



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN COMERCIAL
Y DERECHO

TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA PREVIO A
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE GRADO EN LA CARRERA DE
COMUNICACIÓN 2019

PROYECTO INTEGRADOR

TEMA:

Propuesta del diseño de un plan de comunicación para el Gobierno Autónomo
Descentralizado Municipal del cantón Yaguachi, 2022

Autores:

Sancho Rivera Nadja Alexandra, Vargas Jiménez Lisbeth Alina

Tutor: Vanny Centanaro V.

Milagro, 10 de enero de 2022.

ECUADOR

DEDICATORIA

A mis padres Alejandro y Alexandra, quienes a lo largo de la vida han sido mi apoyo y me han enseñado valores fundamentales para continuar y no decaer.

A mi hermano Kevin por su apoyo y aliento en todo momento.

A mi abuelo Jorge, mi abuela Mercedes y tías Katya, Ericka y Gelyn por apoyarme siempre, por ser ejemplo de superación y sacrificio en la vida.

A mi compañero de vida Reinaldo por motivarme y acompañarme siempre.

Nadja Sancho Rivera

Llena de mucha emoción dedico este proyecto a mi familia quienes me han apoyado en todo el proceso de mis estudios, y han sido un pilar fundamental para mí.

A mis padres Cecilia Jiménez y John Vargas, porque ellos son mi motivación y razón de ser.

A mis hermanas Marjorie, Lissette, Joselyn y Mariuxi quienes no han dudado en apoyarme en cada decisión que tomé para salir adelante, gracias a ellas por confiar en mí.

Alina Vargas Jiménez

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme disfrutar cada momento de mi vida y guiarme por el camino que ha trazado para mí.

A mi familia por todo su amor, apoyo y cariño.

A mi amiga y compañera Alina Vargas Jimenez, esto lo logramos juntas, gracias por tu apoyo.

A nuestra tutora Msc. Vanny Centanaro, gracias por guiarnos con sus aportaciones y correcciones en nuestro trabajo de titulación.

A nuestros docentes a lo largo de nuestra carrera por compartir su sabiduría y experiencia.

A la Universidad Estatal de Milagro por ser la entidad que nos permitió crecer y aprender cada día.

Nadja Sancho Rivera

En primero lugar agradezco a Dios por darme fuerzas cuando más necesitaba.

A mis seres queridos por creer en mí.

A quienes hicieron todo esto posible.

A mi amiga y compañera de tesis Nadja Sancho Rivera, quien he mantenido una linda amistad desde el inicio de nuestra carrera, gracias por tu apoyo.

A nuestra tutora de tesis Msc. Vanny Centanaro por impartir sus conocimientos y estar presta en todo momento para ayudarnos.

A mis docentes por sus enseñanzas para desarrollarme profesionalmente.

A la Universidad Estatal de Milagro.

Alina Vargas Jiménez.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE GENERAL	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	v
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
CAPÍTULO 1	10
1. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Planteamiento del problema	11
1.2. Objetivos	12
1.2.1. Objetivo General	12
1.2.2. Objetivos Específicos	13
1.3. Justificación	13
1.4. Marco Teórico	14
CAPÍTULO 2	20
2. METODOLOGÍA	20
CAPÍTULO 3	26
3. RESULTADOS	26
<i>Encuestas a los ciudadanos del Cantón San Jacinto de Yaguachi.</i>	26
<i>Encuestas a servidores del GAD Municipal del cantón San Jacinto de Yaguachi.</i>	34
<i>PROPUESTA</i>	43
RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
ANEXOS	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Encuesta a ciudadanos del cantón San Jacinto de Yaguachi	20
Tabla 2 Encuesta a servidores del GAD Municipal del cantón San Jacinto de Yaguachi.	22
Tabla 3 FODA del Municipio de Yaguachi.....	48
Tabla 4 Plan de Comunicación Externa Municipio de Yaguachi.....	48
Tabla 5 Plan de comunicación externa Municipio de Yaguachi	49
Tabla 6 Presupuesto Plan Comunicacional Municipio de Yaguachi.....	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Sexo de la ciudadanía de Yaguachi encuestada.....	26
Figura 2 Edad de la ciudadanía de Yaguachi encuestada.....	27
Figura 3 Nivel de estudios de la ciudadanía de Yaguachi encuestada	27
Figura 4 Zona en la que viven los ciudadanos encuestados del cantón Yaguachi	28
Figura 5 Cómo considera la entrega de Kits alimenticios por parte del Municipio	29
Figura 6 Mediante que se entera de las obras que ejecuta el Municipio	29
Figura 7 Como se informa de las obras, eventos y proyectos, que ejecuta el Municipio..	30
Figura 8 Cada cuanto tiempo recibe información de los eventos del Municipio	31
Figura 9 Como se siente identificado con el eslogan del Municipio de Yaguachi.....	31
Figura 10 Como consideran los ciudadanos la atención de los servidores municipales	32
Figura 11 Cómo considera Ud. a los servicios que ofrece el Municipio.....	33
Figura 12 Las quejas y reclamos se solucionan de forma	33
Figura 13 Sexo de los servidores del Municipio del cantón Yaguachi	34
Figura 14 Edad de servidores del Municipio de Yaguachi.....	35
Figura 15 Nivel de estudio en los servidores del Municipio del cantón Yaguachi	35
Figura 16 Antigüedad de los servidores en el Municipio del cantón Yaguachi.....	36
Figura 17 Departamentos a los que pertenecen los servidores encuestados	37

Figura 18 Importancia de adoptar un plan comunicacional para la gestión del GAD Municipal del cantón Yaguachi.....	38
Figura 19 Conocimiento sobre el tráfico en la fanpage del Gobierno Autónomo Descentralizado en el cantón Yaguachi.....	38
Figura 20 Como consideran el uso de las redes sociales los servidores del Municipio del cantón Yaguachi	39
Figura 21 Conocimiento de las herramientas de comunicación que tiene los servidores del Municipio del cantón Yaguachi.....	40
Figura 22 Como se informan los servidores del Municipio del cantón Yaguachi	41
Figura 23 Como consideran la comunicación en su departamento los servidores del Municipio del cantón Yaguachi.....	41
Figura 24 Como consideran la comunicación en los otros departamentos los servidores del Municipio del cantón Yaguachi.....	42
Figura 25 Que expectativa tienen los servidores acerca del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón de Yaguachi	43

Propuesta del diseño de un plan de comunicación para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Yaguachi, 2022

RESUMEN

La desinformación de la ciudadanía sobre las labores que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de San Jacinto de Yaguachi, ha ocasionado que muchos de los ciudadanos se sientan insatisfechos con la administración actual, desconociendo los programas que se encuentran en ejecución, siendo el objetivo del presente trabajo, realizar una propuesta de diseño de un plan de comunicación para mejorar la imagen institucional del GAD Municipal de San Jacinto de Yaguachi. Se realizó una investigación enmarcada en el paradigma cuantitativo, como técnica de recolección de datos se usó la encuesta, siendo el método de muestreo el probabilístico. La población del estudio fueron los ciudadanos del cantón y los servidores del GAD Municipal. En los resultados, se observó que la población de ciudadanos se encontró en un rango de edad de 15 a 52 años, con un promedio de 30 años \pm 8 años. El 45,3% de encuestados se entera de los eventos y obras que organiza el Municipio de San Antonio de Yaguachi, mediante publicaciones de Facebook, el 46.1% casi nunca las recibe información sobre los eventos del Municipio.

PALABRAS CLAVE: Plan Comunicacional, GAD, Municipio, Comunicación, Estrategias, Redes sociales

Communication plan for the Autonomous Decentralized Municipal Government of the San Jacinto of Yaguachi canton.

ABSTRACT

The misinformation of citizens about the work carried out by the Decentralized Autonomous Government of the Municipality of San Jacinto de Yaguachi has caused many of the citizens to feel dissatisfied with the current administration, unaware of the programs that are in execution, being the objective of the present work, making a design proposal for a communication plan to improve the institutional image of the Municipal GAD of San Jacinto de Yaguachi. An investigation framed in the quantitative paradigm was carried out, as a data collection technique the survey was used, the sampling method being probabilistic. The population of the study were the citizens of the canton and the servers of the Municipal GAD. In the results, it was abandoned that the population of citizens was found in an age range of 15 to 52 years, with an average of 30 years \pm 8 years. 45.3% of those surveyed find out about the events and works organized by the Municipality of San Antonio de Yaguachi, through Facebook posts, 46.1% almost never receive information about the events of the Municipality.

KEY WORDS: Communication Plan, GAD, Municipality, Communication, Strategies, Social Networks

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como propósito realizar una propuesta de diseño de un plan de comunicación para mejorar la imagen institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Yaguachi, Provincia del Guayas, Ecuador, durante el año 2022.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Yaguachi, “es una entidad de derecho público, con finalidad social y pública, con autonomía administrativa y financiera, que tiene como misión el logro del bienestar de la comunidad del cantón” (Municipio de Yaguachi, 2022).

Durante la actual administración del Municipio, no se ha realizado un plan comunicacional como tal, dedicándose actualmente a realizar un POA de adquisición de insumos y equipos para el departamento de comunicación, por lo que, simplemente se publican las noticias de eventos, obras y programas que se realizan en la página web de la institución, existiendo una franca desinformación sobre estas actividades por parte de la ciudadanía.

La desinformación de la ciudadanía sobre las labores que realiza el GAD Municipal de San Jacinto de Yaguachi, ha ocasionado que muchos de los ciudadanos se sientan insatisfechos con la administración actual, desconociendo los programas que se encuentran en ejecución, así como los eventos que se realizan a favor de sectores de la población Yaguachense.

El actual trabajo se encuentra constituido por 3 capítulos, en el primer capítulo se aborda la introducción del tema, el objetivo general que es evaluar la percepción ciudadana sobre el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Yaguachi y los objetivos específicos que ayudarán a cumplir el objetivo general que son: determinar el cumplimiento de protocolos para la identidad visual corporativa del GAD Municipal; medir el grado de satisfacción de los ciudadanos con la administración del GAD; y, evaluar el nivel de conocimiento de los servidores municipales acerca de la importancia del plan de comunicación. Para culminar este capítulo con la justificación del tema y marco teórico.

En el capítulo 2 se encuentra la metodología de la investigación, técnicas de investigación, métodos usados para el análisis de datos, que en la actual investigación se usará la investigación tipo cuantitativa, los datos se procesarán mediante el programa SPSS y los resultados serán presentados en tablas o gráficos. En el capítulo 3, se presenta el análisis de los resultados y la propuesta generada luego de los resultados. Al finalizar este trabajo de investigación se encuentran las conclusiones y recomendaciones.

1.1. Planteamiento del problema

La comunicación en los gobiernos descentralizados, es vital cuando se requiere mantener el contacto permanente con los ciudadanos y fortalecer tanto la participación ciudadana como los procesos democráticos. La ciudadanía tiene el derecho de mantenerse informada de los procesos que se gestionan en los gobiernos locales, siendo las estrategias de comunicación un pilar fundamental en la comunicación externa de estas Instituciones (Quimis & Álvarez, 2018).

La comunicación externa es una de las principales herramientas que las Instituciones utilizan para hacer conocer las actividades que ésta realiza, siendo un instrumento eficaz para fortalecer la imagen institucional

En los últimos años, la gestión de la información y comunicación ha ganado importancia al ser una vía para un mejor funcionamiento organizacional, siendo un aspecto condicionante para el éxito institucional. En este sentido, las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) han provocado cambios estructurales que han evolucionado la manera de informarse y comunicarse por parte de los individuos y las organizaciones, (Ruiz, Díaz, & Vázquez, 2019).

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de San Jacinto de Yaguachi, realiza diferentes obras, programas y eventos a favor de los habitantes del cantón, los que son publicados en la página web institucional; sin embargo, muchos ciudadanos no tienen conocimiento de la existencia de los mismos y muchas de las veces no son conocedores de las obras que el GAD ejecuta.

El GAD Municipal del cantón San Jacinto de Yaguachi, se encuentra presidida por el Dr. Kleber Xavier Falcón Ortega, junto a 7 concejales, cuya administración se encuentra vigente desde mayo 2019, habiendo cambiado hasta el momento, al responsable del departamento de comunicación por 5 ocasiones (Municipio de Yaguachi, 2022).

A pesar de existir un departamento de comunicación, en el GAD, no existe un plan de comunicación aprobado en esta administración, por lo que, la difusión oficial de noticias se realiza por medio de la página web del Municipio, ocasionando que los ciudadanos del cantón estén poco informados de las obras, eventos y programas que ofrece.

Además, una de las principales problemáticas que existen dentro de la entidad es la falta de capacitación del personal que labora en dicha Institucional, el mismo que ha mostrado desinterés en promocionar las obras, programas y eventos que se encuentra realizando la administración, provocando muchas de las veces rumores que afectan a la imagen de la administración actual del GAD.

Otro de los problemas a los que se enfrenta el Municipio, en relación a su imagen institucional, es el desinterés que muestra la ciudadanía en el momento de participar en los eventos o programas, que organiza el GAD, debido a la mala imagen que tiene la Administración municipal, debido a rumores maliciosos difundidos, por oponentes políticos, lo que ha ocasionado que los usuarios muestran poca aceptación a las obras que el GAD realiza.

Por estos antecedentes, se plantea la siguiente interrogante:

¿La inexistencia del plan de comunicación en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Jacinto de Yaguachi, es la causa de la desinformación que tienen los ciudadanos sobre las obras, eventos y proyectos que realiza el GAD?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Evaluar la percepción ciudadana sobre el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Yaguachi.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Determinar el cumplimiento de protocolos para la identidad visual corporativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Jacinto de Yaguachi.
- Medir el grado de satisfacción de los ciudadanos con la administración del GAD Municipal.
- Evaluar el nivel de conocimiento de los servidores municipales acerca de la importancia del plan de comunicación en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Jacinto de Yaguachi.

1.3. Justificación

En la actualidad la comunicación externa, es una comunicación organizacional estratégica, en la cual las organizaciones elaboran mensajes que proyectan la imagen corporativa como lo es en realidad, para lo cual se usan diferentes técnicas como: el nombre de la institución, símbolos, logotipos, eslogan, técnicas publicitarias – potenciadores de la visibilidad y la recordación, con los cuales se crea el denominado “efecto memoria”, siendo el medio instrumento más eficaz para crear la imagen e identidad institucional, (Monteiro, 2018).

El Municipio de San Jacinto de Yaguachi, hasta el momento, no tiene un plan comunicacional definido, a pesar de tener 3 años en su administración, contando solo con un POA, que delimita las necesidades del departamento, pero sin un plan de actividades definidos, dedicándose únicamente a informar mediante la página web de la institución las noticias sobre obras, eventos y programas que realiza, existiendo un grado amplio de desinformación y de insatisfacción en la ciudadanía yaguachense.

Por lo que, la realización de la evaluación de la percepción ciudadana sobre el Gobierno Autónomo Descentralizado de San Jacinto de Yaguachi, se considera fundamental para

conocer cómo se encuentra la imagen institucional y a la vez se usa esta información para la creación de un plan para comunicar los procesos que se realizan.

Esto permitirá determinar los procesos metodológicos que son necesarios para establecer las estrategias comunicacionales que son necesarias para mejorar la imagen institucional, pudiendo servir de base para la elaboración de nuevos mecanismos de comunicación.

El conocer la imagen institucional, ayudará a tomar las medidas necesarias para que un mayor porcentaje de ciudadanos se beneficien de los eventos y programas que realiza el GAD, mejorando su calidad de vida y aumentando la participación social de las personas.

1.4. Marco Teórico

Antecedentes

Coello Córdova (2016), en su investigación titulada “Plan comunicacional para mejorar la imagen corporativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Sucúa, provincia de morona Santiago para el período 2016–2020”, sugiere establecer estrategias de comunicación para incrementar el reconocimiento social de las gestiones realizadas por el GAD Municipal. Afirmando, además, que la difusión eficiente de las obras y de los servicios que oferta el GAD, permite la valoración objetiva de la “trascendencia que tiene este organismo seccional en el mejoramiento de la calidad de vida de los moradores”, pertenecientes a la zona (p.121).

En el estudio realizado por Rosero Vinces (2018), titulado “Estudio de la Comunicación interna y su Incidencia en la imagen corporativa del GAD Municipal de San Jacinto de Yaguachi, 2018”, se estableció que “la comunicación interna tiene una gran influencia en la imagen, además la comunicación interna sirve para fortalecer a las instituciones públicas o privadas para un constante desarrollo en los ciudadanos. El GAD Municipal de San Jacinto de Yaguachi, requiere de un director de comunicaciones, con especialidad en comunicación interna” (p.70).

Por su parte, en el estudio de “Estrategias comunicacionales para el fortalecimiento de la imagen institucional del Centro Municipal Polifuncional “ZUMAR”, año 2020-2021”, realizado por Peñafiel Lozano (2021), concluye que la implementación de herramientas web

como la fanpage, ha permitido que se interactúe de manera directa del centro educacional y el público externo, “mejorando la manera de compartir información mediante afiches, post, calendarios académicos, entre otros boletines de información. La relación que se enlaza entre las organizaciones y su público externo es quien determina y fortalece la imagen de las instituciones hacia su público” (p.49).

Comunicación

Desde la antigüedad, el ser humano se ha visto con la necesidad de comunicarse, construyendo mediante la comunicación las bases de la sociedad, mediante el lenguaje. El lenguaje, no solo es una forma básica para comunicarse y sociabilizar, también puede ser usado en la expresión y difusión de un contenido que se relacione con el pensamiento; “el pensar y el hablar forman parte de una unidad inseparable: no se puede considerar como una simple manera de comunicación sino como un método importante para el desarrollo y visión que tiene el hablante hacia el mundo” (Gómez & Simón, 2016) (p.5).

Por su parte, Núñez (2006) afirma que “información-comunicación-conocimiento es un mismo objeto, una unidad inseparable que debe ser estudiada en su complejidad integrada y que debe transformar las capacidades (recientemente rebautizadas como competencias) vinculadas a las profesiones y funciones sociales diseñadas a partir de las necesidades que genera su desarrollo ininterrumpido” (p.8).

Lehtonen (2009) manifiesta que “la comunicación es una interacción social, a través de la cual se hace el intercambio y creación de conocimiento, máxime cuando este es organizacional, considerado por muchos investigadores, como un proceso, un flujo, un almacén o una colección de información; consideraciones válidas y no excluyentes, toda vez que el mismo es el depósito y resultado que queda y se graba en la memoria corporativa” (p. 41).

En la comunicación existen componentes que intervienen, los que se encuentran organizados; los componentes son heterogéneos y tienen funciones diferenciadas; “la comunicación humana siempre persigue un fin. La comunicación entre actores humanos aparece como un sistema finalizado, cuyos componentes están constreñidos a ocupar las posiciones y cumplir las funciones que les asignan los comunicadores” (Yang, Medina, & Ponjuán, 2016, pág. 6).

Por esto se considera que la comunicación es parte fundamental en la difusión de ideas, conceptos y hechos que suceden en un lugar y espacio de tiempo, por lo que, la mejor manera de difundir un mensaje a la comunidad es por medio de estrategias comunicacionales.

Comunicación organizacional

Castro (2016) define a la comunicación organizacional como la comunicación que “que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida” (p 15).

La comunicación organizacional, emerge de 4 tradiciones de la comunicación como: persuasión, discurso público, comunicación del habla, y teoría de la comunicación. Además, en el año 1982, se clasificaron “los presupuestos teóricos de la comunicación organizacional, en mecanicista o mecánico; psicológico; interpretativo-simbólico, y sistémico” (Saladrigas Medina, 2005) (p.2).

Según King (2012) la comunicación organización permite la transmisión de la información e identificación de los logros y necesidades de los colaboradores de la organización, siendo un gran aporte laboral. Por otro lado, Torres (2012) la considera como una herramienta que facilita la toma de decisiones de manera estratégica.

Existen múltiples variables que tienen influencia de manera simultánea en la comunicación de las Instituciones, entre los cuales tenemos la interacción de lo técnico y lo interpersonal, que resulta en un complejo sistema que proporciona a la Organización información oportuna y suficiente, que refuerza la integración de los colaboradores y genera una imagen favorable de la compañía y sus productos, (Andrade, 2005).

Comunicación estratégica

Scheinsohn (2009), manifiesta que “una interactividad que interviene para asistir a los procesos de significación, ya sean éstos en empresas o en cualquier otro sujeto social” (p. 115). La comunicación estratégica se define como la herramienta que se utiliza para diseñar el intercambio de ideas y opiniones entre personas que pertenecen a una entidad y permite alcanzar metas en un tiempo determinado, creando vínculos de retroalimentación de mensajes entre las organizaciones y las personas.

Importancia de la Comunicación Organizacional

En las instituciones, los empleados y servidores poseen una necesidad de conocer la mayor cantidad de información posible, por lo que, cuando existe una mayor comunicación oficial de información, la ansiedad de los trabajadores disminuye y se amenora la difusión de chismes o rumores Castro & José (2015). Siendo importante que la información tanto favorable o desfavorable, sea comunicada de manera oficial, a fin de evitar la formación de rumores que deformen la información real.

Tipos de comunicación organizacional

La comunicación formal en una organización siempre tiene una direccionalidad, dependiendo de la importancia o intención de la misma, por lo que se clasifica en: ***Comunicación descendente***: Se ejecuta desde la dirección de la empresa hacia sus trabajadores, por lo general, se constituye en normas, procedimientos, reglamentos, etc. Cuando la entrega de información es inadecuada, genera inconformidad en los servidores por no existir un flujo constate de comunicación; ***comunicación ascendente***: Es información que va desde los empleados hacia la dirección de la Institución. Mediante ésta, los líderes de la empresa conocen clima laboral existente. Los medios que más se conocen son; el buzón de sugerencias y el proceso de apelación; ***Comunicación horizontal***: Se ejecuta entre los empleados que poseen el mismo nivel jerárquico, siendo necesaria para el buen desenvolvimiento de los departamentos. Cuando la comunicación horizontal no es eficiente, se puede llegar a la repetición de funciones y procesos administrativos; y ***Comunicación diagonal***: Se da entre los empleados de diferentes departamentos y de diferentes niveles jerárquicos. Por ejemplo, solicitud de departamento de compras al departamento jurídico o Alcaldía (Castro & José, 2015).

MARCO LEGAL

“Los planes de ordenamiento territorial (POT) fueron adoptados, a partir de las teorías de la administración y de la gestión pública, específicamente desde la planificación estratégica, con el fin de garantizar que las acciones planificadas apunten a alcanzar los objetivos de una manera eficiente e integrada y con una visión de largo, mediano y corto

plazo, es una nueva orientación que se le introdujo a los planes de desarrollo territorial parroquial, municipal y provincial” (Franco & Mayorga, 2019) (p.7).

A los Gobiernos locales, como el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Jacinto de Yaguachi, le compete elaborar los Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) como “herramienta para mejorar la calidad de vida de la gente y atiende las necesidades básicas insatisfechas. Aun cuando las organizaciones no gubernamentales pueden trabajar por el desarrollo de la sociedad, el concepto de plan de desarrollo suele estar emparentado con la acción del Estado, sus políticas y estrategias.” (Dromi, 2011, pág. 6).

Por su parte, la Carta Magna del Estado, establece en su Artículo 264, que: “Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley: 1. Planificar el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural,” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008, pág. 130).

El Artículo 16 de la Constitución del Estado, en su capítulo segundo, sección tercera, que habla sobre la comunicación e información indica que: “1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos. 2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.... 5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008, pág. 14).

Por su parte el Art. 384 que determina la comunicación Social, manifiesta: “El sistema de comunicación social asegurará el ejercicio de los derechos de la comunicación, la información y la libertad de expresión, y fortalecerá la participación ciudadana. El Estado formulará la política pública de comunicación, con respeto irrestricto de la libertad de expresión y de los derechos de la comunicación consagrados en la Constitución y los instrumentos internacionales de derechos humanos.” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008, pág. 185) .

Mientras que la Ley de Comunicación del Ecuador, determina que: “El Sistema de Comunicación Social se conformará por instituciones de carácter público, las políticas y la normativa, así como con los actores privados, comunitarios y ciudadanos que se integren

voluntariamente a él, de acuerdo al reglamento de esta ley” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2013, pág. 17). El estado ecuatoriano tiene leyes que regulan la comunicación hacia los ciudadanos, de los procesos que realizan las Instituciones públicas.

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA

Diseño de la investigación

Se realizó una investigación enmarcada en el paradigma cuantitativo, también llamado hipotético-deductivo, ya que nos permite analizar matemáticamente la información recopilada, mediante modelos estadísticos (Medina, 2001). El diseño de investigación es descriptivo, debido a que está orientada a conocer hechos y realidades sin intervención del investigador (Chávez, 2015). Se considera no experimental, transversal, por cuanto no se interfiere en las variables de estudio y se realiza en un solo momento (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Selección de técnica de recolección de datos

Como técnica de recolección de datos se usará la encuesta, que es una técnica de tipo cuantitativa y nos permite la recolección de datos de manera rápida y eficaz (Casas J., et al, 2003). La encuesta estuvo constituida por un cuestionario cerrado, con diferentes preguntas de opción múltiple, en las preguntas de percepción se usó la escala de Likert. Como método de muestreo se usará el método probabilístico, mediante el muestreo aleatorio simple.

Tabla 1 Encuesta a ciudadanos del cantón San Jacinto de Yaguachi

Pregunta	Respuesta
Sexo:	
Masculino	
Femenino	
Edad:	
Edad en años	
Nivel de estudios:	
Primaria	
Bachillerato	
Universidad	
Postgrado	
¿Zona en la que vive?	
Urbano	
Rural	

¿Cómo considera la entrega de Kits alimenticios a personas vulnerables de escasos recursos económicos, por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado se encuentra realizando?	
Muy buena	
Buena	
Regular	
Poca	
Mala	
Ud. se ha enterado de las obras, eventos y proyectos que ejecuta el Municipio de Yaguachi, mediante:	
Tik Tok	
Facebook	
Whatsapp	
Instagram	
Twiter	
Fanpage	
Comentarios de vecinos	
Servidores Municipales	
Cómo se informa de las obras, eventos y proyectos que ejecuta el Municipio de Yaguachi	
Servidores municipales	
Whatsapp	
Facebook	
Instagram	
Twiter	
Fanpage	
No se informa	
Ud recibe información de obras, eventos y proyectos que ejecuta el Municipio de San Jacinto de Yaguachi, mediante las redes sociales	
Todos los días	
Casi todos los días	
Ocasionalmente	
Casi nunca	
Nunca	
Ud. se siente identificado con el eslogan del Municipio de San Jacinto de Yaguachi “ Juntos hacemos el cambio”?:	
Muy identificado	
Identificado	
Regularmente identificado	
Poco identificado	
Nada identificado	
Cómo considera la atención de los servidores municipales de San Jacinto de Yaguachi	
Muy buena	

Buena	
Regular	
Poco buena	
nada buena	
Cómo considera Ud. a los servicios que ofrece el Municipio de San Jacinto de Yaguachi	
Siendo 5 el máximo y 0 el mínimo	
Las quejas y reclamos se solucionan de forma:	
Nada Satisfactorio	
Poco satisfactorio	
Algo satisfactorio	
Moderadamente satisfactorio	
Satisfactorio	
Muy Satisfactorio.	

Tabla 2 Encuesta a servidores del GAD Municipal del cantón San Jacinto de Yaguachi

Pregunta	Respuesta
Sexo	
Masculino	
Femenino	
Edad	
Edad en años	
Nivel de estudios	
Primaria	
Bachillerato	
Pregrado	
Postgrado	
¿Cuál es su antigüedad en el Municipio?	
Menos de 2 años	
De 2 a 5 años	
De 6 a 10 años	
De 11 a 20 años	
Más de 20 años	
¿A qué departamento pertenece?	
Administrativo	
Financiero	
Obras Públicas	
Agua Potable y Alcantarillado	
Desarrollo Social	
¿Para Ud. qué tan importante es adoptar un plan comunicacional para la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Yaguachi?	

Muy importante	
Importante	
Neutral	
Poco importante	
No es importante	
¿Conoce cómo es el tráfico de usuarios en el fanpage del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Yaguachi?	
Mucho tráfico	
Tráfico moderado	
Tráfico regular	
Poco tráfico	
Ningún tráfico	
¿Cómo considera el uso de las redes sociales que usa el Municipio de San Jacinto de Yaguachi para la comunicación de las obras, eventos y proyectos que ejecuta?	
Muy útil	
Moderadamente útil	
Regularmente útil	
Poco útil	
No útil	
¿Indique cuál de éstas herramientas web 2.0 Ud. conoce que es utilizada para comunicar las obras, eventos y proyectos que ejecuta el Municipio de San Jacinto de Yaguachi?	
Tik Tok	
Facebook	
Whatsapp	
Instagram	
Twitter	
Fanpage	
¿Cómo se informa de las obras, eventos y proyectos que ejecuta el Municipio de San Jacinto de Yaguachi?	
Por comentarios de compañeros	
Mediante memorandums	
Mensaje grupal de Whatsapp	
Estados de whatsapp de servidores de alto rango	
Facebook	
Instagram	
Twitter	
Fanpage	
Ninguna	
¿Cómo considera la comunicación dentro de su departamento?	
Muy buena	
buena	

regular	
poca	
mala	
¿Cómo considera la comunicación con los otros departamentos?	
Muy buena	
buena	
regular	
poca	
mala	
¿Qué expectativa tiene Ud. tendría acerca de la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Yaguachi?	
Muchas	
Moderada	
regular	
Pocas	
Ninguna	
¿Valore del 1 al 5 el grado de efectividad de los medios de comunicación interna en el Municipio?	
Siendo 5 "Muy efectiva" y 1 "Nada efectiva"	

Población y muestra de estudio

El Universo de estudio es de 75.405; el que se dividirá en dos poblaciones, que son: 1) los servidores del GAD Municipal de San Jacinto de Yaguachi, 2018, que ascienden a **523** servidores municipales; y 2) La población económicamente activa, que asciende a 27.435 personas (PDOT, 2020). Para asegurar la representatividad de la muestra, se usó la fórmula de Sierra Sierra Bravo (2003), para el cálculo del tamaño de la muestra de poblaciones finitas:

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q} \quad (1)$$

Donde: n = Tamaño de la muestra, N = Total de la población, Z_a^2 = Nivel de significancia (1.95), p = Probabilidad de ocurrencia, q = 1 – p, d = Error de inferencia (0.05)

Este cálculo se realizó mediante una calculadora online que aplica dicha fórmula berrie.dds.nl (2022), con un índice de confianza de 95% y un margen de error del 5%.

Para la población de 523 servidores municipales, la muestra será de 222 servidores. En cuanto a la población de 27.435 habitantes del cantón Yaguachi, la muestra será de 380 habitantes del cantón.

Análisis de los Resultados

Luego de ser realizadas las encuestas, sus resultados se tabularon en una base de datos y se analizaron mediante el software estadístico IBM SPSS versión 27, los que fueron presentado en frecuencias y porcentaje, mediante gráficos y tablas.

CAPÍTULO 3

3. RESULTADOS

Se presentarán en primera instancia los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los ciudadanos del cantón Yaguachi, tanto de la zona urbana como de la zona rural. Posteriormente se presentarán los resultados de la encuesta realizada a los servidores del GAD Municipal de San Jacinto de Yaguachi.

Encuestas a los ciudadanos del Cantón San Jacinto de Yaguachi.

Pregunta 1: Sexo

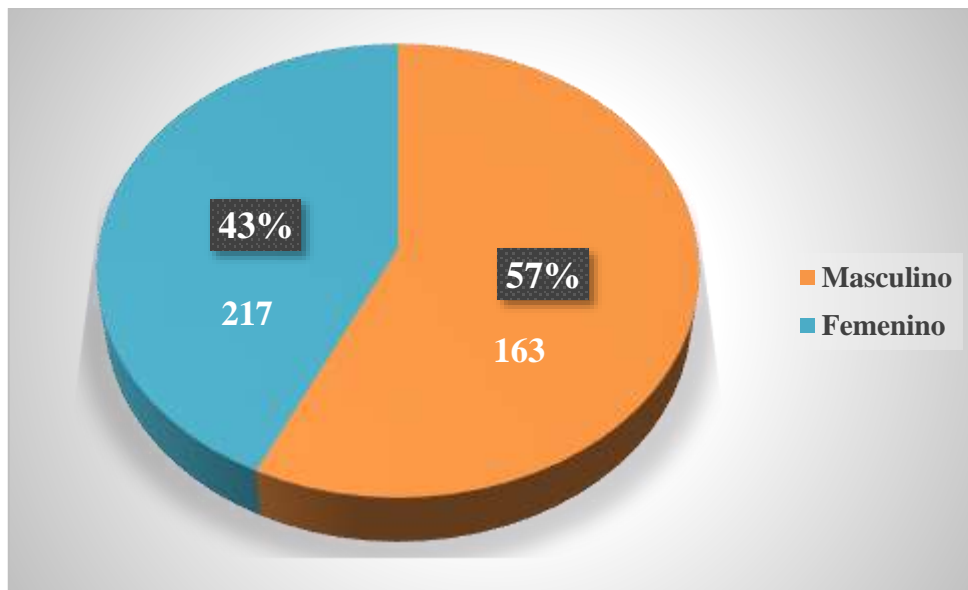


Figura 1 *Sexo de la ciudadanía de Yaguachi encuestada*

Análisis

Del total de encuestados se observa que el 57% de ciudadanos eran del sexo masculino, mientras que el 43% eran mujeres. Existiendo un predominio en el sexo masculino.

Pregunta 2: Edad

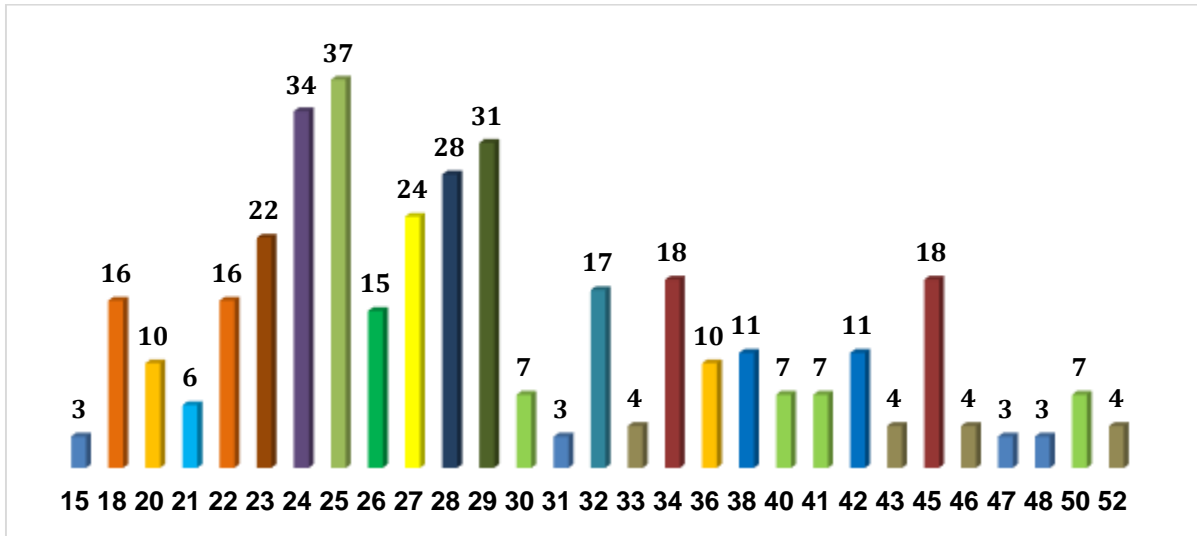


Figura 2 Edad de la ciudadanía de Yaguachi encuestada

Análisis

En el gráfico 1 se puede observar que la población encuestada estuvo conformada por 380 ciudadanos, en un rango de edad de 15 a 52 años, con un promedio de 30 años \pm 8 años. La edad con mayor prevalencia fue 25 años con 37 encuestados y 24 años con 31 encuestados. Se encontraron solo 3 jóvenes de 15 años encuestados.

Pregunta 3: Nivel de estudios

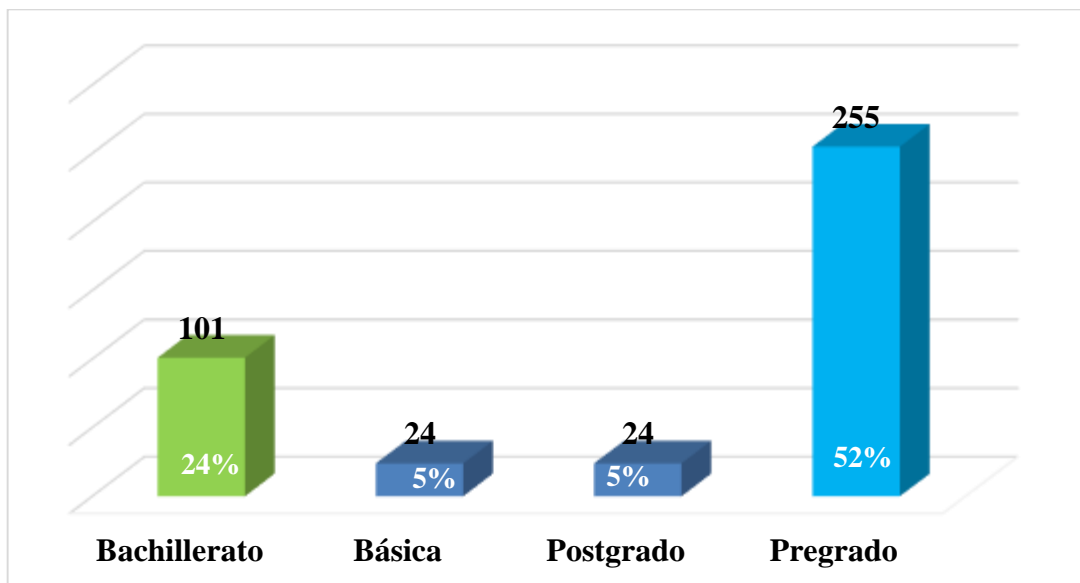


Figura 3 Nivel de estudios de la ciudadanía de Yaguachi encuestada

Análisis

El 52% de encuestados tenían título de tercer nivel, mientras que el 24% eran Bachilleres, el 5% habían terminado la educación básica o tenían título de cuarto nivel, respectivamente.

Pregunta 4: Zona en que viven

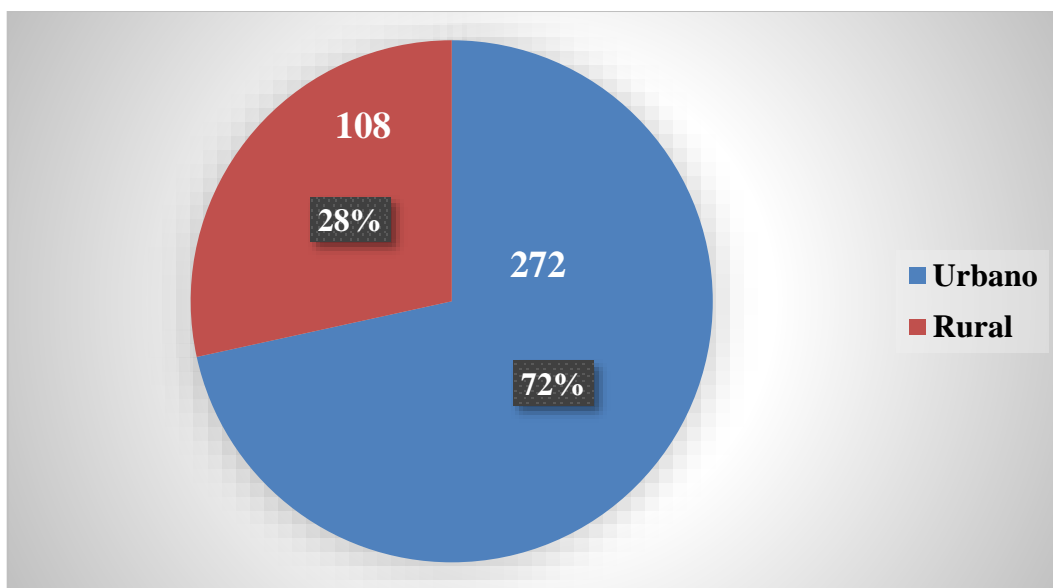


Figura 4 Zona en la que viven los ciudadanos encuestados del cantón Yaguachi

Análisis

De los ciudadanos del cantón San Jacinto de Yaguachi encuestados, la mayoría de ciudadanos viven en la zona Urbana, 72%; mientras que un porcentaje reducido viven en la zona rural, 28%.

Pregunta 5: ¿Cómo considera la entrega de Kits alimenticios a personas vulnerables de escasos recursos económicos, por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado se encuentra realizando?

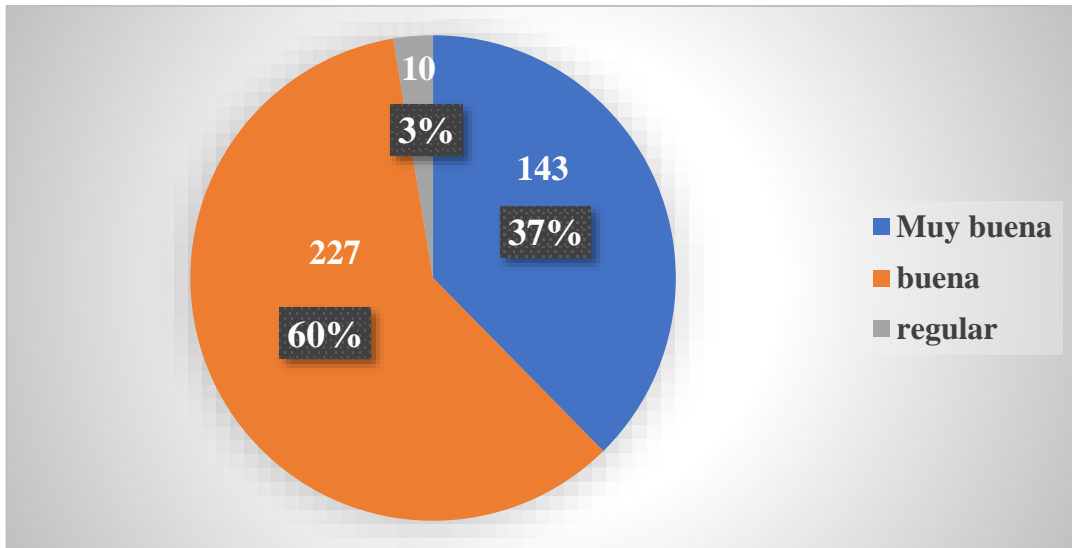


Figura 5 *Cómo considera la entrega de Kits alimenticios por parte del Municipio*

Análisis

La mayoría de ciudadanos considera que la entrega de Kits alimenticios a personas vulnerables de escasos recursos económicos, por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado se encuentra realizando, es buena (60%), mientras que un 37% la considera muy buena y el 3% restante la considera regular.

Pregunta 6: ¿Ud. se ha enterado de las obras, eventos y proyectos que ejecuta el Municipio de Yaguachi?, mediante:

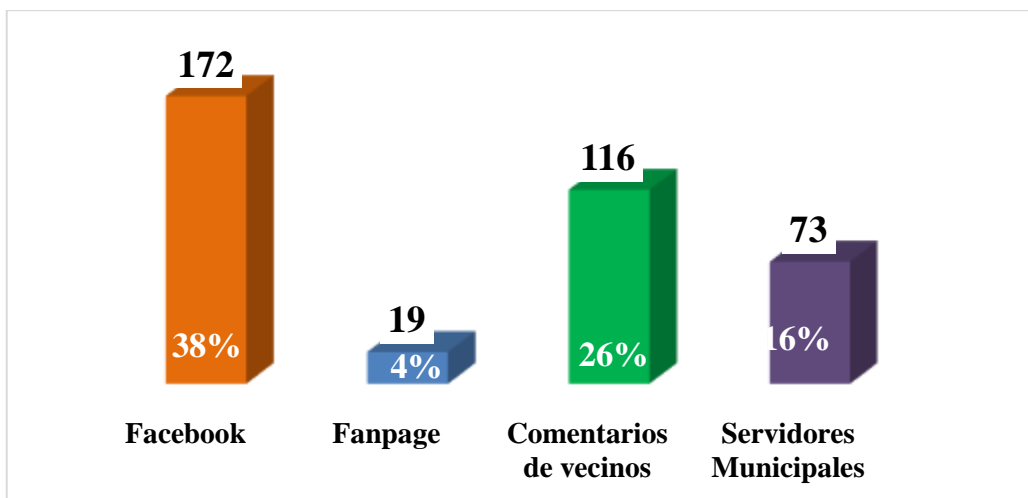


Figura 6 *Mediante que se entera de las obras que ejecuta el Municipio*

Análisis

El 38% de ciudadanos se entera de las obras, eventos y proyectos que ejecuta el Municipio de Yaguachi, mediante las publicaciones de Facebook, mientras que el 26% de ellos, se entera por comentario de vecinos, 26%; seguido de los comentarios de los servidores Municipales, 16%; y, tan solo un 4% se entera por la fanpage Municipal.

Pregunta 7: ¿Cómo se informa de las obras, eventos y proyectos que ejecuta el Municipio de Yaguachi?

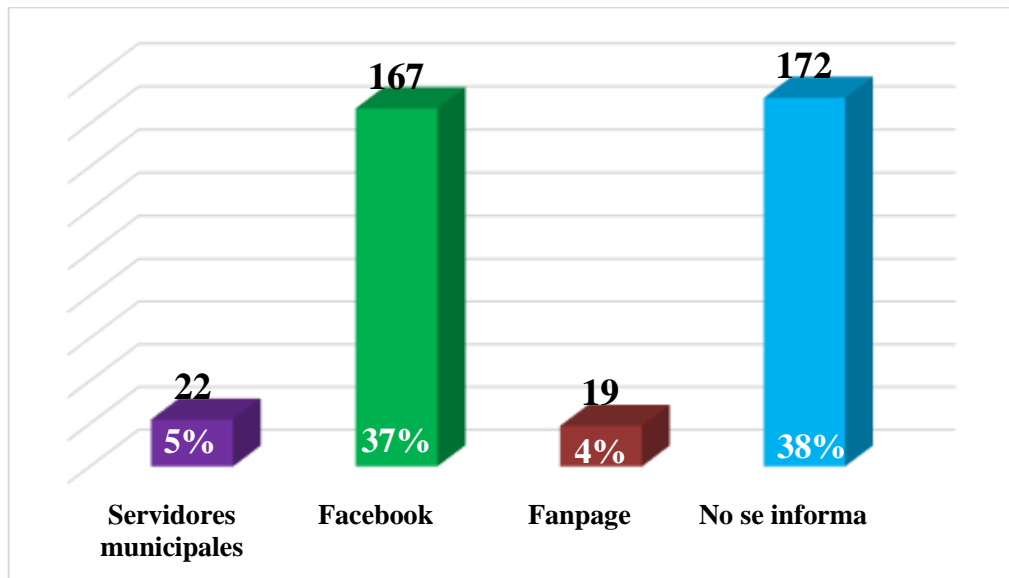


Figura 7 Como se informa de las obras, eventos y proyectos, que ejecuta el Municipio

Análisis

En relación a la forma en que informan los ciudadanos de las obras que ejecuta el Municipio, 38% no se informa de las obras, eventos y proyectos realizados por el GAD Municipal, mientras que el 37% se informa a través de las publicaciones de Facebook, el 5% por medio de los servidores municipales y el 4% por la fanpage del GAD.

Pregunta 8: ¿Ud. recibe información de obras, eventos y proyectos que ejecuta el Municipio de Yaguachi, mediante las redes sociales?

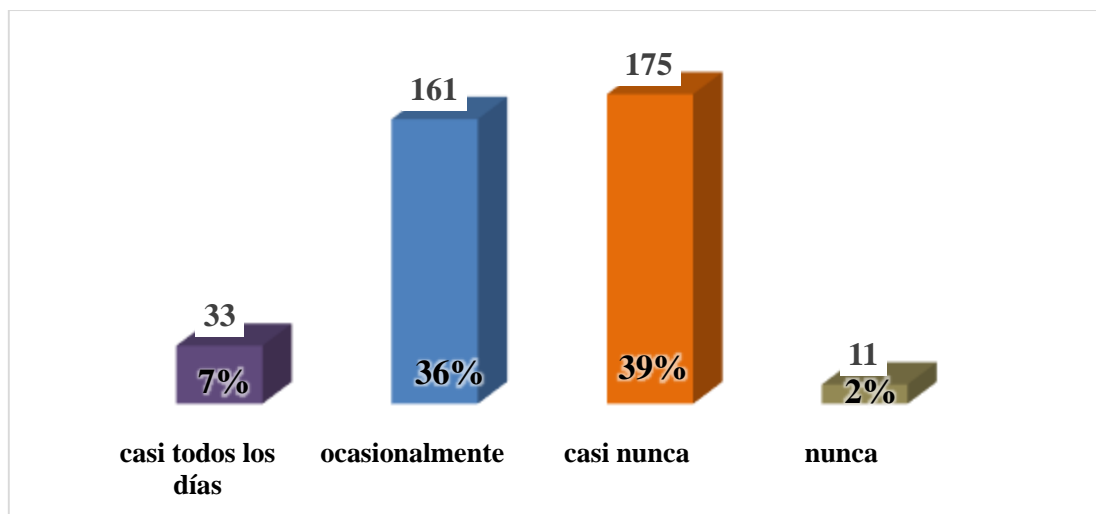


Figura 8 Cada cuanto tiempo recibe información de los eventos del Municipio

Análisis

Los ciudadanos del cantón reciben información sobre obras, eventos y proyectos que ejecuta el Municipio de Yaguachi, mediante las redes sociales, casi nunca el 39%; ocasionalmente, el 36%; casi todos los días, el 7% y nunca el 2%.

Pregunta 9: ¿Ud. se siente identificado con el eslogan del Municipio de San Jacinto de Yaguachi “Juntos hacemos el cambio”?

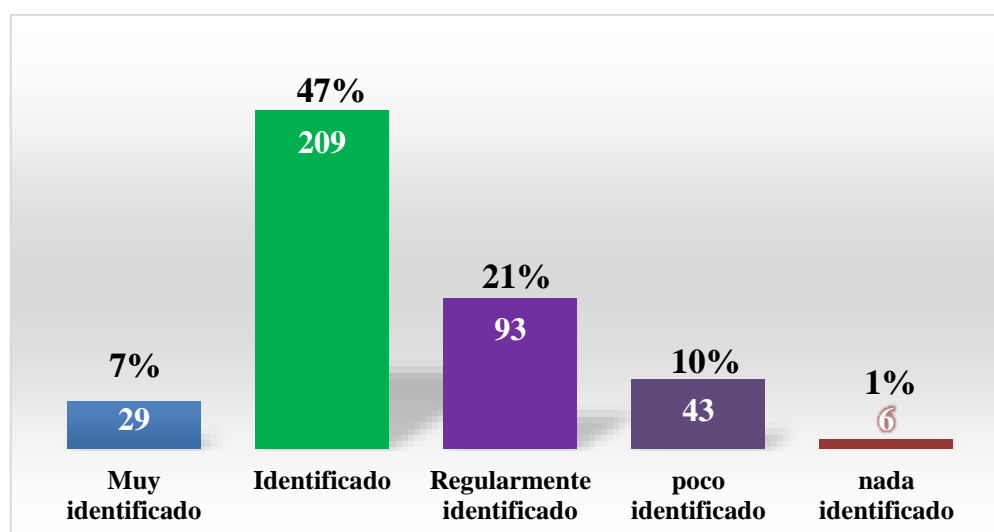


Figura 9 Como se siente identificado con el eslogan del Municipio de Yaguachi

Análisis

En relación al eslogan “Juntos hacemos el cambio del GAD Municipal de San Jacinto de Yaguachi, el 47% se siente identificado, el 21% se siente regularmente identificado, el 10% se siente poco identificado, el 7% se siente muy identificado y el 1% restante se siente nada identificado.

Pregunta 10: ¿Cómo considera la atención de los servidores municipales de San Jacinto de Yaguachi?

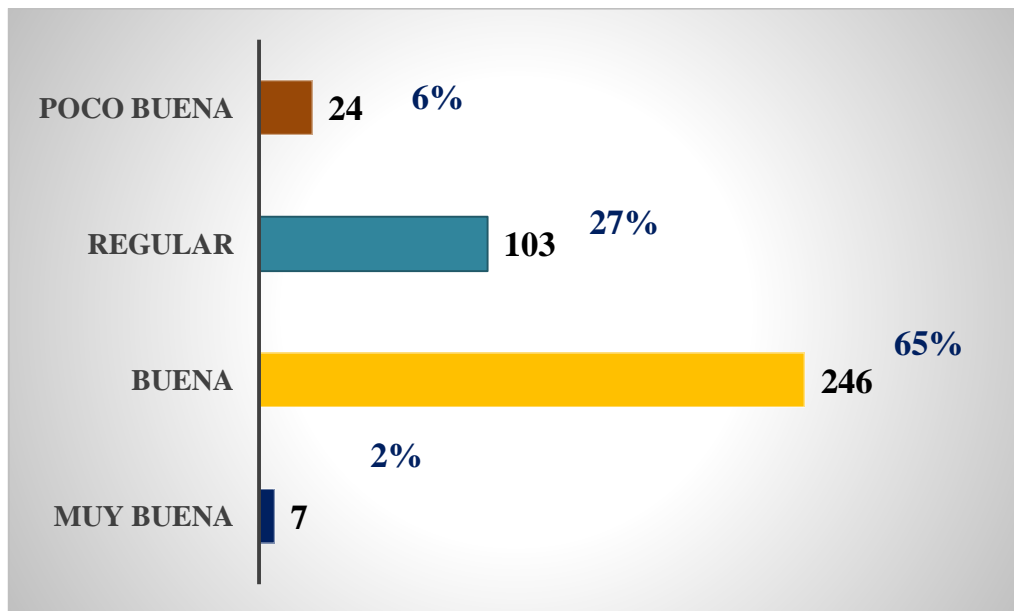


Figura 10 Como consideran los ciudadanos la atención de los servidores municipales

Análisis

El 65% de los ciudadanos encuestados consideran a la atención de los servidores municipales de San Jacinto de Yaguachi como buena; mientras que el 27% considera regular la atención, el 6% la considera poco buena y el restante 2% la considera muy buena.

Pregunta 11: ¿Cómo considera Ud. a los servicios que ofrece el Municipio de San Jacinto de Yaguachi?

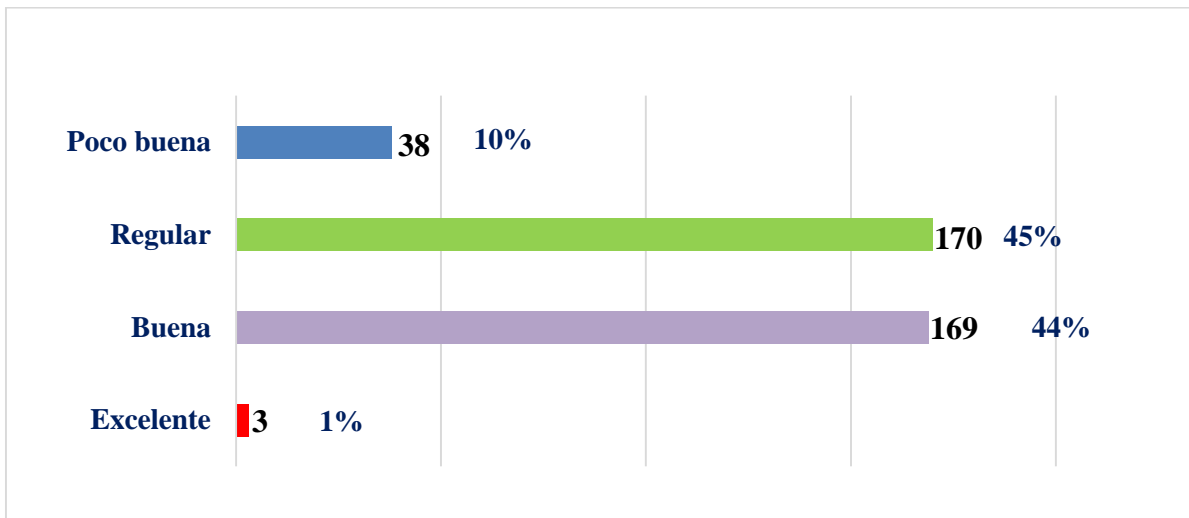


Figura 11 *Cómo considera Ud. a los servicios que ofrece el Municipio*

Análisis

En relación a los servicios que ofrece el Municipio de Yaguachi, el 45% de los ciudadanos encuestados lo consideran regular, el 44% los consideran buenos, el 10% poco bueno y el 1% restante como excelente.

Pregunta 12: ¿Ud. Considera que los reclamos y quejas se solucionan de forma?:

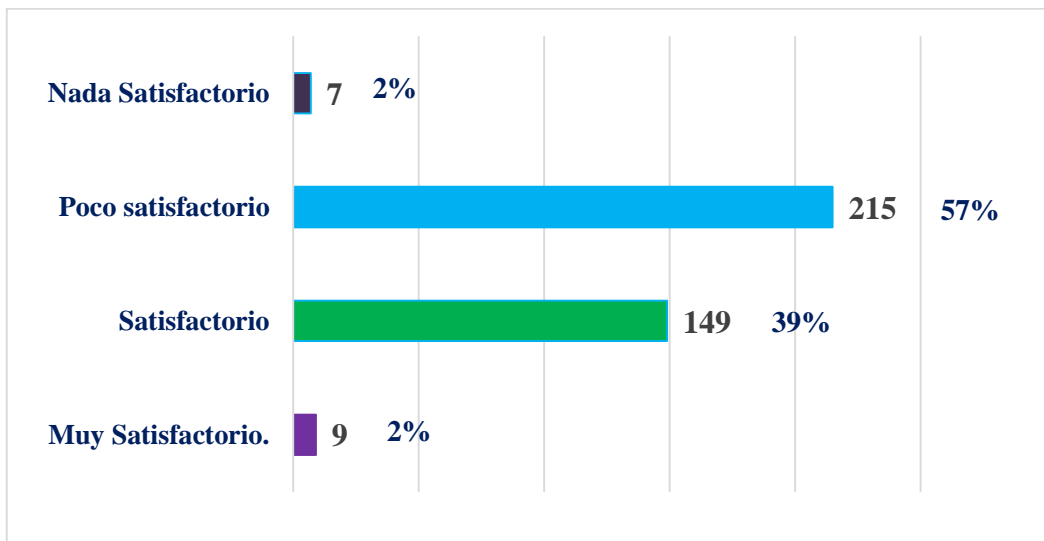


Figura 12 *Las quejas y reclamos se solucionan de forma*

Análisis

De 380 ciudadanos encuestados, 215 personas (57%) consideran que los reclamos y quejas se solucionan de forma poco satisfactorias; 149 (39%) la consideran satisfactoria; 9 (2%) lo consideran muy satisfactorio y 7 (2%) nada satisfactorios.

Encuestas a servidores del GAD Municipal del cantón San Jacinto de Yaguachi.

Pregunta 1: Sexo

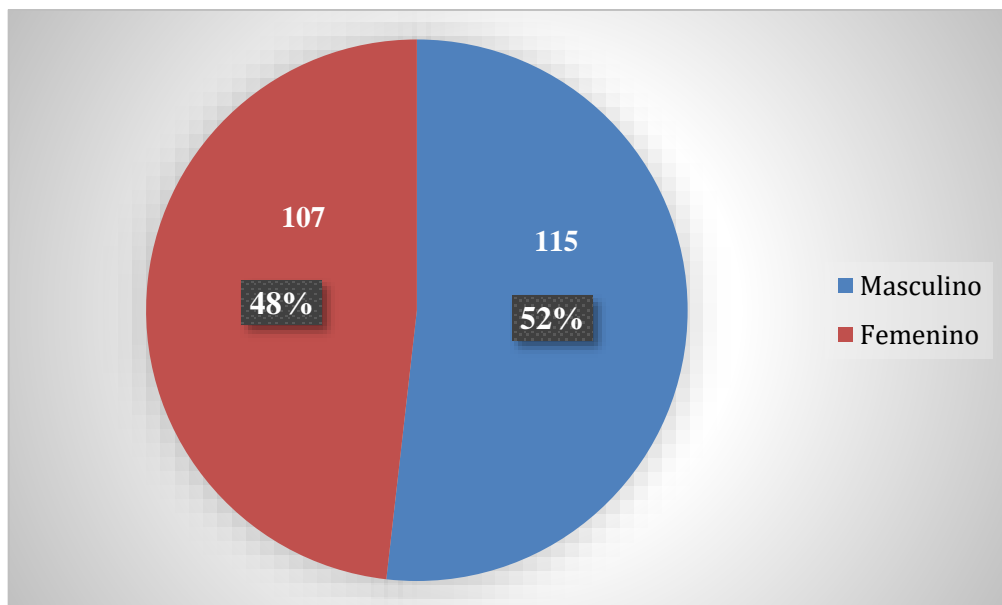


Figura 13 *Sexo de los servidores del Municipio del cantón Yaguachi*

Análisis

Del total de servidores encuestados (222), el 52% son del sexo masculino y el 48% son del sexo femenino. Observándose una diferencia mínima entre los sexos, en relación a la cantidad de empleados.

Pregunta 2: Edad

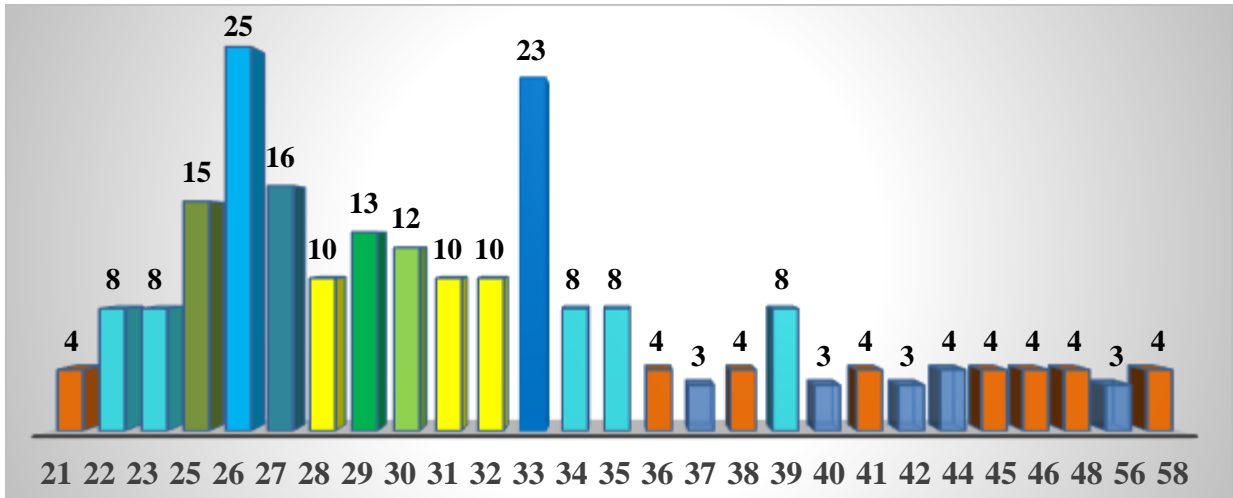


Figura 14 Edad de servidores del Municipio de Yaguachi

Análisis

La población de servidores motivo de estudio, fueron 222 empleados de las diferentes dependencias del GAD Municipal del cantón San Jacinto de Yaguachi, quienes estuvieron en el rango de 21 a 58 años, con una media de 32 ± 8 años. La edad con mayor cantidad de empleados encuestados fueron los servidores de 25 años con 26 encuestados y 33 años con 23 encuestados.

Pregunta 3: Nivel de estudios

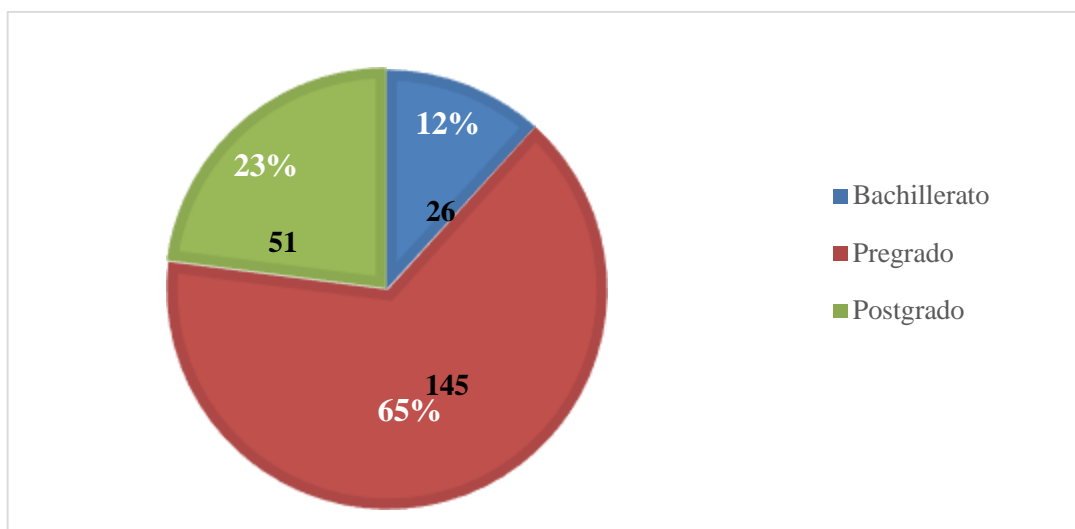


Figura 15 Nivel de estudio en los servidores del Municipio del cantón Yaguachi

Análisis

El 65% de empleados del GAD Municipal de San Jacinto de Yaguachi, tienen título de tercer nivel, el 23% tienen título de cuarto nivel o postgrado, mientras que el 23% restante tiene título de bachiller.

Pregunta 4: ¿Cuál es su antigüedad en el Municipio?

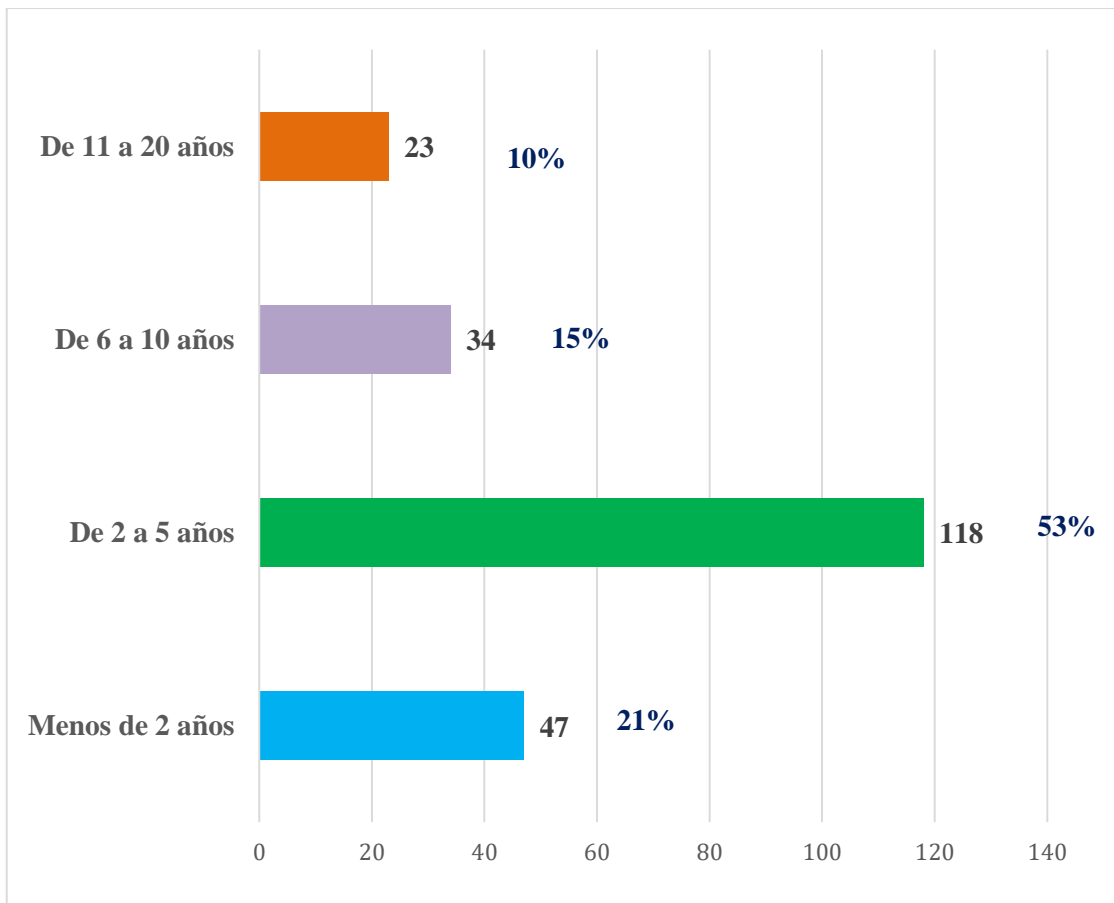


Figura 16 Antigüedad de los servidores en el Municipio del cantón Yaguachi

Análisis

Del total de empleados municipales encuestados, el 53% lleva laborando en la Institución de 2 a 5 años, el 21% tiene laborando menos de 2 años, el 15% laboran de 6 a 10 años; y el 10% restante labora en la Institución de 11 a 20 años.

Pregunta 5: ¿A qué departamento pertenece?

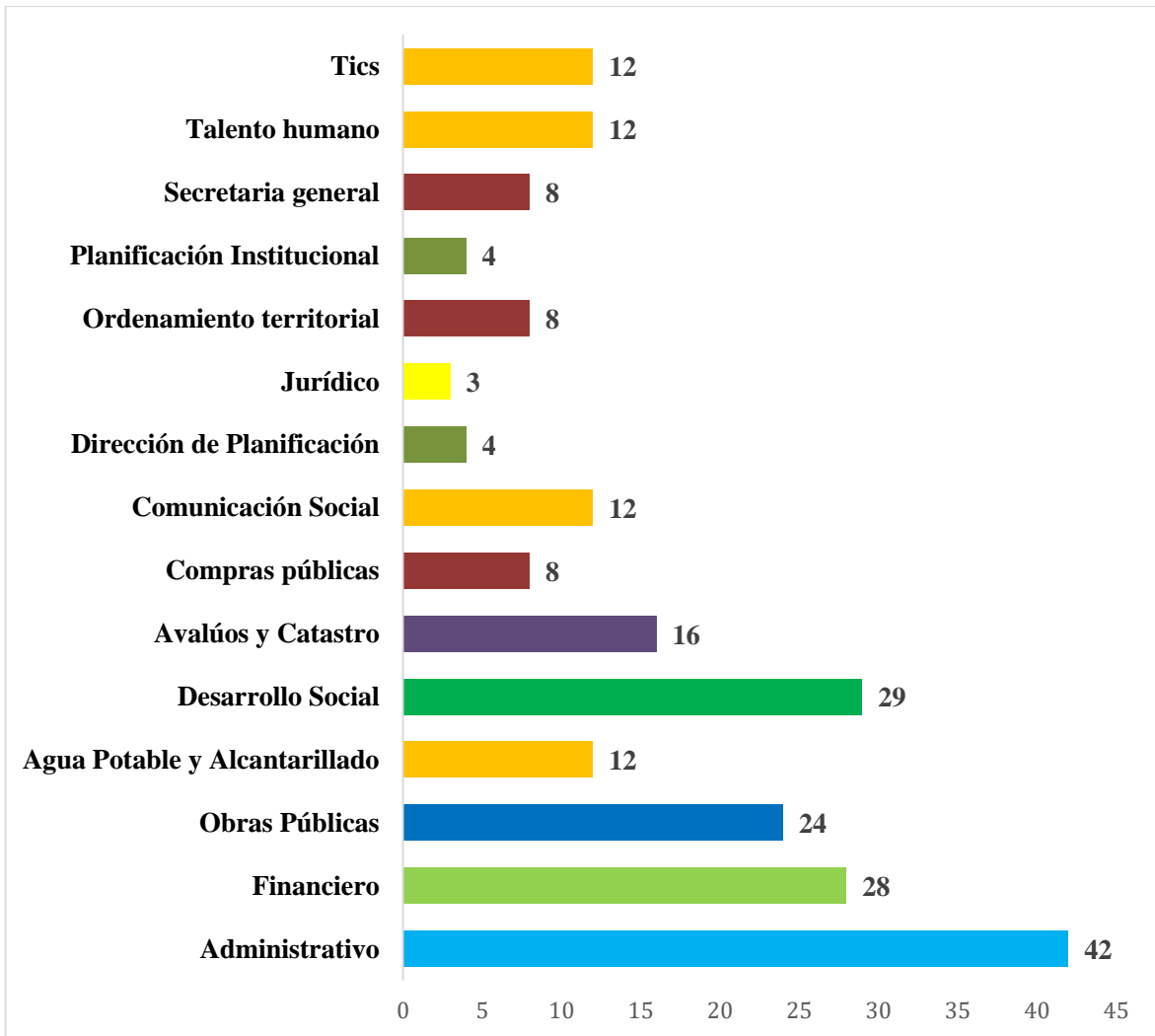


Figura 17 Departamentos a los que pertenecen los servidores encuestados

Análisis

De 222 servidores encuestados, en el Departamento Administrativo, se encuestó 42 empleados; Desarrollo social 29, Financiero 28; obras públicas 24; Avalúos y catastros 16 empleados; los departamentos de Tics, Talento Humano, Comunicación social, agua potable y alcantarillado, 12 empleados; los departamentos de Secretaría General, Ordenamiento territorial y compras pública, 8 empleados; los departamentos de planificación institucional y dirección de planificación, 4 empleados; y, el departamento jurídico con 3 empleados.

Pregunta 6: ¿Para Ud. qué tan importante es adoptar un plan comunicacional para la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Jacinto de Yaguachi?

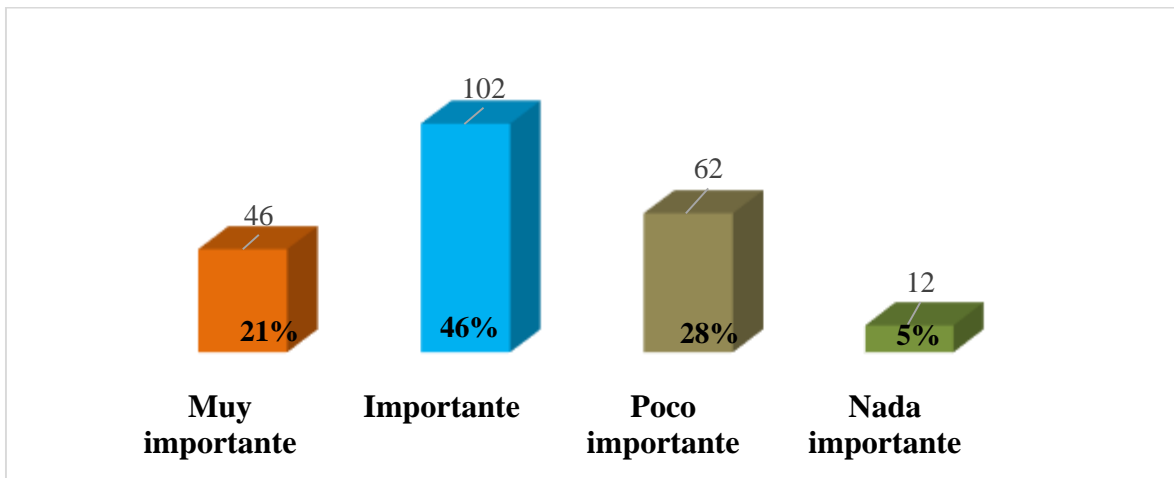


Figura 18 *Importancia de adoptar un plan comunicacional para la gestión del GAD Municipal del cantón Yaguachi*

Análisis

El 46% de los servidores del Municipio, consideran que adoptar un plan comunicacional es importante, el 28% lo considera poco importante, el 21% muy importante y el restante 5% nada importante.

Pregunta 7: ¿Conoce cómo es el tráfico de usuarios en el fanpage del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Jacinto de Yaguachi?

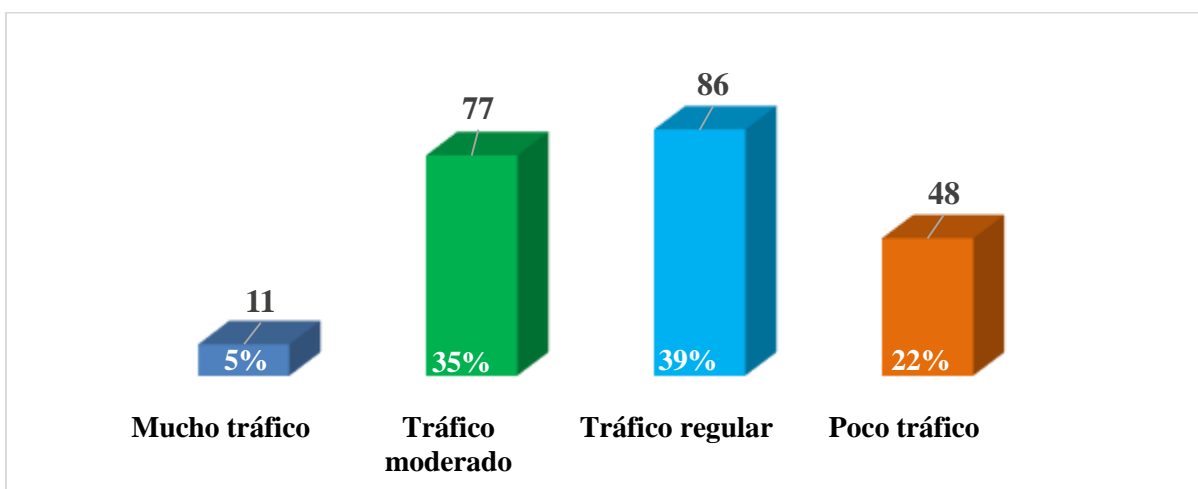


Figura 19 *Conocimiento sobre el tráfico en la fanpage del Gobierno Autónomo Descentralizado en el cantón Yaguachi*

Análisis

De 222 servidores encuestados, el 86% considera que el tráfico de usuarios en el fanpage del GAD Municipal de Yaguachi, es regular; el 35% considera que es moderado; el 22% considera que hay poco tráfico y el 5% considera que existe mucho tráfico.

Pregunta 8: ¿Cómo considera el uso de las redes sociales que usa el Municipio de Yaguachi para la comunicación de las obras, eventos y proyectos que ejecuta?

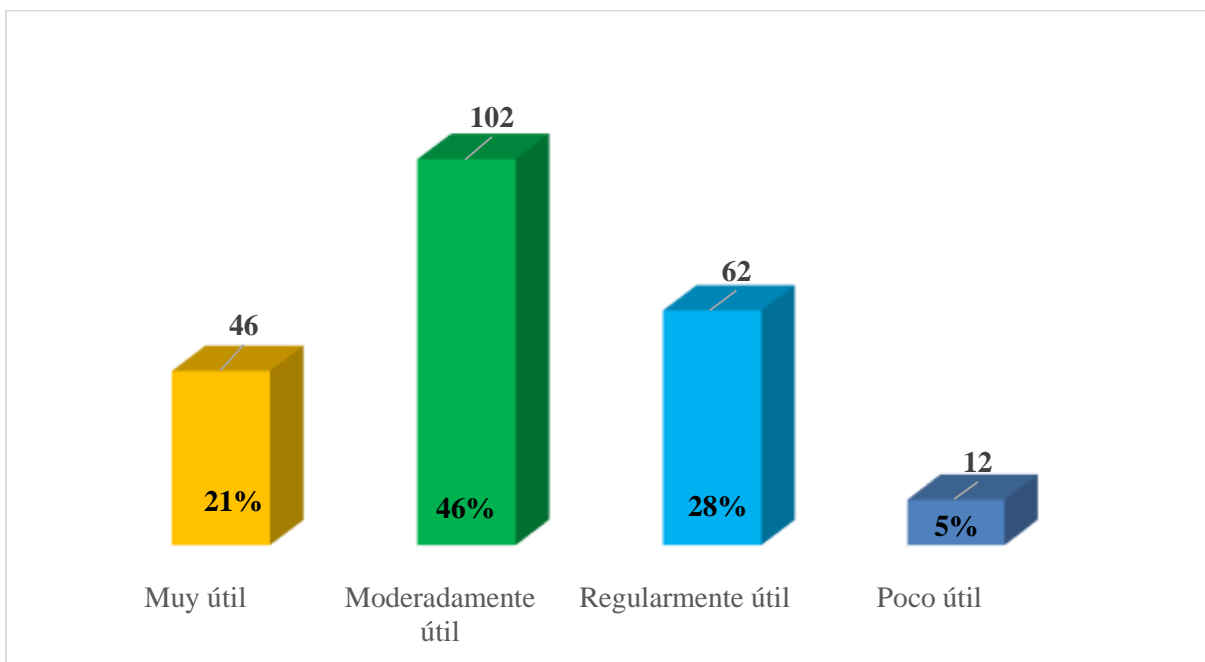


Figura 20 Como consideran el uso de las redes sociales los servidores del Municipio del cantón Yaguachi

Análisis

El 46% de empleados considera el uso de las redes sociales que usa el Municipio de Yaguachi para la comunicación de las obras, eventos y proyectos que ejecuta, es moderadamente útil; el 28% lo considera regularmente útil; el 21% lo considera muy útil y el 5% restante lo considera poco útil.

Pregunta 9: ¿Indique cuál de estas herramientas web 2.0? Ud. conoce que es utilizada para comunicar las obras, eventos y proyectos que ejecuta el Municipio de Yaguachi?

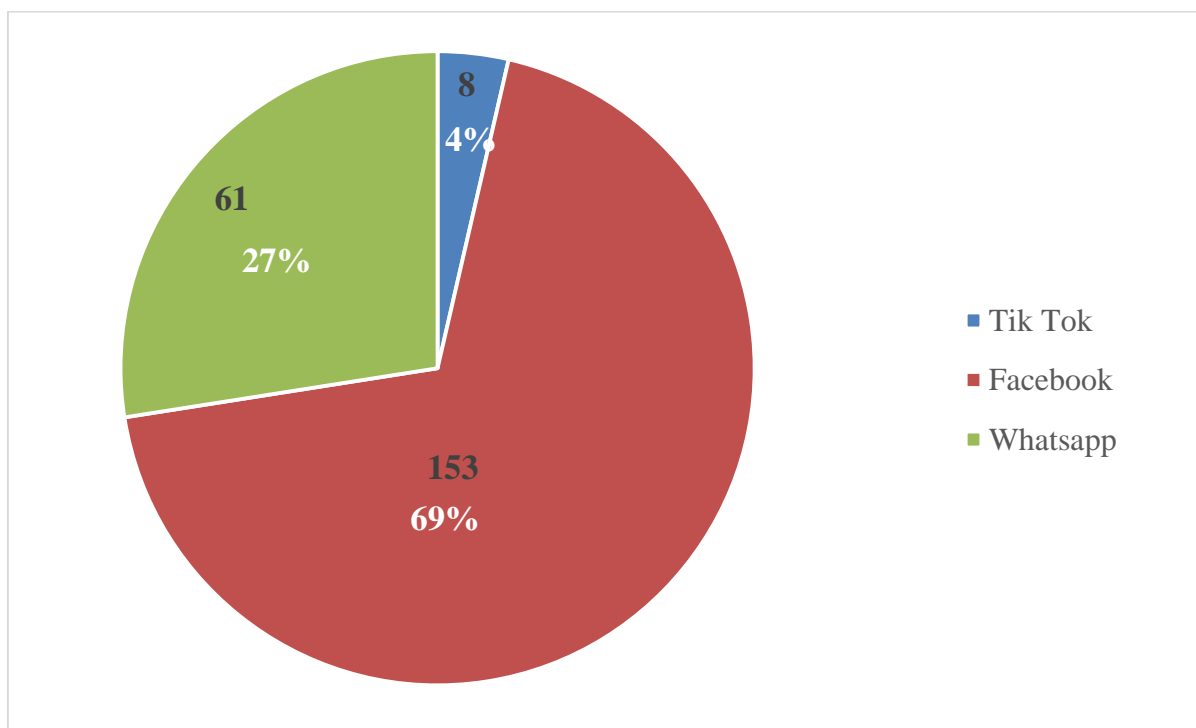


Figura 21 Conocimiento de las herramientas de comunicación del Municipio del cantón Yaguachi

Análisis

En relación a las herramientas web 2.0 que se utilizan para comunicar las obras, eventos y proyectos que ejecuta el Municipio de Yaguachi, el 69% de servidores Municipales indicaron que conocen que se utiliza la red social Facebook; el 37% manifestó que se utiliza el servicio de mensajería whatsapp .

Pregunta 10: ¿Cómo se informa de las obras, eventos y proyectos que ejecuta el Municipio de Yaguachi?

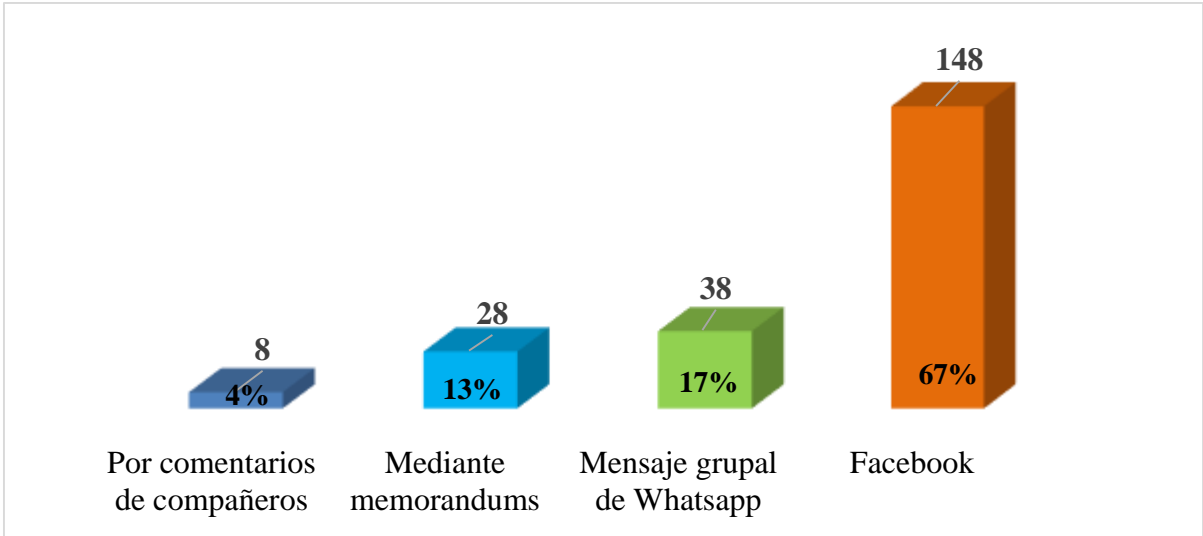


Figura 22 Como se informan los servidores del Municipio del cantón Yaguachi

Análisis

Los servidores municipales, se informan sobre las obras, eventos y proyectos que ejecuta el GAD Municipal, el 67% por medio de publicaciones de Facebook; el 17% mediante mensajes grupales de whatsapp; el 13% mediante memorándums enviados a su correo institucional y el 4% restante, se informa por comentarios de compañeros de trabajo.

Pregunta 11: ¿Cómo considera la comunicación dentro de su departamento?

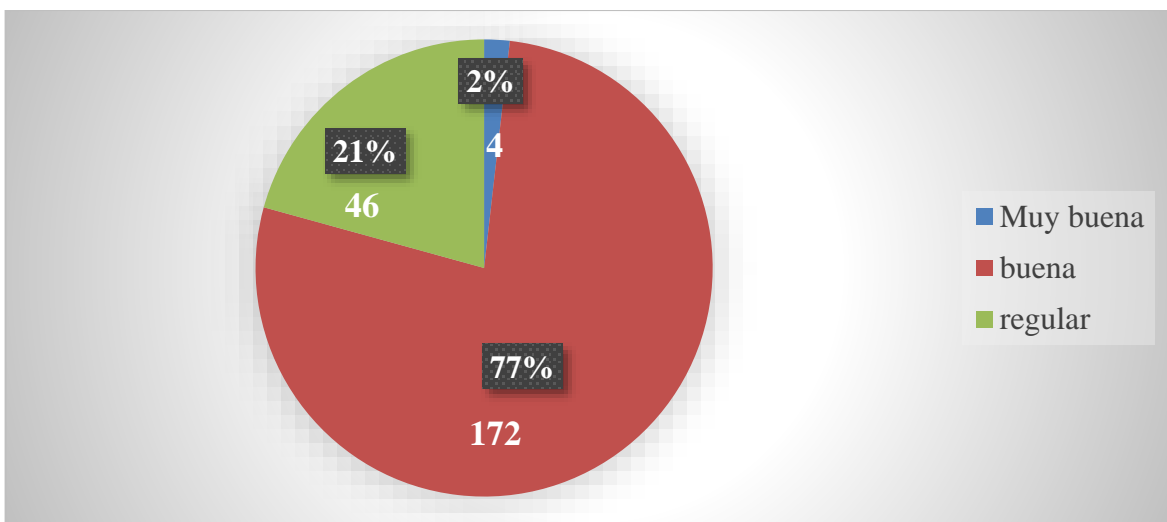


Figura 23 Como consideran la comunicación en su departamento los servidores del Municipio del cantón Yaguachi

Análisis

El 77% de servidores municipales consideran que la comunicación dentro de su departamento es buena, el 21% es regular y el 2% restante la considera muy buena.

Pregunta 12: ¿Cómo considera la comunicación con los otros departamentos?

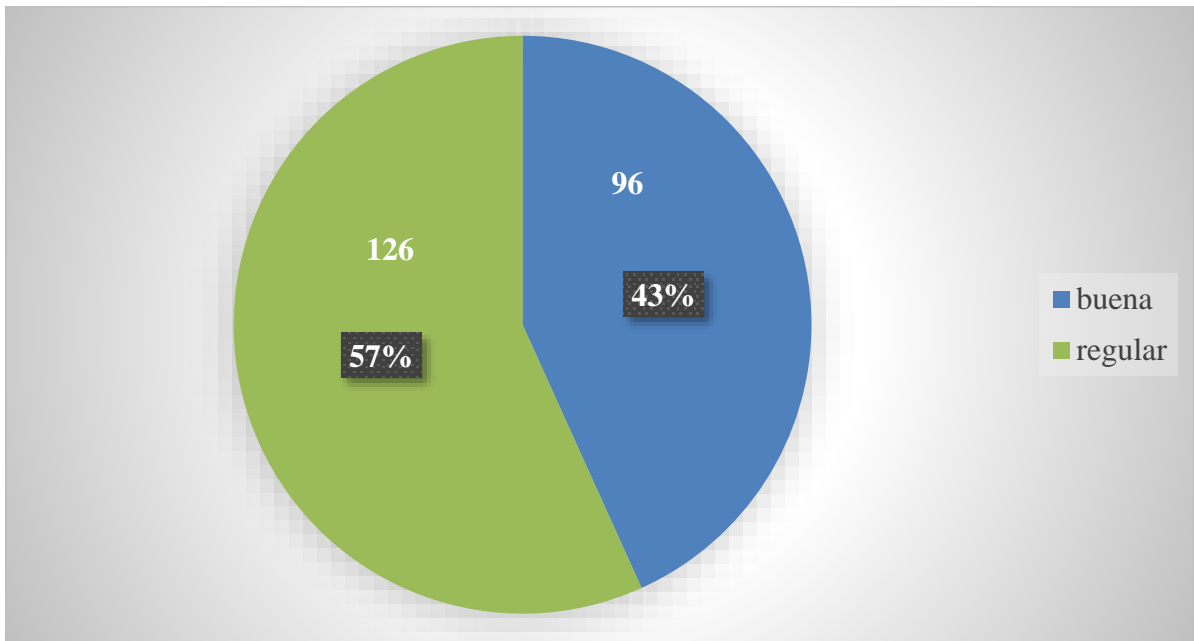


Figura 24 Comunicación con los otros departamentos los servidores del Municipio del cantón Yaguachi

Análisis

Del total de servidores encuestados, consideran que la comunicación con los otros departamentos, el 57% considera que es regular y el 43% restante es buena.

Pregunta 12: ¿Qué expectativa tiene Ud. tendría acerca de la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Yaguachi?

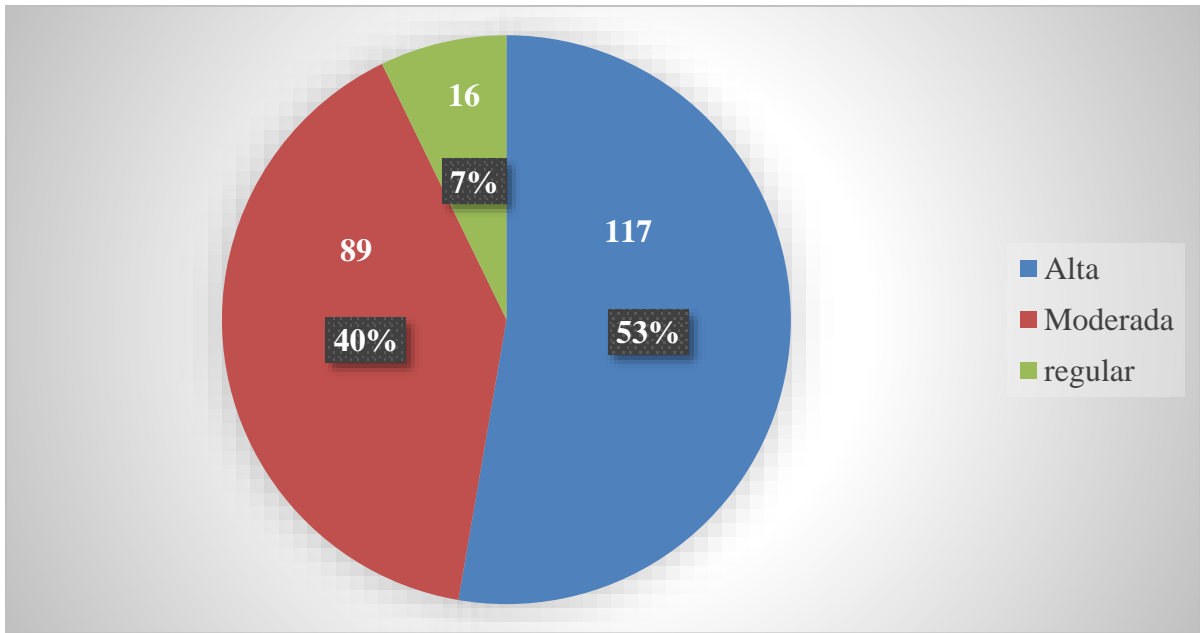


Figura 25 Expectativa de los servidores acerca del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón de Yaguachi

Análisis

El 53% de servidores tienen una expectativa alta acerca del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón de Yaguachi; el 40% tienen una expectativa moderada, y el 7% restante, tiene una expectativa regular.

PROPUESTA

Creación de un plan de comunicación para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Yaguachi

PLAN COMUNICACIONAL

Objetivo

Cambiar la percepción de la ciudadanía en torno al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Jacinto de Yaguachi.

Objetivos Específicos

- Mejorar la imagen institucional frente a los ciudadanos del cantón Yaguachi, mediante medios de comunicación local
- Realizar la difusión de las actividades y eventos que organiza el GAD Municipal de Yaguachi, mediante su fanpage, medios de comunicación local y redes sociales.
- Fortalecer la comunicación interna de los servidores del GAD Municipal de Yaguachi, mediante la aplicación de estrategias comunicacionales.

Justificación

El diseñar un plan de comunicación para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Yaguachi, mejorará la imagen institucional, ayudando a determinar los procesos metodológicos para establecer las estrategias comunicacionales que son necesarias para mejorar la imagen institucional, pudiendo servir de base para la elaboración de nuevos mecanismos de comunicación.

Con la implementación de las herramientas del plan comunicacional, un mayor porcentaje de ciudadanos se informarán de los mismos y se beneficiarán de los eventos y programas que realiza el GAD, mejorando su calidad de vida y aumentando la participación social de las personas.

Para cambiar la percepción de la ciudadanía, el plan comunicacional, trabajará sobre 3 ejes: sensorial, simbólico y el proceso afectivo de los ciudadanos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Yaguachi, mediante diferentes estrategias comunicacionales.

Análisis del entorno

Municipio de Yaguachi

El 21 de Julio de 1883, se realizó la cantonización de Yaguachi, siendo el presidente del Concejo cantonal en ese entonces, el señor Juan Maridueña Quezada. El edificio municipal se inauguró el 21 de Julio de 1960, el mismo que se encuentra asentado en las calles Eloy Alfaro 216 y Cone.

Misión y Visión

El GAD municipal de San Jacinto de Yaguachi, no posee una misión y visión definidas por separado, siendo esta misión-visión la siguiente: “El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal De San Jacinto de Yaguachi, es una entidad de derecho público, con finalidad social y pública, con autonomía administrativa y financiera, que tiene como misión el logro del bienestar de la comunidad del cantón, a través de la satisfacción de las necesidades colectivas derivadas de la convivencia urbana y rural y que debe complementarse obligatoriamente con la norma constitucional del BUEN VIVIR hacia nuestra población” (Municipio de Yaguachi, 2022) (p.1).

Imagen institucional

La imagen institucional se refiere a la identidad y razón de ser de la misma, la que implica diversos elementos organizacionales, conforme lo manifiesta Van Riel (1997) “la identidad se construye desde la cultura organizacional a través del comportamiento, los símbolos y los mensajes comunicados; estos tres elementos constituyen la personalidad corporativa que, proyectada al entorno social y percibido por este, genera la imagen” (p.29). La actual administración emplea un logo, con un slogan titulado: “juntos hacemos el cambio”



Ilustración 1 Logo Actual Alcaldía San Jacinto de Yaguachi

Estructura del Municipio de Yaguachi

El GAD Municipal se encuentra constituido por el Concejo Municipal, el que consta de Secretaría Municipal; Comisiones permanentes de: Mesa, igualdad de género, planificación y presupuesto; y la Alcaldía que tiene los siguientes departamentos: Asesoría Jurídica, Dirección de planificación institucional, Comunicación social, Dirección Financiera,

Compras Públicas, Dirección de Agua Potable y Alcantarillado, Dirección de Obras públicas, Dirección Administrativa, Dirección de Catastro y Ordenamiento Territorial, Dirección de Acción Social y Educación, Dirección de Talento Humano. Por su parte, el departamento de Comunicación Social, tiene a su vez, 2 subdepartamentos denominados Prensa y Publicidad y Producción Audiovisual. (Ilustración 2).

Medios de Comunicación de San Jacinto de Yaguachi

El cantón posee un canal de televisión denominado YAGUACHITV, cuya razón social es Asociados TRIBLACIO S.A., siendo su gerente general el señor Héctor Esau Triviño Flores, siendo su alcance Regional Local (Consejo de Comunicación del Ecuador, 2021).

Público Objetivo

El público objetivo serán los servidores del Gobierno Autónomo Municipal de San Antonio de Yaguachi; y los residentes del cantón San Antonio de Yaguachi.

Plan de acción

El plan de acción se encuentra conformado por 8 estrategias que se implementarán en el periodo 2022 – 2023, a fin de cambiar la percepción de la ciudadanía en torno al Gobierno Autónomo descentralizado Municipal del cantón Yaguachi.

Se trabajará tanto en la comunicación interna entre los servidores del Municipio de Yaguachi, como en la comunicación externa, desde el Municipio a los ciudadanos del cantón.

Responsables

El desarrollo de las actividades estará a cargo del Departamento de Comunicación del Municipio de Yaguachi y de la Dirección de los departamentos, los que serán responsables de planificar las estrategias a aplicarse en los diferentes departamentos del Municipio para fortalecer la comunicación interna entre las dependencias municipales. En cuanto a las estrategias de comunicación externa, el Departamento de Comunicación del Municipio de

Yaguachi, será el responsable de la aplicación de las mismas, tanto en redes sociales, fanpage como en los medios locales de comunicación.

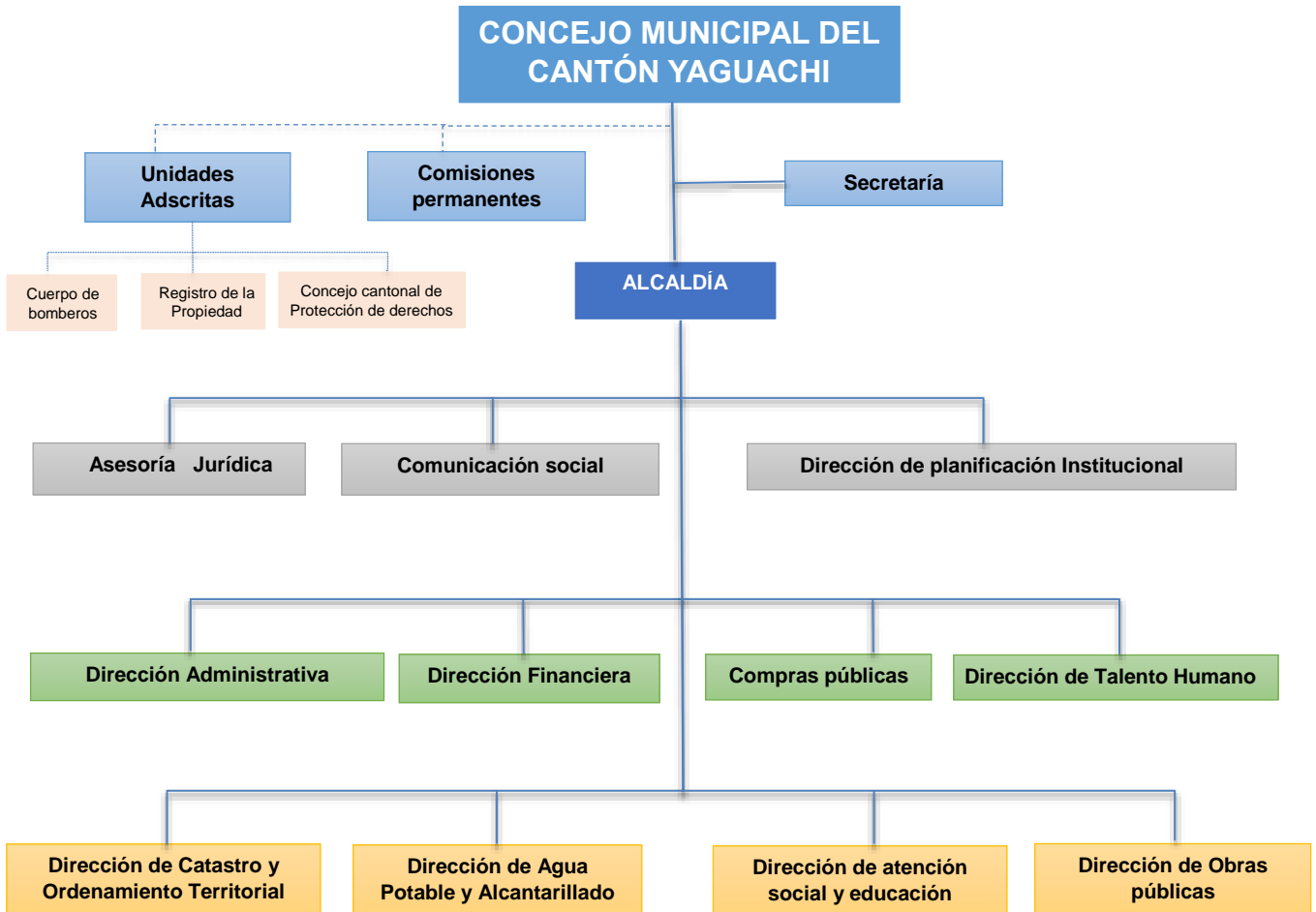


Ilustración 1 Organigrama Municipio San Jacinto de Yaguachi

FODA

Tabla 3 FODA del Municipio de Yaguachi

INTERNO	EXTERNO
FORTALEZAS <ul style="list-style-type: none"> ● Posee un Departamento de Comunicación. ● El Departamento de comunicación cuenta con un presupuesto para las estrategias de comunicación. ● El Municipio de Yaguachi cuenta con un correo institucional para emitir las comunicaciones oficiales. ● El Municipio posee una fanpage, en donde se publican noticias sobre las obras. 	OPORTUNIDADES <ul style="list-style-type: none"> ● Creación de un plan comunicacional. ● Emisión de noticias sobre obras, eventos a través de los canales oficiales (correo institucional). ● Establecimiento de un presupuesto para el desarrollo de estrategias de comunicación interna y externa. ● Divulgación de noticias sobre el Municipio de Yaguachi por medio de redes sociales y medios de comunicación locales.
DEBILIDADES <ul style="list-style-type: none"> ● No existe un plan comunicacional. ● El presupuesto establecido para el Departamento de Comunicación, no contempla la implementación de un plan comunicacional. ● Los eventos que se comunican en la fanpage, son publicados 1 o 2 días antes del inicio del evento. ● No existe un empoderamiento del servidor Municipal, en el buen servicio del usuario. 	AMENAZAS <ul style="list-style-type: none"> ● Desinformación de las noticias oficiales, por parte de los ciudadanos. ● Las noticias sobre el Municipio, no son divulgadas.

Estrategias de Comunicación

Tabla 4 Plan de Comunicación Externa Municipio de Yaguachi

PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA				
POLÍTICA	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACCIONES	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN
Garantizar el flujo de información hacia los ciudadanos del cantón San Jacinto de Yaguachi	Optimizar el uso de los canales de comunicación externa	Capacitación sobre el manejo de contenido según el canal de comunicación	Contratar personal profesional sobre el manejo de contenido digital	Se renovarán mensualmente las carteleras con información Sobre obras, eventos, proyectos del Municipio
			Mejorar los equipos tecnológicos del departamento de comunicación para potenciar la calidad de la información brindada	Asignar presupuesto para la adquisición de nuevos equipos tecnológicos como cámaras y software de edición
		Base de datos de medios de comunicación	Efectuar una base de datos de los medios de comunicación que existen en el cantón	Se realizará una base de datos de los medios de comunicación que existen en el cantón, la que se actualizará cada 3 meses.

		Públicos Objetivos	Establecimiento de públicos objetivos	Realizar la segmentación del público objetivo, para las estrategias de comunicación
Mejorar la imagen institucional del Municipio de Yaguachi		Creación de redes sociales para el Municipio de Yaguachi	Crear redes sociales	Se crearán páginas en redes sociales, en donde se subirá información sobre eventos, obras y programas que brinde el Municipio de Yaguachi.
		Instauración de comunicación directa con la comunidad	Crear cuenta de WhatsApp y de telegram para el Municipio de Yaguachi	Se usarán cuentas de WhatsApp y telegram en donde se subirá información sobre eventos, obras y programas que brinde el Municipio de Yaguachi. Además, servirán de canal directo de comunicación, para sugerencias de la comunidad
		Difusión de información	Publicación de eventos, programas y obras en redes sociales	Se realizará la publicación de eventos, noticias, programas y obras que ejecute el Municipio, mediante boletines impresos, canal de televisión y redes sociales y en los estados de WhatsApp y de telegram..
			Emisión de boletines de prensa a los medios de comunicación	Se realizarán boletines de prensa, para informar sobre eventos, noticias, programas y obras que ejecute el Municipio
			Protocolos para las ruedas de prensa	Se determinarán quienes son las personas encargadas de comunicar las noticias del Municipio del cantón. Se realizará el protocolo, de quienes se realizará la comunicación de buenas noticias y quienes notificarán las noticias en tiempos de crisis.

Tabla 5 Plan de comunicación externa Municipio de Yaguachi

PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA				
POLÍTICA	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACCIONES	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN
Garantizar el flujo de información entre los empleados y entre los distintos departamentos a través de los diferentes canales de comunicación.	Optimizar el uso de los canales de comunicación interna para la común	Fortalecer los canales de comunicación interna	Rediseñar las carteleras existentes	Se renovarán mensualmente las carteleras con información Sobre obras, eventos, proyectos del Municipio
			Creación de un buzón de sugerencias para los empleados de la institución	Se pondrá a disposición de los empleados el buzón para recibir sus aportes y dudas
	Fomentar la confianza entre los miembros de la institución para estimular flujo comunicacional en todas las direcciones.	Integrar a los empleados en uso y manejo de los diferentes canales de comunicación	Elaborar protectores de pantalla con la misión y visión del GAD.	Se transmitirá a los empleados la cultura organizacional y sentirse más identificados con la organización.
			Elaborar un boletín virtual, para comunicar noticias, eventos y obras	Se enviarán a los correos electrónicos institucionales, un boletín semanal, en el cual se incluirán noticias, cambios de políticas internas, etc.

Evaluación de estrategias

Se realizará la evaluación de las estrategias de manera trimestral, a fin de poder realizar las correcciones pertinentes.

Presupuesto

El presupuesto contemplado para la implementación del presenta plan comunicacional, ascenderá a \$ 13.250,00. Los mismos que serán administrados por el Departamento de Comunicación, previa autorización del Departamento Financiero del Municipio de Yaguachi.

Tabla 6 *Presupuesto Plan Comunicacional Municipio de Yaguachi*

PRESUPUESTO				
N°	ACTIVIDAD	FRECUENCIA	SUB TOTAL	TOTAL
COMUNICACION EXTERNA				
1	Capacitación sobre el manejo de contenido según el canal de comunicación	Una sola vez	\$800,00	\$800,00
2	Creación de redes sociales para el Municipio de Yaguachi	Una sola vez	\$50,00	\$50,00
3	Instauración de comunicación directa con la comunidad	Una sola vez	\$50,00	\$50,00
4	Publicación de Noticias	semanalmente	\$50,00	\$ 2.400,00
5	Contratación de pautas en Canal televisivo	Quincenalmente	\$ 300, 00	\$ 7200,00
SUBTOTAL				\$ 10.500,00
COMUNICACION INTERNA				
5	Creación de buzón de sugerencias	Una sola vez	\$150,00	\$150,00
6	Creación de boletines	quincenalmente	\$50,00	\$1.200,00
7	Actualizar las carteleras	quincenalmente	\$50,00	\$1.200,00
8	Diseñar protectores de pantalla	cuatrimestralmente	\$200,00	\$200,00
SUBTOTAL				\$2.750,00
TOTAL				\$13.250,00

CONCLUSIONES

La ciudadanía yaguachense encuestada, en su mayoría fueron personas adultas, existiendo tan solo 3 encuestados de una edad de 15 años. Entre los encuestados existe predominio de adultos jóvenes de 18 a 29 años, de sexo masculino, con educación universitaria completa y que residen en el área urbana del cantón. Es importante acotar, que entre los encuestados no existieron personas con instrucción primaria o sin instrucción, pudiendo deberse a la forma en que se realizaron las encuestas que fueron de forma online.

La identidad visual corporativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Yaguachi, se encuentra determinada por su Logo, el mismo que se encuentra diseñado con los colores de la Bandera de Yaguachi.

En cuanto a la percepción de la ciudadanía del cantón Yaguachi sobre el GAD Municipal, se sienten identificados con el eslogan del Municipio de Yaguachi y consideran como buena las acciones realizadas hacia los grupos vulnerables.

En relación a la atención recibida de parte de los servidores del municipio, la gran mayoría la consideran buena, pero en relación a los servicios, los califican como regulares y en cuanto a la forma en que se solucionan las quejas y reclamos, un gran número de ciudadanos consideran poco satisfactorio.

Los servidores del Municipio de San Jacinto de Yaguachi, consideran útil adoptar un plan comunicacional y el uso de las redes sociales para la comunicación de las obras, eventos y proyectos que realiza el GAD Municipal, considerando que la fanpage tiene un tráfico regular.

La implementación de un plan comunicacional, ayudará a mejorar la comunicación interna de los servidores del Municipio de San Jacinto de Yaguachi.; así como, la comunicación externa, logrando mejorar la imagen institucional del GAD Municipal, logrando una mejor difusión de las noticias, obras y eventos que realiza el Municipio de Yaguachi.

RECOMENDACIONES

Concientizar a los empleados Municipales, sobre la importancia de la aplicación del plan comunicacional para mejorar la comunicación interna de los servidores municipales.

Realizar un seguimiento periódico de la implementación del plan comunicacional en el GAD, para verificar el cumplimiento de las estrategias planteadas en la propuesta.

Se sugiere que las estrategias del plan comunicacional, sean enfocadas en la atención del usuario, fortaleciendo los canales de comunicación interna y externa, con énfasis en la comunicación externa hacia el ciudadano, quien percibe que el Municipio no atiende sus requerimientos, según se evidencia en el instrumento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. España: Netlibro. Obtenido de <https://books.google.com.co/books?id=bwelcBnPNuoC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial 449 de 20-oct 2008. 1-136*. Obtenido de <https://governacionloja.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/Juridico/CONSTITUCION%20DE%20LA%20REPUBLICA%20DEL%20ECUADOR.pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2013). *Ley Orgánica de Comunicación. Registro Oficial Suplemento 22 de 25 de Junio de 2013*. Quito. Obtenido de <http://gsolutions.ec/wp-content/uploads/2015/03/LEY-ORGANICA-DE-COMUNICACION.pdf>
- berrie.dds.nl. (2022). *Sample Size Calculator for a proportion*. Obtenido de <http://www.berrie.dds.nl>
- Casas Anguita J, e. a. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I).
- Castro, A. (2016). *Manual práctico de Comunicación Organizacional*. Madrid: Verbum. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=1PRDDgAAQBAJ&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Castro, A., & José, M. (2015). *Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas*. Quito: Quito: USFQ, 2015.
- Chávez, R. (2015). *Introducción a la metodología de la investigación*. Machala, Ecuador: Universidad Técnica de Machala. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/6785>
- Coello Córdova, M. J. (2016). Plan comunicacional para mejorar la imagen corporativa del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Sucúa, provincia de

- morona Santiago para el período 2016 – 2020. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/12132>
- Consejo de Comunicación del Ecuador. (2021). *consejodecomunicacion.gob.ec*. Obtenido de www.consejodecomunicacion.gob.ec
- Dromi, R. (2011). *Gobernabilidad Territorial*. Buenos Aires: Hispana Libros.
- Franco, O. O., & Mayorga, M. M. (2019). La descentralización como agente del cambio: una mirada a través de los Planes de Desarrollo y de Ordenamiento Territorial. *Espacios*. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n16/a19v40n16p07.pdf>
- Gómez, J., & Simón, F. (2016). *La Comunicación. Salus*, 20 (3),5-6. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375949531002>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill Education. Obtenido de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- King, K. (2012). *Comunicación organizacional. Tipos y formas*. Argentina.
- Lehtonen, M. (2009). *Nonaka's knowledge creation theory revisited: A Semiotic*. Obtenido de https://www.academia.edu/197587/Nonaka_s_knowledge_creation_theory_revisited_a_semiotic_analysis_of_communicating_knowledge_in_a_geographically_dispersed_team
- Medina, C. (2001). *Paradigmas de la investigación sobre lo cuantitativo y lo cualitativo*. Bogotá, Colombia: Ciencia e Ingeniería Neogranadina. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/911/91101010.pdf>
- Monteiro, R. (2018). La Dirección de Comunicación de 5 Empresas consideradas las mejores para trabajar en Portugal: El caso de “Facebook” y “Linkedin.”. *Media & Jornalismo*, 18(33), 205–217. Obtenido de http://www.scielo.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2183-54622018000200014&lang=pt

- Municipio de Yaguachi. (2022). *Misión y Visión. Municipio de Yaguachi*. Obtenido de <https://municipiodeyaguachi.gob.ec/>
- Núñez, I. (2006). *El Tao de las ciencias y profesiones de la información*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v14n3/aci12306.pdf>
- PDOT. (2020). Plan de desarrollo y ordenamiento territorial del cantón San Jacinto de Yaguachi 2020 - 2024. Obtenido de <https://municipiodeyaguachi.gob.ec/wp-content/plugins/pdfjs-viewer-shortcode/pdfjs/web/viewer.php?file=/wp-content/uploads/2021/05/Plan%20de%20Desarrollo%20Ordenamiento%20Territorial.pdf&dButton=true&pButton=true&oButton=false&v=1.5.4#zoom=auto>
- Peñañiel Lozano, R. E. (2021). Estrategias comunicacionales para el fortalecimiento de la imagen institucional del Centro Municipal Polifuncional” ZUMAR”, año 2020-2021. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/54789>
- Quimis, T. M., & Álvarez, C. (2018). ANÁLISIS DEL USO DE HERRAMIENTAS COMUNICACIONALES DEL GAD JIPIJAPA Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL HACIA LA SOCIEDAD, EN EL 2016. CLAUSTRO, 1(1), 12–21. Obtenido de <https://publicacionescd.uleam.edu.ec/index.php/claustro/article/view/162/302>
- Rosero Vinces, S. A. (2018). Estudio de la comunicación interna y su incidencia en la imagen corporativa del Gad municipal San Jacinto de Yaguachi, 2018. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/32510>
- Ruiz, D. G., Díaz, M. S., & Vázquez, J. C. (2019). El proceso de comunicación externa del Centro Nacional. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud* 2019;30(2):e1311. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/ics/v30n2/2307-2113-ics-30-02-e1311.pdf>
- Saladrigas Medina, H. (2005). Comunicación organizacional: Matrices teóricas y enfoques comunicativos. *Revista Latina de Comunicación Social*, 60. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/819/81986008.pdf>
- Scheinsohn. (2009). *Comunicación Estratégica*. Buenos Aires: Granica S.A.

- Sierra Bravo, R. (2003). *Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios (14. ed.)*. Madrid: Thomson.
- Torres, M. (2012). Las tres dimensiones de la comunicación organizacional. *Revista J Torres Consultores, 1 (7) 23 – 28*.
- Van Riel, C. (1997). *Comunicación corporativa*. Madrid: Prentice Hall.
- Yang, Y., Medina, H. S., & Ponjuán, D. T. (2016). *El proceso de la comunicación en la gestión del conocimiento. Un análisis teórico de su comportamiento a partir de dos modelos típicos*. *Revista Universidad y Sociedad [seriada en línea], 8 (2)*. pp. 165-173. Obtenido de <http://rus.ucf.edu.cu/>

ANEXOS

Anexo 1. Solicitud de autorización para realizar Investigación



Dr. Kléber Falcón Ortega
Alcalde del Cantón San Jacinto de Yaguachi

Asunto: Solicitud de autorización y acceso a la información

De mis consideraciones.

Es grato dirigimos a usted a fin de solicitarle su disposición para que se nos proporcione información mediante el departamento de Comunicación social del GAD, ya que como estudiantes de 8vo semestre de la carrera Comunicación, de la Universidad Estatal de Milagro, nos encontramos en el proceso de titulación, cabe recalcar que la información que se requerirá es para fines de investigación educativa, en calidad de autoras del trabajo de tesis **"PROPUESTA DE DISEÑO DEL PLAN COMUNICACIONAL PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN JACINTO DE YAGUACHI"**.

Sin otro particular, agradecemos de antemano la atención que se nos brinde a la presente.

Nadja Sancho R
Srta. Nadja Alexandra Sancho Rivera
C.I: 0958941429

Srta. Lisbeth Alina Vargas Jiménez
C.I: 0958491169



Anexo 2. Autorización para realizar Investigación

