



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y EDUCACIÓN**  
**CARRERA COMUNICACIÓN SOCIAL**  
**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“MANEJO DE LOS CANALES DE LA COMUNICACIÓN INTERNA  
DENTRO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
MUNICIPAL INTERCULTURAL DEL CANTÓN SAQUISILÍ”**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciado en  
Comunicación Social

**Autores:**

**Tipán Unaicho Carlos Efraín**

**Vargas Anguisaca Willian Patricio**

**Tutor/a:**

**MSc. Hipatia Silvana Galarza Barrionuevo**

**Cotutor/a:**

**MSc. Marco Iván Espinosa Salas**

**LATACUNGA – ECUADOR**

**FEBERO 2020**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

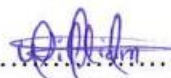
Nosotros, Tipán Unaicho Carlos Efraín y Vargas Anguisaca Willian Patricio declaramos ser autores (as) del presente proyecto de investigación: **“MANEJO DE LOS CANALES DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DENTRO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL INTERCULTURAL DEL CANTÓN SAQUISILÍ”**, siendo Hipatia Silvana Galarza Barrionuevo tutor (a) del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de nuestra exclusiva responsabilidad.



Tipán Unaicho Carlos Efraín

050339326-6



Vargas Anguisaca Willian Patricio

055001413-8

## **AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el título:

**“MANEJO DE LOS CANALES DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DENTRO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL INTERCULTURAL DEL CANTÓN SAQUISILÍ”**, de Tipán Unaicho Carlos Efraín y Vargas Anguisaca Willian Patricio, de la carrera de Comunicación Social, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Humanas y Educación de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, febrero, 2020

El Tutor/a



MSc. Hipatia Silvana Galarza Barrionuevo

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Humanas y Educación; por cuanto, el o los postulantes: Tipán Unaicho Carlos Efraín y Vargas Anguisaca Willian Patricio con el título de Proyecto de Investigación: **“MANEJO DE LOS CANALES DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DENTRO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL INTERCULTURAL DEL CANTÓN SAQUISILÍ”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, febrero, 2020

Para constancia firman:



**Lector 1 (Presidente)**

**Nombre: Mg. Juan Pablo Toro**

**CC: 0502344013**



**Lector 2**

**Nombre: Mg. Leonardo Rodríguez**

**CC: 0502962574**



**Lector 3**

**Nombre: Mg. Christian Miranda**

**CC: 1715495477**

## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo de grado se le dedico a mis padres María Unaicho y Carlos Tipán, quien con amor y confianza lucharon por lograr que hoy pueda ser profesional, a Dios que con su bendición me otorgo miles de regalos de vida para ser un hombre humilde, responsable y trabajador, a mis hermanas Anita, Nicole y Dominica que son la alegría de mi vida con sus ocurrencias y siempre me ha apoyado en cada pasito y triunfo de mi vida.

Agradezco también a mi querida Universidad Técnica de Cotopaxi por haberme abierto las puertas y permitirme formarme como profesional, a la Carrera de Comunicación Social por brindarme experiencias únicas durante mis años de estudio, de esta manera a mis queridos profesores/as que, con su paciencia, devoción, sensatez y experiencias, formaron en mi un conocimiento humano y profesional para contribuir en hacer un mundo mejor, de la misma manera a todos mis queridos amigos y amigas que confiaron en mi para lograr mis sueños.

Por su apoyo, ayuda, oportunidades y confianza en mí, que Dios les bendiga y les llene de gran bendición.

*Carlos Efraín Tipán Unaicho.*

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres: José Miguel Vargas Vargas y María Rosa Anguisaca Toapanta por saber darme la educación debida, por brindarme comprensión, apoyo, por inculcarme el valor de la humildad y el respeto, por el esfuerzo y sacrificio que me brindaron para culminar mi carrera universitaria, también, a mis hermanos, quienes me animaron cada día con sus consejos, a mis amigos por saber compartir la verdadera amistad y apoyo en cualquier situación de la vida.

De igual manera, extendió mi agradecimiento a la Carrera de Comunicación social de la Universidad Técnica de Cotopaxi, a mis docentes por impartir cada sabiduría con total entrega, por saber guiarnos durante la vida universitaria.

A cada uno, le tendré en lo más profundo de mi corazón.

*Willian Patricio Vargas Anguisaca*

## **DEDICATORIA**

Siempre me he sentido maravillado por Dios, por mis padres Carlos Tipán y María Unaicho que se han preocupado de mí desde el momento en que llegué a este mundo, me han formado para saber cómo luchar y salir victorioso ante las diversas, adversidades de la vida, de igual manera a mis tres hermanas que con su apoyo me han ayudado a persistir y alcanzar mis sueños y aquí estoy, con un nuevo logro exitosamente.

Además, dedico este trabajo de grado a mis amigos, docentes y todos quienes me supieron apoyar e impulsaron a llegar a cumplir mis sueños y metas de la vida.

*Carlos Efraín Tipán Unaicho.*

## DEDICATORIA

Ante el apoyo brindado y a los pilares fundamentales de mi vida académica, a mis padres: José Miguel Vargas Vargas y María Rosa Anguisaca Toapanta, les dedico este proyecto de graduación, por la inmensa ayuda, paciencia y dedicación brindada durante toda la etapa estudiantil, además creer en mí, por formarme un hombre de principios y muy responsable.

También dedico este trabajo de grado a mis hermanos, amigos, docentes y todos quienes me supieron empujar hacia adelante, quienes me impulsaron a llegar hasta el final con gran sabiduría y entusiasmo.

A cada uno le dedico este proyecto de investigación, ya que con el apoyo de todos logre formarme y llegar a culminar mi carrera universitaria.

*Willian Patricio Vargas Anguisaca*



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y EDUCACIÓN

**TITULO: “MANEJO DE LOS CANALES DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DENTRO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL INTERCULTURAL DEL CANTÓN SAQUISILÍ”**

**Autor/es:**

Tipán Unaicho Carlos Efraín

Vargas Anguisaca Willian Patricio

## RESUMEN

El presente proyecto de investigación da a conocer la realidad de que canales de comunicación interna son utilizadas con mayor frecuencia en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí (GADMIC-S). De acuerdo al análisis, el *WhatsApp*, *Facebook* y el *E-mail* ocupan el primer lugar, siendo las herramientas comunicativas manejadas por la mayoría de las autoridades y servidores públicos, debido a que brinda rapidez al momento de informar. Seguidamente los medios utilizados con menos frecuencia son las llamadas telefónicas y los comunicados escritos, ya que estos medios son más formales, y dan apertura a peticiones, requerimientos, etc. La investigación que se aplicó es de tipo cualitativa con un método descriptivo y analítico, para determinar la realidad de la situación comunicativa. Las herramientas utilizadas fueron: encuestas, entrevistas y observaciones directas dirigidas a los jefes departamentales de las diferentes dependencias del Municipio de Saquisilí, y a los empleados que laboran en la institución pública. En tal virtud, se prevé que se pueda incluir las recomendaciones de este trabajo para optimizar el proceso de comunicación interna, que se desarrolla en el GADMIC-S, mismas que son: realizar revisiones periódicas de cómo se está ejecutando y manejando los canales de comunicación, enfatizar en estructurar un medio más formal y también crear grupos cerrados de *WhatsApp* en cada uno de los departamentos para que exista mejor organización interna, para de esa manera lograr brindar una mejor comunicación y atención a la ciudadanía saquisilense.

**Palabras clave:** Comunicación, Interna, Canales, Manejo, GAMIC-S, Municipio, Saquisilí.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI**  
**FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION**  
**“LABOR FIELD DIAGNOSIS FOR COMMUNICATORS IN**  
**THE CITY OF LATACUNGA”**

**Authors:**

**Tipán Unaicho Carlos Efraín**

**Vargas Anguisaca Willian Patricio**

**ABSTRACT**

This research reveals the reality of internal communication channels that are used most frequently in the Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural belong to Saquisilí Canton (GADMIC-S). According to the analysis, WhatsApp, Facebook and email occupy the first place, being the communication tools managed by most public authorities and public employee, because it communicates rapidly. Then, the less frequently used media are telephone calls and written communications, since these media are more formal, and open up requests, requirements, etc. The research was applied using a qualitative type with a descriptive and analytical method, to determine the reality of the communicative situation. This research applied some tools such as surveys, interviews and direct observations, directed to the departmental heads of the different departments at the Municipality of Saquisilí, and to the employees who work in the public institution. Consequently, it is expected that the recommendations of this research can be included to optimize the internal communication process, which is developed in the GADMIC-S, such as periodic reviews about how communication channels are being executed and managed, emphasize in structuring a more formal medium and also create closed WhatsApp groups in each departments so that, there will be a better internal organization, in order to provide better communication and attention to the citizens from Saquisilí.

Keywords: Communication, Internal, Ways, Management, GAMIC-S, Municipality, Saquisilí.



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

CENTRO DE IDIOMAS

## *AVAL DE TRADUCCIÓN*

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que: La traducción del resumen del proyecto de investigación al Idioma Inglés presentado por los estudiantes **TIPAN UNAUCHO CARLOS EFRAIN Y VARGAS ANGUISACA WILLIAN PATRICIO** de la Carrera de **COMUNICACIÓN SOCIAL** de la **FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y EDUCACIÓN**, cuyo título versa “**MANEJO DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA DENTRO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL INTERCULTURAL DEL CANTÓN SAQUISILÍ.**”, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a los peticionarios hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, 28 de enero del 2020

Atentamente,

**Mg. Nelson Guagchinga**  
**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS**  
**C.C. 050324641-5**



## ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
AVAL DE TRADUCCIÓN.....	xi

1	INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	2
3	JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	3
4	BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....	4
5	EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:.....	5
6	OBJETIVOS.....	9
6.1	General.....	9
6.2	Específicos.....	9
7	ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS.....	9
7.1	SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS.....	9
8	FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....	12
8.1	Antecedentes Bibliográficos.....	12
8.2	Marco teórico.....	14
8.2.1	Variables.....	14
8.3	LA COMUNICACIÓN.....	15
8.3.1	Elementos de la Comunicación.....	15
8.3.2	Tipos de comunicación:.....	16
8.3.3	Teoría de la comunicación.....	19
8.3.4	Funciones de la comunicación.....	20
8.4	COMUNICACIÓN EXTERNA.....	21
8.5	COMUNICACIÓN INTERNA.....	23
8.5.1	Importancia de la Comunicación Interna.....	24
8.5.2	Beneficios de la Comunicación Interna.....	25
8.5.3	Públicos internos.....	26
8.5.4	Formas de comunicación dentro de una institución.....	27
8.6	CANALES DE COMUNICACIÓN.....	27
8.6.1	Tipos de canales.....	29
8.6.2	Herramientas de comunicación.....	29
8.6.3	Variables de un canal de comunicación interna.....	30
8.7	GADMIC SAQUISILÍ.....	31
8.7.1	Historia.....	31
8.7.2	Atractivos turísticos del cantón.....	33

8.7.3	Funcionamiento del GADMIC Saquisilí .....	33
8.7.4	Organigrama institucional .....	34
8.8	CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL GADMIC SAQUISILÍ .....	34
8.8.1	Tipos de canales utilizados en el GADMIC Saquisilí .....	34
8.8.2	Herramientas de comunicación utilizadas .....	35
8.9	PROCESO DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL GADMIC SAQUISILÍ .....	35
8.9.1	Generalidades .....	35
8.9.2	Canales utilizados .....	36
8.9.3	Desarrollo del proceso: .....	36
9	VALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS .....	37
10	METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL: .....	37
10.1	METODOLOGÍA .....	37
10.2	DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA .....	38
10.2.1	Universo .....	38
10.2.2	Muestra .....	38
11	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS: .....	39
11.1	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA .....	39
11.1.1	Análisis general .....	45
11.2	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA .....	46
11.3	INFORME Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN DIRECTA .....	47
12	IMPACTOS .....	48
12.1	TÉCNICOS: .....	48
12.2	SOCIALES .....	48
12.3	AMBIENTALES .....	49
12.4	ECONÓMICOS: .....	49
13	PRESUPUESTO PARA LA PROPUESTA DEL PROYECTO: .....	49
14	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	50
14.1	Conclusiones: .....	50
14.2	Recomendaciones: .....	51
15	BIBLIOGRAFÍA .....	51
15.1	Fuentes .....	51
16	ANEXOS .....	56

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Tabla 1 Sistema De Tareas	9
Tabla 2 Herramientas de comunicación	30
Tabla 3 Análisis de los resultados de la encuesta. Pregunta 1	39
Tabla 4 Análisis de los resultados de la encuesta. Pregunta 2	40
Tabla 5 Análisis de los resultados de la encuesta. Pregunta 3	41
Tabla 6 Análisis de los resultados de la encuesta. Pregunta 4	43
Tabla 7 Análisis de los resultados de la encuesta. Pregunta 5	44
Tabla 8 Análisis de los resultados de la entrevista.	46
Tabla 9 Informe y análisis de los resultados de la observación directa	47
Tabla 10 Presupuesto	49

## **1 INFORMACIÓN GENERAL**

### **Título del Proyecto:**

Manejo de los canales de la comunicación interna dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del cantón Saquisilí.

### **Fecha de inicio:**

Septiembre – 2019

### **Fecha de finalización:**

Febrero - 2020

### **Lugar de ejecución:**

24 de Mayo y Barreno – La Matriz – Saquisilí – Cotopaxi - Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, intercultural del cantón Saquisilí.

### **Facultad que auspicia:**

Facultad de Ciencias Humanas y Educación

### **Carrera que auspicia:**

Comunicación Social

### **Proyecto de investigación vinculado:**

### **Equipo de Trabajo:**

### **Tutora:**

MSc. Hipatia Silvana Galarza Barrionuevo



**Investigadores:**

Carlos Efraín Tipán Unaicho

Willian Patricio Vargas Anguisaca

**Área de Conocimiento:**

Ciencias sociales, educación comercial y derecho

**Línea de investigación:**

Educación, comunicación y diseño gráfico para el desarrollo humano y social

**Sub líneas de investigación de la Carrera:**

Comunicación organizacional

**2 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

El presente trabajo investigativo se desarrolló en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí (GADMIC-S), y se enfoca en el análisis de los canales de comunicación interna que utilizan con más frecuencia dentro de la institución. Es así que los canales de comunicación interna, en conjunto con la comunicación interna, son importantes y actúan como herramientas indispensables dentro de la municipalidad del cantón Saquisilí, ya que difunden y transmiten mensajes entre las autoridades, los servidores públicos, y a todo el público externo del cantón Saquisilí, transmitiéndoles: noticias, comunicados, órdenes o requerimientos.

Tras el análisis realizado, a través de investigaciones y de aplicar una metodología cualitativa reflejada en encuestas, entrevistas y una observación directa dentro del GADMIC-S, se pudo detallar los canales de comunicación indispensables y que la mayoría lo utiliza, mismos que son: las redes sociales (*WhatsApp* y *Facebook*), llamadas telefónicas y comunicados. Es así como en este trabajo refleja el análisis de que canal de comunicación interna tiene mayor manejo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí.

### 3 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La comunicación institucional, permite reflejar el trabajo en equipo y ocupar los canales de información de manera efectiva. El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí (GADMIC-S), alcanza parámetros de eficiencia en el cumplimiento del manejo de los canales de comunicación interna, por ello Fernández, Randazzo, Lamothe, Cáceres y Argonz (2003) documentan que:

La selección de los canales de comunicación depende de los estilos de vida, ingresos, formación, edades, sexo y otros atributos de los receptores de los mensajes, en tanto que la respuesta de cómo comunicarse con ellos está en función de los medios a través de los cuales éstos pueden recibir la información. (p.2)

Los canales de comunicación deben desempeñar un trabajo organizado, no obstante, el presente trabajo se enfoca en un análisis interno sobre el manejo de los canales de comunicación utilizados dentro del GADMIC-S.

La comunicación interna es fundamental en una organización, ya que ayuda a fortalecer el trabajo en equipo y un entendimiento entre jefe y empleados, por lo tanto, Tello (2012) expresa:

Que la presencia de la comunicación, tanto para decidir los pasos iniciales del proceso, como para designar responsables y obtener resultados, siempre fue importante, aún en los niveles más incipientes se buscó, como principio elemental, tener informado al personal de lo que sucedía en su centro laboral y esta, qué duda cabe, es la función comunicativa que comprende a todas las demás. (p.4)

Por lo cual se identifica como beneficiarios directos, las autoridades y todo el equipo de trabajo del GADMIC-S, quienes son los encargados de ejecutar el trabajo comunicativo por los diferentes canales de información ya estos sean formales o informales, tomando en cuenta la labor que desempeñen.

Los canales de comunicación son un medio importante para comunicar e informar, sucesos, acontecimientos, invitaciones etc. Estos deben llegar bien estructurado y entendible. Para lo cual se necesita de un análisis para reflejar errores y rectificar, así como Tello (2012), revela que:

Las auditorías en comunicaciones no deben ser consideradas con el mismo criterio de una evaluación de pasar o desaprobado, donde el temor de no pasar el control inhibe y paraliza toda acción. La tendencia actual de este proceso es buscar las fortalezas, debilidades, oportunidades y riesgos que tiene toda empresa en el campo de las comunicaciones. (p.11)

El presente trabajo propone, analizar los problemas de la comunicación interna en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí, para, en base a ello, conocer que canales son efectivos y cuáles no, enfocados en que el manejo de los canales de comunicación del GADMIC-S mejore y posterior a ello, que este trabajo les sea útil para crear un plan de comunicación de acorde a la población y que canal demanda más.

Artos y Palomo (2016) mencionan que el plan de comunicación: es una herramienta importante que logra una línea de comunicación eficaz entre los trabajadores, la dirección y los otros departamentos, esto es posible si los trabajadores en general están informados y conocen las diferentes actividades, su misión y visión, sus valores, estrategias, sus políticas y se sienten parte de ella, y de esta manera mejorar el rendimiento y la calidad humana. (p.65)

Por ello, es necesario aplicar los instrumentos tales como una encuesta, entrevistas, observación directa y una revisión bibliográfica que ayuden a analizar que canales de comunicación interna que utilizan los funcionarios del GADMIC-S son necesarios y efectivos, mediante ello llegar a mejorar la organización comunicativa y laboral.

#### **4 BENEFICIARIOS DEL PROYECTO**

Los beneficiarios directos del presente proyecto de investigación son las autoridades del cantón Saquisilí: alcalde, vicealcalde y los concejales; a su vez también los jefes departamentales y todo el personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, Intercultural del Cantón Saquisilí.

Los beneficiarios indirectos, son las personas que de una u otra manera se interesen por el tema investigativo, además la ciudadanía saquisilense está vinculada de manera amplia a la labor que desempeña el GADMIC-S. Así mismo, los beneficiarios indirectos son todos aquellos que deseen realizar investigaciones respecto al manejo de los canales de comunicación interno dentro de una entidad o institución pública.

## 5 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:

La comunicación como tal, es un instrumento que propicia la interacción entre individuos dentro de cualquier ambiente, ya sea esta laboral o social. Por tal motivo, la comunicación institucional interna, indica Mejías y Valdebenito (2013) que es, “uno de los procesos fundamentales en todas las organizaciones, ya que ésta es una de las formas de potenciar el usuario interno y de esta manera dar respuestas satisfactorias a los usuarios externos” (p.05).

Es así también que las instituciones públicas o privadas, en este caso los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales están inmersos en el campo comunicacional interno, por ende, los canales comunicativos, son el ente regulador de la información que brindan rapidez interna al informar entre los trabajadores y todos quienes pertenezcan a una institución, ya que los canales son el medio por el cual se envía un mensaje o información del momento. Por ello, Capriotti (1998) asevera que: “La comunicación interna es contar a la organización lo que el equipo de trabajo está haciendo” (p.1). Esto ayuda a un buen entendimiento, respetando los canales de información interna y un buen trabajo laboral, sin embargo, Mejías y Valdebenito (2013) prueban que:

La comunicación interna es la comunicación dirigida al usuario interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido (p.43, 44).

De tal manera que la comunicación interna está basada en la absoluta entrega de información entre los trabajadores pertenecientes a una determinada institución, pero la parte fundamental, es el eje y el circuito de distribución informativa, son los distintos canales de comunicación interno que cada organización lo incorpora con la finalidad de tener un buen clima laboral entre funcionarios y de todo el personal. Por esta razón, Balarezo (2014) ratifica que:

La comunicación debe ser concebida como un vector estratégico y un aspecto integral, cuyos efectos y causas pueden ser comunes reflejadas en el clima laboral, la cultura, el estilo de liderazgo, la toma de decisiones, las relaciones, el trabajo en grupo, y en definitiva en los niveles de producción y el Desarrollo Organizacional. (p.11)

En equipo y buenos resultados laborales, comunicativos reflejando nuevas estrategias que ayuden a los canales de comunicación a tener una buena coordinación informativa, de tal modo que, Roa (2017) interpreta que:

Sabemos que cada persona es única al igual que cada organización, no hay dos idénticas, cada uno tiene características que los hacen diferente a los demás, es por esto que el tema a tratar del clima laboral es muy complejo, ya que se debe analizar al ser humano como un todo, un individuo lleno de emociones que lo hacen actuar de diferentes maneras protegiendo su ego, El individuo no solo tiene una vida laboral, sino que interactúa en una sociedad, conforma una familia y todos estos factores externos son los que lo forman y moldean su comportamiento. (p.4)

El análisis que transmite Roa se relaciona al desempeño laboral personal y al estado de ánimo del ser humano, propenso a estar feliz o triste, siendo este un factor que no se debe mezclar en lo laboral, sin embargo, el desempeño profesional se mide por el estado de ánimo; mismo que no daría resultado al momento de trabajar en una organización en donde el trabajo se realiza en equipo.

En el trabajo organizacional el líder debe tomar decisiones y acoger ideas para que el equipo de trabajo tenga una comunicación efectiva, en consecuencia Cortés (2004) afirma que: “En investigaciones precedentes se ha logrado determinar que existe una relación directa entre el liderazgo que ejerce el jefe y la motivación de los trabajadores” (p.3). Esto refleja que se alcanzará un clima laboral ideal; los canales de comunicación se adecuaran al momento de receptor información y enfocar resultados de trabajo satisfactorios.

Durante varios años se ha construido diferentes significados del término comunicación, pasó de ser un término estandarizado a ser un elemento primordial para las diversas manifestaciones sociales de la colectividad. En algunos casos la comunicación se la utiliza como un recurso de exigencia y opresión para lograr fines comerciales, del mismo modo ah esto se suma que las estrategias de una comunicación integral y de interrelación, en años anteriores solo se enfocaban en buscar un buen entorno laboral. (Artos y Palomo 2016, p.20)

La comunicación en cada organización es primordial para tener resultados laborales favorables y canales comunicativos que funcionen al momento de ser entregada la información al equipo laboral.

Las instituciones insertaron a los medios de comunicación internos necesarios, tales como: intranet, *newsletter* digital, revista interna, carteleras, buzón de ideas, banners institucionales, webs especiales, red de facilitadores, reuniones, desayunos, encuentros y redes sociales para la información y entendimiento laboral interno. A su vez, la comunicación organizacional dentro de una institución, enmarcada desde los medios debidos es la clave del:

Fortalecimiento y desarrollo institucional y se concreta principalmente en las acciones comunicativas que parten de los vínculos y articulaciones en y de la organización y se proyectan potenciando la práctica y visibilidad de la institución y su tarea. El comprender a la comunicación como un proceso transversal a la organización hace posible incluirla en una política institucional y no limitarla a algo meramente instrumental. Al abordar la temática de las comunicaciones en los grupos y organizaciones, es importante tener en cuenta que toda comunicación se realiza en el marco de los vínculos humanos y que estos se expresan por medio de la manera en que las personas realizan su tarea, como se relacionan y complementan de acuerdo con sus propias culturas. Se construye así una cultura organizacional compuesta por un conjunto de valores, creencias y comprensiones que comparten los integrantes de una organización. La cultura de la organización tiene formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones, la manera que se realizan las actividades y especialmente la comunicación. En un segundo momento, una vez establecidos y puestos en práctica los criterios para la comunicación de la organización, es posible abordar la aplicación de la metodología y de decidir sobre la utilización de los medios de comunicación adecuados. (Favaro, 2006, p.06)

Se entiende como comunicación organizacional interna a un grupo determinado de personas quienes, por medio de los canales comunicativos promuevan la interacción con las demás personas. Los gobiernos autónomos descentralizados municipales, necesitan de los canales y medios de comunicación interno y según el público, es decir viendo el alcance y el nivel de uso de algún canal en particular que articule la información a todos los servidores públicos.

Lo canales de comunicación interno dentro de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, son las arterias principales por donde circula la información hasta llegar a su destino, cumpliendo con la entrega de información y efectivizando la comunicación interna y las estrategias manejadas por este tipo de instituciones. Por otro lado, al manejar de manera oportuna los canales de comunicación interno, acogen una cultura comunicativa eficiente para generar vínculos de organización y apoyo colectivo.

En cada país existen instituciones públicas que representan a una comunidad o un cantón, las cuales defienden su establecimiento por medio de la comunicación, ya que ayudan a brindar información o nuevos avisos generados hacia los demás, de esta manera mostrando validez y ayuda informativa para todos los funcionarios.

En cuanto al goce del derecho a la comunicación en instituciones gubernamentales, la función legislativa ampara y otorga la libre utilización de los medios necesarios para generar una comunicación interna eficaz y real, teniendo en cuenta la Superintendencia de la Información y la Comunicación (SUPERCOM), institución que reglamenta y faculta a la Ley Orgánica de Comunicación (LOC), que presenta normativas para la buena difusión y mejoramiento de la comunicación. Por ende, los canales de comunicación interna deben prever el derecho de la comunicación, así como la (Constitucion de la Republica del Ecuador, 2008), en la sección séptima de comunicación social, artículo 384, manifiesta que:

El sistema de comunicación social asegurará el ejercicio de los derechos de la comunicación, la información y la libertad de expresión, y fortalecerá la participación ciudadana. El sistema se conformará por las instituciones y actores de carácter público, las políticas y la normativa; privados, ciudadanos y comunitarios que se integren voluntariamente a él. El estado formulará la política pública de comunicación, con respeto irrestricto de la libertad de expresión y de los derechos de la comunicación consagradas en la constitución y los instrumentos internacionales de derechos humanos. (p.116 -117)

De esta manera, sustentándose en las normativas comunicacionales del estado ecuatoriano, las autoridades y todo el personal se encargan de fundamentar una estructura comunicativa, incluyente y participativo, para el buen uso y manejo de la comunicación, basándose en los canales de comunicación, los cuales son la fuente principal por donde articula y pasa la información.

En este escenario, se puede decir, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí, actualmente comparte información con todos quienes tienen acceso a internet y un teléfono celular, por lo que la información no se puede enviar a todos los servidores públicos, ya que no todos tienen acceso a internet, ni a un celular. Es decir, el desconocimiento de más canales que todos lo manejen trae desinformación entre los servidores públicos. Es así como se pretende responder a esta pregunta de investigación:

¿Los canales de comunicación interno que manejan dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado, Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí son efectivos para brindar información a todos los servidores públicos?

## **6 OBJETIVOS**

### **6.1 General**

Analizar el manejo de los canales de la comunicación interna del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí, mediante una investigación que identifique que canales son utilizados con más frecuencia en la institución.

### **6.2 Específicos**

Identificar qué tipo de canales de comunicación se manejan dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí.

Establecer de qué manera influyen los canales de comunicación dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí al momento de transmitir información.

Determinar que canales de comunicación interna manejan con frecuencia las autoridades y los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí.

## **7 ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS**

### **7.1 SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS**

**TABLA 1 SISTEMA DE TAREAS**

<b>Objetivo 1</b>	<b>Actividad (tareas)</b>	<b>Resultado de la actividad</b>	<b>Medios de Verificación</b>



<p>Identificar qué tipo de canales de comunicación se manejan dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí.</p>	<p>Entrevistas a los directores departamentales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí.</p> <p>Encuestas a los diferentes empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí.</p> <p>Observación directa de los procesos de Comunicación Interna</p>	<p>Determinar que canales de comunicación manejan dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de las entrevistas.</li> <li>• Formularios de las encuestas</li> </ul>
--	--	--	---

<p>Establecer que de qué manera influyen los canales de comunicación dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí al momento de transmitir información.</p>	<p>Observación directa de los procesos de comunicación Interna, dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí.</p> <p>Entrevistas a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí.</p>	<p>Identificar y determinar la influencia de los canales de comunicación dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí, para los procedimientos que allí se realizan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la observación directa a los procesos de Comunicación Interna realizados en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí.</li> <li>• Informe cuantitativo de las entrevistas realizadas a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí.</li> </ul>
--	--	---	--

<p>Determinar que canales de comunicación interna son efectivos al momento de transmitir información dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, Intercultural del cantón Saquisilí.</p>	<p>Observación directa de los procesos de comunicación Interna, dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí e identificación de efectividad de cada uno de los canales.</p>	<p>Identificar los canales efectivos que se utilizan dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la observación realizada dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí, sobre la efectividad de los canales de comunicación interna.</li> </ul>
--	---	--	---

## 8 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

### 8.1 Antecedentes Bibliográficos

Los canales de comunicación interna, siendo los medios fundamentales en las instituciones, promueven el fortalecimiento comunicativo y a su vez el ambiente laboral. Teniendo en cuenta la realidad ecuatoriana y la realidad de las instituciones públicas en cuanto al manejo de los canales de comunicación, se puede decir que las municipalidades tienen diferentes formas y estrategias comunicativas establecidas al momento de transmitir información entre o al personal.

Se puede mencionar al trabajo de Baño Gamboy Ángel Rodrigo e Iza Puco Jaime (2018), de la Universidad Técnica de Cotopaxi, quienes realizaron el trabajo titulado: “Modelo de gestión de comunicación estratégica para el fortalecimiento institucional del Cuerpo de Bomberos del cantón Latacunga”. Este trabajo trató sobre la manera en que esa institución realizaba su comunicación

estratégica (externa e interna) para atender las emergencias que eran reportadas de manera oportuna.

Es decir, este trabajo tiene el objetivo de proponer un modelo de gestión comunicativa, a través de una metodología reflejada en la investigación inductiva, con el fin de mejorar la comunicación interna y sobre todo para darle el uso adecuado a los canales de comunicación, siempre hay que analizar cuáles son más efectivos y así mismo cuales no, en este caso para poder gestionar una mejor estrategia funcional al canal o a los canales de comunicación interna.

Además, Lourdes Mercedes Artos Tipanluisa y Nelly Elizabeth Palomo Guala, con su trabajo: “La comunicación institucional y el fortalecimiento de la imagen corporativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sigchos.”, con su objetivo “Crear un Plan de Comunicación Institucional e Imagen Corporativa para el GAD del Cantón Sigchos”,

Habla sobre la comunicación institucional, por lo que parte del análisis de cómo se lleva a cabo la comunicación interna y externa del Municipio de Sigchos, teniendo como objetivo incorporar o mejorar la imagen corporativa, por lo que la metodología utilizada en la cuantitativa, enfocándose en dos instrumentos, los cuales son: encuestas y entrevistas. Sin embargo, la comunicación interna está sujeta a los canales de comunicación que manejan las instituciones públicas, debido a que cada órgano público por ley y obligación debe mantener una comunicación interna eficaz y sólida entre los servidores y jefes.

A su vez, Ana Gricelda León Alvarado y Silvio Santiago Mejía Guailas, (2010), con su trabajo: “Propuestas de comunicación interna para la unidad de comunicación social de la i. municipalidad de Cuenca”, exponen propuestas que generen un cambio radical en cuanto al funcionamiento de la comunicación interna dentro de la unidad de comunicación, para de esta manera lograr reestructurar toda la parte comunicativa interna del GAD de Cuenca y se asemeja al presente trabajo.

La presente investigación tiene como objetivo mejorar los procesos de comunicación interna del municipio de Cuenca, y se ha empleado una metodología cualitativa, que se refleja en la opinión de la gente, en las diversas encuestas y observaciones directas realizadas. Como tal la comunicación interna es un proceso que exige estar en constante cambio y preparación, para lograr estar de acorde a lo que la ciudadanía y los mismos trabajadores necesiten.

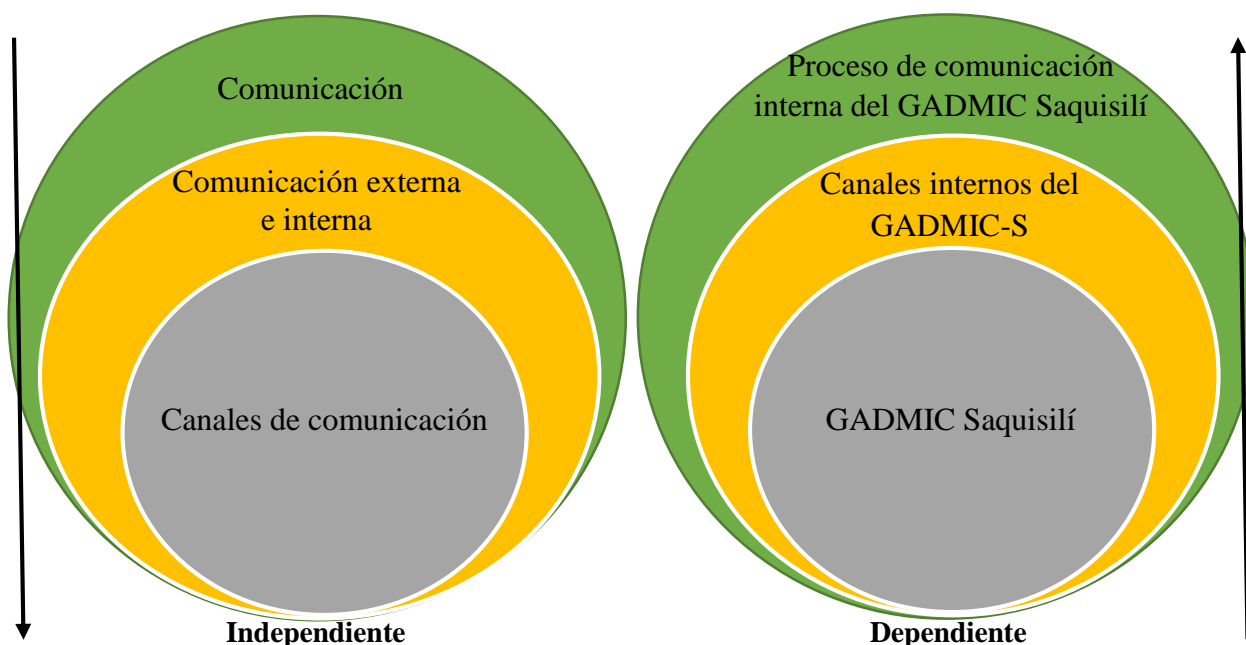
La comunicación dentro de una organización pública o privada, refleja en una coordinación de información que ayude al trabajo entre empleados y jefe, es así que Erika Poleth Pazmiño Crespo (2017) refleja en su trabajo de tesis que; “La comunicación interna y la imagen corporativa del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Latacunga” De acuerdo al trabajo interno dentro de una organización, muestra la coordinación comunicativa y resultados en equipo, que fortalecen a la organización y agiliza el trabajo laboral.

Es así que, al nombrar a; Antonia Moreno Cano, Shesley Adriana Arbeláez Luna y Laura Camila Calderón Dávila (2014) de la Universidad de los Hemisferios, quienes realizaron la investigación sobre” Implementación de herramientas de comunicación interna como generadoras de cambios en las Pymes.” Generando una buena comunicación, mediante canales informativos que ayuden la organización laboral. En donde el trabajo comunicativo es ágil y sin retroceso informativo al momento de enviar comunicados para el personal laboral, dando como resultados una coordinación y agilización de tareas, por lo tanto la comunicación interna busca resultados mediante estrategias que ayudan al desempeño y coherencia entre el personal.

## 8.2 Marco teórico

### 8.2.1 Variables

Gráfico N: 1



## 8.3 LA COMUNICACIÓN

La comunicación es una herramienta, que ayuda con la interacción entre los seres vivos, como un instrumento de vida que emite y recibe información. La comunicación es una actividad de los seres humanos con el fin de informar y ser informados, estos pueden tratar sobre temas actuales, pasados o futuros, además brindan soluciones laborales e inquietudes manteniendo una organización de trabajo. Si bien es cierto “La comunicación es una necesidad que debe realizarse de forma regular y controlada, mediante estrategias y acciones enfocadas al buen flujo de información” (Pazmiño, 2017, p.12).

Según el autor, la comunicación siempre debe mantenerse actualizada mediante mecanismos, tales como estrategias y acciones oportunas que ayuden al fortalecimiento comunicacional, es por eso que, Fedor (2016) afirma: “No se trata solamente de transmitir información, sino de expresar ideas, opiniones, sentimientos, emociones, tanto de un lado (emisor), como del otro (receptor). Para que se logre la comunicación entre dos personas, se tiene que dar un intercambio mutuo” (p.5). Por lo tanto, la comunicación abarca la interrelación entre los seres vivos, y ayuda a estrechar lasos comunicativos y participativos.

### 8.3.1 Elementos de la Comunicación

El proceso de comunicación tiene diferentes elementos, los cuales se complementan y ayudan a que se desarrollen actividades comunicativas, es así como los elementos de comunicación que nombra; Berrio, Inza, Lledó y Telletxea (2016) son los siguientes:

- **Comunicantes:** personas (usuario/a, familiar, vecino/a, técnicos/as, políticos/as, empresarios/as), grupos, asociaciones, organizaciones, instituciones, medios de comunicación.
- **Canales:** oral, escrito, imagen, radio, prensa, televisión, correo ordinario y electrónico, teléfono, intranet, internet...

- **Mensajes:** informativos, formativos, afirmativos, interrogativos, persuasivos, disuasorios, de mando, de instrucción, emocionales, demostrativos, motivadores, organizadores, terapéuticos.
- **Código:** idioma o lengua (castellano, euskera, etc.), no verbales gestos, posturas, expresiones faciales, movimientos corporales (quinésicas) entonación de voz (paralingüísticos y prosódicos) relaciones espaciales (proxemia) visual (gráficos explicativos, etc.)
- **Contexto:** institucional o político (administración) ecológico residencial (donde la gente vive, el barrio, vivienda) laboral (donde se trabaja) educativo (donde se forma) sanitario (donde se cura o muere) recreativo (donde se divierte) y social (donde se encuentra). (p.05)

Por lo cual los elementos comunicativos ayudan, a entender el funcionamiento de la comunicación entre las personas y fomenta al buen uso de los canales de comunicación internos de las organizaciones o instituciones públicas.

### 8.3.2 Tipos de comunicación:

Según Berrio, Inza, Lledo y Telletxea, establecen dos tipos de comunicación de acuerdo a su canal de transmisión y su objetivo como se detalla a continuación.

**De acuerdo con su canal de transmisión:** existen 3 tipos de comunicación, mismas que son comunicación: verbal, gráfica y no verbal. En cuanto a sus características, Berrio, Inza, Lledó y Telletxea (2016) detalla que:

- **Comunicación verbal:**
  - Mediante el uso de palabras se transmite un mensaje.
  - Principal forma de comunicación utilizada
  - Oral o escrita.
  - Efectiva: precisa, clara y bidireccional.
  - Incluye: la comunicación por carta, por email.
- **Comunicación gráfica:**
  - Complemento de la comunicación verbal

- Apoyos gráficos utilizados para apoyar un mensaje y/o transmitir una idea completa. (iconos, señales, cuadros)
- **Comunicación No verbal:**
- Se transmite por medio de acciones, tanto a través de las que se realizan como de las que no se realizan.
- Incluye: expresiones faciales, tono de voz, patrones de contacto, movimientos, diferencias culturales etc. (p.12)

**De acuerdo a su objetivo:** existen 4 tipos de comunicación, mismas que son: Comunicación social, interna, institucional y corporativa.

- **Comunicación social:**

Es aquella área que estudia e investiga las cuestiones referentes a la comunicación, la información, la expresión, el rol de los medios de comunicación masiva y las industrias culturales. La comunicación social se configura como una herramienta fundamental y esencial a la hora de construir la opinión pública, es así como Gonzales y Pereda (2015) afirman que:

La comunicación social posee en el derrotero cotidiano de la sociedad actual, es determinante; uno de los rasgos salientes del presente planetario es el uso y permanente desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) que brindan la posibilidad de una comunicación universal. (p.121)

La Comunicación social es definida por este autor como una ciencia que estudia los procesos comunicativos de la sociedad. Este principio concuerda con Gonzales y Pereda (2015) que es: “basada en el diálogo, el intercambio, la voluntad de compartir experiencias y conocimientos, la búsqueda común y el poder de decisión desde las bases” (p.3). Se puede decir entonces que la comunicación social es un conjunto de ciencias que tienen como objetivo el estudiar los procesos de comunicación de los seres humanos.

- **Comunicación institucional:**



Es la que plasma organizadamente por un ente o institución y que va dirigida a las personas y grupos del entorno social donde realiza su actividad. El objetivo de la comunicación institucional es el establecer relaciones de calidad entre la institución y sus usuarios, todo con el fin de proyectar una imagen adecuada ante ellos.

El trabajo institucional se basa en el orden y estrategias que ayuden al desarrollo e innovación interna dentro de la organización, es así como Portugal (2012), dice que: “La práctica de la Comunicación Institucional busca proporcionar una visión global de la comunicación dentro de la estrategia competitiva de las organizaciones” (p.219). Esto resalta el trabajo y rendimiento de trabajadores, jefe de alguna organización en el ámbito comunicacional interno.

Además, el trabajo en una organización debe siempre regirse a reglas, cada institución maneja diferentes estrategias es así como existen conceptos diversos de Comunicación Institucional, que tratan de satisfacer las exigencias de lectores que quieren estudiar las tendencias fundamentales de la disciplina y desean seguir la evolución de sus distintas modalidades profesionales. (Portugal, 2012, p.220)

La comunicación institucional está estrechamente apegada a las reglas y al manejo de este establecido dentro de un órgano, en este caso, las estrategias que se tienen priman para llevar una comunicación y organización oportuna dentro de la organización.

- **Comunicación corporativa:**

Es aquella disciplina que dirige los mensajes menesteres que tiene una empresa, así como una organización o institución, y que se desea transmitir a todas sus partes interesadas.

La comunicación corporativa siempre jugará un papel muy importante en la sociedad, pues se la utiliza para poder comunicarse de manera óptima con los posibles aliados: La comunicación puede ser por dibujos, lenguaje de señas o por publicidad. Los medios utilizados pueden ser los tradicionales, así como las redes sociales o internet. Quintero (2014) dice que: “La comunicación es, ha sido y será por siempre el engranaje clave para

individuos y organizaciones, definida como proceso que posibilita la interrelación del género humano” (p.49). Es así como la dinámica comunicacional dentro de una organización es mantener el orden.

En cuanto a los tipos de comunicación, estos varían conforme a la organización, estructuración y definición de cada institución, por lo tanto, la comunicación también abarca teorías.

### **8.3.3 Teoría de la comunicación**

De acuerdo con Serrano, Piñuel, Sans y Arias (1982) la teoría de la comunicación se despliega de algunas materias que ayudan a complementar la investigación por ello;

- Comparte estos objetos materiales de estudio con la Física, la Biología, la Etología, las Ciencias Económicas, Psicológicas y Sociológicas, y las Ciencias de la Cultura; pero se distingue de ellas por el objeto formal que la caracteriza. La Teoría de la Comunicación está interesada en explicar cómo el ser vivo controla su entorno mediante el recurso a la información. Las coincidencias (materiales) y las diferencias (formales) entre la Teoría de la Comunicación y otras ciencias serían (entre otras) las siguientes:
- Comparte con la Física el estudio de los cambios de energía que se realizan en el medio natural, pero en tanto que esos cambios sirven para proveer de señales diferenciadas a unos actores que las utilizan como soportes de información.
- Comparte con la Biología el estudio de los órganos biológicos que sirven para modular energía y para captarla, por ejemplo, el aparato fonológico y el aparato auditivo; pero en tanto que esos órganos funcionan como instrumentos de emisión, amplificación o recepción de señal.
- Comparte con la Etología el estudio de los patrones expresivos de la conducta, pero en tanto que esos patrones son las matrices de las representaciones.
- Comparte con las Ciencias Económicas el interés por los objetos y cosas en cuanto bienes; pero en tanto que esos bienes sirven como sustancia expresiva a las que se asocian determinadas representaciones (valores de uso y de cambio).

- Comparte con la Psicología y la Psiquiatría el estudio de los comportamientos considerados normales y anormales, pero en tanto que esos comportamientos son expresiones de las necesidades y deseos de los actores.
- Comparte con las Ciencias Sociales (Antropología, Psicología Social, Sociología) el estudio de las relaciones sociales en los grupos humanos, en tanto que esas relaciones se efectúan mediante procesos de intercambio de información y afectan al desarrollo de ese intercambio. Igualmente coincide con las Ciencias Sociales en el estudio de las organizaciones, pero se interesa en ellas en cuanto a sistemas comunicativos.
- Finalmente, comparte con las Ciencias de la Cultura el estudio de los valores y de los productos materiales e ideales que los encarnan, tal como aparecen objetivados en las prácticas jurídicas, religiosas, estéticas, lúdicas, de la enseñanza, de la comunicación o del consumo; pero se preocupa de los valores y normas en cuanto modelos comunicativos de representación del mundo; y se ocupa de los objetos que encarnan esas representaciones en cuanto expresiones comunicativas. La delimitación de un objeto formal preciso para la Teoría de la Comunicación permite que el estudio de la comunicación se beneficie de los conocimientos acumulados por la Física, la Biología, la Etología, las Ciencias Económicas, Psicológicas, Sociológicas y de la Cultura en sus respectivos campos, pero evita el riesgo de que la Teoría de la Comunicación se confunda con ellas o las sustituya. (p.86-87)

Puede decirse que la teoría de la comunicación es un conjunto de principios que se ponen en práctica para llevar a cabo el acto de comunicar, igualmente, para lograr coordinar y estructurar el manejo adecuado de los canales de comunicación interno en las instituciones públicas, en este caso las municipalidades. Las teorías de la comunicación, si bien es cierto, son la clave que conducen a crear los comportamientos y direccionamientos al momento de comunicarse, es por eso que también las funciones comunicativas favorecen mucho a la comunicación.

### **8.3.4 Funciones de la comunicación**

Las funciones de la comunicación tienen un trabajo comprometido dentro de una organización es así como, Amorós (2002) explica que son él;

- **Control:** La comunicación controla el comportamiento individual. Las organizaciones, poseen jerarquías de autoridad y guías formales a las que deben regirse los empleados. Esta función de control además se da en la comunicación informal.
- **Motivación:** Lo realiza en el sentido que esclarece a los empleados qué es lo que debe hacer, si se están desempeñando de forma adecuada y lo que deben hacer para optimizar su rendimiento. En este sentido, el establecimiento de metas específicas, la retroalimentación sobre el avance hacia el logro de la meta y el reforzamiento de un comportamiento deseado incita la motivación y necesita definitivamente de la comunicación.
- **Expresión emocional:** Gran parte de los empleados, observan su trabajo como un medio para interactuar con los demás, y por el que transmiten fracasos y de igual manera satisfacciones.
- **Información:** La comunicación se constituye como una ayuda importante en la solución de problemas, se le puede denominar facilitador en la toma de decisiones, en la medida que brinda a información requerida y evalúa las alternativas que se puedan presentar. (p.133)

Por lo tanto, cada función de la comunicación es el medio de la interrelación con las demás personas, para efectuar una comunicación dinámica, es decir son las vías de acceso para promover la comunicación interna dentro de instituciones, ya sea públicas o privadas, para de esta manera entrelazar lo que es la conducción y manejo de la comunicación interna y los canales.

#### **8.4 COMUNICACIÓN EXTERNA**

Las organizaciones, se enfocan en brindar un buen trabajo comunicativo hacia un público externo, brindando servicios enfocados al prestigio de la institución y buscando estrategias informativas es así que Jiménez (2017) manifiesta que: “La importancia de la comunicación institucional externa, es decir, la que se da entre la institución y sus públicos externos, radica en que es a través de ella que la institución entra en contacto con su entorno (p.5).” Trabajando en la atención eh información ciudadana, esto parte de

una estrategia informativas que ayudan a que la sociedad este atendida en el trabajo que realiza una institución esta puede ser pública o privada.

Por otro lado, dice Portillo (2012) que: El análisis de la comunicación externa parte de la apreciación de los procesos comunicacionales que se dirigen al exterior de la organización, con los que se busca reforzar los aspectos propios de la misma que permitirán el establecimiento de elementos distintivos y diferenciadores que segmentan en un mercado competitivos (p.11). Es así que las organizaciones crean una vinculación con la sociedad que ayude al entendimiento y al trabajo social, partiendo de investigaciones y destrezas comunicativas que aporten a la agilidad laboral y una buena atención.

Las personas buscan en una institución pública, un buen trato social, la rapidez y coordinación con las personas que dan servicios profesionales dentro de la organización, agilizando el trabajo comunicativo externo.

Para alcanzar una comunicación externa, Portillo (2012) menciona que: Debe informar y comunicar en dos direcciones sus contenidos, enfocados desde la disposición de la empresa hacia el mercado, y desde la satisfacción de las necesidades de los clientes a través del producto, evidenciando las ventajas de calidad y durabilidad entre otros (p.6). Para alcanzar la aceptación externa en una institución es necesario buscar estrategias, esto se dará al pasar el tiempo con fortalezas que ayuden a la organización.

La comunicación externa busca la vinculación con la sociedad, cumpliendo funciones que ayuden al trabajo dentro y fuera de la institución en donde Portillo (2012) establecen que: En las organizaciones es necesario definir los aspectos que son propios de estos procesos, relacionando la emisión de información a los públicos que se encuentran fuera de la institución y se hallan ligados al servicio ofrecido por la misma, como destinatarios del esfuerzo informativo y como usuario o receptor del estímulo comunicacional (p.12). En este sentido se conoce que las instituciones proporcionan un trabajo de investigación constante dentro y fuera de la organización con el fin de realizar un trabajo en equipo con la sociedad.

## 8.5 COMUNICACIÓN INTERNA

Es la que plasma dentro de una organización, tanto comercial como institucional, y que tiene como objetivo el brindar información de una manera adecuada entre el personal y la parte administrativa, procurando, que las actividades se desarrollen de la manera más coordinada por esta razón:

Jiménez (2017) indica que: La comunicación interna si bien es cierto es aquella que está orientada a todo el público interno que constituye la empresa. La misma que se puede producir de dos formas, Formal: La que está estrictamente relacionada con lo laboral y por lo general se hace por medio de un escrito. Informal: De igual manera es para comunicación de asuntos laborales, pero esta se hace por medio de canales no oficiales, podrían ser tomando un café, en los pasillos entre otras. (p. 95-96)

Es decir la comunicación interna se puede generar de manera formal e informal, dependiendo al público al que sea remitida la información o cualquier noticia. Por lo tanto, la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador, nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido. Por ello Jiménez (2017) en otro de sus conceptos de comunicación interna, afirma que:

Es la que se encarga de difundir todo contenido que sea de interés público, esta puede ir dirigida al personal interno, tales como: directivos, gerencia, empleados, obreros. La cual se utiliza con el fin de conseguir la buena relación entre los empleados mismo y que vayan acompañado de la buena comunicación, escogiendo cualquier medio de comunicación, para que se encuentre integrados e informados. (p.19)

El clima laboral en una organización comunicacional interna debe ser muy estratégica y profesional ya que problemas personales no deben ser mezclados con el trabajo.

Ramos (2012) dice que: Se hace explícita la importancia en la identificación del clima de una organización tomar como base los procesos y la estructura organizacional sumado a las características personales del individuo, componentes del clima que al ser analizados y estudiados con detalle permiten tener una perspectiva clara y definida de la situación

que se presenta al interior de una empresa en cuanto a su ambiente o clima laboral se refiere. (p.18)

La comunicación interna siempre debe buscar estrategias comunicacionales, es por eso que cada institución es diferente a la otra, ya que cada una maneja diferentes estrategias que ayudan a un trabajo en conjunto, establecidas en la estructura institucional.

El manejo de la comunicación dentro de una organización siempre tendrá dificultades al momento de organizarse, por lo que Carchipulla (2013) revela que: “La comunicación interna debe existir en todas las organizaciones ya que será la clave para el desarrollo de la institución y para facilitar un buen desempeño a todo el grupo en sus obligaciones” (p.22). El informar adecuada mente ayuda al equipo a tener seguridad al momento de iniciar y culminar sus actividades laborales.

De esta manera, se puede dar cuenta de que la información dentro de una organización debe ser clara y precisa, Carchipulla (2013) menciona que: “La comunicación interna ayuda a toda organización a crear un clima laboral favorable para cumplir con los objetivos y agendas que lo planifican día a día” (p.22). El trabajo colectivo dará resultados, esto no significa que será perfecto en toda instancia, sino que tendrá que evolucionar la idea y mantener futuros cambios comunicativos.

### **8.5.1 Importancia de la Comunicación Interna**

La comunicación interna en una institución o empresa, se encarga de ofrecer información acerca de las organizaciones, de orientar conductas individuales y establecer relaciones interpersonales funcionales entre sus miembros. Además, impulsa el conocimiento en toda la institución provocando el aprendizaje y la innovación a través del intercambio de ideas y prácticas en el ámbito tanto interno como externo. Facilita también el cambio y reduce el grado de resistencia, incrementando el nivel de compromiso y fomentando la adaptación a nuevas situaciones. Trelles, (2001), asevera que la comunicación interna es dirigida a:

Conseguir una estabilidad en la organización con vistas a que se alcancen sus fines. Por medio de la comunicación se logra crear y mantener la cultura de la organización, Igualmente, la comunicación es el modo fundamental de transmitir la cultura y conseguir la socialización de los miembros. (p.42)

Como tal, la comunicación interna, juega un rol muy fundamental en las instituciones, ya es un tipo de comunicación importante que logra interactuar y dar estabilidad a los trabajadores de una determina empresa o entidad pública.

### **8.5.2 Beneficios de la Comunicación Interna**

La comunicación interna tiene algunos beneficios, que, de acuerdo con Trelles (2001) en las empresas:

Cada vez se pone más énfasis en la importancia de la comunicación ascendente, al insistir en que los individuos que ocupan los niveles más bajos de la jerarquía son los que tiene más datos para conseguir una adecuada toma de decisiones.

- Tiene un rol protagonista en la estrategia de las organizaciones.
- Genera un impacto directo sobre la gestión diaria y en los resultados finales que presenta la institución.
- Minimiza al máximo la conflictividad y genera un clima laboral adecuado.
- Optimiza los procesos internos, pues satisface las necesidades propias de la empresa y ayuda a conseguir los objetivos finales.
- Coadyuva a que la empresa pueda difundir su política y tenga su propia identidad y así pueda encauzar adecuadamente el flujo de información, en temas fundamentales.
- Se constituye como una vía para que las personas se sientan involucradas en sus actuaciones cada día y así genera confianza personal.
- Aumenta la satisfacción de los empleados y su grado de compromiso e implicación con la dirección de la organización.
- Optimiza la comunicación entre los departamentos, empleados, obreros, etc., logrando que los procesos se desarrollen de la mejor manera



- Tiene un carácter dinámico, por lo que se va adaptando a medida que lo hace la organización, es flexible y maximiza el aprovechamiento de las oportunidades que ofrece el entorno. (p.52)

La comunicación interna tiene sus ventajas, dependiendo del manejo de los canales, es decir, si es puesta en marcha de manera oportuna, representa un aporte significativo para el progreso comunicativo dentro de una institución.

### **8.5.3 Públicos internos**

Son aquellos que lo constituyen las personas que integran la institución. Su composición se relaciona con el lugar que cada trabajador ocupa en las tareas organizacionales. Trelles (2001) dice que:

Las relaciones entre los receptores de la comunicación se refieren a los vínculos o Lazos que guardan entre sí las diversas personas que constituyen el público de un mensaje y la frecuencia y forma con estos lazos que se convierten en actos específicos de interrelación. (p.100)

Cabe mencionar que, de acuerdo con este mismo autor, estas clasificaciones no son mutuamente excluyentes, puesto que una persona puede ser al mismo tiempo jefe y subordinado. Sin embargo, para efectos prácticos se le puede considerar como lo uno o como lo otro según el punto de vista que se adopte y los objetivos que se persigan.

Asín, (2008, p.65) menciona que: Los directivos son las personas que deciden las políticas generales a seguir en todos los terrenos y cuya influencia afecta a cada fase de la actividad de la organización y a cada uno de sus públicos. Los empleados son los demás componentes del sistema, quienes concretamente realizan el trabajo determinado por los directivos. Los públicos internos, tanto directivos como empleados, son los que llevan la organización hacia delante, cada uno desempeñando su rol. Por tanto, deben ser atendidos en función de sus puntos de vista, necesidades, preferencias y sentimientos, porque de su satisfacción depende el logro de los objetivos de la institución.

De forma similar en esta definición, existe una diferencia muy grande entre los unos y los otros, puesto que mientras los directivos se encargan de organizar la empresa o institución, los demás obedecen a las órdenes impuestas por los primeros.

#### **8.5.4 Formas de comunicación dentro de una institución**

A los efectos de profundizar en su estudio, se han identificado distintas formas de comunicación, donde se concuerda con Marín (1997) quien propone que las diferentes formas de comunicación son las siguientes:

- **Formal:** Es aquella, cuyo contenido se refiere a aspectos estrictamente laborales. Generalmente, esta comunicación utiliza la escritura como medio para transmitir la información, por medio de comunicados, memorando, etc.
- **Informal:** Es la que mantiene un contenido que, a pesar de ser de aspectos laborales, utiliza también canales no oficiales, una charla informal, una orden coloquial, etc.
- **Horizontal:** Es aquella que se desarrolla entre empleados de un mismo nivel o rango corporativo. Es conocida como comunicación plana, porque la información no salta de jerarquía.
- **Comunicación descendente:** Es aquella que se realiza desde arriba hacia abajo, es decir, proviene de los directivos de la institución o empresa.
- **Comunicación ascendente:** Es la que se realiza desde abajo hacia arriba, y que proviene de los estratos más bajos de la pirámide de jerarquía. (p. 134)

Las formas de comunicación dentro de una institución pública, siempre estará presente, ya que al emitir información de cualquier índole, es necesario verificar a que publico o a quien se le envíe, y de acuerdo a ello se pueda generar el comunicado oficial.

#### **8.6 CANALES DE COMUNICACIÓN**

Los canales de comunicación interna son los espacios oficiales por los cuales la institución o empresa pone en ruta las comunicaciones para sus colaboradores. Estos canales deben reflejar una buena información y organización, ya que esto ayuda a cada

uno de los departamentos a tener una buena relación comunicativa, esto se refleja en la imagen, el sonido, escritos y mensajes electrónicos que son la expresión que la sociedad refleja para expresarse o dar opiniones.

Por esta razón los canales de comunicación son el medio más importante dentro de una organización, es así como Charry (2018) testifica que: “Una buena comunicación interna tiene que garantizar un buen sistema de participación que implique a todos los grupos de interés. La creación de unos canales por los que circule la comunicación a todos los niveles sirve para favorecer esa participación” (p.28). Por eso los canales son una herramienta de comunicación que ayudan a mantener informada a la sociedad, estos pueden ser formales o informales, como lo mencionan Moret y Arcila (2011):

En efecto, en la realidad de la organización existen unas relaciones sociales fruto en primer lugar de un plan formalmente establecido para alcanzar los objetivos propuestos. Estas relaciones son -al menos teóricamente- racional y claramente establecidas por la dirección o por los fundadores de la misma. Sobre ellas se superponen otras más espontáneas o informales, donde tienen cabida los aspectos más afectivos y difícilmente racionalízales de la conducta humana. (P.10)

Los canales de comunicación interna nacen también de las estrategias utilizadas por un grupo de personas, en este caso de los trabajadores de una institución, misma que debe contar con estrategias para sobre llevar la dinámica comunicacional y el adecuado manejo de los canales de comunicación internos, es así como Moret y Arcila (2011) aseguran que:

Ante esta situación es necesario desarrollar estrategias como las del fortalecimiento de los medios formales, la comunicación directa y la creación de un mayor compromiso hacia la institución por parte de algunos de los actores de las redes, especialmente de aquellos cuyas figuras representan valores reconocidos y respetados por los trabajadores. (p.20)

Para lo cual el trabajo comunicativo, en los canales de comunicación es en equipo,

encontrando resultados que detallen una buena información entre el emisor y receptor, es decir, dependiendo del medio, ya sea esta formal o informal o a su vez el más manejado, recibirá y entenderá el mensaje de mejor manera y a cabalidad.

### 8.6.1 Tipos de canales

Son el medio comunicativo para poder enviar y recibir información; Costa (1999, p.65), explica los siguientes tipos de canales de comunicación:

- **Impresos:** Estos pueden ser: revistas internas, newsletters impresos, diario mural, anuario, folleto, flyer, etc.
- **Digitales:** Este grupo contiene canales tradicionales como: el mail corporativo, Blogs y otros más novedosos como Intranet y Redes Sociales.
- **Ambientales:** Son todas las intervenciones que podemos realizar en los espacios comunes de la oficina. Vinilos para las paredes, carteles colgantes, promo steps, etc.
- **Audiovisuales:** Los ejemplos más claros de este grupo son: la TV Corporativa, noticiero corporativo, videos Ad Hoc, videoconferencias.
- **Interpersonales:** Los interpersonales son todos los canales que implican un encuentro cara a cara. Estos pueden ser: eventos, convenciones, cascadeo, red de CI y reuniones de equipo.

Según al autor citado, los tipos de canales pueden ser impresos, digitales, ambientales, audiovisuales e interpersonales, dependiendo en que medio o canal lo van a transmitir.

### 8.6.2 Herramientas de comunicación

Existen diferentes herramientas que se puede utilizar para la transmisión de un mensaje, o para el flujo de información, como lo mencionan Almenara, Llorente & Graván (2004), “Contamos con diferentes herramientas para establecer la comunicación, herramientas que nos van a permitir establecer una comunicación tanto sincrónica como asincrónica, es decir, que emisor y receptor se encuentren realizando el acto comunicativo” (p.30). Se entiende herramientas de comunicación a los medios, a los canales por donde va a circular o enviar el mensaje, es decir las herramientas de comunicación son: el celular,

oficio, correo electrónico, internet, charlas, foros, cartas, etc.

Almenara, Llorente y Graván (2004) enlistan las principales herramientas de comunicación interna utilizadas dentro de una institución o empresa

**TABLA 2 HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN**

<b>Herramientas de comunicación asincrónicas</b>	<b>Herramientas de comunicación Sincrónicas</b>
Foros o grupos de noticias	
Listas de distribución	Chat (IRC).
Debates telemáticos.	TV-web (Video streaming)
Correo electrónico	Videoconferencia
Correos de voz.	Audio conferencia
Correos de Video.	
Herramientas para el trabajo colaborativo	

### **8.6.3 Variables de un canal de comunicación interna**

No todos los canales de comunicación pueden tener la eficiencia, ni eficacia deseada, ya que las características de estos varían. Cortina (2008) indica que: “Cada uno de los canales de comunicación tiene su alcance y disponibilidad” (p.45). De la misma forma, se debe manejar una serie de variables que determinarán el canal a elegir, de acuerdo a las necesidades de transmisión de un mensaje. Las variables según Cortina (2008) son las siguientes:

- **Alcance:** Se refiere a la cantidad de personas que se prevé van a recibir el mensaje.

- **Direccionalidad:** Un mensaje puede requerir o no una respuesta, es decir, puede tener una ida y vuelta en la comunicación.
- **Tipo de Mensaje:** Puede ser: Publicitario; Periodístico; Editorial; Informativo; Colaborativo; Socializador.
- **Impacto:** Recordación; Saturación; Creatividad. Qué queremos que genere el mensaje en el destinatario.
- **Frecuencia:** Puede ser periódico; puntual, momentáneo.
- **Inversión:** Se refiere a si se invierte: Tiempo; personas; dinero.
- **Lógica Discursiva:** Es decir la plataforma: Audiovisual; Presencial; Impreso; Digital.  
(p45)

Las variables de los canales de comunicación interna pueden de igual manera medir el impacto que pueden ocasionar o alcanzar, por tal motivo cada canal juega un rol fundamental en la interacción entre los servidores y autoridades, ya que de igual manera sus variables le conducen a un mejor entendimiento.

En cuanto al manejo de los canales de comunicación interna en las empresas públicas, y al respecto de una institución, que en este caso es el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí, se detalla lo siguiente:

## **8.7 GADMIC SAQUISILÍ**

### **8.7.1 Historia**

La palabra Saquisilí significa “deje aquí, y según Ulloa (2014, p. 49), este vocablo viene de dos raíces kichwas, que son “saqui = deje y sili = aquí. Sin embargo, antes de la llegada de los incas, el lugar era conocido como Cutuchagsi, que significa: “Chaquiñán del chasqui o camino del mensajero”. El cantón Saquisilí tiene una amplia historia, la cual viene desde épocas precolombinas. Se sabe que este sitio fue un emporio comercial de los panzaleos, en donde se realizaba trueque, incluso, con la presencia de comerciantes de comunidades costeras, quienes venían con sus productos a intercambiarlos por papas, maíz y otros alimentos de la Sierra.

Paredes (1998) menciona que: Los incas llegaron al lugar y lo bautizaron como Saquisilí, que en el idioma quechua – aymara significa “dejé aquí”. Las primeras poblaciones incas se asentaron en el lugar, las cuales conformaron el gran ayllu de los Hacho, que luego trascendería a lo largo de la historia de la provincia, pues de este linaje descende el gran cacique Sancho Hacho, quien fuera el más grande lugarteniente que se tuvo en la región durante la Colonia. (p.52)

Como lo dice este autor, se dio un cambio con la presencia de los incas, ya que se puede considerar que existía desde allí un pueblo organizado. Con la llegada de los españoles se dio un cambio más radical, pues se implantó el modelo de cacicazgo durante la Colonia y se repartieron la tierra a encomenderos y evangelizadores.

El 17 de abril de 1884, se funda Saquisilí, con el nombre que le habían proporcionado los incas, constituyéndose en una parroquia del cantón Latacunga. Hasta ese momento, la provincia de Cotopaxi estaba formada por los cantones Latacunga y Pujilí. En 1918, se solicita la cantonización de Saquisilí, adhiriéndose como parroquias, Guaytacama, Toacaso, Tanicuchi, Sigchos y Pastocalle, sin embargo, esta petición fue negada.

Paredes (1998) dice que: En 1943, se envía otra solicitud pidiendo cantonización y cambio de nombre de Saquisilí, por Carlos Alberto Arroyo del Río, adhiriéndose Toacaso como parroquia. El 18 de octubre de 1943, decreto de cantonización, publicado en el Registro Oficial N° 940, manteniéndose el histórico nombre de Saquisilí. Luego de la cantonización en el año de 1944, Canchagua y Chantilín pasan a ser parroquias rurales de Saquisilí y Cochapamba en el año de 1989. (p.53)

Es decir, el ahora GADMIC Saquisilí, empezó su existencia desde 1943, aunque en un comienzo se llamaba simplemente Municipio de Saquisilí. Actualmente, el Ing. Édison Javier Velásquez Martínez es su alcalde. El Sr. Luis Sillo Vargas es el vicealcalde del mismo. Sus concejales son: Lic. Ciro Lenin Almachi Oñate, Lic. Alejandro Cofre, Lic. Jorge Totasig, y el Sr. Jorge Ninasunta.

### **8.7.2 Atractivos turísticos del cantón.**

- Feria de Saquisilí.
- Fiestas Virgen de El Quinche.
- Iglesia de Saquisilí.
- Cerro Wingopana
- Cascada Candela Fazo
- Laguna de Tilon Cocha

### **8.7.3 Funcionamiento del GADMIC Saquisilí**

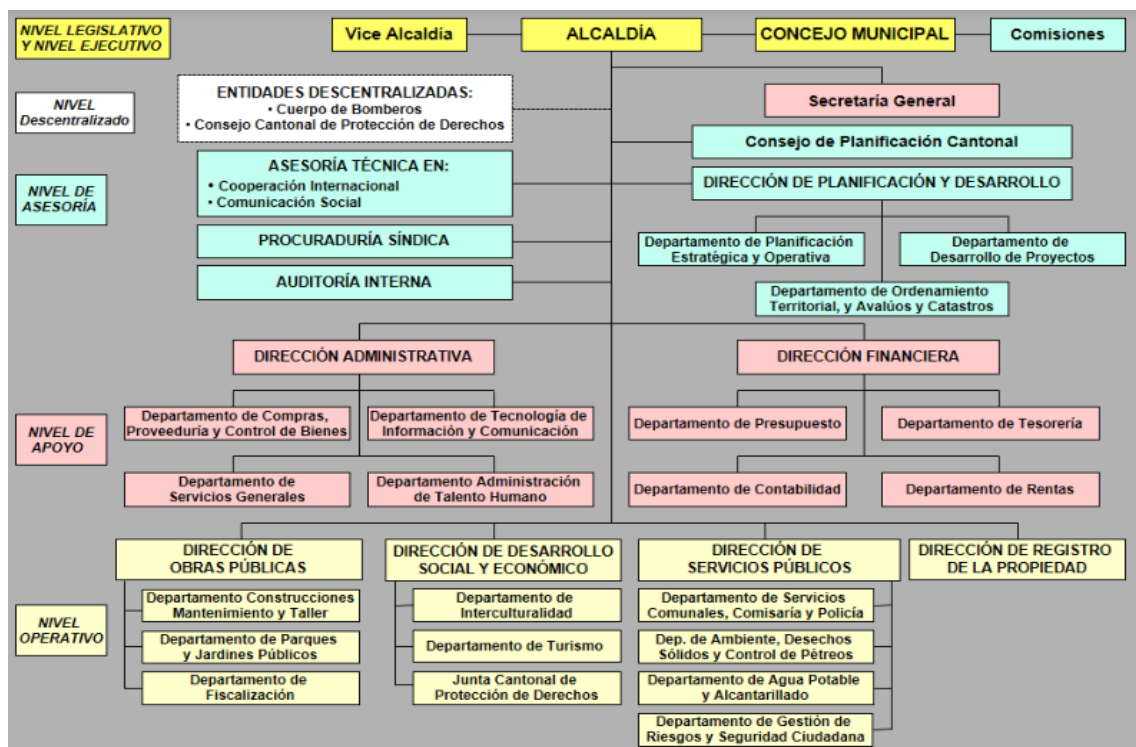
El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí, es una institución que tiene un organigrama descendente, en cuanto a su organización. La cabeza principal de la institución y el nivel ejecutivo del mismo lo compone la alcaldía y la vice alcaldía. El legislativo lo compone el Consejo Municipal, del que se desprenden las comisiones.

En una jerarquía menor se encuentra a varias direcciones: la Administrativa, la Financiera, Obras Públicas, de Desarrollo Social y Económico, de Servicios Públicos y el Registro de la Propiedad, del que se desprenden algunos departamentos, cada uno con su correspondiente director departamental. La Secretaría General, tiene el mismo rango jerárquico que los directores. Existen además algunas secciones descentralizadas, que, aunque dependen del señor alcalde, mantienen su independencia operativa. Estas son: Procuraduría síndica, Auditoría externa, entre otras. También se puede mencionar al Cuerpo de Bomberos y al Consejo Cantonal de derechos como entidades autónomas, pero adyacentes al ejecutivo.



## 8.7.4 Organigrama institucional

Gráfico N: 2. Organigrama institucional



Fuente: Página oficial del GADMIC-Saquisilí, (Organigrama Institucional, 2018)

## 8.8 CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL GADMIC SAQUISILÍ

En cuanto a la información recabada por los investigadores de este proyecto de titulación, sobre los canales de comunicación interna de la municipalidad del cantón Saquisilí, se manejan los siguientes tipos y procesos de canales de comunicación interna:

### 8.8.1 Tipos de canales utilizados en el GADMIC Saquisilí

- **Digitales:** Existe un Intranet y se ocupan diversas redes sociales, así como mensajería de correo electrónico para transmitir la información. También se maneja una página de la institución.

- **Ambientales:** Existe una cartelera de información general, además, en cada departamento existe una cartelera interna.
- **Audiovisuales:** Eventualmente se utilizan este tipo de canales, aunque hay una serie de videos corporativos que se presentan a los trabajadores.
- **Interpersonales:** Cada cierto tiempo se realizan capacitaciones y reuniones entre los directivos y los trabajadores, para organizar el trabajo y escuchar las recomendaciones de parte y parte.

### **8.8.2 Herramientas de comunicación utilizadas**

- Tablones de anuncios
- Carta al personal
- Jornada de puertas abiertas
- Reuniones de información
- Entrevista individual
- Programa de sugerencias
- Correo
- Intranet
- Redes sociales

## **8.9 PROCESO DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL GADMIC SAQUISILÍ**

### **8.9.1 Generalidades**

Dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí se desarrolla un proceso de comunicación interna, en donde las necesidades del departamento y la realidad del trabajo, requieren un diferente tipo de comunicación. Se debe señalar que se ha identificado dos tipos de labores que realizan los empleados del GADMIC Saquisilí, a saber:

- **Actividades cotidianas:** Este tipo de labores son las que el empleado realiza siempre, aunque debe mencionarse, para lo que no necesita una orden para

realizarla. Sin embargo, aquí sí hay proceso de comunicación interna, aunque es más bien para la transmisión de mensajes complementarios a la actividad.

- **Actividades no cotidianas:** Son las que el empleado realiza por órdenes expresas y específicas. Para este tipo de trabajos sí es menester que el empleado requiera un mensaje o una orden de sus inmediatos superiores.

### 8.9.2 Canales utilizados

Al observar las actividades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí, se ha podido deducir que los canales de comunicación que se utiliza son los siguientes:

- **Redes sociales:** Las redes más utilizadas son: *WhatsApp*, *Facebook* y *E-mail*.
- **Llamadas telefónicas:** Que se hacen periódicamente. Los empleados poseen móviles de Claro, Movistar y *Twenty*.
- **Comunicados:** Se los realiza por dos medios: los virtuales y los físicos. Los virtuales se lo hace por Correo electrónico y los físicos por medio de escritos impresos.

### 8.9.3 Desarrollo del proceso:

Las órdenes siguen un orden jerárquico, el cual sigue generalmente el siguiente proceso de forma descendente:

- El Ejecutivo, que en este caso es el alcalde y sus asesores, analiza la situación y deciden realizar cualquier actividad referente al GADMIC Saquisilí. Se cuenta generalmente con la aprobación del Legislativo, que es el Consejo de ediles.
- Las órdenes son luego transmitidas a los directores de cada área.
- Se comunica luego a los jefes departamentales.
- Se comunica al trabajador la orden para que sea ejecutada.

Cabe mencionar que, en este caso, cuando se requiere conocer algo más sobre el trabajo o más especificaciones de ello, la información circula de manera opuesta, es decir, ascendente. Sin embargo, la misma no suele llegar hasta los niveles jerárquicos altos, salvo excepciones. Cabe mencionar que las órdenes de los niveles jerárquicos altos suelen darse por medio de comunicados y llamadas telefónicas, mientras que para la transmisión de información entre el ejecutante (empleado), con sus jefes se lo realiza por redes sociales y llamadas telefónicas, aunque a veces, para la orden primigenia, se realiza un comunicado específico.

## **9 VALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

Conocer todos los canales de comunicación internos manejados en su mayoría por las autoridades, jefes departamentales, servidores públicos y empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí

## **10 METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL:**

### **10.1 METODOLOGÍA**

El enfoque utilizado en este proyecto es el Cualitativo, ya que casi exclusivamente, se basa sus conclusiones, en informes y en interpretaciones, los mismos que se obtienen por medio de la aplicación de una encuesta y entrevista a los trabajadores del GADMIC Saquisilí. Trigo Aza E. (2013, p. 87) dice que: “El enfoque cuantitativo es aquel que se sustenta en datos numéricos y estadísticos, los cuales determinan la realidad de lo que se está estudiando”, así como el cualitativo se sustenta a través de interpretaciones y en los descriptivo de manera textual.

La metodología elegida es la analítica, ya que se procesará los diferentes datos numéricos e interpretaciones obtenidos, para luego aplicar a ellos un análisis de los resultados, y determinar tendencias, que muestren la realidad de la situación. Las herramientas utilizadas serán la encuesta, la entrevista y la observación directa.

## 10.2 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

### 10.2.1 Universo

El Universo determinado para la realización de la encuesta fue de 322, que conforman la totalidad de empleados del GADMIC Saquisilí. De acuerdo a Flores M. (2018, p. 345), “el Universo corresponde a aquellas personas potencialmente beneficiarias de un proyecto”.

### 10.2.2 Muestra

Es la parte con la cual se trabaja, ya que de un total que en este caso es la población, se procede a sacar la muestra. Existen diversas variables que se debe tomar en cuenta para el cálculo de la muestra para la realización de una encuesta.

Dónde:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{Z^2 pq + Ne^2}$$

n = Tamaño de la muestra.

Z = Nivel de confianza.

P = Probabilidad de éxito.

q = Probabilidad de fracaso.

N = Población

e = Error.

**n** = X

**p** = 0,5

**q** = 0,5

**Z** = 80 % = 1,28

**N** = 322

**e** = 0,09

$$n = \frac{Z^2 pq N}{Z^2 pq + Ne^2}$$

$$n = \frac{(1,28)^2 (0,5) (0,5) (322)}{(1,28)^2 (0,5) (0,5) + (322) (0,09)^2}$$

$$n = \frac{(1,64) (0,25) (322)}{(1,64) (0,25) + (322) (0,0064)}$$

$$n = \frac{132,02}{0,41 + 2,19}$$

$$n = \frac{132,02}{2,6} \quad n = 50,7 = 50$$

La muestra tendrá, como lo dicta el reglamento de encuestas, un margen de error de (tres) 3 %.

## 11 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS:

### 11.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

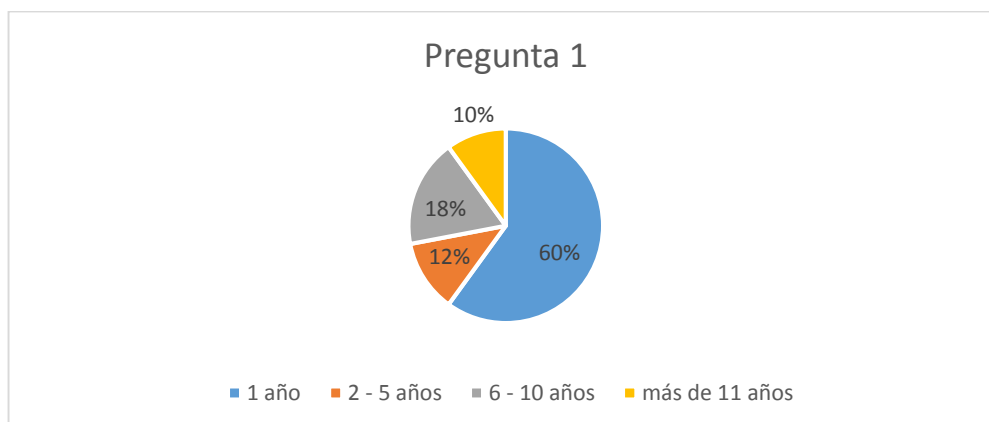
1. ¿Cuál es el período de tiempo en que usted ha laborado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí?

TABLA 3 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA. PREGUNTA 1

No	Ítem	Cantidad	Porcentaje
1	0 a 1 año	30	60%
2	De 2 a 5 años	6	12%
3	De 6 a 10 años	9	18%
4	Más de 11 años	5	10%
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Carlos Tipán y Willian Vargas

### Gráfico N: 3 Análisis de los resultados de la encuesta. Pregunta 1



**Elaborado por:** Carlos Tipán y Willian Vargas

#### Análisis e interpretación de resultados

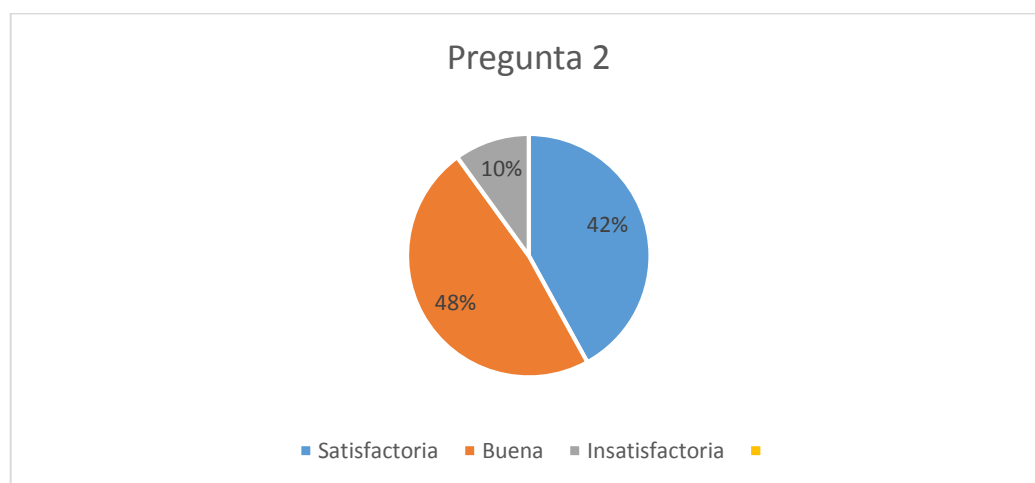
De los datos obtenidos, se puede deducir que la mayoría absoluta (50 más 1) manifiesta haber laborado en la institución por un lapso menor a 1 año (1 – 11 meses). La población quien dice aquello se configura como el 60 % de los encuestados. Un 18 % de los encuestados dice laborar entre 6 a 10 años y un 12 % dice haber laborado entre 2 a 5 años. Finalmente, un 10% dice haber laborado por más de 11 años. De estos datos se deduce que los contratos recientes son mayoría.

#### 2. ¿Cómo calificaría usted los procesos de comunicación interna que se desarrollan dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí?

**TABLA 4 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA. PREGUNTA 2**

No	Ítem	Cantidad	Porcentaje
1	Satisfactoria	21	42%
2	Buena	24	48%
3	Insatisfactoria	5	10%
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Carlos Tipán y Willian Vargas

**Gráfico N: 4 Análisis de los resultados de la encuesta. Pregunta 2**

**Elaborado por:** Carlos Tipán y Willian Vargas

### **Análisis**

El proceso de comunicación interna del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí es buena con un 48 % que corresponde a 24 personas, satisfactorio el 42 % que representa a 21 personas, y un 10 % que son 5 personas que consideran que es ineficiente. Lo que refleja que la mayoría no está de acuerdo a los procesos de comunicación que se ejecuta en el GADMIC Saquisilí.

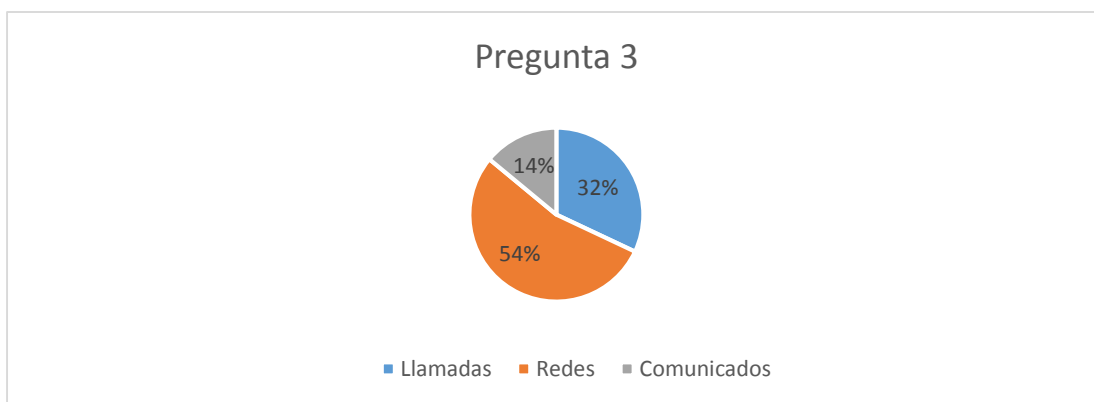
### **3. ¿Cuáles son los canales de comunicación que con más frecuencia usa en sus labores dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí?**

**TABLA 5 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA. PREGUNTA 3**

No	Ítem	Cantidad	Porcentaje
1	Llamadas telefónicas	16	32%
2	Redes sociales	27	54%
3	Comunicados	7	14%
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Carlos Tipán y Willian Vargas



**Gráfico N: 5 Análisis de los resultados de la encuesta. Pregunta 3**

**Elaborado por:** Carlos Tipán y Willian Vargas

**Análisis**

Existe una tendencia clara de un 54 % de personas, quienes manifiestan que el canal más utilizado para la transmisión de mensajes y órdenes dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí es el de las redes sociales. El segundo posicionado, con un 32 % es el de las llamadas telefónicas, que alcanza un 32 %, mientras que el resto es de los comunicados, que alcanza un 14 %. La tendencia puede deberse a varios factores: la actividad realizada, el rango que ocupa la persona, pero la tendencia de las redes sociales como medio más utilizado, se debe seguro a su fácil acceso y a la disponibilidad que se tiene para ellas. Las llamadas también son útiles, porque tienen también una disponibilidad aceptable y, además, permiten que el mensaje sea directo entre emisor y receptor. Los comunicados son los menos utilizados, seguro a que son unidireccionales y no permiten que quien deba ejecutar el trabajo puede expresar sus requerimientos y objeciones, que sí lo puede hacer por los otros canales de Comunicación Interna.

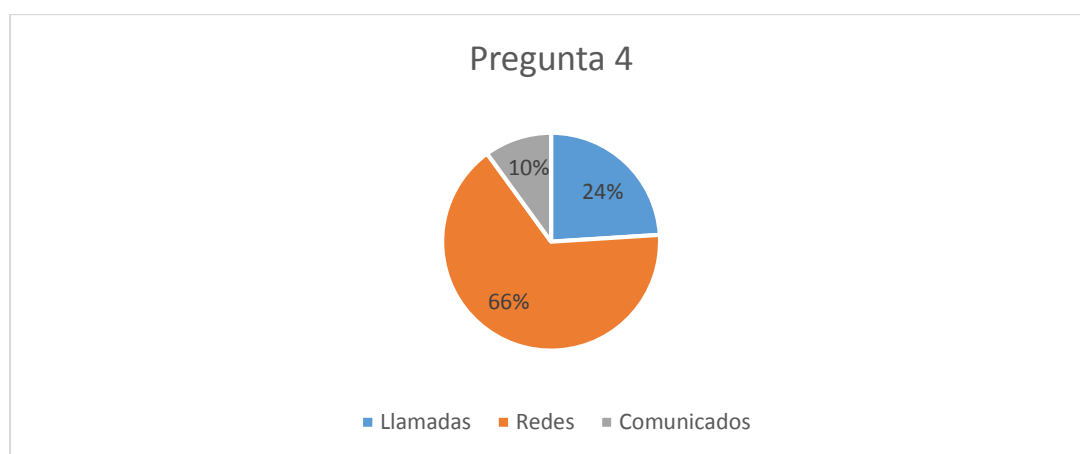
4. ¿Cuál de los canales utilizados en sus labores dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí le ha resultado más útil para la transmisión de mensajes?

**TABLA 6 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA. PREGUNTA 4**

No	Ítem	Cantidad	Porcentaje
1	Llamadas telefónicas	12	24%
2	Redes sociales	33	66%
3	Comunicados	5	10%
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Carlos Tipán y Willian Vargas

**Gráfico N: 6 Análisis de los resultados de la encuesta. Pregunta 4**



**Elaborado por:** Carlos Tipán y Willian Vargas

### Análisis

La preferencia es clara en favor de las redes sociales, debido esto a que la mayoría son jóvenes y prefieren comunicarse por medio de un canal más actualizado, como se dijo, las redes sociales son más accesibles y los mensajes pueden vencer las limitantes del tiempo y el espacio.

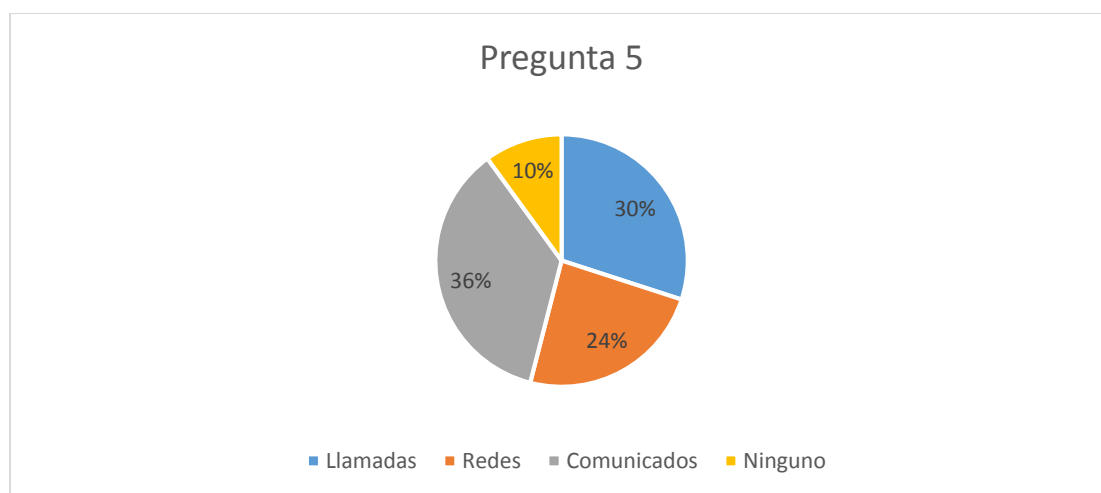
### 5. ¿Cuál de los canales le ha parecido ineficiente para comunicarse?

**TABLA 7 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA. PREGUNTA 5**

No	Ítem	Cantidad	Porcentaje
1	Llamadas telefónicas	15	30%
2	Redes sociales	12	24%
3	Comunicados	18	36%
4	Ninguno	5	10%
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Carlos Tipán y Willian Vargas

**Gráfico N: 7 Análisis de los resultados de la encuesta. Pregunta 5**



**Elaborado por:** Carlos Tipán y Willian Vargas

### Análisis

Una mayoría relativa, del 36 % opina que los comunicados es el canal menos eficiente para la transmisión de un mensaje entre jerarquías dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí. Sorpresivamente, un 30% de los encuestados dijo que consideraba que el canal con deficiencias era el de las llamadas telefónicas. Otro grupo, que representa el 24 % aseguró que las redes sociales

son las que carecen de información para la transmisión de información. Finalmente, un 10 % aseguró que no ha encontrado deficiente a alguno de los canales mencionados.

### **11.1.1 Análisis general**

En cuanto a los datos obtenidos en la encuesta realizada, se puede determinar lo siguiente:

- Los empleados, quienes laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal intercultural del Cantón Saquisilí, trabajan por menos de un año, por lo que su experiencia en la institución, en lo referente al tema de esta investigación es reducida. Sin embargo, en cuanto al procedimiento de acción que en la nueva administración ha venido desarrollándose, ellos pueden dar su certera opinión, y es menester que se pueda corregir ciertos puntos del procedimiento que en este corto período ha venido suscitando.
- Los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí, para emitir cualquier información utilizan las redes sociales, ya que es más rápida y eficaz, o en ocasiones las llamadas telefónicas.
- Por lo tanto, los canales de comunicación interna que manejan con más frecuencia son las redes sociales y las llamadas telefónicas.

Cabe mencionar que, a pesar de los resultados, la encuesta se enmarca en el margen de error del 3 %, lo que determina que la tendencia pueda sufrir alteraciones. Además, la población seleccionada fue diversa, con lo que se garantizó que la opinión abarque a la mayoría de los empleados.

## 11.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

**TABLA 8 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA.**

<b>TEMA: Manejo de los canales de la comunicación interna dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del cantón Saquisilí.</b>			
<b>N°</b>	<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Fecha</b>	<b>Cargo</b>
<b>1</b>	Carlos Ramiro Jácome Álvarez	23-12-2019	Secretario de la Comisaría Municipal del GADMI-S.
<b>2</b>	Lic. Marco Vinicio Martínez	23-12-2019	Jefe del Departamento de Talento Humano del GADMIC-S.
<b>3</b>	Lic. Victoria Raquel Robalino Pérez	23-12-2019	Comunicadora Social de la Unidad de Comunicación Social del GADMIC-S.
<b>4</b>	Cesar Flores Sandoval	23-12-2019	Técnico de Turismo del Departamento de Desarrollo Social y Económico del GADMIC-S
<b>5</b>	Sr. Luis Logro Pallo	23-12-2019	Cabo - Operador del Cuerpo de Bomberos. Entidad adherida al GADMIC-S.

6	Ítalo Santiago Casillas Tinillo	23-12-2019	Secretario Ejecutivo del Consejo Cantonal de Protección de derechos.
<p style="text-align: center;"><b>ANALISIS</b></p> <p>La mayoría de los entrevistados, concuerdan en que los canales de comunicación deben mejorar, pero en la actual administración se palpa mejoras en cuanto a la comunicación y manejo de las plataformas tecnológicas, por lo tanto, los canales más manejados dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí son: las redes sociales (<i>WhatsApp</i> y <i>Facebook</i>), llamadas telefónicas, y comunicados (oficios). A su vez, de acuerdo a las versiones, anteriormente los canales de comunicación seguían en la perdición, pero actualmente han retomado las riendas y están reestructurando para dar mayor uso y manejo a los canales de comunicación disponibles dentro de la municipalidad, Así mismo, utilizan grupos de <i>WhatsApp</i> en pocos departamentos, debido a que es un sistema de comunicación global, por lo que efectiviza la interrelación.</p>			

**Elaborado por:** Carlos Tipán y Willian Vargas

### 11.3 INFORME Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN DIRECTA

**TABLA 9 INFORME Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN DIRECTA**

<b>OBSERVACIÓN DIRECTA</b>			
<b>Fecha</b>	Jueves, 12 de diciembre de 2019		
<b>Hora desde:</b>	10h00	<b>Hasta:</b>	14h00

<b>Lugar:</b>	<b>Departamento de Obras Públicas, Departamento de Comunicación y Departamento Financiero</b>
<b>Observaciones</b>	<p>De acuerdo a lo observado, se ha podido ver cómo se desarrollan los procesos de Comunicación Interna dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí.</p> <p>Los canales más utilizados son las llamadas telefónicas. En el Departamento de Obras Públicas es el más utilizado. Las redes sociales se utilizan para dar órdenes menores y para especificar algún aspecto. Se supo de los comunicados, pero estos no llegaron durante nuestra estancia en el lugar.</p>

**Elaborado por:** Carlos Tipán y Willian Vargas

## **12 IMPACTOS**

### **12.1 TÉCNICOS:**

El presente trabajo influye directamente al sistema técnico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí. Se puede decir que el impacto técnico es grande, ya que al saber que canales de comunicación interna son más utilizados, ellos requerirán utilizar las redes sociales, de manera más técnica y abierta.

### **12.2 SOCIALES**

Ayuda a que todos se organicen de mejor manera, ya que por medio del análisis realizado saben que canal utilizar, para poder estar conectados y más sociabilizados entre todos. Además, faculta a que se sumen más personas, formando una estructura social-comunicativa sólida y eficaz.

### 12.3 AMBIENTALES

Viendo desde el lado de la interacción y el manejo adecuado de los canales de comunicación interna entre las autoridades, servidores públicos, se ve un cambio de igual manera en el clima laboral y eficacia al momento de dirigirse o realizar cualquier labor.

### 12.4 ECONÓMICOS:

El proyecto no pretende mejorar, ni influir en aspectos económicos de la institución, porque carece de este tipo de impacto.

## 13 PRESUPUESTO PARA LA PROPUESTA DEL PROYECTO:

**TABLA 10 PRESUPUESTO**

<b>CANT.</b>	<b>DETALLE</b>	<b>C. UNIT.</b>	<b>C. TOTAL</b>	<b>INGRESO</b>	<b>EGRESO</b>
<b>1</b>	<b>Monto inicial</b>	<b>---</b>	<b>---</b>	<b>100,00 \$</b>	<b>---</b>
<b>200</b>	<b>Copias</b>	<b>0,05 \$</b>	<b>10,00 \$</b>		<b>10,00 \$</b>
<b>60</b>	<b>Impresiones</b>	<b>0,20 \$</b>	<b>12,00 \$</b>		<b>12,00 \$</b>
<b>4</b>	<b>Esferos</b>	<b>0,50 \$</b>	<b>2,00 \$</b>		<b>2,00 \$</b>
<b>--</b>	<b>Trasporte</b>	<b>---</b>	<b>10,00 \$</b>		<b>10,00 \$</b>
<b>--</b>	<b>Viáticos</b>	<b>---</b>	<b>30,00 \$</b>		<b>30,00 \$</b>



<b>10</b>	<b>Horas internet</b>	---	<b>1,00 \$</b>		<b>10,00 \$</b>
---	<b>Varios</b>	---	<b>26,00 \$</b>		<b>26,00 \$</b>
<b>TOTALES</b>				<b>100,00 \$</b>	<b>100,00 \$</b>

**Elaborado por:** Carlos Tipán y Willian Vargas

## **14 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **14.1 Conclusiones:**

- De acuerdo al análisis, se concluye que los canales de comunicación interna que se manejan dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí son las redes sociales (*WhatsApp* y *Facebook*), llamadas telefónicas y comunicados por escrito.
- Existe bienestar generalizado en cuanto a la transmisión de mensajes e información por medio de los canales de comunicación interna, aunque se encuentran falencias en los mismos, al momento de recibir la noticia, ya que algunos trabajan en campo y no logran acceder de manera ágil a la información.
- Los canales de comunicación que utilizan dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí tienen impacto según al público que es dirigida la información, ya que para la parte formal, en este caso para emitir información a las autoridades se utiliza los comunicados u oficios, pero es solamente en ocasiones, en cambio las redes sociales y las llamadas telefónicas pasan a ser informales, debido a que se maneja más entre los trabajadores, para una rendición de cuentas, o un aviso flash en los grupos de *WhatsApp*, *Facebook* y mediante llamadas telefónicas.

## 14.2 Recomendaciones:

- Es necesario que se haga revisiones periódicas del uso de los canales de comunicación interna, que manejan dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí, para mejorar la comunicación interna.
- Se debería enfatizar y manejar un medio más formal entre los trabajadores y las autoridades para así mejorar la comunicación, ya que los requerimientos de los empleados, raras veces llega de forma directa al Ejecutivo del Cabildo.
- Se recomienda utilizar los canales de comunicación internos efectivos, tales como: grupos cerrados de *WhatsApp* en todos los departamentos para una comunicación rápida y oportuna, y a su vez, los comunicados u oficios escritos para la parte formal.

## 15 BIBLIOGRAFÍA

### 15.1 Fuentes

Almenara, J., Llorente, M., & Graván, P. (2004). Las herramientas de comunicación en el "Aprendizaje Mezclado". *Redalyc*, (023), 27-41. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/368/36802303.pdf>

Amorós, E. (2002). *Comportamiento Organizacional En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas* (1st ed., p. 272). Perú: Universidad Católica.

Artos, L., & Palomo, N. (2016). *La comunicación institucional y el fortalecimiento de la imagen corporativa del gobierno autónomo descentralizado del cantón Sigchos*. (Comunicación social). Universidad Técnica de Cotopaxi.

Asín, A. (2008). *Diagnóstico de Comunicación Interna en la Empresa Palacio de Convenciones de La Habana*. (Licenciatura). Universidad de La Habana.

Balarezo, B. (2014). "La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE. Ingeniero de Empresas. Universidad Técnica de Ambato.

Baño, Á., Iza, J. (2018). Modelo de gestión de comunicación estratégica para el fortalecimiento institucional del cuerpo de bomberos del Cantón Latacunga (Ingeniero Comercial). Universidad Técnica de Cotopaxi.

Berrio, O., Inza, A., Lledó, M., & Telletxea, S. (2016). Elementos y tipos de comunicación. In Pluginfile (1st ed., pp. <https://bit.ly/2QVmiDD>). Madrid.

Capriotti, P. (1998). La Comunicación Interna. 13th ed. [ebook] Argentina, pp.1-7. Disponible en: [http://www.bidireccional.net/Blog/Comunicacion\\_Interna.pdf](http://www.bidireccional.net/Blog/Comunicacion_Interna.pdf)

Carchipulla, F. (2013). Ejecución de un diagnóstico de la comunicación interna y externa en el municipio del Cantón san Fernando (Licenciado en Comunicación Social). Universidad de Cuenca.: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/4228/1/Tesis.pdf>

CHARRY, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. In Educativa Local N° 03 de Lima Metropolitana. (3rd p. 25-34). Lima: Ministerio de Educación, Unidad de Gestión.

Constitución de la República del Ecuador (2008). Reglamento general a la ley orgánica de comunicación.

Cortés, A. (2004). Estilos de liderazgo y motivación laboral en el ambiente educativo. In Revista de Ciencias Sociales (Cr) (4th ed., p. 214). Costa Rica: Redalyc.

Cortina, L. (2008). Diagnóstico de Comunicación Interna en el Nivel Central de la Compañía Cubana de Aviación S. A y propuesta del Plan de Comunicación Interna para el período julio 2008 / julio 2009. (Licenciatura). Universidad de La Habana.

Costa, J. (1999). La Comunicación en acción (1st ed., p. 199). Barcelona: Print Digital.

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR. (2008). *Articulo 384*.

- Favaro, D. (2016). Comunicación organizacional Planificación de la comunicación en grupos y organizaciones. Buenos Aires: Míriam Andíñach, p.96.
- Fedor, J. (2016). La Comunicación. Facultad De Ciencias De La Salud, (20), 5-6. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/3759/375949531002.pdf>
- Fernández, C., Randazzo, A., Lamothe, I., Cáceres, G., & Argonz, I. (2003). Comunicación municipal (6th ed., p. 77). Buenos Aires: Secretaría de Asuntos Municipales.
- González, M., & Pereda, J. (2015). Comunicación social, desarrollo comunitario y Plan Nacional para el Buen Vivir. Un acercamiento desde la realidad ecuatoriana. In *Universitas, Revista de Ciencias Sociales y Humanas* (22nd ed., pp. 117-137). Cuenca: Abya Yala.
- Jiménez, F. (2017). Análisis de la opinión pública sobre la imagen de la facultad de comunicación social (facso), perteneciente a la Universidad de Guayaquil. Periodo 2017. (Licenciada en Comunicación Social). Universidad de Guayaquil.
- Jiménez., S. (2017). La importancia de la comunicación externa en las universidades ante los nuevos desafíos de la educación superior en Ecuador (Magíster en Comunicación Organizacional). Universidad Tecnológica ECOTECH.
- Marín, A. L. (1997). La comunicación en las empresas y en las organizaciones. (1st ed., p. 134) Barcelona: Casa Editorial Bosch.
- Mejías, M. and Valdebenito, D. (2013). Importancia que tienen los canales de comunicación interna en la gestión administrativa de la d.t.t.p de la municipalidad de cerrillos. Ingeniería en Gestión Pública. Universidad Academia de Humanismo Cristiano.
- Moreno, A., Arbeláez, S., & Calderón, L. (2014). Implementación de herramientas de comunicación interna como generadoras de cambios en las Pymes (Comunicación Social). Universidad de los Hemisferios.

Moret, J., & Arcila, C. (2011). Comunicación interna e informal en las organizaciones (Licenciatura en Comunicación). Universidad Católica Andrés Bello.

León, A., & Mejía, S. (2010). Propuestas de Comunicación interna para la Unidad de Comunicación Social de la I. Municipalidad de Cuenca (Licenciado en Ciencias de la Comunicación). Universidad de Cuenca.

Organigrama Institucional. (2018). Estructura Orgánica del Gobierno A.D. Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí. Saquisilí: GADMIG Saquisilí. Referencia <https://saquisili.gob.ec/organigrama-institucional/>

Paredes, E. (1998). Tradiciones de Cotopaxi (1st ed., p. 53). Latacunga: CCE, Núcleo de Cotopaxi.

Pazmiño, E. (2017). La comunicación interna y la imagen corporativa del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Latacunga (Comunicación Social). Universidad Técnica de Ambato.: <https://bit.ly/2FsdwrD>

Portillo., R. (2012). La comunicación externa en universidades privadas con estudios a distancia en pregrado. Universidad de los Hemisferios Ecuador.

Portugal, R. (2012). Fundamentos de la Comunicación Institucional: una aproximación histórica y conceptual de la profesión. Revista De Comunicación, (11), 212-234. Referencia <https://revistadecomunicacion.com/pdf/2012/Art212-234.pdf>

Quintero, Y. (2014). Comunicación Corporativa, Relaciones Públicas y Logística en la Dinámica Organizacional. Encuentros, Universidad Autónoma Del Caribe, (1), 47-58. Retrieved from <http://www.scielo.org.co/pdf/encu/v12n1/v12n1a04.pdf>

Ramos, D. (2012). El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje. (Psicología UNAD). Universidad Nacional Abierta y a Distancia.

Roa, M. (2017). La comunicación y los efectos en el clima organizacional. Ingeniería Administración de Empresas. Universidad Militar Nueva Granada.

Serrano, M., Piñuel, J., Sans, J., & Arias, M. (1982). Teoría de la Comunicación (2nd ed., p. 224). Madrid: Roble.

Tello, M. (2012). Manual de auditoria de la comunicación interna [Ebook] (1st ed., pp. 3-26). Manual de Auditoría de la Comunicación Interna. Disponible en: <http://maxtello.com/manualdeauditoria1.pdf>

Trelles, I. (2001). Comunicación Organizacional (1st ed., p. 302). Cuba: Félix Varela.

Ulloa, F. (2014). Provincias y ciudades del Ecuador (1st ed., p. 49). Latacunga: Aldigital.

16 ANEXOS

ANEXOS 1

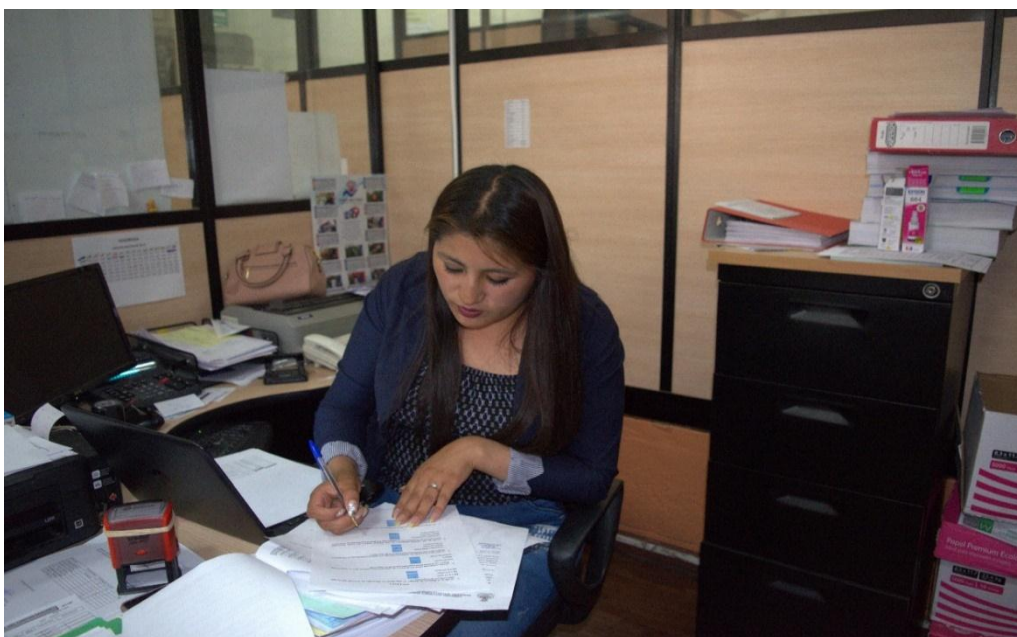
APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS A LAS AUTORIDADES Y  
FUNCIONARIOS DEL GADMIC SAQUISILÍ



Fotografía 1



Fotografía 2

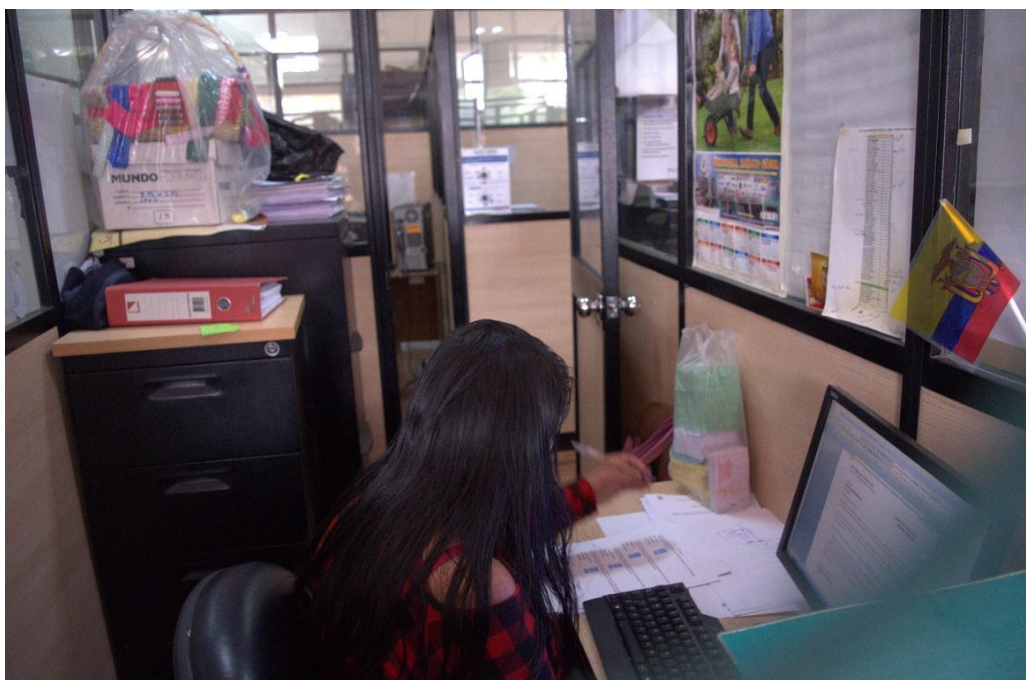


**Fotografía 3**



**Fotografía 4**





**Fotografía 5**



**Fotografía 6**

**ANEXO 2**  
**MODELO DE ENCUESTA**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**HUMANÍSTICAS**

**CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL**  
**PÚBLICO INTERNO**

**Objetivo:** Analizar el manejo de los canales de la comunicación interna dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí, mediante una investigación que identifique que canales son efectivos en la institución.

**Indicaciones**

A continuación, encontrará preguntas sobre los canales de comunicación interna del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí (GADMIC-S). No hay respuestas correctas o incorrectas; no se trata de un examen con nota, sino de que su opinión aporte a analizar que canal de comunicación interno es el más efectivo y/o menos efectivo.

Le pedimos que responda con la mayor sinceridad y confianza. Nadie sabrá lo que contesta porque **no va a escribir su nombre en la Encuesta.**

Si no entiende alguna pregunta o alguna palabra, pídale a la persona que está a cargo de la encuesta que le explique.

Muchas gracias por su colaboración.

**1. ¿Cuál es el período de tiempo en que usted ha laborado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí?**

De 0 a 1 año:

De 2 a 5 años:

De 6 a 10 años:

Más de 11 años

**2. ¿Cómo calificaría usted los procesos de comunicación interna que se desarrollan dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí?**

Satisfactoria:

Buena:

Insatisfactoria:

**3. ¿Cuáles son los canales de comunicación que con más frecuencia usa en sus labores dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí?**

Llamadas telefónicas:

Redes sociales:

Comunicados:





**4. ¿Cuál de los canales utilizados en sus labores dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí le ha resultado más útil para la transmisión de mensajes?**

Llamadas telefónicas:

Redes sociales:

Comunicados:

**5. ¿Cuál de los canales le ha parecido ineficiente para comunicarse?**

Llamadas telefónicas:	
Redes sociales:	
Comunicados:	
Ninguno	

### ANEXO 3

## DOCUMENTACIÓN

### MODELO DE ENTREVISTA

#### GUÍA DE ENTREVISTA 1

**Tema:** Manejo de los canales de la comunicación interna dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del cantón Saquisilí.

- **Locación:**

24 de mayo – La Matriz – Saquisilí – Cotopaxi - Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, intercultural del cantón Saquisilí.

- **Entrevistadores:**

Willian Patricio Vargas Anguisaca.

Carlos Efraín Tipán Unaicho.

- **Entrevistados:**

Autoridades y funcionarios del GADMIC Saquisilí.

- **Tipo de entrevista:**

**Entrevista Estructurada.**

1. ¿Cuál es el período de tiempo que usted ha laborado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí, y como ha visto los avances comunicativos internos en el trabajo?
2. Según su perspectiva, ¿la comunicación interna dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí cumple con su fin de forma adecuada? ¿Por qué?
3. ¿Ha tenido problemas con la falta de llegada a tiempo de alguna información relevante para su trabajo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí y cual son las consecuencias que sufre el municipio?
4. ¿Cree usted que debería mejorar el sistema de comunicación interna dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí? ¿Por qué?

## **GUÍA DE ENTREVISTA 2**

**Tema:** Manejo de los canales de la comunicación interna dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del cantón Saquisilí.

- **Locación:**

24 de mayo – La Matriz – Saquisilí – Cotopaxi - Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, intercultural del cantón Saquisilí.

- **Entrevistadores:**

Willian Patricio Vargas Anguisaca.

Carlos Efraín Tipán Unaucho.

- **Entrevistados:**

Autoridades y funcionarios del GADMIC Saquisilí.

- **Tipo de entrevista:**

Entrevista Estructurada.

1. ¿Qué tipo de canales de comunicación (físicos, virtuales) ha utilizado usted para la transmisión de información de índole laboral dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí? Detalle los mismos.
2. ¿Cuál de los canales de comunicación interna, dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí ha utilizado usted con más frecuencia? Especifique cuáles.
3. Existen dos tipos de canales de comunicación interna, que son: tecnológicos (redes sociales, correo electrónico) y convencionales (llamadas telefónicas, escritos). De entre ellos, ¿cuál de los dos tipos considera usted que sean más eficientes a la hora de brindar información entre autoridad y empleados y por qué?
4. De entre los canales de comunicación interna que usted ha utilizado para la transmisión de información dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí, ¿considera que alguno no es indispensable cual es la razón?

## ANEXO 4

## DOCUMENTACIÓN

## ENTREVISTAS APLICADAS

## LOS RESULTADOS ANALIZADOS DE LAS 6 PERSONAS ENTREVISTADAS

## INFORME Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

## Entrevista N° 1

Tabla N. 11 Informe y análisis de los resultados de la entrevista

<b>TEMA:</b> Manejo de los canales de la comunicación interna dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del cantón Saquisilí.		
<b>ENTREVISTADOR:</b> Willian Patricio Vargas Anguisaca		
<b>ENTREVISTADO NOMBRE Y CARGO</b>	<b>PREGUNTAS Y RESPUESTAS</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
Carlos Ramiro Jácome Álvarez Secretario de la Comisaría Municipal.	<p><b>¿Cuál es el período de tiempo que usted ha laborado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí, y como ha visto los avances comunicativos internos en el trabajo?</b></p> <p>Bueno, estamos laborando aproximadamente unos 4 meses en el GADMIC Saquisilí. Respondiendo a su pregunta, estamos nosotros laborando</p>	<p>Para el funcionario, perteneciente a la comisaría municipal, la comunicación interna está en un nivel normal, ya que propicia en atender y ayudar a la ciudadanía mediante la información que se genera entre los trabajadores o a su vez entre la autoridad con el equipo de trabajo.</p>

	<p>especialmente con nuestros jefes departamentales de las diferentes direcciones con buena comunicación para poder tener un servicio de calidad para quienes visitan y quienes necesitan el servicio de los funcionarios del GADMIC-S.</p> <p><b>Según su perspectiva, ¿la comunicación interna dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí cumple con su fin de forma adecuada? ¿Por qué?</b></p> <p>Bueno, estamos sirviendo y especialmente desde mi área de trabajo, que es la Comisaría Municipal a toda la ciudadanía. Estamos entregando la información en especial para las personas que necesitan los supuestos para los diferentes comercios de plazas y mercados y como también de cierres de patentes.</p> <p><b>¿Ha tenido problemas con la falta de llegada a tiempo de alguna información relevante para su trabajo en el Gobierno</b></p>	<p>De igual manera, asegura que los canales de comunicación internos actuales si son de ayuda y de gran aporte para una mejor organización entre los funcionarios, para de esa manera lograr satisfacer y atender de mejor manera a la ciudadanía, ya que de ellos depende también mucho la estructura laboral y sobre todo del equilibrio comunicativo.</p>
--	--	--



	<p><b>Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí y cual son las consecuencias que sufre el municipio?</b></p> <p>Bueno, hemos tenido un poco de atraso se podría decir, en especial en nuestra área de trabajo hay personas que han dejado solicitudes de puestos hace un mes 15 días y no han sido las personas atendidas como se debe. Hemos tratado de coordinar con Alcaldía, con secretaria para que estos pedidos lleguen de la mejor forma y nosotros poder entregar con rapidez los servicios a las personas que necesitan de nuestro trabajo. Bueno, quizás existe, cuando uno trata de reclamar los derechos de la ciudadanía. Problemas. Se podría decir con el personal de pronto se siente perjudicada la persona, el compañero de trabajo y no se trata de eso, si no uno se reclama las cosas como para poder atender a la ciudadanía de la mejor manera y con eficiencia y calidad.</p> <p><b>¿Cree usted que debería mejorar</b></p>	
--	--	--

	<p><b>el sistema de comunicación interna dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí? ¿Por qué?</b></p> <p>Esto sería muy bueno, tener una buena relación con los compañeros o de excelente comunicación para entregar el servicio que se merece Saquisilí o tener quizás una capacitación todos los empleados con personas adecuadas que sepan el perfil de cada uno del desempeño de trabajo de todas las personas, desde las diferentes direcciones y departamentos, así podría ser el trabajo más eficaz desde el municipio hacia la ciudadanía.</p>	
--	--	--

**Elaborado por:** Carlos Tipán y Willian Vargas

## Entrevista N° 2

**Tabla N. 12 Informe y análisis de los resultados de la entrevista**

<p><b>Tema:</b> Manejo de los canales de la comunicación interna dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del cantón Saquisilí.</p>		
<p><b>Entrevistador:</b> Willian Patricio Vargas Anguisaca</p>		
<p><b>ENTREVISTADO</b> <b>NOMBRE Y</b> <b>CARGO</b></p>	<p><b>PREGUNTAS Y RESPUESTAS</b></p>	<p><b>INTERPRETACIÓN</b></p>

<p>Lic. Marco Vinicio Martínez.</p> <p>Jefe del Departamento de Talento Humano.</p>	<p><b>¿Cuál es el período de tiempo que usted ha laborado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí, y como ha visto los avances comunicativos internos en el trabajo?</b></p> <p>Bueno, yo tengo la oportunidad de trabajar en el gobierno municipal del cantón Saquisilí aproximadamente casi 30 años, por lo que ingrese en el año 90. En lo que se refiere a su pregunta sobre los medios de comunicación, en estos tiempos, desde mi inicio siempre se ocupaba lo que es el servicio del teléfono, en este caso el inalámbrico y poco a poco ha ido evolucionando el desarrollo de cómo controlar lo que los medios de comunicación. Nosotros manejamos anteriormente también con el fax, manejábamos con lo que es el intercomunicador, hoy la tecnología ha avanzado, está muchísimo avanzada, por lo tanto ya se maneja lo que es el sistema de WhatsApp, esto lo que es las</p>	<p>Para el jefe de Talento Humano, del GADMIC Saquisilí, los canales de comunicación interno han ido evolucionando de la mano con la tecnología, ya que antes en el GADMIC Saquisilí solamente se utilizaba el fax y el intercomunicador, pero en la actualidad el municipio utiliza la innovación tecnológica, entre ellos todas las redes sociales. Sin embargo, menciona que siempre es necesario el <i>Quipux</i>, para tener un canal más que ayude de manera rápida y oportuna para la comunicación y organización de los funcionarios.</p> <p>La municipalidad de a poco va desarrollando nuevas estrategias y consigo nuevos canales</p>
---	---	--

	<p>redes sociales y todo eso, entonces prácticamente la Municipalidad esta de acorde a lo que está desarrollando la tecnología.</p> <p><b>Según su perspectiva, ¿la comunicación interna dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí cumple con su fin de forma adecuada? ¿Por qué?</b></p> <p>No, lastimosamente ustedes saben que el servicio público a nivel nacional e internacional se maneja con <i>Quipux</i>, nosotros lastimosamente seguimos manejando el servicio ancestral, es decir con papeles, lo que nosotros queremos es optimizar lo que es <i>Quipux</i> y hacer solamente con un link y hasta podríamos comunicarnos con las diferentes áreas, por lo tanto pediría pues, no solamente al señor Alcalde sino a las autoridades de que se de las facilidades para poder utilizar este recurso porque mucho nosotros estamos utilizando lo que es el papel y si hablamos de tecnologías</p>	<p>de comunicación, ya que se cuenta con el apoyo de la autoridad máxima, el alcalde Edison Javier Velásquez Martínez, que es una persona joven y siempre quiere llevar la comunicación de la municipalidad de acorde a las nuevas plataformas tecnológicas.</p>
--	---	--

	<p>nosotros podemos optimizar este recurso</p> <p><b>¿Ha tenido problemas con la falta de llegada a tiempo de alguna información relevante para su trabajo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí y cual son las consecuencias que sufre el municipio?</b></p> <p>Si hemos tenido muchas consecuencias usted sabe que cuando tenemos algunas oportunidades, en el caso mío, especialmente en lo que es del trabajo con el Ministerio de Trabajo con el IESS y con otras instancias de gobiernos seccionales. Nosotros deberíamos utilizar ese recurso, por lo que, repito, si nosotros manejamos el <i>Quipux</i>, nosotros tranquilamente, ya no sería necesario trasladarnos a la ciudad de Quito, Ambato, Latacunga. Primero, optimizaríamos el recurso humano y segundo los tiempos, por lo tanto, nosotros ganaríamos muchísimo,</p>	
--	---	--

	<p>estando dentro de la oficina y del trabajo de la institución para poder trabajar directamente con el servicio, lo que nos ha pasado a nosotros es llamadas de atención desde el ministerio que no ha sido mayoritarias, pero si podemos nosotros optimizar ese recurso. Además, justamente eso es lo que le manifiesto porque seguimos, repito manejando con papeles y de pronto a veces un servidor está con permiso, tiene calamidad doméstica o está de vacaciones y ya de lo que manejamos <i>Quipux</i> o con los propios correos electrónicos, cada quien ya podríamos revisar hasta nuestros hogares, porque ustedes saben que ahora nada es oculto de acuerdo a la Ley de Transparencia, nosotros podríamos trabajar incluso hasta desde nuestros hogares.</p> <p><b>¿Cree usted que debería mejorar el sistema de comunicación interna dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí? ¿Por qué?</b></p>	
--	---	--

	<p>Si, más bien como digo es una recomendación optimizar un poco más de recursos ya que en esta administración el señor Alcalde se está viendo de qué va dando la facilidades, las oportunidades para nosotros, el servicio tanto al cliente interno y externo dar de mejor manera, por lo tanto pienso de que el señor alcalde Javier Velázquez recién está iniciando sus primeros meses y esperemos de que a futuro tengamos optimizado nuestro GAD Municipal, para servir, repito a la ciudadanía y a la colectividad saquisilense, tanto a nivel regional, provincial y la gente de Saquisilí y además también a la gente de nuestro campo.</p>	
--	---	--

**Elaborado por:** Carlos Tipán y Willian Vargas

### **Entrevista N° 3**

**Tabla N. 13 Informe y análisis de los resultados de la entrevista**

<p><b>Tema:</b> Manejo de los canales de la comunicación interna dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del cantón Saquisilí.</p>		
<p><b>Entrevistador:</b> Willian Patricio Vargas Anguisaca</p>		
<p><b>ENTREVISTADO</b>  <b>NOMBRE Y CARGO</b></p>	<p><b>PREGUNTAS Y RESPUESTAS</b></p>	<p><b>INTERPRETACIÓN</b></p>

<p>Lic. Victoria Raquel Robalino Pérez. Comunicadora Social de la Unidad de Comunicación Social</p>	<p><b>¿Cuál es el período de tiempo que usted ha laborado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí, y como ha visto los avances comunicativos internos en el trabajo?</b></p> <p>Bueno, extender un cordial saludo a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a Comunicación Social específicamente. Bueno mi periodo, en el que yo he estado son 6 meses, en este tiempo nosotros pasamos por un periodo de transición, donde 15 días antes del 15 de mayo, nosotros tomamos ya la posta junto al ingeniero Javier Velázquez alcalde del cantón Saquisilí. Conversamos con el comunicador anterior que existía, revisamos todos los documentos, además de ello, pues nos había manifestado todos los trabajos que se venían realizando y más era enfocado al monitoreo interno y también externo del GADMIC Saquisilí, ese tenía también la utilización de redes sociales en</p>	<p>Para la comunicadora social del GADMIC Saquisilí, ha sido una etapa de transición bastante fuerte, ya que la nueva administración 2019-2023, a la cabeza del Ing. Javier Velásquez, tomó las riendas sin equipos de comunicación debidas, sin canales alternativos comunicativos, y que esa situación les ha dado un arduo trabajo.</p> <p>Sin embargo, han implementado canales de comunicación internos, tales como un grupo cerrado de <i>WhatsApp</i>, demás medios digitales, comunicados, cartelera y llamadas telefónicas, para lograr estructurar, comunicar, organizar y proporcionar cualquier información a los servidores públicos, por</p>
---	---	--



	<p><i>Twitter en Instagram en Facebook</i> y también en la página web, además de eso bueno también encontramos algunas particularidades, no había equipo con el cual trabajar, en la mayoría de las cosas que se habían hecho eran con equipo personal del comunicador anterior, entonces así vimos que dificulta bastante porque la Unidad de Comunicación Social estaba totalmente, no contaba con los implementos necesarios sino con una cámara bastante obsoleta y con nada más, entonces tomar la posta en la administración 2019-2023 fue realmente un reto, porque no existían las cosas necesarias para trabajar, sin embargo como eso no nos limita nosotros comenzamos el trabajo desde cero a reactivar la parte de comunicación interna, nosotros creamos un grupo de <i>WhatsApp</i> interno, primero realmente hicimos una investigación de campo, un trabajo de campo, de recolectar todos los datos informativos de contactos de las personas del</p>	<p>ende, se ha logrado recuperar la comunicación interna, pero de tal manera falta mejorar e integrar algún canal de comunicación interno para mejorar y completar con la función comunicativa.</p>
--	--	---

	<p>GADMIC Saquisilí, hablando de todos los trabajadores en general y ahora ya contamos con ello y tenemos un grupo de <i>WhatsApp</i> el cual estamos manejando, otro sistema a otro nivel de comunicación que nosotros hemos estado manejando también son los comunicados o invitaciones oficiales que se hacen a través, sea de nivel personal o a su vez por el <i>WhatsApp</i> institucional, entonces esto nos ha dado muy buen resultado ya que todas las personas disponen de tecnología, entonces ellos han receptado de buena manera, ya todos saben, antes era un poco más complejo el trabajo porque íbamos de departamento en departamento con cualquier tipo de comunicación y se dificultaba, o sea no había agilidad en la llegada de la comunicación del señor Alcalde hacia los trabajadores, pero con todo nosotros hemos estado trabajando en ese sentido y hemos visto que se han reducido las brechas de comunicación, porque ahora es más fácil contar con la</p>	
--	---	--

	<p>llegada de los funcionarios a cualquier actividad que se proponga o a cualquier comunicación que el señor Alcalde disponga. En cuanto a la comunicación externa, nosotros estamos trabajando con la página de Facebook, tanto en una página de amigos como en una fanpage y en la fanpage nosotros colgamos la información inmediatamente se sube a la página web para que puedan tener un enlace más fácil y ver desde ahí la información que se genera en el GADMIC-S, entonces, bueno la cuestión es que sí hemos avanzado en cuestión de amigos y de aceptación, porque la gente está en un nivel informativo en alto, la gente sigue mucho nuestra página y hay retroalimentación, qué es lo más importante y en términos un poco ya digitales, hay rendimiento orgánico en las publicaciones que se tiene, entonces esos son en cuanto puedo darles un antecedente, lo que hemos manejado más son llamadas telefónicas, redes sociales,</p>	
--	--	--

	<p>comunicados personales o digitales.</p> <p><b>Según su perspectiva, ¿a comunicación interna dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí cumple con su fin de forma adecuada? ¿Por qué?</b></p> <p>Antes no existía una comunicación fluida en la mitad y esto por una conversación que nosotros hemos tenido con los funcionarios del GADMIC-S, ya que ellos decían que no se les comunicaba a todos y por ello no llegaban a las actividades o a su vez que no eran tomados en cuenta y entonces esto generaba un cierto resentimiento retroceso y no se apoyaba a la autoridad como tal, entonces nosotros en este periodo lo que hemos logrado, es que la gente se sume, que la gente vaya incluyéndose en las actividades y esté pendiente, diga señorita comunicadora, que hay para esta semana, qué tipo de comunicaciones vamos hacer y ya</p>	
--	--	--

	<p>mandaron el comunicado, pero nosotros también tenemos, no nos podemos olvidar de una parte de nuestra población que no cuenta con la tecnología o ya son personas bastante avanzadas en edad y solo tienen un teléfono convencional donde solo le llegan llamadas mensajes y nada más, para ello lo que nosotros hemos hecho, utilizamos mucho la comunicación escrita, pegamos en los biométricos los comunicados escritos donde la gente ellos llegan a timbrar entonces ya ven, leen o a su vez si no tienen un conocimiento de poder leer en forma fluida y gente que les pueda ayudar para que ellos puedan tener información sobre el comunicado. Entonces esas dos formas, tanto a nivel digital como escrito hemos podido llegar, entonces si me preguntan cómo estás a la comunicación interna un poco destruida como tal porque no había fluidez en la información que se daban en los comunicados y esto permitía que no haya apoyo en las actividades que se hace a la</p>	
--	---	--

	<p>autoridad, en el momento nosotros con la comunicación interna que hemos estado manejando la gente se suma a las actividades y se ha logrado estrechar lazos de amistad, porque los eventos igual que sean realizados, porque que son días familiares, de la familia del GADMIC-S, en realidad ha logrado albergar la mayoría de personas lo que antes no se lograba</p> <p><b>¿Ha tenido problemas con la falta de llegada a tiempo de alguna información relevante para su trabajo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí y cual son las consecuencias que sufre el municipio?</b></p> <p>Bueno, tenemos una parte de la población de nuestra familia del GADMIC que son renuentes al cambio, tienen <i>WhatsApp</i>, tienen herramientas digitales, pero no les gusta utilizarlas o a su vez lo que dicen, a si yo tengo eso pero yo necesito de oficio, necesito la cuestión física para poder respaldar</p>	
--	--	--

	<p>me e ir a la invitación si no simplemente en una invitación en digital no va, entonces como en todo grupo humano de trabajadores siempre hay un tanto por ciento, ese tanto por ciento igual está entre los concejales porque les gusta más la parte formal, la parte escrita, dónde se les invita de esa forma, pero a su vez nosotros estamos luchando también contra eso porque necesitamos que todos se vayan digitalizando y estén pendientes, porque en este chat institucional no solo es para mandar mensajes sueltos y se les ha dicho no los de los funcionarios y poco a poco estamos generando esa cultura, de que no es un chat institucional en el que yo mando buenos días, buenas noches, felicidades compañeros, no. Es de hecho cuando nosotros creamos el grupo hicimos una especie de reglas para este grupo entre las cuales está: el mandar netamente cosas de trabajo, entonces esto generalmente al principio era como todos en espera de ver qué</p>	
--	--	--

	<p>información se cargaba con esta página, pero luego se convirtió en una rendición de cuentas, porque la gente está trabajando, los grupos humanos de las diferentes direcciones trabajan y mandan su informe por ahí, y dicen: estoy en tal lugar, estoy en tal evento, estoy haciendo tal cosa, y el señor alcalde tiene conocimiento más amplio de qué está haciendo el grupo humano del GADMIC-S, o a su vez sus trabajadores, claro que no toda la información se va a generar por ahí, sino más bien la mayoría de las direcciones han entendido la importancia de la comunicación y del intercambio de información mediante las herramientas digitales.</p> <p><b>¿Cree usted que debería mejorar el sistema de comunicación interna dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí? ¿Por qué?</b></p> <p>Claro que sí, decir que 6 meses, en 6 meses vamos a cambiar toda la estructura que por años se ha</p>	
--	--	--



	<p>venido estableciendo en el GADMIC Saquisilí no se puede, pero nosotros hemos dado avances bastante grandes, porque la gente poco a poco va saliendo de su comodidad del hablar de voz a voz, por teléfono y también se va sumando a otras plataformas digitales que nosotros llevamos implementando, entonces de que hay que mejorar muchas cosas, si hay que mejorar, hay que seguir formando esta cultura de comunicación, de buena comunicación porque comunicación podemos encontrar de distintas formas.</p> <p>Pero la buena comunicación se genera cuando hay un intercambio correcto y a tiempo oportuno, verás de la información que se está generando, entonces nosotros sabemos y hemos dicho entre la familia del GADMIC-S, que todo comunicado oficial sale de comunicación porque nosotros tenemos relación directa con el ingeniero Javier Velázquez y esto nos ha permitido tener</p>	
--	--	--

	<p>comunicados oficiales donde la gente puede tener información de primera mano, sin necesidad de recurrir a fuentes informativas no veraces.</p> <p>Entonces claro que hay que seguir mejorando, hay que seguir mejorando plataformas digitales de la parte escrita y más que todo acomodarnos también como comunicación al reto, o sea de conocer a nuestra población a nuestro grupo objetivo y conocer sus características, saber que no solo tenemos que estar en la cuestión de lo digital, sino también, manejar todos los canales de comunicación, porque eso nos va a generar mayor interactividad, mayor respuesta, mayor participación ciudadana en forma interna, y ya bueno, comunicación externa creo que igual necesitamos seguir trabajando porque la gente necesita conocer sobre todos los eventos que se están generando.</p>	
--	--	--

**Elaborado por:** Carlos Tipán y Willian Vargas

## ENTREVISTA 4

**Tabla N. 14 Informe y análisis de los resultados de la entrevista**

<b>Tema:</b> Manejo de los canales de la comunicación interna dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del cantón Saquisilí.		
<b>Entrevistador:</b> Carlos Efraín Tipán Unaicho		
ENTREVISTADO NOMBRE Y CARGO	PREGUNTAS Y RESPUESTAS	INTERPRETACIÓN
Cesar Flores Sandoval. Técnico de Turismo del Departamento de Desarrollo Social y Económico.	<p><b>¿Cuál es el período de tiempo que usted ha laborado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí, y como ha visto los avances comunicativos internos en el trabajo?</b></p> <p>Ya llevo trabajando 6 meses, lo hemos empezado a mejorar la situación de la comunicación tanto en los medios locales como en los medios tradicionales que tiene la provincia y más que todo fomentando también en los medios de comunicación de la administración, porque es fundamental para las demás líneas base que tiene la comunicación dentro de la provincia.</p>	Para el técnico de turismo, la comunicación y organización circula más por las redes sociales, específicamente por el grupo de <i>WhatsApp</i> , debido a que la mayoría comparte información, o cualquier comunicado por medio de este canal interno de comunicación. Por otra parte, la comunicación interna es lo primordial, ya que esto genera la mejor atención y entendimiento con el público externo, que en este caso es la

	<p>Para comunicarse nosotros tenemos el chat en <i>WhatsApp</i> y también en las redes sociales de <i>Facebook</i> donde nosotros desde una plataforma más que todo seguro y más que todo confiable en el momento de publicar o saber cualquier información porque son noticias que son netamente prioritaria.</p> <p><b>Según su perspectiva, ¿la comunicación interna dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí cumple con su fin de forma adecuada? ¿Por qué?</b></p> <p>Se van dando lo que está pasando el día a día dentro de la Municipalidad y es lo que se puede dar y ver y para quitar lo que está mal dentro de cada publicación, que publica el municipio.</p> <p><b>¿Ha tenido problemas con la falta de llegada a tiempo de alguna información relevante para su trabajo en el Gobierno Autónomo Descentralizado</b></p>	<p>ciudadanía.</p>
--	---	--------------------

	<p><b>Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí y cual son las consecuencias que sufre el municipio?</b></p> <p>También es la falta de conocimiento porque hay ciertas informaciones, quién es relevante que deben ser prioritariamente en la plataforma, pero a veces es la falta de seriedad de realizar la nota, es como que perjudican a las personas que quieren estar más informada, cuando suceden los abastecimientos de agua o cortes de agua de agua potable en los cuales a veces por falta de comunicación no se les puede dar, sabemos que todos los moradores y cuál de ellos tiene mayor prioridad es debido a la página, así que pasa alguna cosa y es como que nosotros damos prioridad esos sectores vulnerables.</p> <p><b>¿Cree usted que debería mejorar el sistema de comunicación interna dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí? ¿Por qué?</b></p>	
--	--	--

	<p>Se viene ya trabajando en una mejor manera para lo que se tenía anteriormente, pero si sería un poquito más, si le dan un poquito más impulso esta comunicación, a nosotros nos fortalecen porque damos a conocer todo lo que se viene desarrollando todos los departamentos, de los cuales el personal que a veces no se abastece, pero bueno hacen todo, el mejor trabajo y esfuerzo para que yo pueda y así poder cubrir todos los departamentos y creo que vamos por buen camino en ese sentido.</p>	
--	---	--

**Elaborado por:** Carlos Tipán y Willian Vargas

## ENTREVISTA 5

**Tabla N. 15 Informe y análisis de los resultados de la entrevista**

<p><b>Tema:</b> Manejo de los canales de la comunicación interna dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del cantón Saquisilí.</p>		
<p><b>Entrevistador:</b> Carlos Efraín Tipán Unaicho</p>		
ENTREVISTADO NOMBRE Y CARGO	PREGUNTAS Y RESPUESTAS	INTERPRETACIÓN
<p>Sr. Luis Logro Pallo. Cabo - Operador del Cuerpo de Bomberos.</p>	<p><b>¿Qué tipo de canales de comunicación (físicos, virtuales) ha utilizado usted para la transmisión de información de índole laboral dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí? Detalle los mismos.</b></p> <p>La bienvenida a ustedes por visitar esta noble institución como es el Cuerpo de Bomberos del Cantón Saquisilí, bueno para conocimiento entre el Gobierno Municipal y el Cuerpo de Bomberos, nosotros recibimos mayor comunicación,</p>	<p>Para Luis Logro, Cabo Operador de los Bomberos, el canal de comunicación interno más efectiva es la llamada telefónica, ya que es más directa y de manera interpersonal, por lo que las redes sociales son más abiertas, que podría causar desvíos de la información, por lo que prefieren comunicarse a lo tradicional.</p> <p>Como el Cuerpo de</p>

	<p>porque han venido informar personalmente, o a su vez de manera escrita, eso es lo que utilizan para entregar información al Cuerpo de Bomberos de Saquisilí.</p> <p><b>¿Cuál de los canales de comunicación interna, dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí ha utilizado usted con más frecuencia? Especifique cuáles.</b></p> <p>Mediante escritos o también por llamadas telefónicas.</p> <p><b>Existen dos tipos de canales de comunicación interna, que son: tecnológicos (redes sociales, correo electrónico) y convencionales (llamadas telefónicas, escritos). De entre ellos, ¿cuál de los dos tipos considera usted que sean más eficientes a la hora de brindar información entre autoridad y empleados y por qué?</b></p> <p>Bueno, existe mayor facilidad a través de la llamada vía teléfono</p>	<p>Bomberos del cantón Saquisilí está adherida al GADMIC Saquisilí, siempre existe una comunicación, organización y estructuración de relación para cualquier ámbito laboral.</p>
--	---	---



	<p>convencional, o a lo mejor está bien por vía celular, esos dos medios son los más importantes, o a su vez también por redes sociales.</p> <p><b>De entre los canales de comunicación interna que usted ha utilizado para la transmisión de información dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí, ¿Considera que alguno no es indispensable cual es la razón?</b></p> <p>Bueno, uno por la seguridad también, que algunas cosas de información interna podemos hacer por vía telefónica, pero ya no en redes sociales y a veces de forma personal, también eso hemos utilizado más seguro.</p>	
--	---	--

**Elaborado por:** Carlos Tipán y Willian Vargas

## ENTREVISTA 6

**Tabla N. 16 Informe y análisis de los resultados de la entrevista**

<p><b>Tema:</b> Manejo de los canales de la comunicación interna dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del cantón Saquisilí.</p>		
<p><b>Entrevistador:</b> Carlos Efraín Tipán Unaicho</p>		
ENTREVISTADO NOMBRE Y CARGO	PREGUNTAS Y RESPUESTAS	INTERPRETACIÓN
<p>Ítalo Santiago Casillas Tinillo. Secretario Ejecutivo del Consejo Cantonal de Protección de derechos.</p>	<p><b>¿Qué tipo de canales de comunicación (físicos, virtuales) ha utilizado usted para la transmisión de información de índole laboral dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí? Detalle los mismos.</b></p> <p>Son las redes sociales, tales como el <i>Facebook</i>, <i>WhatsApp</i>, ya que son los medios de comunicación por el cual transmitimos todo lo que estamos realizando.</p> <p><b>¿Cuál de los canales de comunicación interna, dentro del</b></p>	<p>Depende de donde se labore, los canales de comunicación internos se ajustan, ya que para quienes tienen que salir lo más ideal son las redes sociales ya que pueden subir información o un informe de inmediato de toda la labor que estén realizando, en este caso en el grupo de <i>WhatsApp</i>, donde todos los funcionarios están agregados, o a su vez también el <i>Facebook</i> es una herramienta bastante eficaz para comunicarse</p>

	<p><b>Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí ha utilizado usted con más frecuencia? Especifique cuáles.</b></p> <p>Es el <i>Facebook</i>, ya que en el <i>Facebook</i> transmitimos todo lo que trabajamos aquí internamente, ahí transmitimos toda la información de todos los trabajos para el público.</p> <p><b>Existen dos tipos de canales de comunicación interna, que son: tecnológicos (redes sociales, correo electrónico) y convencionales (llamadas telefónicas, escritos). De entre ellos, ¿cuál de los dos tipos considera usted que sean más eficientes a la hora de brindar información entre autoridad y empleados y por qué?</b></p> <p>Lo que nosotros realizamos y estamos al día, un ejemplo programa del Día del Niño, ese ratito a las redes sociales y el señor alcalde ya sabe, también para dar información a los jefes</p>	internamente.
--	---	---------------

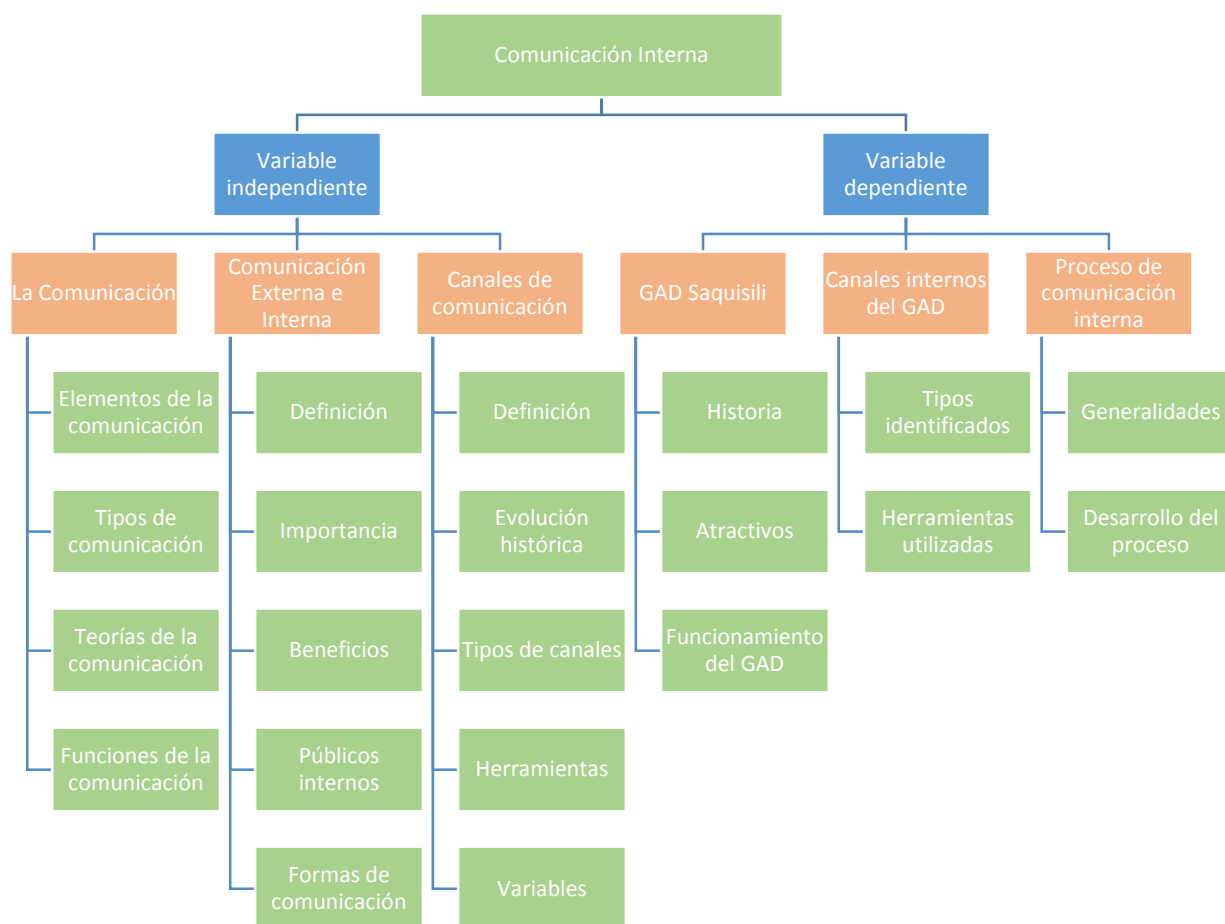
	<p>departamentales a qué lado voy a salir, a dónde voy, ya que nosotros estamos trabajando para Saquisilí y para que los empleados no pierdan el tiempo de trabajo.</p> <p><b>De entre los canales de comunicación interna que usted ha utilizado para la transmisión de información dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Saquisilí, ¿Considera que alguno no es indispensable cual es la razón?</b></p> <p>Para mí los dos canales de comunicación son indispensables como <i>Facebook</i> y <i>WhatsApp</i>, la llamada telefónica y escrito no se utilizan mucho ya que nuestro trabajo es más de campo y no permanecemos mucho tiempo en la oficina.</p>	
--	---	--

**Elaborado por:** Carlos Tipán y Willian Vargas

## ANEXO 5

## DOCUMENTACIÓN

## ESQUEMA DE TEMÁTICAS



## ANEXO 6

### HOJA DE VIDA

#### DATOS PERSONALES:

**Nombres y apellidos:** Carlos Efraín Tipán Unaucho

**Dirección:** San Felipe Av. Iberoamericana y Uruguay.

**Teléfono:** 0983172521

**Lugar de nacimiento:** Latacunga

**Fecha de nacimiento:** 28 de marzo de 1994.

**Edad:** 25 años

**Estado civil:** Soltero

**Cedula de identidad:** 0503393266

**E-mail:** [cetoceto812@gmail.com](mailto:cetoceto812@gmail.com)

#### NIVEL DE EDUCACION

**Estudios primarios:** Escuela Fiscal Mixta “Club Rotario”

**Estudios secundarios:** Unidad educativa” Vicente León”

**Título Obtenido:** Físico Matemático

**Estudios universitarios:** Realizando la Tesis Universidad Técnica De Cotopaxi en la licenciatura en Comunicación Social

**Idioma Extranjero:** Inglés

#### EXPERIENCIA LABORAL

Pasantías: GAD MUNICIPAL DEL CANTON LATACUNGA

Vinculación con la sociedad, proyecto: Renacer CLIFD

Camarógrafo y productos community manager de RTU en el programa UIO Fashion Week

Periodista en Al día online

Locutor en Radio Latacunga

### **CAPACITACIONES**

Miríada Neuro Oratoria

Taller Ciudad Digital

Formación de liderazgo para la economía popular “Ministerio de Relaciones Exteriores”

Tributación de economía ecuatoriana “Boletín el tramitador”

Foro noticias falsas y periodismo de paz “Corape”

### **REFERENCIAS LABORALES:**

NOMBRE: Vinicio Ocampo

PROFESIÓN U OFICIO: Granato Gourmet

TELÉFONO: 0982409505 (LATACUNGA).

NOMBRE: ESPERANZA UNAUCHO

PROFESIÓN U OFICIO: PROPIETARIA DE LA TIENDA DEL RESTAURAN  
COMIDAS DE CASA

TELÉFONO: 252 550 (LATACUNGA)

NOMBRE: ALONSO TIPAN SANGUCHO

PROFESION: ARTESANO DE LA MADERA.

TELEFONO: 0999059372 (LATACUNGA)

**ANEXO 7****HOJA DE VIDA****DATOS PERSONALES:**

**Nombres y apellidos:** Vargas Anguisaca Willian Patricio

**Dirección:** 9 de Octubre y Cotopaxi

**Teléfono:** 0987864587

**Lugar de nacimiento:** Saquisilí

**Fecha de nacimiento:** 06 de diciembre del 2020

**Edad:** 23 años

**Estado civil:** Soltero

**Cedula de identidad:** 0550014138

**E-mail:** willian.vargas4138@utc.edu.ec

**NIVEL DE EDUCACION**

**Estudios primarios:** Unidad Educativa del Milenio Charles Darwin

**Estudios secundarios:** Unidad educativa Intercultural Bilingüe Jatari Unancha

**Título Obtenido:** Ciencias

**Estudios universitarios:** Licenciatura en Comunicación Social

**Idiomas:**

Inglés

Kichwa



Español

### **EXPERIENCIA LABORAL**

Maestro de Kichwa en GADMIC Saquisilí

Docente en la Unidad educativa Intercultural Bilingüe Jatari Unancha

Técnico en el CNE Cotopaxi

### **CAPACITACIONES**

Miríada Neuro Oratoria

Taller Ciudad Digital

Foro noticias falsas y periodismo de paz “Corape”