

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE CUENCA

CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

*Trabajo de titulación previo
a la obtención del título de
Licenciado en Comunicación Social*

MEMORIA TÉCNICA DEL PRODUCTO COMUNICATIVO:
**“ELABORACIÓN DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN PARA EL GAD DE
GUALACEO”**

AUTOR:

PAULO FABIÁN LITUMA PÉREZ

TUTORA:

MGT. MIRIAM GIOCONDA BELTRÁN NARVÁEZ

CUENCA - ECUADOR

2020

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Paulo Fabián Lituma Pérez con documento de identificación N° 0105231047, manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del trabajo de titulación: **“ELABORACIÓN DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN PARA EL GAD DE GUALACEO”**, mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: *Licenciado en Comunicación Social*, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en mi condición de autor, me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Cuenca, septiembre del 2020.



.....
Paulo Fabián Lituma Pérez

C.I. 0105231047

CERTIFICACIÓN

Yo, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: **“ELABORACIÓN DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN PARA EL GAD DE GUALACEO”**, realizado por Paulo Fabián Lituma Pérez, obteniendo el *Producto Comunicativo*, que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana

Cuenca, septiembre del 2020.



.....
Miriam Gioconda Beltrán Narváez

C.I. 0102755782

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Yo, Paulo Fabián Lituma Pérez con documento de identificación N° 0105231047, autor del trabajo de titulación: “**ELABORACIÓN DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN PARA EL GAD DE GUALACEO**”, certifico que el total contenido del *Producto Comunicativo*, es de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Cuenca, septiembre del 2020.



.....
Paulo Fabián Lituma Pérez.

C.I. 0105231047

I. AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento primeramente a Dios mi poder superior que guía todos mis pasos dentro de mi vida, a mi tutora Lic. Gioconda Beltrán por la paciencia y apoyo incondicional durante mi periodo en la UPS, y a mis padres por siempre impulsarme a ser un mejor ser humano.

A mis profesores Pedro Colangelo, Leonel Soto Aleman, Leonardo Ordóñez, por sus conocimientos que fueron indispensables para mi formación y sobre todo por su experiencia, excelentes maestros y profesionales.

II. DEDICATORIA

A mi abuelita Enma del Rosario Blandín Izquierdo por el cariño, aprecio y respeto que le tengo, por siempre querer el bien para mi persona y alentarme siempre a salir adelante, que a pesar de las dificultades de la vida siempre ha creído en mí.

A mis padres que, con su apoyo moral, económico, y sobre todo paciencia nunca me han hecho faltar nada, para que yo pueda cumplir mis metas y objetivos y ser un hombre con valores lo que me permitirá ser un buen profesional.

ÍNDICE

Contenido

CESIÓN DE DERECHOS	2
CERTIFICACIÓN	3
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	4
I. AGRADECIMIENTO	5
II. DEDICATORIA	6
VII. RESUMEN	9
VIII. ABSTRACT	10
Introducción	11
Tema: Plan de Comunicación para el GAD de Gualaceo	12
Problema	12
Objetivos	12
General	12
Específicos	12
Justificación	12
Metodología	13
Herramientas	13
Marco Teórico	14
CAPÍTULO I	15
Comunicación	15
1.1 Definición de Comunicación	15
1.2 Comunicación Organizacional	17
1.3 Plan de Comunicación	18
1.4 Tipos de Plan de Comunicación	19
1.5 Interno	19
1.6 Externo	19
1.7 En casos de crisis	20
CAPÍTULO II	21
Gualaceo y el Gobierno Descentralizado de Gualaceo	21
2.1 Gualaceo	21
2.2 Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Gualaceo (GAD)	22
2.3 Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Gualaceo (GAD)	22
2.4 Actual administración del GAD de Gualaceo	23
2.5 Misión del Municipio	24
	7

2.6 Visión del Municipio	24
2.7 Objetivos del GAD de Gualaceo	24
CAPÍTULO III	26
3.1 Antecedentes	26
3.2 Visión y misión del Plan	26
3.4 Política	27
3.5 Método de la Investigación	27
3.6 Públicos	28
3.7 Diagnóstico	28
Aspectos positivos escritos por encuestados	31
3.8 Cuestionario de la Entrevista	41
3.9 Problema	42
3.10 Solución	42
3.11 Análisis de situación con relación a la visión histórica de la organización	42
3.12 FODA	43
3.13 Matriz de Relación Objetivos y Estrategias	45
3.15 Conclusiones y Recomendaciones	53

VII. RESUMEN

Tomamos como referencia que la comunicación es parte de la naturaleza del ser humano, es de esta manera que es de vital importancia el uso de la misma dentro de una entidad municipal, con lo que se plantea la elaboración de un “Plan de Comunicación para el GAD de Gualaceo”, lo que permitirá mejorar significativamente el desempeño del Municipio de manera interna como hacia los usuarios que atienden a hacer uso de los servicios que presta esta institución.

Esta investigación elaboración de un “Plan de Comunicación para el GAD de Gualaceo” tiene sus bases en varios conceptos que ayudan a comprender la realización del mismo, nos ayuda a profundizar y entender el uso de un Plan de Comunicación de manera estratégica, a diferenciar que la comunicación no puede ser la misma dependiendo los públicos a los que se dirige, que gracias a la comunicación organizacional se puede coordinar la institución, funcionarios y usuarios, como herramienta para cumplir con los objetivos y metas que propone el Alcalde desde un enfoque comunicacional, esta propuesta parte de un diagnóstico, realizado dentro de la institución con los funcionarios y al público externo que atiende día a día al Municipio, lo que permitió levantar información e identificar debilidades para posterior a esto poder plantear potenciales soluciones, fortalecidas con mis conocimientos tanto del medio, como académico haciendo uso de herramientas y estrategias para mejorar la comunicación.

VIII. ABSTRACT

We take as a reference that Communication is part of the nature of the human being, it is in this way that the use of it within a municipal entity is of vital importance, with which the Development of a Communication Plan for the GAD is proposed Gualaceo, which will allow to significantly improve the performance of the Municipality internally as well as towards the users who attend to make use of the services provided by this institution.

This research, Elaboration of a Communication Plan for the GAD of Gualaceo is based on several concepts that help to understand the realization of it, helps us to deepen and understand the use of a Communication Plan in a strategic way, to differentiate that the Communication cannot be the same depending on the target audiences, which thanks to organizational communication can coordinate the institution, officials and users, as a tool to meet the objectives and goals proposed by the Mayor from a communicational approach, this The proposal is based on a diagnosis, carried out within the institution with the officials and the external public that attends the Municipality on a day-to-day basis, which allowed gathering information and identifying weaknesses so that after this, I could propose potential solutions, strengthened with my knowledge of both the environment, as an academic using tools and strategies to improve communication.

Introducción

La comunicación como proceso forma parte de la naturaleza como seres humanos, gracias a este proceso se han logrado potenciar varias empresas y organizaciones, de tal manera que la información es presentada de manera clara para que los usuarios de las empresas e instituciones se sientan conformes e informados, logrando un mejor ambiente laboral.

El principal objetivo de esta investigación es desarrollar una propuesta de “Plan de Comunicación para el GAD Municipal de Gualaceo”, de tal manera que esta entidad pública mejore la administración de la comunicación y que la información que entrega a la comunidad sea correcta y adecuada por medio de canales de comunicación específicos.

Mediante la presentación del diseño del Plan de Comunicación con la oficina de Relaciones Públicas del GAD Municipal de Gualaceo, el comunicador tendrá la facilidad de identificar falencias y plantear soluciones utilizando estrategias comunicativas según los públicos a los que se dirija, proponer nuevas estrategias y mejorar la comunicación externa.

Tema: Plan de Comunicación para el GAD de Gualaceo

Problema

No existe un Plan de Comunicación en el GAD de Gualaceo, que permita determinar de manera programada estrategias y objetivos que contribuyan a mantener y fortalecer la comunicación del Municipio de Gualaceo.

Objetivos

General

Desarrollar una propuesta de Plan de Comunicación con estrategias que servirán para mejorar la comunicación en el GAD municipal del cantón Gualaceo.

Específicos

1. Establecer acciones que permitan la difusión de las actividades que realiza el GAD municipal de Gualaceo.
2. Determinar los canales de comunicación más idóneos en el GAD de Gualaceo.
3. Sugerir actividades que, a nivel interno, generen compromiso de los colaboradores de la institución con la misma.
4. Definir acciones para mejorar la comunicación externa del Municipio de Gualaceo.

Justificación

Como estudiante de Comunicación Social, considero que es fundamental que el GAD Municipal del cantón Gualaceo cuente con un Plan de Comunicación Estratégica. Vivo en este cantón y conozco de cerca las necesidades de la población, lo que, sumado a los conocimientos adquiridos en la UPS posibilitan que pueda realizar este trabajo

El Plan de Comunicación para el Municipio beneficiará directamente tanto al personal que labora como a la sociedad que acude a esta entidad, puesto que con una comunicación en función y con visión estratégica el desarrollo y el rendimiento en todos los ámbitos mejoran a la par, de manera que se tenga una comunicación ordenada, previamente meditada en diferentes situaciones que pueden darse dentro de la entidad que contaría con una alternativa diferente a la que se manejaba antes de realizar esta investigación.

La comunicación como necesidad natural e indispensable del ser humano desde sus inicios hasta la actualidad evoluciona y crece paulatinamente, por lo tanto, exige ciertas acciones para

hacerlo de manera adecuada y correspondiente al medio, es por esta razón que nace esta investigación, para mejorar la forma en que se emiten los mensajes tanto a nivel interno como externo.

Metodología

Para efectos de esta investigación se utilizará el método descriptivo, porque a lo largo se reunirá varios datos importantes para su posterior análisis y determinar la relación entre las variables. La investigación será cuantitativa en vista de que se trabajará con datos fruto de una encuesta que se aplicará a un público interno (funcionarios municipales), y a un público externo (usuarios que atienden al municipio) y cualitativa, en la medida en que se analizarán e interpretarán los resultados de las encuestas y además se trabajará con entrevistas y análisis de las mismas. También se revisará, seleccionará y recopilará bibliografía que muestre conceptos actuales y de relevancia sobre comunicación organizacional y plan de comunicación estratégico. Este aspecto será un punto de inicio para la construcción de los temas que se desarrollen en la investigación. En este sentido finalmente se aplicará un modelo FODA cuya elaboración se basa en la información recopilada a través de observaciones, encuestas y entrevistas realizadas.

Herramientas

Como principales herramientas se emplearán:

- La entrevista, es decir, una conversación, plantear preguntas y escuchar respuestas, una entrevista de carácter cualitativo con preguntas abiertas para conocer varios temas con profundidad con respecto a la comunicación. (Díaz, 2013)
- La observación directa, es seleccionar específicamente el ambiente a observar, sin alterarlo ni modificarlo, en varias situaciones particulares. (Kawulich, 2006)
- La encuesta a través de preguntas permite conseguir y formar datos de manera sencilla y rápida, se presta para realizarse de manera masiva, lo que permite que, mediante un muestreo, obtener resultados de un universo en sí. (Alvira, 2004)
- La revisión bibliográfica, es poner a prueba la aptitud de discernir, y seleccionar las lecturas que sostienen la investigación. (Kawulich, 2006)

Marco Teórico

Esta investigación se basa en la Teoría Crítica, que en sus fundamentos cuestiona el papel de la comunicación en la clase dominante, y la desigualdad social, es decir, los pensamientos y la forma de interpretar la realidad de la clase dominante, es lo que determina los lineamientos de una sociedad. Según R.J. Bernstein, “la Teoría Crítica se había distinguido de la Teoría Social ‘tradicional’ en virtud de su habilidad para especificar aquellas potencialidades reales de una situación histórica concreta que pudieran fomentar los procesos de la emancipación humana y superar el dominio y la represión” Bernstein, 1988, p. 23. En este sentido en la actualidad la teoría crítica de la comunicación, se la comprende como una herramienta fundamental dentro de esta investigación, puesto que desde la escuela de Frankfurt representa una de las principales vías de acceso al pensamiento crítico, es decir, invita a analizar, evaluar la coherencia de los razonamientos, dicho esto con el pensamiento crítico dentro de esta investigación se plantea puntos razonables para la elaboración de un “Plan de Comunicación para el GAD de Gualaceo”.

CAPÍTULO I

Comunicación

1.1 Definición de comunicación

La comunicación para el ser humano forma parte de su naturaleza como individuo, sin comunicación es imposible generar desarrollo en ningún ámbito o aspecto de la vida de la persona. Para León (2010) la comunicación es el proceso mediante el cual dos o más personas intercambian conocimientos y experiencias, es decir el autor nos indica que para que exista un proceso de comunicación debe existir un emisor, receptor y mensaje es el proceso básico de una comunicación. Este intercambio se realiza fundamentalmente a través de símbolos, señales y signos. Esto quiere decir que el mensaje dentro de un proceso comunicacional está abierto a interpretaciones y a diferentes tipos de comunicación y el mensaje puede ser enviado de diferentes formas.

De esta manera se afirma que la comunicación es indispensable para el ser humano como explica León “La vida del hombre sin el acto comunicativo sería inconcebible. El hombre es por naturaleza un ser gregario que requiere de interacción con sus semejantes para su existencia. En este sentido la comunicación ocupa un lugar privilegiado en el desarrollo de las sociedades” (León, 2010, p12).

Para Mattelar, “La noción de comunicación, centrada primero en cuestión de las redes físicas y proyectadas en el corazón mismo de la ideología del progreso, abarca al final del siglo la gestión de multitudes humanas”. (Mattelart, 1999, pág. 14).

Varios autores están de acuerdo con esta afirmación, Muriel tiene un punto de vista similar y más profundo “La comunicación es una función de carácter estratégico y un elemento de progreso y de eficacia en el marco de la vida institucional, económica y política, por lo que constituye en nuestras sociedades democráticas” (Muriel, 1980, p18).

Para Andrade, “Son muchas las variables que influyen simultáneamente en el clima de la comunicación de una organización: lo técnico y lo interpersonal interactúan, de manera que el resultado final no se da en función de relaciones causa - efecto lineales y directas, sino de procesos complejos”. (Andrade, 2005, pág. 21).

Galeano dice “es un proceso que se genera desde un emisor en la sociedad, que implica conocer a quien emite, con qué intención, en que medio, para que razones y que efectos causa”. (Galeano, 1997, pág. 19)

La comunicación es el proceso dinámico que fundamenta la existencia, progreso, cambios y comportamientos de todos los sistemas vivientes, individuos u organizaciones. Entendiéndose como la función indispensable de las personas y de las organizaciones, mediante la cual la organización u organismos se relaciona consigo mismo y su ambiente, relacionando sus partes y sus procesos internos unos con otros. (Miller, 1968, p. 8)

Finalmente fusionar estrategia con comunicación es un choque en el que León (2010) afirma que.

Este es nuestro principal logro: con la comunicación estratégica trabajamos en la consolidación de modelos de investigación que aborden con fluidez el mundo para no descartar la transformación; buscamos aportar a una ciencia en acción. Una ciencia en la que otras preguntas y especialmente aquellas acerca de los auto dispositivos colectivos que hacen emerger el conocimiento también sean posibles” (p35)

1.2 Comunicación Organizacional

Es de suma importancia saber el significado de Comunicación Organizacional es por eso que Muriel afirma que es “el sistema coordinador entre la institución y sus públicos actúan para facilitar la consecución de los objetivos específicos de ambos y, a través de ellos, contribuir al Desarrollo Nacional”. (Muriel, 1980)

La comunicación como herramienta dentro de una empresa tiene varios usos con los que se puede lograr varios objetivos como convencer y persuadir de esta manera se torna indispensable y fundamental para el ambiente laboral de la empresa. “es un instrumento de gestión por el cual toda forma de comunicación interna y externa conscientemente utilizada está armonizada tan efectiva y eficazmente como sea posible, para crear una base favorable para las relaciones con los públicos de los que la institución depende”

La gestión adecuada de la comunicación en la empresa ayuda y define el cumplimiento de los objetivos planteados por la misma, de esta manera satisface la necesidad de comunicarse de manera externa como interna y dar a conocer sus opiniones y actividades, lo cual es de suma importancia para el GAD municipal de Gualaceo, sobre todo los servicios, obras que se están realizando.

La comunicación cuando se aplica en las organizaciones es denominada comunicación organizacional. Esta comunicación se da naturalmente en toda organización, cualquiera que sea su tipo o su tamaño y en consecuencia no es posible imaginar una organización sin comunicación. Bajo esta perspectiva, la comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio, (Fernández, 1999).

La comunicación Organizacional puede entenderse como:

“Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio: o bien influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de las organizaciones, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y rápidamente con sus objetivos”. (Fernández, 2002, pág. 31)

Es importante que el GAD municipal de Gualaceo tenga la gestión de la comunicación adecuada y organizada, de manera que, las metas y objetivos siempre estén claros y poder crear estrategias que faciliten la gestión de la empresa.

“La comunicación en la empresa tiene como objeto apoyar la estrategia de la empresa proporcionando coherencia e integración entre los objetivos, los planes y las acciones de la dirección y la difusión y gestión de la imagen y de la información” (Saló, 2005, p12)

La comunicación en el GAD municipal de Gualaceo se utilizará como herramienta que ofrecerá fortalecer la calidad en los servicios y el manejo de la información a públicos internos y externos, es decir, la información será difundida entre las personas que laboran en el GAD y a los usuarios de la comunidad que hagan uso de las prestaciones de la empresa. A través de la comunicación organizacional se pueden lograr objetivos internos en la empresa, mantener una retroalimentación sobre tareas entre las personas que laboran y los encargados de hacer cumplir las tareas, y sobre todo brindar apoyo emocional.

Finalmente, ~~como conclusión~~ se puede decir que la comunicación organizacional tiene el principal objetivo, que es, pasar un mensaje de cómo se debe realizar determinada tarea laboral, enfocada a cumplir los objetivos y metas de la empresa. Por otro lado, sirve como herramienta para alentar emocionalmente y mejorar la imagen de la empresa.

La comunicación organizacional no puede ser la misma para todas las empresas es fundamental determinar a qué tipo de empresa pertenece el GAD de Gualaceo, se pueden dividir en dos: las empresas privadas y las empresas públicas. Por empresa privada se entiende que no son propiedades del Estado, y su objetivo principal es generar sus propios beneficios económicos.

Las empresas públicas son instituciones que pertenecen al Estado y son administradas por el Gobierno.

1.3 Plan de Comunicación

Salo afirma que el Plan de Comunicación “es una herramienta de síntesis que traduce en términos de comunicación e imagen las políticas, las estrategias, y el proyecto empresarial” (Saló, 2005, p50). Es decir, un plan de comunicación es el sistema básico que tiene como objetivo fortalecer la empresa y mejorar la comunicación interna y externa en función de cumplir con las

metas y objetivos de la organización. Mediante un plan de comunicación funcional las posibilidades de llegar a un público objetivo aumentan y esto genera que la imagen de la organización se vea seria y ordenada y comprometida con su trabajo.

1.4 Tipos de Plan de Comunicación

Para Quero (2018) existen dos tipos de plan de comunicación según hacia donde está dirigido, puede ser interno que “hace referencia a los trabajadores de la empresa y la información generada dentro de cada departamento”. Y también puede ser externo que hace referencia a “hacia tu público objetivo para conseguir que éste se convierta en tu cliente y tenga una buena imagen de tu marca”.

1.5 Interno

Se refiere a que el Plan estará en estrecha relación con el personal de la empresa, es decir, toda persona que labora dentro de la institución. Tiene varios objetivos entre los que se puede destacar informar y motivar al público interno, puesto que, este público es la estructura principal para que la institución funcione de manera correcta. Es importante conocer la opinión de los trabajadores, al mantener una buena relación entre jefe y público interno se brindará mejor servicio hacia el público externo es decir a los usuarios. (Alard, 2017, p29)

La comunicación interna se puede clasificar en:

Comunicación Formal: es aquella que se transmite mediante el uso de las herramientas adecuadas de comunicación y contienen mensajes supervisados por la jerarquía de la organización

Comunicación Informal: esta comunicación se establece entre los empleados de la organización, en muchos de los casos esta información suele ser más fuerte que la comunicación formal por tal razón siempre debe ser tomada en cuenta. (Alard, 2017, p30).

1.6 Externo

En toda empresa tanto pública como privada la comunicación debe funcionar en doble vía, con dos direcciones, entre ellas, las personas y/o instituciones “ajenas” a la institución. El objetivo del Plan de Comunicación a nivel externo gira en torno a la relación con los públicos que permiten el desarrollo de la empresa pero que se encuentran física y socialmente fuera de ella. (Monfort, 2017, p32)

“La comunicación externa se utiliza para proporcionar información persuasiva a los representantes del entorno acerca de las actividades, productos o servicios de la organización. La información enviada por medio de canales externos puede utilizarse para influir sobre las actividades de los individuos y de los grupos en el entorno relevante”. (Gestiopolis, 2010)

Existen dos tipos de comunicación externa:

Comunicación Organizada: es aquella que se realiza en base a un plan y se las emite mediante el uso de herramientas planificadas. (Fernandez, 1999)

Comunicación Improvisada: este tipo de comunicación se da lugar cuando no se planifica la comunicación se produce de manera instantánea sin ningún plan establecido. (Fernandez, 1999)

1.7 En casos de crisis

La Real Academia de la Lengua define a la palabra crisis como “cambio profundo y de consecuencias importantes en un proceso o una situación, o en la manera en que estos son apreciados”. La comunicación puede ser una herramienta fundamental para resolver o minimizar cualquier crisis, por lo que es importante saber qué hacer en caso que esto llegue a pasar y estropeen la imagen de la empresa. Contar con una planificación previamente estudiada para momentos de crisis, es de vital importancia para poder actuar desde el momento cero, en el que nace la crisis. (Adelart, 2017, p31).

La situación de alerta hace referencia a todos los acontecimientos negativos e inusuales que pueden llegar afectar o perturbar el funcionamiento correcto de una institución, ocasionando desequilibrio si no es controlada a tiempo (Marin, 2009).

El Plan de Comunicación en crisis se lo considera como el conjunto de estrategias diseñadas para preparar a una empresa o institución para situaciones desfavorables, en las que esté en riesgo la imagen y credibilidad de la organización o de alguno de sus principales directivos, situaciones que pueden ser solucionadas o minimizadas a través de una acertada comunicación.

CAPÍTULO II

Gualaceo y el Gobierno Descentralizado de Gualaceo

2.1 Gualaceo

El cantón Gualaceo perteneciente a la provincia del Azuay se encuentra localizado en la zona centro-oriental de la provincia del Azuay, en la sub cuenca del río Santa Bárbara, perteneciente a la cuenca hidrográfica del río Paute a 35 kilómetros de la capital de la provincia Cuenca, tiene una población de 42 709 habitantes, está bañado por los ríos Santa Bárbara, San Francisco y Guaymincay.

El cantón Gualaceo tiene una extensión de 346,5 km², ocupa el 4,3 %% del territorio provincial, tiene 9 parroquias que son: Gualaceo, Jadán, Luis Cordero, Zhidmad, San Juan, Remigio Crespo, Mariano Moreno, Daniel Córdova, Simón Bolívar.

Gualaceo está limitado al Norte por los cantones de Paute y el Pan, al Sur el cantón Chordeleg y Sígsig, y al Oeste el cantón Cuenca

El Valle del Río Santa Bárbara se encuentra ubicado en las estribaciones de la cordillera central en la sub cuenta del río Santa Bárbara. Su altitud es de 2.330 m s.n.m. con una temperatura promedio de 17 grados centígrados.

Goza de climas templados y fríos que se caracterizan por sus temperaturas medias que van desde los 6 grados centígrados, en los períodos muy fríos y los 25 grados centígrados en los días soleados.

En las partes altas donde se supera los 3.000 m.s.n.m poseen un clima frío, propio de las zonas altas de las cordilleras donde se asientan los ecosistemas del Bosque Nublado y los páramos andinos.

Se dedica a la elaboración y comercialización de zapatos, y a la venta de plantillas, apliques.

2.2 Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Gualaceo (GAD)

El artículo 238 de la Constitución de la República del Ecuador 2008, establece que constituyen Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales, y estos gozan de autonomía política, administrativa y financiera, y se rigen por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. Es decir, son las instituciones que conforman la organización territorial del Estado Ecuatoriano

2.3 Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Gualaceo (GAD)

El Municipio de Gualaceo representa al segundo cantón más poblado de la provincia del Azuay con 42.709 habitantes distribuidos en un total de 370,22 km² de acuerdo a los últimos datos estadísticos que maneja el Instituto Nacional de Estadística y Censos. En este sentido, dentro del territorio total que comprende el municipio de Gualaceo, se pudo constatar diversas problemáticas y oportunidades latentes que requieren una solución urgente por parte del futuro alcalde del cantón.

Frente a esta situación, el territorio que comprende la cabecera cantonal tanto urbana como rural, presenta realidades diversas referentes al sector económico, sector medio- ambiental, y el sector socio-culturales. En cuanto al sector económico, en este se agrupan quizá las actividades económicas de mayor importancia que se realizan en el cantón, diligencias que mantienen viva la economía local, con lo que, las actividades principales que destacan, está la rama de la industria manufactura, del comercio, de servicios y de la agricultura y ganadería; actividades económicas que han reducido su ritmo de crecimiento económico debido a la contracción de la economía nacional; sin embargo, en el año 2010 según datos del Censo Nacional Económico 2010, los ingresos generados por los establecimientos económicos censados en la cabecera cantonal, muestran un ingreso anual de USD. 106.674.016,39

En esta dinámica, el sector económico del cantón muestra datos alentadores, dado que el cantón presenta ventajas privilegiadas, como ser sitio de tránsito hacia los cantones orientales, ser el segundo municipio más poblado y visitado de la provincia, catalogarse como un territorio meramente con vocación turística, lo que ha permitido que en sus fiestas tradicionales y religiosas, y los fines de semana reciba gran cantidad de visitantes y turistas que avivan la economía; además, re recibir recursos de la población del cantón por concepto de remesas emitidas desde el exterior, debido a que un buen porcentaje de la población del cantón reside fuera del país, lo que favorece

a que la economía local se dinamice; sin embargo, aún existen respuestas urgentes que dar a las problemáticas y oportunidades vigentes que presenta el sector económico del Municipio.

2.4 Actual administración del GAD de Gualaceo

La actual administración está encabezada por el Alcalde Gustavo Vera, y los cinco concejales Pablo Ulloa, Aurio Pérez, Mauricio Rodas, Ángel Tacuri, Benjamín Vera.

El objetivo principal del Alcalde Gustavo Vera es actualizar el plan de desarrollo y ordenamiento territorial para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Gualaceo. Dentro de su plan de trabajo se contemplan varios objetivos a cumplirse durante los 4 años de administración que son los siguientes:

- Mejorar y crear nuevas ferias artesanales para los productos que se elaboran en Gualaceo.
- Impulsar la promoción y la comercialización de las artesanías forjadas en el cantón Gualaceo.
- Gestionar la construcción de un puente vehicular sobre el río Santa Bárbara, para descongestionar el tráfico de la avenida Jaime Roldós.
- Conceptualizar y diseñar un puente peatonal sobre el río Santa Bárbara, como parte de la regeneración de las orillas de los ríos, Santa Bárbara y San Francisco.
- Gestionar capa asfáltica para la parte periférica urbana no intervenida del cantón Gualaceo.
- Identificar, analizar y clasificar los espacios del conjunto patrimonial, alusivo al antiguo Hospital Moreno Vázquez, para su valorización.
- Completar con la dotación de elementos de protección y seguridad para el mercado Santiago de Gualaceo y, el mercado 25 de junio.
- Crear un sistema de clasificación y manejo de los desechos sólidos del cantón Gualaceo.
- Crear un sistema de protección animal, en especial con los animales domésticos que viven en la calle de la zona urbana del cantón
- Generar un sistema de reingeniería en la administración pública del municipio de Gualaceo.
- Realizar un estudio técnico para la regeneración urbana del centro histórico de Gualaceo.

- Crear la ruta de los miradores que conecta los diferentes puntos de interés turístico del cantón.
- Fortalecer a las instituciones sociales del municipio para atender a las personas con capacidades especiales y sectores desprotegidos; incluido los derechos de la mujer, los niños y adolescentes que hayan sido vulnerados.

2.5 Misión del Municipio

Impulsar el desarrollo sostenible a nivel cantonal, a través de la prestación de servicios públicos, eficientes y oportunos en la ejecución de programas y proyectos acorde al crecimiento sustentable de la comunidad; procurando el bien común y la satisfacción de las necesidades de la población.

2.6 Visión del Municipio

Una organización dinámica, sólida, capaz de mejorar las condiciones de trabajo de sus funcionarios y la calidad de vida de los habitantes del Cantón Gualaceo, liderando el desarrollo económico y social a través de una cultura organizacional basada en la vocación de servicio, el crecimiento del talento humano de su personal y el uso apropiado de la tecnología, tomando como base el Plan Estratégico Cantonal.

2.7 Objetivos del GAD de Gualaceo

- a) Mejorar los roles públicos en atención a las demandas de la sociedad con criterios eficientes de administración por procesos o productos;
- b) Generar un modelo sistémico en la organización del trabajo, esto es, interrelacionado con los demás sistemas de gestión pública;
- c) Lograr la satisfacción del usuario interno y externo en la entrega de servicios con calidad con oportunidad y productividad;
- d) Controlar y monitorear los resultados en base a una implementación de procedimientos de gestión y desarrollo organizacional;
- e) Adaptar el trabajo al dinamismo propio de la administración y a los cambios permanentes de tecnología
- f) Integrar y mantener equipos de trabajo interdisciplinarios, y promover la poli funcionalidad de las actividades, que apunten a profesionalizar la fuerza del trabajo y la aplicación de políticas, sustentado en la evaluación de resultados.

g) A nivel comunicacional no se tiene trazado ningún objetivo, a raíz de esta premisa nace esta investigación

CAPÍTULO III

PROPUESTA DE PLAN DE COMUNICACIÓN PARA EL GAD DEL CANTÓN GUALACEO

3.1 Antecedentes

En el área de comunicación del GAD municipal del cantón Gualaceo, existe una oficina de comunicación implementada en el año 2012 dirigida por el Relacionador Público, que trabaja según las indicaciones y las políticas del alcalde de paso. En la actual administración los trabajos son básicos y no existe un Plan de Comunicación vigente, sin embargo, el Relacionador Público realiza boletines de prensa, revistas, ruedas de prensa, registro fotográfico. De manera específica se ha dedicado a manejar las redes sociales con el mismo contenido publicado en todas, sin una estrategia

3.2 Visión y misión del Plan

Visión

Contribuir al éxito de las actividades del Alcalde, a través de estrategias comunicacionales.

Misión

La misión del Plan de Comunicación es contar con una planeación estratégica previa para obtener mejores resultados, favoreciendo tanto a la entidad como a los funcionarios y a las personas que acuden a ella.

3.3 Objetivo general y específicos

General

Mejorar la comunicación interna y externa del GAD de Gualaceo

Específico

- Determinar la percepción social del GAD de Gualaceo.
- Impulsar a los funcionarios municipales a dar a conocer sus opciones, ideas, motivaciones a través de herramientas comunicacionales
- Analizar el estado del ambiente laboral dentro del Municipio.
- Contribuir a mejorar el contenido digital en 20%

- Crear un medio para que el público se exprese.

3.4 Política

El Plan de Comunicación interno y externo que se plantea para el Municipio de Gualaceo se va a trabajar en conjunto con los departamentos municipales en coordinación con el departamento de comunicación que se encuentra liderado por el Relacionador Público y el asesor del alcalde para organizar reuniones periódicas para tratar temas exclusivos con la gestión de la comunicación interna y externa del Municipio de esta manera se intenta tener un acercamiento directo con las actividades e información que se maneja dentro y fuera del GAD municipal y determinar aspectos estratégicos comunicacionales para mejorar la imagen del Municipio y plantear posibles soluciones a o protocolos que seguir en caso de presentar inconvenientes.

3.5 Método de la Investigación

Para determinar la situación actual del Gobierno Autónomo Descentralizado de Gualaceo en lo que concierne al manejo de la comunicación interna y externa se aplicará el método descriptivo, cuantitativo y el cualitativo

Al aplicar el método cuantitativo se emplea la herramienta de investigación, encuestas, tanto al personal que labora en el GAD, como a los usuarios que atienden a la institución lo que permitirá obtener la información necesaria para su posterior análisis.

Por otro lado, la metodología cualitativa me permitirá conocer a fondo la situación actual del GAD haciendo uso de importantes técnicas como: entrevista, observación directa, recopilación, análisis de fuentes bibliográficas y por último se aplicará el modelo FODA, el cual será elaborado en base a los resultados obtenidos de las entrevistas con los encargados de gestionar la comunicación del GAD de Gualaceo.

3.6 Públicos

A quién están dirigidos los mensajes. Mapa de públicos para comprender los principales grupos de interés.

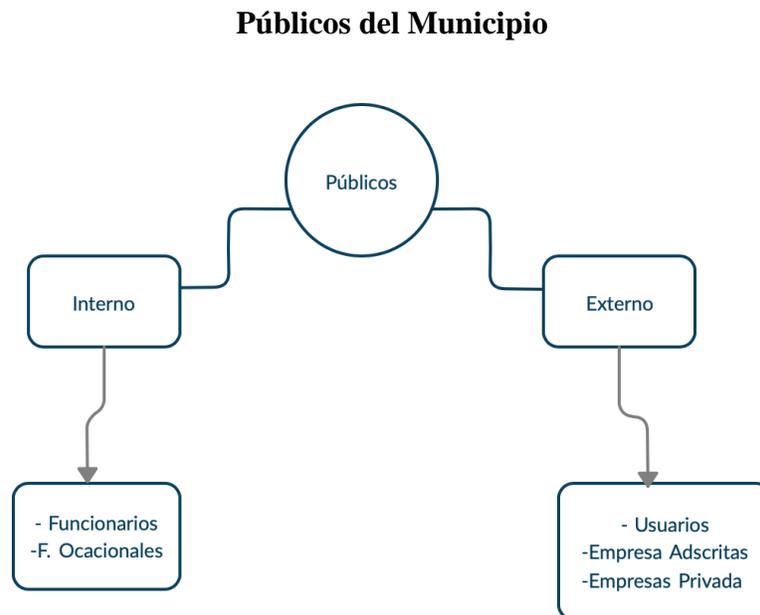


Gráfico Nro. 14. Realizado por el autor

3.7 Diagnóstico

Para conocer la realidad de la situación organizacional del GAD del cantón Gualaceo, y tener un diagnóstico general ha sido imprescindible hacer uso de técnicas de investigación, en este caso, aplicamos encuestas.

Se diseñaron dos modelos de cuestionarios, el primero enfocado a los 72 funcionarios municipales, ocasionales como permanentes que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Gualaceo, y el segundo a 100 usuarios que asisten al municipio de Gualaceo. Los cuales son los siguientes:

6. Si tuviera la oportunidad de tomar un café con el Alcalde ¿qué temas trataría?

7. ¿Considera que sus ideas y sugerencias son escuchadas por su jefe o superior?

Sí ()

No ()

Ocasionalmente ()

8. ¿Considera que sus compañeros de trabajo son sus amigos?

9. ¿Considera que existe trabajo en equipo entre sus compañeros y jefe?

Sí... No...

10. ¿Cuál es el canal que más utiliza para comunicarse dentro de la empresa?

Escrito ()

Internet ()

Personalmente ()

Resultados

- El 91% mencionó dos aspectos positivos del Municipio el 9% dejó en blanco.

Aspectos positivos escritos por encuestados

Points scored

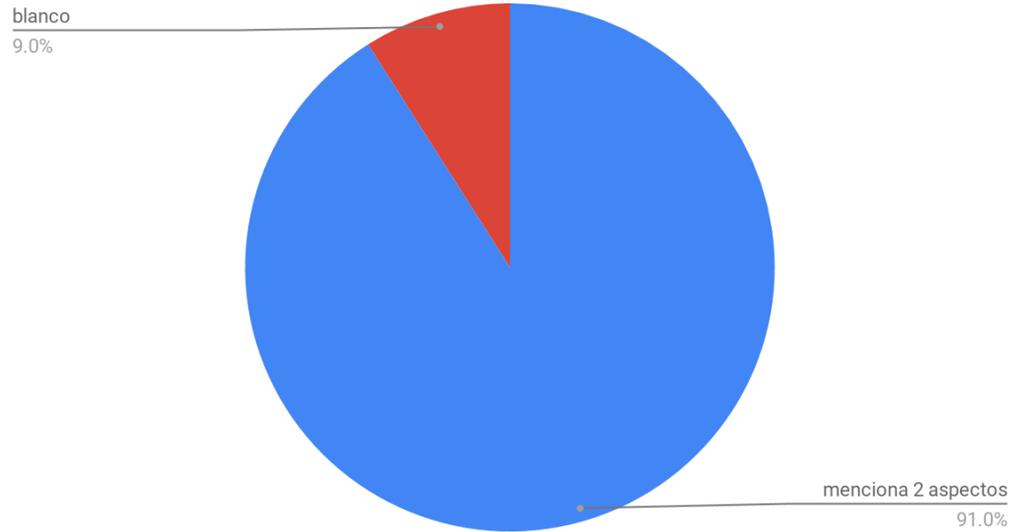


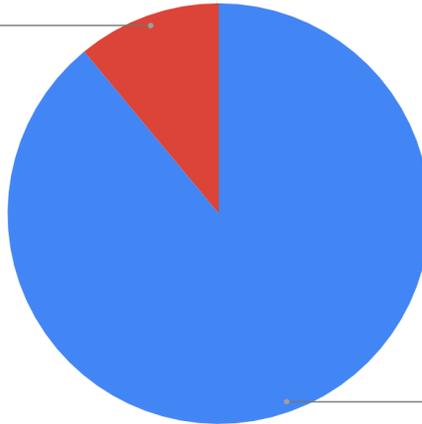
Gráfico Nro. 1. Realizado por el autor.

- El 89% respondió que sus actividades corresponden a su formación y el 11% dijo que no

Las actividades de los funcionarios corresponden a su formación profesional

Points scored

no
11.0%



si
89.0%

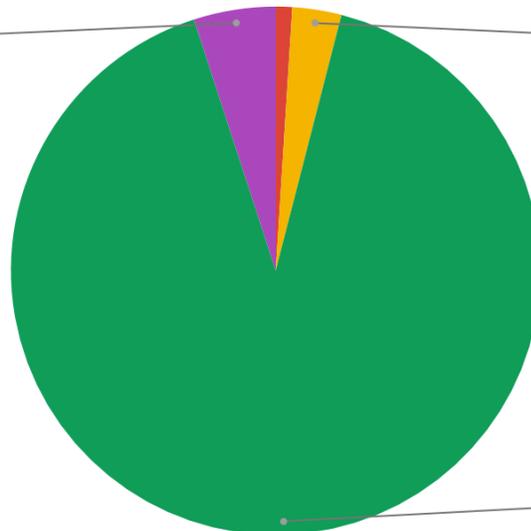
Gráfico Nro. 2. Realizado por el autor

- En la escala de satisfacción en el trabajo siendo 1 la menor y 5 la mayor

Satisfacción en el trabajo

Points scored

5
5.0%



4
91.0%

3
3.0%

Gráfico Nro. 3. Realizado por el autor

- Relación con el jefe inmediato 88% dijo Buena; 12% dijo Regular y 0% dijo Mala

Relación con el Jefe Inmediato

Points scored

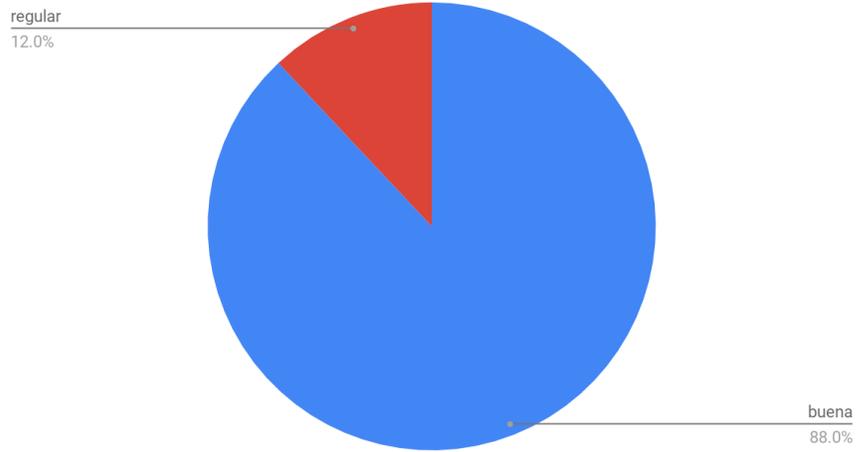


Gráfico Nro. 4. Realizado por el autor

- Tiene acceso a comunicarse con el Alcalde 29% dijo que Si; 71% dijo que No

Acceso a comunicarse con el Alcalde

Points scored

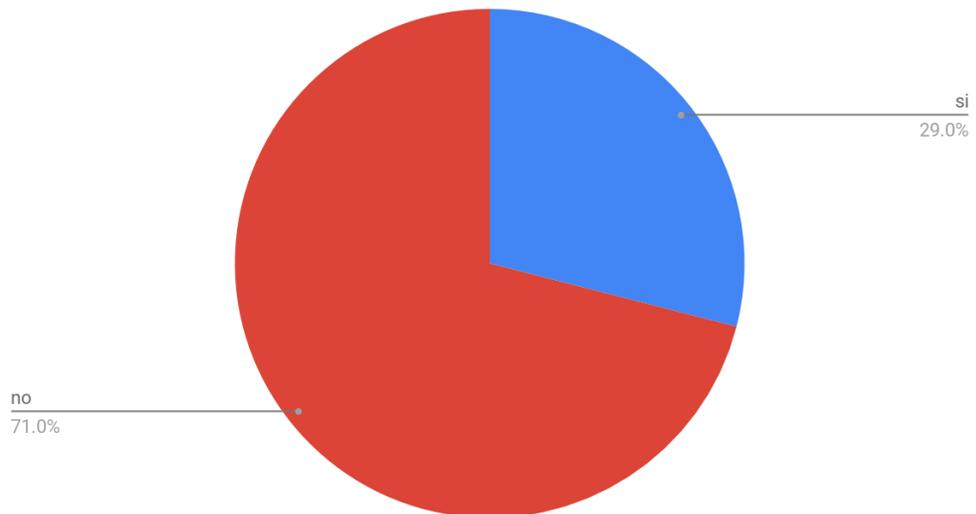


Gráfico Nro. 5. Realizado por el autor

- Considera que sus ideas y sugerencias son escuchadas por su superior 33% dijo Si; 1% dijo No 76% dijo Ocasionalmente

Ideas escuchadas por su superior

Points scored

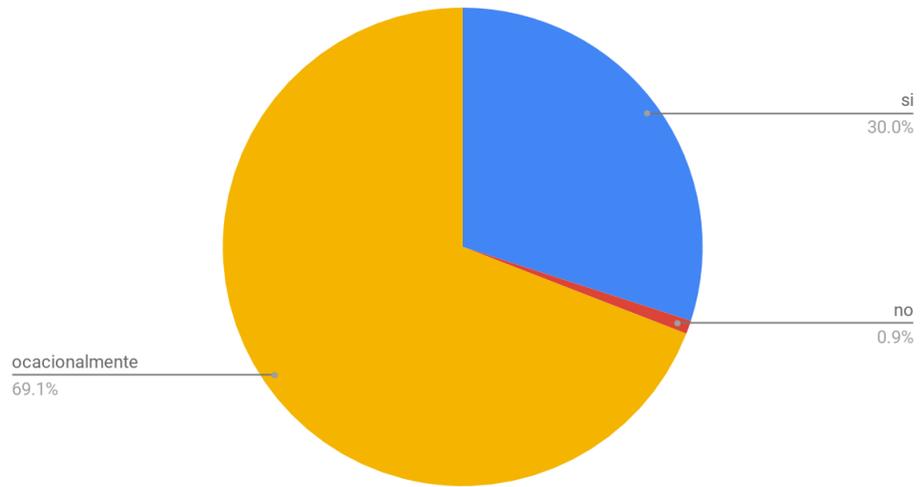


Gráfico Nro. 6. Realizado por el autor

- Considera que sus compañeros de trabajo son sus amigos 69% dijo Si y el 31% dijo No

Amigos en el trabajo

Points scored

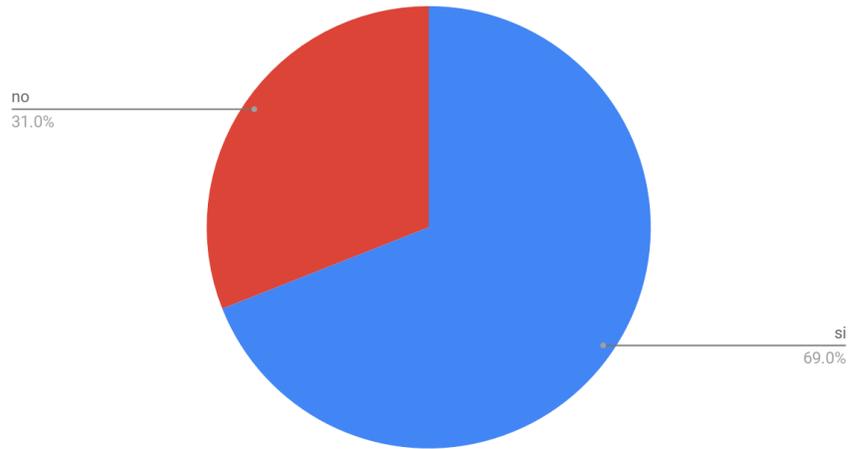


Gráfico Nro. 7. Realizado por el autor

- Considera que existe trabajo en equipo entre sus compañeros y jefe 48% dijo Si 52% dijo No

Trabajo en equipo entre compañeros

Points scored

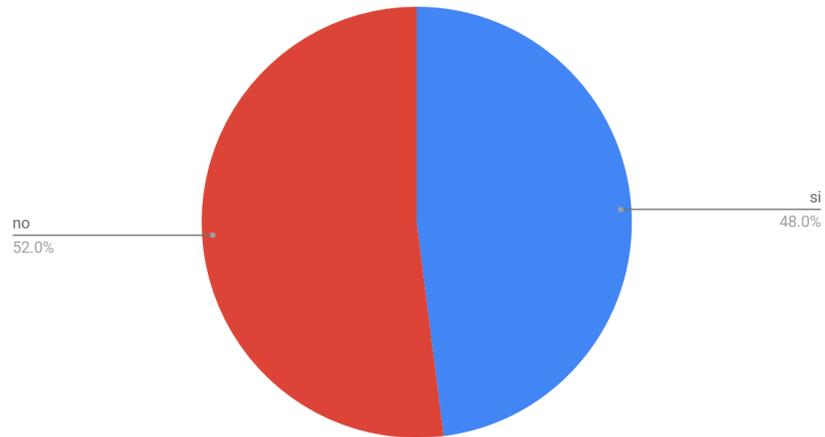


Gráfico Nro. 8. Realizado por el autor

- El canal que más utiliza para comunicarse dentro de la empresa Internet 25%; Personalmente 18%; Escrito 57%

Canal más usado para comunicarse

Points scored

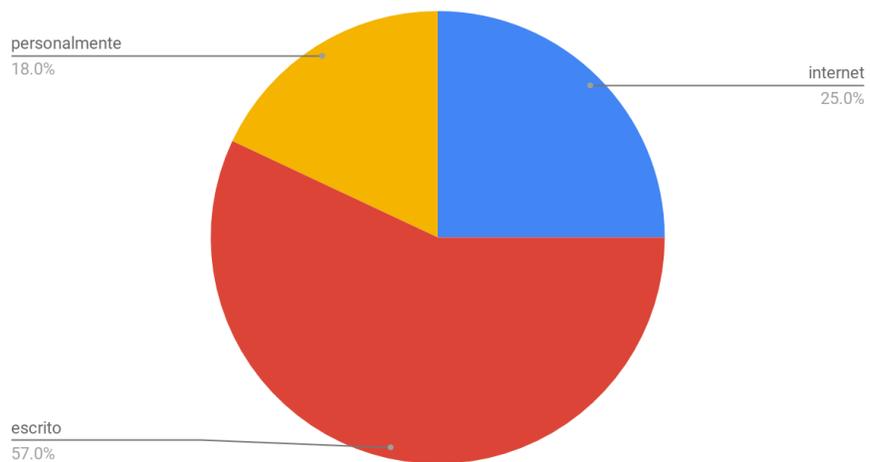


Gráfico Nro. 8. Realizado por el autor

Análisis de resultados

En base a las repuestas recogidas y tabuladas en la encuestas aplicadas se puede determinar que en un 91% señaló dos aspectos positivos del GAD de Gualaceo, en un 89% indicó que sus actividades corresponden a su formación profesional, en una escala del 1 al 5 un promedio de 4 se encuentran satisfechos con el trabajo que desempeñan dentro del municipio, el 52% de los funcionarios señalan que sus labores las pueden realizar en equipo y el 57% utiliza el internet para comunicarse, con estos indicadores recogidos en las encuestas aplicadas al público interno se puede plantear estrategias comunicacionales que nos permitirán mejorar la comunicación interna del GAD de Gualaceo y sobre todo fortalecer el ambiente laboral de cada uno de los funcionarios.

El segundo cuestionario estuvo enfocado hacia la comunicación externa del GAD de Gualaceo, por eso se realizó al público en general que reside en el cantón, con una población total de 42 709 habitantes se tomó una muestra de 100 personas divididas la mitad en la parte urbana y la otra mitad en las periferias del cantón, con el fin de determinar la percepción que se tiene de la actual administración desde un punto comunicacional, en el que se obtuvo los siguientes resultados:

Universidad Politécnica Salesiana

¿Conoce el nombre del Alcalde?

¿Conoce de algún trabajo que se encuentre realizando la Municipalidad?

¿Conoce los servicios que presta el Municipio? Mencione tres.

- 1.
- 2.
- 3.

En una escala del 1 al 5 siendo 1 malo y 5 excelente califique el trato de parte de los funcionarios al momento de realizar un trámite

¿Considera que los funcionarios municipales cumplen con su labor asignada de manera satisfactoria?

Sí ()

No ()

¿Por qué?

¿Qué sugerencias le daría al señor Alcalde para mejorar su gestión?

El principal objetivo del uso de esta herramienta de investigación fue conocer las pautas, carencias, fortalezas, oportunidades comunicacionales, para su posterior análisis y sobretodo conocer la situación de la comunicación interna del personal, en lo que se obtuvo los siguientes resultados:

- Conoce el nombre del Alcalde 98% dijo que Sí y el 2%No

Conoce el nombre del Alcalde

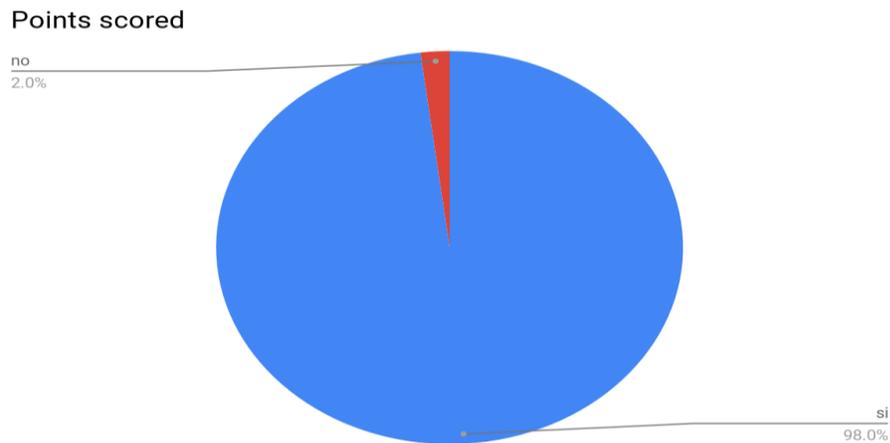


Gráfico Nro. 9. Realizado por el autor

- Conoce algún trabajo que está realizando el Municipio 28% dijo que Sí y el 72% dijo No

Trabajos que realiza el Municipio

Points scored

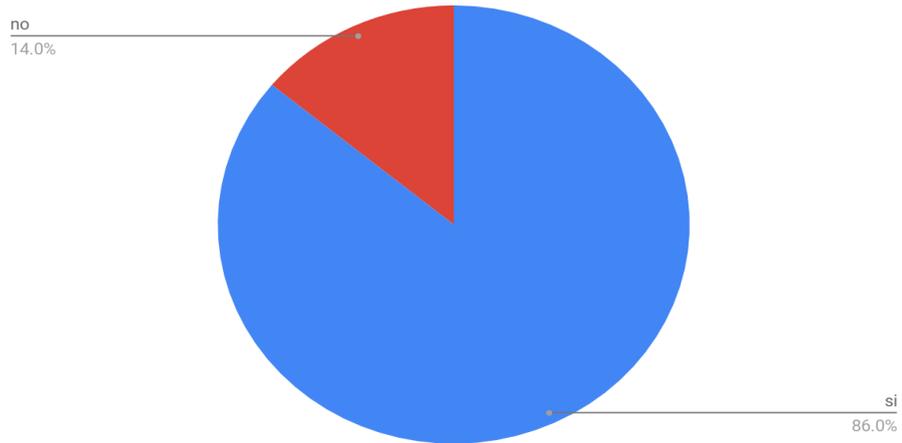


Gráfico Nro. 10. Realizado por el autor

- Conoce los servicios que presta el Municipio, menciona tres; 5% escribió 3; 54% escribió 2; 41% escribió 1.

Servicios que presta el Municipio

Points scored

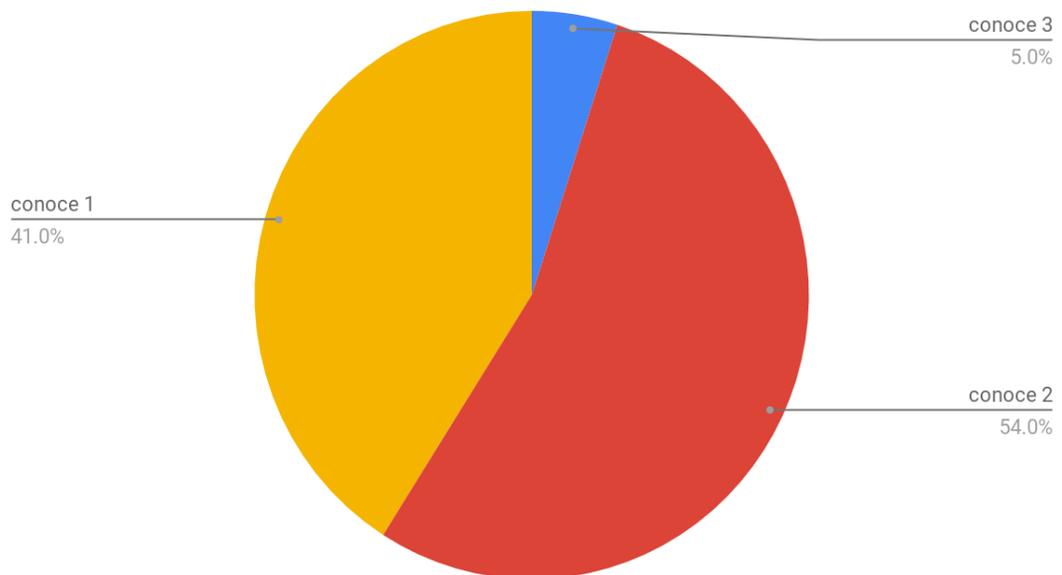


Gráfico Nro. 11. Realizado por el autor

- En una escala del 1 al 5 siendo 1 mala y 5 excelente califique el trato de parte de los funcionarios al momento de realizar un trámite

Trato que recibe por los funcionarios

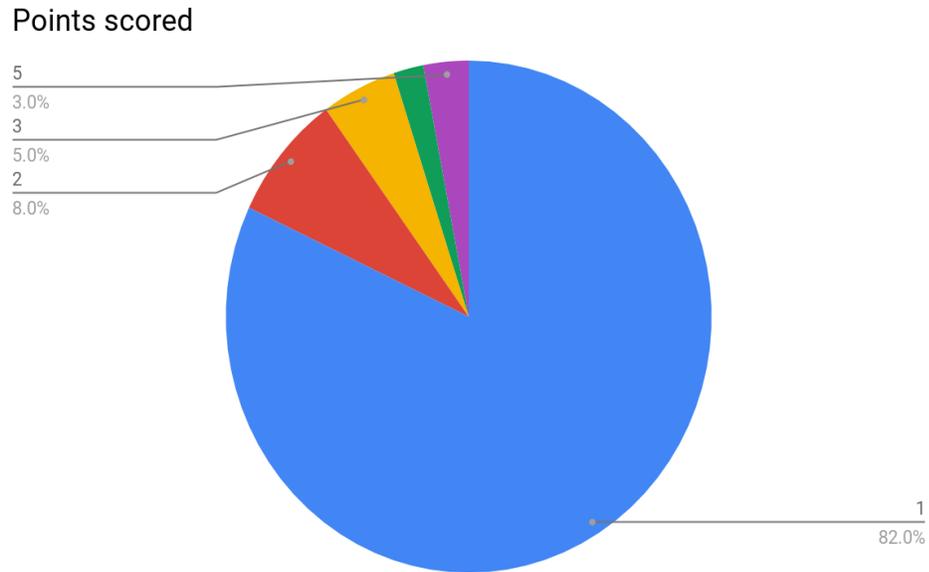


Gráfico Nro. 12. Realizado por el autor

- Considera que los funcionarios municipales cumplen con su labor asignada de manera satisfactoria 31% dijo que Si; 69% dijo que No

Funcionarios cumplen con su labor asignada

Points scored

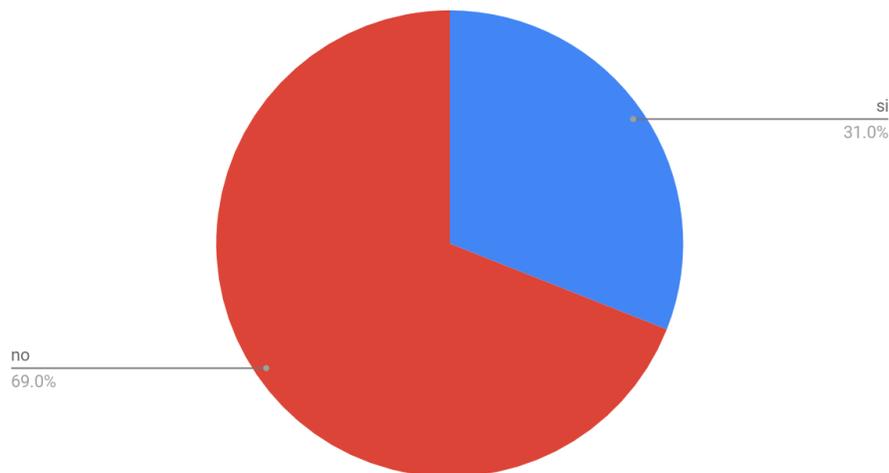


Gráfico Nro. 13. Realizado por el autor

- Qué sugerencia le daría al señor Alcalde para mejorar su gestión, en este punto quiero resaltar una sugerencia que la mayoría de encuestados coincide con cumplir, cumpla con su Plan de Trabajo y con lo prometido durante campaña

Para profundizar el diagnóstico comunicacional es importante conocer el punto de vista sobre la gestión del departamento de comunicación que se maneja dentro del Municipio desde una perspectiva interna, para poder exponer la importancia de un Plan de Comunicación aplicado al GAD y los beneficios que trae consigo, por este principal motivo se realizaron tres entrevistas aplicadas al asesor del Alcalde Milton Peñaranda, a la persona encargada de la oficina de comunicación Diana Rodas, y por último se realizó al Alcalde Gustavo Vera, quienes mostraron un profundo interés por la propuesta de un Plan de Comunicación para el GAD de Gualaceo, y por una pronta implementación, se comprometen de manera verbal a ver la comunicación con otros ojos, con otra perspectiva a la que se tenía, con el objetivo de mejorar la comunicación interna como externa en el Municipio, para que de esta manera sea una herramienta para cumplir con las metas y objetivos que tiene trazado la actual administración, muestran profundo interés sobre todo por mejorar la imagen del Alcalde como del Municipio tanto de manera interna como hacia el público que atiende al municipio para hacer uso de los servicios que se presta en la entidad.

3.8 Cuestionario de la entrevista

1. ¿Cuenta el Municipio con un Plan de Comunicación?

2. ¿Considera importante la comunicación dentro del GAD?
3. ¿Conoce los beneficios de aplicar un Plan de Comunicación?
4. La información que usted difunde llega a su público de manera adecuada
5. ¿Cómo es la relación con los jefes departamentales?

3.9 Problema

La falta de un Plan de Comunicación interno y externo en el departamento de comunicación en el municipio de Gualaceo provoca que la comunicación interna como externa sea débil, y según el Relacionador Público los mensajes no generan el impacto que se espera por lo que la mayoría de veces se pasa por alto por no definir un canal específico por el cual enviar la información, de esta manera tampoco existe una planificación previa al momento de cómo enviar la información, lo que provoca un aumento de comunicación informal generando rumores en el ambiente laboral lo que no es adecuado para lograr los objetivos de la empresa de manera óptima.

3.10 Solución

Con la elaboración de un Plan de Comunicación interno y externo permite que el departamento encargado de gestionar la misma en el Municipio, pueda elaborar estrategias que permitan mejorar y fortalecer la comunicación interdepartamental y hacia los usuarios que acuden a la entidad a realizar sus trámites, a definir el canal adecuado para difundir la información que se quiere dar a conocer, de esta manera el plan de comunicación es una herramienta que permite cumplir los objetivos de la empresa desde el punto de vista comunicacional generando nuevas alternativas de comunicar.

3.11 Análisis de situación con relación a la visión histórica de la organización

En el Departamento de Comunicación del GAD Municipal del cantón Gualaceo, existe una oficina de comunicación instaurada en el año 2012, dirigida por el Relacionador Público, que trabaja según las indicaciones y las políticas del alcalde de turno.

En la actual administración los trabajos son básicos y no existe un Plan de Comunicación vigente, sin embargo, el Relacionador Público realiza boletines de prensa, revistas, ruedas de prensa y registro fotográfico de las actividades que cumple el Alcalde. De manera específica se ha dedicado a manejar las redes sociales con el mismo contenido publicado en todas, sin una estrategia y con el único objetivo de dar a conocer las actividades del GAD y el alcalde. Es decir, realizan

actividades contempladas en un Plan de Comunicación sin contar con uno, para informar tanto a las personas que laboran en el GAD Municipal como a la comunidad del cantón Gualaceo.

Es por lo expuesto que surge la necesidad de mejorar la gestión comunicacional en el Municipio a través de la elaboración de un Plan de Comunicación, con la finalidad de plantear estrategias al momento de transmitir información hacia los públicos de la Institución y generar mayor impacto con los mensajes enviados.

Partimos por analizar la situación actual de la comunicación en el Municipio a través de un diagnóstico para posteriormente plantear las estrategias, actividades y sugerencias que ayuden a cumplir los objetivos de la empresa apegados a la misión y a la visión de la misma.

Perspectiva de la situación de comunicación en el GAD Municipal del cantón Gualaceo:
El problema y la solución.

3.12 FODA

Fortalezas

Buena infraestructura de canales de información interna, el Municipio tiene un software interno que permite el envío de memos y de información interna que funciona en óptimas condiciones

Buena relación con la prensa local, el Municipio tiene relación y contacto directo tanto con los reporteros y con los dueños de los medios locales lo que permite estar siempre brindando información hacia el público externo

Existe una excelente retroalimentación de público externo a través de redes sociales, específicamente a través de Facebook en el que se puede observar muchos comentarios por parte de la comunidad presente en esta red social.

Apoyo del personal del GAD de Gualaceo para mejorar la comunicación con el Alcalde, en base a encuestas al personal que labora en el Municipio se puede determinar que se encuentran prestos a apoyar y poner de su parte para que la comunicación mejore.

Oportunidades

Nuevos canales a través de nuevas tecnologías, se puede buscar nuevas formas de publicar informaciones diferentes a las convencionales haciendo uso de la tecnología con la creación de foros virtuales o video blogs.

Posibilidad de mejorar la calidad de contenido digital, es decir, al momento de crear o generar contenido digital usar los formatos óptimos dependiendo para que canal, coordinar con el Relacionador Público el contenido dentro de cada publicación antes de ser publicada.

Disponibilidad de participación de los funcionarios y empleados del municipio, conocer sus opiniones y sugerencias, el personal que labora está de acuerdo con destinar cierta cantidad de tiempo para dar a conocer su manera de pensar y poner en conocimiento sus opiniones motivaciones o comentarios.

Debilidades

La falta de personal dentro del Departamento de Comunicación, consta con el Relacionador Público y con dos pasantes universitarios de turno, hace falta personal profesional que aporte con sus conocimientos y llevarlos a la práctica.

El Departamento de Comunicación no cuenta con presupuesto para innovar sus herramientas tecnológicas o actualizarlas.

La comunicación no es considerada importante dentro del GAD.

Amenazas

Disminución del salario a empleados públicos

La desinformación generada por cuentas falsas a través de redes sociales perjudica la imagen del Municipio y desprestigia el nombre del Alcalde.

Matriz de Relación Objetivos y Estrategias

Objetivo General	Objetivo Especifico	Estrategia	Tácticas
<p>Desarrollar una propuesta de Plan de Comunicación con estrategias que servirán para mejorar la comunicación en el GAD municipal del cantón Gualaceo</p>	<p>1. Establecer acciones que permitan la difusión de las actividades que realiza el GAD de Gualaceo</p>	<p>Gestionar la comunicación interna y externa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar espacios adecuados dentro y fuera del municipio para una correcta visibilidad tanto de los funcionarios como de los usuarios. - Capacitación sobre tipos de contenido al personal de comunicación - Determinar el principal medio de comunicación del cantón en el que se publicará regularmente las actividades del GAD - Delegar a un único responsable de documentar con fotos y videos de las actividades del GAD y publicarlas en la página de Facebook y Web - Socialización y difusión de las actividades del GAD de Gualaceo con los funcionarios - Difundir a través del sistema interno de comunicación del GAD el calendario de

			actividades cercanas a la fecha de manera mensual.
	2. Determinar los canales de comunicación idóneos en el GAD de Gualaceo	Interactuar con funcionario y usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Plantear actividades puntuales en diferentes canales para determinar cual tuvo mayor acogida - Con base a encuestas internas y externas determinar el canal idóneo para publicar información y actividades del GAD - Seleccionar al menos dos canales por los que se va a publicar información y actividades
	3. Sugerir actividades que nivel interno generen compromiso de los colaboradores de la institución con la misma	Interactuar con los funcionarios	<ul style="list-style-type: none"> - Taller de la importancia de los buenos modales - Reuniones periódicas entre jefes departamentales para recoger quejas y sugerencias - Incentivar a participar en actividades extracurriculares delegando actividades

			específicas a cada funcionario
	<p>4. Definir acciones para mejorar la comunicación externa del Municipio de Gualaceo</p>	Gestionar la comunicación externa	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación sobre el manejo de contenido según el canal de comunicación. - Taller sobre las nuevas tecnologías de la comunicación y su incidencia en la actualidad para el personal de comunicación - Mejorar los equipos tecnológicos del departamento de comunicación para potenciar la calidad del contenido multimedia

3.13 Matriz de Acciones y Tácticas

Publico		Objetivo		
Usuarios externos		Establecer acciones que permitan la difusión de las actividades que realiza el GAD de Gualaceo		
Táctica	Indicador	Responsable	Recurso	Tiempo
- Implementar espacios	N° reuniones N° de lugares propuestos	Dircom Jefes Departamentales	Material de oficina y equipo tecnológico	1 semana

<p>adecuados para una correcta visibilidad</p> <p>Acciones:</p> <p>Reunión con los jefes departamentales del GAD y personal de seguridad.</p> <p>Asignación de presupuesto para la elaboración y contratación de los espacios adecuados</p>				
<p>- Capacitación sobre tipos de contenido al personal de comunicación</p> <p>-</p> <p>Acciones:</p> <p>Contratar a un profesional que dicte el taller.</p> <p>Evaluar el aprendizaje en actividades practicas</p>	<p>Nº reuniones</p>	<p>Departamento de comunicación</p>	<p>Material de logística</p>	<p>2 semanas</p>

<p>- Delegar a un único responsable de documentar con fotos y videos de las actividades del GAD y publicarlas en la página de Facebook y Web</p> <p>Acciones:</p> <p>Designar del personal de comunicación como único responsable en documentar de manera audiovisual</p> <p>Facilitar el equipo tecnológico necesario para cumplir esta actividad</p>	Material de logística	2 semanas	Material de logística	2 semanas
Publico		Objetivo		
Externo e interno		Determinar los canales de comunicación idóneos en el GAD de Gualaceo		
- Plantear actividades puntuales en diferentes canales para determinar	Nº encuestas	Departamento de comunicación	Material de oficina y equipo tecnológico	1 semana

<p>cual tuvo mayor acogida.</p> <p>Acciones:</p> <p>Formular encuestas físicas y virtuales</p>				
<p>- En base a encuestas internas y externas determinar el canal idóneo para publicar información y actividades del GAD</p> <p>Acciones:</p> <p>Reunión con el Alcalde y departamento de comunicación</p>	N° de reuniones	Departamento de comunicación Alcalde	Material de oficina y equipo tecnológico	1 semana
<p>- Seleccionar al menos dos canales por los que se va a publicar información y actividades</p> <p>Acciones:</p> <p>Reunión interna con el departamento de</p>	N° de reuniones	Departamento de comunicación	Material de oficina y equipo tecnológico	1 semana

comunicación para determinar los canales				
Publico		Objetivo		
Interno		Sugerir actividades que nivel interno generen compromiso de los colaboradores de la institución con la misma		
<ul style="list-style-type: none"> - Taller de la importancia de los buenos modales <p>Acciones:</p> <p>Contratar profesionales que dicten este taller al personal del GAD</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reuniones periódicas entre jefes departamentales para recoger quejas y sugerencias 	N° de reuniones	Departamento de comunicación Jefes departamentales	Material de oficina y equipo tecnológico	1 semana
<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones periódicas entre jefes departamentales para recoger quejas y sugerencias 	N° de reuniones	Departamento de comunicación Jefes departamentales	Material de oficina y equipo tecnológico	3 semana

<p>Acciones:</p> <p>Convocar a reuniones a los jefes departamentales</p> <p>Generar un compromiso escrito en el que se indica las actividades específicas de cada jefe departamental</p>				
Publico		Objetivo		
Externo		Definir acciones para mejorar la comunicación externa del Municipio de Gualaceo		
<p>- Capacitación sobre el manejo de contenido según el canal de comunicación.</p> <p>Acciones:</p> <p>Contratar personal profesional sobre el manejo de contenido digital</p>	<p>N° de capacitaciones</p> <p>N° de reuniones</p>	<p>Departamento de comunicación</p> <p>Jefes departamentales</p>	<p>Material de oficina y equipo tecnológico</p>	<p>2 semana</p>
<p>- Mejorar los equipos tecnológicos del departamento de comunicación para potenciar la calidad del</p>	<p>N° de equipos</p> <p>N° de reuniones</p>	<p>Departamento de comunicación</p> <p>Alcalde</p>	<p>Material de oficina y equipo tecnológico</p>	<p>2 semana</p>

<p>contenido multimedia</p> <p>Acciones:</p> <p>Reunión con el Alcalde para indicar el deterioro de los equipos actuales</p> <p>Asignar presupuesto para la adquisición de nuevos equipos tecnológicos como cámaras y software de edición</p>				
--	--	--	--	--

3.15 Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones a nivel interno

El trabajo que se lleva a cabo dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Gualaceo tiene la responsabilidad de poner en conocimiento de la ciudadanía con varias estrategias contempladas en la propuesta de este Plan de Comunicación, y la necesidad de difundir sus actividades en el Municipio y ante las autoridades a nivel nacional.

Los usuarios que acuden al Municipio desconocen varios servicios que presta la institución, por lo que se recomienda, emplear una campaña de difusión sobre los mismos y cómo acceder a cada uno de ellos.

En este sentido se concluye que los funcionarios del GAD de Gualaceo en una escala de 1 al 5 con un promedio de 4 están satisfechos de laborar en el municipio, y el 89% corresponde a su formación como profesionales, mantienen una comunicación interna escrita, oral y en su mayoría a través de internet, en base a estos resultados se planteó estrategia acompañadas de tácticas que permiten mejorar la comunicación y aprovechar las oportunidades que se presentan en varios escenarios desde el punto de vista comunicacional.

Conclusiones a nivel externo

La comunicación externa del GAD de Gualaceo en la actualidad se presta como un excelente terreno en el cual se pueden aplicar las estrategias planteadas en esta investigación y mejorarla de manera directa, tanto de contenido como de calidad. En este sentido con las tácticas dentro de cada estrategia se pretende que la relación interinstitucional del Alcalde se fortalezca y esto mejore la imagen de la actual administración. De esta manera la comunicación que se establece con los diferentes medios de comunicación tanto locales como nacionales es constante debido a que existe una apertura por parte del Alcalde semanalmente para contestar cualquier duda e inquietud por parte de los medios, y con las tácticas de esta investigación se pretende mejorar esta relación con la difusión de manera estratégica de las actividades que lleva a cabo la actual administración.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Gualaceo actualmente no cuenta con un Plan de Comunicación dentro del departamento, el personal que labora es insuficiente para realizar todas las actividades que requiere un Plan de Comunicación, e informar de manera interna y externa, por lo que se concluye que, se debería implementar de manera prioritaria, y se contrate personal calificado para dicha actividad que cuente con la experiencia y las aptitudes necesarias para ocupar el puesto importante dentro del Municipio.

La comunicación que se utiliza en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Gualaceo, es espontánea, más no planificada, ni con estrategias previas que permiten cumplir los objetivos, como mejorar la comunicación con los públicos internos y externos y enriquecer las alianzas estratégicas interinstitucionales.

Recomendaciones a nivel interno

- Reunión con los técnicos departamentales de Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial con el objetivo de conocer a fondo y poder defender en rueda de prensa
- Realizar visitas técnicas en conjunto de los técnicos responsables a las vías que tuvieron tratamiento de asfalto, iniciando por las que se contemplan en el plan de trabajo
- Levantar información del conjunto patrimonial antiguo Hospital Moreno Vázquez, socializar esta información con representantes del turismo a nivel nacional, gestionar inversión para la restauración con el objetivo de atractivo turístico

- Crear un equipo “Social Media Team” integrado por el Alcalde, Jefes Departamentales, DirCom, DirCom de las empresas adscritas Emapas G quienes tomarán decisiones sobre campañas a realizarse.
- Definir el medio digital Facebook cómo el canal oficial de distribución de información a través de la Fan Page GAD de Gualaceo.
- Contar con el personal profesional especializado y con experiencia en generar estrategias enfocadas directamente en el ámbito de la comunicación.

Recomendaciones a nivel externo

- Coordinar con los gremios de calzado, artesanías y gastronomía una feria anual que incluya las tres actividades, a la cual se invitara a las principales autoridades representantes del turismo a nivel nacional, de esta manera buscar la gestión para impulsar el comercio de los productos locales en mercados nacionales.
- Reunión con fundaciones de rescate animal, ARCA, Animalistas Gualaceo, REA, para analizar el tema de animales domésticos que viven en la calle, sugerir al concejo la creación de una ordenanza de protección animal, esterilización, y desparasitación.
- Socializar la Ruta de los Miradores con la ciudadanía y autoridades nacionales del turismo, proyecto que se contempla en el Plan de Trabajo del Alcalde.
- Crear una red de seguimiento de las denuncias y sugerencias de la ciudadanía online, es decir, las demandas recogidas de manera virtual llevarlas a una realidad offline, haciendo uso de los trabajadores municipales, dando respuesta a lo solicitado en línea.

Bibliografía

- Alard, J. Monfort, A. Plan de Comunicación on y off en la Práctica. Madrid, España. ESIC EDITORIAL. 2017.
- Alvira, F. Cuadernos Metodológicos (ed.). Madrid, España. Caslon S L. 2004.
- Andrade, H. Comunicación Organizacional Interna: procesos, disciplina y técnica. México: Netbiblio. 2005.
- Constitución de la República del Ecuador 2008
- Contreras, A., “Imágenes e imaginarios de la comunicación y desarrollo”, edit. Quipus, CIESPAL Quito Ecuador, 2000.
- Díaz, L. La entrevista, recurso flexible y dinámico. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-50572013000300009&script=sci_arttext 2013.
- Fernandez, C., La Comunicación en las Organizaciones. Editorial Trillas, México, 1999.
- Galeano, E., La Comunicación Desigual. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco Distrito Federal, México, 1997.
- Goodstein, L., “Planeación estratégica aplicada”, Edit. Nomos S.A., Bogotá Colombia, 1998.
- Kahn, K. "Comunicación organizacional". Recuperado el 19 de agosto de 2020, de <http://www.rrppnet.com.ar>
- Kawulich, Barbara B. La observación participante como método de recolección de datos. Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research. Art. 43, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0502430>. 2006
- Marin, F. (). Comunicación de crisis. Madrid: Lid. 2009.
- Mattelar, A. Mattelard, M. “Historia de las Teorías de la Comunicación”, ediciones PAIDOS, España, 2003
- Massoni, Sandra, Metodologías de la Comunicación Estratégica, Rosario, Argentina, Homo Sapiens Ediciones, 2013.
- Miller, G. Lenguaje Y comunicación. Buenos aires: Amorrortu ediciones. 1968
- Muriel, M , “Comunicación Institucional”, Editorial Andina, 1980.
- León, Alma Bertha Estrategias para el desarrollo de la comunicación profesional 2da edición México Limusa 2010

- Quero, J. ¿Cómo elaborar tu plan de comunicación?. Recuperado de <https://raiolanetworks.es/blog/plan-de-comunicacion/> 2018.
- Reig, Ramón, Chávez, “La Comunicación Organizacional en Instituciones Públicas como estímulo para la Práctica Profesional”, Sevilla, España, 2010.
- Salo, N. “Aprender a comunicarse en las organizaciones”, Paidós, 2005.

Bibliografía web:

- <http://www.rppnet.com.ar/comorganizacional.htm>
- <https://www.gestiopolis.com/tendencias-comunicacion-externa-empresas/>
- [https://www.ecured.cu/Cantón_Gualaceo_\(Ecuador\)](https://www.ecured.cu/Cantón_Gualaceo_(Ecuador))
- <http://www.gualaceo.gob.ec>

Anexos

Solicitud al Alcalde Gustavo Vera para la aplicación de encuestas dentro del Municipio de Gualaceo

Gualaceo 9 de marzo de 2020

Ing. Gustavo Vera
ALCALDE DEL CANTON GUALACEO

De mis consideraciones.

Yo, Paulo Fabián Lituma Pérez con cedula numero 0105231047 estudiante de la carrera de Comunicación Social de la Universidad Politécnica Salesiana, haciendo uso del convenio macro previamente firmado con el municipio, solicito a usted de manera comedida se me autorice la aplicación de una encuesta a los colaboradores y funcionarios del municipio. Con el objetivo de obtener información que será útil para la elaboración del plan de comunicación interno y externo del municipio. No sin antes agradecerle por su atenta acogida me despido de usted y le deseo éxitos en sus funciones.



Paulo Lituma P.

Atentamente

Gualaceo 9 de marzo de 2020



GAD MUNICIPAL DE GUALACEO
2015
GESTION DOCUMENTAL

NRO. DE TRAMITE:
IMG-2020-GD2418

CLAVE:
947173

FECHA DE CREACION:
09/03/2020 16:34:23

DE:
DAI ILO I TI IMA

PARA:
AL CAI DE

OFICIO NRO:

ASUNTO:

Com

INGRESADO EN:

Información
CONSULTE EL ESTADO DE SU
TRAMITE EN INFORMACION O
EN WWW.GUALACEO.GOB.EC
CON EL NUMERO DE TRAMITE
Y LA CLAVE QUE SE
ENCUESTRAN EN ESTE
TICKET.

LACEO

Paulo Lituma Pérez con cedula numero 0105231047 estudiante de la carrera de Universidad Politécnica Salesiana, haciendo uso del convenio macro municipio, solicito a usted de manera comedida se me autorice la a los colaboradores y funcionarios del municipio. Con el objetivo de será útil para la elaboración del plan de comunicación interno y in antes agradecerle por su atenta acogida me despido de usted y nes.


Paulo Lituma P.

Atentamente

Autorización por parte del Jefe de Talento Humano para la aplicación de las encuestas al personal del Municipio.



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN GUALACEO
ADMINISTRACIÓN 2019-2023
ING. GUSTAVO VERA ARIZAGA

Urgente

MEMORÁNDUM N° 003830
GUALACEO, 09 DE MARZO DEL 2020

PARA: JEFE DE LA UNIDAD DE TALENTO HUMANO (E)

DE: ALCALDE DEL CANTÓN GUALACEO

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS

En base al trámite N° IMG-2020-GD2418, suscrito por el que solicita autorización para aplicación de encuestas a funcionarios municipales, esto haciendo uso del convenio caro previamente firmado con la municipalidad, por lo que de parte de Alcaldía se autoriza y se dispone coordinar y atender lo solicitado.

ALCALDIA

ALCALDE

Encuesta aplicada al público interno

Universidad Politécnica Salesiana

Estimado Colaborador/a.

Permítame tomar un par de minutos de su tiempo para pedirle que por favor, responda la siguiente encuesta, que tiene como objetivo conocer el manejo de la comunicación interna dentro del Municipio para posteriormente, plantear estrategias para mejorar y fortalecer la misma.

La encuesta es anónima. No es necesario que escriba su nombre y su opinión es muy importante para poder realizar esta actividad. A continuación algunas preguntas que me van a permitir llevar a cabo esta tarea.

1. Mencione dos aspectos positivos de este Municipio.
 - Compañerismo en las actividades a ejecutarse.
 - La transparencia es libre para cualquier usuario

2. ¿Las actividades que realiza actualmente se corresponden con su formación?
Sí No...

3. En escala de 1 a 5, siendo el 1 la menor satisfacción y 5 la mayor satisfacción ¿Cómo se siente trabajando en este Municipio? ¿Por qué? 4
Cercanía del lugar de residencia

4. Su relación con su jefe inmediato es: Buena Mala... Regular...

5. ¿Tiene acceso a comunicarse con el señor Alcalde?
Sí

6. Si tuviera la oportunidad de tomar un café con el Alcalde ¿qué temas trataría?
Obras a implementarse y Organización Territorias

7. ¿Considera que sus ideas y sugerencias son escuchadas por su jefe o superior?
Sí
No
Ocasionalmente

8. ¿Considera que sus compañeros de trabajo son sus amigos?
Sí

9. ¿Considera que existe trabajo en equipo entre sus compañeros y jefe?

Sí No...

10. ¿Cual es el canal que más utiliza para comunicarse dentro de la empresa?

Escrito ()
Internet (x)
Personalmente ()

Encuesta realizada al público externo

Universidad Politécnica Salesiana

Reciba un cordial saludo.

Permítame tomar un par de minutos de su tiempo para pedirle que por favor, responda la siguiente encuesta, que tiene como objetivo conocer cómo se brindan los servicios dentro del Municipio para posteriormente, plantear estrategias para mejorar los mismos

La encuesta es anónima. No es necesario que escriba su nombre y su opinión es muy importante para poder realizar esta actividad. A continuación algunas preguntas que me van a permitir llevar a cabo esta tarea.

1. ¿Conoce el nombre del Alcalde?

Gustavo Vera

2. ¿Conoce de algún trabajo que se encuentre realizando la Municipalidad?

Mantenimiento Vial

3. ¿Conoce los servicios que presta el Municipio?. Mencione tres.

- Trámites en General
- .
- .

4. En una escala del 1 al 5 siendo 1 malo y 5 excelente califique el trato de parte de los funcionarios al momento de realizar un trámite

5

5. ¿Considera que los funcionarios municipales cumplen con su labor asignada de manera satisfactoria?

Sí (x)

No ()

¿Por qué?

6. ¿Qué sugerencias le daría al señor Alcalde para mejorar su gestión?

Tomar en cuenta la opinión del pueblo