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:

LA COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL GAD DE LA PARROQUIA DE PUERTO PECHICHE, PROVINCIA DE LOS RÍOS, EN EL AÑO 2022- 2023

AUTORES:

CONSUELO JACKELINE OYATO CHACHA

DANNY FABRICIO CHAFLA TELENCHANO

DIRECTORA:

MSC. PILAR JANETH CHÁVEZ CHACAN

GUARANDA – ECUADOR

2024

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:

"LA COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL GAD DE LA PARROQUIA DE PUERTO PECHICHE, PROVINCIA DE LOS RÍOS, EN EL AÑO 2022- 2023"

AUTORES:

CONSUELO JACKELINE OYATO CHACHA
DANNY FABRICIO CHAFLA TELENCHANO

DIRECTORA:
MSC. PILAR CHÁVEZ

PAR ACADÉMICO:
MGS. DIANA VASQUEZ
MGS. MARCELO BARRIGA

GUARANDA – ECUADOR
2024

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“LA COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL GAD DE LA PARROQUIA DE PUERTO PECHICHE, PROVINCIA DE LOS RÍOS, EN EL AÑO 2022- 2023”

AGRADECIMIENTO

Quiero empezar dando gracias a Dios y al santo San Fernando por bendecirme cada etapa de mi vida, por brindarme salud, protección y sobre todo por haberme dado el conocimiento y fortaleza para continuar estudiando, a pesar de las dificultades que se han presentado en el diario vivir, siempre he demostrado ser fuerte, arriesgada a cada meta que me he propuesto.

A mis padres Lizardo Jorge Oyato Estrella y María Cleofe Chacha por su apoyo incondicional en todo momento y la confianza que siempre han depositado en mí, le agradezco también por enseñarme a luchar por mi sueño y ser perseverante ante cualquier obstáculo.

A mi abuela Victoria Chacha por siempre aconsejarme y guiarme por el camino del bien.

A mis hermanos: Ángel, Rubén, Lourdes, Milton, Danny y Nelly por siempre apoyarme en cada meta que me propuesto, siempre están presente demostrándome es cariño y respaldo de hermandad.

A mis cuñadas: Norma, Mirian, Kerly y único cuñado Ángel por motivarme a seguir adelante, demostrando que no hace falta tener mucho dinero para seguir estudiando y salir adelante.

A mis padrinos Alberto Alme y Eulalia Márquez por ser ese ejemplo a seguir, porque a pesar de estar en Europa país que le dio la oportunidad de progresar y demuestra lo luchadores que son, lo que me motiva para salir a delante para ser ese ejemplo también para mis sobrinos: Amado, Talía, Jonatan, Gilmar, Isidro, Mia y Cristofer.

Como no podía faltar, agradecer a mis docentes de la Carrera de Comunicación de la Universidad Estatal de Bolívar por mi formación académica, en especial a mi directora de tesis Mgs. Pilar Chávez, a mis pares académicos Mgs. Diana Vásquez y Mgs. Marcelo Barriga por apoyarme y guiarme durante todo el proceso.

Consuelo Jackeline Oyato Chacha

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a Dios por guiarme en el camino correcto, por brindarme salud, vida y darme la sabiduría para poder culminar mis estudios.

A mi madre Victoria Telenchano, por enseñarme a mantener control sobre mi vida, porque ella es mi ejemplo a seguir, por sus consejos, apoyo incondicional ensenándome que con esfuerzo y dedicación todo se puede lograr.

A mi hermana Alba Chafla, por ser siempre motivarme para alcanzar mi sueño anhelado, recordándome que siempre alcanzó las metas propuestas por mí.

A mi esposa Jessica Anilema, por ser mi apoyo y ser mi conductora de mi vida apoyándome en todo momento y motivándome a no caer y ser mejor cada día.

A mi compañera de tesis por confiar en mí y mantener una bonita amistad.

Finalmente, agradezco a mis docentes de la Carrera de Comunicación de la Universidad Estatal de Bolívar, quienes me han formado durante 4 años para ser un profesional en la vida, es especial a la directora de tesis Lic. Pilar Chávez a mis pares académicos a la Lic. Diana Vásquez y al Lic. Marcelo Barriga por guiarme durante todo el proceso.

Danny Fabricio Chafla Telenchano

DEDICATORIA

Este logro quiero dedicarle a Dios, por siempre bendecirme para cumplir mis metas y objetivos a corto plazo.

A mis queridos padres Lizardo Jorge Oyato Estrella y María Cleofe Chacha, personas que admiro con todo mi corazón y que se han convertido en mis maestros de vida, inculcándome amor, respeto, responsabilidad, confianza, fortaleza, por enseñarme a luchar en esta vida para lograr lo que ellos por su situación económico nunca pudieron cumplir.

Para ellos siempre cada uno de mis logros.

Consuelo Jackeline Oyato Chacha

A Dios por darme la fortaleza en toda mi vida y estar siempre en mis metas propuestas dándome esa bendición para no perderme en los vicios del mundo.

A mi madre Victoria Telenchano, a mi hermana Alba Chafla y mi esposa Jessica Anilema, personas que admiro mucho, ya que me inculcaron los buenos valores humanos como: el respeto, responsabilidad, puntualidad, amor y confianza, enseñándome a luchar y superar los obstáculos de la vida, porque ellas han estado en todo momento, tanto en momentos difíciles y hermosos en la vida motivándome a seguir a delante.

Danny Fabricio Chafla Telenchano

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

UNIDAD DE TITULACIÓN/UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
CARRERA DE COMUNICACIÓN Y CARRERA COMUNICACIÓN MODALIDAD HÍBRIDA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

MsC. CHÁVEZ CHACAN PILAR JANETH, Mgs. VASQUEZ NIAMA DIANA CAROLINA, Mgs. BARRIGA TAMAY MARCELO GUSTAVO, en su orden: Director y Pares Académicos del Trabajo de Titulación **"LA COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL GAD DE LA PARROQUIA DE PUERTO PECHICHE, PROVINCIA DE LOS RÍOS, EN EL AÑO 2022-2023"** desarrollado por los estudiantes **CHAFLA TELENCHANO DANNY FABRICIO Y OYATO CHACHA CONSUELO JACKELINE.**

CERTIFICAN

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

Guaranda, mayo del 2024

MsC.Chávez Chacan Pilar Janeth

Director

Mgs. Vasquez Niama Diana Carolina
Par Académico

Mgs. Barriga Tamay Marcelo Gustavo
Par Académico

DERECHOS DE AUTOR

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Yo/nosotros **CHAFLA TELENCHANO DANNY FABRICIO** y **OYATO CHACHA CONSUELO JACKELINE** portador/res de la Cédula de Identidad No **0604061036** y **0250202736** en calidad de autor/res y titular / es de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **"LA COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL GAD DE LA PARROQUIA DE PUERTO PECHICHE, PROVINCIA DE LOS RÍOS, EN EL AÑO 2022-2023"**, modalidad **presencial,** 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 mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/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.

El (los) autor (es) declara (n) 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.

Chafla Danny

Oyato Consuelo

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

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN II
AGRADECIMIENTO III
AGRADECIMIENTO IV
DEDICATORIA V
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO VI
DERECHOS DE AUTOR VII
ÍNDICE DE CONTENIDO VIII
ÍNDICE DE TABLA XI
ÍNDICE DE FIGURAS/GRÁFICAS XII
INTRODUCCIÓN 1
RESUMEN 3
ABSTRACT 4
CAPÍTULO I 5
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 5
1.2. Formulación del problema 6
1.3. Preguntas de Investigación 6
1.4. Justificación 6
1.5. Objetivos 7
1.5.1. Objetivo General 7
1.5.2. Objetivos Específicos 7
1.6. Idea a defender 8
1.7. Variables 8
1.8. Operalización de variables 9
CAPÍTULO II 13

MARCO TEÓRICO.....13

2.1. Antecedentes 13

2.4. Marco Legal 37

1.1. Marco Georreferencial..... 42

CAPÍTULO III.....43

METODOLOGÍA 43

3.1. Tipo de investigación 43

3.2. Enfoque de la investigación 44

3.3. Métodos de la Investigación..... 45

3.4. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos..... 46

3.5. Población y Muestra..... 47

3.6. Procesamiento de la información 48

CAPÍTULO IV.....49

RESULTADOS Y DISCUSIÓN 49

4.1. Encuesta aplicada a la ciudadanía 49

4.2. Encuesta a los funcionarios del GAD..... 59

4.3. Análisis de las entrevistas..... 69

Entrevista al licenciado Aníbal Bórquez Cedeño, presidente del GAD parroquia de Puerto Pechiche de la administración de 2019 -2023/2024..... 69

4.4. Análisis cualitativo..... 78

PROPUESTA.....85

5.2. Antecedentes 86

5.6. Objetivos estratégicos de comunicación interna 89

Objetivo General 89

Objetivos Específicos 89

5.7. Diagnóstico de la situación..... 89

5.8. Matriz de impacto cruzado 91

Note: Elaboración propia 102

CONCLUSIONES 103

RECOMENDACIONES 104

BIBLIOGRAFÍA 105

ANEXOS 117

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 Operacionalización de variables 9
Tabla 2 Gestión de la administración de 2019-2023. 49
Tabla 3 Transparencia en la comunicación de la administración anterior 50
Tabla 4 Trabajo colaborativo 51
Tabla 5 La atención y el trato que brindaba al público 52
Tabla 6 Capacidad para abordar problemas y desafíos 53
Tabla 7 Imagen del GAD 54
Tabla 8 Percepción sobre la eficiencia 55
Tabla 9 Reputación del GAD 56
Tabla 10 Trabajo en equipo 57
Tabla 11 Acciones de la anterior administración 58
Tabla 12 Clima laboral de la anterior administración 59
Tabla 13 La comunicación interna dentro del GAD parroquial 60
Tabla 14 Productividad de los empleados depende del clima laboral 61
Tabla 15 Estrategias de comunicación para mejorar el clima laborar 62
Tabla 16 Plan de Comunicación Interna 63
Tabla 17 Los desafíos o conflictos comunicativos afectan al clima organizacional 64
Tabla 18 Capacitar a líderes y colaboradores en comunicación 65
Tabla 19 Instalaciones del GAD parroquial 66
Tabla 20 Plan de Comunicación Interna que fomente la participación activa 67
Tabla 21 Protocolos claros para resolver conflictos internos 68
Tabla 22 Análisis de las entrevistas aplicadas 78
Tabla 23 Análisis FODA 82
Tabla 24 Matriz de impacto cruzado 91
Tabla 25 Plan de estratégico de comunicación interna 94
Tabla 26 Presupuesto 102

ÍNDICE DE FIGURAS/GRÁFICAS

Gráfico 1 Modelo de Harlord Laswell 22
Gráfico 2 Ubicación del GAD de Puerto Pechiche 42
Gráfico 3 Gestión de la administración de 2019-2023 49
Gráfico 4 Transparencia en la comunicación durante la administración anterior 50
Gráfico 5 Trabajo en equipo 51
Gráfico 6 La atención y el trato que brindaba al público 52
Gráfico 7 Capacidad de administración anterior para abordar problemas y desafíos 53
Gráfico 8 Imagen del GAD 54
Gráfico 9 Percepción sobre la eficiencia 55
Gráfico 10 Reputación del GAD 56
Gráfico 11 Trabajo en equipo 57
Gráfico 12 Acciones de la anterior administración 58
Gráfico 13 Clima laboral de la anterior administración 59
Gráfico 14 La comunicación interna dentro del GAD parroquial 60
Gráfico 15 Productividad de los empleados depende del clima laboral 61
Gráfico 16 Estrategias de comunicación para mejorar el clima laborar 62
Gráfico 17 Plan de Comunicación Interna 63
Gráfico 18 Los desafíos o conflictos comunicativos afectan al clima organizacional 64
Gráfico 19 Capacitar a líderes y colaboradores en comunicación 65
Gráfico 20 Mejorar las instalaciones del GAD parroquial 66
Gráfico 21 Plan de Comunicación Interna que fomente la participación activa .. 67
Gráfico 22 Protocolos claros para resolver conflictos internos 68

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realizó con base a la problemática identificada que por medio de la observación ejecutada a la comunicación interna en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) y su público interno como presidente y funcionarios, durante la administración pasada de 2019-2023, se evidenció deficiencia en el clima organizacional que persiste en la actualidad, generando la necesidad de abordar este problema de manera efectiva.

Con el propósito de enfrentar esta situación, se ha desarrollado un Plan de comunicación interna que contenga estrategias efectivas para fortalecer el clima laboral sólido y eficaz. Por lo cual, este Plan busca solventar las deficiencias identificadas en la comunicación interna del GAD y su relación con el público interno. Cabe destacar, que la comunicación interna se vincula con el clima organizacional, ya que es el mecanismo esencial mediante el cual se desenvuelven las relaciones humanas y el desarrollo integral de la institución.

De igual manera, se aplicó el método deductivo bajo la investigación cualitativa, inductivo con lo cuantitativo y descriptivo se adapta a ambas aproximaciones de los enfoques de la investigación. A su vez, se emplearon las técnicas e instrumentos adecuados para la investigación, misma que fueron las encuestas, entrevistas y ficha de observación, aplicadas a las autoridades, personal administrativo del GAD y ciudadanos de la parroquia, con la finalidad de evaluar la comunicación interna y clima organizacional que prevalecía en la administración anterior.

El propósito primordial de este estudio radica en mejorar el clima organizacional del GAD parroquial de Puerto Pechiche. Para alcanzar este objetivo se ha planteado varias estrategias comunicacionales internas con el fin de estimular y consolidar una coordinación más efectivas entre diversas áreas de la organización. Para identificar la situación actual se realizó un análisis FODA de la institución, sirviendo como base para la formulación del plan de comunicación interna.

El desarrollo de trabajo de investigación está elaborado bajo la siguiente estructura:

Capítulo I constituido por la formulación general del trabajo, descripción del problema, la formulación del problema, preguntas de investigación, justificación, objetivo general y específicos, idea a defender, variable dependiente e independiente y la operacionalización de las variables antes mencionadas.

Capítulo II comprende de marco teórico, antecedentes investigativos, marco científico, marco conceptual, el marco legal y el georreferencial.

Capítulo III se detalla la metodología empleada mediante los tipos de investigación, los enfoques, métodos, técnicas e instrumentos de recopilación de datos, población o muestra y el procesamiento de la información.

Capítulo IV comprende los resultados y discusión mediante la tabulación de las encuestas, entrevistas, logrando obtener un análisis cualitativo de las técnicas de recopilación de datos aplicadas, posterior se dará a conocer las conclusiones y recomendación fundamentada en la investigación del tema.

Capítulo V se desarrolló la propuesta de la investigación, mismo que es un Plan Estratégico de Comunicación Interna enfocado al mejoramiento del clima organizacional del GAD parroquial de Puerto Pechiche.

Finalmente, se incluyen la bibliografía y anexos correspondientes del trabajo de investigación.

RESUMEN

El proyecto de investigación se desarrolló con el propósito de diseñar un Plan Estratégico de Comunicación Interna para el mejoramiento del clima organizacional del Gobierno Autónomo descentralizado de Puerto Pechiche. Para la elaboración del trabajo de investigación, se empleó tres tipos de investigación; investigación de campo porque ayudar a recopilar datos primarios a través de contacto directo, mientras que la investigación documental contribuye en la búsqueda de análisis de fuente escritos tales como: libro, artículos científicos, trabajo de investigación y sitios web. Y la investigación descriptiva permitió identificar características y análisis detallado de los aspectos relevantes del tema de investigación mediante observación directa.

Además, se utilizó el método deductivo bajo la investigación cualitativa, inductivo con lo cuantitativo y descriptivo se adapta a ambas aproximaciones de los enfoques de la investigación. A su vez, se emplearon las técnicas e instrumentos de recopilación de información, como entrevistas y encuestas, para conocer en profundidad el tema.

A través de la investigación, se obtuvo como resultado que los encuestados manifestaron la necesidad de mejorar la comunicación interna y el clima organizacional para fortalecer la cohesión del equipo de trabajo y aumentar la productividad laboral. Al igual que la experta en comunicación, manifestó la importancia que toda institución mantenga una comunicación efectiva y un clima organizacional positivo. Por tal razón, se propone diseñar un Plan Estratégico de Comunicación Interna para mejoramiento del clima organizacional a través de las estrategias comunicacionales.

Palabra claves: GAD, Puerto Pechiche, comunicación interna, clima organizacional, plan estratégico, comunicación interna, estrategias comunicacionales.

ABSTRACT

The research project was developed with the purpose of designing a strategic internal communication plan to improve the organizational climate of the decentralized Autonomous Government of Puerto Pechiche. To prepare the research work, three types of research were used; Field research helps collect primary data through direct contact, while documentary research contributes to the search for analysis of written sources such as: books, scientific articles, research work and websites. And the descriptive research made it possible to identify characteristics and detailed analysis of the relevant aspects of the research topic through direct observation.

In addition, the deductive method was used under qualitative research, inductive with quantitative and descriptive adapts to both approaches to research approaches. At the same time, information collection techniques and instruments were used, such as interviews and surveys to gain an in-depth understanding of the topic.

Through the research, it was obtained that the respondents expressed the need to improve internal communication and the organizational climate to strengthen the cohesion of the work team and increase work productivity. Like the communication expert, she expressed the importance of every institution maintaining effective communication and a positive organizational climate. For this reason, she proposes to design a strategic internal communication plan to improve the organizational climate through communication strategies.

Keywords: GAD, Puerto Pechiche, internal communication, organizational climate, strategic Plan, communication strategies.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1.Descripción del problema

El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de la parroquia de Puerto de Pechiche enfrenta un desafío significativo relacionado con la falta de comunicación interna y un clima laboral desfavorable. Esta situación obstaculiza el desarrollo efectivo de los planes y proyectos dirigidos por la presidenta Noemí Arana, impactando negativamente en la imagen y reputación de la institución, así como en las relaciones interpersonales entre el personal operativo, lo que repercute directamente en la armonía laboral.

Es fundamental abordar la comunicación inadecuada como un problema que afecta el rendimiento general de la institución. La ausencia de coordinación entre los colaboradores en relación con el desempeño funcional y las responsabilidades ha generado desafíos que deben ser superados. Para contrarrestar esta problemática, es esencial establecer estrategias de comunicación que fomenten la transparencia, promuevan la retroalimentación y aseguren que la información se transmita de manera clara y oportuna para lograr efectivamente las metas y obligaciones institucionales.

La falta de organización laboral afecta diversos aspectos en el GAD, generando impactos negativos que van desde la eficiencia operativa hasta el bienestar de los funcionarios. La carencia de procesos estructurados y la falta de responsabilidades claramente definidas dificultan la identificación de prioridades, lo que conduce a la ejecución desordenada de actividades, resultando en la pérdida de tiempo, recursos y calidad en los resultados.

La escasez de armonía en los puestos de trabajo del GAD parroquial se traduce en una baja motivación y dedicación hacia las metas institucionales. Esta falta de armonía se relaciona con deficiencias en la gestión de recursos humanos y financieros, así como con la insuficiente comunicación interna, lo que puede

generar tensiones y discordias sobre la distribución y utilización de los recursos disponibles. Es crucial abordar estos desafíos de manera integral para mejorar el funcionamiento y la eficacia del GAD de la parroquia de Puerto de Pechiche.

1.2.Formulación del problema

¿De qué manera la comunicación interna ayuda al mejoramiento del clima organizacional del GAD de la parroquia de Puerto Pechiche - provincia de los Ríos, en el año 2022-2023?

1.3.Preguntas de Investigación

¿Cómo impacta el inadecuado manejo de la comunicación interna en la calidad y eficiencia de la toma de decisiones en la institución?

¿De qué manera el clima organizacional en el GAD influye en el rendimiento y la eficiencia de los colaboradores?

¿En qué aportaría el Plan estratégico de comunicación interna para el mejoramiento del clima organizacional en el GAD de Puerto Pechiche?

¿Cómo incide la Coordinación de la comunicación interna en los colaboradores?

1.4.Justificación

El presente trabajo de investigación busca indagar la problemática de la comunicación interna y el clima organizacional, aspectos fundamentales para mantener la armonía y el éxito en la gestión del (GAD) de la parroquia de Puerto de Pechiche. A través de la implementación de estrategias de comunicación interna, es posible fomentar un clima organizacional en el cual la información fluya de manera clara y eficaz.

La comunicación interna y el clima organizacional son dos aspectos relevantes en toda organización y están estrechamente relacionados. La exploración de estas variables permitirá identificar áreas de mejora para fortalecer la comunicación en el GAD y así promover un clima organizacional que contribuya a la satisfacción de los colaboradores, al mismo tiempo que fomente una comunicación efectiva.

En esta perspectiva, el manejo adecuado de la comunicación es esencial para mejorar las condiciones en la institución, con el propósito de optimizar la cohesión

y consolidar el compromiso de los colaboradores. Fomentar un clima laboral positivo y productivo requiere una comunicación efectiva y un mecanismo que fortalezca la interacción entre todas las personas que trabajan en el GAD.

El diseño de un plan estratégico de comunicación interna es esencial, ya que facilita una coordinación más efectiva entre los departamentos y niveles jerárquicos de la institución, así como la identificación y resolución eficiente de problemas. En consecuencia, promueve un clima organizacional saludable, mejora la eficiencia operativa y garantiza que todos los colaboradores estén alineados con los objetivos y valores del GAD, lo que se traduce en una mayor satisfacción personal y productividad laboral.

Esta investigación beneficiará tanto al personal del GAD como a los habitantes de la parroquia. Al optimizar la comunicación interna, se logrará un buen clima organizacional que se reflejará en la calidad y eficiencia del trabajo, así como en el éxito de las obras que generarán mayor satisfacción entre la ciudadanía, quienes apreciarán las actividades como una contribución al progreso de la parroquia.

1.5.Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar la comunicación interna como herramienta para el mejoramiento del clima organizacional del GAD parroquial de Puerto Pechiche.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar el estado actual de la comunicación interna del GAD parroquial de Puerto Pechiche a través del instrumento FODA.
- Identificar las problemáticas y debilidades del clima organizacional del GAD parroquial de Puerto Pechiche.
- Diseñar un Plan estratégico de comunicación interna que ayude al mejoramiento del clima organización del GAD parroquial de Puerto Pechiche.

1.6.Idea a defender

El Plan de comunicación interna, ayudará al mejoramiento del clima organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Puerto Pechiche.

1.7.Variables

- **Variable independiente:** Comunicación interna
- **Variable dependiente:** Clima organizacional

1.8.Operalización de variables

Tabla 1 *Operacionalización de variables*

Matriz de operacionalización de variables				
Variable Independiente: Comunicación Interna				
Definición conceptual	**Dimensión**	**Indicadores**	**Ítems**	**Técnicas o instrumentos**
La comunicación interna contribuye a un proceso esencial que involucra la transmisión de mensajes, ideas y conocimientos dentro de la institución siendo partícipe todos los departamentos del mismo, este intercambio de información facilita la unión organizacional, la alineación de objetivos y el fortalecimiento de un clima organizacional.	Comunicación interna	• Fluides de la comunicación • Interacción Bidireccional • Consistencia en el Mensaje. • Relevancia de la información.	• Cuántas veces recibes comunicación informal en la semana. • ¿Existe un flujo de información de ida y vuelta que permite la retroalimentación y la participación activa de los empleados? • ¿Los comunicados son coherentes en todos los niveles jerárquicos? • ¿Cómo calificaría la fluidez de la comunicación interna en su organización? • ¿La información compartida es pertinente para las tareas y objetivos de los empleados en todos los niveles?	• Encuesta • Encuesta • Encuesta • Encuesta • Encuesta

	Intercambio de información Organización	• Acceso a la información • Diversidad de canales. • Estructura de Comunicación • Cultura de Apertura • Evaluación de la comunicación.	• ¿Todos los empleados tienen acceso igualitario a la información necesaria para su trabajo? • ¿Se utilizan múltiples canales (correo electrónico, reuniones, intranet) para el intercambio de información? • ¿Existe una estructura organizada para la transmisión y recepción de información en todos los niveles? • ¿La organización fomenta un ambiente donde los empleados se sientan libres de compartir información y opiniones? • ¿Se realizan evaluaciones periódicas para medir la efectividad de la comunicación interna en la organización?	• Encuesta • Ficha de observación • Ficha de observación • Encuesta • Encuesta • Encuesta

Variable Dependiente: Clima Organizacional				
Definición conceptual	**Dimensión**	**Indicadores**	**Ítems**	**Técnica o instrumento**
El clima organizacional es la percepción que tiene un individuo del ambiente de trabajo y las características de la institución.	Clima organizacional Percepciones individuales	• Satisfacción Laboral • Cohesión del Equipo • Equilibrio Trabajo-Vida • Confianza en la Dirección • Autoeficacia • Satisfacción Personal	• ¿Los empleados se sienten satisfechos con su trabajo y ambiente laboral? • ¿Existe un sentido de unidad y colaboración entre los miembros del equipo? • ¿Los empleados perciben que la organización apoya un equilibrio saludable en el trabajo? • ¿Los empleados confían en las decisiones y acciones de la alta dirección? • ¿Los empleados creen en su capacidad para realizar tareas laborales eficazmente? • ¿Los empleados se sienten satisfechos con su	• Encuesta • Ficha de observación • Ficha de observación • Ficha de observación • Encuesta

	Ambiente laboral	• Comunicación Efectiva • Auto eficiencia • Reconocimiento y Recompensas	• contribución individual al trabajo? • ¿La comunicación interna facilita la comprensión y colaboración entre los empleados? • ¿La organización apoya un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal de los empleados? • ¿Los funcionarios son reconocidos y recompensados por su buen desempeño?	• Encuesta • Encuesta • Encuesta • Ficha de observación

Note: Elaboración propia

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.Antecedentes

Para elaboración los antecedentes del trabajo de investigación se hace referencia a investigaciones, artículos y libros relacionados con la comunicación interna y el clima organizacional, los cuales servirán para la nueva investigación tomando en cuenta aspectos como: el tema de investigación, autores, año en el que se desarrolló la investigación, institución a la que se presentó la investigación, el objetivo, metodología y conclusiones extraídas para cada tema.

Se consideró el trabajo de investigación de Quíjia Dario; Yépez Iván,(2020) titulado "Análisis de comunicación organizacional interna y externa del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD)de la Parroquia de Nayón en el periodo julio – diciembre del 2017" de la Universidad Central del Ecuador de la ciudad de Quito. El objetivo general del proyecto fue "Analizar la gestión de la comunicación organizacional interna y externa del Gobierno autónomo descentralizado GAD de Nayón en el periodo julio – diciembre 2017" y utilizaron un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo les permitió recopilar información más detallada, presentando las siguientes conclusiones:

Los resultados de la investigación demuestras que en esta organización los canales internos de comunicación más utilizados son los siguientes: Reuniones o asambleas, WhatsApp, las llamadas, menajes de texto y correros electrónicos. Sin embargo, se nota que los encuentros personales en la asamblea y reuniones son los más efectivos, es decir, existe un predomino de los medios tradicionales. Y los medios digitales tienen debilidades, puesto que no existe una persona capacitada, ni mucho menos un departamento de comunicación.

Además, se pudo constatar que un pequeño porcentaje del personal de GAD de Nayón no tiene acceso a los canales de comunicación interna, o no conoce el uso

adecuado de canal. Por ello, este factor conduce a que el grado de participación de los miembros de la organización en actividad, disminuya de manera notable.

La relación que tiene esta presente investigación, con el debate sobre comunicación en organizaciones, es que se basa en la teoría de sistema y utiliza las principales corrientes de autores clásicos y contemporáneos, es decir, la relación que guarda el trabajo de investigación con el debate sobre comunicación en organizaciones, es de carácter académico, porque se apoya en la bibliografía de comunicación organizacional.

También, la investigación se relaciona con el debate académico, puesto que desarrolla las principales ideas y conceptos de comunicación organizacional, mismo que nos permiten acercar más a la realidad y conocer detalladamente el funcionamiento del Gobierno autónomo descentralizado, desde la perspectiva de los sistemas sociales. Adicionalmente, se utiliza los conceptos de comunicación interna, comunicación externa, comunicación estratégica y clima organizacional. Estos conceptos son utilizados en otras investigaciones de comunicación, para apoyar los estudios de la Facultad de Comunicación Social de la Universidad Central del Ecuador.

Los alcances de este trabajo de investigación son internos, pues el público objetivo de la organización son los integrantes y trabajadores del GAD de Nayón. Las técnicas para recolectar información se aplicaron a los miembros de la organización. Con relación al enfoque metodológico, los alcances de la investigación en descriptivos, ya que se realizó una revisión detallada los procesos de comunicación internos.

Las limitaciones del trabajo de investigación radican en el alcance de la investigación, pues los resultados obtenidos pertenecen únicamente al público interno de la organización. Es decir, únicamente tenemos una perspectiva interna de los miembros de la organización, sobre los principales procesos de comunicación ascendente, descendente y horizontal.

La línea de investigación del estudio corresponde a “comunicación en organización”. Y las teorías que profundizan fueron la teoría de sistema general y teoría de sistema sociales.

El aporte de este trabajo investigación es de carácter académico y social. Por un dado su contribución académica radica en la propuesta realizada en este estudio, que toma como punto de partida la teoría de sistema general hasta llegar a la teoría de sistema social. Además, la delimitación del público objetivo, nos permite centrar nuestra atención en los procesos internos, obtenidos los siguientes resultados.

Los estudios usados para conocer la organización son las reuniones con el 42%. Luego la página web con el 58%. Sin embargo, la cartelera y video no tienen mayor alcance.

En la comunicación descendente, los medios más usados son: el correo electrónico con el 59%. Facebook en el 25%, los mensajes de texto y los mensajes de WhatsApp son el 8%. El Messenger no es usado en la comunicación descendente. Y en la comunicación horizontal las reuniones representan el 57%. Seguido del correo electrónico que representa el 31%, los mensajes de texto y los mensajes de WhatsApp correspondiente al 6%.

En comunicación ascendente, las reuniones representan el 50%. Seguido el correo electrónico que representa el 34%, los mensajes de texto con el 8% y los mensajes de WhatsApp corresponde al otro 8%, los grupos de Messenger no son utilizados como una herramienta para comunicarse con los dirigentes o presidente del GAD. En conclusión, la escala de Likert muestra que el nivel de efectividad de los canales de comunicación de 2,58333, es decir, la comunicación interna está en un nivel regular.

Además, con las técnicas de la encuesta pudimos verificar que la comunicación cara a cara predomina en el GAD de Nayón, por lo cual los resultados muestran que en la comunicación horizontal las reuniones representan el 57%. Y en la comunicación ascendente, las reuniones ocupan el 50%.

Por lo consiguiente, se puede apreciar que los medios no son muy usados, pues se ha reconocido que el único medio en el que consta la mayor información sobre la actividad del GAD de Nayón es en su página web, sin embargo, esto es un problema porque no todas las personas tienen el servicio o acceso a internet, o desconocen la existencia de la página web o simplemente porque no les interesa.

El proyecto mencionado anteriormente servirá como fundamento y referencia en el análisis de la comunicación interna, ofreciendo un valioso ejemplo para la mejora del clima organizacional en el contexto de esta investigación.

Como segundo proyecto de investigación se ha considerado de Carrillo Carlos(2023) como sustento de apoyo se titula "Comunicación interna y clima organizacional en un ministerio público de Sullana,2023" de la Universidad César Vallejo de la ciudad de Lima. Proyecto que tuvo como objetivo general "Determinar la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional de un ministerio público de la provincia de Sullana en el 2023" dentro de la metodología emplearon el enfoque cuantitativo, trabajo que tuvo las siguientes conclusiones:

Primera. La comunicación interna y el clima organizacional en el ministerio público estudiado, presento una relación significativa según la prueba de Rho de Spearman, esta relación fue de tipo positiva y demostró un nivel débil. Motivo por el cual, podría indicarse que a medida que la comunicación se fortalezca, el clima organizacional verá un cambio en su comportamiento.

Segunda. Los canales de comunicación y el clima organizacional en el ministerio público no presentaron una relación relevante, siendo necesario que se promueva el uso de canales verbales, escritos y electrónicos, pero a la vez que estos también sean utilizados para orientar a los colaboradores al logro de objetivos, así como una mejor coordinación interna entre jefes y personal.

Tercera. La comunicación esencial y el clima organizacional en el ministerio público de estudio presento una relación crucial, que según la prueba de Rho Spearman esta relación es de tipo positiva y alcanza un nivel moderado. No obstante, es importante fortalecer la comunicación entre jefaturas y los colaboradores, donde se evidencie que existe una mejor capacidad de negociación

entre conflictos, y un mayor nivel de apertura al diálogo por parte de ellos miembros de organización.

Cuarta. La comunicación operativa y el clima organizacional en el ministerio público de interés presentaron una relación considerable, de manera directa, pero débil, pero para mejorar esta relación es clave que los jefes y trabajadores se comuniquen de forma oportuna ante cualquier situación que pueda presentarse en la organización, lo que se debe establecer mecanismos.

Quinta. La comunicación estratégica y el clima organizacional no presentaron una relación valiosa en el ministerio público estudiado, viendo así oportuno que las buenas relaciones, personales y laborales se fortalezcan en la institución.

Sexta. Los tipos de comunicación y el clima organizacional se relacionan de forma significativa, positiva y en un nivel débil. Lo que refleja la necesidad de las comunicaciones descendente, ascendente y horizontal se vea fortalecidas para favorecer las diversas coordinaciones y el logro de objetivos planificados.

Sirve como referencia para comprender la relación entre comunicación interna y clima organizacional y así sugerir estrategias de mejora. Se enfatizó la importancia de fortalecer la comunicación básica y operativa, así como la necesidad de promover el diálogo efectivo y la coordinación interna. Estos hallazgos pueden proporcionar recomendaciones específicas para ayudar a optimizar nuestra investigación.

El tercer proyecto investigación se utilizó de las Srtas. Palacios Alondra; Pérez Jessica (2019) la tesis denominada “Diagnóstico para el diseño de estrategias de comunicación interna y externa para la gestión de GAD Parroquial de Turi” de la Universidad de Cuenca de la ciudad del mismo nombre. Proyecto que tuvo como objetivo general “Diagnóstico para diseñar e implementar un Plan Estratégico en el GAD parroquial Turi” dentro de la metodología emplearon el enfoque cualitativo y cuantitativo, las conclusiones a las que llegaron son las siguiente:

- Con este trabajo se pudo establecer relaciones de interacción con el GAD parroquial Turi y sus comunidades, manteniendo diálogos sociales comunitarios para determinar una realidad social y conocer las diferentes problemáticas comunicacionales que posee de forma externa como interna.

- Se llevó a cabo una entrevista que se realizó a los funcionarios del GAD parroquial Turi en la misma se evidenció que 5 de los 7 empleados posee un conocimiento insuficiente sobre la misión y visión y objetivos estratégicos; dentro de la institución se analizó el FODA obteniendo como resultado:

  Fortaleza: Existe una buena comunicación entre los trabajadores y el presidente el mismo que permite que no se genere conflictos de rumores o malos entendidos, otra fortaleza al que poseer comunicador el presidente y la secretaria manejan las redes sociales, con el objetivo de dar a conocer cómo trabaja con las comunidades.

  Oportunidad: El GAD parroquial de Turi posee convenios con los estudiantes de la Universidad de Cuenca, Universidad Católica y Universidad de Azuay quienes implementa planes, estudios e investigaciones para mejorar el GAD, la vida y economía de la ciudadanía, siendo esta una oportunidad tanto para el GAD como para los estudiantes.

  Debilidad: No se cuenta con un comunicador social que se encargue de informar las actividades que realiza el GAD para los comunicados.

  Amenaza: Por el hecho de ser institución pública una amenaza es el ámbito político el mismo que genera en el GAD aislamiento de los dirigentes por la promesa de una nueva propuesta.
- Por su parte, en el ámbito externo, la encuesta aplicada a los habitantes de Turi, permitió evidenciar que el 60% posee una buena imagen y comunicación con el GAD, porcentaje similar 74% dio a conocer que la institución si cumple con la ley de LOSEP, pero no han determinado con todas las obras de dinero, pero que, en sí, eso no es problema del GAD.
- A su vez en el tema comunicacional tecnológico del 68% utiliza redes sociales, siendo este el medio más utilizad para informarse de las actividades que realiza el GAD y teniendo un 61% de seguidores de la página social Facebook (GAD parroquial de Turi).
- En el ámbito participativo y de desarrollo el 81% nos indicó que sí les gustaría participar en las distintas actividades que desarrolla el GAD parroquial, pero un factor negativo es la falta de tiempo y el transporte, seguido con un 92% dio a conocer que gustaría recibir información por parte

del GAD para mantener conocimiento en los diferentes temas y con base en eso generar comunicación en sus comunicados.

El proyecto antes citado contribuirá al presente estudio como referencia para el diseño de estrategias para un Plan de comunicación interno acorde a la necesidad del GAD, cada estrategia propuesta de este documento será de ejemplo a seguir.

Como última búsqueda adoptando como referencia es de Jiménez Nancy (2021) titulado "El clima organizacional y el desempeño laboral del personal del GAD Municipal de Ambato" de la Universidad Técnica de Ambato, proyecto que tuvo como objetivo general "Determinar como el clima organizacional influye en el desempeño laboral del personal del GAD Municipalidad de Ambato" dentro de la metodología emplearon el enfoque cualitativo las conclusiones a las que llegaron son las siguientes:

- El estudio realizado en el GAD municipalidad de Ambato con la aplicación de cuestionario de los investigadores Koys y Decottis (1991), nos ha permitido conocer los factores que inciden negativamente en el clima organizacional como punto débil se identifica al reconocimiento, la mayor parte de colaboradores indican que la única vez que se habla del rendimiento es cuando se cometen errores, la falta de reconocimiento genera desmotivación y disminuye el desempeño laboral; otro factor que influye negativamente es la presión, se ha identificado de gran parte de los colaboradores sufren de estrés laboral, cansancio y agotamiento por último podemos mencionar que la equidad que se maneja no es la más adecuada se tiene la percepción de existir favoritismo por ciertos miembros del equipo de trabajo.
- Después de analizar los datos entregaos por el departamento de talento humano del GAD Municipalidad de Ambato sobre las evaluaciones de desempeño personal en el año 2019, se llega a la conclusión que el departamento de tesorería maneja un promedio de 93,24% que significa cualitativamente muy bueno, además se aplicó un cuestionario del profesional Joaquín Machacas Rojas donde se evidencia que la mayor parte de colaboradores tienen eficacia, productividad laboral y eficiencia laboral

alta es decir que gran parte de la muestra de estudio sabe gestionar su puesto y reconoce los procedimientos y normativas a cumplirse.

- Se empleó el método de correlación de Spearman con el propósito de medir el grado de relación entre las variables de estudio (clima organizacional y desempeño laboral), se afirmó que guardan una fuerte relación, dicho esto y después de realizar el análisis pertinente podemos decir que algunas las estrategias del clima laboral para aumentar el desempeño laboral deberían ser: reconocer los logros de los colaboradores, flexibilidad en el lugar de trabajo, generar u ambiente de apoyo, dar autonomía, programar actividades recreativas donde se fomente la interacción entre los empleados, implementar una correcta retroalimentación de procesos, fomentar la correcta comunicación y realizar jornadas de capacitación.
- Posteriormente, este estudio se centra específicamente en el "Clima organizacional y Desempeño Laboral en el GAD Municipal de Ambato" logrando identificar los principales factores que afectan significativamente a la institución, como el estrés y la falta de visibilidad. Este estudio destaca la eficiencia financiera, el reconocimiento laboral, la flexibilidad y la remuneración como estrategias proactivas, mismas que podemos adaptar y perfeccionar para utilizar en nuestra investigación.

La revista Multidisciplinar en el artículo "Clima organizacional en el sector público Latinoamericano" considera como: una serie globales basadas en los sentimientos de los empleados y la productividad y los servicios prestados pueden crear un clima organizacional satisfactorio gestionado un buen clima organizacional (Gonzanles, Ramírez, & Trán, 2021).

Es decir, el clima organizacional se ha convertido en un tema cada vez más importante que aborda las complejidades y dinámicas específicas que caracteriza a estas instituciones. Este enfoque examina las percepciones, actitudes y emociones de los empleados en el entorno laboral y considera el impacto directo de estas variables en la productividad y la moral.

Por otro lado, la revista Ciencias y Artes "Estrategias de comunicación aplicadas a PYMES entre los años 2016 y 2021: Una revisión de literatura", expone que las

estrategias de comunicación eficaces son esenciales para contribuir relaciones sólidas, fortalecer la reputación y lograr los objetivos organizativos, las grandes empresas priorizan las estrategias de comunicación y trabajan arduamente para implementarlas (Lay & Morishigue, 2023).

Adicionalmente, las estrategias de comunicación de las PYMES requieren analizar cómo estas organizaciones planifican, implementan y gestionan las interacciones con sus audiencias para lograr sus objetivos. Al centrarnos en el nicho de mercado, nos esforzamos por optimizar la conexión y la resonancia que son la base del éxito y el crecimiento empresarial. Las grandes empresas pueden lograr el éxito a través del conocimiento estratégico.

2.2.Marco Científico

Después de consultar varios autores, se ha recopilado información necesaria para elaborar el marco científico que respalde y justifique la investigación iniciada. El marco teórico científico está construido a raíz de la teoría funcionalista desarrollada por el Sociólogo Estadounidense Harold Laswell, así como el Modelo de comunicación propuesto por Laswell y Chiavenato Idalberto, mismo que se desarrolló a continuación.

2.2.1. Teoría funcionalista

La teoría de la comunicación funcionalista se ha convertido en la más destacada de la comunicación. Según esta teoría, la comunicación se conceptualiza como un proceso dinámico de intercambio de información entre miembros de la sociedad. Desde esta perspectiva funcionalista, la comunicación es una actividad que realiza diferentes roles importantes en una organización. Sin embargo, para los funcionalistas la comunicación es primordial, entre las que destacan la integración social, la adaptación al medio, la transmisión de normal y valores de resolución de conflictos.

Según Lozano (2007) cita el trabajo de Harold Laswell donde mencionan tres funciones que desempeña en la sociedad:

- La supervisión del entorno

- La relación con diversos miembros de la sociedad en su manera de afrontar y adaptarse al entorno
- La transmisión del legado social de una generación a la otra

Esta teoría se centra en comprender las funciones y efectos sociales de la comunicación en el contexto de una sociedad. Asimismo, analiza cómo la comunicación contribuye a la estructura y el equilibrio social al realizar diversas funciones en una organización.

2.2.2. Modelo de Lasswell

Según Cornejo (2007) define la comunicación es considerada como un fenómeno que cumple funciones esenciales para mantener la cohesión, el equilibrio y la estabilidad en la sociedad. Para una compresión más amplia y detallada del comportamiento comunicativo, se propone desarrollar un modelo comunicativo que responda de forma estructurada las cinco interrogantes fundamentales: ¿A quién se dirige el mensaje?, ¿Qué mensaje se transmite?, ¿A través de qué canales se produce la comunicación?, ¿Quién es el destinatario del mensaje?, y ¿Cuál es el efecto de la comunicación esperado?

2.2.3. Modelo de Harold Laswell

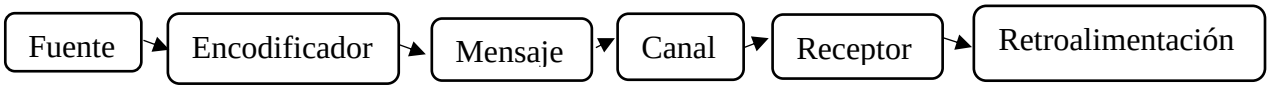


Gráfico 1 *Modelo de Harlord Laswell*

Fuente: Inés. (Cornejo) (Cornejo, pág. 19)**.**

Note: Elaboración propia

El modelo elaborado por Lasswell puede contribuir significativamente a mejorar el clima organizacional, fortaleciendo la comprensión mutua, la transparencia y la colaboración dentro de la empresa.

2.2.4. Modelo de Idalberto Chiavenato

Chiavenato (1999) asegura El clima organizacional es el ambiente interno que perciben los miembros de una organización y que influye en su comportamiento, se compone de una serie de variables que pueden ser analizadas para comprender la percepción que tienen los empleados sobre su entorno laboral. Estas variables

incluyen aspectos como la estructura organizativa, los sistemas de recompensas, las relaciones interpersonales, el liderazgo, entre otros.

En contexto, es fundamental comprender cómo los colaboradores perciben su entorno laboral, por lo tanto, ayudará a intuir las percepciones y el ambiente psicosocial de los trabajadores, para proponer estrategias efectivas de comunicación interna que promuevan un clima laboral positivo y productivo. Esto puede incluir actividades para fortalecer la confianza, mejorar la participación y la colaboración entre los colaboradores, lo que a su vez contribuirá al éxito y la eficacia general de la organización.

2.3.Marco conceptual

2.3.1. Fundamentación teórica de la Variable Dependiente

2.3.1.1.Comunicación Interna

Es el intercambio de información que facilita la transmisión de comunicación que puede ser a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, reuniones presenciales y mensajes instantáneos dentro de una organización, se utiliza para informar, motivar o proporcionar comentarios a los empleados (Zapata, 2020).

Es aquella que tiene como objetivo consolidar la unidad y coordinación entre los integrantes de la organización, su propósito principal es promover la integración de los miembros que forman la institución e incentivándolos a cumplir sus responsabilidades de manera eficiente (Peiró, 2021).

La comunicación interna se refiere a la rama de la comunicación que incluye los objetivos internos de una empresa o institución, combinando aspectos estructurales y personales, Zapata y Peiró, destacan que la comunicación interna tiene como finalidad establecer un conjunto de información que faciliten la consecución de objetivos planteados entre los miembros del GAD, este enfoque implica desde las políticas empresariales hasta el funcionamiento interno. Al establecer esta variable a la investigación ayudará a abordar el mejoramiento del clima organizacional y proporcionará una basa sólida para la implementación de medidas específicas.

WhatsApp: Según su criterio López (2016) sostuvo que es una aplicación de mensajería instantánea que ofrece a las empresas como un canal de comunicación

que les permite estar comunicados a través de mensajes de texto, de voz, realizar llamadas de voz y video, así como compartir diversos tipos de archivos multimedia, ubicaciones y más.

Wischniewsky, (2016) señaló que es una aplicación de mensajería instantánea que puede ser utilizada como un medio de comunicación interna en entornos empresariales o equipos de trabajo. Permite a los miembros del equipo enviar mensajes de texto, realizar llamadas de voz y vídeo, compartir archivos y ubicaciones de manera rápida y sencilla. Con la capacidad de crear grupos de chat y enviar mensajes de difusión.

La plataforma proporciona un medio instantáneo y accesible para la interacción entre los miembros de una organización, facilitando la comunicación fluida, la colaboración y el intercambio de información. Además, su capacidad para soportar diversos formatos de comunicación, como mensajes de textos, voz, llamada y video, permite una buena interacción entre los colaboradores del GAD, lo que puede contribuir a fortalecer las relaciones laborales y aumentar el sentido de pertenencia.

Correo electrónico: Es su perspectiva Meroño (2005) aseguró que es una herramienta de comunicación escrita que posibilita a los colaboradores de una empresa enviar y almacenar mensajes de texto, archivos adjuntos y otros tipos de información de manera rápida y organizada.

Sotomayor (2019) indicó que es un sistema de comunicación electrónica que permite el intercambio de mensajes y archivos entre usuarios a través de redes informáticas, como Internet. Funciona mediante la transmisión de mensajes digitales entre servidores de correo electrónico utilizando protocolos estándar, como SMTP (Protocolo simple de transferencia de correo) para el envío y POP3 (Protocolo de oficina postal) o IMAP (Protocolo de acceso a mensajes de Internet) para la recepción.

Al proporcionar un medio de comunicación asincrónica y forma, el correo electrónico permite a los empleados compartir información de manera eficiente y estructurada dentro del GAD, esta herramienta facilita la transmisión de mensajes

claros y detallados, así como documentación de conversación y decisiones importantes lo que contribuye a la transparencia y la claridad en la comunicación.

Reuniones de departamento: Según su óptica, Camacho y Aranda (1999) afirmó se constituye un medio de comunicación interna mediante el cual los miembros de un departamento pueden reunirse cada mes para abordar asuntos pertinentes, compartir información y coordinar el trabajo. Estas reuniones se pueden realizar presencial como virtualmente, proporcionando un entorno directo para la interacción entre los miembros del equipo.

Molina, Pilar (Molina, 2022) afirmó que son encuentros organizados periódicamente en el ámbito de una organización empresarial, donde los miembros de un departamento específico se reúnen para discutir y revisar diversos aspectos relacionados con su trabajo. Estas reuniones suelen tener como objetivo principal la coordinación de actividades, la toma de decisiones, el intercambio de información relevante, la resolución de problemas y la planificación de acciones futuras.

Las reuniones de departamentos representan una valiosa contribución, porque los miembros de un departamento pueden interactuar directamente, fomentando la contribución de las relaciones interpersonales sólidas y la creación de un sentido de compañerismo dentro del equipo de trabajo. Por ende, facilita compartir información relevante como temas de proyectos, metas y brindar una retroalimentación constructiva, elemento clave para fortalecer la comunicación interna y por lo consiguiente mejorar el clima organizacional del GAD.

2.3.1.2.Comunicación

Fonseca (2000) aseguró que la comunicación es el intercambio de palabras que implica la transmisión y recepción de señales no verbales, lenguaje corporal y expresiones faciales, es una cualidad racional y emocional específica de todos los seres humanos que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significado de acuerdo con experiencias precias usuales.

Sin embargo, Ongallo (2007) definió como un conjunto de procesos físicos y psicológicos a través de las cuales se lleva a cabo la acción de establecer relaciones entre una o varias personas, identificando como emisor o receptores con el objetivo de alcanzar determinados objetivos.

Tomando referencia el término y los autores elegidos desempeñan un papel importante en la investigación, ya que son fundamentales para establecer un flujo de información claro y positivo entre los miembros de la organización. Además, su aporte se destaca al fomentar la retroalimentación continua y así promover la participación activa de los colaboradores, en este sentido la comunicación busca mejorar el intercambio de información y cultivar un clima laboral efectivo y cohesionado.

Comunicación descendente: Según lo establecido por Díes (2006) proviene de la alta dirección dentro de la empresa o institución, tiene como objetivo dar a conocer e implementar la cultura de la organización y reducir al máximo los canales informales que generan rumores dentro de la empresa.

Ongallo (2007) afirmó que es el lujo de información que se origina en niveles jerárquicos superiores dentro de una organización y se dirige hacia niveles inferiores. Este tipo de comunicación es típicamente utilizado por líderes, gerentes o directivos para transmitir instrucciones, políticas, objetivos, expectativas, decisiones y otra información relevante a los empleados o miembros del equipo que se encuentran en niveles inferiores de la jerarquía organizacional.

Este tipo de comunicación, establecer una base solidad que servirá como un aporte para comprender la importancia de la cohesión y la alineación dentro de una organización, en este sentido la claridad en los mensajes descendentes proporciona a los colaboradores del GAD una comprensión clara de los objetivos, expectativas y valores de la empresa, lo que constituye a reducir la incertidumbre y a fomentar un buen clima organizacional.

Comunicación ascendente: Conforme a Díes (2006) sostuvo que la idea de que surge de la base de la organización (trabajadores) y llega hasta la alta dirección, pasando por los niveles intermedios.

Novoa (1999) argumentó que es el flujo de información que se origina en niveles jerárquicos inferiores dentro de una organización y se dirige hacia niveles superiores. En este tipo de comunicación, los empleados o miembros del equipo transmiten retroalimentación, sugerencias, ideas, informes, preocupaciones u otra información relevante a sus superiores, gerentes o directivos.

Contribuirá significativamente la comunicación descendente al promover valiosas percepciones que puede enriquecer y guiar las prácticas de comunicación interna promoviendo a un clima organización más saludable y productivo, ya que implica flujos de la información desde los colaboradores hacia los niveles superiores. Además, al tener en cuenta la percepción y experiencia de los colaboradores se puede identificar áreas de mejora estratégicamente.

Comunicación horizontal: Puchol (2000) definió que busca coordinar las actividades entre distintos departamentos y secciones de la empresa, asegurando una armonización de lagunas, solapes, o duplicidades en las responsabilidades de cada área.

Martínez (2007) es el intercambio de información, ideas, feedback y colaboración que ocurre entre individuos o grupos que se encuentran en el mismo nivel jerárquico o en niveles similares dentro de una organización. A diferencia de la comunicación ascendente y descendente, que fluye entre niveles jerárquicos diferentes, la comunicación horizontal se produce entre colegas, compañeros de trabajo o equipos que comparten responsabilidades similares o trabajan en proyectos conjuntos.

La comunicación horizontal, fomenta la colaboración y el intercambio de ideas y resoluciones de problemas de manera colectiva, además, este tipo de comunicación promueve la creación de redes de entre colegas y las construcciones de relaciones de confianza, lo que contribuyere a un ambiente laboral más cohesionado y satisfactorio en el equipo de trabajo.

Comunicación vertical: Es aquella que se refiere a la transmisión de información, mensaje entre diferentes personas subordinados y los cargos superiores dentro del ámbito empresarial, esta forma de comunicación es muy importante para el buen funcionamiento efectivo que permite la transmisión eficiente de metas, políticas,

directrices y retroalimentación entre diferentes niveles de la estructura organizacional (Morrillo, 2022).

Ambar (2012) es el intercambio de información que fluye entre diferentes niveles jerárquicos dentro de una organización, ya sea de arriba hacia abajo (comunicación descendente) o de abajo hacia arriba (comunicación ascendente). Este tipo de comunicación facilita la transmisión de directrices, políticas, objetivos, decisiones y retroalimentación entre los niveles jerárquicos superiores e inferiores de la organización.

La comunicación vertical fomenta la colaboración, el intercambio de ideas y la resolución de problemas de manera colectiva, este tipo de comunicación ayuda a la interacción entre los diferentes niveles jerárquicos y departamentos del GAD, además facilita la identificación de desafíos comunes y la implementación de soluciones eficaces, fortaleciendo así el compromiso y la eficacia organizacional.

Comunicación formal: Se utiliza en contorno profesionales e institucionales, dirigido a audiencia potencialmente grande y se caracteriza por un tono coloquial y formal que se conserva con precisa durante la escritura y la comunicación generalmente transmitida a través de una variedad de medios, como circulares, correos electrónicos, memorandos, entre otro (Casasola, 2020).

Fernández (2014) destacó que este tipo de comunicación, se utilizan formatos predefinidos, procedimientos específicos y canales formales para transmitir mensajes dentro de la organización. Por lo general, la comunicación formal se caracteriza por ser estructurada, oficial, planificada y orientada a cumplir objetivos específicos dentro de la organización.

Esta forma de comunicación se sigue, estructura y canales establecidos dentro de la organización, como reuniones formales, comunicados oficiales, políticas y procedimientos por escritos, entre otros. Al ser sistemática y predecible, proporciona estabilidad y claridad en la transmisión de información dentro del GAD, esto es crucial para garantizar que los mensajes sean comunicados de manera efectiva.

Comunicación Verbal: Es aquella que se produce utilizando el lenguaje oral para transmitir el mensaje y es la más común y adaptable porque puede ser de tipo oral (hablada) o escrita (representación gráfica o signos) (Muriel, 2023).

Millán (2012) indicó que la comunicación no verbal ayuda ampliar la comprensión de cómo influye en la dinámica interpersonal y en última instancia en el clima organizacional, lo que permite identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias más efectivas para fomentar una cultura comunicativa más efectiva, colaborativa dentro del GAD.

Es fundamental, porque permite la expresión de ideas claras y facilita la recopilación y el análisis de datos a través de entrevistas, encuesta, lo que posibilita la interacción directa con los miembros del GAD, para comprender sus percepciones y experiencia lo que facilitará la presentación de hallazgos y recomendaciones de manera efectiva tanto como en la redacción de la tesis como en su defensa oral ante los jurados calificadores.

2.3.1.3.Gestión de la comunicación

Girigliano (2005) determinó es un conjunto de acciones y procedimientos que involucran la implementación de variables de recursos de comunicación para respaldar las operaciones de las organizaciones. La gestión en la comunicación interna, facilita la ejecución del componente comunicacional promoviendo la interrelación entre los miembros de una organización, favoreciendo la conexión entre los logros individuales y los institucionales, así mismo, tiene el propósito de mitigar los conflictos internos al fortalecer de la cohesión y contribuir a la creación de entornos que fomente la información, participación y opinión.

Por su parte, Ramírez y Rojas (2004) definió que es la gestión de la comunicación, se caracteriza cómo un ámbito de práctica que se basa en reflexión y la articulación, que abarca distintos niveles de las actividades comunicativos dentro de la organización. La gestión de la comunicación en las empresas es importante que se desarrollen en todos los niveles, desde los más bajos hasta los más altos cargos.

De acuerdo con los autores citados anteriormente, la gestión de la comunicación desempeña un rol fundamental al ayudar optimizar la comunicación, coordinar las

acciones y procedimientos que acoge múltiples niveles y áreas de actividad comunicativa en la organización y, por ende, mejorará significativamente el clima organizacional.

2.3.1.4.Planificación de la comunicación

Díaz y Martines (1978) sostuvo que es el conjunto de tácticas planificado a través del cual se establece los objetivos y se identifican el target receptor que determina las estrategias y tácticas para coordinar y promover la comunicación en la organización. En este sentido, la planificación de la comunicación indaga, asegurando que la información se transmita de manera eficiente, adecuado y acorde a los objetivos de la organización y así lograr con las metas.

Es el procedimiento por el cual se determina las instrucciones de cómo se llevará a cabo la comunicación entre los colaboradores del equipo de trabajo y partes involucradas, ya sea de un proyecto en una organización o institución. (Tovar, 2021)

La planificación de la comunicación servirá como guía para establecer los objetivos del proyecto de titulación, determinará el público objetivo dentro del GAD y contribuirá a decidir los canales de comunicación más efectiva, de igual modo ayudará a prevenir y gestionar la crisis de comunicación y a impulsar la colaboración proactiva de los stakeholders contribuyendo la investigación con criterios distintos.

2.3.2. Fundamentación teórica de la Variable Independiente

2.3.2.1.El clima Organizacional

Méndez (2006) mencionó que es la percepción que los individuos desarrollar de la convivencia con otros individuos en el ambiente organizacional. Mientras que Katz y Kahn analizan al clima organizacional, define como un sistema de valores de las personas en una organización.

Aunque, Segovia; et al (2012) aseguró que es el clima organizacional es el conjunto de percepciones compartidas entre el personal, reflejando sus opiniones y valoraciones sobre las prioridades del líder de la organización, cabe destacar que este ámbito engloba las condiciones físicas y psicológicas en las que se desempeñan

los colaboradores. Es esencial reconocer que el clima organizacional influye directamente a la motivación, satisfacción laboral y en el rendimiento general de los empleados y directivos.

Es decir, el clima organización saludable es muy importante en toda organización, porque promueve un entorno propicio para el trabajo efectivo, creatividad y el bienestar emocional de los colaboradores, reduciendo el estrés y permitiéndoles centrarse en sus actividades del trabajo, en efecto estos aspectos se reflejan en la percepción del público externo.

2.3.2.2.**Organización**

Gambino y Pungitore (2020) es el vínculo que se conecta a individuos o grupos que forman parte de una entidad social y que se identifica por poseer una estructura planificada y organizada con propósito de alcanzar metas y objetivos específicos en un periodo de tiempo determinado. Además, se reconoce que es fundamental la coordinación y colaboración entre sus equipos de trabajo, enfatizando que la efectividad y eficiencia en la consecución de metas se derivan de una estructura organizativa bien alineada.

En cambio, Fuenmayor (2002) señaló que la organización es como una institución integral considerándole como una institución completa, en este contexto, las organizaciones son entendidas como un sistema de actividades humanas en los cuales planifique y ejecuten de manera coordinada los objetivos y metas claramente definidas que deben alcanzarse

En concordancia con los conceptos de los autores, servirá como guía para estructurar y planificar estrategias efectivas para la problemática en curso, dado que una organización bien organizada y comprometida ayuda como un facilitador importante para abordar la comunicación interna y mejorar el clima laboral.

2.3.2.3.**Ambiente laboral**

Díaz (2018) mencionó que es el entorno físico, social y emocional que proporciona el contexto en el cual los funcionarios o trabajadores llevan a cabo su desarrollo integral que incluye aspectos personales como profesionales. Además, este entorno

no solo se involucra las condiciones físicas, también abarca el aspecto emocional, incluyendo el bienestar y la satisfacción de los trabajadores en su vida laboral

A diferencia que Maslow (2016) ratificó que es espacio donde las necesidades psicológicas de la autorrealización de los empleados encuentran la posibilidad de satisfacción mediante la oportunidad de crecimiento, desarrollo personal profesional, cabe resaltar, más que un lugar para realizar tareas laborales, se configura como un lugar propicio para realizar cómodamente las funciones o actividades de una organización.

El ambiente laboral es un término que desarrolla un papel esencial en el desarrollo de la investigación. Además, servirá de guía para recopilar datos relevantes y realizar análisis en profundidad, para que en algún momento el GAD puedan mejorar el clima organizacional si desean adoptarlo nuestras estrategias, porque un buen ambiente de trabajo facilita y promueve la colaboración entre los colaboradores.

2.3.2.4.Flujos de mensajes

Unidireccional

Monescillo (2020) es un proceso en el cual la información fluye en una sola dirección, desde el emisor hacia el receptor, sin la posibilidad de una respuesta inmediata o interacción directa por parte del receptor. En este tipo de comunicación, el emisor transmite un mensaje y el receptor lo recibe, pero no hay un intercambio activo de información entre ambas partes.

Vergés (2018) describió un tipo de interacción en el cual la información o los mensajes se transmiten en una sola dirección, sin la posibilidad de retroalimentación o respuesta directa por parte del receptor. En este tipo de comunicación, el emisor envía el mensaje y el receptor lo recibe, pero no hay un intercambio activo de información entre ambas partes.

Al estudiar la comunicación multidireccional se podrá identificar estrategias efectivas para fomentar un intercambio libre de ideas, opiniones y retroalimentación entre los empleados, líderes y diferentes niveles jerárquicos. Esta comunicación activa y fluida puede contribuir a crear un ambiente de trabajo más inclusivo,

transparente y colaborativo, donde se valore la diversidad de perspectivas y se fortalezcan las relaciones interpersonales.

Bidireccional

Bermejo (2022) es un proceso en el cual la información fluye en ambas direcciones entre los participantes. En este tipo de comunicación, tanto el emisor como el receptor tienen la oportunidad de enviar y recibir mensajes, lo que permite una interacción activa y recíproca.

Sánchez (2017) definió que es un tipo de interacción en el cual la información o los mensajes se transmiten en ambas direcciones, permitiendo un flujo de comunicación de ida y vuelta entre el emisor y el receptor. En este tipo de comunicación, tanto el emisor como el receptor tienen la oportunidad de enviar mensajes y recibir respuestas directas, lo que facilita un intercambio activo de información, ideas, opiniones y feedback.

La comunicación bidireccional aportaría significativamente al mejoramiento del clima organizacional al abrir canales efectivos para el intercambio de información y opiniones entre la presidenta y los colaboradores, al permitir que participen activamente en la conversación organizacional, expresen sus preocupaciones y aporten ideas, se fomenta un sentido de inclusión y valoración, lo que puede aumentar la satisfacción laboral y el compromiso con los objetivos de la empresa.

Multidireccional

Acosta (2020) es un proceso en el cual la información fluye en múltiples direcciones entre los participantes. En este tipo de comunicación, varios emisores pueden enviar mensajes a varios receptores, y viceversa, lo que permite una interacción dinámica y compleja entre todas las partes involucradas.

Roncallo (2018) añadió que este tipo de comunicación, se establecen canales que facilitan la interacción entre múltiples emisores y receptores, lo que permite que la información fluya en varias direcciones simultáneamente. A diferencia de la comunicación unidireccional, donde la información se mueve en una sola dirección, y de la comunicación bidireccional, donde hay un intercambio de mensajes entre

dos partes, la comunicación multidireccional implica la participación de más de dos partes en la conversación o intercambio de información.

Al explorar estos conceptos, aportará una comprensión más completa y precisa de cómo se relacionan los diferentes niveles jerárquicos y los miembros del equipo dentro de la organización, lo que te permitirá identificar áreas de mejora específicas en la comunicación interna. Al examinar cómo fluye la información en múltiples direcciones y cómo se intercambian ideas entre los empleados y los líderes, se podrá proponer estrategias concretas para promover un diálogo más abierto, una retroalimentación más efectiva y una participación más activa de todos los involucrados.

2.3.2.5.Cultura organizacional

Según Schein (2015) mencionó que es conjunto de valores, creencias, normas, comportamientos y prácticas que caracterizan a una organización. Es la personalidad de una empresa, y abarca desde la forma en que se comunican los empleados hasta cómo se toman las decisiones y se manejan los conflictos. La cultura organizacional puede influir en todos los aspectos del funcionamiento de una empresa, desde la moral y la satisfacción de los empleados hasta su capacidad para innovar y adaptarse a los cambios del entorno.

Gastélum (2000) precisó que es establecida por los líderes que se transmite y fortalece mediante diferentes estrategias, lo cual moldea las percepciones, acciones y entendimiento de los empleados, contribuyendo a establecer las pautas apropiadas de conducta dentro de la empresa.

El termino de cultura organizacional será de gran aporte para comprender cómo se establecen las normas, valores y creencias dentro de una empresa, influyendo directamente en la forma en que los empleados se comunican entre sí y cómo perciben el ambiente laboral. Esto te permitirá proponer recomendaciones concretas para mejorar la comunicación interna y promover un clima organizacional más positivo y productivo, alineado con la cultura de la empresa.

2.3.2.6.Liderazgo comunicativo

Peter Allen (2021) es aquel que se centra en el uso efectivo de la comunicación para influir en los demás, construir relaciones sólidas y lograr objetivos organizacionales. Este estilo de liderazgo reconoce que la comunicación es una herramienta poderosa para inspirar, motivar y dirigir a los equipos hacia el éxito.

Espinosa (2016) ratificó se la capacidad de un líder para transmitir de manera clara y efectiva sus ideas, objetivos con expectativas a su equipo de trabajo. Se trata de una habilidad que va más allá de simplemente hablar y escuchar, implica utilizar diferentes medios y estrategias de comunicación para asegurarse de que el mensaje sea comprendido y asimilado por todos los miembros del equipo.

Es de gran beneficio utilizar como referencia el termino liderazgo inspirador, para poder identificar estrategias efectivas para fomentar un ambiente de trabajo positivo y motivador, ya que el estilo de liderazgo se centra en la transmitir información y generar un impacto emocional positivo para construir relaciones efectivas dentro de la organización.

2.3.2.7.Talento Humano

TTorres (2017) argumenta que tienen la capacidad de impulsar el desempeño organizacional, junto con otros recursos como dinero, materiales, información y tecnología en general. En este sentido, se destaca la relevancia del departamento como un componente operativo, conocido también como un motor estratégico que potencializa las sinergias de los recursos organizativos.

Sin embargo, García, Sánchez, & Zapata (2008) describen que es una actividad estratégica que respalda a la dirección conformada por un conjunto de políticas, planes, programas y acciones, con el propósito de adquirir, formar, motivar, recompensar y desarrollar el personal necesario para impulsar y potenciar hacia la gestión de la organización, mismo que busca equilibrar los diversos intereses de la organización con el fin de alcanzar de manera efectiva los objetivos establecidos.

Es así como el departamento de talento humano, se convierte en un ente constante innovador, siendo un elemento imprescindible y de consultoría interna que orienta,

guía a directivos y responsables de áreas en la transformación para ser líderes de los colaboradores, mismo que servirá como fortalecimiento para las recomendaciones que puedas hacer para mejorar la comunicación interna y el clima organizacional en el GAD de la parroquia Puerto Pechiche.

2.3.2.8.**Motivación**

Medina (2015) destaca que es el estado de ánimo interno que impulsa los motivos y deseos internos, que explican el comportamiento hacia los objetivos que funcionan como referencia externa y estimulan la acción de motivar a actuar en función a mejorar constantemente superando las expectativas y desempeñándose (2018)

Mientras que González (2018) manifestó es el impulso interno que surge de deseos, intereses, valores y metas individuales, por lo cual se basa en las necesidades, aspiraciones y satisfacciones personales de cada individuo. La motivación personal puede ser alimentada por factores como el deseo de crecimiento personal, la búsqueda de la felicidad, la realización de sueños y metas personales, así como la satisfacción de valores y principios importantes para la persona. Es un motor interno que impulsa a una persona a actuar de cierta manera ya perseguir sus objetivos individuales.

La motivación personal es el impulso interno que surge de deseos, intereses, valores y metas individuales, se basa en las necesidades, aspiraciones y satisfacciones personales de cada individuo. La motivación personal puede ser alimentada por factores como el deseo de crecimiento personal, la búsqueda de la felicidad, la realización de sueños y metas personales, así como la satisfacción de valores y principios importantes para la persona.

La motivación estimula una actitud proactiva que inspiré la exploración de posibles soluciones innovadoras y estrategias adaptadas a las necesidades específicas del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia de Puerto Pechiche, mismo que también contribuirá a la superación de desafíos inherentes al estudio, como la recopilación de datos y la implementación de cambios propuestos.

2.4.Marco Legal

El actual proyecto de investigación cuenta con respaldo legal en las leyes ecuatorianas vigentes, como la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Comunicación, el Código Orgánico del Trabajo, Código Orgánico de Organización territorial, Autonomía y Descentralización, COOTAD y la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, LOTAIP. Este respaldo legal garantiza la protección y difusión adecuada de la creación, asegurando el cumplimiento de las normativas establecidas para el correcto desarrollo del proyecto.

De acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador (2008) indica lo siguiente:

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Sección tercera Comunicación e Información

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. (pág. 14)

Art. 17.-El Estado fomentará la pluralidad y la diversidad en la comunicación, y al efecto: 1. Garantizará la asignación, a través de métodos transparentes y en igualdad de condiciones, de las frecuencias del espectro radioeléctrico, para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, así como el acceso a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas, y precautelará que en su utilización prevalezca el interés colectivo.

2. Facilitará la creación y el fortalecimiento de medios de comunicación públicos, privados y comunitarios, así como el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación, en especial para las personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada.

3. No permitirá el oligopolio o monopolio, directo ni indirecto, de la propiedad de los medios de comunicación y del uso de las frecuencias (pág. 15)

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 (pág. 15).

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 (pág. 15).

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 (pág. 16).

LEY ORGÁNICA DE COMUNICACIÓN (2022) ESTABLECE LO SIGUIENTE:

TÍTULO I - Disposiciones preliminares y definiciones

Art. 3.- Contenido comunicacional. – Para los efectos de esta ley, se entenderá por contenido todo tipo de información u opinión que se produzca, reciba, difunda e intercambie a través de los medios de comunicación social (pág. 04).

Art. 7. Información de relevancia pública o de interés general. – Es la información difundida a través de los medios de comunicación acerca de los asuntos públicos y de interés general. La información o contenidos considerados de entretenimiento, que sean difundidos a través de los medios de comunicación, adquieren la condición de información de relevancia pública, cuando en tales contenidos se viole el derecho a la honra de las personas u otros derechos constitucionalmente establecidos (pág. 05).

TÍTULO VI - Publicidad, Producción Nacional y Espectáculos Públicos

SECCIÓN I - Propaganda y Publicidad

Art. 91.6.- Publicidad. Toda forma de comunicación realizada en el marco de una actividad comercial, industrial, artesanal o liberal con el fin de promover el suministro de bienes o la prestación de servicios, incluidos los bienes inmuebles, sus derechos y obligaciones (pág. 34).

CÓDIGO DE TRABAJO (2023)

TÍTULO PRELIMINAR

Disposiciones fundamentales

Art. 1.-Ámbito de este Código. **–** Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren (pág. 02).

TÍTULO V

De las asociaciones de trabajadores y de los conflictos colectivos

Capítulo I

De las asociaciones de trabajadores

Parágrafo 1ro.

Reglas generales

Art. 441.- Protección del estado. **–** Las asociaciones de trabajadores de toda clase están bajo la protección del Estado, siempre que requieran cualquier de los siguientes fines:

1. La capacitación profesional;
2. La cultura y educación de carácter general o aplicado a la correspondiente rama del trabajo;
3. El apoyo mutuo mediante la formación de cooperativas o cajas de ahorro; y,
4. Los demás que entrañen el mejoramiento económico o social de los trabajadores y la defensa de los intereses de su clase.

Cada trabajador tiene derecho a que su empleador le proporcione capacitaciones en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida conforme a los requerimientos de la empresa. La formación de profesional será obligatoria y gratuita para el trabajador cuando sea requerida por la empresa para mejorar su desempeño laboral. Código de Trabajo Art. 1.-. (Exa1) Ámbito de este código Los preceptos de este código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo. Las normas relativas contenidas en las leyes especiales o en convenios por el Ecuador serán en los casos específicos a los que ellas refieran. (pág. 121)

CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL, AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN, COOTAD (2010).

Art. 28. Gobiernos autónomos descentralizados. – Cada circunscripción territorial tendrá un gobierno autónomo descentralizado para la promoción del desarrollo y la garantía del buen vivir, a través del ejercicio de sus competencias.

Estará integrado por ciudadanos electos democráticamente quienes ejercerán su representación política.

Constituyen gobiernos autónomos descentralizados:

a) Los de las regiones;
b) Los de las provincias:
c) Los de los cantones o distritos metropolitanos: y,
d) Los de las parroquias rurales.

En las parroquias rurales, cantones y provincias podrán conformarse circunscripciones territoriales indígenas, afroecuatorianas y montubias, de conformidad con la constitución y la ley.

La provincia de Galápagos, de conformidad con la constitución, contará con un consejo de gobierno de régimen especial.

Art. 29.- Funciones de los gobiernos autónomos descentralizados. – El ejercicio de cada gobierno autónomo descentralizado se realizará a través de tres funciones integradas:

a) De legislación, normatividad y fiscalización.
b) De ejecución y administración: y,
c) De participación ciudadana y control social.

Según la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (2023) menciona lo siguiente;

Capítulo I

Generalidades

Art. 1.- Objeto. - La presente Ley tiene por objeto garantizar y regular el derecho de acceso a la información pública en cumplimiento de la Constitución de la República del Ecuador, la ley; y, de los instrumentos internacionales ratificados por el Estado ecuatoriano. (pág. 03)

Art. 2.- Finalidad. - La presente Ley tiene por finalidad, proteger, respetar, promover y garantizar que la información pública sea accesible, oportuna, completa y fidedigna, para el ejercicio de los derechos ciudadanos contemplados en la Constitución de la República del Ecuador y la ley. (pág. 03)

Dentro del artículo 4 en sus definiciones sé a considerado lo siguiente:

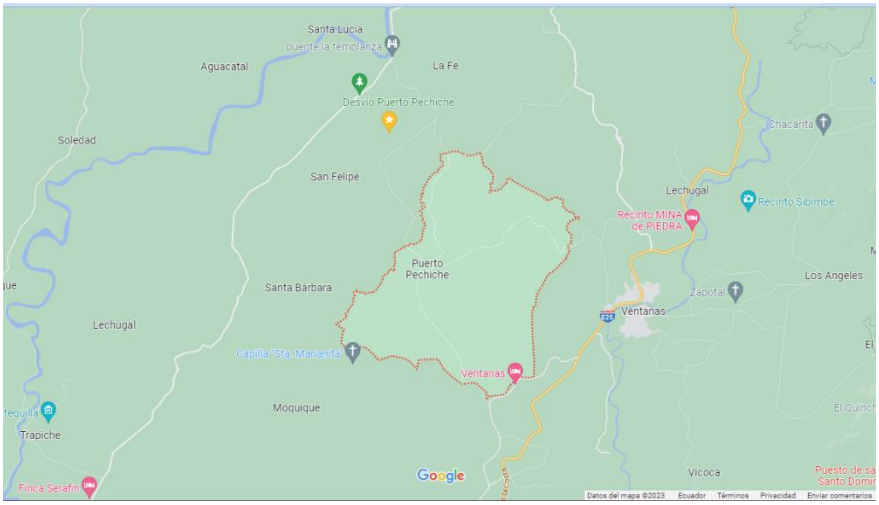
8. Transparencia Activa: Se entenderá como transparencia activa a la obligación de las instituciones del sector público y de los demás sujetos establecidos en esta Ley, de mantener de forma permanente en el portal de

información o sitio web, la información actualizada, suficiente y relevante, sin que sea necesario requerimiento alguno por parte de autoridad competente o de las personas (pág. 04).

1.1. Marco Georreferencial

La parroquia Puerto Pechiche pertenece al cantón Pueblo Viejo, su GAD Parroquial está ubicada frente de la escuela Fiscal Mixta Gran Colombia, su precisión de las coordenadas geográficas es de una latitud de -1.424918 y longitud de -79.55819699999999, es cercana del cantón Ventanas, Pueblo Viejo y San Juan. perteneciente a la zona 5 de planificación territorial que comprende la provincia de Los Ríos, Bolívar, Guayas, Santa Elena y Galápagos. Además, está conformada por los recintos: La Paulina, El Roble, San Guillermo, Caimito 1, Caimito 2, El Marañón, Pampas Grandes 1, Pampas Grandes 2, San Ramón, Chontillal, Las Tablas, Las Tres Marías, Chojampe, Santa Rosa y Tres Bocas, la población de puerto pechiche es 5,221.

Gráfico 2 *Ubicación del GAD de Puerto Pechiche*



Fuente: Google Maps

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1.Tipo de investigación

En el contexto de esta investigación, se emplearon tres tipos de enfoques de la investigación:

3.1.1. Documental

Martínez (2006) cita a Baena quien sostiene que es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información mediante la lectura crítica de diversos documentos y materiales, este proceso abarca la exploración minuciosa de recursos disponibles en biblioteca, hemerotecas y centros de documentación e información.

Acogiendo las palabras de Martínez, se puede argumentar que la investigación documental contribuyó en la búsqueda y análisis de fuentes escritas, tales como; libros, artículos científicos, sitios web y trabajos de investigación e internet. Estas fuentes respaldaron y enriquecieron la investigación, facilitando la obtención de una comprensión profunda del tema, permitiendo así sustentarla con argumentos confiables.

3.1.2. De campo

Hernández & et al (2006) define como el proceso de la recopilación directa de información como la obtención de datos directamente de los sujetos investigados o del entorno en el que los acontecimientos tienen lugar, lo que comúnmente se conoce como datos primarios sin manipular o controlar variables, lo que implica que el investigador recopila la información sin modificar o altera las condiciones preexistentes.

En definida, este tipo de investigación permitió recopilar datos primarios a través del contacto directo de la situación, donde se obtuvo información sobre las problemáticas de la investigación, tanto del público interno representado por los

colaboradores del GAD, como del público externo, representado por la ciudadanía de la parroquia Puerto Pechiche.

3.1.3. Descriptiva

Se define como el proceso de caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el propósito de analizar en profundidad para comprender su estructura o comportamiento. Esta investigación implica un extraer características específicas del objeto de estudio, con el fin de obtener información verídica con una visión completa y detallada (Cevallos & et al, 2022)**.**

En este contexto, la investigación descriptiva desempeñó un rol fundamental en el desarrollo de la investigación, al contribuir en la identificación de las características que conformaron el objeto de estudio. Esto se logró a través de la aplicación de los instrumentos, como la observación directa sobre la comunicación interna para el mejoramiento del clima organizacional, donde se estableció contacto directo con el público interno permitiendo la recolección de información detallada y un análisis crítico, de los aspectos relevantes que respalde el desarrollo y la formulación de la tesis.

3.2.Enfoque de la investigación

El enfoque mixto fue eligió debido a que es la combinación tanto el enfoque cualitativo como el cuantitativo. El cualitativo se define como una metodología de investigación que tiene la finalidad de explorar y comprender las experiencias la comprensión de las personas mediante las técnicas como entrevista, observaciones y análisis de textos. Mientras que el enfoque cuantitativo se centra en la medición y el análisis de datos numéricos para describir y explicar la problemática, buscando alcanzar conclusiones concretas (Alan & Bell, 2024).

Considerando las afirmaciones de los autores antes mencionado, se puede señalar que durante el desarrollo de la investigación se aplicó un enfoque mixto, lo que permitió abordar de manera integral las diferentes características, comportamiento e ideologías de público objetivo. Asimismo, se recopilaron datos estadísticos con el objetivo de realizar análisis detallado y llevar a cabo acciones que contribuyeran a mitigar las dificultades encontradas en el GAD de la parroquia Puerto Pechiche.

3.3.Métodos de la Investigación

Los métodos de la investigación desempeñaron un rol importante al definir cómo se vinculaba la variable independiente ‘Comunicación interna’ con la variable dependiente ‘clima organizacional’, esto permitió analizar la relación entre las dos variables y demostrar la viabilidad de establecer estrategias de comunicación. Los métodos de investigación que se seleccionaron fueron los siguientes:

3.3.1. Inductivo:

Abreu (2015) asegura que este método consiste en la observación, estudio y conocimiento de las características genéricas o comunes que busca identificar patrones y regularidades que emergen de la realidad observada, con el propósito de desarrollar una propuesta o ley científica de índole general.

En este sentido, este método se caracterizaba por avanzar de lo individual a lo general, este método implicaba la construcción de leyes a partir de la observación de los hechos específicos que se basa en las ideas generales derivadas del comportamiento observado.

3.3.2. Deductivo

Abreu (2015) indica que es un proceso que inicia con una teoría o generalidades y se contrasta con hechos a través de la comprobación con la realidad, de las cuales se extraen conclusiones o se analice casos específicos de acuerdo con afirmaciones generales.

El método deductivo permitió determinar las características de una realidad particular que fue estudiada por derivación o resultado de los atributos o enunciados contenidos en proposiciones o leyes científicas de carácter general formuladas con anterioridad. Mediante la deducción se derivan las consecuencias particulares o individuales de las inferencias o conclusiones generales aceptadas.

3.3.3. Descriptivo

Abreu (2015) detalla que se caracteriza por la exploración inherente al objeto de estudio utilizando una variedad de técnica, como la observación, encuesta y el

análisis de estudios, para recopilar información detallada para el desarrollo efectivo de la investigación**.**

La descripción narrativa detalla numérica la realidad de la investigación que surge de la encuesta y observación directa llevadas a cabo por el investigador, así como el conocimiento adquirido mediante la lectura y estudios aportados por otros autores.

3.4.Técnicas e instrumentos de recopilación de datos

Las técnicas de investigación utilizadas son:

3.4.1. Encuesta

Por medio de esta técnica se empleó el instrumento cuestionario compuesto por 10 el cual se dirigió a la muestra estadística de acuerdo con el número de población y colaboradores del GAD, con el que se obtuvo información cuantitativa y cuantitativos específica del público interno y externos.

3.4.2. Entrevista

La entrevista proporcionó un acercamiento directo con los involucrados y conocedores en el tema abordado, se realizó una guía de preguntas abierta que constó de 10 a 12 preguntas dirigidas a tres personas, entre ellas al expresidente de la anterior administración, quién actualmente es vicepresidente en el GAD parroquial de Puerto Pechiche, también se entrevistó a la licenciada Noemí Arana, actual presidenta del GAD Parroquial; y, para profundizar la importancia de la comunicación y el clima laboral de una institución, se llevó a cabo una entrevista con la licenciada en comunicación Priscila Salazar, directora de comunicación del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) del cantón Pichincha. Esta técnica se desarrolló con la finalidad de obtener información de primera mano y enriquecer la investigación sobre la comunicación interna y sus efectos en el clima laboral, lo cual ayudará al logro de los objetivos establecidos.

3.5.Población y Muestra

3.5.1. Población

La población seleccionada para el presente proyecto de titulación es de 12 personas que forma parte integral del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia de Puerto Pechiche, y toda la población de la misma parroquia que es de 5.221 personas, ya que el propósito del trabajo de investigación es diseñar un plan de comunicación para el mejoramiento del clima organizacional.

3.5.2. Muestra

Para la realización de la investigación de la población de estudio se consideró el total de la población de la parroquia Puerto Pechiche que corresponde a 5.221 habitantes, por lo que es necesario el cálculo de la muestra representativa aplicando la siguiente fórmula:

$$\mathbf{m} = \frac{\mathbf{N}}{\boldsymbol{e}^{\mathbf{2}}(\mathbf{N}-\mathbf{1})+\mathbf{1}}$$

Simbología y datos:

m: Tamaño de la muestra (¿?)

N: Total de la población (5.221)

$\boldsymbol{e}^{\mathbf{2}}$: Margen de error (0.05)

$$\mathrm{m} = \frac{5221}{(0.05)^2(5221-1)+1}$$

$$\mathrm{m} = \frac{5221}{0.0025\ (5220)+1}$$

$$\mathrm{m} = \frac{5221}{14.05}$$

$$\mathrm{n} = 371.60$$

$$\mathrm{n} = 371$$

De esta manera determinamos la fórmula de la muestra, obteniendo como resultado 371 personas de la parroquia Puerto Pechiche que se aplicaran la encuesta.

3.6.Procesamiento de la información

Después de recopilar la información, es fundamental llevar a cabo su procesamiento. En este sentido, se empleó las herramientas de Word y Excel para analizar los datos cuantitativos, mientras que para el análisis cualitativo se utilizó la escala de Likert. Esta escala se utilizó para evaluar las opiniones y el nivel de acuerdo o desacuerdo de las personas en relación con el tema en cuestión.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Análisis, Interpretación de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la ciudadanía de la parroquia Puerto Pechiche fueron los siguientes resultados.

4.1.Encuesta aplicada a la ciudadanía

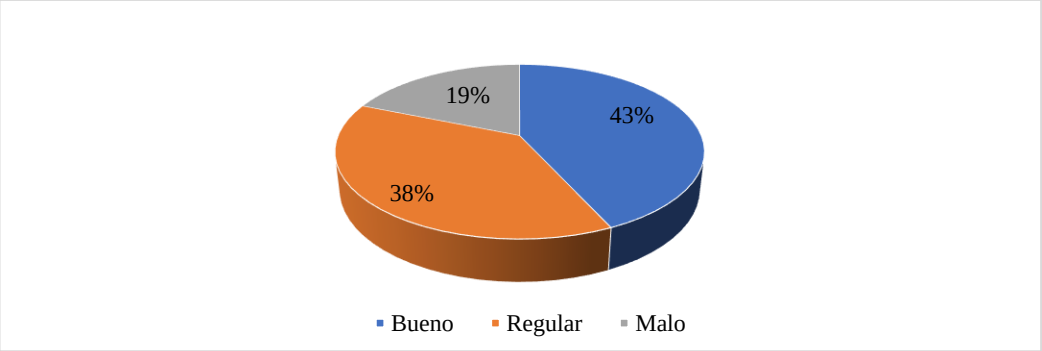
1. **¿Cómo evalúa usted la gestión de la administración de 2019-2023 del GAD parroquial de Puerto Pechiche?**

Tabla 2 *Gestión de la administración de 2019-2023.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	160	43%
Regular	141	38%
Malo	70	19%
Total	371	100

Fuente: Habitantes de la parroquial Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Gráfico 3 *Gestión de la administración de 2019-2023*



Fuente: Habitantes de la parroquial Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Análisis e interpretación

Basándonos en diversidad de opiniones expresadas por la población encuestada, es importante destacar que existe un porcentaje significativo que podría ser abordado e identificado la necesidad urgente de llevar a cabo un análisis en profundidad.

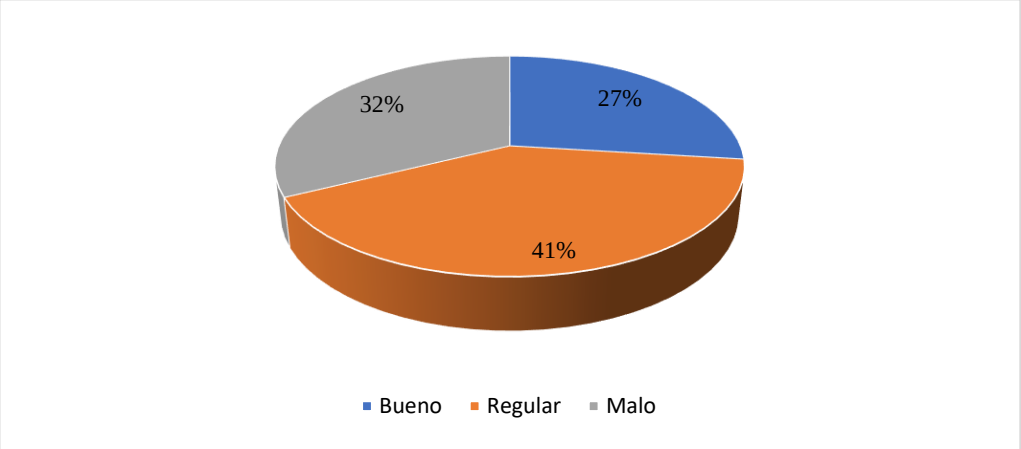
2. **¿Cómo califica la transparencia en la comunicación durante la administración anterior?**

Tabla 3 *Transparencia en la comunicación de la administración anterior*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	100	27%
Regular	151	41%
Malo	120	32%
Total	371	100

Fuente: Habitantes de la parroquial Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Gráfico 4 *Transparencia en la comunicación durante la administración anterior*



Fuente: Habitantes de la parroquial Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Análisis e interpretación

Mediante el diagnóstico de los resultados se evidenció una percepción variada, destacando el mayor porcentaje de calificación se situó en la categoría regular, lo cual resulta preocupante que hay un porcentaje considerable opinan que la transparencia fue mala, por ende, se ve la necesidad urgente de abordar el déficit percibido en la comunicación. Esto indica la importancia de implementar medidas específicas para mejorar la transparencia para fortalecer la confianza ciudadana y asegurar que la información sea accesible y comprensible para todos.

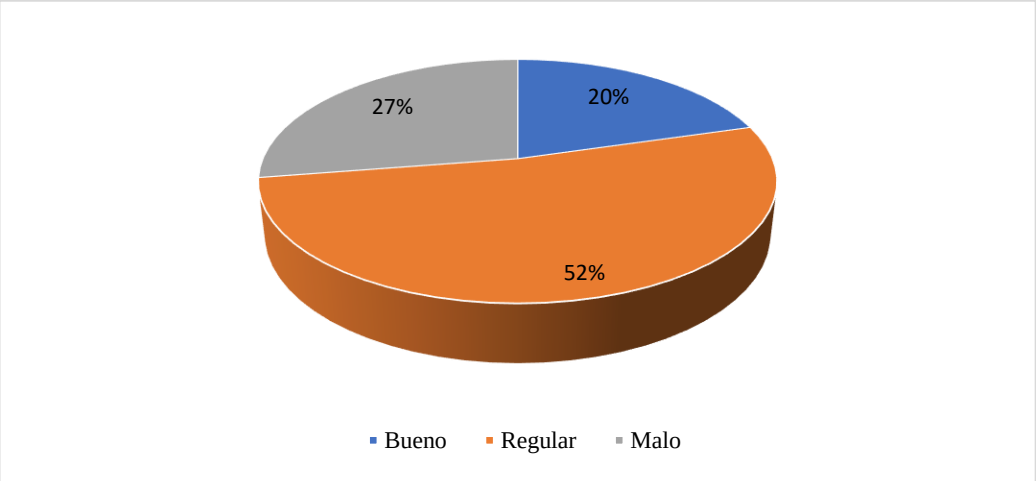
3. **¿Notaba que existía un trabajo colaborativo y un ambiente positivo?**

Tabla 4 *Trabajo colaborativo*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	76	20%
Regular	193	52%
Malo	102	27%
Total	371	100

Fuente: Habitantes de la parroquial Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Gráfico 5 *Trabajo en equipo*



Fuente: Habitantes de la parroquial Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Análisis e interpretación

Según la interpretación de los datos obtenidos afirman una percepción regular, lo cual resulta desfavorable para el GAD al evidenciar la deficiencia de uniformidad en el trabajo en equipo, esta situación implica analizar para identificar el origen de los problemas, de esta manera, lograr para abordar situaciones de insatisfacción. En este contexto, demuestra la necesidad de implementar estrategias comunicacionales internas destinadas a promover el trabajo en equipo y un ambiente positivo.

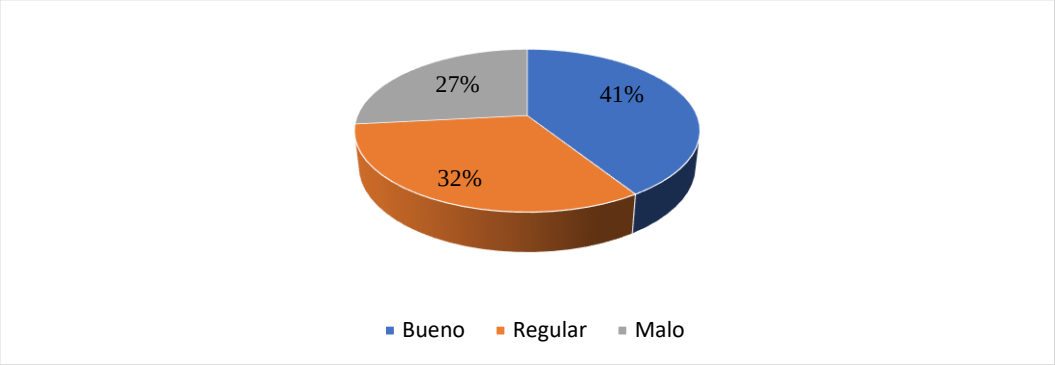
4. **¿Cómo describiría la atención y el trato que brindaban al público el GAD, en la anterior administración?**

Tabla 5 *La atención y el trato que brindaba al público*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	152	41%
Regular	120	32%
Malo	99	27%
Total	371	100

Fuente: Habitantes de la parroquial Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Gráfico 6 *La atención y el trato que brindaba al público*



Fuente: Habitantes de la parroquial Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Análisis e interpretación

La falta de unanimidad en cuantos en la percepción sobre la calidad de atención y el trato que existía hacia la sociedad, demostró una disconformidad por parte de los encuestados, esto resalta la urgencia de implementar mejoras en el servicio, para cambiar de forma positiva la impresión de eficiencias en la integración entre el GAD y la población. Debido a las opiniones desfavorables, dejan en evidencia la necesidad de diseñar estrategias enfocadas en la capacitación del personal para estandarizar y mejoras positivamente el servicio público a la sociedad.

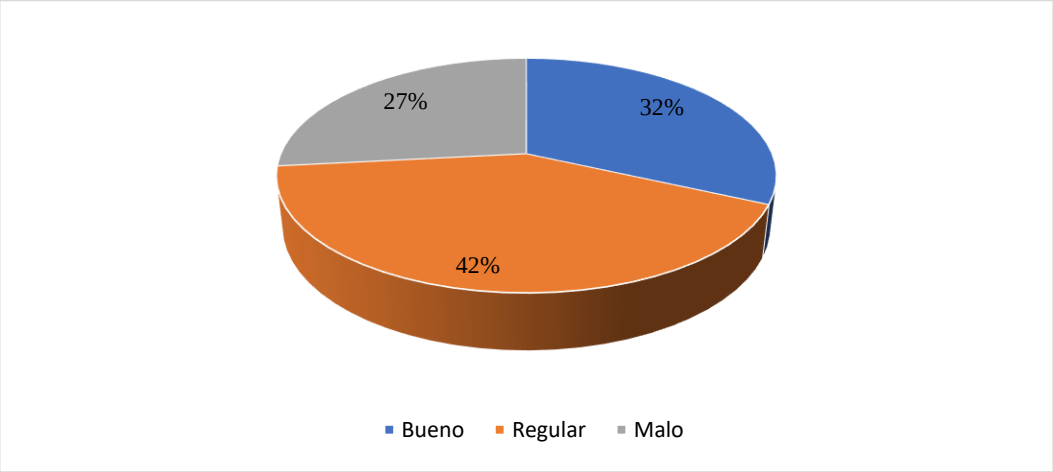
5. **¿Cómo evalúa la capacidad del GAD de la anterior administración, para abordar eficazmente los problemas y desafíos de la ciudadanía?**

Tabla 6 *Capacidad para abordar problemas y desafíos*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	108	32%
Regular	154	42%
Malo	99	27%.
Total	371	100

Fuente: Habitantes de la parroquial Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Gráfico 7 *Capacidad de administración anterior para abordar problemas y desafíos*



Fuente: Habitantes de la parroquial Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Análisis e interpretación

Según los resultados de estadística, muestra que 42% de los encuestados, es decir, casi la mitad de los participantes, pusieron en evidencia que el GAD no contaba con las capacidades necesarias para enfrentar y dar soluciones óptimas a las problemáticas. Esto señala la necesidad que tome en consideración la nueva administración de fortalecer en la planificación e implementación de políticas y estrategias con impacto real para la ciudadanía, con el fin de lograr positivos resultados tangibles para transformar las percepciones ciudadana.

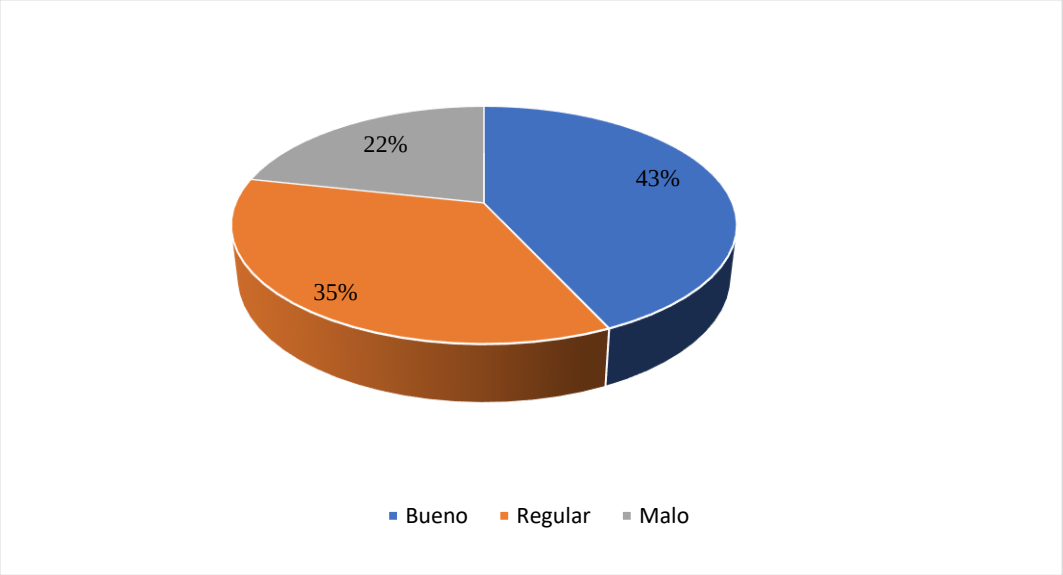
6. **¿Cómo considera la imagen del GAD durante la administración anterior?**

Tabla 7 *Imagen del GAD*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	160	43%
Regular	131	35%
Malo	80	22%
Total	371	100

Fuente: Habitantes de la parroquial Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Gráfico 8 *Imagen del GAD*



Fuente: Habitantes de la parroquial Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Análisis e interpretación

Los datos obtenidos exponen que no había unanimidad en la percepción externa del accionar y la reputación del GAD, ante todos los habitantes. Indicando problemas en el manejo y las opiniones públicas por parte de las autoridades de esa administración, por tal motivo, es necesario implementar estrategias comunicacionales para proyectar una imagen pública buena que inspire credibilidad y confianza ciudadana en la nueva administración.

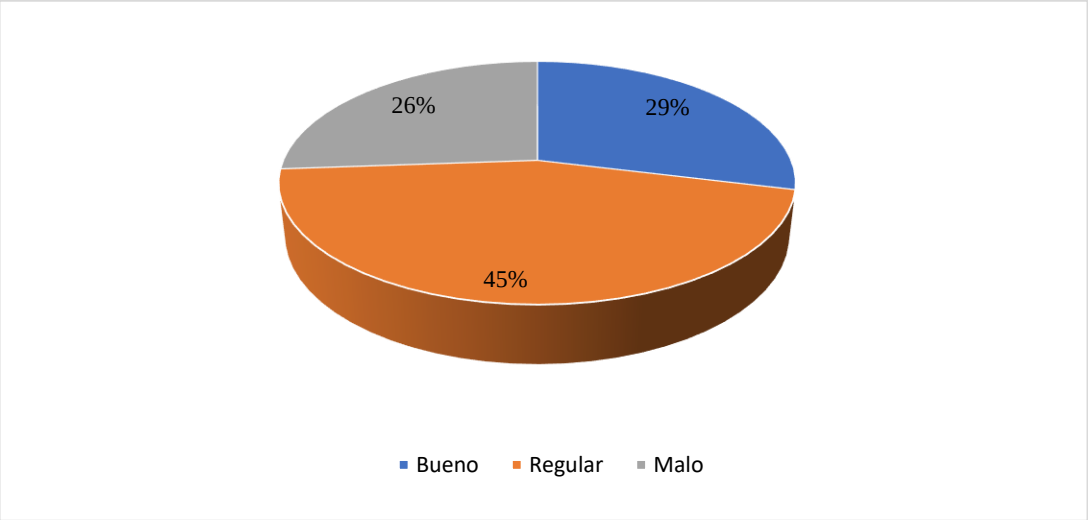
7. **¿Qué percepción tiene sobre la eficiencia de la anterior administración?**

Tabla 8 *Percepción sobre la eficiencia*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	107	29%
Regular	167	45%
Malo	97	26%
Total	371	100

Fuente: Habitantes de la parroquial Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Gráfico 9 *Percepción sobre la eficiencia*



Fuente: Habitantes de la parroquial Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados de la encuesta, la mayoría tuvo una opinión favorable sobre la anterior administración, ya que, sumado los porcentajes regular y bueno, tiene el total de 74% de opinión de aprobación. Sin embargo, la cuarta parte de los encuestados no están de acuerdo, lo que podría deberse a las deficiencias en la administración anterior que tenía el GAD en el período de 2019-2023.

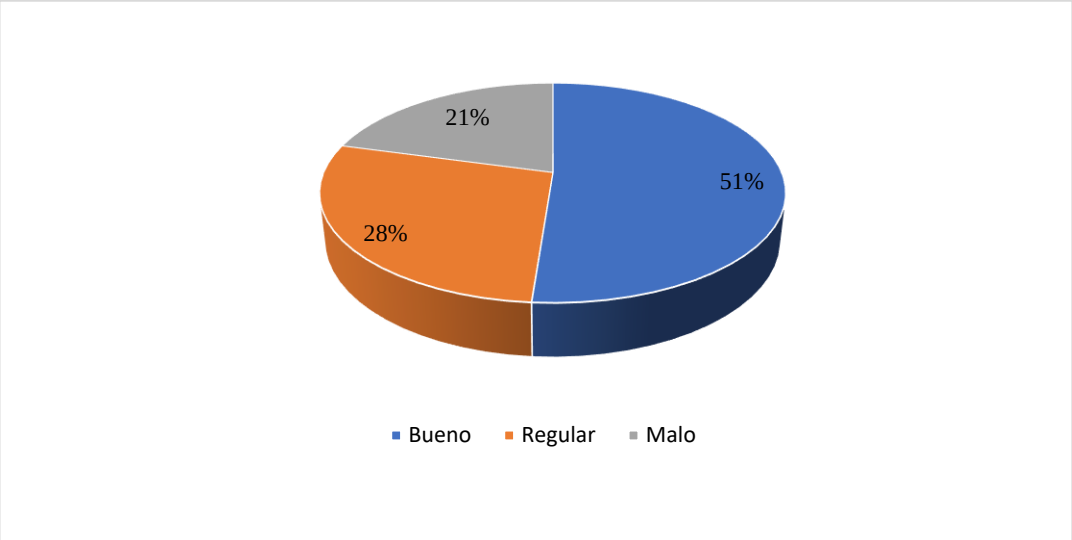
8. ¿Cómo evalúa la reputación del GAD de la anterior administración?

Tabla 9 *Reputación del GAD*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	190	51%
Regular	104	28%
Malo	77	21%
Total	371	100

Fuente: Habitantes de la parroquial Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Gráfico 10 *Reputación del GAD*



Fuente: Habitantes de la parroquial Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Análisis e interpretación

Conforme a los resultados obtenidos, la percepción mayoritaria sobre la reputación analizada fue positiva, catalogando como buena, aun así, una parte de los encuestados le parecía regular. Esta visión mixta debía servir para que la nueva administración plantear estrategias de comunicación proyectadas a mejorar su imagen y prestigio del GAD, de manera que pudiera gozar de una reputación sólida y confianza entre la ciudadanía.

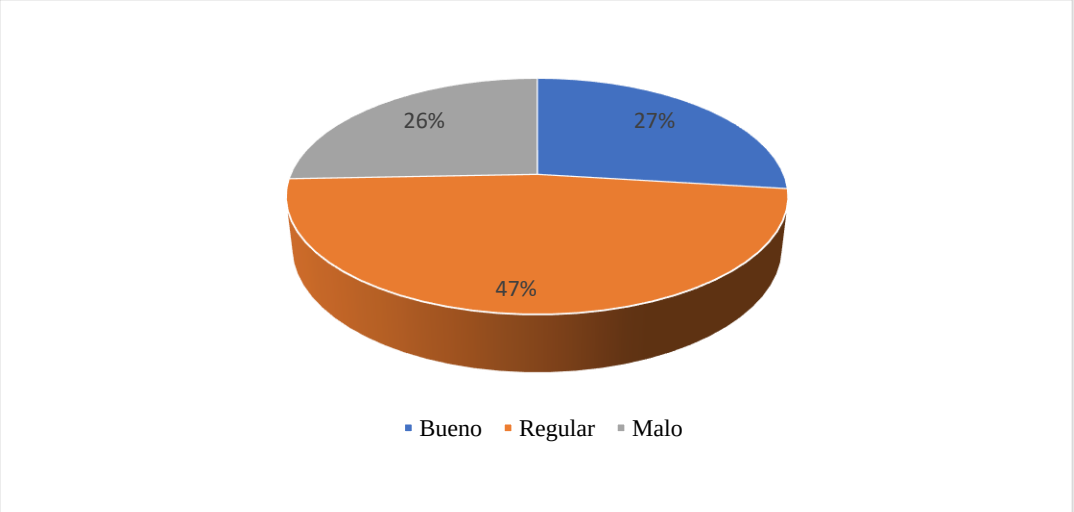
9. **¿Cómo califica el trabajo en equipo durante la administración anterior?**

Tabla 10 *Trabajo en equipo*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	100	27%
Regular	176	47%
Malo	95	26%
Total	371	100

Fuente: Habitantes de la parroquial Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Gráfico 11 *Trabajo en equipo*



Fuente: GAD Parroquial de Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Análisis e interpretación

La percepción predominante indicó que la efectividad del trabajo en equipo fue intermedia, con capacidad de progreso, a pesar de que una minoría lo identifico como negativa, en general estos datos reflejan la necesidad de implantar estrategias para fortalecer esta deficiencia, debido a que no existió un acuerdo unánime sobre la calidad de trabajo en equipo, según la muestra estadística.

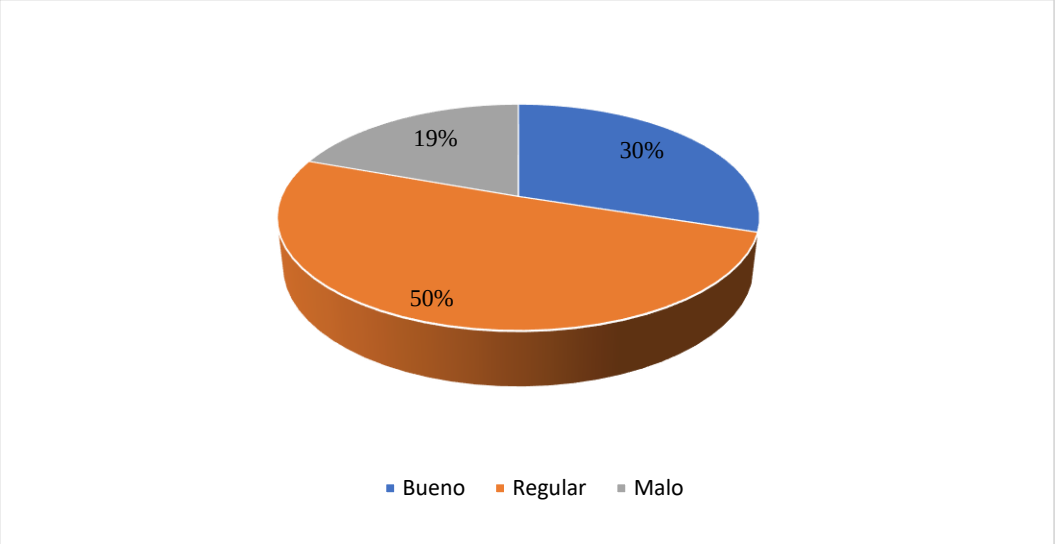
10. ¿Observaba que las acciones de la administración anterior estaban alineadas con la misión y visión del GAD?

Tabla 11 *Acciones de la anterior administración*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	111	30%
Regular	187	50%
Malo	72	19%
Total	371	100

Fuente: Habitantes de la parroquial Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Gráfico 12 *Acciones de la anterior administración*



Fuente: GAD Parroquial de Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Análisis e interpretación

La mayoría de los encuestados expresaron que las acciones de la administración anterior sí estaban alineadas, misma que fue calificado como regular, no obstante, un porcentaje significativo señalo una perspectiva negativa, catalogándolo como nivel malo. A pesar de esto, se resalta la posibilidad de mejorar mediante la implementación de estrategias adecuadas para mejorar un alineamiento exitoso y una mayor efectividad en el cumplimiento de las metas, visión actual del GAD parroquial.

4.2.Encuesta a los funcionarios del GAD

Análisis, Interpretación de la encuesta aplicada a los funcionarios que forman parte del GAD parroquial se obtuvo los siguientes resultados.

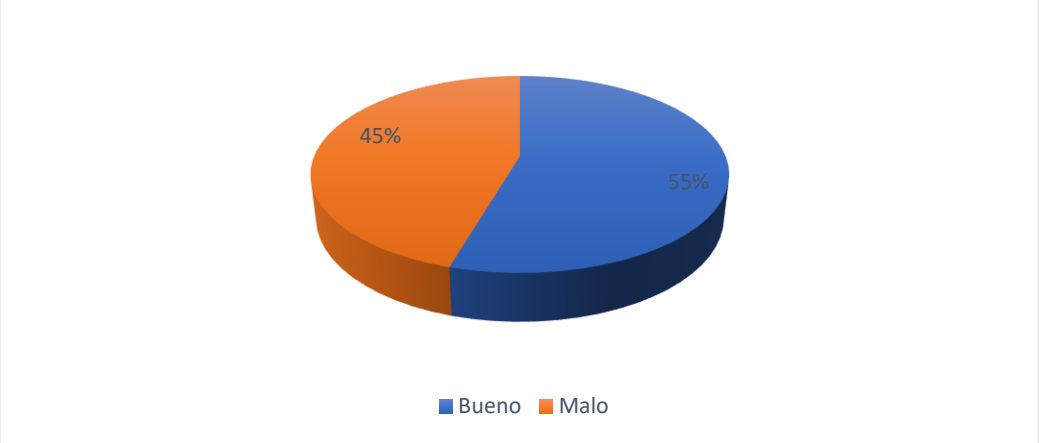
1. **¿Cómo califica el clima laboral presentado en la anterior administración?**

Tabla 12 *Clima laboral de la anterior administración*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	6	55%
Malo	5	45%
Total	11	100

Fuente: GAD Parroquial de Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Gráfico 13 *Clima laboral de la anterior administración*



Fuente: GAD Parroquial de Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Análisis e interpretación

Los datos presentados revelan que un 45% de las respuestas indican que el clima laboral es considerado como negativo, este resultado refleja que casi la mitad de los encuestados sostienen el clima laboral no era adecuado en la anterior administración. Por lo cual, se determinó que hay un leve porcentaje de insatisfacción, es lo suficiente significativo como para que las autoridades tomen medidas si desean mejorar el clima laboral en la actual administración.

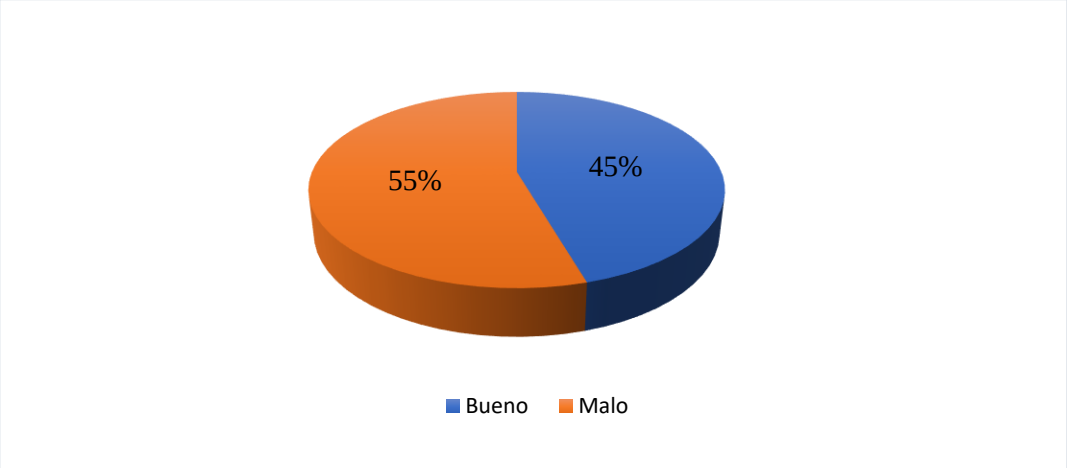
2. **¿Cómo evalúa la comunicación interna dentro del GAD parroquial durante la administración de 2019 -2023?**

Tabla 13 *La comunicación interna dentro del GAD parroquial*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	5	45%
Malo	6	55%
Total	11	100

Fuente: GAD Parroquial de Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Gráfico 14 *La comunicación interna dentro del GAD parroquial*



Fuente: funcionarios quienes trabajan en el GAD Parroquial de Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Análisis e interpretación

Según los datos suministrados de la estadística, indica que no hay un consenso claro en la evaluación de la comunicación interna, por lo que más de un 55% de los encuestados del GAD expresan que han identificado deficiencias significativas en la transmisión de información y en la interrelación dentro de la organización. Estos resultados obtenidos destacan la importancia de abordar de manera proactiva los desafíos para fortalecer la eficiencia y la cohesión en la práctica de la comunicación interna dentro del GAD.

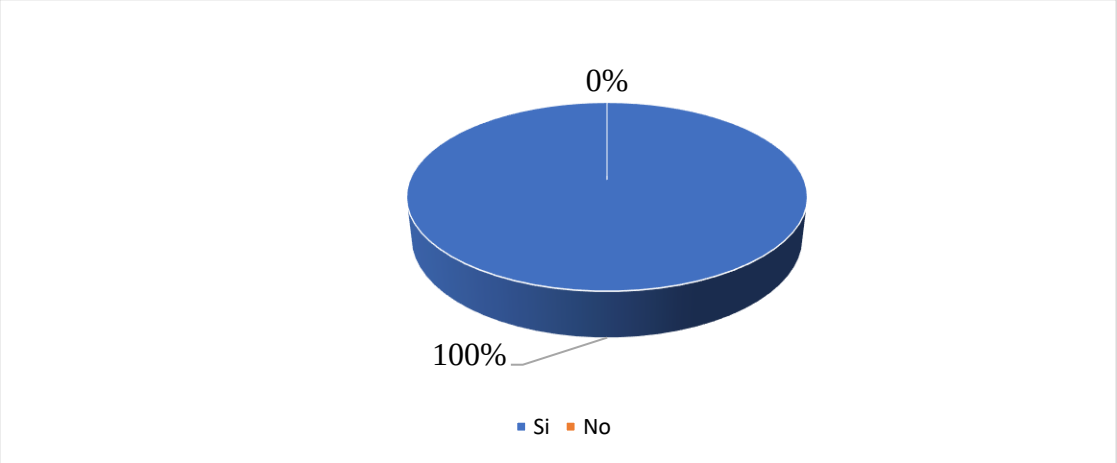
3. **¿Cree usted que el clima laboral afecta en la eficiencia de los colaboradores?**

Tabla 14 *Productividad de los empleados depende del clima laboral*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	80%
No	2	20%
Total	11	100

Fuente: GAD Parroquial de Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Gráfico 15 *Productividad de los empleados depende del clima laboral*



Fuente: GAD Parroquial de Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Análisis e interpretación

La alta proporción resultado del 80% de los encuestados consideran que importante abordar las preocupaciones del grupo minoritario ofrece una clara indicación para entender mejor la dinámica laboral, estos resultados destacan la importancia de implementar estrategias específicas que fortalezcan la relación entre el clima laboral y la eficiencia en toda la organización.

4. **¿Considera importante establecer estrategias de comunicación para mejorar el clima laborar?**

Tabla 15 *Estrategias de comunicación para mejorar el clima laborar*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	100%
No	0	0%
Total	11	100

Fuente: GAD Parroquial de Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Gráfico 16 *Estrategias de comunicación para mejorar el clima laborar*



Fuente: GAD Parroquial de Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Análisis e interpretación

Los datos estadísticos muestran un respaldo total a implementar estrategias de comunicación en el entorno laboral, esencial para un ambiente de trabajo cohesionado y efectivo. La unanimidad refleja un reconocimiento amplio de su impacto positivo en la productividad y el bienestar, respaldando la necesidad de priorizar el desarrollo e implementación de estas estrategias para fortalecer la interacción y el entendimiento en el entorno laboral, mejorando así el rendimiento organizacional y el clima laboral.

5. **¿Está de acuerdo que un Plan de Comunicación Interna es una herramienta efectiva para gestionar el clima organizacional?**

Tabla 16 *Plan de Comunicación Interna*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	100	100%
No	0	0%
Total	11	100

Fuente: GAD Parroquial de Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Gráfico 17 *Plan de Comunicación Interna*



Fuente: GAD Parroquial de Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Análisis e interpretación

Esta unanimidad refleja un claro consenso sobre la importancia de establecer estrategias comunicativas, como una herramienta para gestionar el clima laboral. En este sentido, la presidenta puede enfocarse ahora en potenciar su alcance y en afianzar este consenso, con esta base sólida de credibilidad y respaldo universal la organización tiene una plataforma propicia para consolidar este factor como un pilar estratégico.

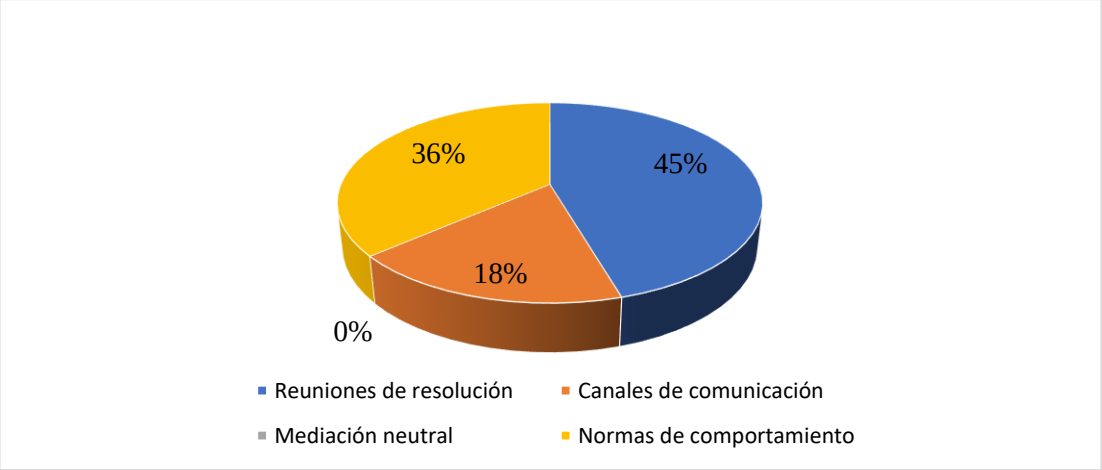
6. **¿Cómo abordaría usted los desafíos o conflictos comunicativos que puedan afectar al clima organizacional?**

Tabla 17 *Los desafíos o conflictos comunicativos afectan al clima organizacional*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Reuniones de resolución	5	45%
Canales de comunicación	2	18%
Mediación neutral	0	0%
Normas de comportamiento	4	36%
Total	11	100

Fuente: GAD Parroquial de Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Gráfico 18 *Los desafíos o conflictos comunicativos afectan al clima organizacional*



Fuente: GAD Parroquial de Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Análisis e interpretación

Esta diversidad de canales resalta la importancia de que el GAD reconozca la complejidad de los desafíos y conflictos, optando por una variedad de canales que se ajuste mejor a la circunstancia y a las preferencias de los involucrados para abordar de manera afectiva cualquier desafío o conflictos que perjudique el clima organizacional.

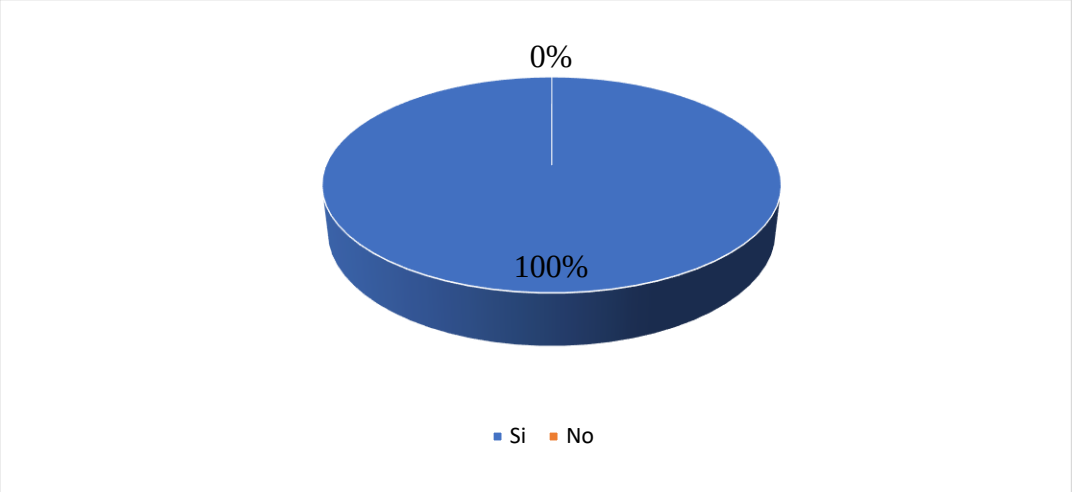
7. **¿Cree que capacitar a líderes y colaboradores en comunicación es esencial para mejorar el clima organizacional?**

Tabla 18 *Capacitar a líderes y colaboradores en comunicación*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	100%
No	0	0%
Total	10	100

Fuente: GAD Parroquial de Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Gráfico 19 *Capacitar a líderes y colaboradores en comunicación*



Fuente: GAD Parroquial de Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Análisis e interpretación

La aceptación total de capacitar a líderes en comunicación refleja una comprensión compartida de su importancia para mejorar el clima organizacional. Este análisis demuestra un reconocimiento colectivo de su esencialidad como estrategia para fomentar un ambiente de trabajo efectivo y productivo. Este consenso destaca la relevancia de invertir en el desarrollo de habilidades de comunicación entre los líderes, lo que puede conducir a una mayor cohesión, claridad en los objetivos y colaboración en el lugar de trabajo. Además, sugiere un entendimiento generalizado de que una comunicación efectiva desde el nivel de liderazgo puede influir positivamente en la moral del equipo y en la productividad general de la organización.

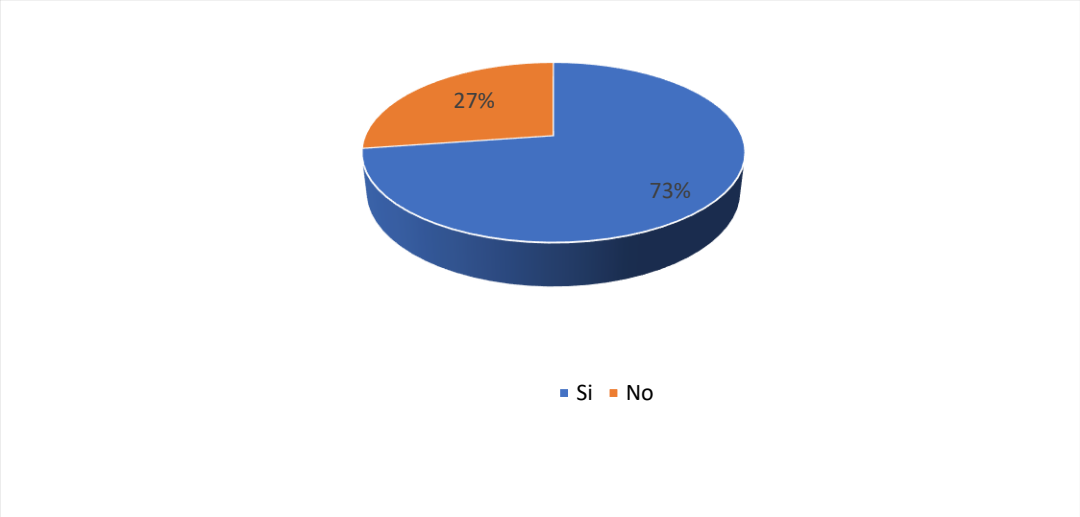
8. **¿Considera que se debería mejorar las instalaciones del GAD parroquial para un mejor desempeño laboral?**

Tabla 19 *Instalaciones del GAD parroquial*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	73%
No	3	27%
Total	11	100

Fuente: funcionarios quienes trabajan en el GAD Parroquial de Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Gráfico 20 *Mejorar las instalaciones del GAD parroquial*



Fuente: GAD Parroquial de Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Análisis e interpretación

El sólido respaldo del 73% a la propuesta de mejorar el entorno físico del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) subraya su importancia crucial. Este apoyo refleja el reconocimiento de que un ambiente de trabajo adecuado es fundamental para fomentar la eficacia y la positividad entre el personal. Además, resalta la necesidad de priorizar esta mejora como parte integral del desarrollo organizacional. Un entorno laboral favorable no solo influye en la productividad, sino que también contribuye al bienestar general de los empleados y al cumplimiento de los objetivos institucionales, fortaleciendo así la cohesión y el desempeño del GAD.

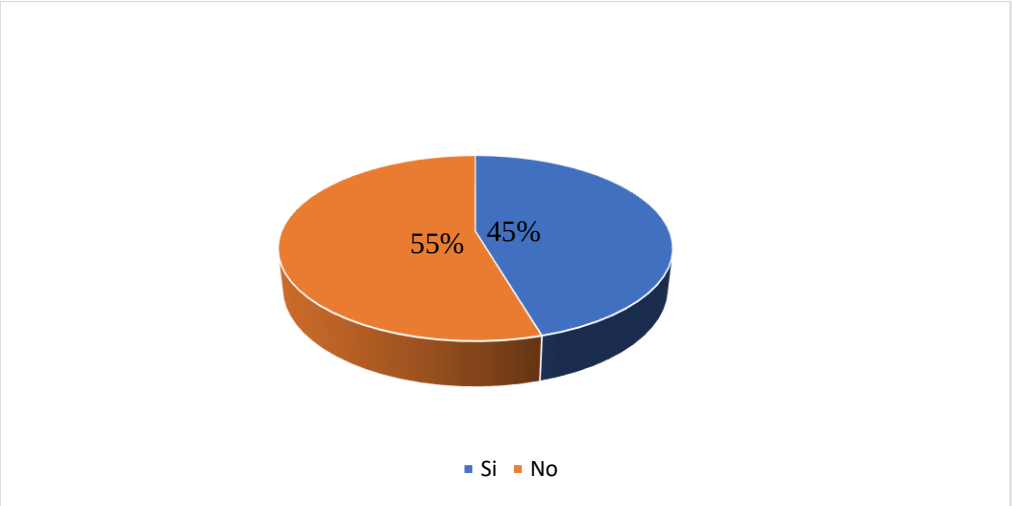
9. **¿Cree que actualmente hay un plan de comunicación interna que fomente la participación activa de los colaboradores en esta administración?**

Tabla 20 *Plan de Comunicación Interna que fomente la participación activa*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	45%
No	6	55%
Total	11	100

Fuente: GAD Parroquial de Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Gráfico 21 *Plan de Comunicación Interna que fomente la participación activa*



Fuente: GAD Parroquial de Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Análisis e interpretación

Una proporción significativa del 55% señala que el Gad no cuenta un plan de comunicación, sin embargo, no obstante, reconocen la importancia de establecer la propuesta con estrategias específicas que facilite la gestión de la comunicación dentro de la organización. Esta iniciativa será clave para establecer una estructura que defina objetivos claros y canales de comunicación eficientes para abordar desafíos comunicativos.

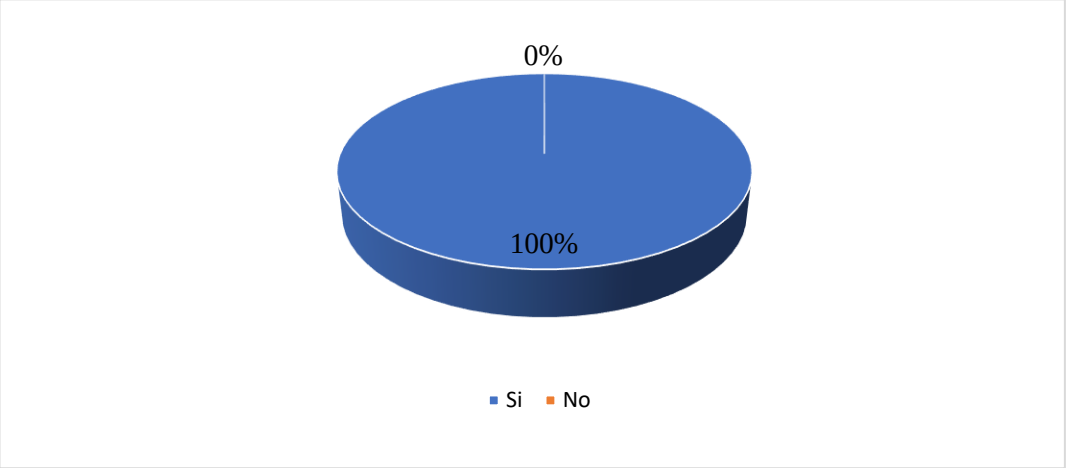
10. **¿Considera necesario establecer protocolos claros para resolver conflictos internos?**

Tabla 21 *Protocolos claros para resolver conflictos internos*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	100%
No	0	0%
Total	11	100

Fuente: GAD Parroquial de Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Gráfico 22 *Protocolos claros para resolver conflictos internos*



Fuente: GAD Parroquial de Puerto Pechiche
Note: Elaboración propia

Análisis e interpretación

El Análisis de la totalidad de respuestas índica un 100% indican de manera concluyente la necesidad y el respaldo unánime para establecer protocolos claros destinado para resolver conflictos internos, esta alta aceptación refleja una comprensión compartida de los funcionarios que forma parte del GAD la importancia de contar con directrices específicas y transparentes para manejar situaciones conflictivas dentro de la organización.

4.3.Análisis de las entrevistas

Entrevista al licenciado Aníbal Bórquez Cedeño, presidente del GAD parroquia de Puerto Pechiche de la administración de 2019 -2023/2024

1. **Durante el periodo que estuvo al frente del GAD, ¿Cómo definiría la comunicación interna?**

La comunicación interna tenía debilidad, tanto con los compañeros vocales de ese entonces como con el área administrativa. Ya que al principio surgieron pequeños conflictos debido a las diferentes posturas políticas tras las elecciones, sin embargo, mediante reuniones, diálogo y unificación de propósitos se estuvo tratando esta situación.

2. **¿Como evaluaría usted el clima organizacional de su administración?**

El clima organizacional presentaba ciertas irregularidades, marcadas por desafíos en la comunicación interna, y un ambiente exigente. Nos planteábamos altas expectativas a nivel personal como a mis compañeros vocales. Sabíamos que el pueblo nos había elegido y sentíamos la responsabilidad de demostrar un genuino interés en implementar mejoras para la ciudadanía.

3. **¿La comunicación interna estaba alineada con las metas estratégicas de la organización durante su gestión?**

Sí, todos los vocales nos alineamos y formamos un equipo sólido, trabajando arduamente para satisfacer todas las necesidades identificadas. Aunque por la situación de la pandemia y por falta de recursos económicos no se pudo cumplir todas las necesidades de la población.

4. **¿Cuáles eran los principales canales de comunicación utilizados para transmitir información dentro de la organización durante su gestión?**

La comunicación se llevaba a cabo principalmente a través de reuniones internas y fuera de la organización, utilizábamos diversos medios como Facebook, WhatsApp y la plataforma Zoom. Estos medios de comunicación fueron especialmente importantes durante la pandemia, cuando tuvimos que recurrir al teletrabajo. En ese

contexto, Zoom y Skype se convirtieron en herramientas indispensables para mantener la comunicación y la colaboración entre el equipo.

5. **¿Cómo evaluaba la eficacia de los canales de comunicación interna?**

La eficacia depende siempre de tener acceso a internet y de que no haya cortes de energía, en mi experiencia, los mejores medios de comunicación son WhatsApp y Facebook.

6. **¿Qué estrategias considera efectivas para para mejorar el clima organizacional?**

La mejor manera de desarrollar estrategias efectivas es estableciendo un diálogo directo con los líderes y los ciudadanos locales, es crucial dialogar con la comunidad, ya que son quienes experimentan de primera mano las necesidades y dinámicas diarias en sus respectivos sectores.

7. **¿De qué forma mantenía comunicación interna con los mandos medios y personal operativo del GAD?**

Nosotros, personalmente, llevábamos a cabo reuniones con lo que hoy en día se conoce como la asamblea ciudadana. Además, nos reuníamos con los líderes de los recintos, con representantes de la iglesia católica y con grupos de adultos mayores. Reconocíamos que las necesidades de la comunidad abarcaban diversos ámbitos, por lo que nos esforzábamos por abordar todas las inquietudes, por pequeñas que fueran.

8. **¿Qué tan fluida y efectiva que era el clima organizacional entre niveles operativos, y directivos dentro de la estructura organizacional del GAD?**

Mi desempeño era excelente, ya que siempre mantenía contacto tanto con mis compañeros vocales como con el área administrativa. Aunque a veces se dificultaba la fluidez en el clima organizacional, sin embargo, siempre tratábamos de resolver algún problema o anomalía, para prevenir inconvenientes futuros.

9. **¿De qué forma se manejaron situaciones difíciles como rumores internos, malentendidos entre áreas que afecte al clima laboral?**

Durante mi mandato, enfrentamos rumores y desinformación. Para contrarrestarlos, nos reunimos con vocales y líderes comunitarios para dar conocer la verdad, de esa manera tratar de resolver situaciones que perjudique al GAD.

10. **¿Qué cambiaría o qué cree se pudo hacer mejor en cuanto a la comunicación interna y gestión del clima laboral del GAD?**

En cuanto a la comunicación interna mejor, para tener un buen clima laboral y una excelente relación con los vocales y el área administrativa. En el clima organizacional, procurar prevenir conflictos mediante el diálogo. Ya que los rumores ocasionalmente tensiones, considero que esta dinámica que contribuye a un buen clima organizacional.

Entrevista a la licenciada Noemí Arana Muñoz, presidenta del GAD de Puerto Pechiche del periodo 2023-2027/2024

1. **¿Cuál es su criterio sobre el manejo de la comunicación interna en la administración anterior del GAD parroquial?**

Se percibe al momento una falta de comunicación interna, hereditaria que se ha venido acogiendo de la anterior administración lo cual ha dificultado la interacción entre colaboradores y líderes administrativos.

2. **¿Cuál es su percepción sobre el ambiente laboral en la administración pasada?**

El clima laboral se está tratando con cautela, porque, contamos con colaboradores que estuvieron en la anterior administración que muestran sus conductas desfavorables que pueden influir el presente clima laboral, mismo que es un factor importante para el desarrollo eficaz de los objetivos institucionales. En redes social muy poco publicaban obras, actividades y situaciones que tienen que ser compartida es las plataformas digitales. Además, hubo muchos altercados entre vocales anteriores, entonces esto nos refleja que no existía una buena relación laboral.

3. **¿Qué enfoque considera para crear un ambiente positivo y motivador para colaboradores del GAD?**

En mi administración considero que, para crear un ambiente positivo y motivador, lidero con ejemplo. Al verme comprometida se nota que adoptan esa actitud similar los colaboradores del GAD y así iniciamos con un diálogo de las cosas tenemos que mejorar.

Me aseguro de ser la responsable de mantener un ambiente laboral agradable, además siempre enfatizo la importancia de recibir a la ciudadanía con un gesto de amabilidad. Actualmente, siento que este ambiente laboral es bueno, tal vez no hay una buena relación entre colaboradores, sin embargo, mi objetivo es trabajar continuamente para mejorar y garantizar el ambiente que vivimos en la institución.

4. **¿Qué factores cree usted que eran débiles en la comunicación interna en la gestión anterior?**

Los factores de debilidad que identifico en la gestión anterior incluyen la falta de comunicación y la necesidad de un liderazgo más evidente. Ya que es importante que el líder en este caso el presidente se exponga como un ejemplo a seguir demostrando con acciones para que inspire a los colaboradores del GAD y así fomentar a la resolución de problemas internos.

5. **¿Actualmente existen desafíos en el clima organizacional que haya identificado?**

A diario se ha logrado identificar muchos Desafíos, como, por ejemplo: diferentes pensamientos, diversos temperamentos y debilidades, que poseen las personas con las que interactúo diariamente, personalmente trato de sobrellevar la situación con calma y paciencia.

6. **¿Cuáles son los principales canales de comunicación utilizados en la organización?**

Los principales canales de comunicación que nosotros utilizamos son las redes sociales y herramientas digitales específicamente WhatsApp, Correos electrónicos, cuando ya a nivel de empresa o a nivel de sector público utilizamos el Quipus y

reuniones presenciales, lo cual nos facilita mantener una comunicación más eficiente.

7. **Cuál es la importancia de la comunicación en su administración.**

La comunicación es importante para el funcionamientos armonioso y exitoso del GAD, lo que permitirá a los colaboradores evitar malos entendido y ser más productivos en el área de trabajo, cabe destacar que es importante resolver situaciones conflictivas a través del diálogo.

8. **¿Qué estrategias considera para fomentar un clima organizacional positivo y productivo en el GAD?**

Las estrategias que se ejecuta dentro del GAD es la confianza mutuamente entre presidenta y colaboradores. Además, abogamos por un diálogo abierto y una comunicación fluida, sin embrago nos dificulta mantener la comunicación en grupo. Por ejemplo, aquí nosotros hemos recibido muchos maltratos por parte de la ciudadanía que llegan con actitud mala, utilizan palabras fuertes, pero nosotros buscamos abordar la situación con educación y respeto.

9. **¿En su administración cuenta con un plan de comunicación interna que potencialice la comunicación interna y el clima organizacional?**

Actualmente no contamos con un plan de comunicación en el GAD, aunque reconozco que es muy esencial para asegurar una difusión efectiva de información logrando promover participación, coordinación de acciones y transmitir políticas internas del GAD que facilita la cohesión social, transparencia, con la finalidad cumplir con las metas institucionales.

Entrevista a la experta Lic. Priscila Salazar, directora de Comunicación del IESS de la provincia de Pichincha/2024

1. **¿Cuál es la función de un comunicador dentro de la institución?**

El comunicador ejerce precisamente el papel de enlace entre la institución y el público, ya sean Stakeholders interno o externo. Por lo tanto, es responsable de recopilar toda información sobre las acciones, objetivos y valores de la organización para transmitir de manera amigable, comprensible, humana y cerca al

público, tanto a los miembros de la institución como al público externo. Esto naturalmente variará según el tipo de organización, ya sea pública, privada, con orientación social o central en ventas. No obstante, fundamental del comunicador es comunicar claramente las acciones, identidad y compromiso de la institución.

2. **¿Considera importante que toda institución tenga un departamento de comunicación y por qué?**

Claro, en la actualidad toda institución es esencial contar con un departamento de comunicación o al menos un equipo básico que pueda manejar contenidos con el objetivo de difundir adecuadamente. Muchas empresas tienen deficiencia al vender sus productos o al comunicar un mensaje porque carece de un equipo capaz de transmitir de manera efectiva lo que la institución hace, ya que los equipos especializados pueden a canalizar de manera más eficiente el propósito de la organización.

3. **¿La comunicación interna influye en el clima laboral?**

Por su puesto, que influye en el clima laboral, por tanto, es importante que el equipo de comunicación colabore estrechamente con el departamento de talento humano, para comprender la percepción del personal, identificar problemas y canalizar adecuadamente la visión y las estrategias de la institución, motivando a los trabajadores y convirtiéndoles en embajadores de la organización.

4. **¿Cómo la comunicación conduce a un clima laboral positivo?**

La comunicación facilita a una gestión más efectiva de los mensajes hacia los trabajadores o colaboradores de la institución conduciendo a un clima laboral más efectivo y transmitiendo una imagen positiva de la institución, todo se va de la mano e incluso que el trabajador debe estar bien informado sobre lo que vende u ofrece la empresa y así lograr con eficacia el trabajo en equipo.

5. **¿La comunicación interna ayudaría a alcanzar las metas de la institución?**

Efectivamente la comunicación interna desempeña un papel crucial en el logro de las metas institucionales, al elaborar un plan estratégico de comunicación,

siguiendo pasos básicos como el diagnóstico inicial para comprender el estado actual de la institución, a partir de allí establecer objetivos específicos identificando las áreas que necesitan fortalecer. Además, debemos definir el público objetivo, el mensaje que deseamos transmitir y las acciones necesarias para lograr lo planificado, finalmente, establecemos un calendario y evaluamos si contamos con un presupuesto adecuado.

6. **¿Cuál es su método para identificar las áreas deficientes dentro de la comunicación interna y el clima laboral?**

Utilizo principalmente el método del diagnóstico, sin esto no podemos conocer las deficiencias existentes, cabe resaltar, que el diagnóstico implica una evaluación del personal para comprender la percepción de la institución y su conocimiento sobre su objetivo, por ende, abarca varios aspectos centrándose principalmente en la comunicación interna. También analizamos la percepción externa para obtener una visión completa de la institución, así también se revisa la visión, misión, valores de la organización, gestión interna y la responsabilidad social.

7. **¿Qué estrategias considera efectivas para mejorar el clima organizacional a través de la comunicación?**

Revisar la dinámica de la comunicación, determinar si es vertical u horizontal y evaluar el nivel de conocimiento de la institución, en este sentido, es importante promover la comunicación interna y establecer redes internas donde todos los departamentos participen en análisis y retroalimentación periódica, por lo consiguiente, el departamento de comunicación deben identificar la mejor forma de llegar a cada departamento, alineando expectativas y utilizando canales de comunicación adecuados para fomentar la interacción utilizando canales de comunicación como revistas internas, para mantener informado al personal sobre los acontecimientos importante, reconocimientos y nuevos miembros del equipo de trabajo, esta estrategia permite que todo estén informados y que contribuya a fortalecer el clima organizacional.

8. **¿Cuáles son las tácticas específicas para incentivar la retroalimentación en la comunicación interna?**

Las tácticas específicas para incentivar la retroalimentación en la comunicación interna se centran en dos ámbitos: el marco a largo plazo que consiste en evaluar el cumplimiento de los objetivos y el otro ámbito es del día a día. En este último, se debe analizar los mecanismos utilizados para garantizar la efectividad de la comunicación. Por ejemplo, es importante verificar qué tipo de mensaje se está transmitiendo a través de canales como WhatsApp, asegurando que sean atractivos y relevantes para los colaboradores en lo cual se puede emplear diversos medios como video motivacional o mensajes. Cada institución requiere estrategias adaptadas a su contexto y naturales, desde revistas internas para grandes corporaciones hasta enfoques más cercanos para empresas más pequeñas, por lo tanto, la creatividad y el análisis son fundamentales para determinar qué estrategias son más adecuadas a cada caso.

9. **¿Considera que un plan de comunicación interna puede ayudar al mejoramiento del clima organizacional?**

Sí, por supuesto, un plan de comunicación interna contribuye al mejoramiento del clima laboral. Muchas veces, las personas deciden renunciar no debido al sueldo, sino a un ambiente laboral negativo, caracterizado por malos tratos o relaciones tensas entre colegas y superiores. Una comunicación efectiva, horizontal y transparente, donde los colaboradores comprenden los objetivos de la institución y hay apertura por parte de los líderes, es fundamental. Además, la comunicación interna actúa como un nexo entre las autoridades, los departamentos y el personal, facilitando la transmisión efectiva de información a través de campañas internas y otras herramientas.

10. **¿Cuáles son los elementos claves de un plan de comunicación interna efectivo?**

Los elementos clave de un plan de comunicación interna efectivo incluyen métodos de análisis como entrevistas, evaluaciones, herramientas de diagnóstico, planificación y evaluación posterior. Se plantea un objetivo claro, se identifican los

públicos, mensajes y se establecen mecanismos y tiempo, así también se asigna un presupuesto y se mide la efectividad de cada paso, por lo tanto, la medición constante garantiza la adaptabilidad y el logro de objetivos específicos dentro de un plazo determinado.

4.4.Análisis cualitativo

Tabla 22 *Análisis de las entrevistas aplicadas*

Preguntas	Entrevista 1 Lic. Aníbal Bohórquez, presidente del GAD parroquial Puerto Pechiche de la administración 2019-2023.	Entrevista 2 Lic. Noemi Arana presidenta del GAD parroquial Puerto Pechiche de la administración 2023-2027.	Entrevista 3 Lic. Priscila Salazar experta en comunicación.	Análisis
1.Cuál es su criterio sobre el manejo de la comunicación interna del GAD parroquial Puerto Pechiche?	La comunicación interna tenía debilidades, tanto con los compañeros vocales y áreas administrativas de esa administración. Ya que al principio surgieron conflictos debido a las diferencias posturas políticas trans las	Se percibe al momento una falta de comunicación interna, hereditaria que se ha venido acogiendo de la anterior administración lo cual no ha dificultado la interacción entre colaboración y líderes administrativos.	El manejo de la comunicación interna promueve al logro de las metas institucionales y a la gestión efectiva de los mensajes hacia los colaboradores, conduciendo a un clima laboral efectivo	La comunicación interna en el GAD parroquia, efectivamente tiene dificultades que vienen trascendiendo desde la administración anterior lo que repercute

	elecciones, sin embargo, mediante reuniones, diálogos y unificación de propósitos se estuvo tratando esa problemática.		reflejando una imagen positiva de la institución.	directamente al clima laboral y la eficiencia de sus funciones.
¿Cuál es su percepción sobre el clima organizacional?	El clima organizacional presentaba ciertas irregularidades, marcadas por desafíos en la comunicación interna y un ambiente exigente. Se planteaban altas expectativas a nivel personal y de mis compañeros de trabajo, teniendo en cuenta que el pueblo nos eligió, por	El clima laboral se está tratando con cautela, porque, contamos con colaboradores que estuvieron en la anterior administración que muestran sus conductas desfavorables que pueden influir el presente clima laboral, mismo que es un factor importante para el desarrollo eficaz de los objetivos institucionales.	El clima laboral impacta directamente al ser un intermediario que conecta a los miembros de una organización, lo que contribuye a un clima laboral positivo, motivador y comprometido.	Se resalta la existencia de irregularidades en el clima laboral, las cuales requieren una intervención inmediata mediante estrategias efectivas para abordar esta problemática. Esto es esencial, ya que el clima laboral actúa

	ende, teníamos la responsabilidad de demostrar con hechos el interés en mejorar la parroquia y sus recintos aledaños.			como un vínculo estrecho entre los miembros de la organización.
¿Qué estrategias considera para fomentar un clima organizacional positivo?	La mejor estrategia que se ha desarrollado es el dialogo directo con los líderes y con los moradores de los recintos, ya ellos son quienes experimenta de primera mano las necesidades.	Una de las estrategias es expresarles la confianza, ya que fortalece la relación entre líderes y colaboradores contribuyendo a un clima laboral eficaz, donde la comunicación fluye con mayor apertura y se promueve a un trabajo colaborativo eficiente.	Revisar la dinámica de la comunicación, se convierte en una estrategia porque proporciona una visión crítica sobre como la información se efectúa dentro de una organización.	Se enfatiza la relevancia de la confianza y el dialogo directos, como una estrategia proactiva dirigida a la mejora continua del clima organizacional.

Fuente: GAD Parroquial de Puerto Pechiche/2024
Note: Elaboración propia

4.5.Análisis de la ficha de observación

La escala valorativa permitió analizar un objeto de estudio, entre 1,2,3,4,5 siendo el valor 5 siempre, 4 casi siempre, 3 algunas veces, 2 casi nunca, 1 nunca. Si la suma total de la ficha de observación de comunicación interna es 50, todas las características comunicacionales analizadas tuvieron un correcto orden, sin embargo, si el intervalo estuvo entre 25 y 29 se necesita mejorar los aspectos analizados y menos de 25 es de vital importancia trabajar en las necesidades investigadas.

Según la escala valorativa planteada se puede describir que el GAD necesita mejorar varios aspectos, ya que la suma total de los puntos fue de 27, dado que está el resultado del intervalo estuvo entre 25 a 49, indicaba que había áreas que necesitaban mejorar en términos de comunicación interna, sería beneficioso abordar estas áreas identificadas como: estrategias específicas en comunicación efectiva y la implementación de un plan de comunicación interna, que ayudará a monitorear la mejora continua del establecimiento.

Sin embargo, si suma total del clima organizacional fue de 30 todas las características comunicacionales estaban funcionando correctamente, no obstante, el intervalo estuvo entre 15 y 29 sería necesario mejorar los elementos analizados y si fue menor de 15 es de vitales importancias trabajar de manera urgente en las áreas identificadas.

Con base en los datos obtenidos se observa que el GAD Parroquial necesita optimizar los elementos indagados, como el resultado total fue de 17, lo que situó dentro del rango de 15 y 19, esto indicó la necesidad de continuar mejorando el clima organizacional para beneficiar aspectos identificados como: fomentar la colaboración, promover un liderazgo inclusivo, fortalecer el sentido de pertenencia.

Si el valor de la suma de la infraestructura es fue de 25, indico que las herramientas comunicacionales del GAD estaban operando con normalidad, en cambio si el intervalo estuvo entre 15 y 24 precisó actualizar equipos de trabajo y si fue menor de 15 es de vital importancia optar por dispositivos modernos para las necesidades de los colaboradores.

El resultado proporcionado según la escala valorativa en aspecto de infraestructura del GAD mostró una puntuación total de 17, ubicándose dentro del rango de 15 a 24. Por lo tanto, se solicitó la actualización en componentes infraestructurales, especialmente en seguridad y tecnología, por esa razón se recomendó priorizará la instalación de sistemas de seguridad y actualizar los espacios de reunión, capacitación para mejorar la eficiencia y seguridad laboral.

4.6. Análisis FODA del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial de Puerto Pechiche

El análisis FODA es una herramienta que sintetiza 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 un plan de comunicación como un elemento esencial en este proceso.

Tabla 23 *Análisis FODA*

FORTALEZA	**OPORTUNIDADES**
• Identificación de áreas de mejora • Canales de comunicación interna establecido • Enfoque en la mejora continua • Capacidad para la innovación tecnológica • Cercanía con la comunidad	• Encuesta de clima laboral • Taller en habilidades de comunicación • Capacitación en comunicación y gestión de conflictos. • Alianzas con proveedores tecnológicos • Colaboración de medios locales
DEBILIDAD	**AMENAZA**
• Comunicación deficiente • Falta de liderazgo efectivo • Carencia de escucha activa • Comunicación jerárquica rígida • Ausencia de cartelera informativa	• Rumores y desinformación • Baja moral y compromiso • Conflictos internos • Reputación del GAD • Deterioro de la relación con stakeholders

Fuente: Investigación directa
Note: Elaboración propia

Desde el análisis realizado se puede evidenciar estrategias para abordar las debilidades identificadas:

La comunicación deficiente dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial de Puerto Pechiche puede ser significativamente mejorada mediante la implementación de medidas que promuevan la apertura, la claridad y efectividad en la transmisión de mensajes. Con la adopción de canales de comunicación más eficientes que ayude a fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y el establecimiento de protocolos claros para la gestión de la información.

La falta de liderazgo efectivo se puede abordarse y optimizarse mediante un enfoque proactivo hacia el desarrollo de habilidades de liderazgo. Esto implica en fortalecer las competencias de los líderes en la gestión de equipos, así también, en promover una cultura organizacional que valore la participación la responsabilidad y el empoderamiento de la colaboración.

Para mejorar la carencia de escucha activa, es fundamenta en enfocarse en desarrollar habilidades de comunicación, esto implica practicar la escucha efectiva demostrando interés genuino en lo que la otra persona está expresando o haciendo preguntas para profundizar la comprensión, demás, es importante practicar la empatía y tratar de entender los puntos de vista y emociones del interlocutor.

La comunicación jerárquica rígida, es esencial mejorar y promover un ambiente de trabajo colaborativo donde se fomente el intercambio de ideas y la retroalimentación constructiva en todos los niveles de la organización, por ende, la presidenta del GAD debe adoptar un enfoque inclusivo y empático, mostrando disposición para escuchar y considerar las perspectivas de los subordinados.

Finalmente, para mejorar la ausencia de cartelera informativa, es primordial implementar un sistema claro y efectivo de comunicación interna que incluya las instalaciones de carteleras en áreas que transita con mayor frecuencia las personas dentro del GAD, mismo que deben contener información relevante sobre eventos, comunicado, mensaje motivacional y cualquier otro mensaje importante para los colaboradores.

4.7. **Discusión de los resultados**

Los resultados analizados de las encuestas y entrevistas reflejan que el GAD parroquial carece de comunicación interna lo cual influye en el clima organizacional conjuntamente con diversos factores que han sido identificados. Porque la comunicación interna es esencial, dado que contribuye vinculándose con todos los miembros de los departamentos y niveles jerárquicos, logrando facilitar la transmisión efectiva de información, metas alineadas con los objetivos institucionales.

Por su parte, Andrade (2005) mencionó que la comunicación interna es el conjunto de acciones efectuadas al interior de una institución con la finalidad de promover y mantener una relación positiva entre sus colaboradores, a través de uso de diferentes canales de comunicación mantener informados, integrados y motivados para contribuir su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.

Por lo cual, los entrevistados resaltan la importancia de la comunicación interna como un componente fundamental para el éxito organizacional, haciendo hincapié en su capacidad de influir tanto en el rendimiento laboral como en la percepción externa del GAD. Cabe destacar, que los encuestados señalaron deficiencias en las relaciones entre diferentes departamentos, lo que afecto en la administración anterior de 2019-2023. Debido a la falta de comunicación, lo que se atribuyó a la ausencia de un desarrollo óptimo de la comunicación interna, ya que limita al personal desarrollar eficazmente sus actividades.

Gan y Tringiné (2012), el clima laboral es un indicador significativo en el desarrollo de la empresa, siendo influido por diversos aspectos que abarca desde las normas internas de operación, hasta las actitudes de los individuos que integran en el trabajo, así como los aspectos relacionados en salarios, remuneración, identificación y satisfacción individual de las personas.

Considerando todo lo anterior, es importante que la nueva administración establezca prioridades de mejora de la deficiencia identificada para fomentar un clima organizacional positivo y transparente que transmita esa confianza perdida dentro del GAD parroquial.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Plan estratégico de comunicación interna que ayude al mejoramiento del clima organización del GAD parroquial de Puerto Pechiche para el año de 2024

5.1.Introducción

El Plan de comunicación interna del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Puerto Pechiche, requerirá de una planificación organizada y estructurada, basado en el análisis interno del GAD que permitirá conocer las necesidades y áreas de mejora en cuanto a flujos de información entre los distintos niveles jerárquicos, se establecerán metas y estrategias alineadas a los objetivos, así alcanzar las metas propuestas para la mejora de comunicación interna y clima organizacional.

Además, el Plan planteará un conjunto de acciones que buscarán alcanzar los objetivos propuestos los cuales se desarrollaran en base de un análisis, que perseguirá una meta fundamental que será la base primordial para efectuar una comunicación fluida y juiciosa en la institución. A través de esto se logrará priorizar una interacción asertiva y canales efectivos entre líder y los colaboradores, garantizando la comprensión de actividades compartidas y resolución de conflictos

Para garantizar el éxito del plan de comunicación interna, será importante que el proceso se lleve a cabo me manera participativa y que involucre activamente a todos los actores del GAD. Cabe destacar que la participación y el compromiso de los miembros de la institución serán elementos esenciales, ya que de ellos dependerá en gran medida del grado de aceptación que logre entre las distintas áreas y niveles.

Este análisis FODA del GAD muestra que su mayor fortaleza reside en la posesión de una infraestructura propia, lo que permitirá tener como una base sólida y tangible para la ejecución de sus funciones y servicios. Sin embargo, la debilidad de la institución es interna, porque no cuenta con el departamento de comunicación, lo que dificulta construir relaciones efectivas, gestionar su imagen y abordar adecuadamente los desafíos comunicativos.

El diagnóstico de la situación mostrara la posibilidad de implementar estrategias que fortalezcan la cohesión, la comunicación efectiva y el bienestar general dentro de la organización. También se encontró que no existe un plan de comunicación interna, para el mejoramiento del clima organizacional.

5.2.Antecedentes

Historia de la Parroquia Puerto Pechiche

Nace el nombre de Puerto Pechiche a raíz de que los habitantes de esta zona realizaban diferentes actos de recreación espiritual, como juegos de futbol, naipes, bailes, tomas de licor, juego de gallos, reuniéndose en la cancha que tenía cerca de su casa el Sr. Víctor Navarrete, donde había un árbol de pechiche y varios a su alrededor cerca del llamado "Puerto de Oro", por lo que toda la gente decía íbamos a la cancha del pechiche.

Es de allí de donde proviene el nombre de Puerto Pechiche, por el río llegaban canoas, desde Vinces con mercadería para intercambiar con productos. En el año 1952, llegó a este lugar el Sr. Juan Coello Ramírez, ubicándose frente a la única escuela que existía, quien se dedicaba al comercio de víveres y de productos, dando facilidad a los moradores para el abastecimiento de alimentos.

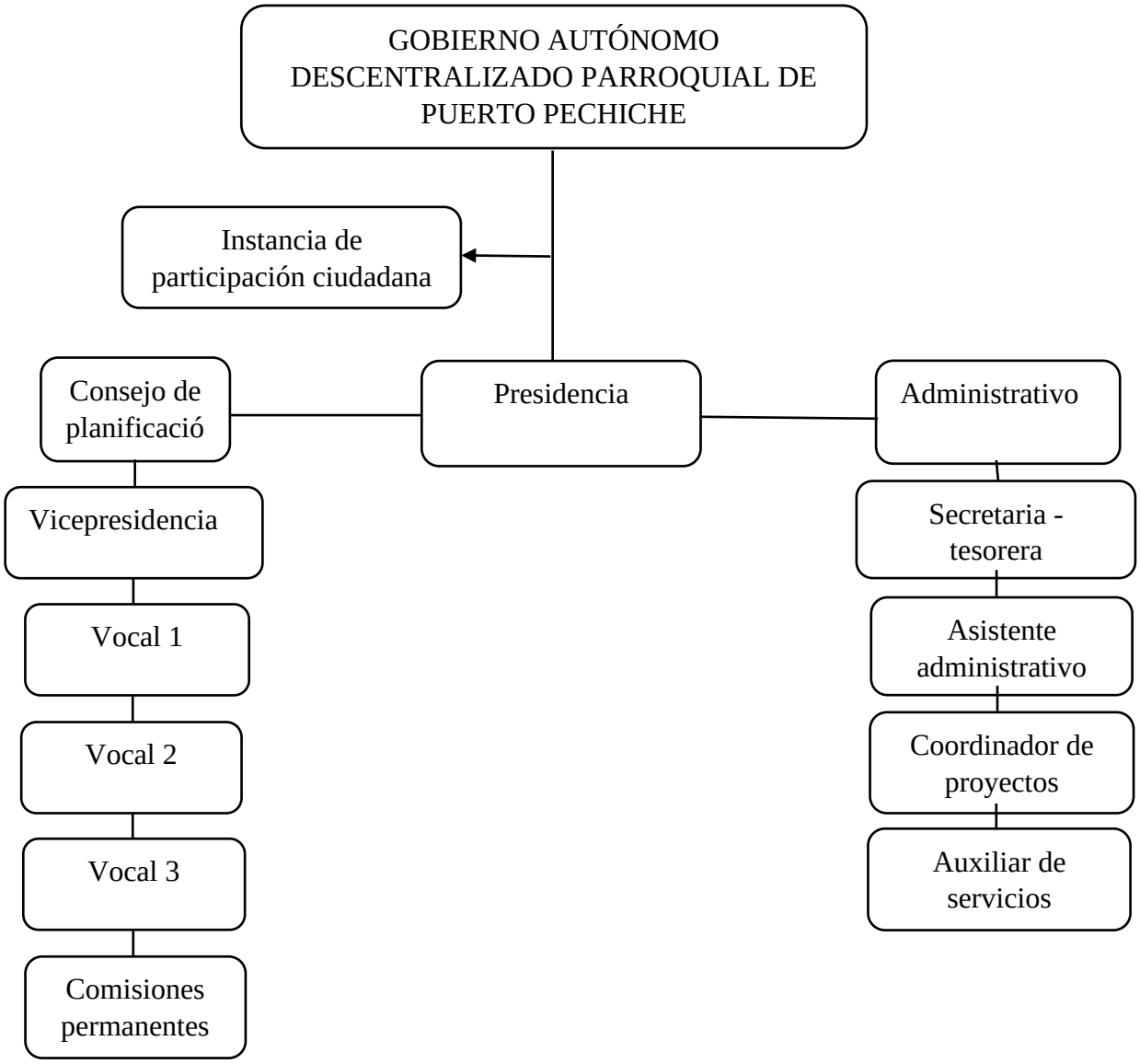
Coello comenzó a reunir a los moradores con la finalidad de gestionar la parroquialización, anhelo que fue cristalizado siendo el presidente de la república el Sr. José María Velasco Ibarra, después de varios años de lucha y gestión lograron el objetivo deseado, elevándose a la categoría de parroquia con el nombre de Puerto Pechiche el 8 de agosto de 1956 siendo presidente del Consejo Municipal de Pueblo Viejo el teniente. Coronel. Samuel Reyes Cytar (GAD, 2020).

Algunos recintos de Puerto Pechiche son:

- La Paulina
- El Roble
- San Guillermo
- Caimito 1
- Caimito 2
- El Marañón
- Pampas Grandes 1
- Pampas Grandes 2
- San Ramón
- Chontillal
- Las Tablas
- Las Marías
- Chojampe
- Santa Rosa
- Tres Bocas

Gráfica 23. *Organigrama estructural del GAD Parroquial.*

Organigrama estructural



Note: Elaboración propia

5.3.Misión

El Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial de Puerto Pechiche promueve las actividades de desarrollo humano y sostenible para la población; fortaleciendo la identidad, la organización y participación comunitaria, mediante la coordinación, gestión y alianzas con instituciones públicas y privadas nacionales como internacionales para la ejecución de diferentes programas y proyectos.

5.4.Visión

Ser una institución respetada, con los recursos necesarios para poder trabajar y gestionar obras, proyectos así, brindar servicios de calidad a la comunidad en general.

5.5.Principios y Valores corporativos

Participación ciudadana: Fomenta la inclusión de la ciudadanía en la toma de decisiones

Transparencia: Implica la apertura y accesibilidad de la información para los ciudadanos.

Equidad: Garantiza que todas las personas, independientemente de su origen, género o condición social, tengan acceso equitativo a los servicios y oportunidades que ofrece el GAD.

Integridad: Es el compromiso con la honestidad y la ética en las acciones del GAD

Responsabilidad: Cumplimiento de todas las actividades designadas al bien común

Honestidad: Trabajar desde la transparencia en todas las actividades ejecutadas por la institución.

Solidaridad: Generan y controlan los servicios en beneficios de la ciudadanía.

Desafíos: Enfrentan de forma transparente cualquier problema o circunstancia que se presente.

5.6.Objetivos estratégicos de comunicación interna

Objetivo General

Mejorar el clima organizacional del GAD parroquial de Puerto Pechiche por medio de un Plan de estratégico de comunicación interna.

Objetivos Específicos

- Acciones concretas de comunicación interna
- Sugerir sistemas de retroalimentación continua para generar sentido de identidad en los miembros del GAD.
- Fortalecer los canales de comunicación interna del GAD parroquial.
- Proponer métodos alternativos para optimizar el clima organizacional de los funcionarios.

5.7.Diagnóstico de la situación

El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) parroquial de Puerto Pechiche no posee actualmente con un Plan de comunicación interna que facilite y promueva la interacción entre los distintos departamentos y áreas de trabajo.

En este contexto, la carencia de estrategias comunicacionales incide negativamente en el clima organizacional, generando dificultades en la comunicación interna, clima organizacional débil lo que repercute en la productividad y eficiencia.

Debido al mal desempeño laboral, el GAD ha adquirido una imagen negativa ante la sociedad, por ende, esta percepción desfavorable genera un ambiente de desconfianza en el cual las relaciones laborales se ven afectadas y se dificulta el establecimiento de alianzas estratégicas, es evidente que la calidad del trabajo realizado tiene influencia directa en la reputación y credibilidad, por lo que es fundamental tomar medidas para mejorar el desempeño laboral y restaurar la confianza perdida

La ausencia de un Plan estratégico de comunicación interna ha generado desinformación, falta de alineación de objetivos y baja moral en todo el personal, esta situación afecta directamente la eficiencia y el desempeño de la organización en su conjunto.

Por lo tanto, la presidenta de la nueva administración debe mejorar el clima organizacional del GAD a través de acciones específicas, que busca identificar

canales de comunicación efectivos, mensajes claves y otros elementos estratégicos de comunicación que vinculen y comprometan efectivamente a todo el personal que integra la institución.

5.8.Matriz de impacto cruzado

Tabla 24 *Matriz de impacto cruzado*

Interno / **Externo**	**FORTALEZA** • Identificación de áreas de mejora • Canales de comunicación interna establecido • Enfoque en la mejor continua • Capacidad para la innovación tecnológica • Cercanía con la comunidad	**DEBILIDAD** • Comunicación deficiente • Falta de liderazgo efectivo • Carencia de escucha activa • Comunicación jerárquica rígida • Ausencia de cartelera informativas
OPORTUNIDADES • Encuesta de clima organizacional • Taller en habilidades de comunicación • Capacitación en comunicación y gestión de conflictos. • Alianzas con proveedores tecnológicos • Colaboración con medios locales.	**Estrategia FO** 1 Utilizar las áreas identificadas para optimizar el rendimiento mediante de una encuesta del clima laboral. 2 Utilizar los canales de comunicación interna, para promocionar y divulgar el taller en habilidades de comunicación. 3 Evaluar áreas de comunicación y manejo de conflictos que necesiten desarrollo dentro de la organización.	**Estrategia OD** 1 Utilizar los resultados de la encuesta para identificar aspectos críticos de manera efectiva. 2 Integrar capacitaciones para proporcionar a los líderes herramientas necesarias para potenciar su capacidad de liderazgo y habilidades comunicativas. 3 Durante la capacitación, hacer hincapié la importancia de la escucha activa y

	4 Usar innovación tecnológica que facilita alianzas con proveedores para implementar tecnologías 5 avanzadas. 6 La cercanía con la comunidad ayuda a mejorar la colaboración con los medios locales	proporcionar técnicas y ejercicios prácticos. 4 Alianzas con proveedores tecnológicos, puede ser medio que facilite la comunicación, rompiendo barreras de una estructura jerárquica rígida. 5 Utilizar los medios locales como un canal alternativo para difundir información relevante, compensando así la cartelera informativa.
AMENAZA • Rumores y desinformación • Baja moral y compromiso • Conflictos internos • Reputación del GAD • Deterioro de la relación con stakeholders	**Estrategia FA** 1. Al identificar las áreas de mejora garantiza una comunicación transparente, previene y reduce los rumores y mantiene a todos informados. 2. Utilizar los canales de comunicación interna establecidos para transmitir mensajes positivos y motivadores que impulsen la moral y el compromiso de los colaboradores.	**Estrategia DA** 1. Implementar programas de capacitación en comunicación para el equipo, centrándose en la claridad de transmisión de mensajes y resolución de rumores, desinformación. 2. Invertir en programas de desarrollo de liderazgo para mejorar las habilidades del personal dentro del GAD. 3. Promover un ambiente inclusivo donde se sientan seguros para expresar sus opiniones y así contrarrestar conflictos internos.

	3. Utilizar el enfoque en la mejora continua para brindar retroalimentación sobre el desempeño y el comportamiento, con el objetivo de resolver conflictos de manera proactiva. 4. Las innovaciones tecnológicas mejoran la visibilidad, servicios, compromiso, confianza y reputación del GAD, demostrando eficiencia y transparencias e inclusión. 5. Mantener la comunicación abierta y transparente con la comunidad para prevenir riesgos de interacción con stakoldrs.	4. El GAD puede contrarrestar la reputación promoviendo una cultura de comunicación transparente. 5. Implementar carteleras informativos mejora comunicación y transparencia, con los stakeholhers manteniendo confianzas y coloración.

Note: Elaboración propia

5.8. Plan estratégico de comunicación interna del GAD de Puerto Pechiche

Tabla 25 *Plan de estratégico de comunicación interna*

Objetivo General: Mejorar el clima organizacional del GAD parroquial de Puerto Pechiche por medio de un Plan de estratégico de comunicación interna.																
Objetivos Específicos: Sugerir sistemas de retroalimentación continua para generar sentido de identidad en los miembros del GAD.																
Estrategia	Acciones	Actividades	responsables	Presupuesto	Cronograma												Indicadores
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Implementar información visual	Crear una cartelera informativa.	Comunicados importantes, anuncios de eventos próximos, recordatorios de fechas importantes, noticias de la empresa, horarios de actividades.	Lic. David Roca, coordinador de proyectos. Comunicador Social	50$													Material informativo. Factura de creación de cartelera.
Identidad corporativa	Fomentar la identidad visual.	Gafetes de identificación y uso Adecuado.	Lic. David Roca,	54$													Portar el gafete todos los días.

		Señalética institucional para la orientación de los usuarios.	coordinador de proyectos. Comunicador Social	42$													Uso obligatorio dentro de la institución.
Objetivos específicos: Fortalecer los canales de comunicación interna del GAD parroquial.																	
Estrategia	Acciones	Actividades	Responsables	Presupuesto	Cronograma												Indicadores
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Mejorar los canales formales de comunicación interna para lograr una interacción positiva.	Correo electrónico: WhatsApp: Microsoft Teams:	-Creación y envíos de mensajes formales, informales. -Creación de reuniones online en Gmail, WhatsApp, Teams. -Atajos y manejo fluido de canales.	Lic. David Roca, coordinador de proyectos. Comunicador Social	360$													Capturas de mensajes recibidos y enviados.

Espacios presenciales para integración cognitiva.	Taller y Actividades físicas deportivas adecuadas.	-Manejo de conflictos. -Pausa activa -Torneos deportivos	Lic. David Roca, coordinador de proyectos. Comunicador Social	360$													Informe detallado de las actividades y asistencia.
Objetivos Específicos: Proponer métodos alternativos para optimizar el clima organizacional de los funcionarios.																	
Estrategia	Acciones	Actividades	Responsables	Presupuesto	Cronograma												Indicadores
					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Programas participativos para motivar al personal.	-Eventos formales	Entregar placas de reconocimiento al trabajador de mes y sesiones solemnes.	Lic. David Roca, coordinador de proyectos. Comunicador Social	480$ 240$													Formulario en línea Número de asistentes.
Fomentar la comunicación	Poner en conocimiento	Charla en comunicación efectiva, asertiva, escucha	Lic. David Roca,	360$													Ficha de evaluación de contenidos.

efectiva en los colaboradores del GAD.	técnicas para el desarrollo de la comunicación efectiva y asertiva	activa, claridad en la expresión.	coordinador de proyectos. Comunicador Social														

Note: Elaboración propia

5.9.Actividades propuesto

Placa de reconocimiento



Cartelera informativa



Buzón de sugerencias





Gafete


Puerto Pechiche
GAD parroquial
8.6 cm
Ing: Milton Chacón
Coordinador de Proyectos
ADMINISTRACIÓN 2023 - 2027
5.4 cm

Señaléticas para la orientación de los usuarios.



5.10. Presupuesto para ejecución del plan estratégico de comunicación interna.

Tabla 26 *Presupuesto*

Descripción	**Cantidad**	**Costo individual**	**Costo Total**
Entregar placas	1 al mes	40$	480$
Crear una cartelera física	1 cartelera	50$	50$
Gafetes	12 unidades de gafetes	4.50 ctv. $	54$
Señaléticas de presentación	12 unidades de señaléticas	3.50 ctv. $	42$
Mejorar los canales formales de comunicación interna.	3 hora	30$	360$
Generar espacios presenciales para el intercambio de información cognitiva.	3horas, semanal	30$	360$
Agregar programas participativos para motivar al personal.	Fechas festivas.	20$	240$
Fomentar la comunicación efectiva en los colaboradores del GAD. Taller.	2horas	30$	360$
Total			**1.946$**

Note: **Elaboración propia**

CONCLUSIONES

- Después de haber realizado un análisis FODA del GAD Parroquial de Puerto Pechiche, se pudo concluir que enfrentaba algunas debilidades, tales como la falta de comunicación interna, la ausencia de liderazgo efectivo y la carencia de escucha activa, las cuales incidieron en la organización. Por lo tanto, la evaluación sirvió como base para la formulación de estrategias efectivas destinadas a mejorar el clima organizacional y elevar la eficiencia entre los miembros del equipo de trabajo.
- Después de identificar el clima organizacional a través de encuestas y entrevistas aplicadas al público externo y al personal que laboraba en el GAD parroquial, se pudo señalar que el clima laboral de la administración anterior era inadecuado. Estos resultados destacaron la necesidad urgente de implementar medidas correctivas y estrategias de mejora en la gestión del clima organizacional para garantizar un entorno propicio para potenciar la eficiencia y efectividad en la consecución de los objetivos institucionales.

RECOMENDACIONES

- Para realizar un análisis FODA, es importante realizar encuestas y entrevistas para obtener información relevante y expectativas en relación a la administración de 2019-2023. Además, se debe enfocar en la formulación de estrategias efectivas dirigidas a mejorar el clima organizacional y promover una mayor eficiencia entre los miembros del equipo de trabajo. Se consideró la implementación de programas de capacitación en habilidades de comunicación y liderazgo, lo que permitiría el desarrollo continuo del GAD parroquial.
- Se sugirió iniciar un proceso de análisis para identificar las causas subyacentes de las deficiencias en el clima organizacional, este análisis puedo incluir la revisión de políticas y procedimientos existentes, así como la evaluación o seguimiento para monitorear el progreso y realizar ajustes según sea necesario. La transparencia y la comunicación efectiva durante todo el proceso fuera necesario para generar confianza y compromiso entre los miembros del equipo de trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

Fonseca, M. (2000). *Comunicacion Oral Fundamentos y Práctica estratégica.* México: Leticia Gaona Figueroa.

Abreu, J. (2015). Análisis al Método de la Investigación Analysis to the Research Method Abreu, José Luis*. *: International Journal of Good Conscience*.

Abreu, J. L. (2015). Análisis al Método de la Investigación Analysis to the Research Method Abreu, José Luis* . *: International Journal of Good Conscience*.

Acosta, A. (2020). Comunicación multidireccional. Quito.

Alan, B., & Bell, E. (02 de 01 de 2024). *Metodología cuantitativa.* Obtenido de http://tinyurl.com/bdf375tv

Albarrán, J. M., & Márquez, B. (30 de 05 de 2012). *Operaciones administrativas de recursos humanos.* Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Operaciones_administrativas_de_recursos/Y6a6EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

Allen, P. (2021). Liderazgo Inspirador. España: Algani Editorial.

Alsina, P. (2007). *Libro blanco de la interrelación entre Arte, Ciencia y Tecnología en el Estado español.* Madrid: FECYT.

Ambar, M. (2012). Comunicar la Paz.

Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: Proceso, disiplina y técnica.* España: Netbiblo, S.L.

Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: Proceso, disiplina y técnica.* España: Netbiblo, S.L. doi:84.9745-100-7

Andrés, F. (2014). Psicología de las organizaciones. UOC, S.L.

Angel José Olaz Capitán, Pilar Ortiz García. (2022). *CÓMO LOGRAR UN BUEN CLIMA LABORAL: Diagnóstico, medición y gestión para las organizaciones.* Pozuelo de Alarcón (Madrid): @Esiceditorial.

ASAMBLEA NACIONAL. (2010). *COOTAD.*

Autores, V. (2019). *Cuerpo de Maestros. Audición y Lenguaje. Temario.* Madrid: Editorial CEO S.L.

Ávila, H. (07 de 08 de 2006). *Introducción a la metodología de la investigación.* México. doi:9788469019993, 8469019996

Ayala, E. (26 de 05 de 2010). *Retos Internacionales ante la Interculturalidad.* Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Retos_Internacionales_ante_la_Intercultu/kRdSAQAAQBAJ?hl=es&gbpv=1

Bermejo , E. (2022). Comunicación bidireccional. Estados Unidos: Albert Whitman & Company.

Brandolin , A., & Frígoli, M. G. (2009). *Comunicación interna* . Buenos Aires: DIRCOM Rodriguez Peña .

Camacho, A., & Aranda, J. (1999). *Educación y proceso autonómico Volumen XIV.* Madrid: Ministerio de Educación y Cultura. Secretaría General Técnica Centro de Publicaciones y Boletín Oficial del Estado. doi:84-369-3279-X

Carrillo, C. (02 de 11 de 2023). *Universidad César Vallejo.* Obtenido de Comunicación interna y clima organizacional en un ministerio público de Sullana, 2023: http://tinyurl.com/48mrtbsp

Casasola, L. M. (01 de 10 de 2020). *Psicología y mente.* Obtenido de Comunicación formal: qué es y cuáles son sus características: https://psicologiaymente.com/social/comunicacion-formal

Castillo, C. (2022). *Las relaciones públicas y su relación con la comunicación interna y el clima organizacional.* Lima- Perú: Elaleph.com.

Castro Martínez Andrea, D. M. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *Profesional de la Información* , 13.

Catalina, Z. (10 de 09 de 2020). *Entrenamiento en habilidades de la comunicación: 2 EN 1: ¿Cómo manejar conversaciones,situaciones y personas difíciles?*

Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Entrenamiento_en_habilidades_de_la_comun/skEAEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Entrenamiento+en+habilidades+de+la+comunicaci%C3%B3n:+2+EN+1:+%C2%BFC%C3%B3mo+manejar+.&printsec=frontcover

Cevallos, L., & et al. (2022). *Los modelos neutrosóficos en la toma de decisiones.* Estados Unidos: Global Knowledge.

Chiavenato, I. (1999). Administración de recursos humanos. Mexico: Mc Graw Hill.

Chico, C. d. (2019). *Marketing Interno y Comunicacion.* España : Elearning S.L. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=eXflDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=comunicacion+interna&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Codigo de trabajo. (16 de septiembre de 2022). Obtenido de https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf

Código de Trabajo. (12 de Mayo de 2023). Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://kva.com.ec/wp-content/uploads/2023/06/CODIGO-DE-TRABAJO-12-05-2023.pdf

CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL, COOTAD. (01 de 04 de 2023). Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://sga.unemi.edu.ec/media/archivomateria/2023/05/02/archivomaterial_202352155423.pdf

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://jprf.gob.ec/wp-content/uploads/2022/06/1.-Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_MAYO2022.pdf

Constitución de la Républica del Ecuador. (25 de enero de 2023). Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

consuelo. (2024). *viva yo*. guanujo: efjkz.

Cornejo, I. (2007). *El lugar de los encuentros: Comunicación y cultura en un centro comercial*. México: D. R.

Costa, J. (2012). *El DirCom hoy. Dirección y Gestión de la Comunicación en la nueva economía.* (C. Editor, Ed.) Barcelona: CPC Editor.

Costa, J. (2012). *El DirCom hoy. Dirección y Gestión de la Comunicación en la nueva economía.* México : CPC Editor.

Costa, J. (25 de JULIO de 2021). *Cómo Mejorar La Comunicación Interna: 5 Ideas De Joan Costa*. Obtenido de Cómo mejorar la comunicación interna: https://formanchuk.com/como-mejorar-la-comunicacion-interna-5-ideas-de-joan-costa/#:~:text=Joan%20Costa%20afirma%20que%20la%20Comunicaci%C3%B3n%20es%20la%20acci%C3%B3n%20de,semi%C3%B3tica%C2%BB%20de%20la%20acci%C3%B3n%20f%C3%ADsica.

Díaz, J. (27 de 02 de 2018). *El primer libro (Guia para implementar un sistema de gestión de la calidad)*. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/El_primer_libro/PGhRDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

Díaz, J., & Martines, H. (1978). *Planificación y comunicación.* Quito - Ecuador: Don Bosoo.

Díes, S. (2006). *Técnicas de comunicación. La comunicación en la empresa.* España: Ideaspropias.

Durkheim, É. (miércoles de enero de 2018). *Funcionalismo.*

Espinosa, R. (2016). El Liderazgo Comunicativo puede transformar tu equipo. Bogotá, Colombia: Editorial Universidad del Rosario.

Fernández, A. V. (2019). *Audición y lenguaje.* Madrid: Editorial CEP.

Fuenmayor, R. (2002). *Interpretando organizaciones... Una Teoría Sistémico-Interpretativa de Organizaciones. Universidad de los Andes, Consejo de Publicaciones, Consejo de Estudios de Postgrado. Universidad de Los Andes.* Venezuela.

GAD, P. (21 de Agosto de 2020). Obtenido de https://www.puertopechiche.gob.ec/historia/

Gallardo, P. (2020). *Los 5 Axiomas de la Comunicación de Paul Watzlawick.* Pensamiento Estratégico. Obtenido de http://www.marianoramosmejia.com.ar/los-5-axiomas-de-la-comunicacion-de-paul-watzlawick/

Gambino, A., & Pungitore, J. (15 de 07 de 2020). *El concepto de organización.* Obtenido de http://www.cyta.com.ar/ta/article.php?id=190302

Gan, F., & Tringiné, J. (2012). *Clima laborar.* Madrid: Díaz de Santo S. A. doi:978-84-9969-83-2

Garcia, G., & et al. (2020). *La formación a distancia: una importante opción para la superación de docentes.*

García, M., Sánchez, K., & Zapata, Á. (2008). *Perspectiva teóricas para el estudio de la gestión humana.* Colombia: Promagra Editorial Universidad del Valle. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9789587655032_A40169638/preview-9789587655032_A40169638.pdf

Gastélum , R. (2000). Comunicación Y Cultura Organizacional en Empresas. China: B - EUMED.

Girigliano, C. (15 de 06 de 2005). *Gestión de la Comunicación Interna en las Organizaciones.* Obtenido de http://www.monografias.com/trabajos15/comunic-interna/comunic-interna.shtml

González Pástor, María Alejandra. (18 de Julio de 2017). *Repositorio PUCE*. Obtenido de "PROPUESTA DE PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PUJILÍ": http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/14251

Gonzanles, J., Ramírez, R., & Trán, N. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 14.

Hernán, Á. (1995). Clima Organizacional y su Diagnostico: Una Aproximación Conceptual. *Cuaderno de Administración*, 47.

Hernandez, B., Cardella, G., & Sánchez, J. (2022). *Miradas sobre el emprendimiento ante la crisis del coronavirus.* Madrid: DYKINSON.

Hernández, B., Cardella, G., & Sánchez, J. (2022). *Miradas sobre el emprendimiento ante la crisis del coronavirus.* Madrid: DYKINSON.

Hernández, R., & et al. (2006). *Metodologia de la investigación.* México: McGraw Hill.

Jiménes&Jiménez. (2018). *Metodologías activas con TIC en la educación del siglo XXI* . Madrid: Dykinson L.S.

Jiménez, N. (16 de Febrero de 2021). *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO*. Obtenido de El clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Gad Municipalidad de Ambato: http://tinyurl.com/2a4ymvba

Joan Cuenca, Laura Verazzi. (2020). *Comunicación interna total: Estrategia, prácticas y casos.* Barcelona: Sonia Poch.

Joan, C., & Laura, V. (2019). *Guia Fundamental de la Comunicacion Interna.* Barcelona: UOC. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=mxSzDwAAQBAJ&printsec=front

cover&dq=Comunicacion+interna&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Comunicacion%20interna&f=true

Lay , A., & Morishigue, P. (2023). Estrategias de comunicación aplicadas a PYMES entre los años 2016 y. *Revista Ciencias y Artes*, 80.

Levin, S. (2022). *CÓMO LOGRAR UN BUEN CLIMA LABORAL: Diagnóstico, medición y gestión para las organizaciones.* Pozuelo de Alarcón (Madrid): @EsicEditorial.

Ley Organica de Comunicación. (20 de 02 de 2022). Obtenido de https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/Ley-Organica-de-Comunicaci%C3%B3n.pdf

Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (07 de 02 de 2023). Obtenido de https://www.cienciasforenses.gob.ec/wp-content/uploads/2023/03/LOTAIP-2023.pdf

Litwin y Stringer. (2022). *Gestión de la comunicación y su relación con el clima organizacional.* México: Elearning S.L.

Lopez, C. (Noviembre de 2014). Obtenido de https://amevirtual.gob.ec/wp-content/uploads/2018/03/10Estrategia_de_Comunicacion-FUNDEMUCA.pdf

López, I. (2016). *EL USO DE WHATSAPP COMO CANAL DE COMUNICACIÓN INTERNA EN ENTORNOS EMPRESARIALES.* Tesis, Guatemala. doi:1440

Lozano, C. (2007). *Teoría e investigación de la comunicación de masas.* México: Pearson educación.

Mamani y chura. (2019). *Metodología activa con TIC en la educación del Siglo xxl.* Madrid: Dykinson L.S.

Marisela , H. (2018). Motivación humana. España: Roca Editorial.

Martínez, L. (2007). Dirección y gestión de recursos humanos. Santos S.A.

Maslow, A. (10 de octubre de 2016). *Significadosweb*. Obtenido de Concepto de Ambiente Laboral según Autores: https://significadosweb.com/concepto-de-ambiente-laboral-segun-autores-que-es-definicion-significado-y-ejemplos/

Medina, M. (2015). *Estructura y gestión de empresas audiovisuales.* España: EUNSA.

Méndez, C. E. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El imcoc: un método de análisis para su intervención.* Centro Editorial.

Mendéz, C. E. (2018). *Cultura y clima: fundamentos para el cambio en la organización.* Bogota: Alfaomega Colombia S. A.

Mercedes, M. (2012). La comunicación verbal y no verbal en las relaciones interpersonales. Editex.

Meroño, A. (2005). *El correo electrónico en las Pymes para la comunicación y gestión del conocimiento.* Madrid, España: Portal Universal S.A. doi:1698-5117

Molina, P. (2022). Procesos de gestión de unidades de información. Mdrid: S.A.

Monescillo , M. (2020). Los mensajes unidireccionales. Huelva, España: Grupo Comunicar.

Morrillo, A. (2022). *Gestión del equipo de trabajo del almacén.* México.

Muriel, T. (06 de 03 de 2023). *Qué es la comunicación verbal*. Obtenido de https://www.significados.com/comunicacion-verbal/

Nancy Jiménez, María Dolores Guamán . (16 de Febrero de 2021). *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO*. Obtenido de El clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Gad Municipalidad de Ambato : https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31974/1/100%20GTH.pdf

Novoa, A. (1999). Conceptos Basicos Sobre Comunicacion. Costa Rica.

Ongallo , C. (2007). Manual de Comunicación. España: Editorial Dykinson, S.L.

Ongallo, C. (2007). *Manual de Comunicaci¢n.* Madrid: Dykinson S.L.

Oña Mullo, Nicole Vanesa. (2022). *La comunicación organizacional y el clima laboral en la empresa Sonflower de la cuidad de Quito.* Obtenido de http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/26444/1/FCP-CPIMULLO%20VANESSA.pdf

Orgalo, C. (29 de 10 de 2007). *Manual de comunicación.* Editorial Dykinson, S.L. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Manual_de_Comunicaci_n/b_vdlizdTJAC?hl=es&gbpv=1&dq=que+es+la+Comunicaci%C3%B3n+ascendente+segun+autores&pg=PA6&printsec=frontcover

Palacios, A., & Pérez, J. (21 de mayo de 2019). Obtenido de Diagnóstico para el diseño de estrategias de comunicación interna y externa para la gestión social del GAD Parroquial de Turi: https://core.ac.uk/download/pdf/288578043.pdf

Paoli, A. (2005). *Comunicación e Información.* México: Editorial Trillas.

Pasquali, A. (1979). *Comprende la Comunicación.* Caracas: Monte Ávila Editores.

Paul, C. P. (2009). *Branding Corporativo. Fundamentos para la gestión estratégica de la Identidad Corporativa.* . Santiago de Chile: Colección de Libros de la Empresa.

Peiró, R. (01 de 5 de 2021). *economipedia*. Obtenido de Comunicación interna: https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-interna.html#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20interna%20es%20aquella%20que%20est%C3%A1%20orientada,motivarlos%20para%20que%20desempe%C3%B1en%20con%20eficacia%20sus%20tareas.

Pérez, R. (2020). *Cómo mejorar el clima laboral.* Guatemala: Eleleph.com.

Pignuoli, S. (2016). *La comunicacion como unidad de analisis.* Argentina: Convergencia. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/105/10550008003/html/#:~:text=Haberm

as%20(1981%2DI%3A%20128,entenderse%20sobre%20algo%20en%20el

Puchol, L. (2000). *Dirección y gestión de recursos humanos.* Madrid-Buenos Aires.

Quíjia, D., & Yépez, I. (15 de abril de 2020). Obtenido de Análisis de la comunicación organizacional interna y externa del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de la parroquia de Nayón: http://tinyurl.com/yc4f9ez4

Ramirez, F., & Rojas, L. (2004). El Desarrollo de la Identidad Corporativa: Función Inherente de la Gestión Comunicacional. *Revista Multiciencias*.

Roncallo, S. (2018). Comunicación Mulridireccional.

Rosado, M. M. (2023). *Guía Práctica de la Comunicación y las Relaciones Públicas en las organizaciones.* Mérida, Yucatán : Imprenta Leal.

Sánchez, J. (2017). Revisión del concepto constitucional del secreto de las comunicaciones. Dykinson S.A.

Santrock, J. (2002). *Psicología de la educación.* México: Mc Graw-Hill.

Santrock, J. (2002). *Psicología de la educación.* México: Mc Graw-Hill.

Schein, E. (2015). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar. México.

Segovia, A., & et al. (2012). *Psicología de las organizaciones: conceptos básicos de nuevos retos.* Madrid: sanzytorres.com.

Sotomayor, A. (2019). correo electrónico como herramienta de comunicación. México: Vértice SL.

Tejedo, I. S. (2019). *La comunicación y las empresas (CEAC).* Madrid: Editex S.A.

Torres, Z., & Torres, A. (10 de 2017). *Desarrollo del talento humano*. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Desarrollo_del_talento_humano/mTZCDwAAQBAJ?hl=es

Tovar, D. (27 de 08 de 2021). *Universidad Alnus*. Obtenido de Planificación de la comunicación: https://universidadalnus.com/planificacion-de-la-comunicacion/

Vergés, J. (2018). The entrepreneur and starting up new R & D & I businesses. Piquerez S.A.

Weaver, S. y. (2022). *La Formación en Comunicación: Visiones de una Formación Futura. Experiencias significativas.* Guatelama: Gls.com.

Wischniewsky, J. (2016). WhatsApp Inc. como servicio. La promesa de valor, la clasificación del servicio y la jerarquía de valores.

Yessenia, A. (01 de 09 de 2022). Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2938/1.TESIS%20-%20YESSENIA%20ARRIAGA%20CHAVEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zapata, C. (2019). *Entrenamiento en Habilidades de la Comunicacion.* Copyright. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=skEAEAAAQBAJ&pg=PT13&dq=Tipos+de+comunicacion+interna+y+externa&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwje3MasmKL5AhURn4QIHey0BRsQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=Tipos%20de%20comunicacion%20interna%20y%20externa&f=true

Zapata, C. (10 de 09 de 2020). *Entrenamiento en habilidades de la comunicación: 2 EN 1: ¿Cómo manejar conversaciones,situaciones y personas difíciles?* Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Entrenamiento_en_habilidades_de_la_comun/skEAEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Entrenamiento+en+habilidades+de+la+comunicaci%C3%B3n:+2+EN+1:+%C2%BFC%C3%B3mo+manejar+.&printsec=frontcover

Zepeda, A. V., & Manta, J. J. (2020). *Liderazgo y habilidades directivas.* Obtenido de

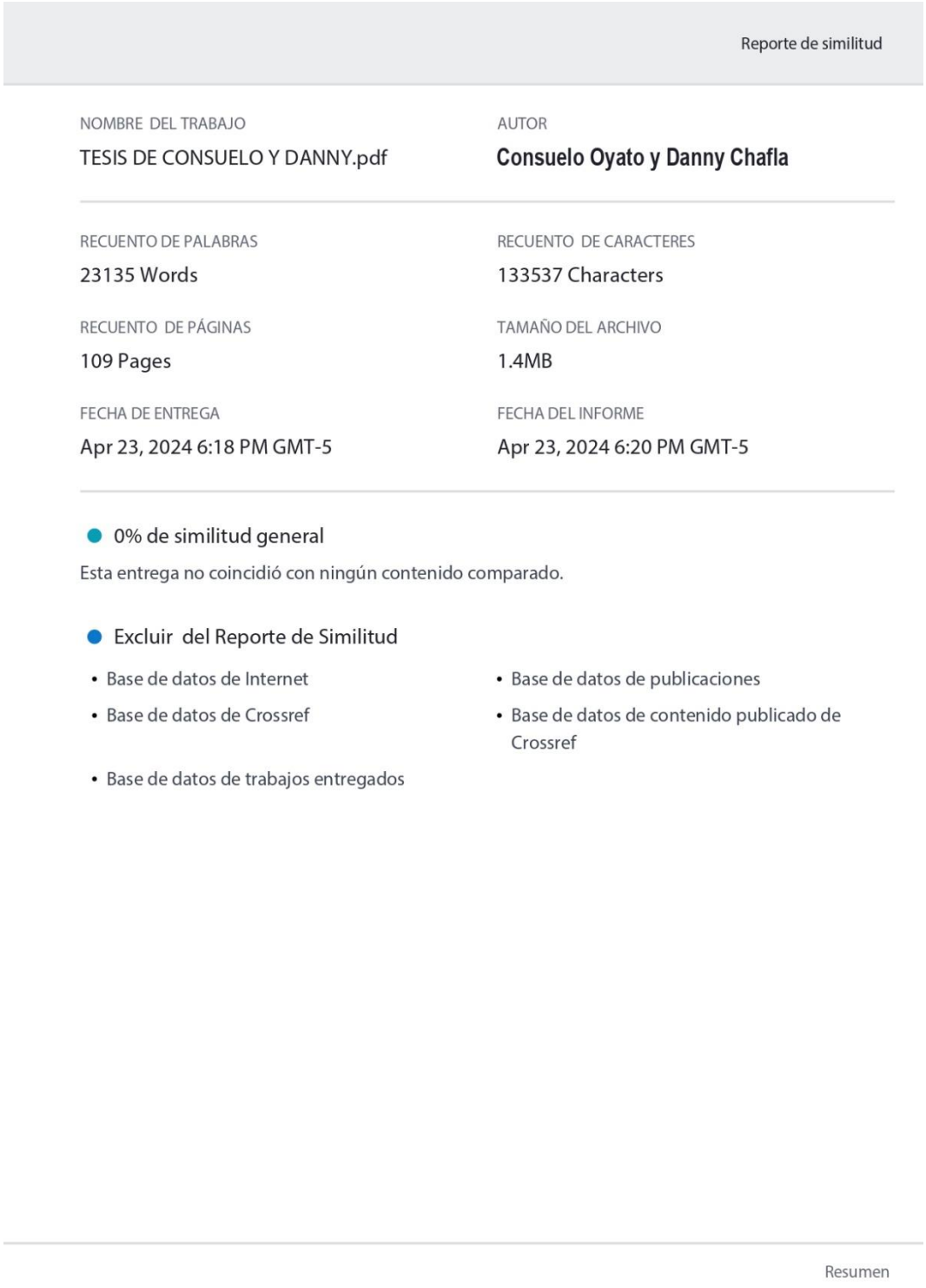
https://books.google.com.ec/books?id=f3wEEAAAQBAJ&pg=PT21&dq=Tipos+de+comunicacion+interna+y+externa&hl=es%02419&sa=X&ved=2ahUKEwj265XHmqL5AhX7ZDABHalZCqs4FBDoAXoECAcQAg#v=onepage&q&f=true

Zepeda, A. V., & Mata, J. J. (2020). *Liderazgo y habilidades directas.* Guadalajara: Unive Rsitaria. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=f3wEEAAAQBAJ&pg=PT21&dq=Tipos+de+comunicacion+interna+y+externa&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj265XHmqL5AhX7ZDABHalZCqs4FBDoAXoECAcQAg#v=onepage&q=Tipos%20de%20comunicacion%20interna%20y%20externa&f=true

Zorzo, M. (06 de 03 de 2017). *Intervención con familias de personas con discapacidad.* doi:9788468179742, 8468179744

ANEXOS

Certificado de anti plagio



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO
TESIS DE CONSUELO Y DANNY.pdf

AUTOR
Consuelo Oyato y Danny Chafla

RECUENTO DE PALABRAS
23135 Words

RECUENTO DE CARACTERES
133537 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS
109 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO
1.4MB

FECHA DE ENTREGA
Apr 23, 2024 6:18 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME
Apr 23, 2024 6:20 PM GMT-5

● 0% de similitud general

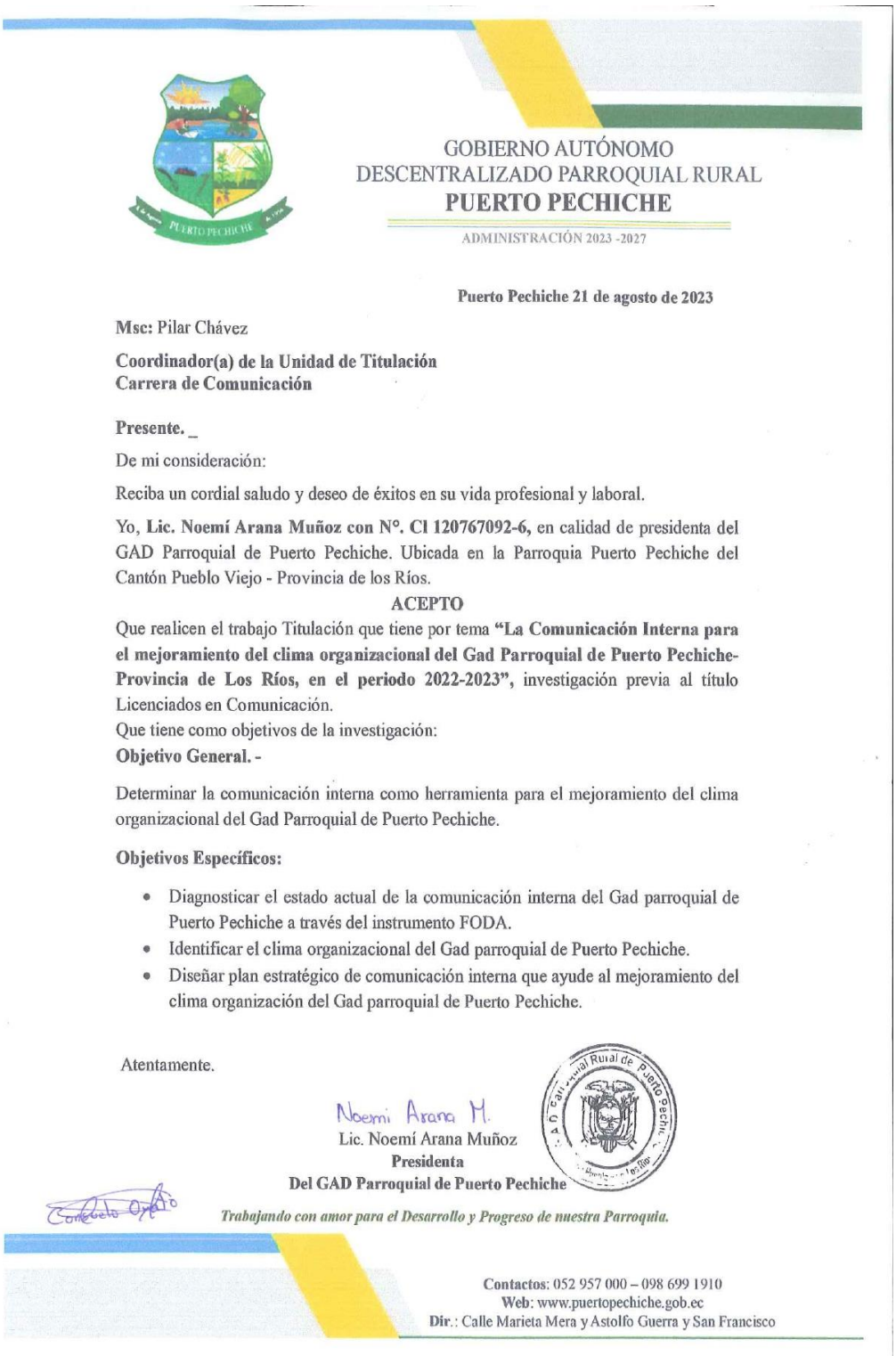
Esta entrega no coincidió con ningún contenido comparado.

● Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de trabajos entregados
- Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

Resumen

Aceptación de la empresa



GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL
PUERTO PECHICHE
ADMINISTRACIÓN 2023 -2027

Puerto Pechiche 21 de agosto de 2023

Msc: Pilar Chávez

Coordinador(a) de la Unidad de Titulación
Carrera de Comunicación

Presente. _

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo y deseo de éxitos en su vida profesional y laboral.

Yo, **Lic. Noemí Arana Muñoz con N°. CI 120767092-6,** en calidad de presidenta del GAD Parroquial de Puerto Pechiche. Ubicada en la Parroquia Puerto Pechiche del Cantón Pueblo Viejo - Provincia de los Ríos.

ACEPTO

Que realicen el trabajo Titulación que tiene por tema **"La Comunicación Interna para el mejoramiento del clima organizacional del Gad Parroquial de Puerto Pechiche-Provincia de Los Ríos, en el periodo 2022-2023",** investigación previa al título Licenciados en Comunicación.

Que tiene como objetivos de la investigación:

Objetivo General. -

Determinar la comunicación interna como herramienta para el mejoramiento del clima organizacional del Gad Parroquial de Puerto Pechiche.

Objetivos Específicos:

- Diagnosticar el estado actual de la comunicación interna del Gad parroquial de Puerto Pechiche a través del instrumento FODA.
- Identificar el clima organizacional del Gad parroquial de Puerto Pechiche.
- Diseñar plan estratégico de comunicación interna que ayude al mejoramiento del clima organización del Gad parroquial de Puerto Pechiche.

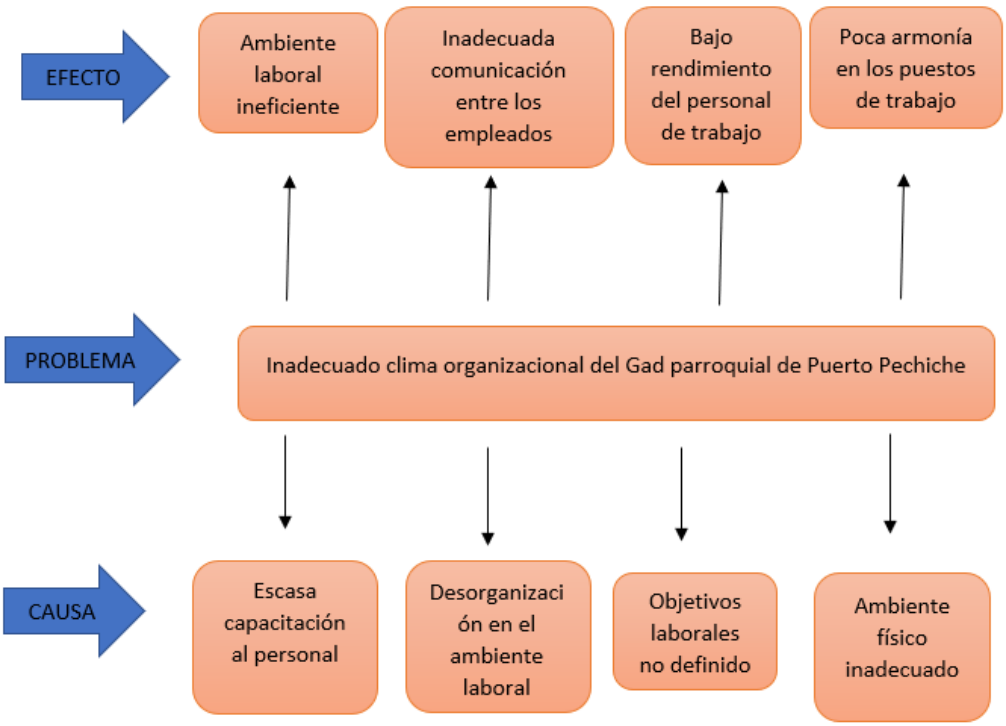
Atentamente.

Noemi Arana M.
Lic. Noemí Arana Muñoz
Presidenta
Del GAD Parroquial de Puerto Pechiche

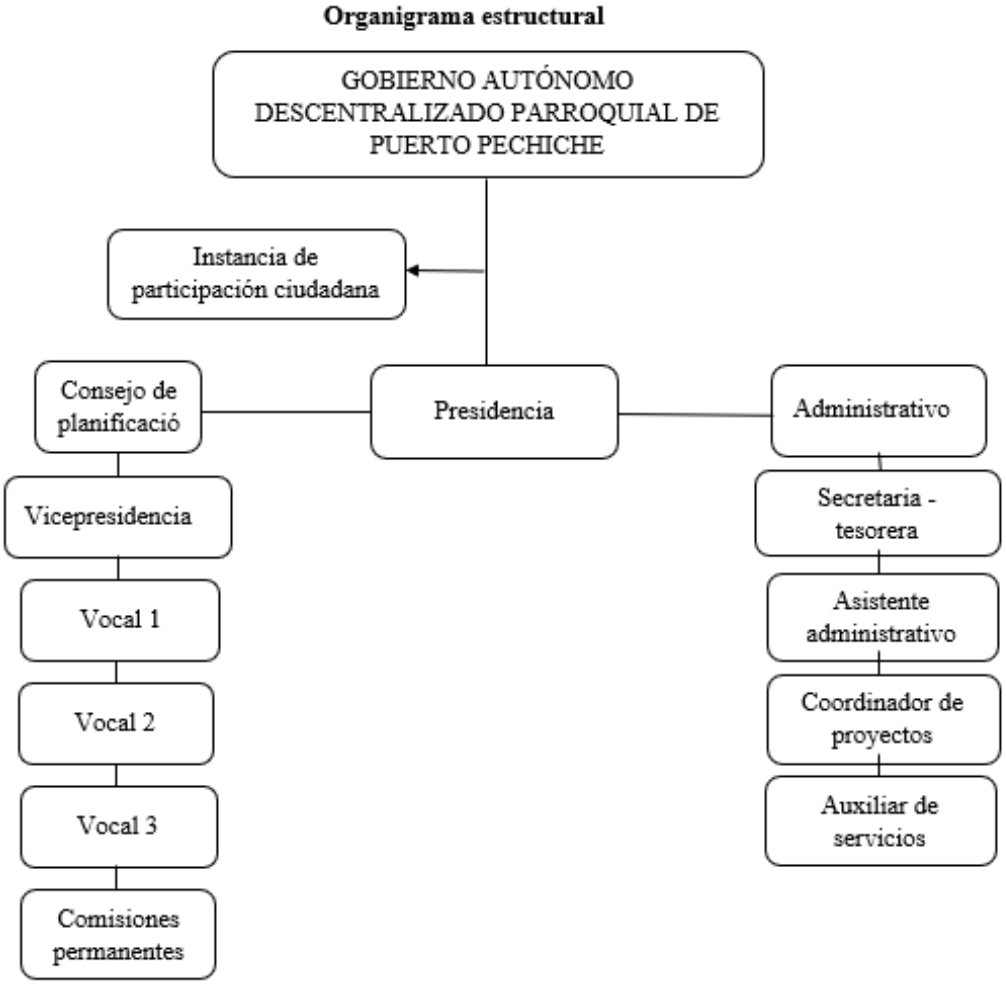
Trabajando con amor para el Desarrollo y Progreso de nuestra Parroquia.

Contactos: 052 957 000 – 098 699 1910
Web: www.puertopechiche.gob.ec
Dir.: Calle Marieta Mera y Astolfo Guerra y San Francisco

Árbol de problema



Organigrama institucional



Anexos de guías de encuestas y entrevistas

Guías de entrevistas

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍBAR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE COMUNICACIÓN

GUÍA DE ENTREVISTA

Objetivo: Identificar el clima organizacional del Gad parroquial de Puerto Pechiche.

Entrevista dirigida al Lic. Aníbal Bórquez Cedeño, presidente del GAD parroquial de Puerto Pechiche de la administración de 2019 -2023/2024

Entrevistadores: Consuelo Jackeline Oyato Chacha - Danny Fabricio Chafla Telenchano

1. **Durante el periodo que estuvo al frente del GAD, ¿Cómo definiría la comunicación interna?**
2. **¿Como evaluaría usted el clima organizacional de su administración?**
3. **¿La comunicación interna estaba alineada con las metas estratégicas de la organización durante su gestión?**
4. **¿Cuáles eran los principales canales de comunicación utilizados para transmitir información dentro de la organización durante su gestión?**
5. **¿Cómo evaluaba la eficacia de los canales de comunicación interna?**
6. **¿Qué estrategias considera efectivas para para mejorar el clima organizacional?**
7. **¿De qué forma mantenía comunicación interna con los mandos medios y personal operativo del GAD?**
8. **¿Qué tan fluida y efectiva que era el clima organizacional entre niveles operativos, y directivos dentro de la estructura organizacional del GAD?**
9. **¿De qué forma se manejaron situaciones difíciles como rumores internos, malentendidos entre áreas que afecte al clima laboral?**
10. **¿Qué cambiaría o qué cree se pudo hacer mejor en cuanto a la comunicación interna y gestión del clima laboral del GAD?**

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍBAR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE COMUNICACIÓN

GUÍA DE ENTREVISTA

Objetivo: Identificar el clima organizacional del Gad parroquial de Puerto Pechiche.

Entrevista dirigida a Lic. Noemi Arana presidenta del GAD parroquial Puerto Pechiche de la administración 2023-2027.

Entrevistadores: Consuelo Jackeline Oyato Chacha - Danny Fabricio Chafla Telenchano

1. **¿Cuál es su criterio sobre el manejo de la comunicación interna en la administración anterior del GAD parroquial?**
2. **¿Cuál es su percepción sobre el ambiente laboral en la administración pasada?**
3. **¿Qué enfoque considera para crear un ambiente positivo y motivador para colaboradores del GAD?**
4. **¿Qué factores cree usted que eran débiles en la comunicación interna en la gestión anterior?**
5. **¿Actualmente existen desafíos en el clima organizacional que haya identificado?**
6. **¿Cuáles son los principales canales de comunicación utilizados en la organización?**
7. **Cuál es la importancia de la comunicación en su administración.**
8. **¿Qué estrategias considera para fomentar un clima organizacional positivo y productivo en el GAD?**
9. **¿En su administración cuenta con un plan de comunicación interna que potencialice la comunicación interna y el clima organizacional?**

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍBAR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE COMUNICACIÓN

GUÍA DE ENTREVISTA

Objetivo: Identificar el clima organizacional del Gad parroquial de Puerto Pechiche.

Entrevista dirigida a la Lic. Priscila Salazar, experta en comunicación y directora de Comunicación del IESS de la provincia de Pichincha/2024

Entrevistadores: Consuelo Jackeline Oyato Chacha - Danny Fabricio Chafla Telenchano

1. **¿Cuál es la función de un comunicador dentro de la institución?**
2. **¿Considera importante que toda institución tenga un departamento de comunicación y por qué?**
3. **¿La comunicación interna influye en el clima laboral?**
4. **¿Cómo la comunicación conduce a un clima laboral positivo?**
5. **¿La comunicación interna ayudaría a alcanzar las metas de la institución?**
6. **¿Cuál es su método para identificar las áreas deficientes dentro de la comunicación interna y el clima laboral?**
7. **¿Qué estrategias considera efectivas para mejorar el clima organizacional a través de la comunicación?**
8. **¿Cuáles son las tácticas específicas para incentivar la retroalimentación en la comunicación interna?**
9. **¿Considera que un plan de comunicación interna puede ayudar al mejoramiento del clima organizacional?**
10. **¿Cuáles son los elementos claves de un plan de comunicación interna efectivo?**

Formato de guías de encuesta

Ciudadanía de la parroquia Puerto Pechiche
https://docs.google.com/forms/d/1zQpbsfAAJR6NNbzs49A5PFkiPTqX5x64kTbmO0tQ0sI/edit
Colaboradores del GAD parroquial de Puerto Pechiche
https://docs.google.com/forms/d/18pmfLEHEHYEbIp923pqqvalptHvWUxQecEOiAXju5zw/edit

Formato de ficha de observación de comunicación interna y clima laboral del GAD parroquial de Puerto Pechiche.

Fecha de aplicación: lunes 18 de septiembre de 2023

Objetivo: Diseñar plan estratégico de comunicación interna que ayude al mejoramiento del clima organización del GAD parroquial de Puerto Pechiche.

Instrucciones:

A continuación, se presenta un cuestionario donde serán establecidas diversas aplicaciones sobre la empresa y su propia situación laboral. El instrumento está enmarcado en 5 alternativas de respuesta clasificada como:

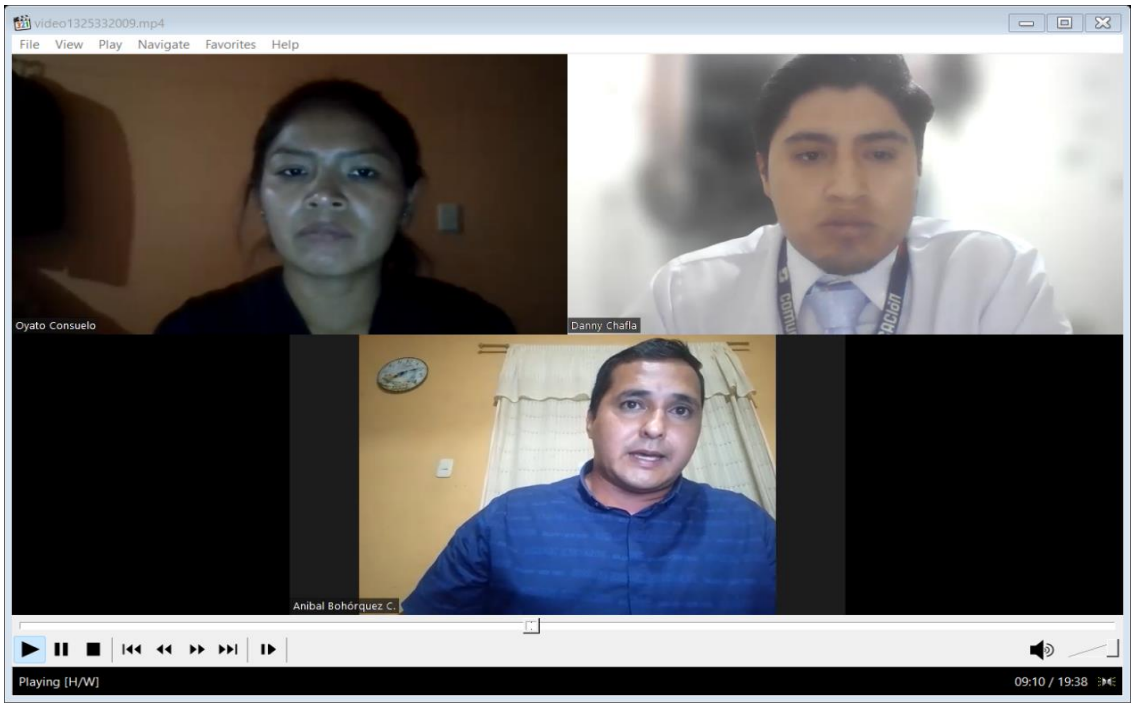
1. **S:** Siempre **CS:** casi siempre **AV:** algunas veces **CN:** casi nunca **N:** nunca
2. Marque con una x la casi de su elección.

ítem	Comunicación interna	N	CN	AV	CS	S	Total
		1	2	3	4	5	
1	Con que frecuencia percibes que la comunicación interna del GAD parroquial es efectiva.			X			3
2	Se fomenta un ambiente de comunicación abierta y honesta entre los miembros del equipo de trabajo.			X			3

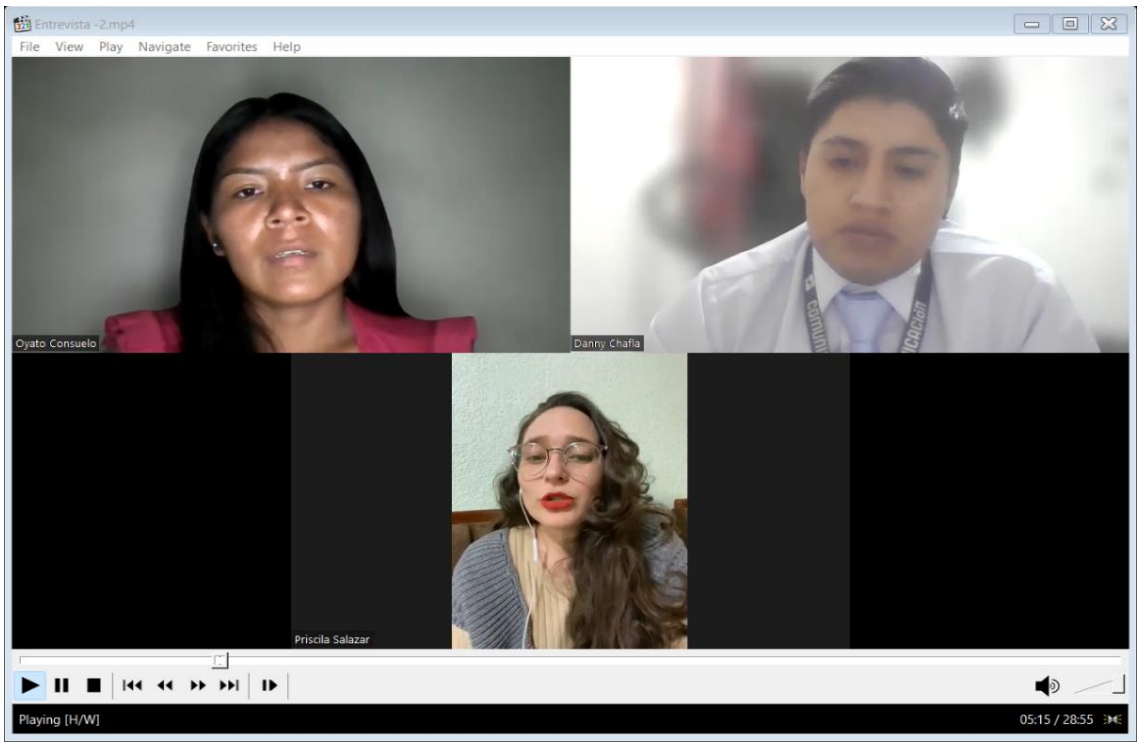
3	Con que frecuencia se distribuye información entre los diferentes departamentos y niveles jerárquicos.				**X**		4
4	Se expresan claramente las ideas y opiniones durante las interacciones.				**X**		4
5	Se comunican claramente los objetivos y expectativas del equipo y de la organización en general.			**X**			2
6	Realizan reuniones regulares para discutir temas importantes.					**5**	5
7	Implementan estrategias específicas para asegurar la comunicación efectiva.	**X**					1
8	Realizan actividades de capacitación o desarrollo para mejorar las habilidades de comunicación.			**X**			3
9	Existe un plan de comunicación interna que ayude a la mejora continua.	**X**					1
10	Realizan encuestas o evaluación periódicas para medir la satisfacción de los empleados con respecto a la comunicación interna	**X**					1 **27**
Clima organizacional							
11	Que frecuencia crees que el clima organizacional del GAD parroquial demuestra ser efectivo.			**X**			3
12	Existe un ambiente colaborativo entre el equipo de trabajo.			**X**			3
13	El liderazgo que mantienen en el GAD promueve el clima organizacional inclusivo y respetuoso.			**X**			3
14	El personal se siente valorado y reconocido por su trabajo.				**X**		4
15	Existe un sentido de pertenencia, compromiso con los objetivos y valores de la organización.			**X**			3

16	Recibes retroalimentación constructiva sobre tu desempeño laboral.	**1**					1 **17**
Infraestructura							
17	Cuenta con los servicios básicos, como la electricidad, agua y saneamiento, en todas las áreas de la organización.					**X**	5
18	La distribución de espacios está diseñada de manera eficiente para facilitar el flujo de trabajo y la interacción entre los colaboradores.			**X**			3
19	Cuenta con sistema de seguridad, como cámaras de vigilancia y alarmas.	**X**					1
20	Los espacios de reunión y capacitación del GAD esta equipados con tecnología adecuada.			**X**			3
21	Poseen fácil acceso a las instalaciones para personas con discapacidad.					**X**	5 **17**

Anexos de entrevistas de la Institución

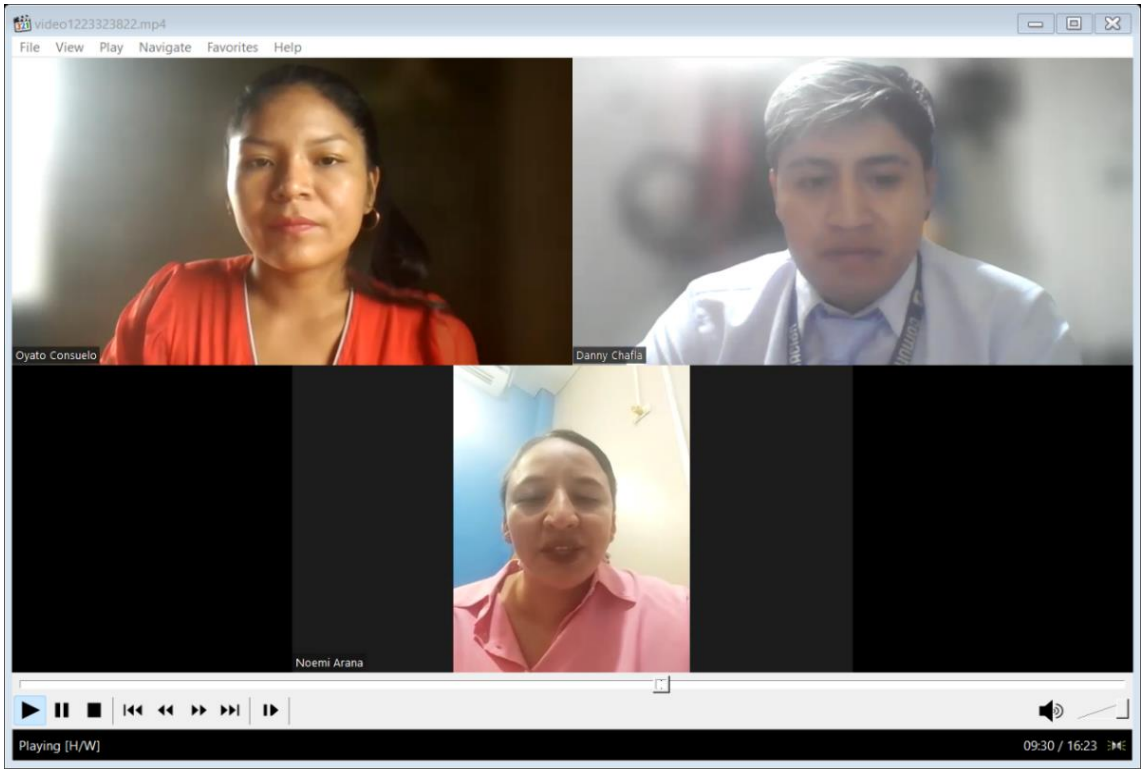


Entrevista al lic. Aníbal Bohórquez, expresidente del GAD parroquial Puerto Pechiche de la administración 2019-2023



Fuente: entrevista a Lic. Priscila Salazar experta en comunicación.

Entrevista a la Lic. Noemi Arana presidenta del GAD parroquial de Puerto Pechiche de la administración 2023-2027.



Revisión de tesis con la tutora Lic. Pilar Cháves



Revisión de tesis con el académico Lic. Diana Vásquez



Revisión de tesis con el par académico Lic. Marcelo Barriga

