



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

TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA
COMUNICACION SOCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA: ESTUDIO DE LOS PROCESOS DE DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN
DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS LA
TRONCAL Y SU INCIDENCIA EN EL CONOCIMIENTO DE LOS
DERECHOS CIUDADANOS DE LA COMUNIDAD

Autora:

Srta. Bernal Martínez Diana Carolina

Tutor:

Dr. Córdova Morán Jorge

Milagro, Octubre 2019
ECUADOR

Derechos de autor

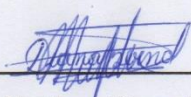
Ingeniero.
Fabricio Guevara Viejó, PhD.
RECTOR
Universidad Estatal de Milagro
Presente.

Yo, Bernal Martínez Diana Carolina en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la alternativa de Titulación – Proyecto de Investigación modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Proyecto de Investigación realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación Relaciones estratégicas entre la comunicación, educación y comunidad de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Proyecto de Investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

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

Milagro, 29 de Octubre de 2019

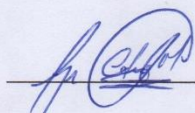


Bernal Martínez Diana Carolina
Autora
C.I: 0301772869

Aprobación del tutor del proyecto de investigación

Yo, Córdova Morán Jorge en mi calidad de tutor del Proyecto de Investigación, elaborado por la estudiante Bernal Martínez Diana Carolina y cuyo tema de trabajo de Titulación es Estudio de los procesos de difusión y promoción del Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal y su incidencia en el conocimiento de los derechos ciudadanos de la comunidad, que aporta a la Línea de Investigación Relaciones estratégicas entre la comunicación, educación y comunidad previo a la obtención del Grado LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION SOCIAL ; trabajo de titulación que consiste en una propuesta innovadora que contiene, como mínimo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo APRUEBO, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Proyecto de Investigación de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, 29 de Octubre de 2019



Córdova Morán Jorge
Tutor
C.I: 0917629974

Aprobación del tribunal calificador

El tribunal calificador constituido por:

Dr. Córdova Morán Jorge Antonio

Dr. Del Campo Saltos Guillermo Segundo

MAE. Rosero Constante Luis Arturo

Luego de realizar la revisión del Proyecto de Investigación, previo a la obtención del título (o grado académico) de LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION SOCIAL presentado por la estudiante BERNAL MARTÍNEZ DIANA CAROLINA

Con el tema de trabajo de Titulación: ESTUDIO DE LOS PROCESOS DE DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS LA TRONCAL Y SU INCIDENCIA EN EL CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS CIUDADANOS DE LA COMUNIDAD

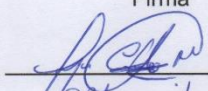
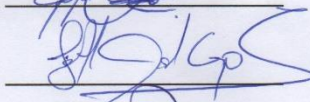
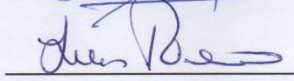
Otorga al presente Proyecto de Investigación, las siguientes calificaciones:

Estructura	[80]
Defensa oral	[20]
Total	[100]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) Aprobado

Fecha: 29 de octubre de 2019

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	Dr. Córdova Morán Jorge Antonio	
Secretario (a)	Dr. Del Campo Saltos Guillermo Segundo	
Integrante	MAE. Rosero Constante Luis Arturo	

Dedicatoria

A mi familia y a Diego por ser los pilares fundamentales en mi vida.

Agradecimiento

A Dios por nunca haber soltado mi mano, porque cuando más oscura estuvo mi noche, siempre me hizo encontrar la luz de salida.

Índice general

Derechos de autor.....	ii
Aprobación del tutor del proyecto de investigación.....	iii
Aprobación del tribunal calificador.....	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice general.....	vii
Índice de figuras.....	ix
Índice de tablas	x
Índice de imágenes	xi
Resumen.....	1
Abstract	2
Introducción.....	3
Planteamiento y formulación del problema	4
Objetivo general	6
Objetivos específicos	7
Sistematización del problema	7
Justificación.....	7
Delimitación de la investigación	8
Tiempo y espacio	8
1.Marco teórico	9
1.1.Conceptos de comunicación	9
1.2.La comunicación organizacional	10
1.3.Los públicos	12
1.4.La identidad corporativa	13
1.5.Comunicación interna.....	14
1.6.Comunicación externa.....	15
1.7.Plan de comunicación	17
1.8.Estructura de un plan de comunicación	18
2.El Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal.....	20
2.1.Historia de creación.....	20
2.2.Proyectos que mantiene el CCPD-LT	22
3. Marco legal.....	25

4.Marco conceptual	26
CAPÍTULO 2	28
Metodología	28
Tipo de investigación.....	28
Métodos	28
Población y muestra.....	28
Hipótesis General.....	29
Hipótesis específicas.....	30
Variable independiente.....	30
Variable dependiente	30
Operacionalización de las variables	30
Resultados obtenidos.....	31
CAPÍTULO 4	42
La propuesta	42
Misión del Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal.....	42
Visión del Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal	42
Objetivos estratégicos del plan de comunicación.....	42
Definición de grupos de interés externo	43
Definición de grupos de interés interno	43
Acciones a ejecutar dentro del Plan de Comunicación	44
CAPÍTULO 4	46
Conclusiones.....	46
Recomendaciones.....	47
Referencias bibliográficas	48
Anexo 1 encuesta	50
Anexo 2 entrevista.....	52
Anexo 3 fotografías CCPD-LT.....	53
Anexo 4 fotografía de tutoría.....	54

Índice de figuras

Gráfico 2 Nivel de conocimiento de los integrantes del CCPD-LT, elaboración propia	34
Gráfico 3 Nivel de conocimiento de actividades del CCPD-LT	35
Gráfico 4 Nivel de conocimiento del programa “Yo me comprometo”	36
Gráfico 5 Nivel de conocimiento ciudadano de sus derechos	37
Gráfico 6 Nivel de opinión de la promoción y publicidad del CCPD-LT	38
Gráfico 7 Nivel de opinión sobre ejecución de talleres o charlas organizadas por el CCPD LT	39
Gráfico 8 Nivel de opinión para la ejecución de ferias como actividades del CCPD-LT	40
Gráfico 9 Nivel de opinión para la promoción del CCPD-LT	41

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables, elaboración propia.....	30
Tabla 2 Porcentaje de conocimiento del CCPDLT, elaboración propia.....	33
Tabla 3 Porcentaje de conocimiento de los integrantes del CCPD-LT, elaboración propia	34
Tabla 4 Porcentaje de conocimiento de actividades del CCPD-LT	35
Tabla 5 Porcentaje de conocimiento del programa “Yo me comprometo”	36
Tabla 6 Porcentaje de conocimiento ciudadano de sus derechos	37
Tabla 7 Porcentaje de opinión de la promoción y publicidad del CCPD-LT	38
Tabla 8 Porcentaje de opinión sobre ejecución de talleres o charlas organizadas por el CCPD LT	39
Tabla 9 Porcentaje de opinión para la ejecución de ferias como actividades del CCPD-LT	40
Tabla 10 Porcentaje de opinión para la promoción del CCPD-LT	41

Índice de imágenes

Imagen 1 Logo del Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal	20
Imagen 2 Logo de Casa Hogar “Nuestra Casa”	22
Imagen 3 Logo de Erradicación del Trabajo Infantil	23
Imagen 4 Logo de la campaña “Yo me comprometo”	24

ESTUDIO DE LOS PROCESOS DE DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS LA TRONCAL Y SU INCIDENCIA EN EL CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS CIUDADANOS DE LA COMUNIDAD

Resumen

El presente proyecto busca demostrar los procesos de difusión y promoción del Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal y su incidencia en el conocimiento de los derechos ciudadanos en la comunidad.

Dentro de la problematización se expondrá el principal inconveniente que se presenta en la organización al no contar con una dirección de comunicación o un comunicador o comunicadora que ejecute el trabajo de comunicación organizacional.

Se expondrá el desconocimiento por parte de la comunidad del trabajo que realiza el Consejo Cantonal de Protección de Derechos en beneficio de la comunidad debido a la escasa promoción y difusión de sus actividades a través de los medios de comunicación tradicional y digital mediante un sitio web y páginas en redes sociales.

Entre los objetivos que busca el presente proyecto están analizar los procesos de procesos de promoción y difusión ejecuta el Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal (CCPD-LT) además de establecer cómo se realizan los procesos comunicacionales en el Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal, así mismo busca conocer el tipo de eventos realiza el organismo para dar a conocer los derechos ciudadanos en la comunidad

Dentro de las herramientas utilizadas en la metodología se realizaron encuestas a la población y la entrevista al secretario ejecutivo del Consejo de Protección de Derechos La Troncal para conocer los procesos comunicacionales que mantienen en el organismo.

PALABRAS CLAVE: Promoción, difusión, comunicación organizacional, desconocimiento, procesos comunicacionales.

STUDY OF THE DISSEMINATION AND PROMOTION PROCESSES OF THE CANTONAL COUNCIL FOR THE PROTECTION OF RIGHTS LA TRONCAL AND ITS INCIDENCE IN THE KNOWLEDGE OF CITIZEN RIGHTS OF THE COMMUNITY

Abstract

This project seeks to demonstrate the dissemination and promotion processes of the Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal Rights and its impact on the knowledge of citizen rights in the community.

Within the problematization, the main inconvenience that arises in the organization will be exposed as it does not have a communication address or a communicator or communicator that executes the organizational communication work.

The lack of knowledge on the part of the work community carried out by the Consejo Cantonal de Protección de Derechos La will be exposed for the benefit of the community due to the limited promotion and dissemination of its activities through traditional and digital media through a website and pages in social networks.

Among the objectives sought by this project are analyzing the processes of promotion and dissemination processes executed by the Consejo Cantonal de Protección de Derechos La (CCPD-LT) in addition to establishing how the communication processes are executed in the Consejo Cantonal de Protección de Derechos, also seeks to know the type of events carried out by the organization to publicize citizens' rights in the community

Among the tools used in the methodology, the population surveys and the interview with the executive secretary of the Consejo Cantonal de Protección de Derechos La were analyzed to know the communication processes that are maintained in the organization

KEY WORDS: Promotion, dissemination, organizational communication, ignorance, communication processes.

Introducción

La Troncal es uno de los 7 cantones de la Provincia del Cañar, es conocida nacionalmente como la Capital Económica de esta provincia. Según el último censo poblacional del año 2010, existían 54.398 habitantes, 27.320 hombres y 27.069 mujeres. (INEC, 2010). El clima en este cantón es templado y su nombre nace debido a la ubicación pues conecta a las troncales de la costa y sierra.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal es el encargado de prestar los servicios básicos a la población; tales como agua potable, alumbrado público, alcantarillado entre otros. En este sentido, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD) en su artículo 54, literal J especifica la implementación de sistemas de protección con la conformación de los consejos cantonales. (Oficial Suplemento, 2010.).

Es así que desde el 2012 en el cantón La Troncal se creó el Consejo Cantonal de Protección de Derechos (CCPD-LT), institución encargada de velar por los derechos de los niños, niñas y adolescentes además de los grupos de atención prioritaria a través de la creación de políticas públicas municipales que vayan en beneficio de la comunidad.

El CCPD-LT a pesar de ser una importante institución municipal, el trabajo que realiza no genera impacto en la ciudadanía pues carece de un plan de comunicación, que promocióne y difunda las actividades que realizan los miembros de este consejo, y que a su vez mejore la relación entre la institución y su público objetivo. El Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal, mantiene varios proyectos vinculados con la comunidad troncaleña, sin embargo, la limitada difusión de estos no permite que la sociedad conozca el trabajo que realiza este Consejo en beneficio de sus derechos ciudadanos.

Entonces identificamos un problema que afecta a los miembros de la comunidad troncaleña. El desconocimiento de la existencia del CCPD-LT, organismo que vela

por el respeto de sus derechos. La limitada promoción de las actividades a través de los medios de comunicación, sumado a la inexistente campaña publicitaria, genera un escaso conocimiento de sus facultades y funciones en la mente colectiva de los troncaleños.

Planteamiento y formulación del problema

La inexistencia de procesos formales de comunicación es un problema evidente en varias empresas u organizaciones, públicas o privadas. Es probable que la deficiencia comunicacional genere los conflictos interpersonales que se presentan dentro de las instituciones. Todo esto debido a que, varios estudios determinan que cerca del 70% del tiempo laboral las personas ejecutan procesos comunicativos, ya sea escribiendo, leyendo, hablando o escuchando. Por lo expuesto podemos concluir que uno de los factores que afectan el desempeño laboral de un grupo es la ausencia de procesos de comunicación eficaz.(Molina & ManuelHugueth, 2017). Un problema que puede ser resuelto con la implementación de una estrategia comunicativa que contribuya a la interacción positiva de la institución con el usuario.

El Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal mantiene varios proyectos de fomento de valores en la comunidad; entre ellos destacamos: Casa hogar “Nuestra Casa”, Erradicación del Trabajo Infantil y un programa para generación de conciencia social y nuevas Políticas Públicas denominado “Yo me comprometo”. Proyectos que benefician a toda la comunidad troncaleña, sin embargo estos proyectos pasan desapercibidos en el cantón puesto que no son difundidos a través de los medios de comunicación, sitios webs, comunicados de prensa y redes sociales.

Consideramos que el problema radica en la inexistencia de un departamento de Comunicación Social o una persona responsable de la comunicación organizacional del CCPD-LT, que ejecute políticas, procesos y procedimientos de comunicación, para mejorar la visibilidad de la organización en la comunidad troncaleña.

En ese sentido Estanyol, García y Lalueza(2016) sostienen que el profesional de la comunicación puede organizar eventos, participar en el diseño de sitios web, entre otras actividades sin embargo esto no basta para ser considerado como un comunicador, pues el profesional debe gestionar estrategias de comunicación para la organización en la que labora.

De manera similar, Vilches y Sanz y Simon (2014) manifiestan que la Comunicación Social gira en torno a 3 ejes objetivos:

1. Informar sobre los problemas sociales, con el fin de concientizar a la comunidad.
2. Devolver el valor a los ciudadanos y modificar ideas o comportamientos de riesgos para las personas o la colectividad.
3. Los problemas sociales son hoy en día la principal causa que retrasa el progreso o desarrollo de una comunidad, surgen cuando la población no cubre sus necesidades; entre ellas: alimentación, vivienda, o cuando se presenta la vulneración de sus derechos.

En este sentido, la violencia de género y la vulneración de derechos de la mujer sin problemas que en la actualidad presentan cifras alarmantes. Puesto que según un informe reportado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2012), el 90% de las mujeres casadas o en unión de hecho ha sufrido violencia, sin embargo no se han separado de su pareja.

Bajo este esquema el Consejo Cantonal de Protección de Derechos en La Troncal es la institución encargada de comunicar estos hechos y actuar en defensa de los derechos de este y otros grupos de atención prioritaria. Es el ente responsable de difundir estas problemáticas sociales, que ponen en riesgo a las personas (mujeres en este caso) y por ende es el encargado de buscar una solución con la creación de políticas públicas.

En lo que va del año 2019 los representantes del Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal (CCPD-LT) iniciaron un programa para la generación de conciencia social denominado “Yo me comprometo”. Este programa, buscaba empoderar a los ciudadanos en sus derechos; a través de charlas a la comunidad en

las ciudadelas, cines comunitarios y un programa radial donde los integrantes de la mesa de protección (representantes de instituciones como: Ministerio de Salud, Ministerio de Educación, Ministerio del Interior, Policía Nacional y DINAPEN) expongan casos de violencia y los procedimientos que pueden hacer las víctimas para denunciar algún abuso.

De manera conjunta, difundieron material audiovisual en redes sociales, con el objetivo de crear conciencia sobre la importancia de que la comunidad troncaleña, conozca sus derechos, denuncie los hechos de violencia y no sea parte del problema, sino de la solución.

Este proyecto fue presentado al público el 25 de mayo, sin embargo, muchos de los ciudadanos, aquel día, recién se enteraban del trabajo que realiza el Consejo Cantonal de Protección de Derechos. Por lo que, se manifestaba la necesidad de diseñar un plan de comunicación que permita la promoción y difusión de información de relevancia pública, en torno a las actividades del Consejo Cantonal de Protección de Derechos.

Los pocos canales de comunicación con los que cuenta el Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal, forman parte de la preocupante situación que se evidencia en la institución, la inexistencia de un sitio web oficial, o un espacio de promoción en los medios de comunicación tradicional, además la falta de personal capacitado para socializar las problemáticas con la comunidad, agudizan aún más la problemática donde la principal afectada, es la población troncaleña.

Objetivo general

Identificar las estrategias comunicacionales que utiliza el Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal (CCPD-LT) para promocionar sus actividades y dar a conocer los derechos ciudadanos de la comunidad

Objetivos específicos

1. Analizar los procesos de promoción y difusión que ejecuta el Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal (CCPD-LT) para dar a conocer sus funciones, atribuciones y actividades en la comunidad
2. Establecer cómo se realizan los procesos comunicacionales en el Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal (CCPD-LT)
3. Conocer qué tipo de eventos realiza el Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal (CCPD-LT) para dar a conocer los derechos ciudadanos en la comunidad

Sistematización del problema

¿Qué procesos de promoción y difusión ejecuta el Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal para dar a conocer sus funciones, atribuciones y actividades en la comunidad?

¿Cómo se realizan los procesos comunicacionales en el Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal?

¿Qué tipo de eventos realiza el Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal para dar a conocer los derechos ciudadanos en la comunidad?

Justificación

La comunicación organizacional es una rama importante de la comunicación social, no solamente centrada en los medios de comunicación, sino en las instituciones y organizaciones públicas y privadas. Una de las tareas que todo gobierno municipal y sus instituciones adherentes tiene es atender las necesidades de la comunidad, sin embargo, esta es una tarea muy difícil, al no contar con las condiciones mínimas para lograrlo. En este sentido, la comunicación organizacional contribuye con su trabajo para mantener las relaciones de las instituciones con la comunidad.

De esta forma, resulta necesario que el Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal, cuente con un Plan de Comunicación, en el que se describan las políticas, las líneas estratégicas y los procesos a seguir, para asegurar la calidad

de la comunicación interna y externa y el fortalecimiento de las relaciones con la comunidad troncaleña.

Con la implementación de una estrategia comunicacional se propiciará la difusión y promoción de las actividades que realiza la institución, sin embargo los resultados de estos procesos comunicacionales se podrán evidenciar, solo si son dirigidos por un equipo profesional, centrado en una estructura administrativa, encargada de llevar adelante los procesos comunicacionales del Consejo Cantonal de Protección de Derechos, tanto interna como externamente, para la proyección de una buena imagen institucional.

Un departamento de comunicación bien estructurado, mejorará las relaciones internas, mantendrá informada a la ciudadanía sobre el trabajo realizado en su beneficio y fortalecerá la relación institución-ciudadanía con la implementación de espacios de diálogo y concertación.

Con esto se espera generar beneficios tanto para la institución, como para la ciudadanía, a través de la promoción de las actividades que se ejecutan dentro del Consejo Cantonal de Protección de Derechos. Beneficiando a la comunidad del cantón La Troncal.

Delimitación de la investigación

El presente trabajo de investigación trata de identificar los procesos comunicacionales del Concejo Cantonal de Protección de Derechos, organismo adscrito a la Muy Ilustre Municipalidad del Cantón La Troncal, en la Provincia del Cañar. Espacio en el que desarrollaremos todos los procesos investigativos relacionados con el tema propuesto.

Tiempo y espacio

La investigación se desarrollará en el cantón La Troncal, provincia del Cañar durante el período junio, julio y agosto del año 2019.

1. Marco teórico

Para hablar del término comunicación se debe volver al pasado y recordar los inicios de la civilización. Donde un primitivo ser humano, se comunicaba emitiendo sonidos, gestos faciales, ruidos y movimientos corporales que servían como forma de emisión y recepción de mensajes, utilizados para comunicarse en un medio lleno de animales, como herramienta de supervivencia. Gracias a este rudimentario estilo de comunicación marcó la diferencia entre el hombre y las bestias.

A través del paso del tiempo, como se conoce en la historia, el hombre desarrolló su inteligencia y mejoró sus procesos comunicacionales, inició entonces a emitir palabras que paulatinamente se convertían en oraciones para expresar sus ideas con los demás.

Sin embargo, expresarse solo con palabras quedaba en el olvido, se presentaba entonces la necesidad de plasmar sus ideas en una superficie que permitiera que éstas perduren en el tiempo. Iniciaron sus primeros trabajos en piedra; imágenes, trazos y líneas que con el tiempo y el avance de la ciencia de la época se convertían en el alfabeto que hoy conocemos.

Después hizo su aparición la imprenta, los medios de comunicación, la tecnología, las redes sociales que hacen hoy por hoy que la comunicación se vuelva más eficaz e inmediata entre los miembros de una sociedad.

1.1. Conceptos de comunicación

Definir a la comunicación bajo un solo concepto resulta complejo, sin embargo, según el Diccionario de la Lengua Española (2001) “el vocablo proviene de la palabra latina Communication, y se define como acción y efecto de comunicarse”

Beltrán (1981) citando a Aristóteles, explica que en los intentos de definir a la comunicación se evidenció a la “retórica” compuesta de tres mundos: el locutor, el discurso y el oyente, y percibió su propósito como “la búsqueda de todos los medios posibles de persuasión”. Tras el paso de los años, esta definición parece permanecer en casi todas las conceptualizaciones.

Por otro lado, Pasquali (1978) menciona que la comunicación es la relación comunitaria humana que consiste en la emisión-recepción de mensajes entre interlocutores en estado de total reciprocidad.

En ambas definiciones se evidencia la reciprocidad del mensaje emitido, que no es nada más que la respuesta del receptor ante lo enviado por el locutor. La comunicación entonces es el constante diálogo, la forma que encuentran los seres vivos de expresar sus ideas a través del habla, los gestos o la escritura.

1.2. La comunicación organizacional

Al igual que en la vida cotidiana el ser humano necesita comunicarse con sus iguales, debe hacerlo dentro de una organización o empresa ya que estas están formadas por personas quienes a través de su trabajo mancomunado buscan alcanzar los objetivos propuestos por la institución, entonces se da a conocer la comunicación organizacional.

A través de una comunicación organizacional se pretende crear una positiva relación entre los clientes de la empresa tanto internos como externos, de esta forma se mejora el clima laboral y el trabajo se ve reflejado en resultados óptimos.

La comunicación organizacional, como disciplina del campo de las ciencias sociales, centra su atención en el análisis, diagnóstico, organización y perfeccionamiento de las complejas variables que conforman los procesos comunicativos en las organizaciones, a fin de mejorar la interrelación entre sus miembros, y entre estos y el público externo; fortalecer la identidad y mejorar el desempeño de las entidades. (Trelles Rodríguez, 2001, p. 6)

Por su parte Castro (2017) en su manual práctico de comunicación organizacional, menciona que en esta materia, se establecen culturas o normas dentro de las instituciones para que el diálogo entre directivos y empleados de diferentes niveles fluya. Según menciona Castro, los colaboradores de las empresas siempre están ansiosos de información, por lo que mientras más comunicación existe, menor será la sensación de ansiedad de los trabajadores, de tal forma que se evitan los malos entendidos y la información tergiversada que podría llegar a dañar el clima laboral dentro de la empresa.

En este sentido, Fernández y Useche (2015), mencionan:

La comunicación en la organización es una herramienta fundamental para que los públicos internos conozcan sus funciones y más allá de ejercerlas por obligación se sientan comprometidos y motivados con y por la empresa; entiendan la misión, visión, filosofía y, además, las compartan como propia, generándose así una cultura y un clima organizacional armónico. El desarrollo de la misión, visión, los valores y demás elementos que estructuran la filosofía empresarial está presente en la gestión de la identidad corporativa, para mostrar qué es la empresa, en qué piensa y cree, cómo se hacen las cosas y cómo se relaciona con sus públicos, estableciendo así una relación transparente con su entorno.(p. 64)

La comunicación es el vínculo que une a una sociedad con la información, entonces ahí se evidencia la importancia de mantener los canales de comunicación entre una población y las empresas e instituciones de la zona. De acuerdo con esto, Granda, Paladines y Velásquez (2016) afirman:

Para que los ciudadanos puedan intervenir en los asuntos públicos y en las decisiones de los políticos que gestionan las administraciones y otros organismos, estos deben recibir una información transparente, completa e inteligible sobre quiénes son sus representantes y sobre si planifican o no, sus actuaciones para gestionar los recursos colectivos con equidad, justicia y eficiencia; planificación que marca el camino de lo que deben hacer los técnicos y el resto de empleados desde sus diferentes instancias. El Estado, mediante las instituciones públicas, tiene el fin de cumplir con los deberes y obligaciones señalados en la Constitución y las leyes de cada país, contratando y ejecutando obras, adquiriendo bienes y solicitando servicios, así como, también ofreciéndolos a la sociedad con el fin de subsanar deficiencias y necesidades. En todo este proceso, la comunicación cumple un rol fundamental, que es el de dar a conocer la obra y la gestión pública, para lo cual las instituciones se sirven de todos los medios tradicionales y digitales que tienen a su disposición y que desarrollan una función específica. (p. 213)

Pero cuando la institución no cuenta con ningún medio para difundir su información, la comunicación se ve afectada, y por consiguiente todos sus clientes internos y externos.

1.3. Los públicos

Para garantizar la comunicación y sus dimensiones, es justo conocer las necesidades de comunicación del público, permitiendo así la formulación y adaptación de un modelo de comunicación para alcanzar la eficiencia en las funciones asignadas, socializadas previamente por la información que emiten los líderes a través de un sólido diálogo productivo(Granda Tandazo, 2016).

Esta eficiencia que menciona Granda Tandazo, se alcanza con una correcta respuesta del público a las estrategias comunicacionales el llamado “freedback”. De manera similar, Trelles Rodríguez (2001) explica que para recibir un feedback adecuado:

Se ha considerado con frecuencia una de las tareas que deben aprender los miembros de una organización, aunque normalmente las referencias se han centrado más en las tareas directivas. Aunque hay dificultades para conseguirlo, no significa que no haya un acuerdo general sobre algunos principios a tener en cuenta para lograr una comunicación de retorno eficaz, tanto por cauces formales como informales. Estos principios han sido concretados en: la prontitud, la objetividad, la utilidad y la confianza (p. 39).

Sin embargo, antes de continuar con la importancia de un plan de comunicación dentro de una empresa, debemos aclarar el concepto de público y públicos, en principio parecería solo un cambio de singular a plural pero no es así. El autor español Paul Capriotti (1999), define que el público es el receptor de información, mientras que los públicos se convierten en destinatarios. Es decir que, los públicos que se crean tras conocer el trabajo que realiza la organización.

En este sentido, Capriotti (1999) afirma que la comunicación:

Se pasó de todos a algunos. Se reconoció que las personas que pertenecen a los diferentes públicos tienen características diferenciales e intereses diversos, y que, por lo tanto, pueden interpretar de manera diferente una misma información. (p. 36)

Por lo tanto, en dentro de las empresas o instituciones, el comunicador tiene el trabajo de analizar quienes forman sus públicos. De esta forma se busca que las campañas que se organicen causen impacto e interacción con el público objetivo, solo así se podrá difundir la identidad corporativa de la empresa o institución dentro de la comunidad.

1.4. La identidad corporativa

La identidad corporativa se entiende como la personalidad de la empresa, los valores que se promulgan dentro de ella, la filosofía que siguen sus directivos, en fin, todo lo que define a la institución. El autor español Paul Capriotti (1999) menciona que la identidad corporativa forma pieza fundamental de la imagen corporativa. “La imagen corporativa es la imagen que tienen los públicos de una organización en cuanto entidad. Es la idea global que tienen sobre sus productos, sus actividades y su conducta” (p. 29).

Así mismo, Fernández Nava y Cristina Useche (2015), afirman que la descripción de la identidad es el punto de partida para el estudio de los elementos que intervienen en las relaciones humanas, refiriéndose de manera íntegra a lo que es el ser, a lo que identifica al ser y a lo que lo caracteriza. En este sentido, los autores proponen que por los diversos escenarios comunicacionales, se puede considerar una identidad personal, una identidad corporativa y una identidad nacional.

En este contexto, sabemos que la identidad de un ser humano es única y nos permite diferenciarnos los unos de los otros. Es decir, nos hace únicos y diferentes en una comunidad. Tanto así que, incluso los gemelos idénticos proyectan diferencias relevantes en su identidad como persona. Por lo que, la identidad es producto de una construcción longitudinal que llevamos a cabo los seres humanos a lo largo de nuestro desarrollo, hasta la madurez.

La identidad corporativa se constituye tanto en el cotidiano de la institución como en el de sus stakeholders (parte interesada), Esto es, la identidad corporativa, representa una aproximación que va más allá del sentido que se le ha adjudicado a este término, desde el diseño gráfico. Es decir, toda organización, institución y empresa, se constituye como un sistema de convivencia entre lo que ella representa y las características que proyecta dentro de sus grupos de interés(Apolo, Diego;Báez,Valerie;Pauker,Lizeth;Pasquel, 2017).

Es decir que la identidad corporativa se forma tanto en la vida cotidiana de la empresa como en la de sus públicos, es el conjunto de rasgos y tributos que definen a la organización.

1.5. Comunicación interna

Antes de hablar de un plan de comunicación, debemos tener claro los dos procesos de relación que se evidencian dentro de las organizaciones: la comunicación interna y la comunicación externa. La primera hace referencia a las relaciones interpersonales que mantienen los funcionarios dentro de la institución

Marañón, Bauzá y Bello (2006) expresan

Los procesos comunicativos realizados en el interior del sistema organizativo constituyen la comunicación interna, dirigida a conseguir una estabilidad en la organización con vistas a que se alcancen sus fines, creando y manteniendo la cultura (valores y creencias) de la organización. Definida de forma simple, la comunicación interna es el patrón de mensajes compartidos por los miembros de la organización; es la interacción humana que ocurre dentro de las organizaciones y entre los miembros de la misma (p. 3).

Dentro del estudio de la comunicación interna se procura que los miembros de la organización mantengan los canales de comunicación activos y de esta forma cumplan con las tareas encomendadas.

En relación a lo expuesto Marañón, Bauzá y Bello (2006) mencionan que el medio para establecer las relaciones interpersonales es la comunicación. Reiteran que:

Se establecen dentro de los grupos acuerdos de relación mutuamente convenientes para coordinar los esfuerzos hacia objetivos comunes. Por tanto, la comunicación sirve de mecanismo para que los individuos se adapten a la organización y también ayuda a ésta a integrarse en su entorno (p. 3).

Una correcta comunicación dentro de la empresa contribuirá a cumplir los objetivos propuestos dentro de la organización.

Trelles (2001) en su libro, Comunicación Organizacional reitera lo antes expuesto mencionando que la comunicación interna hace referencia a la relación que mantienen los miembros de la organización entre sí. Los procesos dentro de este tipo de comunicación están dirigidos a lograr una estabilidad dentro de la organización para lograr los fines propuestos.

En este sentido, Capriotti (1999) sostiene que:

La comunicación interna está formada por toda la comunicación con las personas que integran la organización, por medio fundamentalmente de programas de comunicación y difusión de información interna (p. 80).

En este tipo de comunicación, lo primordial es lograr la aceptación e integración de los empleados, aquí se incluirían varias actividades que servirán para mejorar la comunicación interna tales como: revista de la empresa, comunicación personalizada, buzón de sugerencias, tablón de anuncios, círculos de iniciativa, intranets, etc.

1.6. Comunicación externa

Dentro de la comunicación externa se especifica la relación que mantienen los integrantes de una empresa con personas del mundo exterior, los resultados positivos en ambas comunicaciones lograrán el éxito deseado para la empresa.

Para Costa y Túñez (2014) la comunicación es un área de actividad fundamental en la estrategia de la institución. A través de la cual las empresas transmiten de forma eficaz sus claves estratégicas y fortalecen su capacidad competitiva. De manera decisiva, la comunicación contribuye a la imagen de la empresa ante todo su público. Se trata de una actividad conectada directamente a la competitividad y a la imagen de la organización cuyos objetivos, están correctamente definidos y estructurados.

Con su público y objetivos claramente identificados, la socialización y difusión de información creará una imagen positiva de la institución ante la comunidad.

Para alcanzar los objetivos deseados, tras tener claro el público objetivo, es necesario definir los canales de comunicación, los mismos que servirán para que la información llegue hacia la población deseada y qué mejor hacerlo a través de la tecnología. Arévalo, Cordón, Gómez y García (2014) mencionan varias herramientas para difundir información y canales para generar la comunicación:

1. Listas de correo

Fueron las primeras formas de comunicación social en Internet. La Web ha ido integrando en su estructura la mayoría de las herramientas de la primera Internet. Sin embargo, a pesar de su mundo deslumbrante de imágenes y colorido, el correo electrónico ha sido la única herramienta que se ha mantenido por utilidad y facilidad de uso tanto en la comunicación individual como en la colectiva a través de las listas de discusión y distribución.(pp. 59–60)

2. Redes sociales

Las redes sociales probablemente han sido uno de los fenómenos que han tenido un mayor impacto en los últimos años, tanto en los aspectos relativos a las relaciones personales como profesionales. Estas herramientas han multiplicado las capacidades de comunicación personal y las posibilidades de recepción de información entre las personas.(pp. 59–60)

A través de estos canales de comunicación externa los públicos podrán enviar sus sugerencias y comentarios sobre las actividades o servicios de la empresa y de esta forma se podrá medir el nivel de aceptación de la misma dentro de la comunidad.

Es de suma importancia que existan estos canales de comunicación para mejorar la interacción de los públicos con la organización, en este sentido se podrá corregir posibles fallas y mejorar los servicios de atención a los usuarios.

1.7. Plan de comunicación

Un plan de comunicación es un documento donde se establecen las actividades que se realizarán dentro de una empresa para relacionarse con su público y de esta forma cumplir con sus objetivos propuestos.

En ese sentido Nuño(2017), define al plan de comunicación como:

Un documento u hoja de ruta donde se traza el cómo, el cuándo y la manera en que dicha empresa se va a relacionar con su público, con el fin de cumplir los objetivos que se proponga. Este plan de comunicación de un negocio sirve para planificar de manera ordenada y estratégica los recursos, tanto materiales como humanos, de los que dispone la empresa, intentando optimizarlos al máximo y, así, lograr cumplir todo lo descrito y planificado en dicho plan de comunicación.

Una empresa puede tener los mejores productos u ofrecer los mejores servicios, pero si la comunidad los desconoce se asegura el fracaso de la organización.

La ausencia de un Plan de Comunicación que permita la interacción de la institución con su público objetivo genera inconvenientes, pues la ciudadanía desconoce de las campañas, propuestas y servicios que se ejecutan con el objetivo de mejorar su calidad de vida. Es por esto que el diseño e implementación de una estrategia comunicativa dentro de una institución es de suma importancia para producir información oportuna y proyectar una imagen positiva de la institución ante la ciudadanía. Josemaría y Nibfirt (2017) referenciaron:

El plan de comunicación requiere, en primer lugar, particularizar el análisis al contexto empresarial interno en el que se diseña, desarrolla e implanta. Por ello, resulta imprescindible realizar una breve descripción de sus características más relevantes. No existe un listado cerrado de atributos empresariales a los que haya que prestar atención; por ello, se plantea una aproximación general de los aspectos que deben tenerse en cuenta. Esta aproximación puede definirse a través del concepto de identidad corporativa.(p. 25)

Con un adecuado plan de comunicación podemos controlar qué es lo que necesitamos que la comunidad conozca de nuestra empresa, se planifican estrategias para alcanzar los objetivos de la organización y proyectamos una buena imagen corpórea a la comunidad.

1.8. Estructura de un plan de comunicación

Dentro de la estructura de un plan de comunicación se deben tomar en cuenta los objetivos a alcanzar, los públicos y el análisis de la empresa.

En el documento Plan de comunicación y difusión, de la empresa Crea Business Idea (2009), se especifica que el plan de comunicación está compuesto por tres elementos:

1. Objetivos y grupos destinatarios.
2. Estrategia y contenido de las medidas de publicidad
3. Presupuesto indicativo de aplicación de las medidas previstas.

En este sentido Blasco (2016), afirma que los objetivos son primordiales en la elaboración del plan de comunicación, menciona que definiendo los objetivos se podrá:

1. Aumentar las ventas, ya con los mismos clientes, ya con nuevos.
2. Dar a conocer la empresa o un nuevo producto.
3. Transmitir la identidad corporativa. Fortalecer la imagen.
4. Construcción de imagen de marca.
5. Posicionar marca en determinado valor: elegancia, exquisitez, humanidad, seguridad...
6. Fidelizar a los clientes, que se conviertan en embajadores.
7. Expandir la compañía hacia otros mercados.

Sin embargo, como se ha mencionado, cada empresa tiene su identidad corporativa y sus objetivos podrán variar. Definir el público objetivo de la estrategia comunicacional también es parte del plan de comunicación, pues de esto dependerá el éxito o fracaso de la empresa.

Blasco (2016), menciona que se deben realizar varias preguntas como:

- ¿A quién va dirigido nuestro producto, servicio o estrategia? Segmentar al máximo posible el target externo.
- ¿En qué medios se mueve nuestro público externo? Tener localizados medios On line y off line, así como otros intermediarios -organizaciones, asociaciones, sindicatos, patronales, gobiernos, etc.- que puedan hacer de correa de transmisión.
- ¿Cómo comunicarnos entre los diferentes departamentos y personal?

- ¿Cómo dar a conocer la misión y valores del organismo entre los empleados y directivos?

Con lo expuesto Guijarro (2016) especifica la importancia del mensaje pues es lo que se desea comunicar dirigido al público objetivo y con un estilo y un tono de comunicación adecuado, se definen las claves para un buen mensaje:

- Claro, conciso y directo
- Gramatical y ortográficamente perfecto
- Con un lenguaje adecuado a tu público objetivo
- Tono adecuado a tu público objetivo y a tus objetivos
- Mensaje con contenido acorde a las necesidades e intereses de tu público objetivo

Segmentando al público, el desarrollo del plan comunicacional brindará los resultados positivos esperados para la empresa.

En este punto del plan de comunicación se deben elaborar las estrategias a ejecutar, éstas van en función de los objetivos que se plantean dentro de la empresa y de los recursos tanto humanos, como financieros con lo que cuenta la organización. Se definen estrategias como:

- El monitoreo de la competencia.
- Diseñar la imagen de marca, definir misión y visión de la empresa.
- Elaboración de un sitio web teniendo en cuenta accesibilidad, diseño y contenido (textual y audiovisual).
- Crear un plan social media: estudiar en qué redes sociales debería tener presencia la compañía, qué contenidos lanzar, con qué frecuencia y cómo interactuar en función de la red.
- Generación de contenidos para medios de radio, TV, prensa e internet. Es decir, elaborar notas de prensa.

Una vez definidas las estrategias, se debe elaborar un calendario para puntualizar las fechas de inicio y fin del plan, así como también establecer fechas para la evaluación de resultados.

Cabe destacar que dentro de las estrategias la creatividad juega un papel importante para crear un plan de comunicación llamativo para la comunidad.

El plan de comunicación debe ir acompañado de un plan de crisis, para que, de ser el caso de actúe correctamente en situaciones de conflicto, de esta forma se velará por la protección de los valores y la imagen de la empresa.

2. El Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal

2.1. Historia de creación



Imagen 1 Logo del Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal

La ordenanza de creación, organización e implementación del sistema de igualdad y protección integral de derechos del cantón La Troncal establece en el Art. 4: El Consejo Cantonal de Protección de Derechos de la Troncal (CCPD-LT) es un organismo conformado paritariamente por miembros de la sociedad civil e instituciones públicas. Ejerce atribuciones de formulación, transversalización, observancia, seguimiento y evaluación de las políticas públicas municipales de protección de derechos.

El 22 de junio del año dos mil doce se crea el Consejo Cantonal de la niñez y adolescencia, esta institución asumió las competencias establecidas en los artículos 201, 205 y 208 del Código de la Niñez y Adolescencia, en los que se establecía como responsabilidad de los gobiernos locales la conformación de los Concejos Cantonales de la Niñez y Adolescencia, es de destacar que las competencias establecidas eran únicamente la formulación observancia y transversalización de políticas públicas dirigido sola hacia los niños niñas y adolescentes.

El 27 de enero del 2014, se crea una nueva ordenanza que vendría a derogar la anteriormente establecida, con ella se permite la creación del Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal, con un mayor radio de acción, las competencias se ampliaron a los 5 grupos de atención prioritaria, niños niñas y adolescentes, adultos mayores, igualdad de género, personas con discapacidad y jóvenes. La ordenanza de creación, organización e implementación del sistema de igualdad y protección integral de derechos del cantón la troncal es la que actualmente se encuentra en vigencia, porque es la que regula, al CCPD-LT, esta reforma institucional se la estableció al amparo de lo que establece el COOTAD en su art. 598 (2010)

Los Consejos Cantonales para la Protección de Derechos, tendrán como atribuciones las formulaciones, transversalización, observancia, seguimiento y evaluación de políticas públicas municipales de protección de derechos, articuladas a las políticas públicas de los Consejos Nacionales para la Igualdad. Los Consejos de Protección de derechos coordinarán con las entidades, así como con las redes interinstitucionales especializadas en protección de derechos.(p. 163)

Estas instituciones están adscritas a los Gobiernos Autónomos Municipales y son las encargadas de la creación de políticas públicas para la protección de los derechos de los grupos de atención prioritaria.

Dentro del artículo 598 del COOTAD (2010), continúa especificando que:

Los Consejos Cantonales para la Protección de Derechos se constituirán con la participación paritaria de representantes de la sociedad civil, especialmente de los titulares de derechos; del sector público, integrados por delegados de los organismos desconcentrados del gobierno nacional que tengan responsabilidad directa en la garantía, protección y defensa de los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria; delegados de los gobiernos metropolitanos o municipales respectivos; y, delegados de los gobiernos parroquiales rurales. Estarán presididos por la máxima autoridad de la función ejecutiva de los gobiernos metropolitanos o municipales, o su delegado; y, su vicepresidente será electo de entre los delegados de la sociedad civil.(p. 163)

2.2. Proyectos que mantiene el CCPD-LT

Actualmente el Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal, (CCPD-LT), en el marco de sus competencias, ejecuta cuatro proyectos emblemáticos en favor de los grupos de atención prioritaria para la formulación de nuevas políticas públicas en La Troncal: Casa Hogar “Nuestra Casa”, Erradicación del Trabajo Infantil “ETI”, Yo Me Comprometo y La Troncal Inclusiva.

2.3. Casa Hogar “Nuestra Casa”



Imagen 2 Logo de Casa Hogar “Nuestra Casa”, Fuente: Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal

Se ejecuta mediante convenio entre el MIES y el CCPD-LT se establece un presupuesto actual de \$192.000,00, como monto de inversión. En esta casa de acogida ingresarán temporalmente los niños y adolescentes con medidas de acogimiento dispuestas por la Junta Cantonal de Protección de Derechos y la Unidad Judicial.

Este proyecto busca esencialmente restituir los derechos que han sido vulnerados a los acogidos. Está conformado por un equipo técnico de profesionales en trabajo social y familiar, psicología y derecho.

Dentro de Casa Hogar “Nuestra Casa” también intervienen seis tutoras quienes cuidan y atienden todas las necesidades de cada uno de los acogidos, el área de cocina está equipada con todo lo necesario para aplicación de las buenas prácticas alimenticias, su encargada, prepara la alimentación con productos frescos y de alta calidad.

En Casa Hogar “Nuestra Casa”, no solo se atiende o se acoge a niños, niñas y adolescentes, sino que también, se prepara a los acogidos y sus familias para ser parte activa de una sociedad exitosa.

2.4. Erradicación del Trabajo Infantil “ETI”



Imagen 3 Logo de Erradicación del Trabajo Infantil, Fuente: Ministerio del Trabajo Ecuador

El proyecto Erradicación del Trabajo Infantil cuenta con un presupuesto de \$56.000,00. Este proyecto busca disminuir y prevenir el trabajo infantil peligroso, a través de un conjunto articulado de políticas, programas y acciones tendientes a enfrentar sus causas y efectos desde una perspectiva de corresponsabilidad social y restitución de derechos a los niños, niñas y adolescentes.

Hasta el momento, este programa ha rescatado a 80 niños del trabajo infantil. Este proyecto cuenta con un equipo técnico especializado en psicología, trabajo social, y facilitadores familiares y comunitarios. El presupuesto del proyecto proviene de un convenio entre el MIES y el CCPD-LT.

2.5. Yo Me Comprometo



Imagen 4 Logo de la campaña “Yo me comprometo”
Fuente: Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal

Es un proyecto en el que se incorpora el cumplimiento de las competencias básicas del CCPD-LT, este nos permite transversalizar las políticas públicas, obtener una estadísticas claras sobre causas, efectos y tipos de vulneración de derechos, con el resultado sobre el cumplimiento de las metas del proyecto Yo me Comprometo.

En este proyecto, busca formular nuevas políticas públicas en favor de las mujeres y de niñas, niños y adolescentes. Tiene un monto de inversión de \$5.000,00 y es ejecutado por el equipo técnico del CCDP-LT, tiene de tiempo de duración de cuatro meses y la aplicación esencial del mismo es a través de la metodología P2P, es decir de persona a persona.

2.6. La Troncal Inclusiva

Este último proyecto busca restituir los derechos contemplados en la constitución en favor de las personas con discapacidad, así como también impulsar el desarrollo institucional del CCPD-LT y la participación ciudadana.

La Troncal inclusiva tiene un monto de inversión de \$4.500,00, su ejecución está a cargo del equipo técnico del CCPD-LT. En él se capacita a los dos elementos esenciales de la institución en materia de participación ciudadana, estos son, Consejos Consultivos y Defensorías Comunitarias, la capacitación esta direccionada hacia el conocimiento del marco legal, atribuciones y competencias de los Consejos Consultivo y Defensorías Comunitarias.

Siguiendo el marco normativo del CCPD-LT, con este proyecto se capacitará también a delegados de las instituciones públicas y privadas, quienes estén encargados de las áreas de atención ciudadana. Las capacitaciones serán basadas al entendimiento básico de una persona sordomuda a través del lenguaje de señas, así como también a personas no videntes a través del método braille. Con el resultado final del proyecto se trabajará en una nueva política pública en favor de las personas con discapacidad.

3. Marco legal

Esta investigación se sustenta en los siguientes artículos de la Constitución, Ley Orgánica de Comunicación, Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización y la Ordenanza de Creación, Organización e Implementación del Sistema de Igualdad y Protección Integral De Derechos Del Cantón La Troncal.

“Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas...” Art. 18 (Ecuador, 2008).

“Todas las personas tienen derecho a que la información de relevancia pública que reciben a través de los medios de comunicación sea verificada, contrastada, precisa y contextualizada...” Art. 18 (Orgánica, 2013).

El literal J del Art. 54 del Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización (2010) menciona:

Implementar los sistemas de protección integral del cantón que aseguren el ejercicio garantía y exigibilidad de los derechos consagrados en la Constitución y en los instrumentos internacionales, lo cual incluirá la conformación de los consejos cantonales, juntas cantonales y redes de protección de derechos de los grupos de atención prioritaria. Para la atención en las zonas rurales coordinará con los gobiernos autónomos parroquiales y provinciales.(p. 27)

La Ordenanza de Creación, Organización e Implementación del Sistema de Igualdad y Protección Integral De Derechos Del Cantón La Troncal (2014) referencia:

El Consejo Cantonal de Protección de Derechos de la Troncal (CCPD-LA TRONCAL) es un organismo conformado paritariamente. Ejerce atribuciones de formulación, transversalización, observancia, seguimiento y evaluación de las políticas públicas municipales de protección de derechos, articuladas a las Políticas Públicas de los

Consejos Nacionales para la igualdad. Será la entidad coordinadora del Sistema de Protección Integral de Derechos del Cantón. Goza de personería jurídica de derecho público, con autonomía administrativa y financiera.(p. 6)

4. Marco conceptual

Comunicación: Guardia de Viggiano (2009) afirma “Es un proceso interactivo e interpersonal. Proceso, en cuanto se producen etapas, e interactivo e interpersonal, porque ocurre entre personas y está compuesto por elementos que interactúan constantemente”(p. 11).

Plan de comunicación: Según García Sanz (2019) “Es el documento o la hoja de ruta que servirá para planificar todas las acciones comunicativas de una empresa y reforzará al plan de social media marketing”

Público objetivo: Es la audiencia a la que va a ser dirigido algún tipo de plan o mensaje comunicacional.

Conciencia social: “La conciencia social es aquel estadio o actividad mental a través de la cual una persona puede tomar conciencia sobre el estado de otros individuos o incluso de ella misma dentro de una comunidad o grupo”(Raffino, 2019).

Competitividad: La Real Academia de la Lengua Española define a la competitividad como “La capacidad de competir o la rivalidad para la consecución de un fin”(Española, 2001).

Imagen pública: “Conjunto de rasgos que caracterizan ante la sociedad a una persona o entidad”(Española, 2001).

Diálogo: Conversar con otra persona o grupo específico sobre un tema determinado

Transversalización: Proceso de valorar las implicaciones para las mujeres y para los hombres. Cualquier acción que se planifique, trátase de legislación, políticas o programas en todas las áreas y niveles.

Políticas Públicas: Proyectos que un Estado diseña para satisfacer las necesidades de una sociedad.

Stakeholders: Es la parte interesada, las personas hacia quienes va dirigido una información

Observancia: Cumplimiento exacto y diligente de lo que establece una orden.

Metodología

Tipo de investigación

Para el presente proyecto, presenta un tipo de investigación descriptiva y de campo, las cuales nos permitirán recoger e identificar los antecedentes en relación al problema investigado.

Métodos

Para la presente investigación se utilizarán métodos como la observación, y las encuestas que permitirán el avance dentro del proyecto de investigación y de esta forma obtener conclusiones acordes a los objetivos planteados.

Se aplicarán encuestas que permitirán tabular los datos, analizarlos e interpretarlos. Con un enfoque cuali-cuantitativo, estableciendo comparaciones entre ellos para extraer conclusiones que servirán como aporte al proceso de investigación.

La encuesta se desarrolló por muestreo, donde se escogieron mediante procedimientos probabilísticos, una parte significativa de la población. El porcentaje de error que se calculó permite que los hallazgos obtenidos a partir de la muestra pueden generalizarse a todo el universo con un margen de error conocido y limitado.

Población y muestra

Nuestra investigación considera que todos los habitantes del cantón La Troncal forman parte de nuestra población de estudio. Es decir contamos con un $N : 54.000$ personas. El tamaño de la muestra fue determinado al aplicar la fórmula estadística diseñada para poblaciones finitas.

Consideramos un valor p y q de 0.5 por las limitaciones de tiempo y presupuesto para conocer algún parámetro poblacional que nos permita caracterizar la población a través de la muestra seleccionada. Adicionalmente definimos que error máximo

admisible sería el 5%. En consecuencia, de lo expuesto describimos el cálculo del tamaño de muestra

Fórmula aplicada:

$$n = \frac{N * Z^2 * p(1 - p)}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p(1 - p)}$$

Valores asumidos y equivalentes: Ejemplo:

N = Total de la población N = 54000

Z = 1.96 (si queremos el 95% de confianza)

p = casos a favor 0,5

q = 1 p = 0,5

e = Margen de error 5% = 0,05 Con 95% de confianza

$$n = \frac{54.000 * 1,96^2 * 0,50(1 - 0,50)}{(54.000 - 1) * 0.05^2 + Z^2 * 0,5(1 - 0,5)}$$

$$n = \frac{51,840}{381.30}$$

n= 381.3

n= 382 habitantes de La Troncal como muestra de la investigación.

Hipótesis General

Los procesos de promoción y difusión de las funciones, atribuciones y actividades de Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal inciden en el conocimiento de los derechos ciudadanos de la comunidad.

Hipótesis específicas

- Los procesos de promoción y difusión ejecutan el Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal para dar a conocer sus funciones, atribuciones y actividades en la comunidad, mejoran la imagen institucional de este organismo.
- Los procesos comunicacionales que realiza el Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal inciden en su capacidad de promoción y difusión en la comunidad
- Las realizaciones de eventos de promoción inciden en el conocimiento de los derechos ciudadanos de la comunidad troncaleña.

Variable independiente

Procesos de promoción y difusión

Variable dependiente

Conocimiento de los derechos ciudadanos en la comunidad de La Troncal

Operacionalización de las variables

Variables		Descripción de variables	Indicadores	Instrumentos	Fuente
Variable independiente	Procesos de promoción y difusión	Todo tipo de evento, actividad comunicacional, promoción en medios, ferias y otros que realiza el Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal para dar a conocer sus actividades, atribuciones y funciones	Número de eventos de promoción numero de comunicaciones en medios número de charlas número de talleres de capacitación	Observación directa encuesta entrevista	Personal del Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal
Variable dependiente	Conocimiento de los derechos ciudadanos en la comunidad de La Troncal	El nivel de conocimiento que tiene la comunidad de La Troncal de sus derechos ciudadanos	Número de derechos ciudadanos asimilados por la comunidad de La Troncal	Encuesta	Comunidad de La Troncal

Tabla 1 Operacionalización de las variables, elaboración propia

Resultados obtenidos

Se realizará el análisis de acuerdo a las respuestas obtenidas a través de la entrevista en profundidad al secretario ejecutivo del Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal. De esta manera podremos conocer de manera certera el estado actual del organismo. Para la tabulación de los datos obtenidos de las encuestas a la ciudadanía del cantón La Troncal, se utilizará como herramienta estadística un programa informático.

Presentamos a continuación el formato de la entrevista realizada a los servidores públicos y encuestas a la población del sector y se detallará el resultado de éstas.

Finalmente, se mostrarán los efectos finales obtenidos de las encuestas con su respectivo cuadro de resultados, gráfico circular 3D y el análisis de cada pregunta.

Entrevista al secretario ejecutivo del Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal (CCPD-LT), Tlgo. Carlos Coronel.

1. ¿Cuántas personas integran el CCPD-LT, cuántos hombres y cuántas mujeres?

El directorio del CCPD-LT se conforma de 6 mujeres y 6 hombres, mientras que el personal dentro de la institución lo integran 3 hombres y 10 mujeres.

2. ¿Cuáles son los medios de comunicación que utiliza el CCPD-LT para la difusión y promoción de sus actividades?

Actualmente tenemos como medio nuestro sitio web y las páginas sociales donde de vez en cuando publicamos las actividades que realizamos. En el tema de medios de comunicación, cuando me veo en la necesidad de promocionar una actividad, llamo a los periodistas locales.

3. El CCPD-LT cuenta con un sitio web oficial, ¿cuál es su dirección?

Sí un sitio web www.ccpdlatroncal.gob.ec

4. ¿Quién administra el sitio web del CCPD-LT?

El auxiliar de secretaría del Consejo

5. El CCPD-LT cuenta con redes sociales oficiales, ¿qué redes?

Sí contamos con nuestra página oficial de Facebook. CCPD-LT

6. ¿Quién administra las redes sociales del CCPD-LT?

El auxiliar de secretaría del Consejo

7. ¿Cuentan con un área de comunicación oficial del CCPD-LT?

No, contamos con área de comunicación

8. ¿Cuenta con algún comunicador o comunicadora que se encargue de los procesos de comunicación oficial del CCPD-LT?

No, lamentablemente no tenemos esa partida presupuestaria aún.

9. ¿Qué estrategias comunicacionales utilizan previo al lanzamiento de los eventos que organizan desde el CCPD-LT?

Bueno primero la organización, luego de eso la planificación de las actividades con los líderes barriales. Como estrategia tenemos la estructura de los líderes barriales y a través de los informativos en los medios de comunicación mediante entrevistas

10. ¿De qué manera identifican las necesidades de la comunidad en relación a las actividades, eventos y talleres que organiza el CCPD-LT?

Nosotros tenemos 2 estrategias por mandato legal, la planeación a través de los consejos consultivos y a través de las defensorías comunitarias. Mediante estas dos instancias determinamos que vamos hacer como CCPD-LT en beneficio de la comunidad.

11. ¿Considera que como CCPD-LT requieren de un área de comunicación o un comunicador o comunicadora que se encargue de los procesos de comunicación de la organización?

Nosotros necesitamos un área de comunicación y no solo por el tema de la promoción de la institución sino para conectar aún más a la institución con la comunidad.

Resultados de las encuestas

1. ¿Conoce las funciones del Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal?

RESPUESTA	CANT.	Porcentaje
Sí	189	51%
No	193	49%
TOTAL	382	100%

Tabla 2 Porcentaje de conocimiento del CCPDLT, elaboración propia

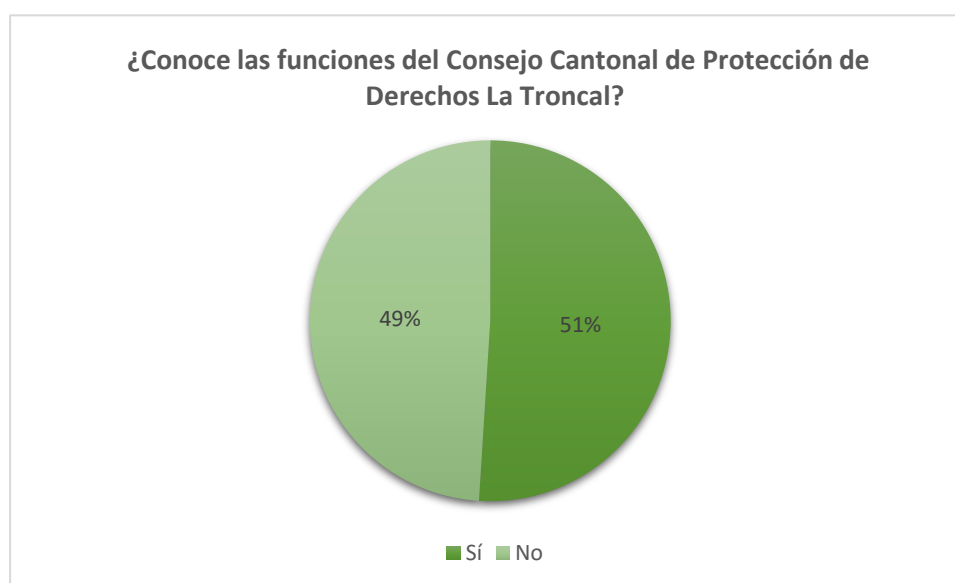


Gráfico 1 Nivel de conocimiento del CCPDLT, elaboración propia

Análisis

Evidentemente, según lo representa el gráfico, la mayoría de los encuestados no conocen al Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal, por lo tanto, existe un deficiente plan comunicacional que permita la relación del organismo con la comunidad troncaleña.

2. ¿Cuántos miembros integran el Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal?

RESPUESTA	CANT.	Porcentaje
10	107	28%
8	99	26%
9	69	18%
12	107	28%
TOTAL	382	100%

Tabla 3 Porcentaje de conocimiento de los integrantes del CCPD-LT, elaboración propia

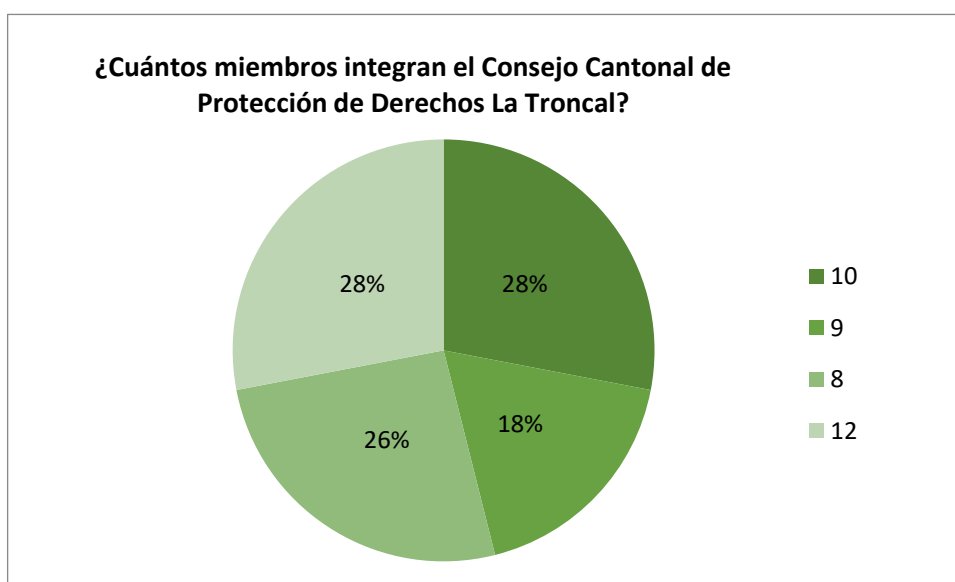


Gráfico 1 Nivel de conocimiento de los integrantes del CCPD-LT, elaboración propia

Análisis

Como se observa en los resultados de la encuesta, las respuestas de las personas están divididas; existen quienes creen que los integrantes del CCPD-LT son 10 mientras que otros 12. Se evidencia un desconocimiento, ya que a pesar de que las personas dicen conocer el Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal, en realidad desconocen cuántos miembros lo integran, confirmando la hipótesis planteada de que los procesos de promoción y difusión inciden en el conocimiento de las actividades del CCPD-LT.

3. ¿Qué actividades conoce que ejecuta el Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal?

RESPUESTA	CANT.	Porcentaje
Creación de políticas públicas	84	22%
Talleres ciudadanos	115	30%
Sancionar a las instituciones	45	12%
Denunciar hechos de violencia	138	36%
TOTAL	382	100%

Tabla 4 Porcentaje de conocimiento de actividades del CCPD-LT

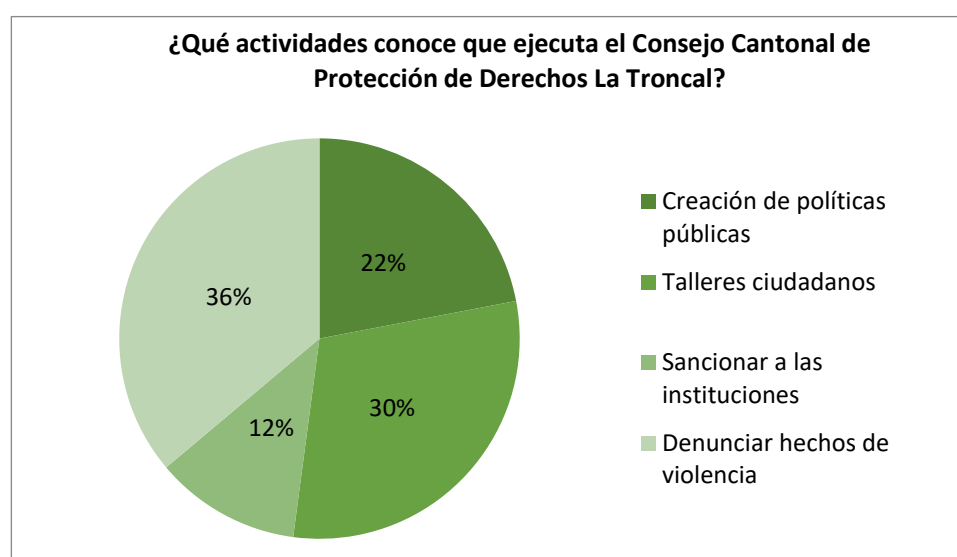


Gráfico 2 Nivel de conocimiento de actividades del CCPD-LT

Análisis

Según el gráfico, el 36% de los encuestados piensa que el Consejo Cantonal de Protección de Derechos es el organismo encargado de denunciar hechos de violencia. Sin embargo el trabajo que realmente ejecuta el CCPD-LT, como lo especifica el COOTAD, es la creación de políticas públicas. Se confirma una vez más que los procesos de promoción y difusión inciden en el conocimiento de las actividades del CCPD-LT.

4. ¿Conoce o asistió al lanzamiento del programa “Yo me Comprometo”?

RESPUESTA	CANT.	PORCENTAJE
Sí	83	22%
No	299	78%
TOTAL	382	100%

Tabla 5 Porcentaje de conocimiento del programa “Yo me comprometo”

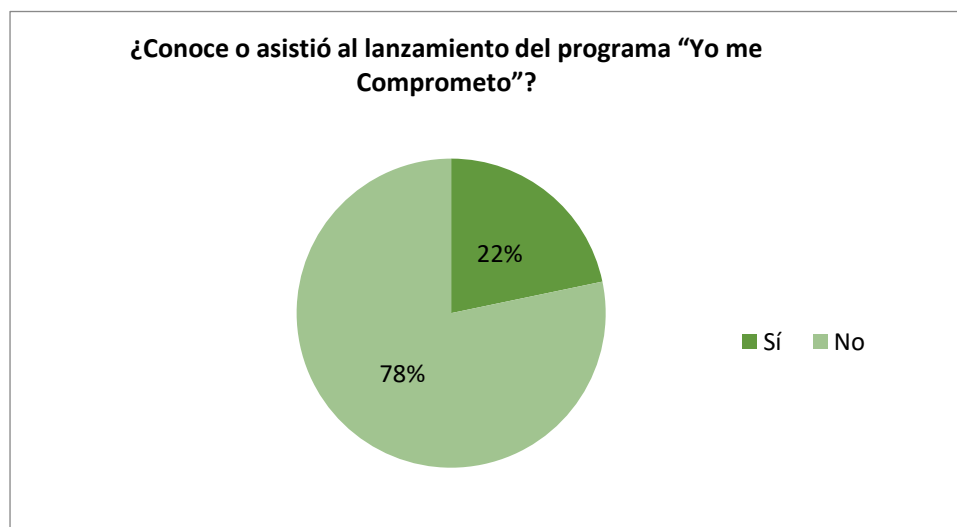


Gráfico 3 Nivel de conocimiento del programa “Yo me comprometo”

Análisis

Mediante el cuadro se evidencia que la mayoría de los encuestados no conocen o no asistieron al lanzamiento del programa “Yo me comprometo” ejecutado por el personal del Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal. Se demuestra lo expuesto en el presente trabajo, que la deficiente comunicación organizacional existente dentro del organismo afecta en la imagen del CCPD-LT.

5. ¿Cuáles considera son sus derechos?

RESPUESTA	CANT.	PORCENTAJE
Acceso a un nombre	76	20%
Agua potable	54	14%
Acceso a la educación pública	122	32%
No ser víctima de violencia	84	22%
Ser parte de los procesos de elección popular	31	8%
Capacitaciones en temas de vulneración	15	4%
TOTAL	382	100%

Tabla 6 Porcentaje de conocimiento ciudadano de sus derechos

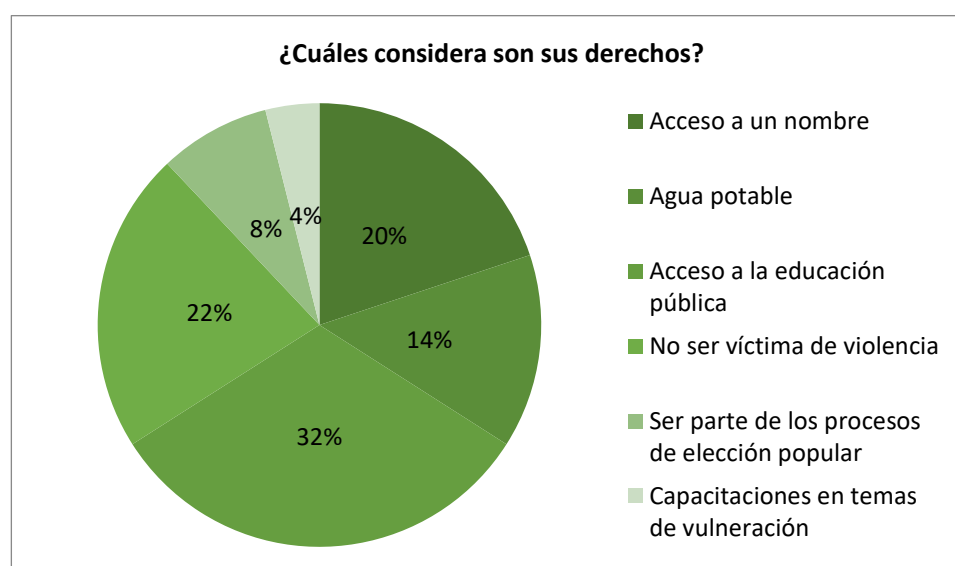


Gráfico 4 Nivel de conocimiento ciudadano de sus derechos

Análisis

Es evidente que el 32% de las personas encuestadas respondieron que parte de sus derechos es el acceso de la educación pública. Esto es correcto, pero si analizamos todo lo mencionado forma parte de los derechos ciudadanos, y es por lo que trabaja el Consejo de Protección de Derechos. Se ratifica la importancia de organizar eventos de promoción incidan en el conocimiento de los derechos ciudadanos de la comunidad troncaleña.

6. ¿Considera que la falta de publicidad y promoción provoca que los troncaleños no se conozcan el trabajo realizado por el personal del Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal?

RESPUESTA	CANT.	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	222	58%
De acuerdo	99	26%
Indiferente	54	14%
Totalmente desacuerdo	7	2%
Desacuerdo	0	0%
TOTAL	382	100%

Tabla 7 Porcentaje de opinión de la promoción y publicidad del CCPD-LT

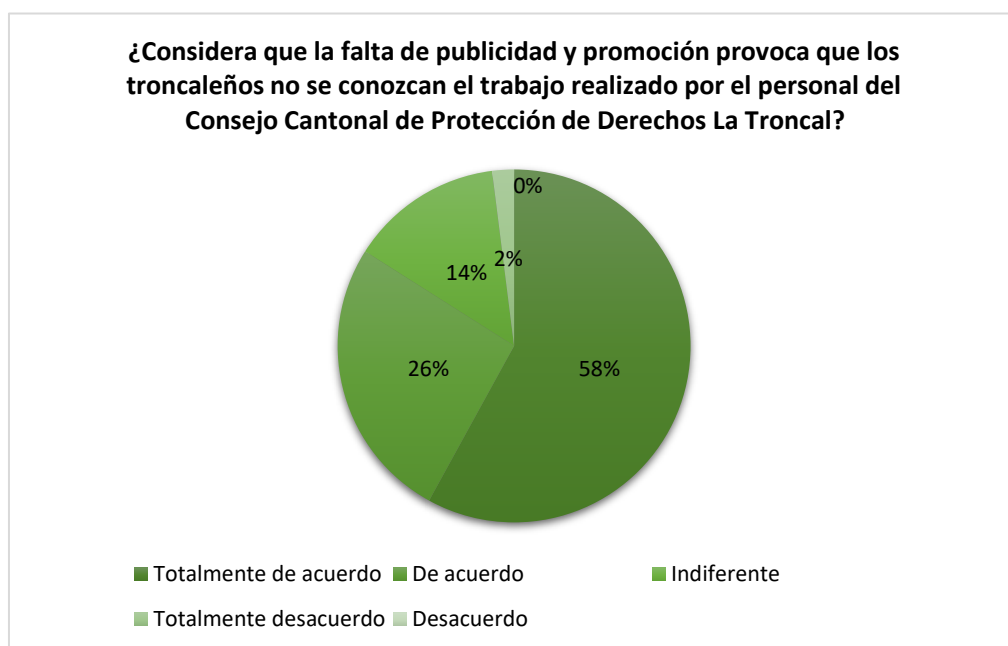


Gráfico 5 Nivel de opinión de la promoción y publicidad del CCPD-LT

Análisis

La mayor parte de los encuestados se encuentra totalmente de acuerdo en que la falta de publicidad y promoción provoca que los troncaleños no conozcan el trabajo realizado por el personal del Consejo Cantonal de Protección De Derechos, se ha verificado la información puesto que las personas no conocen el número de miembros del CCPD-LT ni han asistido a uno de sus proyectos emblemáticos.

7. ¿Considera se deberían organizar charlas o talleres para que los ciudadanos conozcan sus derechos?

RESPUESTA	CANT.	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	244	64%
De acuerdo	107	28%
Indiferente	31	8%
Totalmente desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	0	0%
TOTAL	382	100%

Tabla 8 Porcentaje de opinión sobre ejecución de talleres o charlas organizadas por el CCPD LT

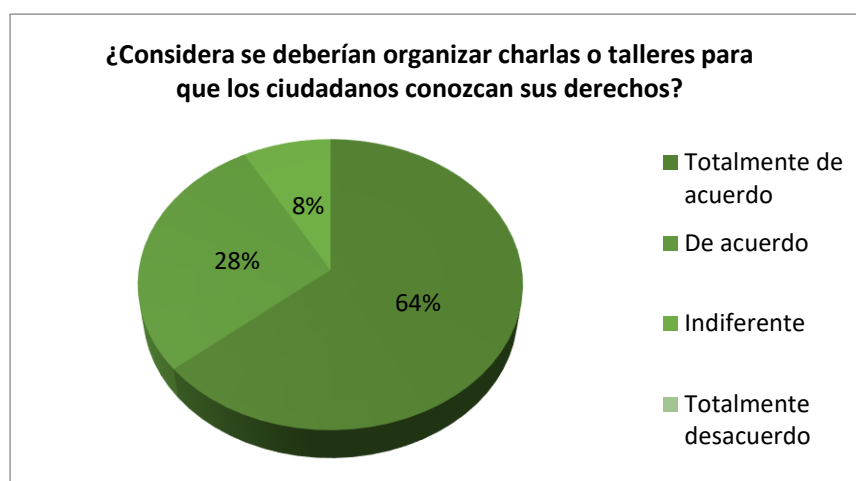


Gráfico 6 Nivel de opinión sobre ejecución de talleres o charlas organizadas por el CCPD LT

Análisis

La población encuestada está totalmente de acuerdo con que se realicen charlas o talleres para conocer sus derechos, pues de su suma importancia que sepan que además el acceso a los servicios básicos tienen más derechos que son por los que trabaja el Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal.

8. ¿Considera se deberían organizar ferias para que los ciudadanos conozcan las actividades del Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal?

RESPUESTA	CANT.	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	237	62%
De acuerdo	107	28%
Indiferente	38	10%
Totalmente desacuerdo	0	0%
Desacuerdo	0	0%
TOTAL	382	100%

Tabla 9 Porcentaje de opinión para la ejecución de ferias como actividades del CCPD-LT

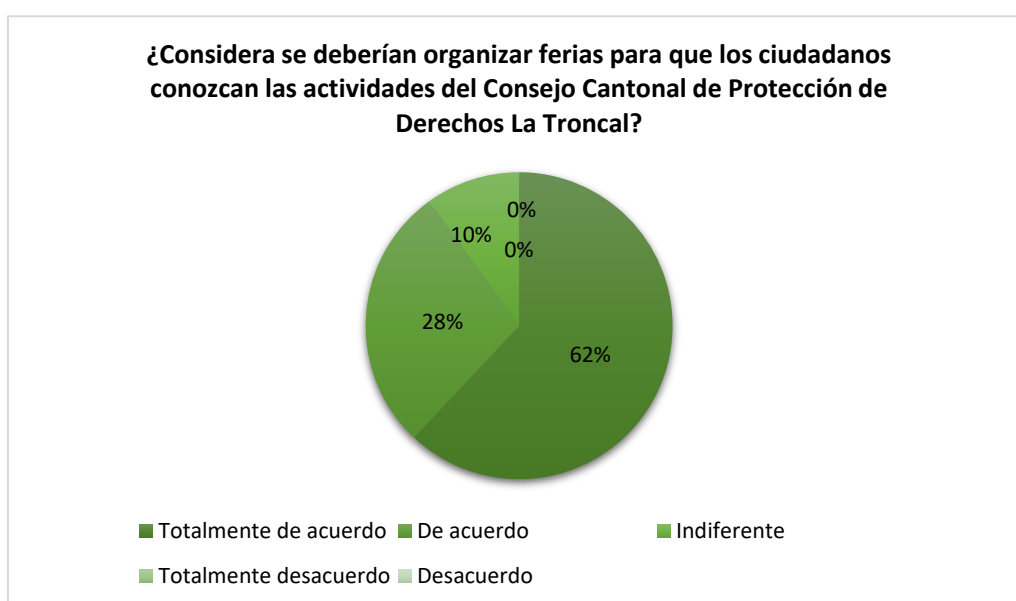


Gráfico 7 Nivel de opinión para la ejecución de ferias como actividades del CCPD-LT

Análisis

Mediante el gráfico se evidencia que la mayor parte de la población encuestada está totalmente de acuerdo en que se deberían organizar ferias para que se conozcan las actividades que ejecuta el Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal. De esta forma se mejoraría la comunicación externa de la organización y se podría conocer directamente de los afectados los problemas que los aquejan.

9. ¿Considera se deberían repartir hojas volantes para promocionar las actividades del Consejo Cantonal de protección de derechos?

RESPUESTA	CANT.	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	199	52%
De acuerdo	92	24%
Indiferente	69	18%
Totalmente desacuerdo	22	6%
Desacuerdo	0	0%
TOTAL	382	100%

Tabla 10 Porcentaje de opinión para la promoción del CCPD-LT

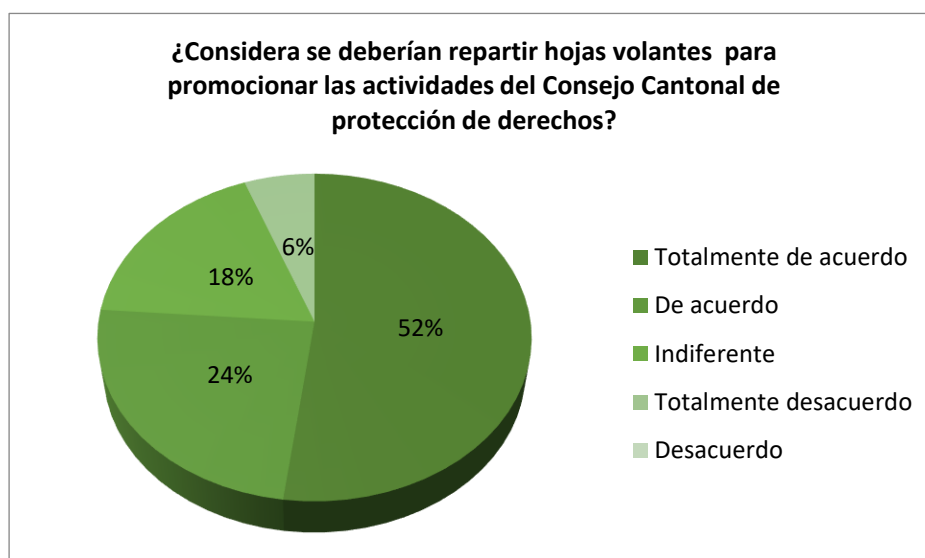


Gráfico 8 Nivel de opinión para la promoción del CCPD-LT

Análisis

Un 52% de la población encuestada comentó estar de acuerdo con que se repartan hojas volantes para promocionar las actividades del Consejo Cantonal de Protección de Derechos pues consideran es una forma de comunicación tradicional que se entrega directamente a la comunidad.

La propuesta

El presente proyecto tiene como objetivo la propuesta de un plan de comunicación digital para el Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal. Se eligió la plataforma digital debido al tiempo y al corto presupuesto con el que se trabaja dentro del organismo.

La propuesta pretende dar a conocer los elementos comunicativos necesarios para fortalecer la imagen corporativa de la institución y la vez que la ciudadanía conozca los trabajos que se realizan en beneficio de sus derechos a través del mantenimiento y fortalecimiento de su sitio web y de sus redes sociales oficiales con la elaboración de material audiovisual que contribuya al fortalecimiento de la imagen del CCPD-LT en la comunidad del cantón La Troncal.

Misión del Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal

Asegurar la organización el ejercicio, la garantía, exigibilidad, de los derechos consagrados en la Constitución, y en los instrumentos internacionales de acuerdo al marco de sus competencias. Y facilitar el desarrollo que promueve la articulación de los actores locales, para la construcción del buen vivir de La Troncal.

Visión del Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal

Promover la articulación coordinación y corresponsabilidad entre las entidades que conforman el Sistema de Protección Integral de Derechos a través de un modelo de gestión alternativo, fundamentado en la transparencia, en la organización y democracia participativa para prestar servicios eficientes y eficaces a la sociedad civil.

Objetivos estratégicos del plan de comunicación

1. Fortalecer la imagen institucional del Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal ante la comunidad.

2. Incrementar la confianza de la comunidad hacia el trabajo que realiza la institución en su beneficio
3. Mejorar los canales de comunicación con los que cuenta el Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal
4. Difundir información de interés para la comunidad
5. Establecer un vínculo cercano de los funcionarios de la institución con los usuarios.

Definición de grupos de interés externo

La institución al ser cantonal debe su trabajo hacia toda la comunidad troncaleña entre ellos:

Hombres y mujeres entre 5 y 85 años de edad quienes, según el último censo poblacional del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, se dedican en un 40,7% al trabajo propio. Siendo la agricultura la labor que genera mayor empleo con un porcentaje de un 29,9%.

Definición de grupos de interés interno

Dentro de la institución se identifican varios públicos quienes contribuirán a la construcción de la información a difundir hacia los grupos de interés externo:

- Personal del Consejo Cantonal de Protección de Derechos
- Funcionarios públicos quienes ejecutan las tareas en los diferentes proyectos con la comunidad troncaleña.
- Miembros del Consejo Cantonal (Alcalde, delegados de los ministerios: de Salud, Educación, Inclusión Económica y Social, además de un representante de las Juntas Parroquiales y de la Comisión Permanente de Igualdad y Género)
- Integrantes de la Sociedad Civil (Delegados del Consejo Consultivo de niños, niñas y adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad, representante de las agrupaciones de mujeres y de los consejos barriales)

Acciones a ejecutar dentro del Plan de Comunicación

Exponer la importancia de la creación de una dirección de Comunicación o la contratación de un comunicador o comunicadora dentro del Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal para que sea quien ejecute el presente plan de comunicación digital.

Solicitar la dotación de los recursos materiales y humanos necesarios para liderar los procesos de mejora en la comunicación interna y externa: de esta forma se buscará coordinar los esfuerzos para apoyar las iniciativas, de comunicación, organizar los flujos de información, participar en su clasificación y ayudar en la creación de materiales para su difusión.

Fortalecer una dinámica de trabajo interna estable en la que se apoye la ejecución el Plan de Comunicación digital

Dar mantenimiento a la página web de la Consejo Cantonal, se trata de dotar a la página web de un diseño gráfico acorde con su imagen, es necesario pensar en contenido interno de la página web, distinguiendo la parte dirigida al exterior y la parte dedicada a la intranet.

Elaboración de una agenda de medios de comunicación, una vez establecida la dirección de Comunicación o el comunicador o comunicadora responsable se procederá a la presentación del encargado con los representantes de los medios para socializar la importancia de la difusión de información emitida desde el Consejo Cantonal, se deberá elaborar una base de datos con los nombres de los periodistas, sus números telefónicos y correos electrónicos para mejorar la comunicación con los medios.

Con una relación positiva con los representantes de los medios de comunicación se podrá agendar entrevistas en un período de tiempo prudencial, donde la ciudadanía podrá conocer los trabajos que se realizan en su beneficio.

Dar mantenimiento a las redes sociales institucionales del Consejo Cantonal, esto servirá para mejorar la comunicación con la comunidad ya que actualmente la gran parte de la ciudadanía se informa a través de las redes sociales pues poseen mayor inmediatez.

Elaboración de material audiovisual, a través de imágenes y videos que permitirán mantener informada a la comunidad sobre los trabajos que se realizan dentro del Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal.

Establecer diálogos con los líderes barriales, de esta forma se podrán planificar charlas en las ciudadelas del cantón La Troncal con la finalidad que la ciudadanía conozca más de cerca el trabajo que realiza el Consejo Cantonal, además de que el equipo técnico socialice las campañas que en la actualidad se ejecutan en el cantón.

Gestionar dentro de la comunicación interna un horario para realizar terapia de relajación, pues el trabajo social implica desgaste mental y con la ayuda de los psicólogos del Consejo Cantonal se podrá establecer un horario adecuado para liberar las tensiones de los funcionarios. Esto mejorará el rendimiento y la comunicación dentro de la institución.

Conclusiones

En base a lo realizado según los problemas hallados y verificados podemos dar las siguientes conclusiones:

- La comunicación es importante en todos los aspectos de la vida sea en nuestro hogar, lugar de estudios, lugar de trabajo o en cualquier lugar de diversión, la comunicación siempre será necesaria para entablar un diálogo con los demás.
- Es preciso que en las dentro de las instituciones se establezca una comunicación fluida, tanto interna entre los funcionarios, como externa con los usuarios pues es la manera más eficaz de lograr los objetivos que se planteen dentro del organismo.
- La falta de un comunicador o comunicadora dentro del Consejo Cantonal de Protección de Derechos que ejecute el trabajo comunicacional dificulta la promoción de actividades y por ende el diálogo con la comunidad.
- La inexistencia de estrategias comunicacionales dificultan la promoción y difusión de las actividades que realiza el Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal y por ende provoca el desconocimiento en materia de derechos en la memoria colectiva de los troncaleños

Recomendaciones

- Se recomienda que las autoridades responsables del Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal, concientice que la inexistencia de procesos comunicacionales formales afectan en la imagen institucional del organismo.
- Se pone a consideración de las autoridades responsables del Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal lo expuesto en el presente proyecto para que de esta forma se mejoren los procesos comunicacionales internos y externos del organismo
- Se recomienda a los responsables de las contrataciones considerar la factibilidad de integrar al Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal a un comunicador o comunicadora, para que sea responsable de los procesos comunicativos internos y externos del organismo.
- Establecer procesos comunicacionales que permitan la promoción y difusión de las actividades organizadas y ejecutadas por el Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal, las mismas que van en beneficio de los derechos ciudadanos de la comunidad.

Referencias bibliográficas

- Alard Josemaría, J., & Nibfirt, A. (2017). *Plan de comunicación on y off en la práctica*. ESIC.
- Alonso Arévalo, J., Cordón García, J. A., Gómez Díaz, R., & García-Delgado Giménez, B. (2014). Investigación bibliotecológica. In *Investigación bibliotecológica* (Vol. 28). Retrieved from http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0187-358X2014000300004&script=sci_arttext&tlng=pt
- Apolo, Diego; Báez, Valerie; Pauker, Lizeth; Pasquel, G. (2017). *Gestión de Comunicación Corporativa: consideraciones para el abordaje de su estudio y práctica*. <https://doi.org/10.4185/RLCS>
- Beltrán S, L. R. (1981). *Adiós a Aristóteles: La comunicación "Horizontal."* 5–35.
- Blasco, F. (2016). Plan de comunicación, una estructura. Retrieved from 13 de abril website: <http://www.recursosperiodisticos.com/plan-comunicacion-una-estructura/>
- Capriotti, P. (n.d.). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*.
- Carlos V. Granda Tandazo, F. Y. P. G. y A. V. V. B. (2016). [Artículo] La comunicación estratégica digital en las organizaciones públicas de Ecuador. *Revista Latina de Comunicación Social*, 71, 211–231. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2016-1092>
- Castro, A. de. (2017). *Manual práctico de comunicación organizacional*. Verbum.
- Crea Business Idea. (2009). *PLAN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN*. Retrieved from <http://4.interreg-sudoe.eu/contenido-dinamico/libreria-ficheros/65BD980A-9563-F8B7-F422-0E738F436B0A.pdf>
- Ecuador. (2008). Constitución del Ecuador. *Registro Oficial*, (20 de Octubre), 173. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Elvira Garcia, & Ferran Lalueza. (2016). *¿Cómo elaborar un plan de comunicación corporativa?* - Google Libros (l; UOC, Ed.). Retrieved from <https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=Xuk8DgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT7&dq=+plan+de+comunicacion+&ots=USTfEXpyWy&sig=GMCe07eqWUuzlCcxEDCmMk4zfF4#v=onepage&q&f=false>
- Española, R. A. (2001). *Diccionario de la Lengua Española*. Retrieved from <https://dle.rae.es/?id=A0rd5WL>
- Fernández Nava, L., & Cristina Useche, M. (2015). Universidad del Zulia · ISSN. In *Nuevalos* (Vol. 12). Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/1990/199040067005.pdf>
- García Sanz, N. (2019). Plan de Comunicación: ¿Qué es y como hacerlo paso a paso? [Ejemplos]. Retrieved June 27, 2019, from 2 de abril website: <https://nagoregarciasanz.com/plan-de-comunicacion/>
- Guardia, N., Taco, Alban, & Rosero. (2009). *Colección Pedagógica Formación Inicial de Docentes Centroamericanos de Educación Primaria o Básica* (Vol. 25).

- Retrieved from
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan040441.pdf>
- Guijarro, M. (2016). Cómo elaborar un plan de comunicación en 9 pasos. Retrieved from 18 de octubre website: <https://www.iebschool.com/blog/elaborar-plan-comunicacion-9-pasos-comunicacion-digital/>
- INEC. (2010). Población y demografía. Retrieved July 20, 2019, from www.ecuadorencifras.gob.ec
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2012). *Violencia de Género* |. Retrieved from <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/violencia-de-genero/>
- Israel Ramírez Molina, R., & ManuelHugueth Alba, A. (2017). *Modelo de comunicación productiva para las organizaciones de salud pública en Venezuela*. 33(83), 305. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/310/31053772011.pdf>
- Nuño, P. (2017). ¿Qué es un plan de Comunicación? Retrieved from 19 de Octubre website: <https://www.emprendepyme.net/que-es-un-plan-de-comunicacion.html>
- Oficial Suplemento, R. (n.d.). *CODIGO ORGANICO ORGANIZACION TERRITORIAL AUTONOMIA DESCENTRALIZACION Estado: Vigente FUNCION EJECUTIVA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL, AUTONOMIA Y DESCENTRALIZACION PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR*. Retrieved from www.lexis.com.ec
- Orgánica, L. DE. (2013). *Función Legislativa ASAMBLEA NACIONAL*. 1–24. Retrieved from www.registroficial.gob.ec
- Raffino, M. E. (2019). Conciencia Social: Concepto y Conciencia de clase. Retrieved June 27, 2019, from 3 de enero website: <https://concepto.de/conciencia-social/>
- Rodríguez, E. M. (2006). *La comunicación interna como proceso dinamizador para fomentar valores institucionales y sustento de una identidad universitaria Introducción Premisas teóricas Existen numerosas tendencias teóricas o escuelas con marcadas diferencias sobre concepciones y.*
- Trelles Rodríguez, I. (2001). *Comunicación Organizacional* (I). La Habana, Cuba: Félix Valera.
- Troncal, C. C. de La. *La Ordenanza de Creación, Organización e Implementación del Sistema de Igualdad y Protección Integral de Derechos del cantón La Troncal*. , (2014).
- Túñez López, M., & Costa-Sánchez, C. (2014). *Comunicación corporativa*. Editorial UOC.
- Vilches, F., & Sanz y Simon, L. (2014). *COMUNICACIÓN SOCIAL Y ACCESIBILIDAD* (7th ed.). Retrieved from https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=NxDdBAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&dq=origen+de+la+COMUNICACION+&ots=pYU-ZV5muH&sig=7yMczUtzx8fQS95xgh_LJFB1eJM#v=onepage&q&f=false

Anexos

Anexo 1 encuesta



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN COMERCIAL Y DERECHO

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Licenciada en Comunicación Social

Objetivo: Determinar los procesos de promoción y difusión del Concejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón La Troncal.

Estimado participante, lea detenidamente las preguntas y conteste según su conocimiento y opinión, gracias por su participación.

ENCUESTA CIUDADANA

Género: M () F ()	Edad:
Selección su máximo nivel de instrucción:	Cuál es su profesión:
Ninguno ()	Estudiante ()
Escuela completa ()	Ama de casa ()
Bachillerato completo ()	Comerciante ()
Título de tercer nivel ()	Empleado/ trabajador ()
Grado de Maestría ()	Servidor público ()
Grado de Doctor ()	Otro: _____

1. ¿Conoce las funciones del Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal?

☐ Sí ☐ No

2. ¿Cuántos miembros integran el Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal?

☐ 10 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 15

3. ¿Qué actividades conoce que ejecuta el Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal?

☐ Creación de políticas públicas ☐ Sancionar a las instituciones
☐ Talleres ciudadanos ☐ Denunciar hechos de violencia

4. ¿Conoce o asistió al lanzamiento del programa "Yo me Comprometo"?

☐ Sí ☐ No

5. ¿Cuáles considera son sus derechos?

☐ Acceso a un nombre ☐ No ser víctima de violencia
☐ Agua potable ☐ Ser parte de los procesos de elección popular
☐ Acceso a la educación pública ☐ Capacitaciones en temas de vulneración

6. Según el enunciado, exprese su nivel de acuerdo o desacuerdo según cada caso.

Pregunta	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Totalmente desacuerdo	Desacuerdo
¿Considera que la falta de publicidad y promoción provoca que los troncaleños no se conozcan el trabajo realizado por el personal del Consejo Cantonal de Protección de Derechos La Troncal?					
¿Considera se deberían organizar charlas o talleres para que los ciudadanos conozcan sus derechos?					
¿Considera se deberían organizar ferias para que los ciudadanos conozcan las actividades del Consejo?					
¿Considera se deberían repartir hojas volantes para promocionar las actividades del Consejo Cantonal?					

Anexo 2 modelo de entrevista



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN COMERCIAL Y DERECHO

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Licenciada en Comunicación Social

Objetivo: Determinar los procesos de promoción y difusión del Concejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón La Troncal.

Estimado participante, lea detenidamente las preguntas y conteste según su conocimiento y opinión, gracias por su participación.

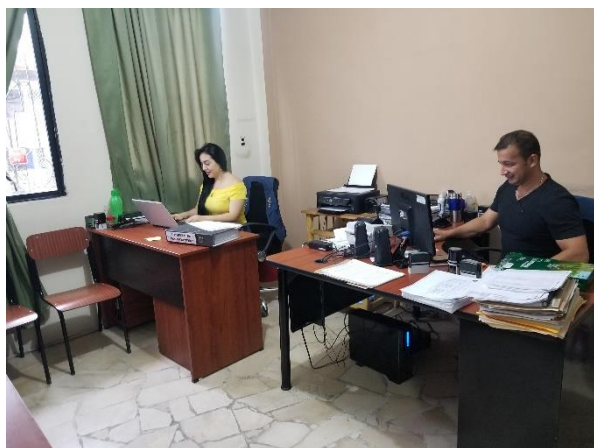
Entrevista Secretario Ejecutivo

Consejo Cantonal de Protección de Derechos del Cantón La Troncal

Género: M () F ()	Edad:
Selección su máximo nivel de instrucción:	Cuál es su profesión:
Ninguno ()	Estudiante ()
Escuela completa ()	Ama de casa ()
Bachillerato completo ()	Comerciante ()
Título de tercer nivel ()	Empleado/ trabajador ()
Grado de Maestría ()	Servidor público ()
Grado de Doctor ()	Otro: _____

1. ¿Cuántas personas integran el CCPD, Cuántos hombres y cuántas mujeres?
2. ¿Cuáles son los medios de comunicación que utiliza el CCPD para la difusión y promoción de sus actividades?
3. El CCPD cuenta con un sitio web oficial, ¿cuál es su dirección?
4. ¿Quién administra el sitio web del CCPD?
5. El CCPD cuenta con redes sociales oficiales, ¿qué redes?
6. ¿Quién administra las redes sociales del CCPD?
7. ¿Cuentan con un área de comunicación oficial del CCPD?
8. ¿Cuenta con algún comunicador o comunicadora que se encargue de los procesos de comunicación oficial del CCPD?
9. ¿Qué estrategias comunicacionales utilizan previo al lanzamiento de los eventos que organizan desde el CCPD?
10. ¿De qué manera identifican las necesidades de la comunidad en relación a las actividades, eventos y talleres que organiza el CCPD?

Anexo 3 fotografías CCPD-LT



Anexo 4 fotografía de tutorías





REGISTRO DE ACOMPAÑAMIENTOS

Inicio: 28-11-2018 Fin 27-11-2019

FACULTAD CIENCIAS SOCIALES, EDUCACION COMERCIAL Y DERECHO

CARRERA: COMUNICACIÓN SOCIAL

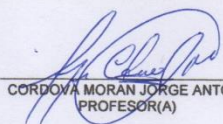
Línea de investigación: RELACIONES ESTRATÉGICAS ENTRE COMUNICACIÓN, EDUCACIÓN Y COMUNIDAD

TEMA: ESTUDIO DE LOS PROCESOS DE DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS LA TRONCAL Y SU INCIDENCIA EN EL CONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS CIUDADANOS DE LA COMUNIDAD

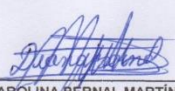
ACOMPAÑANTE: CORDOVA MORAN JORGE ANTONIO

DATOS DEL ESTUDIANTE			
Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA	CARRERA
1	BERNAL MARTINEZ DIANA CAROLINA	0301772899	COMUNICACIÓN SOCIAL

Nº	FECHA	HORA		Nº HORAS	DETALLE
1	22-07-2019	Inicio: 08:52 a.m.	Fin: 10:52 a.m.	2	REDEFINICIÓN DEL PROBLEMA, TEMA Y OBJETIVOS (LA ESTUDIANTE VIENE CON UN AVANCE QUE SERÁ EVALUADO)
2	25-07-2019	Inicio: 08:49 a.m.	Fin: 10:49 a.m.	2	DELINEAMOS LOS ELEMENTOS RESCATABLES DE SU APOORTE INICIAL, ESTRUCTURAMOS EL MARCO TEÓRICO
3	29-07-2019	Inicio: 08:51 a.m.	Fin: 10:51 a.m.	2	DEFINICIÓN DE LA POBLACION Y MUESTRA, DISEÑO DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE INFORMACION
4	01-08-2019	Inicio: 08:55 a.m.	Fin: 11:55 a.m.	3	REVISIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE INFORMACION, LUZ VERDE PARA APLICAR LA ENCUESTA Y REALIZAR LA ENTREVISTA A PROFUNDIDAD. SEGUIMOS CONSTRUYENDO MARCO TEÓRICO.
5	12-08-2019	Inicio: 10:12 a.m.	Fin: 12:12 p.m.	2	REVISIONES ESTRUCTURA Y NIVEL DE SIMILITUD
6	13-08-2019	Inicio: 10:49 a.m.	Fin: 12:49 p.m.	2	REVISAMOS PLAN DE COMUNICACION
7	14-08-2019	Inicio: 10:00 a.m.	Fin: 12:00 p.m.	2	REVISAMOS MARCO TEORICO Y CITAS
8	15-08-2019	Inicio: 10:00 a.m.	Fin: 12:00 p.m.	2	REVISAMOS DOCUMENTO PARA ENTREGA FINAL
9	15-08-2019	Inicio: 15:09 p.m.	Fin: 18:09 p.m.	3	LINEAMIENTOS FINALES


CORDOVA MORAN JORGE ANTONIO
PROFESOR(A)


LUIS ARTURO ROSERO CONSTANTE
DIRECTOR(A)


DIANA CAROLINA BERNAL MARTÍNEZ
ESTUDIANTE

Dirección: Cda. Universitaria Km. 1 1/2 vía km. 26
Commutador: (04) 2715081 - 2715079 Ext. 3107
Telefax: (04) 2715187
Milagro • Guayas • Ecuador

VISIÓN
Ser una universidad de docencia e investigación.

MISIÓN
La UNEMI forma profesionales competentes con actitud proactiva y valores éticos, desarrolla investigación relevante y oferta servicios que demanda el sector externo, contribuyendo al desarrollo de la sociedad.

plan de comunicacion consejo cantonal la Troncal

INFORME DE ORIGINALIDAD

3%

INDICE DE SIMILITUD

3%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

www.recursosperiodisticos.com

Fuente de Internet

2%

2

eprints.uanl.mx

Fuente de Internet

1%

3

www.slideshare.net

Fuente de Internet

<1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

<30 words

Excluir bibliografía

Activo