UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN

CARRERA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

TÍTULO

LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN A NIVEL INTERNO Y EXTERNO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CENTINELA DEL CÓNDOR, DE LA PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE

Tesis previa a optar por el grado de Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social

AUTOR: Julio César Medina González

DIRECTOR: Ing. Wilman Merino Alberca

LOJA – ECUADOR

2015

Ing. Wilman Merino Alberca

DOCENTE DE LA CARRERA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

CERTIFICA:

Haber dirigido, asesorado, revisado, orientado con pertinencia y rigurosidad científica en todas sus partes, en concordancia con el mandato del Art. 139 del Reglamento de Régimen de la Universidad Nacional de Loja, el desarrollo de la Tesis de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación Social, titulada: LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN A NIVEL INTERNO Y EXTERNO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CENTINELA DEL CÓNDOR, DE LA PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE, de autoría del Sr. Julio César Medina González. En consecuencia, el informe reúne los requisitos, formales y reglamentarios, autorizo su presentación y sustentación ante el tribunal de grado que se designe para el efecto.

Loja, junio de 2015

f.) Ing. Wilman Merino A

Ing. Wilman Merino Alberca

DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, Julio César Medina González, declaro ser autor del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.

Autor: Julio César Medina González

Firma:.....
1900560770
Loja, junio de 2015

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL, Y PUBLICACIONES ELECTRÓNICAS DEL TEXTO COMPLETO

Yo, Julio César Medina González, declaro ser autor de la tesis titulada: Los procesos de comunicación a nivel interno y externo en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Centinela del Cóndor, de la provincia de Zamora Chinchipe; como requisito para optar al grado de Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social; autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja a los diez y siete días del mes de junio de 2015.

Firma:.....

Autor: Julio César Medina González

Dirección: cantón Loja

Correo Electrónico: juliomedinagonzalez@yahoo.es

Teléfono Celular 0990824660

DATOS COMPLEMENTARIOS

Director de Tesis: Ing. Wilman Merino Alberca

Presidente: Lic. Sybel Ontaneda Andrade, Mg. Sc

Primer Vocal: Lic. Héver Sánchez Martínez, Mg. Sc

Segundo Vocal: Lic. Galo Vallejos Espinosa, Mg. Sc

AGRADECIMIENTO

Luego de haber finalizado el presente trabajo de investigación, mi sincero agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, al Área de la Educación, el Arte y la Comunicación y a la Carrera en Ciencias de la Comunicación Social.

A mi director de tesis, Ing. Wilman Merino, quien con sus conocimientos, experiencia y motivación ha logrado que mi persona pueda concluir mis estudios con éxito.

Agradezco a los docentes Dr. Milton Andrade, Lic. José Íñiguez Cartagena, Lic. Sybel Ontaneda docentes de la Carrera en Ciencias de la Comunicación Social y a los ex docentes de la institución Lic. Kléver Guaillas, Lic. Edwin Castillo, Dr. German Moreno por cada conocimiento impartido en las aulas universitarias.

A las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Centinela de Cóndor; quienes con su participación facilitaron desarrollar el presente trabajo investigativo.

El Autor

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a mis padres Rosa González, Miguel Medina quienes con su esfuerzo y sacrificio han hecho posible para que lo realice, a mis hermanos Eliza, Wilmer y Silvio Medina, en especial a mi cuñado José Guamán quien ha sido un puntal fundamental para lograr conseguir cada uno de mis metas.

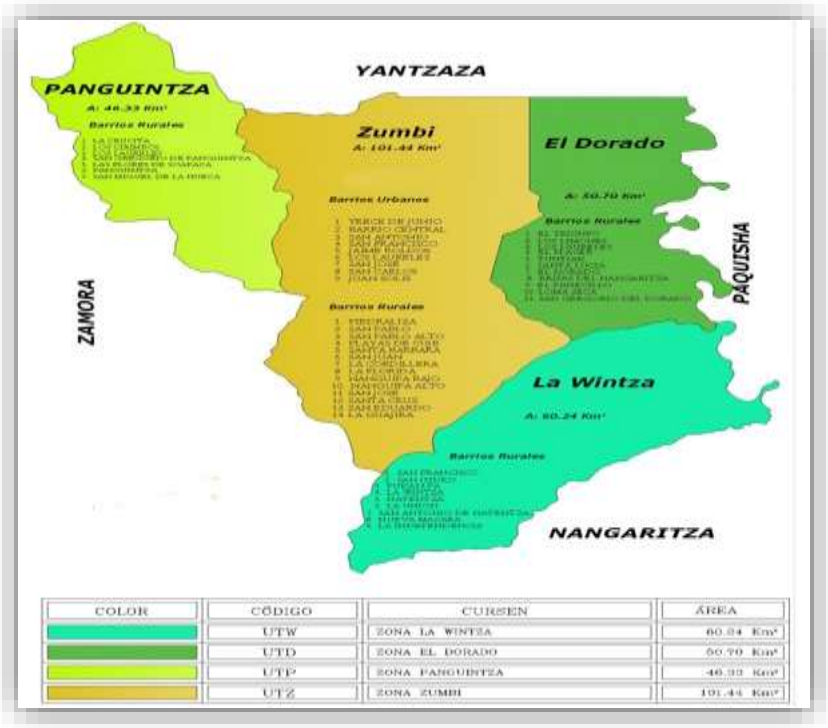
Julio Medina

MATRIZ DE ÁMBITO GEOGRÁFICO

ÀMBITO GEOGRÁFICO DE LA INVESTIGACIÓN										
BIBLIOTECA: ÁREA DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN										
TIPO DE DOCUMENTO	AUTOR/NOMBRE DEL DOCUMENTO	FUENTE	FECHA AÑO	ÁMBITO GEOGRÁFICO						
				NACIONAL	REGIONAL	PROVINCIA	CANTÓN	PARROQUIAS	OTRAS DESAGREGACIONES	OTRAS OBSERVACIONES
TESIS	MEDINA GONZÁLEZ JULIO CÉSAR/ LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN A NIVEL INTERNO Y EXTERNO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CENTINELA DEL CÓNDOR, DE LA PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE	UNL	2015	ECUADOR	ZONA 7	ZAMORA	CENTINELA DEL CÓNDOR	PANGUINTZA, ZUMBI Y TRIUNFO- EL DORADO	NINGUNA	Lic. Ciencias de la Comunicación Social

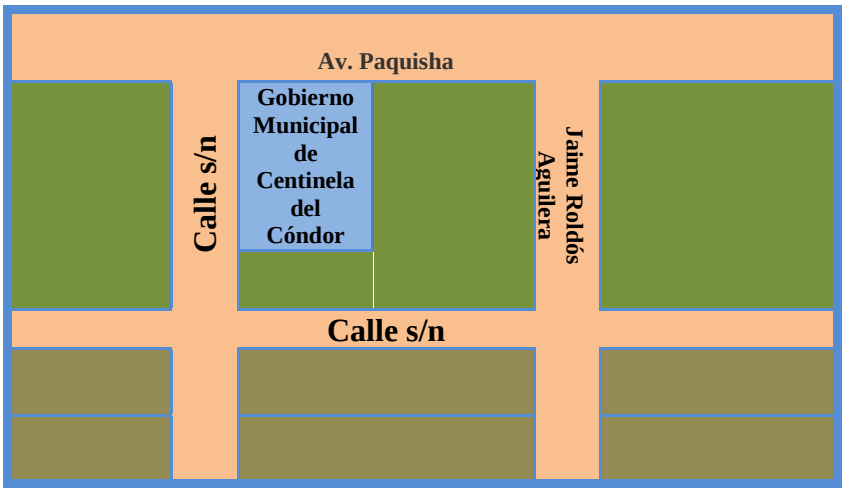
MAPA GEOGRÁFICO Y CROQUIS

MAPA GEOGÁFICO DEL CANTÓN



FUENTE: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2010 – 2020

CANTÓN CENTINELA DEL CÓNDOR, UBICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN



FUENTE: Julio medina

ESQUEMA DE TESIS

i. PORTADA

ii. CERTIFICACIÓN

iii. AUTORÍA

iv. CARTA DE AUTORIZACIÓN

v. AGRADECIMIENTO

vi. DEDICATORIA

vii. MATRIZ DE ÁMBITO GEOGRÁFICO

viii. MAPA GEOGRÁFICO Y CROQUIS

ix. ESQUEMA DE TESIS

a. TÍTULO

b. RESUMEN

ABSTRCT

c. INTRODUCCIÓN

d. REVISIÓN DE LITERATURA

e. MATERIALES Y MÉTODOS

f. RESULTADOS

g. DISCUSIÓN

h. CONCLUSIONES

i. RECOMENDACIONES

PROPUESTA

j. BIBLIOGRAFÍA

k. ANEXOS

a. TÍTULO

LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN A NIVEL INTERNO Y EXTERNO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CENTINELA DEL CÓNDOR, DE LA PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE

b. RESUMEN

El presente trabajo investigativo se realizó luego de observar que la Municipalidad de Centinela de Cóndor carece de procesos de comunicación a nivel interno y externo que permitan mantener lazos comunicativos con eficiencia, que sintetizando se concretó en el siguiente problema de investigación: ¿De qué manera los procesos de comunicación interna y externa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Centinela del Cóndor ayudan a fortalecer la gestión y la imagen de la institución? Este trabajo nace de la necesidad de mejorar la comunicación interna y externa de la Municipalidad, determinando las debilidades de los procesos de comunicación, con ello plantear posibles alternativas de solución con la finalidad de mejorar las redes de comunicación entre la institución y los públicos. Para realizar el presente trabajo investigativo se utilizó el método científico, inductivo-deductivo, analítico sintético y bibliográfico. Además se utilizaron diferentes técnicas entre ellas: la entrevista, encuesta, observación, mismas que permitieron la verificación de los objetivos y la contrastación de la hipótesis. Con el planteamiento de las conclusiones y recomendaciones se determinó que el tratamiento de los procesos de comunicación está en una calificación de buena y mala, esto se debe a la falta de aplicación de estrategias de comunicación, a ello se suma la falta de equipos técnicos y humanos, se ve la falta de predisposición por parte de las autoridades en fomentar una mejor comunicación institucional. En este sentido se planteó una propuesta alternativa con la finalidad de coadyuvar en parte a la solución de los problemas existentes. Las diferentes alternativas planteadas se realizaron de acuerdo a los resultados que arrojaron la investigación de campo.

ABSTRACT

The present investigating work came true right after noticing that Centinela's Municipality of Condor lacks processes of communication to internal level and day boy that they allow maintaining communicative loops with efficiency, than synthesizing you got to the point in the following problem of investigation: How do the processes of internal communication and day girl of Autonomous Government Decentralized of the Canton Centinela of the Condor help to strengthen the step and the institution's image? This work grows from the need to improve the internal communication and day girl of the Municipality, determining the weaknesses of the processes of communication, with it to present possible alternatives of solution with the purpose to improve the communication networks between the institution and the publics. The scientific, inductive deductive, analytical synthetic and bibliographic method was utilized in order to accomplish the present investigating work. Besides they utilized different techniques between them: The interview, opinion poll, observation, same that they enabled the verification of the objectives and the contrastation of the hypothesis. With the proposal of the findings and you determined recommendations that the treatment of the processes of communication is in a grade of good and bad, this is due to the lack of application of strategies of communication, to it you add up technical teams' lack and humans, she looks short of predisposal for part of the authorities in fomenting a better institutional communication. In this sense an alternative proposal with the purpose to collaborate in part to the solution of the existent problems came into question. The different presented alternatives came true according to the results that yielded the field investigation.

c. INTRODUCIÓN

El trabajo investigativo tuvo como propósito hacer un análisis al tratamiento de los procesos de comunicación a nivel interno y externo, además se encaminó a coadyuvar al mejoramiento de la calidad de comunicación y a su vez la imagen de la Institución, para que el público externo adquiera confianza en la organización.

Cuando nos referimos a la comunicación institucional hablamos de la trasmisión de mensajes a cada uno de los públicos, en este caso interno y externo, la planificación de la comunicación es importante para cumplir con los objetivos planteados por las organizaciones ya sean públicas o privadas.

El tratamiento de la comunicación dentro de las instituciones tiene como finalidad fortalecer la imagen y gestión, así como también mantener una comunicación fluida con los públicos afectados.

A más de ser de vital importancia, facilita el intercambio de información permitiendo una relación comunicativa más eficiente entre la institución y los públicos, sean estos internos y externos.

A pesar que se vive en un mundo globalizado donde se impone la tecnología en todos los ámbitos, en este caso la comunicación, hay diferentes instituciones que no toman en consideración el área de comunicación; por lo que han fracasado en algunos casos en lograr los objetivos y las expectativas planteadas.

Este trabajo se enmarca en el tratamiento de los procesos de comunicación a nivel interno y externo; por lo que hay que recordar que dentro de la Municipalidad se han tomado acciones diferentes con la finalidad de mejorar la gestión e imagen de la institución. Sin embargo dentro del área de comunicación no ocurre igual.

La falta de recursos humanos y técnicos es una situación evidente; misma que perjudica sobremanera a la institución y a la imagen que ésta refleja ante su público externo; frente a esto es necesario que directivos de la Institución tome correctivo e incluya a sus funcionarios y empleados a formar parte de ella.

En esta investigación se encontró los resultados obtenidos en el trabajo de campo tanto en las encuestas realizadas a los habitantes del cantón Centinela del Cóndor, como a los empleados y funcionarios de la Institución. Esto fue representado en cuadros y gráficos estadísticos para su mejor comprensión, además las conclusiones y recomendaciones que dan una pauta de cómo se está manejando la comunicación interna y externa.

A más de ello se ha planteado la propuesta a los directivos de la institución, con el fin de ayudar a resolver los problemas existentes que consiste en: Elaboración de un Plan Estratégico que contribuya a fortalecer la comunicación interna y externa del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Centinela del Cóndor, de la provincia de Zamora Chinchipe.

d. REVISIÓN DE LITERATURA

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

En el proceso de investigación, se consultaron en diferentes textos varias obras que tienen relación con la Comunicación Institucional, mismo que permitió enriquecer el presente trabajo.

> Castro (2014), citado por María Rojas (2015), la define como aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. Permite una comunicación fluida entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con el resto de la organización.
>
> La comunicación institucional es un proceso que permite interactuar con los diferentes públicos de la organización con la finalidad de fluir en las opiniones, aptitudes y conductas para poder cumplir con los objetivos propuestos, fomenta relaciones de calidad entre sus integrantes de manera que se pueda proyectar una imagen pública adecuada a sus fines y actividades. (p. 9)

COMUNICACIÓN

La comunicación puede tener diferentes definiciones, en relación este tema Guillermo Abraham Odger (2010) afirma que:

> Es una actividad inherente a la naturaleza humana que implica la interacción y la puesta en común de mensajes significativos, a través de diversos canales y medios para influir, de alguna manera, en el comportamiento de los demás y en la organización y desarrollo de los sistemas sociales. Se considera a la comunicación como un proceso humano de interacción de lenguajes que se encuentra más allá del traspaso de la información. Es más un hecho sociocultural que un proceso mecánico. (Guillermo, 2010.)

COMUNICACIÓN HUMANA

En relación al tema presentado, Gurrero, Galo, (2009) afirma:

> Comunicación significa poner en común algo a través de un conjunto de actos que el hombre pone a su disposición para realizar acciones con otro u otros individuos para transmitir una información. Los medios que el hombre utiliza para comunicarse son diversos. Se diría que el hombre no puede ser tal si no es por la comunicación ininterrumpidamente ejerció como norma de convivencia social.
>
> Todo individuo necesita ponerse en contacto con los demás, de manera fundamental a través del lenguaje oral y escrito; aunque estos no son los únicos medios; son innumerables los sistemas de comunicación que provocan en el hombre algún significado que de alguna manera queda comprendido. Así, por ejemplo, el sonido de una campana, el toque de una puerta, un estornudo, la luz del semáforo, el color de un carro del ejército, una luz encendida en la casa, una bandera, en fin, la multiplicidad de signos, ideas palabras gráficos dibujos, figuras, emociones, constituyen un proceso de transmisión de información. (p.359, 360)

TIPOS DE COMUNICACIÓN

En el Editorial Vértice, (2008), se afirma que la comunicación se puede clasificar en distintas tipologías dependiendo del canal utilizado, la dependencia jerárquica y el grado de interacción entre emisor y receptor.

1. En función del **canal utilizado:**
   - ✓ **Escrita:** la que se realiza mediante la palabra escrita en un soporte, utilizando grafías, letras.
   - ✓ **Oral:** la que se realiza mediante la palabra hablada, utilizando sonidos.
   - ✓ **No verbal:** compuesta principalmente por expresiones faciales y gestos corporales.
2. en función del **grado de interacción**
   - ✓ **Directa:** es la comunicación que se desarrolla entre el emisor y el receptor en forma personal, cara a cara.

- ✓ **Indirecta:** es aquella donde la comunicación está basada en una herramienta o instrumento ya que el emisor y el receptor están a distancia. Puede ser personal (hablar por teléfono, enviar un correo electrónico) o bien colectiva (periódicos, radio, libros). (p. 4)

Así mismo todo proceso comunicativo debe contar con los elementos necesarios para que el mensaje tenga un efecto positivo. A continuación presentamos los siguientes:

ELEMENTOS DEL PROCESO COMUNICATIVO

- ✓ La **FUENTE o EMISOR:** el que produce o codifica el mensaje y lo difunde con la **intención** de comunicar algo. En la comunicación humana el emisor puede ser un individuo, un grupo de personas o una institución.
- ✓ El **MENSAJE:** La "información elaborada" que se transmite de un punto a otro.

  En todo **mensaje** hay que distinguir la **forma** y el **contenido;** no debe confundirse con la **información** misma -el contenido- o con el **referente –** realidad sobre la que se da la información.
- ✓ El **DESTINO o RECEPTOR:** el que recibe el mensaje y lo descifra o descodifica;
- ✓ El **CANAL:** elemento físico que pone en contacto a emisor y receptor y que permite que el mensaje llegue al destino (el cable telefónico, el papel, el fax, el aire...) El canal incluye también los órganos a través de los cuales se lleva a cabo la emisión y recepción. Hay canales naturales, como el aire por donde viajan las ondas sonoras desde que son articuladas por los órganos de fonación hasta que son oídas, y hay canales artificiales, como un libro, un cable, la radio, la televisión... Los canales de comunicación son origen de perturbaciones - **ruidos-** que dificultan la comprensión del mensaje; por eso, a veces, en los mensajes hay repeticiones o **redundancias**.
- ✓ El **CÓDIGO:** conjunto de signos y las reglas de combinación de esos signos que nos permiten cifrar o codificar el mensaje. Mediante el

código el emisor transforma la información en un determinado mensaje, es decir, **codifica** la información.

- ✓ **El CONTEXTO** o entorno: conjunto de circunstancias de la realidad que afectan al emisor y al receptor en el momento de emitir o interpretar el mensaje y que pueden hacer variar su significación. Incluye los mensajes anteriores y posteriores (contexto lingüístico) y el espacio, tiempo y circunstancias socioculturales (conocimientos y formación cultural de los interlocutores) en las que se produce la comunicación (contexto extralingüístico o situación comunicativa) y que determinan la correcta interpretación del mensaje. Interpretar correctamente las señales equivale a descubrir el significado de su conjunto en un contexto determinado.

  En algunos tratados se distingue entre 'contexto' y 'situación' (o "contexto lingüístico" y "no lingüístico"). La 'situación' (contexto del acto de la comunicación) estaría formada por el conjunto de circunstancias extralingüísticas que ayudan a interpretar correctamente un mensaje; sería un fenómeno extralingüístico. El 'contexto' (contexto en el seno del mensaje) sería el conjunto de palabras que rodean a un término dado y que aclaran su sentido; sería un fenómeno lingüístico. A veces, en vez de contexto, se habla de 'CONTEXTO de REFERENCIA': la realidad a la que se refiere y el conjunto de circunstancias extralingüísticas que rodean el mensaje y que son conocidas por los interlocutores. (José Hernández y Beatriz Martín)

Además dentro de la comunicación institucional se debe considerar los tipos de comunicación, para lo cual consideramos el argumento Escobar Jorge y Horacio Andrade.

COMUNICACIÓN INTERNA:

Escobar, Jorge (2009) afirma:

La comunicación interna está determinada por la interrelación que se desarrolla entre el personal de la institución. El clima organizacional dentro de una empresa se puede definir como la calidad duradera del

> entorno interno que tienen sus miembros; lo cual influye en su comportamiento. Ese entorno puede ser medido en términos de valores, basado en el conjunto de características o atributos que se plantean, y puede ser orientado con la utilización planificada de motivaciones (mensajes). (p. 8)

Es la comunicación dirigida al personal interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las instituciones de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido.

COMUNICACIÓN EXTERNA:

Andrade, Horacio (2005), define a la comunicación externa como: Conjuntos de mensajes emitidos por la organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a aprovechar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios. Abarca tanto lo que en términos generales se conoce como Relaciones Publicas, como la publicidad.

Aunque es cierto, y necesario, que la comunicación interna y la externa deben estar perfectamente sincronizadas y alineadas hacia un objetivo común.

La comunicación es integral, es decir, abarca una gran variedad de modalidades, todas ellas importantes y todas ellas también presentes en cualquier organización:

Interna-externa, clasificación que, como ya se explicó anteriormente distingue los mensajes que se intercambian dentro de la organización de los que se dan entre esta y sus públicos externos.

Vertical (ascendente y descendente) -Horizontal-diagonal.

- La comunicación vertical es la que se da entre los diferentes niveles jerárquicos de la organización; es ascendente cuando la información sube

de un nivel inferior a otro superior, y descendente cuando viaja en el sentido opuesto.

- La comunicación horizontal es la que se da entre las personas que están en el mismo nivel jerárquico, sea que formen parte de la misma área o que pertenezcan a áreas distintas.

- La comunicación diagonal es la que se establece entre personas de distintos niveles y áreas. La gran transformación que están experimentando las organizaciones desde un par de décadas ha hecho este tipo de comunicación (al igual que la horizontal) cada vez más frecuente e importante debido a la necesidad de conformar equipos de trabajo integrados por personas de diversas procedencias (especialidades, áreas, niveles y funciones.

Formal- informal.

- La comunicación formal es la que se da a través de las fuentes y/o los canales oficiales de la organización.

- La comunicación informal es la que utiliza la red no oficial de relaciones interpersonales. Generalmente se da de boca en boca y se le suele conocer como “radio pasillo”, término que resulta muy gráfico para entender su naturaleza.

Interpersonal- Intragrupal- intergrupal-institucional.

- La comunicación interpersonal es, en término generales, la que se da entre dos o más individuos de la organización.

- La comunicación intragrupal se genera entre las personas que pertenecen al mismo equipo de trabajo.

- La comunicación intergrupal se da entre los miembros de diferentes equipos de trabajo.

- La comunicación institucional es la que se establece entre la organización como un todo y sus varios públicos internos, utilizando los canales formales establecidos para ello.

Verbal-No Verbal

- La comunicación verbal es la que utiliza la palabra, sea hablada o escrita, para transmitir los mensajes deseados.

- La comunicación no verbal es la que se da a través de las diferentes categorías que conforman el lenguaje corporal, así como de los aspectos no lingüísticos del discurso (volumen, tono, reflexión y otros elementos relacionados con el uso de la voz). También hay mensajes que envía la organización, de manera consciente o inconsciente, voluntaria o involuntaria, a través de una gran variedad de medios, como la decoración, el orden y limpieza, las instalaciones, la tecnología, el equipo, los uniformes, la distribución física de las áreas y personas, y otros muchos que reflejan también, y por tanto comunican, la cultura de la organización.

Directa-mediatizada

- La comunicación directa es la que se da cara a cara.

- La comunicación mediatizada es la que utiliza diversos canales impresos, audiovisuales y eléctricos.

Así como no se puede separar de lo verbal de lo no verbal en la práctica de la comunicación interpersonal porque constituyen parte del mismo "paquete", también poco podemos considerar todas estas modalidades de la comunicación organizacional como entes aislados. De hecho, podemos encontrar con frecuencia combinaciones de todas las categorías (interpersonal, intragrupal horizontal o diagonal; institucional mediatizada formal etc.) (p. 17, 23)

Otro elemento importante dentro de la comunicación institucional son los públicos internos y externos.

PÚBLICOS INTERNOS

Martson (1981) citado por María Míguez (2010) asevera:

> El público interno es aquel que consta de personas que ya están conectadas con una organización y con quienes la organización se comunica normalmente en la rutina ordinaria de trabajo (p. 70)

Por lo que puede determinar cómo los grupos sociales afines que integran el organigrama de la empresa o institución. Así, por ejemplo: los accionistas, los directivos, los funcionarios, los empleados, etc.

PÚBLICOS EXTERNOS

En relación al público externo el Equipo Vértice S.L (2008) sostiene:

> Son grupos sociales que tienen un determinado interés que vincula a sus miembros entre si y que no forman parte del organigrama de la organización que se trate. (p. 173)

Otro término importante que hemos tomado en consideración dentro de este trabajo es la gestión ya que se puede determinar como punto principal dentro de la institución. La siguiente consulta señala:

SIGNIFICADO DE GESTIÓN

El Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y Jaime Ilustrado, citado por Campos Encalada Segundo Fernando (2011), señala que, "la gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera".

En otra concepción, gestión es definida como "el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa". (p. 14)

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

del personal. Asimismo en la gestión es muy importante la acción, porque es la expresión de interés capaz de influir en una situación dada.

LA GESTIÓN PÚBLICA

> Guillermo, Trefogli (2013), sostiene que la gestión pública es el conjunto de acciones desplegadas por el sector público que buscan hacer efectivas las políticas públicas a través de las intervenciones realizadas por sus aparatos administrativos, lo que incluye la utilización de sus recursos a través de "procesos productivos", como: la gestión de los recursos financieros, de los recursos humanos, de las operaciones, de las comunicaciones, planeamiento, sistemas de evaluación y control, entre otros. (p. 23)

Es la aplicación de todos los procesos e instrumentos que posee la administración pública para lograr los objetivos de desarrollo o de bienestar de la población. También se define como el ejercicio de la función administrativa del gobierno.

PLANIFICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

> Arjonilla (2010) citado por César Silva (2013) sostiene que las relaciones Públicas de una entidad se basan en una buena planificación que los departamentos se plantean en base a los objetivos de la misma, ya sea a corto o largo plazo.
>
> "El concepto de Planificación se estructura a partir de cuatro elementos: Procesos, eficiencia, plazos y metas. En esta probabilidad, se entiende como planificación al proceso sistematizado, a través de cual es posible dar mayor eficiencia" (p. 11)

GOBIERNO MUNICIPAL DE CENTINELA DEL CÓNDOR

Es una entidad autónoma descentralizada, las funciones y asignaciones la debe cumplir de acuerdo a lo que establece el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), está integrado por el alcalde, vicealcalde y concejales en representación de cada parroquia. Además

cuenta con diferentes empleados, cada uno en las diferentes direcciones y coordinaciones.

Es una institución que está comprometida con el desarrollo urbano y rural del cantón; por lo que tiene como obligación de la elaboración y ejecución de proyectos que estén encaminados a resolver los problemas de cada uno de las comunidades.

DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS

Es la encargada de planificar, organizar y dirigir la comunicación institucional a lo interno y externo de la Municipalidad, garantizando la honestidad y la transparencia en la información como un aporte al fortalecimiento de la imagen de la institución, además el desarrollo del cantón.

La dirección está a cargo de una sola persona, este es el encargado de hacer todo el trabajo de comunicación a nivel interno y externo. En los últimos años se ha trabajado de acuerdo a lo que dispone la máxima autoridad, no se ha planificado la comunicación como tal; de manera que permita hacer un trabajo eficaz.

e. MATERIALES Y MÉTODOS

MATERIALES

Tomando en consideración sobre la importancia del trabajo investigativo y para que el trabajo sea de la mejor manera hemos utilizado diferentes recursos para su desarrollo. Entre ellos tenemos: computadora, impresora, papel bond y material bibliográfico; de campo, cámara fotográfica y grabadora de audio. Además se tomó en consideración diferentes métodos y técnicas con la finalidad de cumplir con los objetivos planteados y contrastación de la hipótesis

MÉTODOS

El método científico permitió plantear correctamente el objeto de estudio, partiendo desde la identificación del problema, recopilación de información, planteamiento de los objetivos y la respectiva hipótesis, de esta manera obtener resultados confiables.

El deductivo se visualizó en la problemática, cuando se partió de las concepciones generales como la importancia de los procesos de comunicación para mantener lazos comunicativos con los públicos, así como también se aplicó en el marco conceptual

La inducción permitió conocer la realidad de los procesos de comunicación mediante la observación directa y establecer los problemas comunicacionales que existe dentro de la institución municipal. Por otro lado condescendió la elaboración de la propuesta alternativa que está encaminada a fortalecer la comunicación en la municipalidad de Centinela del Cóndor.

El método analítico sintético fue tomado en consideración en la observación y análisis del problema, así como también en la elaboración del marco teórico introducción, en el cumplimiento de los objetivos, hipótesis, análisis y tabulación de la investigación de campo. Esto admitió obtener un diagnostico real de la investigación.

El método bibliográfico es de suma importancia y sirvió para recopilar y clasificar la información y datos para la elaboración del proyecto.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Las técnicas que se utilizaron en el presente trabajo fueron la observación directa, encuesta y entrevista con sus cuestionarios respectivamente.

Observación Directa

Esta técnica permitió observar de manera directa el accionar del personal municipal, especialmente el que está a cargo de la dirección de comunicación y posteriormente hacer un análisis y plantear posibles soluciones al problema.

Encuesta

Esta técnica se aplicó a 376 personas del Cantón centinela del Cóndor, y 47 empleados del Municipio.

Cada pregunta se planteó de acuerdo a los objetivos e hipótesis del trabajo investigativo, los resultados ayudaron a sustentar lo planteado así como proponer una alternativa de solución.

Entrevista

Esta técnica se aplicó a la persona que está directamente vinculado con la comunicación en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Centinela del Cóndor. El cuestionario fue dirigido a:

Lcdo. José Cajilima O. Relacionador Público del GAD.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Para este trabajo de investigación se aplicó 376 encuestas a nivel externo y 47 a nivel interno, según el resultado de la siguiente fórmula que es para públicos finitos, del autor Sierra Bravo.

Público externo:

Q^2 = Nivel de confianza 2

p = Varianza 50%

q = Varianza 50%

N = Universo (6.469 habitantes del cantón Centinela del Cóndor)

E^2 = Margen de error 5

$$n = \frac{\boldsymbol{\sigma}^2 \times \mathbf{p} \times \mathbf{q} \times \mathbf{N}}{\mathbf{E}^2 (N - 1) + \boldsymbol{\sigma}^2 \times \mathbf{p} \times \mathbf{q}} = \frac{4 \times 50 \times 50 \times 6.469}{25 (6.468) + 4 \times 50 \times 50}$$

$$n = \frac{64690000}{171700} = 376$$

n = 376

Público interno:

Q^2 = Nivel de confianza 2

p = Varianza 50%

q = Varianza 50%

N = Universo (54 empleados del GAD de Centinela del Cóndor)

E^2 = Margen de error 5

$$n = \frac{\boldsymbol{\sigma}^2 \times \mathbf{p} \times \mathbf{q} \times \mathbf{N}}{\mathbf{E}^2 (N - 1) + \boldsymbol{\sigma}^2 \times \mathbf{p} \times \mathbf{q}} = \frac{4 \times 50 \times 50 \times 54}{25 (53) + 4 \times 50 \times 50}$$

$$n = \frac{540000}{11325} = 47$$

n = 47

f. RESULTADOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

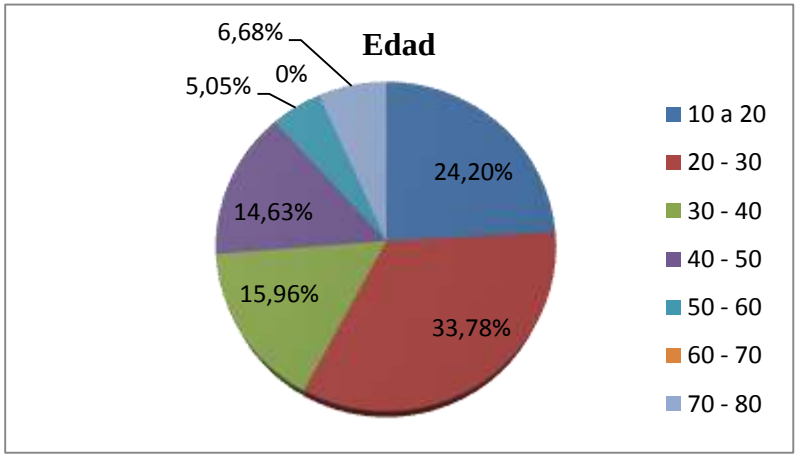
Edad de los encuestados

CUADRO 1

Ítem	F	%
10-20 años	91	24,20
20-30 años	127	33,78
30- 40 años	60	15,96
40-50 años	55	14,63
50-60 años	19	5,05
60-70 años	0	
70-80 años	24	6,38
TOTAL	376	100

Fuente: Encuestas realizadas a los habitantes del cantón Centinela del Cóndor
Autor: Julio Medina

GRÁFICO 1



Análisis e Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, la mayoría de personas encuestadas son de 20 a 30 años de edad, lo que ayuda a que los criterios que brindan sean más fundamentados.

El 24,20% de las personas encuestadas son jóvenes de 10 a 20 años, el 33,78% son de 20 a 30 años, el 15,96% corresponden a personas que tienen de 30 a 40 años, así mismo un porcentaje de 14,63% son de 40 a 50 años, por otro lado el 5,05% son de 50 a 60 años, mientras tanto un 6,38% corresponden de 70 a 80 años de edad.

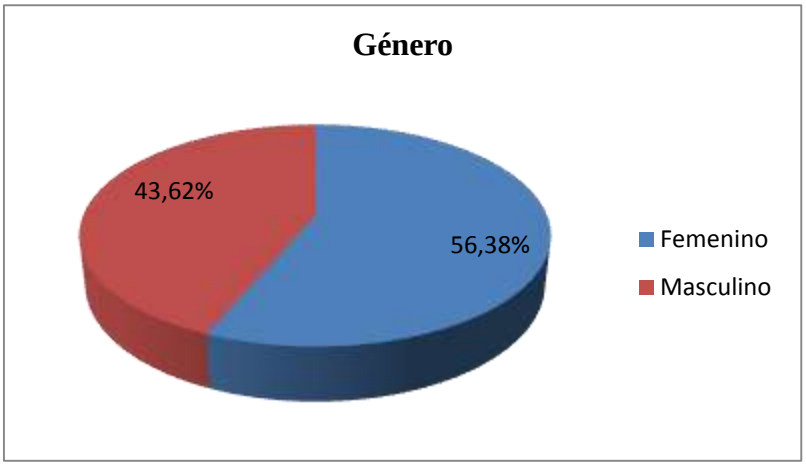
Género de los habitantes encuestados

CUADRO 2

Ítems	f	%
Femenino	212	56,38
Masculino	164	43,62
TOTAL	376	100

Fuente: Encuestas realizadas a los habitantes del cantón Centinela del Cóndor
Autor: Julio Medina

GRÁFICO 2



Análisis e Interpretación

De los resultados obtenidos se puede demostrar que la mayoría de las personas encuestadas son de sexo femenino; mientras que un número inferior corresponden al sexo masculino.

El 56,38% de la población son de sexo femenino, mientras que un 43,62%, son personas de sexo masculino.

Nivel de instrucción de los habitantes encuestados

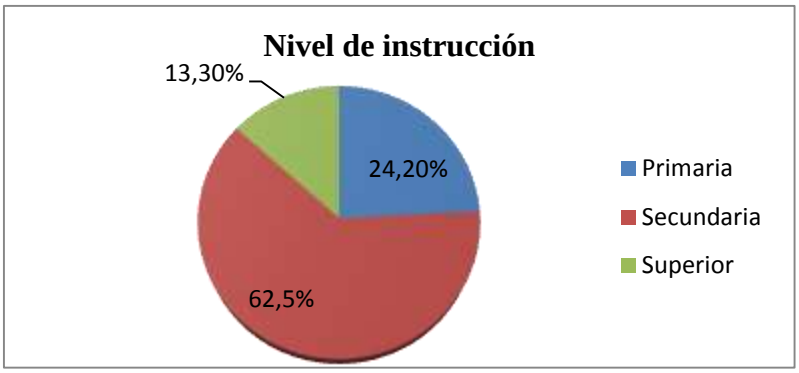
CUADRO 3

Ítems	f	%
Primaria	91	24,20
Secundaria	235	62,5
Superior	50	13,30
TOTAL	376	100

Fuente: Encuestas realizadas a los habitantes del cantón Centinela del Cóndor

Autor: Julio Medina

GRÁFICO 3



Análisis e Interpretación

La mayoría de los encuestados han cursado estudios secundarios y no han terminado debido a factores económicos y situaciones personales; sin embargo existe una cantidad significativa de personas que han obtenido título profesional, siendo un punto clave en la posición económica y laboral en la que se encuentran actualmente; sin embargo existen individuos que sólo tienen estudios primarios.

Del total de encuestados, el 24,20% aducen tener estudios primarios; mientras un 62,5% manifiestan tener estudios secundarios, finalmente el 13,30%dicen tener estudios de nivel superior.

Pregunta 1

¿A su criterio cómo califica la forma en que el Municipio de Centinela del Cóndor da a conocer las actividades que genera?

a. Respecto a la gestión

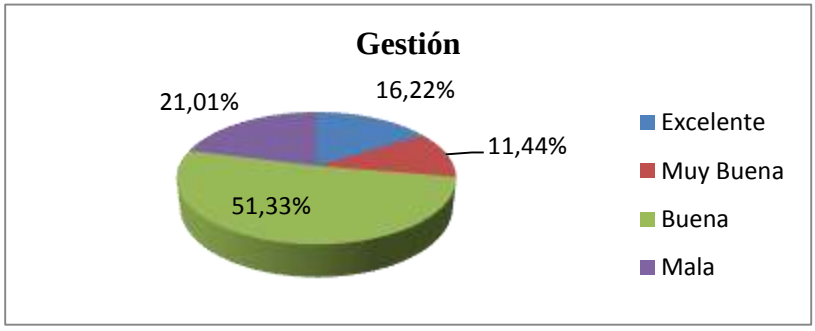
CUADRO 4:

Ítems	f	%
Excelente	61	16,22
Muy buena	43	11,44
Buena	193	51,33
Mala	79	21,01
TOTAL	376	100

Fuente: Encuestas realizadas a los habitantes del cantón Centinela del Cóndor

Autor: Julio Medina

GRÁFICO 4



Análisis e Interpretación

Varias son las razones por las que los encuestados aseguran que la forma en que la municipalidad da a conocer las actividades relacionadas con la gestión es mala, ya que los medios que utilizan para informar a la colectividad no son suficientes; lo que perjudica sobremanera a la imagen institucional del municipio. Sin embargo algunos encuestados aseguran que la información de la gestión del Municipio es buena, muy buena. Así mismo existe un pequeño grupo de personas que dicen que es excelente.

El 16,22% aseguran que la forma en que el Municipio de Centinela del Cóndor da a conocer las actividades relacionadas con la gestión es excelente, mientras un 11,44%, manifiestan que es muy buena, un 51,33% dicen que es buena, y finalmente un 21,01% aduce que es mala.

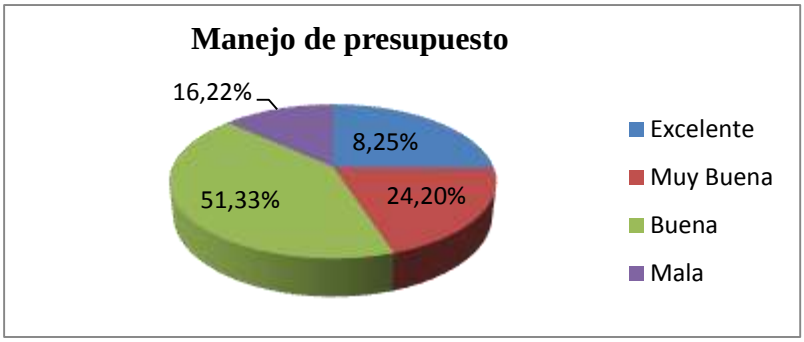
b. Respecto al manejo de Presupuesto

CUADRO 5:

Ítems	f	%
Excelente	31	8,25
Muy buena	91	24,20
Buena	193	51,33
Mala	61	16,22
TOTAL	376	100

Fuente: Encuestas realizadas a los habitantes del cantón Centinela del Cóndor
Autor: Julio Medina

GRÁFICO 5



Análisis e Interpretación

Los resultados arrojan que la forma en que la municipalidad da a conocer las actividades relacionadas con el manejo del presupuesto es mala, ya que, los medios que utilizan para informar a la colectividad no son suficientes; lo que perjudica sobremanera a la imagen institucional del municipio. Sin embargo algunos encuestados aseguran que la información del manejo del presupuesto por parte del Municipio es buena, muy buena y excelente.

El 8,25% testifican que la forma en que el Municipio de Centinela del Cóndor da a conocer las actividades relacionadas con el manejo del presupuesto es excelente, mientras un 24,20%, manifiestan que es muy buena, un 51,33% dicen que es buena, y finalmente un 16,22% aduce que es mala.

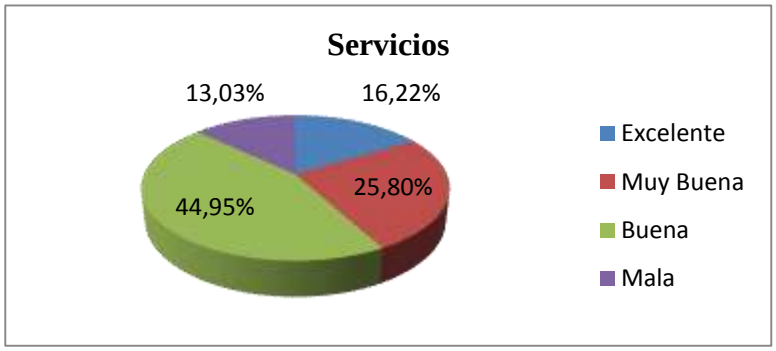
c. Respecto a los Servicios

CUADRO 6:

Ítems	f	%
Excelente	61	16,22
Muy buena	97	25,80
Buena	169	44,95
Mala	49	13,03
TOTAL	376	100

Fuente: Encuestas realizadas a los habitantes del cantón Centinela del Cóndor
Autor: Julio Medina

GRÁFICO 6



Análisis e Interpretación

La forma en que la municipalidad da a conocer las actividades relacionadas con el servicio es mala, porque los medios que utilizan para informar a la colectividad no son suficientes. Sin embargo algunos encuestados aseguran que la información del servicio por parte del municipio es buena, muy buena y excelente. En este sentido, se puede decir que la mayor parte de los encuestados opinan que la forma de comunicación que está utilizando la actual administración municipal es buena, pero que necesita de recursos para mejorar.

El 16,22% aseguran que la forma en que el Municipio de Centinela del Cóndor da a conocer las actividades relacionadas con el servicio es excelente, mientras un 25,80%, manifiestan que es muy buena, un 44,95% dicen que es buena, y finalmente un 13,03% aduce que es mala.

Pregunta 2

¿Cree usted necesario que se implemente en su sector algún tipo de instrumento comunicacional para informarse del trabajo de la institución?

CUADRO 7

Ítems	F	%
SI	314	83,52
NO	62	16,48
TOTAL	376	100

Fuente: Encuestas realizadas a los habitantes del cantón Centinela del Cóndor

Autor: Julio Medina

GRÁFICO N° 7

Análisis e Interpretación

Según los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas, se deduce que la mayoría está de acuerdo que se implemente un instrumento comunicacional en su localidad, ya que servirá para estar informado del trabajo que realiza la institución. Sin embargo, una cantidad pequeña manifiesta que no es necesario por la falta de transparencia en la información. Por lo tanto se ve la necesidad de fortalecer la comunicación con su entorno.

El 83,52% testifican que si es necesario se implemente un producto comunicacional en su localidad, mientras un 16,48%, manifiestan que no.

Pregunta 3

¿Cuál de estos periódicos usted lee usted?

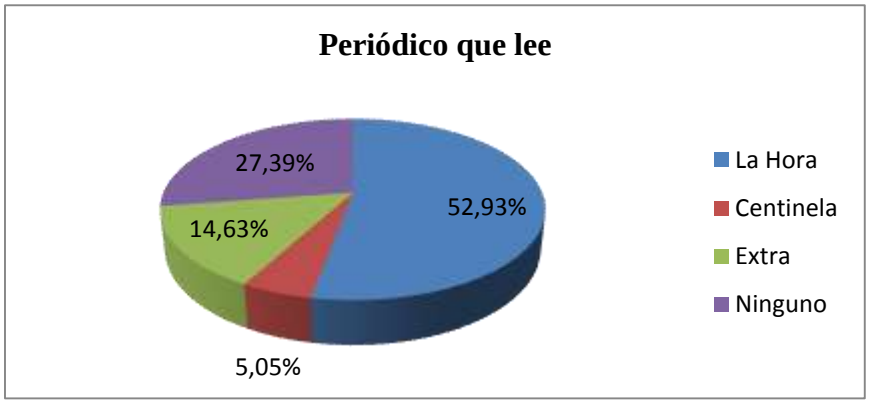
CUADRO 8

Ítems	f	%
La Hora	199	52,93
Centinela	19	5,05
Extra	55	14,63
Ninguno	103	27,39
TOTAL	376	100

Fuente: Encuestas realizadas a los habitantes del cantón Centinela del Cóndor

Autor: Julio Medina

GRÁFICO 8



Análisis e Interpretación

Del total de las encuestas aplicadas, se puede probar que el diario de mayor circulación es Diario La Hora. Por tal motivo la institución está en la necesidad de hacer uso de este medio de comunicación para informar de la labor que cumple la institución; por lo cual se formuló la pregunta previa, cuyas respuestas constan en el cuadro anterior.

El 52,93% aducen leer el Diario La Hora, un 5,05% optan por leer Diario Centinela, el 14,63% dice que lee el Diario Extra, finalmente un 27,39% no lee ningún periódico.

Pregunta 4

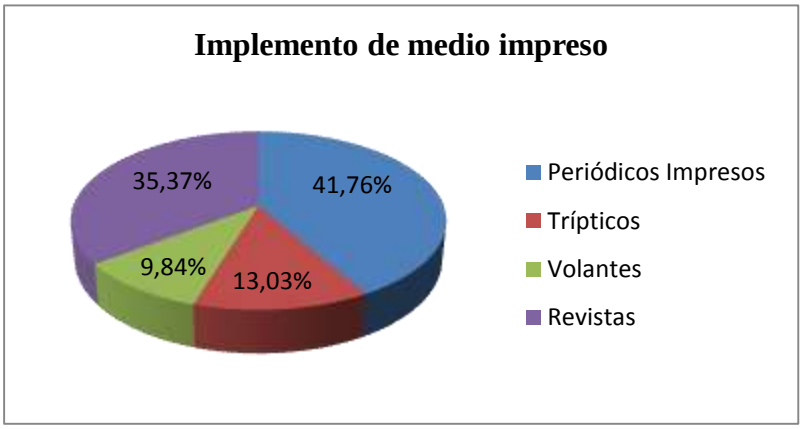
¿Qué medio impreso le gustaría que se implemente en su localidad para conocer de la actividad municipal?

CUADRO 9

Ítems	F	%
Periódicos Impresos	157	41,76
Trípticos	49	13,03
Volantes	37	9,84
Revistas	133	35,37
TOTAL	376	100

Fuente: Encuestas realizadas a los habitantes del cantón Centinela del Cóndor
Autor: Julio Medina

GRÁFICO 9



Análisis e Interpretación

Los habitantes manifiestan que la mejor forma de informar de la actividad Municipal es a través de un Periódico Impreso. Así mismo recomiendan utilizar otros medios de comunicación como: radio y televisión, así como también la comunicación directa ya que de una u otra manera les permitirá estar informados. Razón por el cual las instituciones deben informar a través de los medios más

apropiados; lo que motivó plantear la interrogante anterior, mismo que se explica en el cuadro que antecede.

El 41,76% aducen que se debe implementar un Periódico Impreso, mientras un 13,03% optan por un Tríptico, el 9,84% dice que se implemente Volantes, finalmente un 35,37% decidió por la Revista.

Pregunta 5

¿Cuál de estas radios escucha usted?

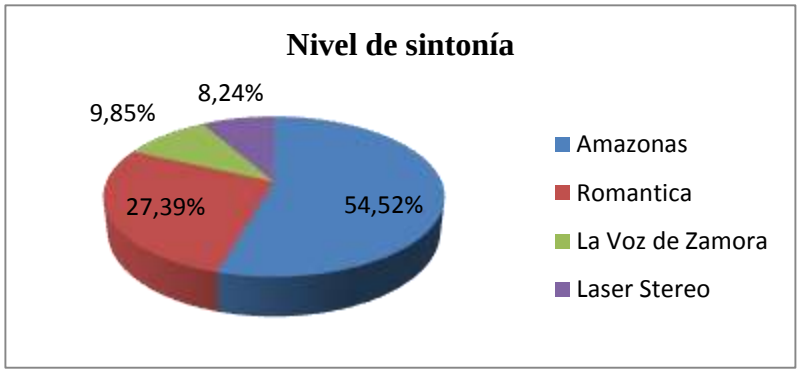
CUADRO 10

Ítems	F	%
Amazonas	205	54,52
Romántica	103	27,39
La Voz de Zamora	37	9,85
Laser Estéreo	31	8,24
TOTAL	376	100

Fuente: Encuestas realizadas a los habitantes del cantón Centinela del Cóndor

Autor: Julio Medina

GRÁFICO N° 10



Análisis e Interpretación

Según los resultados obtenidos del total de las encuestas aplicadas, es evidente que la radio con mayor sintonía es Radio Amazonas en los diferentes sectores del cantón, así mismo La Radio Romántica, La Voz de Zamora y Laser Estéreo son

otra de las opciones que tiene la gente para escuchar. Lo que motiva a las instituciones hacer uso de los medios radiales para informar de manera oportuna a la colectividad; por lo que se formuló la pregunta que anterior, las respectivas respuestas constan en el cuadro antepuesto.

El 54,52% aducen escuchar Radio Amazonas, mientras un 27,39% optan por escuchar Radio Romántica, el 9,85% dice que escucha Radio La Voz de Zamora, y, un 8,24% escucha Radio Laser Estéreo.

Pregunta 6

¿Conoce usted las actividades que desempeñan cada departamento o dirección de la institución?

CUADRO 11

Ítems	F	%
SI	104	27,66
NO	272	72,34
TOTAL	376	100

Fuente: Encuestas realizadas a los habitantes del cantón Centinela del Cóndor
Autor: Julio Medina

GRÁFICO 11

Análisis e Interpretación

Según los resultados obtenidos, se puede deducir que la mayor parte de los informantes desconocen de la actividad que desempeña cada departamento, esto se debe a la falta de información sobre el papel que cumple cada dependencia. Sin

embargo hay una cantidad mínima de encuestados que dicen conocer la actividad que desempeñan, esto debido a la oportunidad que han tenido de asistir a la institución, pero recordaron que se debe mejorar la comunicación.

El 27,66% aseveran que conocen las actividades que desempeña cada departamento o dirección del Municipio; mientras un 72,34%, manifiestan que desconocen del trabajo que realizan.

Pregunta 7

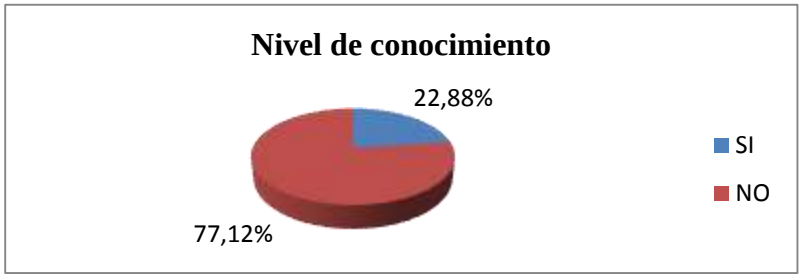
¿Conoce usted las decisiones que toma el alcalde?

CUADRO 12

Ítems	f	%
SI	86	22,88
NO	290	77,12
TOTAL	376	100

Fuente: Encuestas realizadas a los habitantes del cantón Centinela del Cóndor
Autor: Julio Medina

GRÁFICO 12



Análisis e Interpretación

Se deduce que la mayor parte de los informantes desconocen de las decisiones que toma el Alcalde, según ellos se debe a la falta de información sobre el papel que cumple la autoridad. Sin embargo una cantidad mínima de encuestados dicen conocer, esto debido a la oportunidad que han tenido de asistir a las reuniones de cabildo, pero recordaron que se debe mejorar la comunicación ya que hay cosas

que se desconocen. En ese sentido, las autoridades de una institución requieren fortalecer la comunicación con su entorno; por lo que se formuló la pregunta que anterior, los resultados se explican en el cuadro antes planteado.

El 22,88% atestiguan que conocen las decisiones que toma el Alcalde; mientras un 77,12%, manifiestan que desconocen de las decisiones que toma la máxima autoridad.

Pregunta 8

¿A su criterio cómo califica la gestión e imagen de la Institución?

a. Respecto a la Gestión

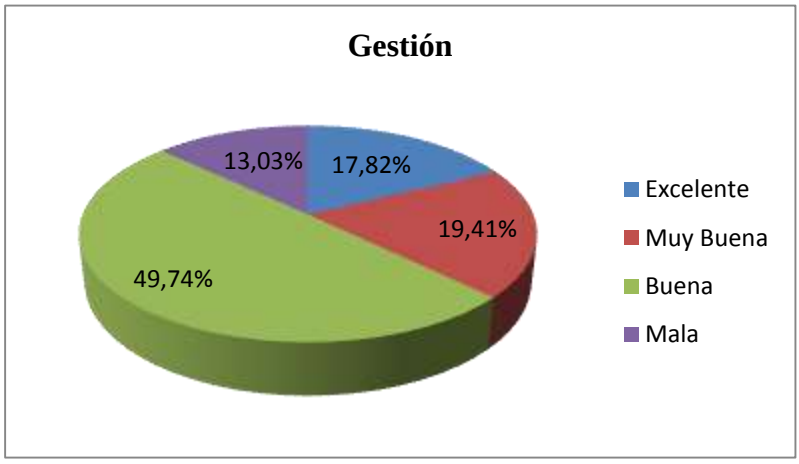
CUADRO 13

Ítems	f	%
Excelente	67	17,82
Muy buena	73	19,41
Buena	187	49,74
Mala	49	13,03
TOTAL	376	100

Fuente: Encuestas realizadas a los habitantes del cantón Centinela del Cóndor

Autor: Julio Medina

GRÁFICO N° 13



Análisis e Interpretación

Los encuestados aseguran que la gestión del Municipio es mala, porque hasta el momento no se ha cumplido con las expectativas de la población, además los medios que utilizan para informar a la colectividad no son suficientes; lo que perjudica sobremanera a la imagen institucional del municipio. Sin embargo algunos encuestados aseguran que la gestión por parte del Municipio es buena, muy buena y excelente. En este sentido, se puede decir que la mayor parte de los encuestados opinan que la forma de comunicación que está utilizando la actual administración municipal es buena, pero que necesita de recursos para mejorar y no tener una percepción negativa sobre la gestión.

El 17,82% aseguran que la gestión del municipio de Centinela del Cóndor es excelente, mientras un 19,41%, manifiestan que es muy buena, un 49,74% dicen que es buena, y finalmente un 13,03% aduce que es mala.

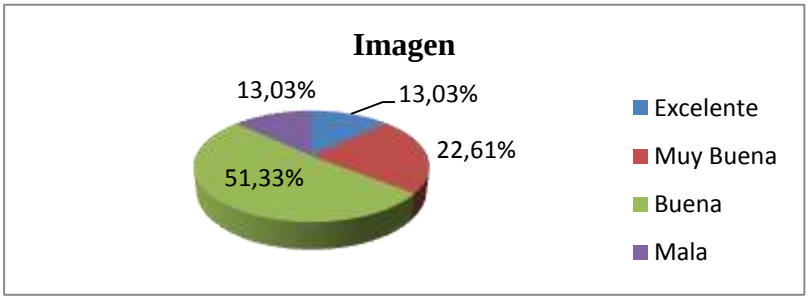
b. Respecto a la Imagen

CUADRO 14

Ítems	f	%
Excelente	49	13,03
Muy buena	85	22,61
Buena	193	51,33
Mala	49	13.03
TOTAL	376	100

Fuente: Encuestas realizadas a los habitantes del cantón Centinela del Cóndor
Autor: Julio Medina

GRÁFICO 14



Análisis e Interpretación

Los encuestados aseguran que la imagen del municipio es mala, debido a que hasta el momento no se ha cumplido con las expectativas del público, además los medios que utilizan para informar a la colectividad no son suficientes. Sin embargo algunos encuestados aseguran que la imagen que proyecta la institución es buena, muy buena y excelente. En este sentido, se puede decir que la mayor parte de los encuestados opinan que la forma de comunicación que está utilizando la actual administración municipal es buena, pero que necesita de recursos para mejorar y no tener una percepción negativa sobre la imagen.

El 13,03% afirman que la imagen del municipio de Centinela del Cóndor es excelente, mientras un 22,61%, manifiestan que es muy buena, un 51,33% dicen que es buena, y finalmente un 13.03% aduce que es mala.

Pregunta 9

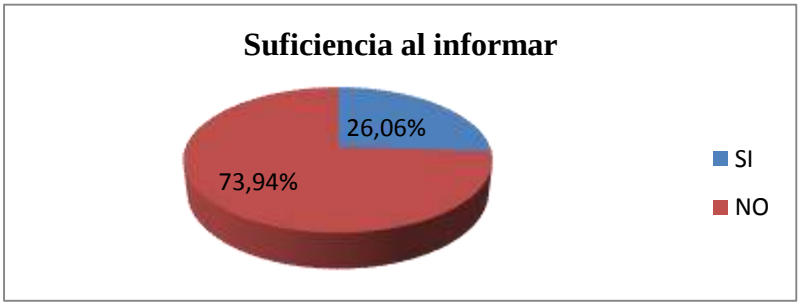
¿Cree usted que los recursos comunicacionales utilizados son suficientes para informar de la actividad municipal?

CUADRO 15

Ítems	f	%
SI	98	26,06
NO	278	73,94
TOTAL	376	100

Fuente: Encuestas realizadas a los habitantes del cantón Centinela del Cóndor
Autor: Julio Medina

GRÁFICO N° 15



Análisis e Interpretación

Se puede deducir que la mayor parte de los informantes están convencidos que los recursos comunicacionales utilizados no son suficientes para informar a la colectividad de la actividad Municipal, esto se debe en parte por la distancia que existe entre la institución y los barrios aledaños. Sin embargo hay una cantidad mínima de encuestados dicen que es suficiente para informarse de la forma como se lo viene haciendo hasta la actualidad. Por tal razón las instituciones requieren utilizar los recursos comunicacionales para fortalecer la comunicación con su entorno; por lo que se formuló la pregunta que antepuesto, de la misma manera las respuestas se lo exponen en el cuadro anterior.

El 26,06% aseguran que los recursos comunicacionales son suficientes para informar de la actividad municipal; mientras un 73,94%, manifiestan que no.

Pregunta 10

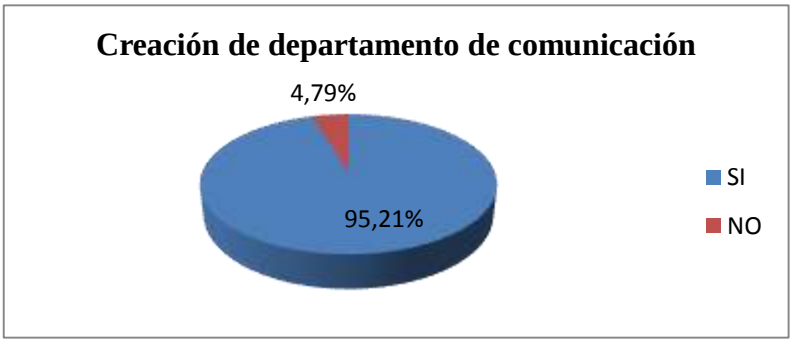
¿Cree usted que se debe crear un Departamento de Comunicación de manera que permita fortalecer la comunicación externa e interna?

CUADRO 16

Ítems	f	%
SI	358	95,21
NO	18	4,79
TOTAL	376	100

Fuente: Encuestas realizadas a los habitantes del cantón Centinela del Cóndor
Autor: Julio Medina

GRÁFICO 16



Análisis e Interpretación

Según los resultados alcanzados, se puede deducir que la mayor parte de los informantes están de acuerdo con la creación de un Departamento de Comunicación, según ellos dicen que se mejorará la comunicación con cada uno de los sectores más alejados; de esta manera permitirá trabajar de una manera más coordinada y estar al tanto de lo que sucede al interior de la institución, sin embargo otros dicen que no es necesario.

En ese sentido, un Departamento de Comunicación en las instituciones es relevante para potenciar la comunicación con su entorno; por lo que se formuló la pregunta anterior, cuyas respuestas se identifican en el cuadro correspondiente.

El 95,21% ve la necesidad de la creación de un Departamento de Comunicación; mientras un 4,79%, manifiestan que no.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS A NIVEL INTERNO

Pregunta 1

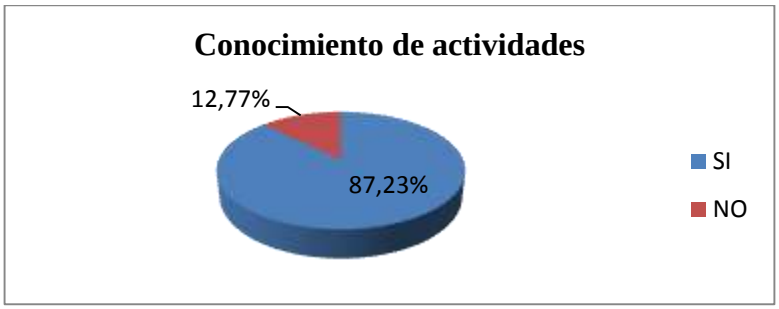
¿Conoce usted las actividades que efectúa cada uno de los departamentos de la institución?

CUADRO 1

Ítems	**F**	%
SI	41	87,23
NO	6	12,77
TOTAL	47	100

Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Municipio de Centinela del Cóndor
Autor: Julio Medina

GRÁFICO 1



Análisis e Interpretación

Por los resultados obtenidos, se puede deducir que la mayor parte de los informantes conocen de la actividad que desempeña cada departamento, según los encuestados esto se debe a la información que se emite a través de la página web institucional, este trabajo se lo realiza mediante la coordinación con la Dirección de Relaciones Publicas. Sin embargo una cantidad mínima dice que no conoce por lo que sugieren mejorar en este aspecto.

El 87,23% aseveran que conocen las actividades que desempeñan cada departamento o dirección del Municipio, mientras que un 12,77% dice que no.

Pregunta 2

¿Qué herramientas comunicacionales se han utilizado para fortalecer la gestión e imagen de la Institución?

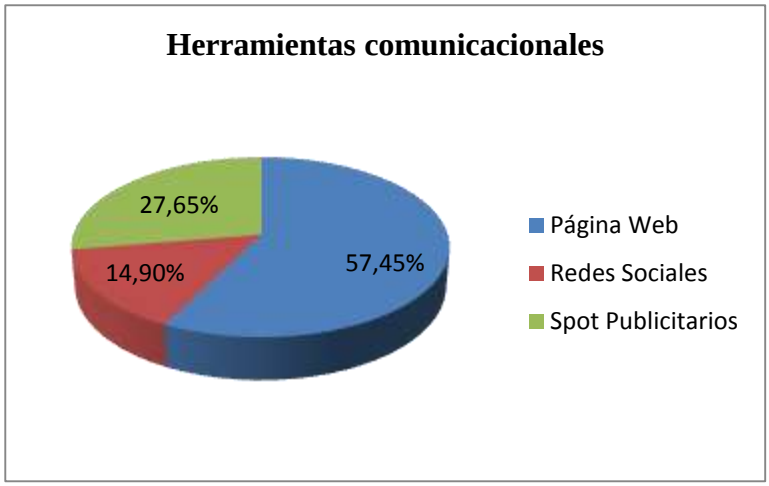
CUADRO 2

Ítems	**f**	%
Página Web	27	57,45
Redes Sociales	7	14,90
Stop publicitarios y cuñas radiales	13	27,65
TOTAL	47	100

Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Municipio de Centinela del Cóndor

Autor: Julio Medina

GRÁFICO 2



Análisis e Interpretación

Se puede deducir que la mayor parte de los informantes han utilizado la página web como instrumento principal para fortalecer la imagen y gestión de la institución, a ello se suma las redes sociales, spots publicitarios y cuñas radiales.

Respecto a las herramientas que se han utilizado, el 57,45% aducen que es la Pagina Web, mientras un 14,90% optan por las Redes Sociales, el 27,65% dice que se utilizan los Spot Publicitarios.

Pregunta 3

¿Las herramientas comunicacionales que se utiliza son suficientes para dar a conocer las actividades que realiza la institución?

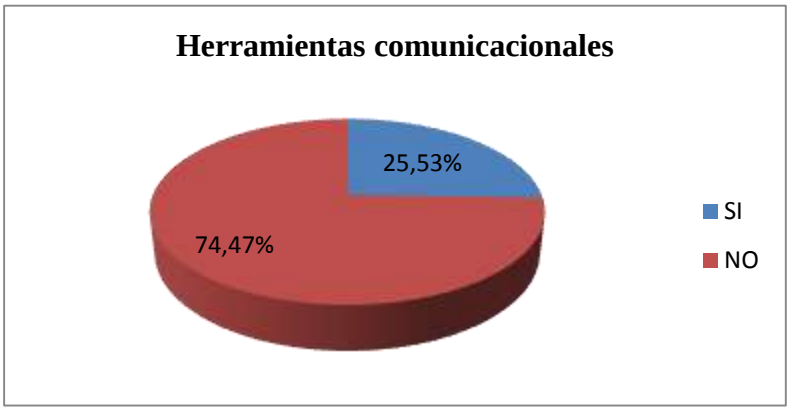
CUADRO 3

Ítems	**f**	%
SI	12	25,53
NO	35	74,47
TOTAL	47	100

Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Municipio de Centinela del Cóndor

Autor: Julio Medina

GRÁFICO 3



Análisis e Interpretación

Se puede deducir que la mayor parte de los informantes están convencidos que las herramientas utilizados no son suficientes para informar a la colectividad de la actividad Municipal, esto se debe en parte por la distancia que existe entre la institución y los barrios aledaños. Sin embargo hay una cantidad mínima de encuestados dicen que es suficiente para informarse de la forma como se lo viene haciendo hasta la actualidad.

El 25,53% aseguran que las herramientas comunicacionales son suficientes para informar de la actividad municipal; mientras un 74,47%, manifiestan que no.

Pregunta 4

¿Cuál de estas radios escucha usted?

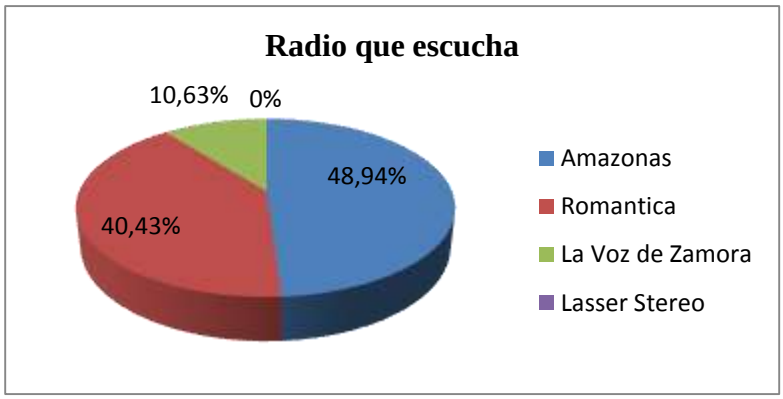
CUADRO 4

Ítems	**f**	%
Amazonas	23	48,94
Romántica	19	40,43
La Voz de Zamora	5	10,63
Laser Estéreo	0	0
TOTAL	47	100

Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Municipio de Centinela del Cóndor

Autor: Julio Medina

GRÁFICO 4



Análisis e Interpretación

Según los resultados obtenidos del total de las encuestas aplicadas, es evidente que la radio con mayor sintonía es Radio Amazonas en los diferentes sectores del cantón, así mismo La Radio Romántica, La Voz de Zamora y Laser Estéreo son otra de las opciones que tiene la gente para escuchar y enterarse de lo diferentes acontecimientos que suceden en el entorno.

Del total de encuestas aplicadas, el 48,94% aducen escuchar Radio Amazonas, mientras un 40,43% optan por escuchar Radio Romántica, 10.63% dice que escucha Radio La Voz de Zamora, y, un 0% escucha Radio Laser Estéreo.

Pregunta 5

¿Cuál de estos periódicos lee usted?

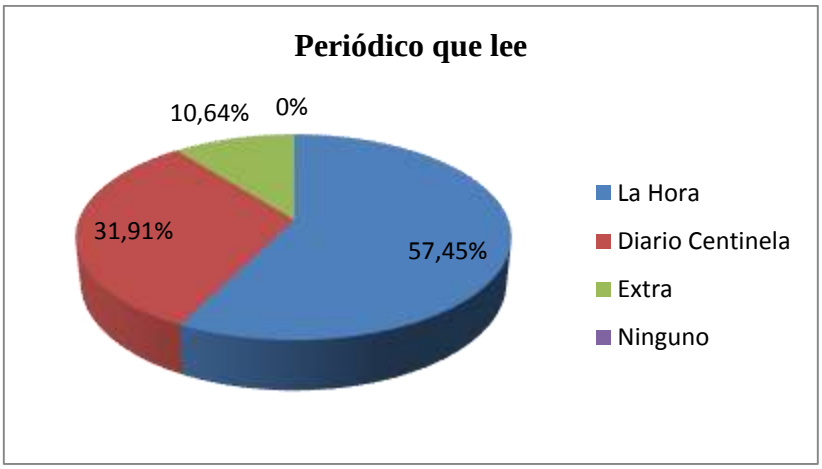
CUADRO 5

Ítems	**f**	%
La Hora	27	57,45
Diario Centinela	15	31,91
Extra	5	10,64
Ninguno	0	0
TOTAL	47	100

Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Municipio de Centinela del Cóndor

Autor: Julio Medina

GRÁFICO 5



Análisis e Interpretación

Del total de las encuestas aplicadas, se puede evidenciar que el diario de mayor acogida es Diario La Hora, seguidamente de Diario Centinela y Diario Extra.

El 57,45% aducen leer el Diario La Hora, un 31,91% optan por leer Diario Centinela, el 10,64% dice que lee el Diario Extra.

Pregunta 6

¿Cree usted que se debe elaborar un plan estratégico de comunicación de manera que permita fortalecer la comunicación externa e interna?

CUADRO 6

Ítems	**f**	%
SI	47	100
NO	0	0
TOTAL	47	100

Fuente: Encuestas realizadas a los empleados del Municipio de Centinela del Cóndor
Autor: Julio Medina

GRÁFICO 6

Análisis e Interpretación

Se deduce que la mayor parte de los informantes están de acuerdo con la elaboración de un Plan Estratégico de Comunicación, según ellos dicen que se mejorará la comunicación interna y externa. Por otro lado, permitirá trabajar de una manera más coordinada y estar al tanto de lo que sucede al interior de la institución, sin embargo otros dicen que no es necesario.

El 100%, testifican que si es necesario la implementación de un Plan Estratégico de Comunicación, de manera que permita hacer un trabajo planificado.

ANÁLISIS CUALITATIVO DE ENTREVISTA

Lcdo. José Cajilima O.

Relacionador Público del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Centinela del Cóndor

1. ¿A su criterio, como los procesos de comunicación ayudan a fortalecer la imagen y la gestión de la institución?

Respuesta:

"Los procesos de comunicación son fundamentales para que los usuarios conozcan la institución y los servicios que ofrece el mismo, además, permite avanzar en el desarrollo y progreso institucional".

2. ¿Qué medios de comunicación utiliza con más frecuencia para dar a conocer las actividades que desempeña la institución municipal?

Respuesta:

"Los medios de comunicación que se utiliza con más frecuencia son la radio, prensa e internet, mismos que han sido de vital importancia para la institución".

3. ¿Cree usted necesario se implemente un buzón interno para dejar las sugerencias a cera de la gestión institución?

Respuesta:

"Si es necesaria la implementación de un buzón ya que permite conocer la opinión de la gente y a su vez hacer correctivos cuando sea necesario y a su debido tiempo".

4. A su criterio, ¿Cree usted que se debe crear un Departamento de Comunicación de manera que permita fortalecer la comunicación externa e interna?

Respuesta:

"Si estoy de acuerdo ya que se haría un trabajo más completo a nivel interno y externo, en este momento no se cuenta con los recursos humanos y técnicos, por lo que se ha visto obligado a subsistir con lo que dispone, mismo que ha sido una limitación para el desarrollo eficiente en cuanto a la Comunicación Institucional".

Análisis:

A criterio del Relacionador Público del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Centinela del Cóndor, José Cajilima, los procesos de comunicación es de vital importancia para fortalecer la imagen y gestión institucional, sin embargo los medios que se utilizan no son suficientes para cumplir con las expectativas planteadas. Además se ve la necesidad de implementar un buzón de sugerencias al interno de la institución, ya que en la actualidad no cuenta con aquello, mismo que permitirá conocer las opiniones de la gente y tomarlos en consideración; por otro lado es necesario la creación de un Departamento de comunicación de manera que permita hacer un trabajo más completo en relación a la comunicación interna y externa. En este sentido cumplir con los objetivos de la institución.

g. DISCUSIÓN

Enunciado

Los procesos de comunicación interna y externa del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Centinela del Cóndor contribuyen muy poco a fortalecer la gestión e imagen de la institución.

Contrastación

Con los resultados de la pregunta 9 de las encuestas aplicadas al público externo en la que se consulta **¿Cree usted que los recursos comunicacionales utilizados son suficientes para informar de la actividad municipal?**, la mayoría de encuestados que corresponde a un 73,94% manifiesta que no, esto debido en parte a la distancia que existe entre la institución y los barrios aledaños, además la falta recursos técnicos y humanos en el ámbito de comunicación.

En lo que corresponde a la pregunta 1 de las encuestas a nivel externo **¿A su criterio cómo califica la forma en que el Municipio de Centinela del Cóndor da a conocer las actividades que genera?**, el 51,33% dice que es buena, un 11,44% muy buena, solamente un 16,22% manifiesta que es excelente, finalmente un 21,01% aduce que es mala. Estos resultados deducen que hacen falta recursos técnicos y humanos para hacer un trabajo eficaz de manera que permita mejorar la forma de comunicar de la actividad municipal a los públicos.

En la entrevista mantenida con el Lcdo. José Cajilima, Relacionador Público del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Centinela del Cóndor, al preguntarle sobre la necesidad de implementar un buzón interno de sugerencias en la institución considera como positiva ya que permite conocer la opinión de la gente.

En otra de las preguntas manifiesta la necesidad de la implementación de un Departamento de comunicación de manera que permita hacer un trabajo completo y coordinado de acuerdo a las necesidades de la institución.

En este sentido se comprueba la hipótesis y se ve la necesidad de dar posibles soluciones a los problemas comunicacionales de la institución.

Verificación de Objetivos

Objetivo General:

Enunciado

Determinar la manera cómo los procesos de comunicación interna y externa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Centinela del Cóndor ayuda a fortalecer la gestión y la imagen de la institución.

Verificación

Para verificar este objetivo constituyó importante la recopilación de información bibliográfica, mismo que permitió conocer la importancia de la comunicación interna y externa para el adecuado funcionamiento de la institución.

La comunicación bien coordinada hace que el público tenga la información necesaria de lo que ocurre dentro y fuera de la organización y a su vez hace que el público obtenga la información necesaria de lo que ocurre dentro y fuera de la organización.

En la pregunta 1 de la entrevista en la que se plantea **¿A su criterio, cómo los procesos de comunicación ayudan a fortalecer la imagen y la gestión de la institución?**, el interrogado manifiesta que, los procesos de comunicación son fundamentales para que los usuarios conozcan la institución y los servicios que ofrece el mismo, además, permite avanzar en el desarrollo y progreso institucional.

Sin embargo hay que tomar en consideración la interrogación 3 de la encuesta interna en la que se manifiesta que **¿Los recursos comunicacionales que se utiliza son suficientes para dar a conocer las actividades que realiza la institución?**, la mayoría que corresponde a un 74,47% indica que no, podemos deducir que los recursos comunicacionales no son suficientes para dar a conocer las actividades que realiza el Municipio.

En este sentido, se evidencia que las condiciones como se desarrolla los procesos de comunicación no son los adecuados, esto no permite fortalecer en su totalidad

la imagen y gestión de la institución; por lo que se ve la necesidad de dar una posible solución a este problema mediante una propuesta.

Objetivos Específicos:

Enunciado 1

Conocer a través de qué medios de comunicación se informa al público de la actividad municipal.

Verificación

En la pregunta 2 de la entrevista efectuada al Lcdo. José Cajilima en la que dice **¿Qué medios de comunicación utiliza con más frecuencia para dar a conocer las actividades que desempeña la institución municipal?**, manifiesta que los medios de comunicación que se utiliza con más frecuencia es la radio, prensa e internet, mismos que han permitido informar de una u otra manera de las actividades del accionar municipal, sin embargo, no es suficiente para cumplir con las expectativas de la institución.

Enunciado 2

Conocer, cómo se están llevando a efecto los procesos de comunicación en el plano interno y externo en el Gobierno Municipal del cantón Centinela del Cóndor.

Verificación

Mediante la pregunta 6 de la encuesta aplicada al público externo en la que menciona el nivel de conocimiento que tiene el público sobre las actividades que desempeña cada departamento o dirección de la institución se puede comprobar lo mencionado en el objetivo planteado, puesto que los procesos de comunicación hasta la actualidad no han poseído un tratamiento correcto; por lo que los resultados dicen que un 72,34% desconoce las actividades que desempeña cada departamento. En este sentido nos demuestra que se debe mejorar la comunicación entre la institución y los públicos mediante la utilización de nuevas metodologías de comunicación.

Enunciado 3

Poner a consideración los resultados obtenidos a la administración y proponer alternativas de solución para manejar la comunicación social entre la institución y los públicos.

Verificación

Los resultados obtenidos se pondrán a consideración de las autoridades, la propuesta se efectuará de acuerdo a las necesidades de la institución y que sirva para fortalecer la comunicación con los públicos afectados.

Para ello hemos planteado preguntas en las encuestas y entrevista diferentes alternativas que podrían ayudar a fortalecer la comunicación, entre las que planteamos están la pregunta 4 que se refiere a la implementación de un medio impreso en cada localidad, la pregunta 10 que hace referencia a la creación de un Departamento de Comunicación, estos corresponden a las preguntas de las encuestas a nivel externo y la pregunta 4 de la entrevista, además la pregunta 6 de la encuesta a nivel interno que propone la creación de un plan estratégico de comunicación en este sentido el más idóneo se lo realizará como propuesta alternativa.

h. CONCLUSIONES

- De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente trabajo se deduce que los procesos de comunicación interna y externa en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Centinela del Cóndor carecen de un tratamiento técnico de manera que permita fortalecer la comunicación institucional.
- La falta de un Departamento de Comunicación Institucional con recursos técnicos y humanos, no ha permitido la difusión de la actividad municipal de manera eficiente a la colectividad; lo que ha traído una percepción negativa de la gestión institucional.
- Los medios de comunicación masivos como: la radio, prensa e internet han sido de suma importancia para la difusión de la información institucional, sin embargo, hace falta otros medios para cumplir con las expectativas de la institución, que es poner al tanto a los habitantes más alejados de la urbe de las actividades que se ejecuta dentro de la organización.
- Existe desconocimiento por parte de la ciudadanía sobre las actividades que desempeña cada departamento o dirección de la institución. En este sentido se ve la necesidad de fortalecer la comunicación en la institución.

i. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a quienes están a cargo de la comunicación hacer un trabajo planificado para lograr los objetivos de la institución, además, mantener bien informado de la actividad municipal a la colectividad
- Crear un Departamento de Comunicación con los recursos técnicos y humanos en la municipalidad de Centinela del Cóndor, para de esta manera potencializar la comunicación institucional.
- Realizar medios de comunicación más idóneos que facilite informar oportunamente a los que se encuentran más alejados de la urbe de las actividades que desempeña la institución.
- Tomar en consideración y ver la forma de dar solución a cada uno de los problemas, de manera que al final no tenga mayores complicaciones.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN

CARRERA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

PROPUESTA ALTERNATIVA

ELEBORACION DE UN PLAN ESTRATÉGICO QUE CONTRIBUYA A FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CENTINELA DE CÓNDOR, DE LA PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE

AUTOR: Julio César Medina González

DIRECTOR: Ing. Wilman Merino

LOJA – ECUADOR

2015

ANTECEDENTES

Al evidenciar los diferentes problemas de comunicación a nivel interno y externo existentes en el GAD municipal de Centinela del Cóndor, se formula la presente propuesta, la misma que se encuentra encaminada a coadyuvar en parte a la solución del problema, con el propósito de estrechar las relaciones comunicacionales de los funcionarios con el público.

Además, este Plan tiene como finalidad dotar a la municipalidad de un sistema de comunicación más ágil, eficiente y eficaz que permita a través de sus funcionarios difundir las actividades y los servicios que presta la institución de manera sistemática con el objeto de facilitar y favorecer la aceptación de los mismos, contribuyendo, de este modo, a fortalecer su imagen institucional.

Quienes están al cargo de la comunicación en las instituciones deben considerar diferentes elementos al momento de iniciar un proceso de comunicación, que influya de manera positiva en los públicos y alcanzar el fin último de todo Plan de Calidad que busca como institución.

Cuando hablamos de comunicación interna y externa hacemos referencia a la relación de los funcionarios de la institución y la ciudadanía, como objetivo principal tiene mantener lazos de comunicación.

Es importante recordar que una buena planificación permite hacer un trabajo comunicacional eficiente y eficaz en cualquier institución; por lo que la presente propuesta tiene como finalidad mantener lazos entre la institución y la colectividad.

Lo que se ha podido evidenciar en el Gobierno Municipal de Centinela del Cóndor es que no se ha dado el debido interés a la comunicación interna y externa; por lo que no se cuenta con una planificación estratégica en el tratamiento de la comunicación, lo que conlleva a no cumplir con los objetivos de la institución.

Además para lograr un mejor desenvolvimiento y desarrollo es importante que se dé a conocer al público externo a través de actos llamativos los servicios y beneficios que presta la Institución.

Una vez dadas a conocer las razones que llevó a defender la presente planificación estratégica, a continuación se presentará de forma sintética las bases que deben permitir la elaboración de un plan estratégico.

El período temporal para el que se contempla la realización del plan es para el año 2015, trimestralmente.

El plan se elaborará en el interior de la Institución, así como en los exteriores de la misma.

JUSTIFICACIÓN

En base a los resultados obtenidos, hemos visto conveniente plantear esta propuesta alternativa que tiene como finalidad mejorar la comunicación interna y externa, para que de esta forma las personas tengan como primera opción estar mejor informada de toda las actividades que desempeña la institución, así como también los servicios que presta.

Desde este punto de vista la presente propuesta alternativa pretende solucionar las dificultades comunicacionales existentes en la institución y que perjudican sobremanera a la imagen institucional de la misma.

Por lo tanto, con la propuesta, se trata de plantear estrategias más eficientes para fortalecer la comunicación interna y externa. La elaboración del plan antes mencionada, sería uno de las vías por las que se puede fortalecer la comunicación y a su vez tener nexos de comunicación entre la institución y los públicos externos.

Es necesario que el Pla estratégico fortalezca la comunicación institucional a través de la utilización de los diferentes medios comunicacionales, y que permita mantener una comunicación permanente entre los públicos.

En este sentido se justifica la propuesta desde un punto de vista comunicativo, a lo que contribuye la Universidad Nacional de Loja para dar posibles alternativas de solución al problema, a través de la investigación de esta índole.

OBJETIVOS

GENERAL

- Fortalecer los procesos de comunicación interna y externa en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Centinela del Cóndor, y a su vez mejorar la imagen de la institución.

ESPECÍFICOS

- Generar lazos de comunicación entre público interno, público externo.
- Mantener al personal informado de los acontecimientos administrativos de la institución
- Promover la importancia que tiene la comunicación en el desarrollo de la institución
- Mejorar la imagen de la institución frente al público.

PÚBLICO OBJETIVO

La presente propuesta está dirigida al personal que labora en la institución y a los púbicos externos.

FACTIBILIDAD

Luego de haber realizado las indagaciones respectivas de nuestra problemática objeto de estudio que se denomina: Los procesos de comunicación a nivel interno y externo en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Centinela del Cóndor, de la provincia de Zamora Chinchipe, se pudo determinar varios inconvenientes en cuanto al tratamiento de los procesos de comunicación, que sobre manera ha perjudicado a la imagen de la institución.

Por lo que se ha creído conveniente realizar la siguiente propuesta alternativa que consiste en la: elaboración de un plan estratégico que contribuya a fortalecer la comunicación interna y externa del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Centinela del Cóndor de la provincia de Zamora Chinchipe. Coadyuvando al fortalecimiento de la comunicación, ya que actualmente se carece de un plan que pueda ayudar a realizar un trabajo eficiente en cuanto a la comunicación.

Además esta propuesta de fundamenta en el interés de las autoridades de la institución, con el propósito de fortalecer la comunicación a nivel interno y externo, de manera que permita mejorar la imagen de la organización dentro de la provincia y el cantón respectivamente.

DISEÑO DE LA PROPUESTA

INSTIUCIÓN: GOBIERNO MUNICIPAL DE CENTINELA DEL CÓNDOR

CANTÓN: CENTINELA DEL CÓNDOR

ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PÚBLICO INTERNO

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	RESULTADOS ESPERADOS
Capacitar constantemente al público interno sobre comunicación y el uso de los diferentes medios comunicacionales con el objetivo de mejorar la comunicación.	Los Directivos de la Institución deben conocer las fortalezas y debilidades de sus servidores en cuanto al tratamiento de los procesos de comunicación y trabajar sobre éstas para convertirlas en fortaleza institucional.	Reuniones de capacitación donde se incluya a Directivos, trabajadores y servidores de la Institución.	▪ Relaciones Públicas ▪ Responsable de Relaciones Humanas de la Institución	Que se mejore las redes de comunicación al interno de la institución, y de esta manera atención y de esta manera generar una mejor imagen al público externo.
Debe existir un supervisor que ayude a constatar de cómo se está llevando a efecto los procesos de comunicación.		El supervisor debe mantener una estrecha comunicación con el público interno de la Institución para que pueda supervisar de mejor manera su trabajo.	Directivos y personal de la Institución	Asegurar que los procesos de comunicación sean tratados con responsabilidad, de manera que permita fortalecer las redes de comunicación interna y a su vez a nivel externo

Actualización de la información de las actividades y funciones que cumple la institución. OPERATIVO		Aportar en el proyecto de institución de un Departamento de Comunicación Institucional	Directivos y personal de la Institución	Que cada una de la información sea difundida para que la ciudadanía obtenga datos específicos de los servicios, logros; y beneficios que brinda la Institución.
Ofrecer estímulos honoríficos a los mejores empleados que han sido destacados según la calificación del supervisor.		Dar estímulos honoríficos o económicos a los mejores trabajadores.	Directivos y personal de la Institución.	Que los funcionarios a más de brindar una buena atención, tengan un nivel amplio de conocimientos en cuanto a los procesos de comunicación que beneficie a la Institución al momento de emitir información.

DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA

PROGRAMACIÓN Y CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CAPACITACIONES AL PÚBLICO INTERNO																
Temática	**Metodología**	**Participantes**	**Lugar**	**CRONOGRAMA**												**Materiales**
				E	**F**	**M**	**A**	**M**	**J**	**J**	**A**	**S**	**O**	**N**	**D**	
Capacitación de cada uno de los empleados de la institución, referente a los procesos de comunicación cada 3 meses.	Organización de grupos de trabajo, socialización de trabajos, visualización de videos, diapositivas.	Directivos y personal que labora en la institución.	Sala de reuniones de la institución.	**X**			**X**			**X**			**X**			Documentos de trabajo (hojas, papelógrafos, infocus, marcadores, esferos); para que luego sea socializado, entre los empleados

PROCEDIMIENTO

Temática:

- Los procesos de comunicación a nivel interno.

Metodología:

- Integrar a los empleados en grupos de trabajo e incentivarlos a través de videos y charlas.

PROGRAMA

Tiempo	Contenidos	Metodología	Responsable	Materiales
10h00	Bienvenida	Presentación y bienvenida a los presentes	• Encargado de la capacitación, Relaciones Públicas	-
10h10	Presentación de actividades	Charlas con diapositivas y videos		Hojas, Marcadores, Infocus, esferos.
10h15	¿Qué herramientas comunicacionales utilizar dentro de la institución?	Utilización de papelógrafos y diapositivas.		Infocus, pizarra, marcadores.
10h30	Cómo beneficia a la Institución una comunicación planificada.	Participación individual de los integrantes		Micrófono.
10h45	Cómo mejorar las relaciones comunicativas con sus	Intervención con diapositivas, videos.		Infocus.

	compañeros y los usuarios.			
11h10	Importancia de los procesos de comunicación	Intervención con diapositivas, videos.		Infocus.
11h25	**REFRIGERIO**			Café con tamal.
11h45	Formación de grupos de trabajo	Elaboración de trabajos en grupo sobre las temáticas tratadas anteriormente.		Copias, esferos, lápices y matrices de trabajo.
11h55	Entrega equitativa de trabajos para la jornada	Elaboración de los trabajos encomendados		Conocimientos recibidos durante el taller de capacitación.
12h30	Socialización de trabajos	Apoyados en carteles y dramatizaciones socializan los trabajos en grupo		Sillas, micrófonos, hojas, escritorio.
13h00	Presentación de un video motivacional que contribuya a mejorar el trabajo de los empleados.	Presentación de video motivacional		Infocus.
13h10	Sugerencias y cometarios sobre el taller de capacitación.	Intervención individual y espontánea de los presentes.		Micrófono
13h15	Entrega de certificados de taller	-		-

13h30	Finalización, conclusiones y despedida del taller de capacitación	-		-

RECURSOS Y PRESUPUESTO

Humanos:

- 3 capacitadores
- 1 jefe
- Personal de la Institución

Económicos:

• Capacitadores	30,oo (c/u por hora)	90,oo
• Infocus	7,oo (por hora)	21,oo
• Café con tamal	2,2o (para cada persona)	70,4o
• Certificados de taller	1,25 (por cada certificado)	40,oo
	TOTAL:	**221,4o**

SUPERVISIÓN DE TRABAJO																
Temática	**Metodología**	**Participantes**	**Lugar**	**CRONOGRAMA**												**Materiales**
				E	**F**	**M**	**A**	**M**	**J**	**J**	**A**	**S**	**O**	**N**	**D**	
Supervisión de trabajo de cada empleado donde se analice atención al cliente, manejo de la información y desenvolvimiento en sus labores.	Mantener conversaciones constantes con los trabajadores, identificando debilidades y fortalezas de cada uno.	Supervisor, y personal que labora en la institución.	Lugar de trabajo de cada empleado.	**X**		**X**		**X**		**X**		**X**		**X**		Comunicación Interpersonal y conocimientos de comunicación interna.

PROCEDIMIENTO

Temática:

- Presionando a responder de mejor manera en el cambio de sus debilidades en el tratamiento de los procesos de comunicación.

Metodología:

- Lograr un excelente desempeño comunicacional.

PROGRAMA

Tiempo	Contenidos	Metodología	Responsable	Materiales
Esta estrategia será realizada cada 2 meses.	Verificación del tratamiento de la información y la atención que brindan hacia los usuarios.	Los supervisores deben manejar cautelosamente la supervisión de manera que los empleados no se vean perseguidos pero sí presionados corregir sus debilidades.	Responsable de relaciones Públicas	Observación directa.

RECURSOS

Humanos:

- Responsable de relaciones Públicas

ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN																
Temática	**Metodología**	**Participantes**	**Lugar**	**CRONOGRAMA**												**Materiales**
				E	**F**	**M**	**A**	**M**	**J**	**J**	**A**	**S**	**O**	**N**	**D**	
Actualización de la información de manera que se distribuya la información en los medios de comunicación de forma trimestral señalando sus actividades, logros y servicios	Mantener lazos con los medios de comunicación (radio, televisión y medios impresos) que difundan información actualizada de la Institución	Medios de Comunicación, Departamento de Comunicación Institucional.	Institución y medios de comunicación	**X**			**X**			**X**			**X**			Notas informativas, recolección de información.

PROCEDIMIENTO

Temática:

- Actualiza información de forma periódica para difusión a través de medios de comunicación que brinde información verídica y eficaz al público externo, y contribuya con el fortalecimiento de la imagen institucional.

Metodología:

- Emitir información a través de los medios de comunicación que estreche lazos con el público externo; y éste se encuentre informado periódicamente de una forma distinta y llamativa.

PROGRAMA

MEDIO	INSTRUMENTO	NOTICIA	FECHA	SECCIÓN	COSTO
Diario "La Hora"	Reportaje	Dar a conocer los servicios que presta la Institución a la ciudadanía y las actividades que desempeña	06/08/2015	Ciudad	$ 40,oo
Diario "Centinela"	Reportaje		06/08/2015	Al Día	$ 40,oo
TV "Los Encuentros"	Tele Revista		06/08/2015	Domingos, (Noche)	$ 300,oo
Radio Amazonas	Noticia		06/08/2015	Mañana	$ 150,oo
Radio Romántica	Noticia		06/08/2015	Medio Día	$ 150,oo
Radio La Voz de Zamora	Noticia		06/08/2015	Noche	$ 150,oo

RECURSOS Y PRESUPUESTO

Humanos:

- Medios de Comunicación
- Personal encargado de elaboración de noticias de la Institución.
- Representante que acudirá a Radio y Televisión

Presupuesto:

• Radio (costo aproximado por cada espacio 150 dólares c/u)	450
• Televisión (costo aproximado por espacio 300 dólares)	300
• Medios impresos (costo aproximado por cada producto 40 dólares)	80

TOTAL	**830, oo**

ESTÍMULOS HONORÍFICOS																	
Temática	**Metodología**	**Participantes**	**Lugar**	**CRONOGRAMA**													**Materiales**
				E	**F**	**M**	**A**	**M**	**J**	**J**	**A**	**S**	**O**	**N**	**D**		
Entrega de merecimientos honoríficos a los mejores empleados de la Institución que han sido calificados por los supervisores.	Entregar motivaciones a los trabajadores para que su desenvolvimiento laboral sea cumplido a cabalidad, y de esta forma contribuya al fortalecimiento de la imagen institucional.	Directivos de la institución	Institución.						**X**						**X**		Placas de reconocimientos, insignias y diplomas de honor.

PROCEDIMIENTO

Temática:

- Motivar a los empleados a ejercer de mejor manera su labor comunicacional.

Metodología:

- La calificación recibida por los usuarios durante los seis meses transcurridos.

PROGRAMA

Tiempo	Contenidos	Metodología	Responsable	Materiales
Cada 6 meses	Verificar y reconocer el rendimiento de los funcionarios.	Los Directivos identificarán de qué forma los funcionarios manejan la información.	Recursos Humanos y Relaciones Públicas	Observación directa. Informe de cada actividad.

RECURSOS Y PRESUPUESTO

Humanos:

- Alcalde de la institución
- Relaciones Públicas

Presupuesto:

- Placa de Reconocimiento 15,oo
- Diplomas 9,oo
- Insignias 18,oo
- Tarjetas de cortesía 25,oo

TOTAL: 67, oo

ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PÚBLICO EXTERNO

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIA	ACCIONES	RESPONSABLE	RESULTADOS ESPERADOS
Informar de manera oportuna a la ciudadanía Capacitar constantemente al público interno sobre comunicación y el uso de los diferentes medios comunicacionales con el objetivo de mejorar la comunicación.	Los Directivos de la Institución deben conocer los medios más idóneos para informar a la ciudadanía de las actividades que desempeña la institución	• Implementación de periódico impreso • Reuniones de trabajo en cada parroquia o barrio • Casa abierta	• Relaciones Públicas • Personal de la Institución • Alcalde	Que se mejore las redes de comunicación de la institución con el público externo y de esta manera cambiar la percepción de la gente respecto a la imagen.

DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA

PROGRAMACIÓN Y CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CASA ABIERTA

LUGAR : Zumbi, Parque Central.

FECHA : Por definir

HORARIO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
08H00 – 09H00	Instalación de equipos técnicos.	Municipio de Centinela del Cóndor
09H00 – 09H45	Bienvenida e inauguración del evento.	Ing. Patricio Quezada, Alcalde
09H45 – 10H00	Presentación del evento	Lcdo. José Cajilima, Relacionador Público
10H00 – 16H00	Presentación de proyectos y servicios de la institución.	Director Financiero, arquitectos y funcionarios.
16H00 – 16H30	Clausura del acto	Lcdo. José Cajilima, Relacionador Público

RECURSOS Y PRESUPUESTO

Humanos:

- Alcalde de la institución
- Relaciones Públicas y directores Departamentales

Presupuesto

Es autofinanciado por el GAD.

PROGRAMACIÓN Y CRONOGRAMA DE INFORME DE ACTIVIDADES

LUGAR : Comunidades de las parroquias (rotativo)

FECHA : Por definir

INFORME DE ACTIVIDADES																	
Temática	**Objetivo**	**Participantes**	**Lugar**	**CRONOGRAMA**												**Materiales**
				E	**F**	**M**	**A**	**M**	**J**	**J**	**A**	**S**	**O**	**N**	**D**	
Socialización de los logros y servicios que presta la Institución además las actividades que desempeña.	Mantener lazos con los dirigentes de cada una de las comunidades.	Moradores de las comunidades y autoridades de la institución.	Casa comunal de las comunidades	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	Diapositivas, y notas informativas, de cada actividad de la institución.

PROCEDIMIENTO

Temática:

- Socialización de los logros y servicios que presta la Institución además las actividades que desempeña; de manera que contribuya con el fortalecimiento de la imagen institucional.

Metodología:

- Mantener lazos con los dirigentes de cada una de las comunidades; y éste se encuentre informado periódicamente de una forma distinta y llamativa.

PROGRAMA

Tiempo	Contenidos	Metodología	Responsable	Materiales
10h00	Bienvenida	Presentación y bienvenida a los presentes	• Autoridades de la institución y moradores	-
10h10	Presentación de actividades en general	Socialización con diapositivas y videos		Hojas, Marcadores, Infocus, esferos.
10h15	Socialización de las actividades de la Institución	Utilización de diapositivas.		Infocus, pizarra, marcadores.
11h00	Servicios que presta la Institución	Socialización con diapositivas y videos		Micrófono e infocus
11h45	Socialización de obras ejecutadas y proyectos planificados y sus costos.	Socialización con diapositiva.		Infocus.
12h30	**ALMUERZO**			-
14h00	Sugerencias y cometarios sobre el taller de capacitación.	Intervención individual y espontánea de los presentes.		Micrófono

15h00	Finalización, conclusiones y despedida	-		-

RECURSOS Y PRESUPUESTO

Humanos:

- 3 Jefes departamentales y Alcalde

Económicos:

• Trasporte	30,oo (c/u)	120,oo
• Infocus	7,oo (por hora)	21,oo
• Almuerzo	2,50 (para cada persona)	10,oo
• Amplificación	100.oo (día)	100,oo
	TOTAL:	**$ 251, oo**

IMPLEMENTACIÓN DE PERIÓDICO IMPRESO			
Temática	**Objetivo**	**Público objetivo**	**Resultados esperados**
Implementación de un periódico impreso	Informar de las actividades, logros y los servicios que presta la Institución a los sectores más alejados de la urbe.	Público externo	• Que la ciudadanía conozca de la actividad del Gobierno Municipal • Posicionar una mejor imagen institucional en el público externo

RECURSOS Y PRESUPUESTO

Humanos:

- Jefes departamentales
- Alcalde
- Relacionador Público

Presupuesto

Recursos	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Impresión trimestral	300	3 USD	900 USD
Presupuesto anual	1.200	3 USD	3.600 USD

Ficha técnica del Periódico:

Nombre: Periódico Centinela al Día – Periódico Corporativo

Formato: A4 21 x 29 cm

Tintas: Primera y última página a Color y demás páginas dos tintas (negro y blanco)

Número de páginas: 8 páginas

Colores de logotipo: Amarillo oro, Verde

Tipografía de logotipo: Time New Roman

Caja tipográfica: 16 x 39

Número de columnas: 3

Ancho de columna: 4.5 cm

Intercolumnado: 1 cm

Tipografía empleada:

Títulos: Cabri

Subtítulos: Time New Roman

Texto: Time New Roman

Pié de foto: Time New Roman

Entradillas: Time New Roman

DISEÑO DE PERIÓDICO

CENTINELA AL DÍA
Periódico de la Institución municipal
Trabajamos para construir un Cantón diferente

Abril– Junio 2015 Edición N° 1 Distribución Gratuita Centinela del Cóndor – Ecuador

MIES Y GAD ATIENDEN A 100 NIÑOS DE CENTINELA DEL CÓNDOR MEDIANTE CONVENIO

100 niños de 12 a 36 meses atendidos en tres parroquias de Centinela del Cóndor

Un convenio de cooperación interinstitucional cofinanciado por el GAD de Centinela del Cóndor y el MIES, viene impulsando la implementación de servicios de desarrollo infantil a 100 niños y niñas de 12 a 36 meses de edad, en los Centros Infantiles del Buen Vivir (CIBV) Carrusel del Niño, de Panguintza; Nuevo Amanecer, de Zumbi y Warazar Tzawaje, de Tuntiak, según un informe de la coordinación del proyecto.

20 Años de Cantonización de Centinela del Cóndor

CONCLUYÓ CAPACITACIÓN SOBRE "BUENAS PRÁCTICAS DE USO DEL AGUA Y SU CONSERVACIÓN"

Cincuenta y seis estudiantes del campo de acción estudiantil del segundo año de bachillerato del colegio Zumbi, recibieron el jueves 11 de Junio, el certificado de participación en la capacitación sobre "Buenas Prácticas del Uso del Agua y su Conservación", que fue impartida desde el mes de Octubre de 2014 con una duración de 80 horas.

Este programa de capacitación estudiantil se realizó mediante convenio entre el GAD del cantón Centinela del Cóndor, el Colegio de Bachillerato Zumbi, el Fondo Regional del Agua (FORAGUA) y la Fundación Naturaleza y Cultura.

Rodrigo Saavedra, Director del departamento de Desarrollo Comunitario, Turismo y Gestión Ambiental del GAD, informó que como parte del programa los estudiantes realizaron la siembra de 1500 árboles, de los cuales 1000 plantas de Cedro y Pachaco fueron ubicados en el vivero municipal, 200 de Zota en la lotización Altomiro Jiménez y 300 plantas nativas entre guabo, Pchaco, Laurel, y Guadúa fueron sembrados formando una barrera en los linderos del relleno sanitario.

El alcalde Patricio Quezada, durante la clausura agradeció a todos los estudiantes que formaron parte del proceso e invitó a que sigan concientizando a la comunidad a defender las fuentes que proveen de agua a la ciudad y rechazó la invasión de la que es objeto la cuenca de la quebrada de Zumbi en las propiedades del ejército y MAGAP por parte de ciudadanos de otros lugares.

NUEVO HORARIO DIFERENCIADO PARA RECOLECCIÓN DE DESECHOS

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Centinela del Cóndor, puso en vigencia un nuevo horario para la recolección diferenciada de los desechos orgánicos e inorgánicos, en las áreas urbanas y rurales del cantón al haberse incrementado un vehículo recolector que fue habilitado recientemente por esta administración municipal. En el área urbana, la recolección la hará el vehículo N° 1 de 06H00 a 14H00 los días lunes, miércoles y viernes para los desechos orgánicos y los martes, jueves y sábados para los desechos inorgánicos en Panguintza, San Pablo, Cuje, Centro Recreacional Playas de Zumbi y ciudad de Zumbi. En la Crucita Alta perteneciente a Panguintza, los días jueves se recogerá los desechos inorgánicos.

OTRA HAZAÑA COMUNITARIA PERMITE CONSTRUIR NUEVA CANCHA DE USO MÚLTIPLE.

Como una acción digna a ser imitada, se constituye la minga comunitaria que se cumple este sábado 23 de mayo en el barrio San Pablo para la construcción de una nueva cancha de uso múltiple.

Más de medio centenar de personas entre mujeres y hombres de la comunidad y del GAD cantonal, participan activamente en esta acción dinámica de hacer obras en este cantón.

El Alcalde Patricio Quezada expresó las gracias a todos los

participantes al tiempo que resaltó este método colectivo de hacer obras con el aporte ciudadano cuando hay buena voluntad de trabajar y la dinámica de optimizar el reducido presupuesto institucional.

La primera autoridad del GAD cantonal, recordó que la semana anterior ya se construyó otra cancha en el barrio 13 de junio con el sistema de mingas y queda pendiente una obra similar en la comunidad shuar de Tuntiak.

GAD CANTONAL ABRE OFICINA DE DESARROLO EMPRESARIAL Y APOYO AL EMPRENDIMIENTO

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Centinela del Cóndor, abrió al público el Centro de Desarrollo Empresarial y Apoyo al Emprendimiento (CDEAE), desde el lunes 25 de mayo en la planta baja del coliseo deportivo de Zumbi, junto a la oficina de la Unidad de Turismo, donde se brindará apoyo y asistencia técnica al desarrollo micro empresarial, comercial, artesanal, económico y turístico. Al momento se viene desarrollando la comercialización de productos elaborados por los artesanos locales a más de promocionar los atractivos turísticos del cantón.

Omar Liviapoma, técnico de la dirección de Desarrollo Comunitario, Turismo y Gestión Ambiental, manifiesta que en el área empresarial se dispone de artesanías, adornos y tejidos; objetos de cerámica, vinos del Monasterio Santa Clara; café, cacao y chocolate de APEOSAE y de ASOPROMAS; así como artesanías de carácter religioso.

En el tema turístico se distribuye afiches, trípticos, literatura promocional de los atractivos como cascadas, paisajes naturales, servicios, y se viene trabajando en el proyecto de señalización turística de la parroquia Panguintza, que estará listo para el mes de julio del presente año.

El alcalde del cantón Centinela del Cóndor Patricio Quezada indicó que esta gestión se enmarca en dos objetivos básicos de su Plan de Trabajo que busca hacer de Centinela del Cóndor, un cantón de emprendimiento, producción y ferias libres; y un cantón de la cultura y turismo socialmente organizado.

GAD DE CENTINELA DEL CÓNDOR INAUGURÓ CANCHA SINTÉTICA EN "PLAYAS DE ZUMBI"

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Centinela del Cóndor, inauguró el pasado viernes 10 de abril, la cancha sintética "Futbol Club" en el Centro Recreacional "Playas de Zumbi", con la presencia de autoridades

locales y de la ciudadanía, quienes fueron invitados a celebrar este acontecimiento que fue matizado con encuentros deportivos locales.

Esta cancha cuenta con 1200 m2 de construcción y consta de cancha, cubierta, graderío con capacidad para alojar a 1000 espectadores e infraestructura para bar, cafetería y vestidores.

La obra tiene una inversión de 219675 dólares, financiados a través del presupuesto institucional y contribuye a fomentar el deporte y la recreación colectiva; y el ornato de la ciudad de Zumbi.

El Alcalde Patricio Quezada manifestó que esta obra contribuirá a fomentar el deporte y la recreación en la población de este cantón y recomendó a utilizarla y cuidarla.

Por su parte el Concejal Patricio Fernández dio la bienvenida a los asistentes y la Vicealcaldesa, Yadira Merino realizó el brindis con todos los presentes.

ZUMBI CUENTA CON MODERNO CENTRO MÉDICO

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Centinela del Cóndor, ejecutó por adminsitración directa la reconstrucción del Centro Gerontológico, integrado por el Centro Médico, la Unidad Básica de Rehabilitación Funcional y Farmacia, que fue abierto al público el pasado 21 de marzo con ocasión del vigésimo aniversario de cantonización de Centinela del Cóndor.

La reconstrucción de la obra, tiene una inversión de 25650 dólares y se cuenta entre los proyectos sociales que ejecuta el GAD cantonal, destinado a la población del cantón y la provincia, y específicamente para atender a los adultos mayores de los centros gerontológicos de Zumbi, Panguintza, El Dorado y Nanguipa Alto, que mantiene el organismo.

Misión y visión del Centro Médico.

La misión de este Centro es proporcionar apoyo a los servicios de seguridad de sanidad y brindar atención de salud de óptima calidad, especialmente a grupos vulnerables, con personal calificado y tecnología acorde al nivel de complejidad, a fin de contribuir al desarrollo del cantón Centinela del Cóndor y de la población en general.

La Unidad Básica de Rehabilitación Funcional se propone constituirse en un ente de referencia en los servicios de rehabilitación física y proporcionar apoyo a la acción de otras entidades de salud.

BARRIO LA WINTZA CONTARÁ CON AGUA POTABLE

En el mes de mayo del presente año, arrancará el proyecto del sistema de agua potable en el barrio la Wintza, perteneciente al cantón Centinela del Cóndor, con el que se dotará de líquido vital de calidad a esta población compuesta por más de 80 familias; la obra será construida mediante la cooperación tripartita entre la Secretaría del Agua, el GAD de Centinela del Cóndor y el aporte de la comunidad.

El alcalde de Centinela del Cóndor Patricio Quezada y el Técnico de la Secretaría del Agua Jorge Berrú, sostuvieron la noche del miércoles 1 de abril una reunión de trabajo con los habitantes de la Wintza para socializar el inicio de la obra y renovar el acta compromiso con la comunidad que consiste en aporte de mano de obra no calificada.

La obra tendrá un costo estimado de 170000 dólares que serán financiados por un programa del gobierno español, la Secretaría del Agua y el GAD del cantón Centinela del Cóndor.

En esta oportunidad el Alcalde renovó el compromiso institucional de cumplir con algunas obras adicionales en esta comunidad como el escenario para la cancha múltiple, la adecuación y cubierta para la casa comunal donde funcionará el infocentro, los estudios para el tratamiento de aguas servidas y el alcantarillado fluvial y sanitario previo al paso de la construcción de la vía que ejecuta el Gobierno ecuatoriano.

ALCALDE CUMPLIÓ GESTIONES PARA OBRAS EN CENTINELA DEL CÓNDOR.

Con el propósito de concretar los proyectos del Plan Maestro de Agua Potable para Zumbi y la red de Alcantarillado Pluvial en la avenida Héroes del Cenepa que conduce al “Centro Recreativo Playas de Zumbi” donde también se proyecta el asfaltado, el alcalde de Centinela del Cóndor, Patricio Quezada concurrió el martes 12 y miércoles 13 de mayo ante el Banco del Estado en Quito para efectuar gestiones que le permitan al GAD cantonal contar con recursos que serán invertidos en beneficio de la población de este cantón.

De igual forma la autoridad cantonal concurrió ante otros organismos como el COMAGA y AME, a fin de mantener reuniones de trabajo que permitan viabilizar proyectos en favor de esta jurisdicción.

El Alcalde Patricio Quezada resaltó su preocupación por solucionar de manera definitiva el problema de la dotación de agua potable para la ciudad de Zumbi, ya que el actual sistema ha cumplido su vida útil, y al momento viene generando una serie de dificultades.

SE SOCIALIZÓ PROYECTO Y PLAN DE MANEJO AMBIENTAL DEL PARQUE CENTRAL DE LA CIUDAD DE ZUMBI

El pasado lunes 27 de abril, en el salón de actos de GAD del cantón Centinela del Cóndor se socializó a la ciudadanía el Proyecto y Plan Ambiental de la remodelación del parque central de la ciudad de Zumbi (I etapa), por parte del constructor de la obra ingeniero Miguel Ludeña y de los técnicos del GAD cantonal.

La agenda contó con la intervención del proponente y un foro en el que la ciudadanía auscultó de los exponentes todas las inquietudes con respecto a los diferentes componentes de la obra tanto técnico – arquitectónico como financiero.

Se informó a la colectividad que el actual parque fue construido entre 1980 y 1981, por el municipio del cantón Zamora, durante la administración del alcalde Hugo Arias, cuando Zumbi era parroquia de ese cantón y se justificó que la intervención en esta obra por parte del GAD de Centinela, se debe al deterioro en sus diferentes espacios, dar una nueva imagen al cantón y a la ciudad de Zumbi y se modificó una consultoría anterior por presentar falencias en el tema arquitectónico.

Igualmente se destacó que el nuevo parque consta con 4410.83 metros cuadrados de construcción, con dos plataformas, ranfla de accesos para personas con discapacidad, cafetería, carteles de información, plazoleta, escenario, piletas, jardinería, baterías sanitarias, servicio de internet, se conservará el monumento al padre Isasi, no obstante se omitirá la cancha deportiva y los juegos infantiles.

El proyecto será ejecutado en dos etapas y se proyectará una posible tercera etapa; la primera comprende la obra civil y arquitectónica, por un costo de 466.013 dólares con 58 centavos, a ejecutarse en 180 días; la segunda etapa es la obra de electrificación por un costo estimado de 383.00 dólares y finalmente la regeneración urbana en el entorno del parque.

El contratista Miguel Ludeña, resaltó que la mano de obra no calificada la está contratando con gente de la localidad y ante la gran demanda se establecerá un calendario para brindar mayor oportunidad de trabajo a los interesados.

En cuanto al Plan de Manejo Ambiental se indicó que se está cumpliendo con la normativa legal vigente ante el Ministerio del Ambiente y se cuenta con la aplicación de 8 programas para mitigar los impactos que se generen hasta concluir la obra, por lo que el último programa contempla el cierre y abandono.

El acto de socialización contó con la intervención de María Eugenia Soto, del barrio san José; Franklin Vega, Gerente de Tansdiamante; Carlos Sarango de Santa Bárbara; Vicente González, presidente del Barrio Pedestal; Luis Camacho, Rector del colegio Zumbi, Walter Acaro del barrio San Antonio; y Vicente Vega, entre otros.

MIES Y GAD ATIENDEN A 100 NIÑOS DE CENTINELA DEL CÓNDOR MEDIANTE CONVENIO

Un convenio de cooperación interinstitucional cofinanciado por el GAD de Centinela del Cóndor y el MIES, viene impulsando la implementación de servicios de desarrollo infantil a 100 niños y niñas de 12 a 36 meses de edad, en los Centros Infantiles del Buen Vivir (CIBV) Carrusel del Niño, de Panguintza; Nuevo Amanecer, de Zumbi y Warazar Tzawaje, de Tuntiak, según un informe de la coordinación del proyecto.

Mediante este proyecto integral de intervención social que es atendido por coordinadoras del MIES y del GAD, y por 10 educadoras de cuidado infantil, se viene trabajando en el desarrollo de destrezas y habilidades de acuerdo a la edad cronológica de cada niño a quienes además se brinda cuidado y alimentación consistente en cuatro comidas diarias: desayuno, refrigerio de la mañana, almuerzo y refrigerio de la tarde.

El proyecto está enfocado a brindar servicios de calidad para atención del ciclo de vida, desarrollo infantil integral de niños y niñas en el cantón Centinela del Cóndor, con una inversión de 16 1.931 dólares de los cuales el GAD aporta 37.370.

El alcalde Patricio Quezada indicó que se vienen implementando varias acciones sociales, para hacer de Centinela del Cóndor el cantón del respeto y trato justo a los niños, ancianos y discapacitados, como el equipamiento a los Centros Infantiles del Buen Vivir, el mantenimiento de los Centros Gerontológicos en Panguinza, Zumbi, El Dorado y Nanguipa Alto y la proyección de construcción de comedores saludables para adultos mayores y personas con discapacidad, acciones que se insertan en las propuestas de su Plan de Trabajo.

ESCUELA DE FORMACIÓN CIUDADANA EN CENTINELA DEL CÓNDOR

El Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS), con el apoyo del Gobierno Cantonal de Centinela del Cóndor, inició el 24 de abril de 2015, el primer módulo de la Escuela de Formación Ciudadana e Intercambio de Saberes.

Estas escuelas de formación se desarrollan con el objetivo de potenciar y desarrollar capacidades en la ciudadanía para el ejercicio de los derechos y generar prácticas y conocimientos susceptibles de ser aplicados en su propia realidad.

Al evento de inauguración asistieron estudiantes, servidores públicos del GAD de Centinela del Cóndor y miembros de las Asambleas Locales Parroquiales del cantón.

El temática del primer módulo de la Escuela se basa en “Derechos y Responsabilidades Ciudadanas Parte I”, en este espacio se abordó la clasificación de derechos establecidos en la Constitución y la historia del origen de los Derechos Humanos.

Ing. Patricio Quezada Moreno
ALCALDE

www.gadcentineladelcondor.gob.ec
Dirección: Av. Paquisha y Jaime Roldós / Teléfonos: 3037125/ e-mail:municipiocentinela@hotmail.com

Trabajamos para construir un cantón diferente

IMPLEMENTACIÓN

El Plan entrará en vigencia luego de que el señor Alcalde de su respectiva aprobación, y luego se llevará a efecto una socialización con el personal de la institución, con la finalidad de tener claro los objetivos que tiene la propuesta.

El personal que está encargada de la dirección de Relaciones Publicas será quien haga cumplir la propuesta. Para verificar el cumplimiento del mismo se pedirá al personal un informe trimestral de su aplicación.

EVALUACIÓN

Para la evaluación se aplicará diferentes alternativas, entre ellos la encuesta con la finalidad de conocer el nivel de conocimiento de los empleados sobre el Plan Estratégico de Comunicación, se aplicará con periodicidad. Además servirá para conocer si contribuye al fortalecimiento de la comunicación. De la misma forma se efectuará con el público externo con el propósito de conocer si se ha mejorado la comunicación entre la institución y la ciudadanía.

REVISIÓN

El Pla de Comunicación tendrá una vigencia de un año, en el transcurso de este tiempo se podrá realizar modificaciones de acuerdo a lo que se crea conveniente, después de este periodo se efectuara una evaluación, mismo que permitirá conocer las debilidades y fortalezas que presenta.

PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

PRESUPUESTO

Para desarrollar el Plan Estratégico de Comunicación se ha tomado en consideración el presupuesto institucional.

Rubro	**(USD) TOTAL**
Periódico Impreso	3.600
Capacitaciones al Público Interno	221.40
Supervisión de Trabajo	200.00
Actualización de la Información	830.00
Estímulos Honoríficos	67.00
Casa Abierta	300.00
Informe de actividades	250.00
Imprevistos	150.00
SUMA TOTAL	**5618,4**

FINANCIAMIENTO

Los gastos serán cubiertos por la Municipalidad (**5618,4 dólares)**

RESULTADOS ESPERADOS

- Lo que se propone lograr con la presente propuesta es:
- Fortalecer la comunicación a lo interno y externo de la institución.
- Estrechar lazos de confianza con el público externo, contribuyendo de esta forma al fortalecimiento de la imagen institucional del Municipio.
- Informar a la ciudadanía de manera oportuna de las actividades que desempeña la institución a nivel interno y externo.

j. BIBLIOGRAFÍA

- ANDRADE H. "Comunicación Organizacional Interna: procesos, disciplina y técnica", Pág. 17-23.

- Campos Segundo (2011). "Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa Pág. 14. (Tesis de licenciatura). Universidad Técnica del Norte). Recuperado de http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf

- Comunicación Interna, Editorial Vértice, Pág. 4. Recuperado de https://books.google.com.ec/books?isbn=8492598573

- Escobar Fernández, Jorge (2009). La comunicación corporativa.

- Equipo Vértice S.L (2008). Marketing promocional orientado al comercio. Recuperado de https://books.google.com.ec/books?id=jDEIqAiqsNEC&pg=PA173&dq=publico+externo&hl=es&sa=X&ved=0CEMQ6AEwCWoVChMIx4aTo4mIxgIVIjCMCh2QbABt#v=onepage&q=publico%20externo&f=false
- GUILLERMO O. (2010) Comunicación Organizacional. Recuperado de http://guillermotec.blogspot.com/

- Guillermo Trefogli, (2013) Gestión Estratégica y creación de valor en el sector público: Estudio de caso sobre el Desarrollo de evaluaciones de conocimientos en el Servicio Civil Peruano Pág. 23 (Tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Técnica del Perú). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4790/TREFOGLI_WONG_GUILLERMO_GESTION_DESARROLLO.pdf?sequence=1

- GUERRERO G. (2009) Expresión Oral y Escrita, Pág. 359-360

- Gobierno Municipal de Centinela del Cóndor (2010) Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2010 – 2020.
- JOSÉ Hernández y Beatriz Martín (s.f) Funciones del Lenguaje. Recuperado de http://www.apuntesdelengua.com/archivos/2ESO/funcionesdellenguaje/ejercicios/Ejercicios1.pdf
- Míguez María Isabel (2010). Los públicos en las relaciones públicas recuperado de https://books.google.com.ec/books?id=PH2aJw_hkF0C&pg=PA71&dq=publicos+internos+y+externos&hl=es&sa=X&ved=0CB8Q6AEwAGoVChMI59m8joaIxgIV81qMCh2OUACU#v=onepage&q=publicos%20internos%20y%20externos&f=false

- ROJAS CASTILLO, M. (2015). Análisis Crítico Propositivo de la Comunicación institucional Interna vinculada con el accionar del Gobierno Provincial de Loja, periodo julio 2011-2012. Lineamientos Alternativos. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Loja.

- Silva César (2013) "Análisis de las estrategias de comunicación y la imagen institucional del Instituto para el Ecodesarrollo Regional Amazónico (ECORAE) y su incidencia en la ciudad de Nueva Loja, del cantón Lago Agrio, provincia de Sucumbíos. Periodo enero – marzo 2013".

k. ANEXOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN

Carrera en Ciencias de la Comunicación Social

TEMA:

LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN A NIVEL INTERNO Y EXTERNO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CENTINELA DEL CÓNDOR, DE LA PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE

Proyecto de Tesis previo a optar el grado de Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social

AUTOR: Julio César Medina González

DIRECTOR: Ing. Wilman Merino Alberca

Loja – Ecuador

2014

a. TEMA:

LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN A NIVEL INTERNO Y EXTERNO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CENTINELA DEL CÓNDOR, DE LA PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE

b. PROBLEMÁTICA

El problema está en el Cantón centinela del Cóndor, también conocida como "**Jardín Ecológico de la Amazonía"** que se encuentra ubicado al Mor-este de la Provincia de Zamora Chinchipe en la Cordillera Oriental, Zona sub Andina, a una altura de 800 a 2000m.s.n.m, con temperaturas promedios anuales de 18 a 24 *C, con una población de 6.469 habitantes.

Según la historia este Cantón fue Inicialmente fundado el 8 de Septiembre de 1965, por los primeros moradores. Y su cantonización se realizó mediante EL REGISTRO OFICIAL NO.- 658 DEL 21 DE MARZO DE 1995, se crea la nueva jurisdicción territorial del cantón CENTINELA DEL CÓNDOR con su cabecera cantonal la ciudad de ZUMBI, dando inicio a la gestión Municipal a partir del 10 de Agosto de 1995.

http://www.zamora-chinchipe.gob.ec/index.php?option=com_content&task=view&id=42

Dentro de la ciudad se pueden observar diferentes instituciones públicas; uno de ellos es el Ilustre Municipio objeto de estudio de la presente investigación.

El I. Municipio de Centinela del Cóndor es una institución reconocida por ser un organismo de gobierno local encargado de promover el desarrollo sustentable del cantón utilizando adecuadamente la Planificación Estratégica como herramienta de gestión, el tratamiento equitativo a los problemas que le incumben, la participación ciudadana y el cabal rendimiento de cuentas: con el propósito de contribuir al bienestar material y espiritual de la colectividad, el fortalecimiento del civismo, la confraternidad, el progreso y la unidad nacional.

Además es una institución que ha sido reconocida como una de las más importantes en la ciudad, debido al apoyo que brindan a los sectores más vulnerables en el mejoramiento de su calidad de vida; sin embargo es importante y necesario recalcar que los procesos de comunicación a nivel interno y externo en la institución no han funcionado con eficiencia; situación que ha provocado inconformidad y observaciones a la actual administración.

En este sentido, las instituciones públicas como privadas deben procurar mantener una buena comunicación a nivel interno y externo con la finalidad de que el público interno y externo estén al tanto de las actividades que se efectúan, y de esta manera promover el desarrollo social y económico.

Por lo tanto el posicionamiento en la mente de la ciudadanía, depende fundamentalmente de la correcta utilización y aplicación de los diferentes medios de comunicación tales como; la radio, prensa, televisión, internet, vallas publicitarias, etc., que permiten mejorar la interrelación con los públicos.

Situación actual del Problema

El Gobierno Municipal cuenta con la oficina de Relaciones Públicas. Sin embargo hay que recordar que este espacio no cuenta con el personal y equipos necesarios para desarrollar un trabajo eficiente.

Hasta la actualidad la utilización de los diferentes métodos de comunicación en el plano interno y externo en el Gobierno Municipal de Centinela del Cóndor, no ha sido suficiente para establecer redes entre la institución y los diferentes públicos verdaderamente afectados. En los últimos tiempos la falta de comunicación ha generado diferentes dificultades en la entidad.

Esta situación se refleja en la insatisfacción de algunas personas que acuden hasta las oficinas de la institución objeto de estudio; por ello que se ve la necesidad urgente de que las autoridades consideren la implementación de recursos técnicos y personal capacitado en el área de comunicación que aporten con el mejoramiento de los procesos comunicativos y permita resaltar el prestigio de los servicios que la institución presta.

Desde esta perspectiva los métodos o procesos de comunicación interna y externa es importante para el desarrollo de una institución tanto privada como pública; sin embargo hoy en día se puede observar que la comunicación no es considerada así; ya que nadie sabe lo que ocurre dentro de las mismas y la comunicación que mantiene el personal que labora en la Institución, así como también el público externo desconoce las actividades que realiza la institución, objeto de estudio.

Las autoridades no deben olvidar que para una buena comunicación lo mejor es empezar interiormente, por lo tanto, el fortalecimiento de la comunicación interna en una institución pública como la Municipalidad de Centinela del Cóndor es una prioridad, de manera que permita mejorar la comunicación con la sociedad.

El problema de la institución objeto de estudio se fundamenta en la falta de métodos comunicacionales con el público interno y externo, situación que no permite a la entidad cumplir con todas las expectativas planteadas.

A esto hay que sumar la falta de medios de comunicación en el cantón, situación que no ha permitido informar de manera oportuna las actividades que realiza la institución.

Por lo tanto, el propósito es demostrar la importancia que tiene la función de la comunicación interno y externo, por medio de la elaboración de un plan estratégico de comunicación que aporte a mejorar los lazos con el público.

En este contexto es importante preguntarnos:

¿Qué están haciendo las autoridades del municipio para mejorar la comunicación con los públicos?

¿De qué manera participan los medios de comunicación de la provincia en la transmisión de mensajes relacionados con la actividad municipal?

Delimitación del problema

Es importante mencionar que la Municipalidad de Centinela del Cóndor cuenta con varios departamentos, entre ellos está el de Relaciones Públicas, donde se ha rescatado varios aspectos sobre la realidad actual de como se viene manejando los procesos de comunicación a nivel interno y externo en la entidad Municipal.

Por lo tanto: ***El problema central es: ¿De qué manera los procesos de comunicación interna y externa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Centinela del Cóndor ayudan a fortalecer la gestión y la imagen de la institución?***

c. JUSTIFICACIÓN

Justificación Académica

Mediante la elaboración y ejecución del presente proyecto se pretende aplicar de manera práctica los conocimientos adquiridos en el en el transcurso de la carrera en Ciencias de la Comunicación Social de la Universidad Nacional de Loja, especialmente en el módulo VII de Comunicación Institucional; y a su vez ponerlos en consideración ante la sociedad.

Además, el presente proyecto de investigación contiene temas valiosos constituyéndose en una herramienta que permita la elaboración del informe final de la investigación, así mismo se da a conocer los conocimientos impartidos por los docentes de la carrera y cómo son percibidos por los educandos.

Por otro lado se propone en parte coadyuvar en la solución de las diversas dificultades que se encontraron en la Municipalidad de Centinela del Cóndor. En este caso relacionado a la comunicación institucional y los procesos comunicativos.

Justificación Social

Al mencionar que la comunicación es sin duda alguna una de las partes más importantes de una institución tanto pública como privada, mediante un adecuado plan estratégico de comunicación institucional y a su vez con recursos técnicos y personal capacitado, sabemos que son de gran importancia para el desarrollo humano y social y primordialmente de la institución. Por esta razón, se ha seleccionado como tema: ***LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN A NIVEL INTERNO Y EXTERNO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CENTINELA DEL CÓNDOR, DE LA PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE***

Así mismo se está consciente que éste es un tema de suma importancia para adquirir conocimientos en cuanto a información y actualidad y de un mejor desarrollo de la comunicación dentro de la sociedad e instituciones tanto públicas como privadas, logrando un alcance de mejoramiento deseado.

d. OBJETIVOS

Objetivo General:

- Determinar la manera como los procesos de comunicación interna y externa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Centinela del Cóndor ayudan a fortalecer la gestión y la imagen de la institución.

Objetivos Específicos:

- Conocer a través de qué medios de comunicación se informa al público de la actividad municipal.
- Conocer, cómo se están llevando a efecto los procesos de comunicación en el plano interno y externo en el Gobierno Municipal del cantón Centinela del Cóndor.
- Poner a consideración los resultados obtenidos a la administración y proponer alternativas de solución para manejar la comunicación social entre la institución y los públicos.

e. MARCO TEÓRICO

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

A la comunicación Organizacional, (Robins, S. Coulter, M. (2012), citado por Diana Fajardo (2014), la define como:

La cultura organizacional, al igual que con las personas, tiene que ver con una personalidad, rasgos y características únicas que influyen y determinan la forma en que una empresa actúa e interactúa con su entorno. Es así que el termino cultura organizacional es utilizado para referirse a un sistema de significados compartidos que ostentan los miembros y que distinguen a la organización de las otras; es decir, a creencias y valores creados, compartidos y comunicados a los empleados por los directivos y líderes de la organización que esperan dicten el comportamiento de los mismos (p.26)

COMUNICACIÓN

Para hacer un análisis sobre este tema nos apoyaremos en la conceptualización de Guillermo Abraham Odger

Es una actividad inherente a la naturaleza humana que implica la interacción y la puesta en común de mensajes significativos, a través de diversos canales y medios para influir, de alguna manera, en el comportamiento de los demás y en la organización y desarrollo de los sistemas sociales. Se considera a la comunicación como un proceso humano de interacción de lenguajes que se encuentra más allá del traspaso de la información. Es más un hecho sociocultural que un proceso mecánico.

(Guillermo, Odger 2010.)

Son diversas las definiciones que nos pueden ayudar a tener un concepto de lo que es la comunicación:

Una primera aproximación para entender el concepto de comunicación es a partir de su etimología. Comunicar viene del vocablo latino comunicare, que significa

“compartir algo, hacerlo común”, y por “común” entendemos comunidad; o sea, comunicar se refiere a hacer a “algo” del conocimiento de nuestros semejantes.

Su etimología nos lleva a suponer que la comunicación es un fenómeno que se realiza como parte sustancial de las relaciones sociales. Ahora bien, ¿qué es ese “algo” que mencionamos? Pues se trata de la información. Tanto las personas como los animales constantemente estamos re-copilando datos de nuestro entorno, los procesamos y compartimos con nuestros semejantes esperando lograr una reacción en ellos que nos permita resolver alguna necesidad.

Como se mencionó anteriormente, la comunicación no es exclusiva del ser humano, ya que todos los seres vivos tenemos la capacidad de comunicarnos y de compartir información de nuestro entorno, lo cual nos ayuda a sobrevivir.

Los animales se comunican para encontrar comida, escapar de sus depredadores y para

Establecer ciertas relaciones jerárquicas entre ellos que les posibilitan un orden dentro de su comunidad, etcétera.

El proceso comunicativo se desarrolla a través de la emisión de señales que pueden ser sonidos, gestos o señas, olores, etc., con la intención de dar a conocer un mensaje, y que a consecuencia de éste, se produzca una acción o reacción en quienes lo reciben.

Para el caso de los seres humanos, estas señales son más complejas que en los animales, situación que deriva de nuestra capacidad intelectual; el lenguaje escrito, por ejemplo.

http://teoriacomunicacion.zonalibre.org/archives/Libro/UNIDAD%20I.pdf

COMUNICACIÓN HUMANA

Comunicación significa poner en común algo a través de un conjunto de actos que el hombre pone a su disposición para realizar acciones con otro u otros individuos para transmitir una información. Los medios que el hombre utiliza para

comunicarse son diversos. Se diría que el hombre no puede ser tal si no es por la comunicación ininterrumpidamente ejerció como norma de convivencia social.

Todo individuo necesita ponerse en contacto con los demás, de manera fundamental a través del lenguaje oral y escrito; aunque estos no son los únicos medios; son innumerables los sistemas de comunicación que provocan en el hombre algún significado que de alguna manera queda comprendido. Así, por ejemplo, el sonido de una campana, el toque de una puerta, un estornudo, la luz del semáforo, el color de un carro del ejército, una luz encendida en la casa, una bandera, en fin, la multiplicidad de signos, ideas palabras gráficos dibujos, figuras, emociones, constituyen un proceso de transmisión de información.

Pero a la par que la comunicación en transmisión de información, esta ejerce un efecto, es decir un flujo, en virtud de que cualquier individuo se ve cuestionado a asumir cualquier conducta que se le pone, de manera que el receptor sea capaz de percibir el significado que el comunicante o emisor le imparte. Consecuentemente la comunicación es un hecho de integración social en que se comparte unas normas comunes para realizar acciones comunes, que lleven a la consecución de objetivos comunes. Por lo tanto, la comunicación no solo radica en conocer un mensaje, sino en adoptar una conducta social.

(Gurrero, Galo, 2009, p 359, 360)

Como hemos visto en las definiciones anteriores, cuando nos referimos a la comunicación hacemos referencia a la emisión de mensajes determinados que tienen una intención hacia los demás, asimismo la comunicación se clasifica dependiendo del canal utilizado.

TIPOS DE COMUNICACIÓN

La comunicación se puede clasificar en distintas tipologías dependiendo del canal utilizado, la dependencia jerárquica y el grado de interacción entre emisor y receptor.

Como ejemplos tenemos:

3. En función del **canal utilizado:**

- ✓ **Escrita:** la que se realiza mediante la palabra escrita en un soporte, utilizando grafías, letras.
- ✓ **Oral:** la que se realiza mediante la palabra hablada, utilizando sonidos.
- ✓ **No verbal:** compuesta principalmente por expresiones faciales y gestos corporales.

4. en función del **grado de interacción**
   - ✓ **Directa:** es la comunicación que se desarrolla entre el emisor y el receptor en forma personal, cara a cara.
   - ✓ **Indirecta:** es aquella donde la comunicación está basada en una herramienta o instrumento ya que el emisor y el receptor están a distancia. Puede ser personal (hablar por teléfono, enviar un correo electrónico) o bien colectiva (periódicos, radio, libros).

(Editorial Vértice, 2008, p. 4)

Así mismo todo proceso comunicativo debe contar con los elementos necesarios para que el mensaje tenga un efecto positivo. Para ello hemos tomado lo siguiente:

ELEMENTOS DEL PROCESO COMUNICATIVO

- ✓ La **FUENTE o EMISOR:** el que produce o codifica el mensaje y lo difunde con la **intención** de comunicar algo. En la comunicación humana el emisor puede ser un individuo, un grupo de personas o una institución.
- ✓ El **MENSAJE:** La "información elaborada" que se transmite de un punto a otro.

  En todo **mensaje** hay que distinguir la **forma** y el **contenido;** no debe confundirse con la **información** misma -el contenido- o con el **referente** – realidad sobre la que se da la información.
- ✓ El **DESTINO o RECEPTOR:** el que recibe el mensaje y lo descifra o descodifica;
- ✓ El **CANAL:** elemento físico que pone en contacto a emisor y receptor y que permite que el mensaje llegue al destino (el cable telefónico, el papel, el fax, el aire...) El canal incluye también los órganos a través de los cuales se lleva a cabo la emisión y recepción. Hay canales naturales,

como el aire por donde viajan las ondas sonoras desde que son articuladas por los órganos de fonación hasta que son oídas, y hay canales artificiales, como un libro, un cable, la radio, la televisión... Los canales de comunicación son origen de perturbaciones - **ruidos-** que dificultan la comprensión del mensaje; por eso, a veces, en los mensajes hay repeticiones o **redundancias**.

- ✓ El **CÓDIGO:** conjunto de signos y las reglas de combinación de esos signos que nos permiten cifrar o codificar el mensaje. Mediante el código el emisor transforma la información en un determinado mensaje, es decir, **codifica** la información.
- ✓ **El CONTEXTO** o entorno: conjunto de circunstancias de la realidad que afectan al emisor y al receptor en el momento de emitir o interpretar el mensaje y que pueden hacer variar su significación. Incluye los mensajes anteriores y posteriores (contexto lingüístico) y el espacio, tiempo y circunstancias socioculturales (conocimientos y formación cultural de los interlocutores) en las que se produce la comunicación (contexto extralingüístico o situación comunicativa) y que determinan la correcta interpretación del mensaje. Interpretar correctamente las señales equivale a descubrir el significado de su conjunto en un contexto determinado.

En algunos tratados se distingue entre 'contexto' y 'situación' (o "contexto lingüístico" y "no lingüístico"). La 'situación' (contexto del acto de la comunicación) estaría formada por el conjunto de circunstancias extralingüísticas que ayudan a interpretar correctamente un mensaje; sería un fenómeno extralingüístico. El 'contexto' (contexto en el seno del mensaje) sería el conjunto de palabras que rodean a un término dado y que aclaran su sentido; sería un fenómeno lingüístico. A veces, en vez de contexto, se habla de 'CONTEXTO de REFERENCIA': la realidad a la que se refiere y el conjunto de circunstancias extralingüísticas que rodean el mensaje y que son conocidas por los interlocutores.

(José Hernández y Beatriz Martín)

Además dentro de la comunicación institucional se debe considerar los tipos de comunicación, para lo cual consideramos el argumento de Horacio Andrade.

COMUNICACIÓN INTERNA:

Conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.

COMUNICACIÓN EXTERNA:

Conjuntos de mensajes emitidos por la organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a aprovechar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios. Abarca tanto lo que en términos generales se conoce como Relaciones Publicas, como la publicidad.

Aunque es cierto, y necesario, que la comunicación interna y la externa deben estar perfectamente sincronizadas y alineadas hacia un objetivo común.

La comunicación es integral, es decir, abarca una gran variedad de modalidades, todas ellas importantes y todas ellas también presentes en cualquier organización:

Interna-externa, clasificación que, como ya se explicó anteriormente distingue los mensajes que se intercambian dentro de la organización de los que se dan entre esta y sus públicos externos.

Vertical (ascendente y descendente) -Horizontal-diagonal.

- La comunicación vertical es la que se da entre los diferentes niveles jerárquicos de la organización; es ascendente cuando la información sube de un nivel inferior a otro superior, y descendente cuando viaja en el sentido opuesto.

- La comunicación horizontal es la que se da entre las personas que están en el mismo nivel jerárquico, sea que formen parte de la misma área o que pertenezcan a áreas distintas.

- La comunicación diagonal es la que se establece entre personas de distintos niveles y áreas. La gran transformación que están experimentando las

organizaciones desde un par de décadas ha hecho este tipo de comunicación (al igual que la horizontal) cada vez más frecuente e importante debido a la necesidad de conformar equipos de trabajo integrados por personas de diversas procedencias (especialidades, áreas, niveles y funciones.

Formal- informal.

- La comunicación formal es la que se da a través de las fuentes y/o los canales oficiales de la organización.

- La comunicación informal es la que utiliza la red no oficial de relaciones interpersonales. Generalmente se da de boca en boca y se le suele conocer como "radio pasillo", término que resulta muy gráfico para entender su naturaleza.

Interpersonal- Intragrupal- intergrupal-institucional.

- La comunicación interpersonal es, en término generales, la que se da entre dos o más individuos de la organización.

- La comunicación intragrupal se genera entre las personas que pertenecen al mismo equipo de trabajo.

- La comunicación intergrupal se da entre los miembros de diferentes equipos de trabajo.

- La comunicación institucional es la que se establece entre la organización como un todo y sus varios públicos internos, utilizando los canales formales establecidos para ello.

Verbal-No Verbal

- La comunicación verbal es la que utiliza la palabra, sea hablada o escrita, para transmitir los mensajes deseados.

- La comunicación no verbal es la que se da a través de las diferentes categorías que conforman el lenguaje corporal, así como de los aspectos no lingüísticos del discurso (volumen, tono, reflexión y otros elementos relacionados con el uso de la voz). También hay mensajes que envía la organización, de manera consciente o

inconsciente, voluntaria o involuntaria, a través de una gran variedad de medios, como la decoración, el orden y limpieza, las instalaciones, la tecnología, el equipo, los uniformes, la distribución física de las áreas y personas, y otros muchos que reflejan también, y por tanto comunican, la cultura de la organización.

Directa-mediatizada

- La comunicación directa es la que se da cara a cara.

- La comunicación mediatizada es la que utiliza diversos canales impresos, audiovisuales y eléctricos.

Así como no se puede separar de lo verbal de lo no verbal en la práctica de la comunicación interpersonal porque constituyen parte del mismo "paquete", también poco podemos considerar todas estas modalidades de la comunicación organizacional como entes aislados. De hecho, podemos encontrar con frecuencia combinaciones de todas las categorías (interpersonal, intragrupal horizontal o diagonal; institucional mediatizada formal etc.)

(Andrade, Horacio, 2005, p 17, 23)

Otro punto importante dentro de la comunicación institucional son los públicos internos y externos.

PÚBLICOS INTERNOS

Públicos Internos Se denomina Público Interno a los grupos sociales afines que integran el organigrama de la empresa o institución. Así, por ejemplo: los accionistas, los directivos, los funcionarios, los empleados, etc.

Objetivos con los públicos interno:

Lo que se prioriza fundamentalmente, con referencia a los públicos internos, es la formación o constitución del llamado "grupo empresa", es decir, que la totalidad de los integrantes de la organización, desde el más elevado directivo o ejecutivo hasta los empleados de menor nivel jerárquico, constituyan un grupo, en el auténtico sentido de la palabra "grupo" a un conjunto de personas que poseen un

objetivo común e interaccionan entre sí. Pero, es menester destacar que sólo merced a la comunicación puede establecerse el objetivo común, lo mismo que la interacción.

PÚBLICOS EXTERNOS

Son aquellas personas que interactúan con la organización pero no pertenecen a ella.

Ejemplos de Públicos Externos son cliente, proveedores, prensa, comunidad, gobierno, medio educativo

Cliente:

Distancia que tiene la organización del cliente: primaria, secundaria y terciaria.

Primaria: es aquel que interactúa directamente con la organización.

Secundaria: es aquel que interactúa indirectamente a través de los distribuidores.

Terciaria: el que está más alejado se dirige al comercio minorista. · Proveedores: Proveedores de insumo: Son todas aquellas que nos proveen de materia prima para producir. Proveedores de servicio profesionales: ej. Estudio jurídico, contable, consultora externa. Proveedores que suministran servicio: ej. Energía eléctrica, teléfonos, agua, etc. El proveedor es importante porque conoce bien al mercado, así como nos provee a nosotros, les provee a la competencia y si tenemos una buena relación podemos averiguar cosas de la competencia, nuevas modas diseños, etc.

(Eugenie Cher, 2012)

Otro término importante que hemos tomado en consideración dentro de este trabajo es la gestión ya que se puede determinar como punto principal dentro de la institución. Las siguientes consultas lo señalan:

SIGNIFICADO DE GESTIÓN

La palabra gestión proviene del Latín gestĭo. Este término hace la referencia a la administración de recursos, sea dentro de una institución estatal o privada, para alcanzar los objetivos propuestos por la misma. Para ello uno o más individuos dirigen los proyectos laborales de otras personas para poder mejorar los resultados, que de otra manera no podrían ser obtenidos.

Instrumentos de gestión

La gestión se sirve de diversos instrumentos para poder funcionar, los primeros hacen referencia al control y mejoramiento de los procesos, en segundo lugar se encuentran los archivos, estos se encargaran de conservar datos y por último los instrumentos para afianzar datos y poder tomar decisiones acertadas. De todos modos es importante saber que estas herramientas varían a lo largo de los años, es decir que no son estáticas, sobre todo aquellas que refieren al mundo de la informática. Es por ello que los gestores deben cambiar los instrumentos que utilizan a menudo.

Una de las técnicas que se usa dentro de la gestión es la fragmentación de las instituciones. Esto quiere decir que se intentar diferenciar sectores o departamentos. Dentro de cada sector se aplicarán los instrumentos mencionados anteriormente para poder gestionarlos de manera separada y coordinarlo con los restantes.

¿Quiénes son los Gestores?

Las personas que toman el compromiso de organizar y dirigir las instituciones suelen ser llamadas gestores. Los mismos son responsables de la rentabilidad y éxito de los organismos para los que trabajan. Muchas de las personas que alcanzan estos puestos lo hacen a través de la carrera que han hecho a lo largo de su vida, ocupando en diversos lugares en la institución para las que trabajan. Se considera que los buenos gestores poseen ciertas características es común. Algunas de ellas son el reconocimiento al buen desempeño de sus pares o subordinados y a su vez las buenas críticas que son capaces de realizar. Son idóneos para apoyar y ayudar al resto del personal cuando sea requerido,

capacitándolos y orientándolos de manera clara, con objetivos precisos. Suelen ser personas que generan la comunicación sincera y que estimulan confianza entre los individuos con los que trabaja. Los buenos gestores suelen elegir de manera personal aquello con los que trabajará de cerca. Asimismo intenta ganar el respeto del personal con el que trabaja.

http://concepto.de/concepto-de-gestion/#ixzz3Nxtx9cGF

LA GESTIÓN MUNICIPAL

En su sentido estricto, la gestión municipal comprende las acciones que realizan las dependencias y organismos municipales, encaminadas al logro de objetivos y cumplimiento de metas establecidas en los planes y programas de trabajo, mediante las interrelaciones e integración de recursos humanos, materiales y financieros.

La gestión es una actividad importante que desarrolló el ayuntamiento para atender y resolver las peticiones y demandas que plantea la ciudadanía; a través de ella se generan y establecen las relaciones del gobierno con la comunidad y con otras instancias administrativas de los gobiernos estatales y federal.

Es necesario que exista una organización administrativa adecuada, para que el gobierno municipal tenga mayores posibilidades de éxito en la realización de su gestión en beneficio de las necesidades más apremiantes de la comunidad municipal.

Para lograr los objetivos de la gestión, el gobierno municipal deberá cumplir con las siguientes acciones:

- ✓ Elaboración de programas de trabajo y reglas claras para el funcionamiento de la administración pública municipal.
- ✓ Definición de los límites de responsabilidad de las autoridades, funcionarios y empleados municipales en sus cargos o puestos.
- ✓ Actualización y adecuación oportuna de los sistemas, procedimientos y métodos de trabajo.

- ✓ Seguimiento, evaluación y control de los planes, programas y obras municipales.

CONTROL DE GESTIÓN

Es un proceso que se establece en las dependencias y organismos de la administración municipal para vigilar el cumplimiento de la administración municipal para vigilar el cumplimiento de los planes y programas de trabajo, evaluar su realización, detectar desviaciones y proponer medidas correctivas, fortalecimiento con ello la toma de decisiones del ayuntamiento.

Cumple un papel relevante en todas las acciones y programas que realizan las dependencias y organismos municipales, aporta las referencias e información en el cumplimiento de la actividad administrativa.

Por lo tanto, el control de gestión es básicamente un medio de información para la toma de decisiones y se apoya en controles operativos, como son: el jurídico, el contable, el administrativo, y del avance físico y financiero.

Características

Para cumplir con su cometido, el control de gestión debe reunir una serie de características, mismas que se mencionan a continuación:

Participativo.- Involucra a los diferentes niveles jerárquicos de la estructura orgánica de las dependencias y organismos de la administración municipal.

Dinámico.- Representa un flujo de información constante que genera decisiones y acciones.

Cuantitativo.- Verificar el cumplimiento de metas y la aplicación de recursos en la ejecución de los programas, proyectos o actividades.

Cualitativo.- Identifica el logro de los objetivos previamente determinados, así como la eficiencia en los sistemas y procedimientos administrativos.

Total.- Abarca todas las actividades programáticas y coyunturales de la administración municipal.

Elementos

La gestión municipal requiere de la interrelación e integración del esfuerzo humano con los recursos materiales y financieros dentro de un aparato administrativo. Los elementos que la componen son:

La dirección Política y Administrativa

Los recursos humanos, materiales y financieros, y

La organización administrativa.

La dirección política y administrativa recae en el presidente municipal, quien conduce el funcionamiento del gobierno municipal; para ello ejerce facultades jurídicas, administrativas y políticas. Asimismo, determina las acciones que deberá realizar al aparato administrativo municipal.

El elemento humano aporta el trabajo que es indispensable para el logro de los objetivos municipales; los recursos materiales se constituyen por las instalaciones, maquinaria, equipo y materiales que se utilizan en la realización de actividades cotidianas. La conjunción de los recursos humanos con los materiales permite determinar los recursos financieros a ser utilizados en los planes y programas de trabajo del municipio.

Un manejo organizado y eficiente de estos recursos otorga mayores ventajas para la gestión de los gobiernos municipales.

La organización administrativa representa el aparato administrativo de la gestión municipal, misma que comprende las diversas dependencias, organismos, sistemas y procedimientos administrativos con los que se realiza el quehacer institucional del ayuntamiento.

Es importante señalar que la gestión municipal tiene como principal objetivo asegurar que las acciones, obras y servicios que se realicen, alcancen los mayores beneficios para la comunidad.

En la medida en que las demandas de la comunidad sean eficazmente atendidas por el gobierno municipal podrá obtener el reconocimiento y apoyo de los habitantes del municipio.

http://www.e-local.gob.mx/wb/ELOCAL/ELOC_El_control_de_gestion_municipal

IMAGEN CORPORATIVA

Como determina Arnau Gifreu, (2012) citado por María Albornoz (2013) la imagen corporativa "equivale a la lectura de una institución, la interpretación que la sociedad o cada uno de sus grupos, sectores o colectivos, tiene o construye de modo intencional o espontaneo" (p. 23).

Los funcionarios de las instituciones públicas como privadas tienen una gran responsabilidad en el tratamiento de la comunicación. Por lo tanto, la responsabilidad de la solución de los problemas comunicacionales, en este caso los procesos de comunicación interna y externa, no puede estar a cargo solamente en los trabajadores del área de comunicación, ya que se necesita de un esfuerzo conjunto, desde los altos directivos hasta el de menos rango.

Los métodos de comunicación utilizados para llegar hacia su público no han sido favorables en su totalidad, esto por la falta de un departamento de comunicación institucional con el equipamiento tecnológico necesario para su desenvolvimiento. En la actualidad este espacio está a cargo de una sola persona, motivo por el cual han surgido problemas de carácter comunicacional.

HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

Los procesos de comunicación interna y externa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Centinela del Cóndor, contribuyen muy poco a fortalecer la gestión e imagen de la institución.

OPERACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	INDICADORES	ÍNDICE	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
Comunicación interna y externa	Comunicación externa	Mensajes al público de las actividades que genera la Institución ✓ De la gestión ✓ Del manejo del presupuesto. ✓ De los servicios	✓ Excelente ✓ Muy buena ✓ Regular ✓ Mala	✓ Cuestionario
		✓ Implementación de un medio de comunicación	✓ Si ✓ No	
		✓ Coherencia entre los medios que lee el público y en los que se divulga la información		✓ Cuestionario
		✓ Implementación de medios impresos en la localidad.	✓ Si ✓ No	
		✓ Coherencia entre los medios radiales que escucha el público y en los que se emite la información		✓ Cuestionario
	Comunicación interna	✓ Suficiencia de los Instrumentos de comunicación	✓ Si ✓ No	

Gestión e imagen institucional	Gestión institucional Imagen institucional	Mensajes al público interno ✓ De las actividades que realiza cada departamento ✓ De las decisiones que toma el alcalde Mensajes de la gestión Institucional ✓ Mensajes de la imagen que proyecta la institución ✓ Implementación de un Plan Estratégico	✓ Si ✓ No ✓ Excelente ✓ Muy buena ✓ Regular ✓ Mala ✓ Si ✓ No	

f. METODOLOGÍA

Para la elaboración de una investigación es importante tomar en consideración diferentes métodos y técnicas con la finalidad de que sea creíble. En este trabajo investigativo se aplicará los siguientes:

Utilizaremos el **método científico** para ordenar el conjunto de procesos que se debe emplear en la investigación y demostración de la verdad; como la inducción y la deducción.

El **método inductivo** es aquella que parte de lo particular a lo general, en este sentido nos servirá para conocer la información obtenida de la observación directa, para así establecer los problemas comunicacionales que existen en la Municipalidad de Centinela del Cóndor, provincia de Zamora Chinchipe.

El **método deductivo** es aquella que parte de lo general a lo particular, por lo tanto, será utilizado en la elaboración de hipótesis ya que esta será comprobada durante el desarrollo de la investigación para poder arribar después a las conclusiones y recomendaciones; es decir a partir del método deductivo se obtendrá consecuencias lógicas de una teoría.

El **método analítico sintético** este método se utilizará en la observación y análisis del problema, además para la elaboración del marco teórico, introducción, en el cumplimiento de los objetivos, hipótesis, análisis y tabulación de la investigación de campo, mismo que permitirá obtener un diagnostico objetivo del problema investigado.

El **método bibliográfico** servirá para la recopilación y clasificar la información y datos para la elaboración del proyecto planteado.

TÈCNICAS

Las **técnicas** que se utilizarán son la **entrevista y encuesta**, serán utilizadas en la recolección de datos de los habitantes y directivos de la Municipalidad de Centinela del Cóndor. A más de ello se manejará **referentes teóricos** para desarrollar la síntesis del marco teórico.

FÓRMULA A UTILIZAR

El cantón Centinela del Cóndor cuenta con aproximadamente 6.469 habitantes según el último censo del 2010 distribuido en las parroquias Zumbi, Panguintza y Triunfo – El dorado. Por lo tanto para determinar el tamaño de la muestra se tomará en consideración la fórmula para universo finito.

Muestreo a nivel externo:

Q^2 = Nivel de confianza 2

p = Varianza 50%

q = Varianza 50%

N = Universo (6.469 habitantes del cantón Centinela del Cóndor)

E^2 = Margen de error 5

$$n = \frac{\boldsymbol{\sigma}^2 \times \mathbf{p} \times \mathbf{q} \times \mathbf{N}}{\mathbf{E}^2 (N - 1) + \boldsymbol{\sigma}^2 \times \mathbf{p} \times \mathbf{q}} = \frac{4 \times 50 \times 50 \times 6.469}{25 (6.468) + 4 \times 50 \times 50}$$

$$n = \frac{64690000}{171700} = 376$$

n = 376

Muestreo a nivel interno:

Q^2 = Nivel de confianza 2

p = Varianza 50%

q = Varianza 50%

N = Universo (54 empleados del GAD de Centinela del Cóndor)

E^2 = Margen de error 5

$$n = \frac{\boldsymbol{\sigma}^2 \times \mathbf{p} \times \mathbf{q} \times \mathbf{N}}{\mathbf{E}^2 (N - 1) + \boldsymbol{\sigma}^2 \times \mathbf{p} \times \mathbf{q}} = \frac{4 \times 50 \times 50 \times 54}{25 (53) + 4 \times 50 \times 50}$$

$$n = \frac{540000}{11325} = 47$$

n = 47

g. CRONOGRAMA

Actividades	2014				2015																											
	Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Selección y formación del tema y problema.	x	x	x	x																												
Elaboración del Proyecto					x	x	x	x																								
Tramite aprobación del Proyecto									x	x																						
Investigación de Campo											x	x	x	x	x	x																
Presentación de Resultados																	x	x	x													
Verificación de objetivos e hipótesis																				x	x	x										
Conclusiones y Recomendaciones																							x	x								
Presentación y revisión de propuesta																									x	x						
Redacción del informe final																											x	x	x			
Sustentación y defensa de tesis																														x	x	x

h. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

RECURSOS HUMANOS

- ✓ Autoridades
- ✓ Responsable de Relaciones Públicas
- ✓ Jefes Departamentales
- ✓ Ciudadanía
- ✓ Investigador

RECURSOS INSTITUCIONALES

- ✓ Biblioteca Universitaria
- ✓ Gobierno Municipal
- ✓ Centro de Cómputo

RECURSOS TÉCNICOS

- ✓ Computadora
- ✓ Impresora
- ✓ Internet
- ✓ Cámara fotográfica
- ✓ Grabadora y filmadora

FINANCIAMIENTO

Rubro	**(USD) TOTAL**
Adquisición de Biblioteca	150.00
Reproducción de Documentos	150.00
Casetes, DVD y pilas	140.00
Movilización	300.00
Gastos logísticos y Administrativos	400.00
Elaboración de Propuesta	150.00
Empastado	60.00
Imprevistos	150.00
SUMA TOTAL	**1.500**

Todos los gastos serán cubiertos por el autor; que suman **MIL QUINIENTOS DÓLARES.**

i. BIBLIOGRAFÍA

- ALBORNOZ M. (2013) Configuración de Proyectos: Comunicación Interna y Comunicación Externa para ROOTS. Pág. 23. (Tesis de licenciatura). Universidad San Francisco de Quito). Recuperado de http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/2665
- ANDRADE H. "Comunicación Organizacional Interna: procesos, disciplina y técnica", Pág. 17-23.
- Comunicación Interna, Editorial Vértice, Pág. 4. Recuperado de https://books.google.com.ec/books?isbn=8492598573
- FAJARDO D. (2014) Comunicación Organizacional: Plan de Comunicación Global para Proviaceros Cía. Ltda. Pág. 26. (Tesis de licenciatura). Universidad San Francisco de Quito). Recuperado de http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/3360
- GUILLERMO O. (2010) Comunicación Organizacional. Recuperado de http://guillermotec.blogspot.com/
- GUERRERO G. (2009) Expresión Oral y Escrita, Pág. 359-360
- José Hernández y Beatriz Martín (s.f) Funciones del Lenguaje. Recuperado de http://www.apuntesdelengua.com/archivos/2ESO/funcionesdellenguaje/ejercicios/Ejercicios1.pdf
- ROJAS M. (2015). Análisis Crítico Propositivo de la Comunicación institucional Interna vinculada con el accionar del Gobierno Provincial de Loja, periodo julio 2011-2012. Lineamientos Alternativos. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Loja.

Páginas web

- Tomado de http://teoriacomunicacion.zonalibre.org/archives/Libro/UNIDAD%20I.pdf
- Tomado de http://www.buenastareas.com/ensayos/Publicos-Internos-y-Externos/4309587.html

- Tomado de http://concepto.de/concepto-de-gestion/#ixzz3Nxtx9cGF
- Tomado de http://www.e-local.gob.mx/wb/ELOCAL/ELOC_El_control_de_gestion_municipal
- http://www.zamora-chinchipe.gob.ec/index.php?option=com_content&task=view&id=42

ANEXO

Encuestas

UNVIERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN

CARRERA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

ENCUESTA EXTERNA

El presente trabajo investigativo, tiene como propósito conocer cómo se tratan los procesos comunicativos en el Gobierno de Centinela del Cóndor, por ello solicitamos a usted muy comedidamente contestar las siguientes interrogantes.

DATOS INFORMATIVOS.

Edad: ( ) Género: Masculino ( ) Femenino ( )

Nivel de instrucción:

Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( )

1. **¿A su criterio cómo califica la forma en que el Municipio de Centinela del Cóndor da a conocer las actividades que genera?**

Actividades que Se genera / Calificación	**De la gestión**	**Del manejo del presupuesto**	**De los servicios**
Excelente			
Muy buena			
Buena			
Mala			

2. **¿Cree usted necesario que se implemente en su sector algún tipo de instrumento comunicacional para informarse del trabajo de la institución?**

SI ( ) **NO ( )**

¿Por qué?

.....
.....

3. **¿Cuál de estos periódicos usted lee usted?**

La Hora ( )

Diario Centinela ( )

Extra ( )

Ninguno ( )

OTROS……...
……

4. **¿Qué medio impreso le gustaría que se implemente en su localidad para conocer de la actividad municipal?**

Periódicos impresos ( )

Trípticos ( )

Volantes ( )

Revistas ( )

5. **¿Cuál de estas radios escucha usted?**

Amazonas ( )

Romántica ( )

La Voz de Zamora ( )

Laser Estéreo ( )

OTRAS……...
……..

6. ¿Conoce usted las actividades que desempeña cada departamento o dirección de la institución?

SI ( ) NO ( )

¿Por qué?

.....
.....

7. ¿Conoce usted las decisiones que toma el alcalde?

SI ( ) NO ( )

¿Por qué?

.....
.....

8. ¿A su criterio cómo califica la gestión e imagen de la Institución?

Calificación	Gestión	Imagen
Excelente		
Muy buena		
Buena		
Mala		

9. ¿Cree usted que los recursos comunicacionales utilizados son suficientes para informar de la actividad municipal?

SI ( ) **NO ( )**

¿Por qué?

.....

.....

10. ¿Cree usted que se debe crear un Departamento de Comunicación de manera que permita fortalecer la comunicación externa e interna?

SI ( ) **NO ( )**

¿Por qué?

……

……

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

UNVIERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA DE LA EDUCACIÓN, EL ARTE Y LA COMUNICACIÓN

CARRERA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

ENCUESTA INTERNA

El presente trabajo investigativo, tiene como propósito conocer cómo se tratan los procesos comunicativos en el Gobierno de Centinela del Cóndor, por ello solicitamos a usted muy comedidamente contestar las siguientes interrogantes.

1. ¿Conoce usted las actividades que efectúa cada uno de los departamentos de la institución?

SI ( ) **NO ( )**

¿Por qué?

.....

.....

2. ¿Qué herramientas comunicacionales se han utilizado para fortalecer la gestión e imagen de la Institución?

SI ( ) **NO ( )**

¿Por qué?

……

……

3. ¿Las herramientas comunicacionales que se utiliza son suficientes para dar a conocer las actividades que realiza la institución?

SI ( ) **NO ( )**

¿Por qué?

.....

.....

4. ¿Cuál de estas radios escucha usted?

Amazonas ( )

Romántica ( )

La Voz de Zamora ( )

Laser Estéreo ( )

OTRAS……...

……

5. ¿Cuál de estos periódicos lee usted?

La Hora ( )

Diario Centinela ( )

Extra ( )

Ninguno ( )

OTROS……...

……

6. ¿Cree usted que se debe elaborar un plan estratégico de comunicación de manera que permita fortalecer la comunicación externa e interna?

SI ( ) NO ( )

¿Por qué?

.....

.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

Lcdo. José Cajilima O.

Relacionador Público del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Centinela del Cóndor.

1. ¿A su criterio, como los procesos de comunicación ayudan a fortalecer la imagen y la gestión de la institución?

2. ¿Qué medios de comunicación utiliza con más frecuencia para dar a conocer las actividades que desempeña la institución municipal?

3. ¿Cree usted necesario se implemente un buzón interno para dejar las sugerencias a cera de la gestión institución?

4. A su criterio, ¿Cree usted que se debe crear un Departamento de Comunicación de manera que permita fortalecer la comunicación externa e interna?

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA **i**

CERTIFICACIÓN **ii**

AUTORÍA **iii**

CARTA DE AUTORIZACIÓN **iv**

AGRADECIMIENTO **v**

DEDICATORIA **vi**

MATRIZ DE ÁMBITO GEOGRÁFICO **vii**

MAPA GEOGRÁFICO Y CROQUIS **viii**

ESQUEMA DE TESIS **ix**

a. Título 1

b. Resumen 2

Abstrct 3

c. Introducción 4

d. Revisión de Literatura 6

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL 6

COMUNICACIÓN 6

COMUNICACIÓN HUMANA 7

TIPOS DE COMUNICACIÓN 7

ELEMENTOS DEL PROCESO COMUNICATIVO 8

COMUNICACIÓN INTERNA 9

COMUNICACIÓN EXTERNA 10

PÚBLICOS INTERNOS 13

PÚBLICOS EXTERNOS 13

SIGNIFICADO DE GESTIÓN 13

LA GESTIÓN PÚBLICA 14

PLANIFICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL 14

GOBIERNO MUNICIPAL DE CENTINELA DEL CÓNDOR 14

DIRECCION DE RELACIONES PÚBLICAS 15

e. Materiales y Métodos 16

f. Resultados 19

g. Discusión 43

h. Conclusiones 47

i. Recomendaciones 48

Propuesta 49

j. Bibliografía 86

k. Anexos 88

a. Tema 89

b. Problemática 90

c. Justificación 93

d. Objetivos 94

Objetivo General 94

Objetivos Específicos 94

e. Marco Teórico 95

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL 95

COMUNICACIÓN 95

COMUNICACIÓN HUMANA 96

TIPOS DE COMUNICACIÓN 97

ELEMENTOS DEL PROCESO COMUNICATIVO 98

COMUNICACIÓN INTERNA 100

COMUNICACIÓN EXTERNA 100

PÚBBLICOS INTERNOS 102

PÚBLICOS EXTERNOS 103

SIGNIFICADO DE GESTIÓN 104

LA GESTIÓN MUNICIPAL 105

CONTROL DE GESTIÓN 106

IMAGEN CORPORATIVA 108

f. Metodología 111

g. Cronograma 114

h. Presupuesto y Financiamiento 115

i. bibliografía 116

Anexos 118

ÍNDICE 125