.I.: B-EUMED. Recuperado el 26 de 07 de 2022
- Ecuador, C. d. (2008). *www.ambiente.gob.ec*. Recuperado el 02 de 13 de 2023, de Lexisfinder: <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>
- Encuentro, G. d. (2022). Obtenido de <https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/pleno-del-consejo-resolvio-extender-la-vigencia-de-la-especie-carne-de-discapacidad-conadis/#:~:text=Con%20el%20fin%20de%20precautelar,CONADIS%E2%80%9D%20hasta%20el%2030%20de>
- Esteban Nieto, N. (25 de Junio de 2018). *Universidad Santo Domingo de Guzmán*. Recuperado el 07 de 03 de 2023, de <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Estrada. (2023). *catarina.udlap.mx*. Recuperado el 19 de marzo de 2023, de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lco/estrada\\_m\\_ea/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/estrada_m_ea/capitulo2.pdf)
- Fergusson, M. E. (2006). ¿Qué significa la discapacidad? Bogotá: <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/95150>.
- Gallego. (2010). Obtenido de [https://raynomar29.wixsite.com/redessocialesdesalud/single-post/2015/11/07/concepto-de-redes-sociales-autores#:~:text=\(Gallego%2C%202010%3A%20176\)%3A,los%20negocios%20hasta%20la%20amistad](https://raynomar29.wixsite.com/redessocialesdesalud/single-post/2015/11/07/concepto-de-redes-sociales-autores#:~:text=(Gallego%2C%202010%3A%20176)%3A,los%20negocios%20hasta%20la%20amistad).
- Gómez, N., Restrepo, D., Gañan, J., & Cardona, D. (2018). La discapacidad desde los enfoques de derechos y capacidades y su relación con la salud pública. *Gerencia y Políticas de la Salud*, 35. Obtenido de [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/17-35%20\(2018-II\)/54557477007/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/17-35%20(2018-II)/54557477007/)
- INEC. (2010). *ecuadorencifras*. Recuperado el 08 de marzo de 2023, de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- INTECO. (2009). Las redes sociales en Internet. En I. N. Comunicación. España. Obtenido de [https://www.ontsi.es//sites/ontsi/files/redes\\_sociales\\_documento\\_0.pdf](https://www.ontsi.es//sites/ontsi/files/redes_sociales_documento_0.pdf)

- Jimenez, L. C. (2023). *Antecedentes*. Resumen, Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías , Guaranda. Recuperado el 22 de 04 de 2023
- Kohn, P. S. (2023). *questionpro*. Recuperado el 10 de 03 de 2023, de <https://www.questionpro.com/blog/es/metodos-de-investigacion/>
- Lázaro, E. (2012). Obtenido de <https://eventos.ucol.mx/content/micrositios/241/file/memoria/pdf/60.pdf>
- Leiro, R. J. (2006). *Diseño Estrategia y Gestión* (Vol. 1). Buenos Aires: Infinito. Recuperado el 31 de 07 de 2022, de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/78876>
- Luna, D. (2018). *Cómo transformamos la vida de los colombianos a través de las TIC*. Obtenido de *Cómo transformamos la vida de los colombianos a través de las TIC.*: <https://davidluna.com.co>
- Machado, J. (29 de Mayo de 2019). Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/ninos-con-discapacidad-barreras-sistema-educativo/>
- Marín, A. L. (2009). *La Nueva Comunicación*. Madrid: TROTТА. Recuperado el 04 de 08 de 2022, de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/34391>
- Maza-Maza, R. L., Guaman-Guaman, B. D., Benítez-Chávez, A. M., & Solis-Mairongo, G. (Mayo- Agosto de 2020). Importancia del brandign para consolidar el poscionamiento de una marca corporativa. *Killkana sociales: Revista de investigación científica*, 4, 10. Recuperado el 08 de 02 de 2023, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7847135.pdf>
- Moreno, B. P. (Noviembre de 2019). *.spentamexico.org*. Recuperado el 19 de 03 de 2023, de [http://www.spentamexico.org/v14-n2/A3.14\(2\)36-52.pdf](http://www.spentamexico.org/v14-n2/A3.14(2)36-52.pdf)
- Muñoz, A. P. (16 de enero-junio de 2010). *International Law*. Recuperado el 25 de julio de 2022, de *Revista Colombiana de Derecho Internacional*: <https://www.redalyc.org/pdf/824/82420041012.pdf>
- Mut Camacho, M. y. (20 de 08 de 2019). *Scielo*. Recuperado el 19 de 03 de 2023, de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rcudep/v18n2/2227-1465-rcudep-18-02-225.pdf>
- Neill, D. A., & Suárez, L. C. (2018). *Procesos y Fundamentos de la investigación Científica*. Machala , Ecuador: UTMACH. Recuperado el 08 de 03 de 2023, de Google Escolar: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Norberto, C. (2016). La imagen corporativa: teoría y práctica de la identificación institucional. En C. Norberto, *La imagen corporativa: teoría y práctica de*

- la identificación institucional* (pág. 347). S.I.: GG. Recuperado el 17 de 07 de 2022, de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/211901>
- Ortega, R. (2022). *pizzolante.com*. Recuperado el 09 de 02 de 2023, de Blog Betterfly: <https://www.pizzolante.com/thony-da-silva-de-pizzolante-la-comunicacion-trasciende-a-los-medios-y-los-canales-internos-es-un-ejercicio-cotidiano/>
- Padilla, G. I. (2003). *academia.edu*. (Fundesco, Ed.) Recuperado el 14 de 03 de 2023, de [https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=imagen+corporativa&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=imagen+corporativa&btnG=)
- Paris, J. A. (2014). Posicionamiento Significativo. En J. A. Paris, *Posicionamiento Significativo* (pág. 225). La Plata: Delta Publicaciones. Recuperado el 26 de 07 de 2022, de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/170136>
- Parra, & Luque-Rojas. (2013). Necesidades Específicas de Apoyo Educativo del alumnado con discapacidades sensorial y motora. En D. J.-R. Parra. *Summa Psicológica UST*. Obtenido de <https://familiavance.com/discapacidad-fisica-conceptualizacion/>
- Pérez, R. C. (2010). Identidad e imagen corporativas: revisión conceptual e interrelación. *Teoría y praxis*, 9-34. Obtenido de <file:///C:/Users/EQUIPO/Downloads/Dialnet-IdentidadEImagenCorporativasRevisionConceptualEInt-3233182.pdf>
- Pérez, R. M. (16 de abril de 2018). *repositoriobiblioteca.intec.edu.do*. Recuperado el 19 de marzo de 2023, de <https://repositoriobiblioteca.intec.edu.do/bitstream/handle/123456789/2265/10.22206cys.2018.v43i2.pp11-23.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pinto, A. B. (2017). *Comunicación interna - externa como estrategia motivacional de organizaciones*. Lo ríos Ecuador: UTB. Recuperado el 04 de 08 de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6662628>
- Pizzolante. (2004). *UNCU*. Recuperado el 13 de FEBRERO de 2023, de [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/14298/cucchiari-fce1.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/14298/cucchiari-fce1.pdf)
- Plata, G. (2022). Obtenido de <https://www.iadb.org/es/mejorandovidas/ecuador-apuesta-por-la-inclusion>
- República, P. d. (19 de abril de 2021). *gobiernoabierto.quito.gob.ec*. Recuperado el 13 de Febrero de 2023, de [https://gobiernoabierto.quito.gob.ec/Archivos/Transparencia/2021/04abril/A2/ANEXOS/PROCU\\_LOEI.pdf](https://gobiernoabierto.quito.gob.ec/Archivos/Transparencia/2021/04abril/A2/ANEXOS/PROCU_LOEI.pdf)

- Ries, J. T. (2019). *Cómo ser precibido en un mercado super poblado* (Vol. 1). Recuperado el 26 de 07 de 2022, de <https://mahsteamsystem.com/wp-content/uploads/2019/08/Posicionamiento-la-batalla-por-su-mente.pdf>
- Roca Pérez, X. R. (2014). *Comunicación interna en la empresa*. Barcelona: UOC. Recuperado el 04 de 08 de 2022, de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/115903>
- Ruiz, H. M. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Cengage learning Editores. Recuperado el 10 de 03 de 2023, de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/39957?page=95>.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición ed., Vol. Sexta edición). Mexico: Mc Graw Grill. Recuperado el 09 de 03 de 2023
- Sánchez, C. C., & Otero, T. P. (2013-2014). *Estrategias de comunicación multimedia*. Barcelona: UOC. Recuperado el 31 de 07 de 2022, de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/57637>
- Sánchez, L. N. (2015). Implicaciones, uso y resultados de las TIC en educación primaria. *Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, 51, 1-11. Recuperado el 8 de agosto de 2022, de [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjovJe9m-n9AhWefjABHTWbAlIQFnoECA0QAw&url=https%3A%2F%2Fwww.revistas.una.ac.cr%2Findex.php%2FEDUCARE%2Farticle%2Fdownload%2F1465%2F15770%2F&usg=AOvVaw3uMqECjG8ripGhp\\_q](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjovJe9m-n9AhWefjABHTWbAlIQFnoECA0QAw&url=https%3A%2F%2Fwww.revistas.una.ac.cr%2Findex.php%2FEDUCARE%2Farticle%2Fdownload%2F1465%2F15770%2F&usg=AOvVaw3uMqECjG8ripGhp_q)
- Sánchez, R. J. (2012). Imagen Profesional y corporativa. En *Imagen Profesional y corporativa Cómo mejorarla, sostenerla o revertirla* (pág. 299). Buenos Aires, Argentina: Nobuko. Recuperado el 17 de 07 de 2022, de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/77885?page=76>.
- Scott, R., & Goffman, E. (1968;1970). Discapacidad y sociedad. En L. Barton, P. Abberley, & C. Barnes. Ediciones Morata S. L.
- Stoner, J. (1997). *Administración*. México: Prentice -Hall Hispanoamerica. Recuperado el 04 de 08 de 2022, de <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecaueb/51694>
- Tamayo y Tamayo, M. (1997). *El Proceso de la Investigación científica*. México: Limusa S.A.
- Tamayo, & Tamayo. (2006). Recuperado el 08 de marzo de 2023, de [http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html#:~:text=Tamayo%20y%20Tamayo%20\(2006\)%2C,176](http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html#:~:text=Tamayo%20y%20Tamayo%20(2006)%2C,176).
- Tamayo, & Tamayo. (2008). *Universidad de Los Andes*. Recuperado el 08 de marzo de 2023, de

[https://www.redalyc.org/journal/5530/553066097005/#:~:text=Seg%C3%BAn%20Tamayo%20y%20Tamayo%20\(2008,rigor%20de%20la%20informaci%C3%B3n%20obtenida%E2%80%9D](https://www.redalyc.org/journal/5530/553066097005/#:~:text=Seg%C3%BAn%20Tamayo%20y%20Tamayo%20(2008,rigor%20de%20la%20informaci%C3%B3n%20obtenida%E2%80%9D).

Urueña, A., Ferrari, A., Blanco, D., & Valdecasa, E. (2005). Las Redes Sociales en Internet. España. Obtenido de [https://www.ontsi.es/sites/ontsi/files/redes\\_sociales-documento\\_0.pdf](https://www.ontsi.es/sites/ontsi/files/redes_sociales-documento_0.pdf)

## 6. Anexos

### 6.1. Certificación de Urkund

Original  
by Turnitin

#### Document Information

---

Analyzed document	TesisCamposMinaya2023 (1).docx (D172247406)
Submitted	7/20/2023 2:57:00 PM
Submitted by	pchavez
Submitter email	pchavez@ueb.edu.ec
Similarity	2%
Analysis address	pchavez.ueb@analysis.arkund.com

#### Sources included in the report

---

#### Entire Document

---

#### Hit and source - focused comparison, Side by Side

---

**Submitted text** As student entered the text in the submitted document.

**Matching text** As the text appears in the source.

*Julian J. Campos*  
7/20/2023

## 6.2. Formato de ficha de observación

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**  
**CARRERA DE COMUNICACIÓN**  
**FICHA DE OBSERVACIÓN**

Objetivo: Identificar aspectos relevantes respecto a la situación comunicacional corporativa de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías.

**Encargado/s:** Luis Joel Campos – Dayana Antonella Minaya.

**Fecha:** 17-04-2023.

La escala valorativa se encuentra en un parámetro del 1 al 2:

Si 2

No 0

De vez en cuando menos de 1

ASPECTO VALORAR	A			OBSERVACIÓN
	Si	No	De vez en cuando	
La institución cuenta con una imagen (logotipo) que la represente				La Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías no cuenta con un logo formal
La institución usa las redes sociales para dar a conocer actividades u otros comunicados con su público interno y externo				La institución usa la red social: Facebook, la cual no mantiene comunicados constantes.
Los comunicados y documentos que emite la institución tienen una línea gráfica y son constantes				La Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías no usa una línea grafica definida, sus comunicados no son constantes.
La institución cuenta con personal especializado o no especializado para el				La Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías no cuenta con personal

manejo de la comunicación corporativa			que colabore en las actividades comunicacionales de la institución.
Se evidencia que la institución cuenta con recursos financieros necesarios para el manejo de la información			La Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías no cuenta con recursos suficientes para el manejo comunicacional de sus actividades.
La institución cuenta con señalética adecuada para personas con discapacidad			La institución no cuenta con señaléticas corporativas en su infraestructura
Se encuentra publicada la misión y visión para el reconocimiento de la institución.			La institución no tiene misión y visión
Cuenta con accesos adecuados para las personas con discapacidad			La institución si cuenta con accesos para personas con discapacidad.
Cuenta con el equipamiento técnico y tecnológico para brindar el servicio educativo para personas con discapacidad			Los equipos con los que cuentan son donaciones externas, necesitan de actualizaciones y mejoras.

Los usuarios se sienten satisfechos con el servicio que reciben expresando emociones				Se nota apoyo total a las actividades que realiza la Unidad.
Los docentes trabajan de manera afectiva y empática aplicando una buena comunicación interna y externa				Los docentes están especializados en cada área, brindan el apoyo necesario a sus estudiantes.

### 6.3. Formatos de las guías de entrevistas

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**  
**CARRERA DE COMUNICACIÓN**  
**GUÍA DE ENTREVISTA**

**Objetivo:** Conocer el uso y manejo de la comunicación corporativa de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías.

Entrevista dirigida a la Rectora de la institución Gladys Flores Macías, Licenciada Cecilia del Carmén Jiménez Sánchez

**Entrevistadores:** Luis Campos – Dayana Minaya

¿Se ha realizado alguna campaña para difundir los servicios que brinda la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías? ¿Repregunta?

¿Por qué la Unidad Educativa Especializada no cuenta con una línea grafica que la identifique?

¿Cómo podrían reconocer los ciudadanos del cantón Guaranda a la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías?

¿Con que frecuencia las actividades que realiza la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías son expuestas en la página de Facebook?

¿Cuáles son las actividades que se publican en la página de Facebook de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías?

¿Existe personal y recursos técnicos y tecnológicos para el manejo de la página de Facebook de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías?

¿La Dirección de Educación Zona 5 brinda apoyo en las actividades comunicacionales de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías con fines de promoción y difusión en la ciudad de Guaranda?

¿Considera necesario que la Dirección de Educación Zona 5 apoye con talento humano especializado, y equipamiento para el manejo adecuado de la comunicación interna y externa?

¿Cuáles son las estrategias que la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías aplica para su reconocimiento a nivel del cantón?

Respuesta pregunta 1

¿Cómo se maneja la comunicación interna y externa de la institución? ¿Cuáles son los canales de comunicación efectivos?

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**  
**CARRERA DE COMUNICACIÓN**  
**GUÍA DE ENTREVISTA**

**Objetivo:** Conocer el uso y manejo de la comunicación corporativa de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías

Entrevista dirigida al Director Distrital 02D01 Guaranda, Licenciado William Estuardo Angulo López.

**Entrevistadores:** Luis Campos – Dayana Minaya

¿Por qué la Unidad Educativa Gladys Flores Macías no cuenta con una línea grafica que la identifique?

¿Cuáles serían las estrategias que se deberían aplicar para desarrollar la de comunicación interna y externa de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías?

¿Considera importante difundir a la ciudadanía las actividades que desarrolla de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías, de qué manera podrían apoyar?

¿La Dirección de Educación 02D01 de Guaranda da a conocer en el entorno las actividades y comunicados que realiza la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías?

¿Existen medios, reglamentos que apoyen a las Unidades Educativas Especializadas en los ámbitos de comunicación y difusión para la oferta de sus servicios?

¿Considera que se debería mejorar la imagen para satisfacer las necesidades de sus usuarios y por ende la ciudadanía?

¿Existe alguna planificación de la comunicación utilizando medios de comunicación tradicionales y tecnológicos para la difusión de la oferta académica de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías?

¿Por qué las Unidades Educativas de la Ciudad, no solo la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías no cuentan con personal especializado en comunicación incluyendo a la Dirección distrital?

#### 6.4.Formato de la encuesta aplicada a la ciudadanía del cantón Guaranda

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**  
**CARRERA DE COMUNICACIÓN**  
**ENCUESTA A LA POBLACIÓN DEL CANTÓN GUARANDA**

**Objetivo:** Conocer el posicionamiento de la identidad de la Unidad Especializada Gladys Flores Macías en Guaranda.

**Encargados:** Luis Campos – Dayana Minaya.

¿Con que género se identifica usted?

- Masculino
- Femenino

1. ¿Conoce que en la ciudad de Guaranda existe una la Unidad Especializada para niños con discapacidad?

- Si
- No

2. ¿Conoce o ha escuchado sobre la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías?

- Si
- No

3. ¿Considera necesario que se difunda la existencia de esta institución para niños, niñas y adolescentes con discapacidad?

- Sí
- No

4. Considera importante que las Unidades Educativas en la ciudad de Guaranda cuenten con:
- Logotipo
  - colores institucionales
  - Todas las anteriores
5. ¿Conoce la página oficial de Facebook de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías?
- Sí
  - No
6. ¿Le gustaría que la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías cuente con un logotipo que la identifique?
- Sí
  - No
7. ¿Por qué medios de comunicación se informa?
- Redes sociales
  - Radio local
  - Televisión
  - Prensa
8. ¿Si le pidieran colaboración para la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías, de qué forma lo haría?:
- Económica
  - Voluntariado

- Donaciones de: ropa, elementos de aseo, alimentos.
9. ¿Sigue la página oficial de Facebook de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías para apoyar las actividades que realiza?
- Si
  - No
10. ¿Considera que una buena comunicación es necesaria para que las personas conozcan las actividades que realiza la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías?
- Si
  - No

Enlace de la encuesta en Google Formularios:

<https://forms.gle/T3eevqh8kfRZxKqU9>

**6.5. Aceptación de realización del trabajo de titulación por parte de la Dirección de Educación Zona 5 02D01 Guaranda**

Oficio Nro. MINEDUC-CZ5-02D01-2023-0477-OF

Guaranda, 06 de marzo de 2023

**Asunto:** RESPUESTA- AC//SOLICITA AUTORICE EL INGRESO A LA U.E  
GLADYS FLORES MACIAS A REALIZAR TRABAJO DE TITULACION

Señor  
Luis Joel Campos Guzman

Señorita  
Dayana Antonella Minaya Lara  
En su Despacho

De mi consideración:

En atención al documento S/N de fecha Guaranda, 24 de febrero de 2023, los señores identificados como: LUIS JOEL CAMPOS GUZMAN con CI: 020231802-8 y DAYANA ANTONELLA MINAYA LARA con CI: 175146862-8, estudiantes de titulación de la carrera de Comunicación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, de la Universidad Estatal de Bolívar, solicitan que autorice a quien corresponda realizar el trabajo de titulación. Ante lo expuesto se da la respectiva apertura para que realicen lo correspondiente, en coordinación con la autoridad institucional.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Lcdo. William Estuardo Angulo López  
**DIRECTOR DISTRITAL - 02D01 GUARANDA EDUCACIÓN**

Referencias:  
- MINEDUC-CZ5-02D01-UDAC-2023-0528-E

Anexos:  
- of\_solicita\_autorice\_realizar\_trabajo\_titulacion\_iegadysfloresmacias\_campos.pdf

Copia:  
Señor Técnico  
Ismael Luis Arevalo Chochos  
**Jefe Distrital de Talento Humano**



Ministerio de Educación

Oficio Nro. MINEDUC-CZ5-02D01-2023-0477-OF

Guaranda, 06 de marzo de 2023

ia

Dirección: Av. Amazonas N34-451 y Av. Atahualpa.  
Código postal: 170507 / Quito-Ecuador  
Teléfono: 593-2-396-1300 - [www.educacion.gob.ec](http://www.educacion.gob.ec)

\*Documento firmado electrónicamente por Quijux



2/2

## 6.6. Oficio aceptación de realizar el trabajo de titulación en la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías

Guaranda 15 de marzo del 2023

### Licenciada

Cecilia del Carmen Jiménez Sánchez

**DIRECTORA DE LA UNIDAD ESPECIALIZADA GLADYS FLORES MACÍAS**

Presente. –

Reciba un cordial y atento saludo de parte de los estudiantes del noveno ciclo de carrera de Comunicación, Campos Guzmán Luis Joel con CI: 020231802-8 y Lara Minaya Dayana Antonella con CI: 175146862-8 el motivo del presente es para solicitarle su apoyo y autorización para realizar el trabajo de titulación en su institución, denominado: COMUNICACIÓN CORPORATIVA PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA IDENTIDAD DE LA ESCUELA PARA NIÑOS CON DISCAPACIDAD GLADYS FLORES MACÍAS EN LA CIUDAD DE GUARANDA, AÑO 2022.

Por la atención que dé al presente le expresamos el más sincero agradecimiento esperando su pronta respuesta.

Atentamente



Luis Joel Campos

Correo: [luzman@mail.es.ueb.edu.ec](mailto:luzman@mail.es.ueb.edu.ec) / [guzmanluis905@gmail.com](mailto:guzmanluis905@gmail.com)

Celular: 0968681356



Dayana Antonella Minaya

Correo: [daya\\_minaya@outlook.com](mailto:daya_minaya@outlook.com)

Celular: 0982510287



Rebo  
15-03-2023  
12H06  
*Cecilia Jiménez Sánchez*

Guaranda 17 de abril del 2023

**Licenciada**

Cecilia del Carmen Jiménez Sánchez

**DIRECTORA DE LA UNIDAD EDUCATIVA ESPECIALIZADA GLADYS  
FLORES MACÍAS**

**Presente. –**

Reciba un cordial y atento saludo de parte de los estudiantes del noveno ciclo de carrera de Comunicación, **Campos Guzmán Luis Joel** con CI: 020231802-8 y **Lara Minaya Dayana Antonella** con CI: 175146862-8 el motivo del presente es para solicitarle una entrevista para el trabajo de titulación en su institución, denominado: COMUNICACIÓN CORPORATIVA PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA IDENTIDAD DE LA UNIDAD EDUCATIVA ESPECIALIZADA GLADYS FLORES MACÍAS, CANTÓN GUARANDA - AÑO 2022. La entrevista es con fines académicos y servirá para el desarrollo del trabajo mencionado.

Por la atención que dé al presente le expresamos el más sincero agradecimiento esperando su pronta respuesta.

Atentamente



**LUIS CAMPOS**

C.I. 0202318028 CEL: 0968681356  
CORREO: guzmanluis905@gmail.com



**DAYANA MINAYA**

C.I.: 1751468628 CEL: 0982510287  
CORREO: d\_minaya@outlook.com



Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira  
Guaranda-Ecuador  
Teléfono: (593) 3220 6059

## 6.7. Anexos de guías, supervisión y desarrollo del trabajo.

*Ilustración 3* Página de Facebook de la Unidad Educativa Especializada Gladys Flores Macías



*Ilustración 4* Entrevista a la Directora de la U.E.E.G.F.M. Cecilia del Carmén Jiménez - Luis Campos.



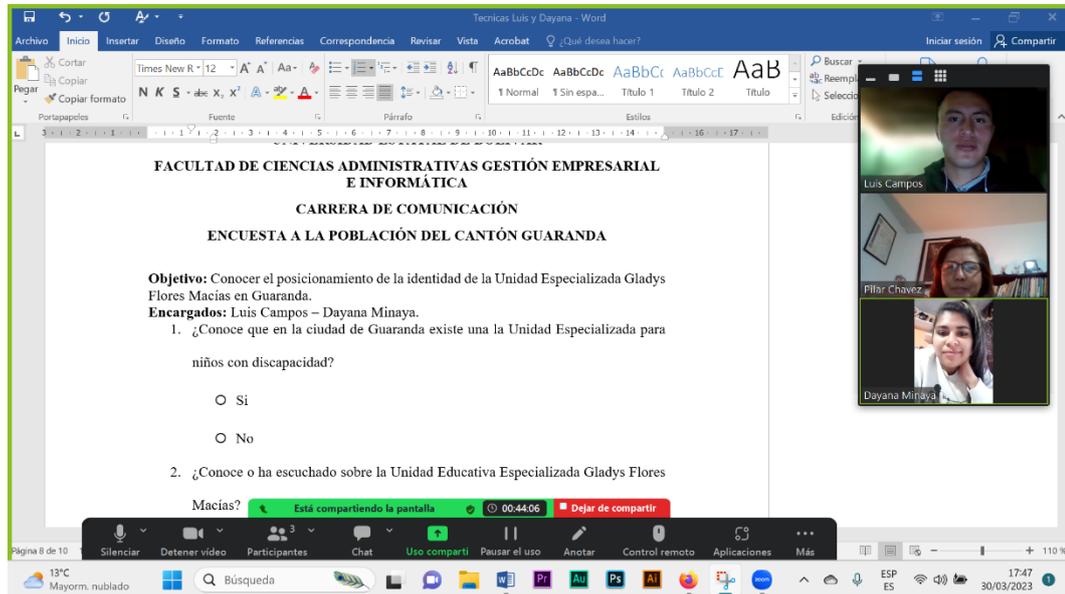
*Ilustración 5 Entrevista a la directora de la U.E.E.G.F.M. Cecilia del Carmén Jiménez- Dayana Minaya.*



*Ilustración 6 Entrevista al Director del Distrito de Educación 02D01 Guaranda, Lic. William Angulo.*



*Ilustración 7 Revisión del Proyecto de investigación con la tutora de la tesis, Licenciada Pilar Chávez.*



*Ilustración 8 Revisión de tesis con el par académico, Licenciado Marcelo Barriga*





*Ilustración 9 Revisión de tesis con la tutora de la tesis, Licenciada Pilar Chávez.*



*Ilustración 10 Revisión de tesis con la par académico Licenciada. Diana Vásquez, Msc.*

