

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ.

Tesis de grado previo a la Obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación, mención Comunicación Organizacional y Relaciones Publicas

Título de la Investigación:

Manual de Procedimientos para el Departamento de Comunicación y Cultura del GAD de Chone y su implementación en el segundo semestre del año 2015.

Autora:

Evelyn Gabriela Arteaga Cedeño

Director de tesis:

Lic. Jhonny Mendoza Bravo

Manta- Manabí –Ecuador

2015 - 2016

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DE LA TESIS

Lic. Jhonny Mendoza Bravo, tiene a bien certificar que la egresada **Evelyn Gabriela Arteaga Cedeño**, ha realizado el trabajo de investigación titulado **Manual de Procedimientos para el Departamento de Comunicación y Cultura del GAD de Chone y su implementación en el segundo semestre del año 2015**, el mismo que ha sido desarrollado bajo mi dirección, cumpliendo con responsabilidad la investigación.

LIC. JHONNY MENDOZA BRAVO
TUTOR DE TESIS

DECLARACION DE AUTORÍA

Yo, **Evelyn Gabriela Arteaga Cedeño**, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo los derechos de autora de la presente tesis, a favor de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, según lo establecido por la ley de propiedad intelectual y su reglamento.

Evelyn Gabriela Arteaga Cedeño

AUTORA DE TESIS

FACULTAD CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN.

**CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL REVISIÓN Y EVALUACIÓN
TESIS DE GRADO**

**Manual de Procedimientos para el Departamento de Comunicación y Cultura del GAD
de Chone, de la egresada Evelyn Gabriela Arteaga Cedeño**

Sometida al tribunal de sustentación para su respectiva aprobación:

TRIBUNAL

.....

**Lic. Roció Saltos Carvajal
DECANA DE LA FACULTAD**

.....

**Lic. Teófilo Espinel
DIRECTOR DE LA CARRERA**

.....

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

.....

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

.....

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

El presente trabajo es el resultado del esfuerzo a lo largo de mi carrera para obtener mi título, el mismo que ha sido llevado a cabo con dedicación y éxito; es por eso que quiero dedicarlo en primer lugar a Dios, ser supremo a quien le debo la vida y todo lo que de ella puedo disfrutar; porque es la Fe en él lo que me permite seguir adelante para alcanzar mis metas.

A mi madre, la Lic. Soy Cedeño Loor, porque después de Dios ella es lo más grande que tengo en la vida, el motor que me impulsa y me motiva a ser profesional y siempre aspirar mucho más de lo que tengo, porque a ella le debo todo lo que tengo y lo que soy. A mi padre el Sr. Gary Arteaga Barberán, porque gracias a ustedes hoy puedo ver alcanzada mi meta, a mi hermana Claudia por estar al pendiente de mí. Los amo.

Evelyn

RECONOCIMIENTO

A Dios, quien me dio la fe, la fortaleza, la salud y la esperanza para terminar este trabajo. A mis padres, mi hermana y mi familia por su apoyo incondicional siempre.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por permitirme formar profesionalmente y darme la oportunidad de culminar mi carrera con éxito.

A la decana de la facultad de Ciencias de la Comunicación. Lic Roció Saltos Carvajal y a todo el equipo de docentes de la carrera, por aportar con sus conocimientos y experiencia.

Al Licenciado Jhonny Mendoza Bravo, tutor de tesis, por sus atinadas correcciones y por dirigir este proyecto que realice con capacidad y profesionalismo.

Al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone, por brindarme información necesaria para desarrollar la presente tesis.

Al Magister Joselo Burgos Briones, por su ayuda incondicional, su tiempo y paciencia, por guiarme y estar al pendiente de mí en esta etapa que creí imposible de desarrollar. Muchas gracias.

A la Abogada Raisa Corral, por su apoyo y ayuda incondicional, quien con sus palabras de aliento siempre me motivo para seguir adelante.

A mis compañeros de aula por su amistad y la lucha constante por terminar nuestra carrera y vernos realizados como Licenciados en Comunicación Organizacional y Relaciones Publicas, y a mis amigos de toda la vida por su apoyo.

Evelyn

RESUMEN

Un Manual de Procedimientos brinda instrucciones e indicaciones para realizar las actividades diarias dentro de una institución. Consiste en el seguimiento de una serie de pasos bien definidos que permitirán y facilitarán la realización de un trabajo de la manera más correcta y exitosa.

El presente trabajo investigativo, se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone, el mismo que tiene la finalidad de elaborar un Manual de Procedimientos para el Departamento de Comunicación y Cultura y así, mediante esta investigación poder identificar las falencias que tiene el Departamento de Comunicación y Cultura y el GAD-Chone en general, en los aspectos de comunicación interna y externa.

La investigación se realizó de manera teórica-práctica utilizando el método descriptivo; los datos fueron recolectados mediante encuestas realizadas a la ciudadanía de Chone y al personal del Departamento de Comunicación y Cultura, junto con una entrevista dirigida a uno de los concejales. Se determinó luego de la investigación que el uso del presente Manual de Procedimientos, logrará involucrar responsablemente al personal del departamento de Comunicación y Cultura en la ejecución de tareas asignadas, y servirá como una herramienta de consulta durante sus actividades laborales, por lo que se recomienda hacer de este Manual de Procedimiento un instrumento de apoyo para el funcionamiento y mejora continua de la entidad y así fomentar un servicio público eficiente y competente. Por lo que, además de ser el punto principal de la investigación, el Manual de Procedimientos para el Departamento de Comunicación y Cultura del GAD Chone podría convertirse en la propuesta principal del presente trabajo de tesis.

INDICE

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DE LA TESIS	ii
DECLARACION DE AUTORÍA	iii
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL REVISIÓN Y EVALUACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
RECONOCIMIENTO	vi
RESUMEN	vii
INDICE	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
ÍNDICE DE CUADROS	xiii
INTRODUCCIÓN	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
OBJETIVOS:	3
OBJETIVO GENERAL:	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	4
HIPÓTESIS	4
JUSTIFICACIÓN	4
PROCESO METODOLÓGICO:	6
MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	6
TIPO DE INVESTIGACIÓN	6
MÉTODOS	7
TÉCNICAS	7
INSTRUMENTOS	8
POBLACIÓN	8
MUESTRA	8
CAPÍTULO I	9
1. MARCO TEÓRICO	9
1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	9
1.2. MANUAL	12

1.3. PROCESO	14
1.4. PROCEDIMIENTO	14
1.5. MANUAL DE PROCEDIMIENTO.....	15
1.6. DEPARTAMENTO	16
1.7. COMUNICACIÓN.....	16
1.8. COMUNICACIÓN SOCIAL	16
1.9. CULTURA	18
1.10 DESCENTRALIZACIÓN.....	19
1.10.1 MODELO DE GESTIÓN DESCENTRALIZADA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	19
1.10.2. GOBIERNO CENTRAL	20
1.10.3. GAD.....	20
1.10.4. QUÉ ES EL GAD	21
1.10.5. COMPETENCIAS DEL GAD	21
1.10.5.1. DE LOS GADS REGIONALES:.....	22
1.10.5.2. DE LOS GADS PROVINCIALES:.....	22
1.10.5.3. DE LOS GADS MUNICIPALES:.....	23
1.10.5.4. DE LOS GADS PARROQUIALES RURALES:	24
CAPÍTULO II.....	26
4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	26
CAPÍTULO III	50
3.- DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	50
3.1. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN Y CULTURA DEL GAD DE CHONE.	50
3.1.1. IDENTIFICACIÓN DE LA GESTIÓN	51
3.1.2. DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN DEL GAD - CHONE.....	51
3.1.3. PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA.....	52
3.1.3.1. PROCESO 1	53
3.1.3.2. PROCESO 2	55
3.1.3.3. PROCESO 3	56
3.1.3.4. PROCESO 4	58

3.1.3.5. PROCESO 5	60
3.1.3.6. PROCESO 6	62
3.1.3.7. PROCESO 7	63
3.1.3.8. PROCESO 8	65
3.1.3.10. PROCESO 10	68
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIONES	73
BIBLIOGRAFÍA	74
ANEXOS	77

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1	Calificación trabajo dep. de comunicación y cultura	26
Gráfico N° 2	Conoce procedimientos	27
Gráfico N° 3	Cómo se entera de las actividades del Municipio	28
Gráfico N° 4	Atención ciudadana	29
Gráfico N° 5	Claridad de los mensajes	30
Gráfico N° 6	Información sobre eventos	31
Gráfico N° 7	Mejorar atención	32
Gráfico N° 8	Existe un manual de procedimiento	33
Gráfico N° 9	Un manual de procedimiento es importante para el desempeño de las actividades de un departamento.	34
Gráfico N° 10	Existen problemas con las actividades que se realizan en el departamento	35
Gráfico N° 11	Existe definición de tareas en el departamento	36
Gráfico N° 12	Están por escrito como realizar las actividades en el departamento	37
Gráfico N° 13	Aplican las normas inherentes al cargo que desempeñan	38
Gráfico N° 14	Grado de instrucción	39
Gráfico N° 15	Cuanto tiempo tiene laborando en el departamento	40
Gráfico N° 16	Existe personal suficiente para realizar las tareas en el departamento	41
Gráfico N° 17	Donde se encuentra su cargo dentro de la estructura jerárquica	42
Gráfico N° 18	Conoce la responsabilidad inherente a su cargo	43
Gráfico N° 19	Está capacitado para realizar las tareas asignadas	44
Gráfico N° 20	Se debe diseñar un manual de procedimiento para el departamento	45
Gráfico N° 21	Sabe usted que es un manual de procedimiento	46
Gráfico N° 22	Le gustaría realizar su tarea guiándose por un manual de procedimiento	47
Gráfico N° 23	Identificación de la gestión	51
Gráfico N° 24	Proceso 1: Entrevistas a autoridades y funcionarios	52
Gráfico N° 25	Proceso 2: Boletines de prensa	55
Gráfico N° 26	Proceso 3: Rueda de prensa	56
Gráfico N° 27	Proceso 4: Eventos, protocolo y relaciones públicas	59
Gráfico N° 28	Proceso 5: Revista institucional	61

Gráfico N° 29	Proceso 6: Suplemento anual	63
Gráfico N° 30	Proceso 7: Actualización página web	63
Gráfico N° 31	Proceso 8: Correo electrónico institucional	65
Gráfico N° 32	Proceso 9: Franelografos	67
Gráfico N° 33	Proceso 10: Periódico institucional	69

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1.	Calificación trabajo dep. de comunicación y cultura	5
Cuadro N° 2	Conoce procedimientos	33
Cuadro N° 3	Cómo se entera de las actividades del Municipio	35
Cuadro N° 4	Atención ciudadana	26
Cuadro N° 5	Claridad de los mensajes	27
Cuadro N° 6	Información sobre eventos	28
Cuadro N° 7	Mejorar atención	29
Cuadro N° 8	Existe un manual de procedimiento	30
Cuadro N° 9	Un manual de procedimiento es importante para el desempeño de las actividades de un departamento.	31
Cuadro N° 10	Existen problemas con las actividades que se realizan en el departamento	32
Cuadro N° 11	Existe definición de tareas en el departamento	33
Cuadro N° 12	Están por escrito como realizar las actividades en el departamento	34
Cuadro N° 13	Aplican las normas inherentes al cargo que desempeñan	35
Cuadro N° 14	Grado de instrucción	36
Cuadro N° 15	Cuanto tiempo tiene laborando en el departamento	37
Cuadro N° 16	Existe personal suficiente para realizar las tareas en el departamento	38
Cuadro N° 17	Donde se encuentra su cargo dentro de la estructura jerárquica	39
Cuadro N° 18	Conoce la responsabilidad inherente a su cargo	40
Cuadro N° 19	Esta capacitado para realizar las tareas asignadas	41
Cuadro N° 20	Se debe diseñar un manual de procedimiento para el departamento	42
Cuadro N° 21	Sabe usted que es un manual de procedimiento	43
Cuadro N° 22	Le gustaría realizar su tarea guiándose por un manual de procedimiento	44

INTRODUCCIÓN

Los manuales de procedimientos son utilizados a nivel mundial por la mayoría de las organizaciones, llámense estas, empresas o instituciones; quienes no tomen en serio los manuales, más que nada por ser una tarea algo repetitiva y que es percibida como algo que no aporta nada al proceso, tienden a fracasar.

El implementar manuales proporciona a las instituciones una buena herramienta, especialmente a la hora de obtener buenos resultados en la gestión de un funcionario, es decir, sirve porque entrena o capacita a las personas, formando en ellas una cultura del orden y respetando los procedimientos.

Cambiar la cultura organizacional es algo bastante, difícil, y este trabajo de investigación proporciona al GAD- Chone una herramienta con la que el Departamento de Comunicación y Cultura pueda atender las diversas actividades que tiene que cumplir dentro de la municipalidad más aun cuando el concepto de responsabilidad suenan como algo lejano y que solo es aplicable en las empresas de los países del mundo desarrollado, pero por algún lado debemos comenzar y ese es el departamento de comunicación y cultura.

Para A. Reyes Ponce, se trata de *“Un folleto, libro, carpeta, etc., en los que de una manera fácil de manejar (manuable) se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se presenta entre cada grupo humano en la empresa”*.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En toda institución es necesaria la implementación de procedimientos que en algunos casos se encuentran contenidos dentro de las normativas y reglamentos internos de las entidades.

En las instituciones públicas que no cuentan con manual de procedimiento las entidades que las controlan realizan sus auditorías tomando en consideración el manual de puestos lo que resulta un problema porque éste se refiere a la tarea específica del puesto más no las acciones que el funcionario tiene que seguir para cumplir con la tarea que debe realizar de manera puntual de acuerdo a la denominación del puesto.

En los países desarrollados a nivel mundial, sus municipios desde hace algunos años atrás cuentan con manuales de procesos y procedimientos que sirven para poder debidamente administrados y para que los funcionarios que dirigen las ciudades sean estos grandes o pequeños no lleguen a inventar procedimientos o apliquen estos como si fuesen remedios genéricos y por querer solucionar problemas con memoria simple generan problemas mayores que involucran o afectan al presupuesto municipal.

En el cantón Chone de la provincia de Manabí, la municipalidad cuenta con un equipo de comunicación social y cultural que trabaja de manera coherente con la administración actual, del Dr. Deyton Alcívar Alcívar, sin embargo es evidente que los recursos pueden ser mejor utilizados si existiera un manual de procedimientos que marque la pauta y conlleve a la mejor utilización o optimización de los recursos

Los manuales son el eje de las acciones administrativas que se deben tomar y es donde giren y se apoyen los funcionarios municipales que actualmente no toman decisiones por temor a no hacer lo correcto, y el manual es un documento que respalda los procedimientos realizados.

Actualmente la Constitución de la República promueve el Buen Vivir y este es un derecho de todos, inclusive de los administradores municipales que luego de dejar de actuar viven con la incertidumbre de no saber si lo actuado ha estado bien o no, situación que afecta su vida.

El manual de procedimientos dará la tranquilidad deseada por ellos porque contempla los procedimientos a seguir.

En este trabajo de investigación responderé la pregunta:

¿El manual de procedimientos ayudaría al mejor desarrollo de las funciones que desempeña el Departamentos de Comunicación y Cultura de la GAD de Chone?

OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL:

Diseñar un Manual de Procedimientos para el departamento de Comunicación Social y de Cultura como instrumento válido para el mejoramiento de la administración y operatividad del Gobierno Municipal del cantón Chone.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Establecer la funcionabilidad y la aplicabilidad del manual de procedimientos en las organizaciones institucionales municipales.

Especificar y explicar la intencionalidad de los procedimientos en el mejoramiento de la operatividad de los servicios que presta la municipalidad de Chone.

Diseñar el manual de procedimientos para la operatividad del departamento de Comunicación Social y Cultura en la gestión administrativa del municipio del cantón Chone.

Verificar la funcionalidad del manual de procedimientos mediante la aplicación y la capacitación del personal directivo y operativo de la institución.

HIPÓTESIS

El Manual de Procedimientos para el departamento de Comunicación Social y de Cultura mejorará la administración y operatividad del Gobierno Municipal del cantón Chone.

JUSTIFICACIÓN

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Contiene información sobre los formularios que se deben aplicar, así como también, formatos de autorizaciones o documentos necesarios para la operatividad del municipio de Chone. Además, se presenta ejemplos para llevar el control de las máquinas o equipo de oficina que requieren un mantenimiento porque son necesarios utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la institución.

En él se encuentra registrada y transmitida la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas que conforman el municipio, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

Así mismo, para la Unidad Administrativa y Financiera es indispensable porque le permitirá contar con un instrumento para obtener información rápida y oportuna, además, con el mismo se lleva el control en cada uno de los procedimientos de las entradas y salidas de recursos.

Este Manual de Procedimientos resulta beneficioso y es importante porque permitirá a los funcionarios mejorar en la realización de sus tareas y trata de que estas sean realizadas eficazmente.

De este modo, se espera que, para los nuevos empleados, con la implantación de este manual de procedimientos, no surjan inconvenientes ni deficiencias internas en las unidades, Divisiones o Departamentos.

La propuesta busca entregar a la municipalidad del cantón Chone una herramienta válida y confiable que permita dar un giro positivo a la gestión municipal y que logre consolidar a este gobierno local como uno de los de mayor efectividad al momento de ser evaluados y pueda de esta manera acceder con facilidad a los créditos por ser los requisitos que estos requieren una fortaleza institucional y no una amenaza para obtenerlos.

PROCESO METODOLÓGICO:

MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación estuvo basada en la modalidad de campo; ya que a las personas involucradas en la investigación, concejales, funcionarios, empleados, trabajadores y ciudadanía chonense se les realizó entrevistas y encuestas para recolectar la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

Modalidad bibliográfica.- Se aplicó lectura de investigación o lectura científica tanto en texto, como en internet, de tal manera que se pudo recabar información científica que se relacionó con el problema de investigación para obtener un conocimiento nuevo.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación fue de tipo Descriptivo en donde el fenómeno o problema fue analizado en el cantón Chone con concejales, funcionarios, empleados, trabajadores y ciudadanía.

MÉTODOS

Para el desarrollo de esta investigación se utilizará los siguientes métodos:

Método inductivo-deductivo.- Inductivo, porque analizará aspectos particulares para llegar a los generales. Deductivo, ya que se parte de lo general a lo particular.

Método descriptivo.- Porque se describe la problemática planteada de la investigación.

Método científico.- Ya que permite la producción de conocimientos en las ciencias, se basará en lo empírico y medición, sujetos o principios específicos de las pruebas de razonamiento.

Método analítico-sintético.- Porque se obtiene un análisis íntegro del problema. Toda la información recopilada mediante el alcance de los objetivos y será sintetizado mediante conclusiones al final de la investigación.

TÉCNICAS

Se aplicaron las siguientes técnicas:

Técnica bibliográfica a través de la recopilación de información científica valida que permitió disponer de los referentes teóricos con respecto al manual de Procedimiento

Técnica de la entrevista, que se realizó a la concejala, Lic. Rocío Acosta

Técnica de la encuesta, la misma que se aplicó a funcionarios, empleados, trabajadores y ciudadanía de Chone

INSTRUMENTOS

Se aplicaron los siguientes instrumentos:

Encuesta, el contenido de la misma se encuentra especificado en el Anexo 1, en ella se recogió información sobre la percepción que tienen los habitantes de Chone, funcionarios, empleados, trabajadores sobre las actividades que realizan el departamento de comunicación y cultura del GAD de Chone.

Entrevista, (Anexo 2), la misma que se realizó a la concejala, Lic. Rocío Acosta

POBLACIÓN

Para esta investigación se consideraron 70 ciudadanos, 9 funcionarios y 1 concejala, es decir 80 personas

MUESTRA

Fueron 80 las personas que participaron en este estudio.

CAPÍTULO I

1. Marco Teórico

1.1. Antecedentes Investigativos

Revisando información internacional sobre el tema a investigar se identificó que en Venezuela, en el año 2005, Edunson García P, desarrolló su tesis titulada “Diseño de un Manual de Normas de Procedimiento para el Departamento de Recursos Humanos de la Sociedad Anticancerosa del Estado Lara”, donde concluye que: Se pudo notar la duplicidad de funciones asignadas a los cargos. También determina el desconocimiento del desempeño de los empleados, en cuanto a la ejecución y entrega de trabajo.

En este contexto, la selección de los mejores perfiles es una tarea ineludible de las autoridades del GAD – Chone para mejorar la gestión municipal.

Al analizar los temas sobre “Manuales de Procedimientos” de los trabajos que existen, hay algunos relacionados al tema a investigar. Para desarrollar la presente investigación fue necesario asistir a la biblioteca de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, para comprobar que no exista el mismo tema.

En la ULEAM se encontró un tema cuyo título es: “Influencia de la Práctica de la Comunicación Organizacional en el público interno del Ilustre Municipio de Jaramijó”, de: Narcisa Jaqueline Parrales Moreira, trabajo realizado en el año 2004, llegando a varias conclusiones, entre las que se destacan:

El Municipio de Jaramijó carece de un eficiente Departamento de Comunicación Organizacional que establezca las estrategias de comunicación para mejorar la comunicación interna existente.

No existe en la institución programas de capacitación al personal del Departamento de Comunicación por lo que hay desactualización de conocimientos. Lo que conoce la ciudadanía sobre las actividades del GAD de Chone, son en muchos casos erróneas. Ante esto la Comunicación Organizacional es un concepto nuevo que surge con el funcionamiento pertinente de las instituciones.

En este sentido, y acogiendo lo que expresa Nino (2003):

Comunicación Organizacional es el conjunto de actividades, formas expresivas, objetos y medios utilizados en la transmisión de ideas, hechos, sentimientos o expresiones para lograr la coordinación, entendimiento e integración de los miembros de una Organización con miras a reducir las incertidumbres y alcanzar altos índices de eficiencia, calidad y competitividad organizacional

La Comunicación Organizacional como actividad asesora de una gestión, está dedicada a conseguir la credibilidad y confianza de los públicos internos y externos. Para poder entender esta funcionalidad es necesario atender la relaciones: intrapersonal, interpersonal, organizacional y tecnológico.

Por lo expuesto y de acuerdo a Maletzke (2013) se establece que:

El comunicador en una Organización es toda persona o grupo de personas que participan en la producción de mensajes destinados a la difusión, por un medio de

comunicación, sea de modo creativo-configurador o sea de modo selectivo controlador

Para que haya una comunicación efectiva la fuente debe tener credibilidad, es por eso que quien desempeñe este rol debe de contar con un perfil que atienda valores, cultura, formación y equilibrio emocional, es por eso que Ramos (2003) expresa: “El Comunicador institucional es un profesional con especiales condiciones personales y vastos conocimientos de la personalidad humana, cuya función es mediar los procesos de producción, innovación y mantenimiento de la comunicación en las organizaciones”. (Ramos, 2003),

La diversidad cultural trae consigo empleados diferentes, afirma Sánchez, que interpretan de diferente manera una noticia o un mensaje y eso no conviene a la organización, ya que, crea dificultades en la comunicación. Esta descripción pone en riesgo la organización es por eso que en la mayoría de los GAD del país, existen un vocero oficial o delegados en cada Unidad Administrativa para no generar mensajes tergiversados, y esto debe darse mientras no exista empoderamiento organizacional.

Según Albizu (1992) menciona:

La comunicación interna responde a la exigencia de satisfacer una necesidad latente en las personas que forman parte de la empresa. El trabajador demanda a la organización una mayor satisfacción en su trabajo y la evaluación de su papel como miembro de la misma, buscando satisfacer la necesidad de sentirse importante. Las personas tienen necesidad de conocer hacia dónde se encamina la organización y a través de qué medios se pueden conseguir los objetivos, qué se espera de ellas y de los demás y de la empresa.

La Comunicación interna en la organización sea cual fuere su régimen, de acuerdo a Manuel Barquero, en su libro Manual de Relaciones Públicas Empresariales e Institucionales, expresa que: “Cada organización es un mundo con circunstancias absolutamente únicas incluso en el mismo sector de actividad. Lo que sirve para una puede ser inútil para otra”

Muriel (1980) afirma que:

Muchas organizaciones carecen de canales formales de comunicación y pueden ser desestabilizadas por el RUMOR. El rumor es una comunicación informal y a la vez es un producto de consumo del sistema social idiosincrático. El rumor es una información sin verificación que proviene de una fuente desconocida y que se difunde en el sistema social fundamentalmente por canales directos de tipo impersonal. (Muriel, 1980),

Cuando se evidencia la necesidad de fortalecer las organizaciones, es preciso, plantear soluciones técnicas que ayuden a su estructura organizacional; esto dinamizará los procesos que lleva el Departamento de Comunicación y Cultura, finalmente menciona Muriel en su obra.

1.2. MANUAL

Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren

necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.¹

El término manual ostenta dos acepciones diferentes que coinciden en que ambas son ampliamente utilizadas por el común de la gente; el primero se refiere a aquello que es el resultado de lo que se produce con las propias manos, es decir los objetos realizados y que se reconoce como una obra de arte o un oficio, la especificación técnica de un vehículo como característica del mismo.

Por otra parte existe el manual que guía, orienta y ordena los procesos internos o externos de una organización que para obtener resultados favorables recoge en un folleto los pasos básicos para desarrollar actividades que resultan de la responsabilidad de cada área de trabajo. Esta acepción tiene como evidencia aquellos instructivos que los equipos electrónicos o artículos llevan consigo para el cuidado del mismo.

El manual de procedimientos que orienta a las unidades, divisiones, departamentos y secciones de las organizaciones y que sirven para generar un clima comunicacional óptimo para el desarrollo de las actividades, es el documento, que abarca procesos internos y externos debe atender la misión y la visión institucional por lo que se hace necesario que se incluya en él, los participantes, responsables y elementos requeridos.

¹ Rodríguez, A. (2015). “Manuales de procedimientos”, consultado el 08/10/2015 en <https://pnlytalentohumano.wordpress.com/2015/03/11/unidad-iv-manuales-de-procedimientos/>

1.3.PROCESO

La enciclopedia Océano Uno define al término proceso como “un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que al interactuar transforman elementos de entrada y los convierten en resultados”.

Según Ortegón (2008) coincide que proceso es:

“Una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema. El concepto puede emplearse en una amplia variedad de contextos, como por ejemplo en el ámbito jurídico, en el de la informática o en el de la empresa. Es importante en este sentido hacer hincapié que los procesos son ante todo procedimientos diseñados para servicio del hombre en alguna medida, como una forma determinada de accionar”. (Ortegón, 2008)

1.4. PROCEDIMIENTO

La palabra procedimiento se relaciona con el verbo proceder, que significa actuar, desarrollar o realizar. El procedimiento es así, el acto de realizar algo con la diferencia de que si bien en cualquier situación normal ese acto de realizar algo puede no estar determinado por ciertos pasos, en el procedimiento esto siempre es así. De otra manera, se hablaría de actos o realizaciones más espontáneas que de procedimientos en sí. El procedimiento busca entonces

basarse en la seguridad (a veces más o menos grande) de que los resultados buscados se obtendrán si se procede de la manera indicada.²

Normalmente, el término procedimiento se utiliza en espacios relacionados con actos que deben ser repetidos minuciosamente para lograr los resultados esperados. Así, hacemos referencia a procedimientos de tipo científico en los que se busca obtener determinados elementos y para eso se procede una y otra vez bajo un mismo parámetro de acciones. Lo mismo sucede con los procedimientos médicos en los cuales los profesionales deben proceder de una manera esperable y ya conocida para diagnosticar y solucionar los problemas de salud que pueda presentar cualquier persona.

1.5. MANUAL DE PROCEDIMIENTO

Uniendo los conceptos anteriormente expresados diremos que: Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar

²DEFINICION ABC. (2012). "Definición de procedimiento", encontrado el 07/10/2015 en <http://www.definicionabc.com/general/procedimiento.php#ixzz3UIFLCX9Y>

al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa. En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

1.6.DEPARTAMENTO

El término departamento proviene del francés departamento. En su sentido más amplio, la palabra hace referencia a cada una de las partes en que se divide un territorio, un edificio, una empresa, una institución u otra cosa o entidad.³

1.7. COMUNICACIÓN

Tomando como referencia lo aprendido, la comunicación es un proceso que permite la transmisión de información, por lo tanto si lo que se quiere es alterar la actitud del receptor esto pueden existir siempre y cuando exista una armonía en la comunicación.

1.8. COMUNICACIÓN SOCIAL

La comunicación social es un campo de estudio que explora principalmente las áreas de la información que puede ser percibida, transmitida y entendida, así como el impacto que puede tener en la sociedad. De este modo, el estudio de la comunicación social es política y socialmente más complejo que el simple estudio de la comunicación, aun manteniendo la consideración anterior. (Universidad de Peru, 2015)

³ DEFINICION MX. (2013). "Definición de Proceso", encontrado el 07/10/2015, en <http://definicion.mx/proceso/#ixzz3UJBTvTOV>

Este término toma mayor auge cuando la Iglesia Católica se refiere a la importancia de la participación mediante una sana comunicación, esto en torno a la realidad política que vive el mundo y que hace que las religiones traten de insertarse dentro de ese contexto, porque dirigen grupos, es aquí donde la comunicación es "masiva". En efecto, aunque ambos términos son utilizados de manera sinónima, el término "comunicación social" fue utilizado por primera vez en los documentos del Concilio Vaticano II y especialmente en el Decreto Inter Mirifica, sobre los medios de comunicación social (1963), proclamado por el Papa Pablo VI.⁴

Dentro de las definiciones encontramos a:

"Comunicar es llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren (Fonseca, 2015)

"La comunicación es la transmisión verbal o no verbal de información entre alguien que quiere expresar una idea y quien espera captarla o se espera que la capte". (Stanton, Etzel y Walker).

⁴ Juan Pablo II. (1963). "Decreto inter mirifica sobre los medios de comunicación social Pablo Obispo, siervo de los siervos de dios juntamente con los padres del concilio para perpetuo recuerdo", Roma, en San Pedro, encontrado el 08/10/2015 en http://www.vatican.va/archive/hist_councils/ii_vatican_council/documents/vat-ii_decree_19631204_inter-mirifica_sp.html

Para muchos es simple, es el arte o posibilidad que tenemos los seres humanos para transmitirnos información, a través de los medios que hemos desarrollado, sea escrito, escuchado o audio visual, para referirnos sólo a los medios de comunicación. Sin embargo, la cuestión comunicacional va mucho más allá, para el mexicano Carlos Marín (Manual del Periodismo, 2003), por ejemplo, es un hecho exclusivamente periodístico y en su análisis preliminar de lo que es la cuestión comunicacional desde lo meramente periodístico lo hace de forma técnica y precisa, sin embargo, las consideraciones de tipo general y enfocada hacia lo objetivamente humano que señala el mencionado autor, es lo que consideramos que se debe resaltar. En este sentido, expresa algo que nos interesa para lo que nos proponemos reflexionar, dice Marín:

Adicionalmente, lejos de ser un trabajo desinteresado e imparcial, el periodismo constituye una manifestación de la lucha de clases, de los intereses económicos y políticos que representa cada empresa periodística, y aún de las diversas posiciones que se dan dentro de cada institución informativa. El tratamiento de los hechos periodísticos expresa un modo de percibir y analizar la realidad: proyecta una postura frente a los hechos. (Marín, 2010).

1.9.CULTURA

Las nuevas corrientes teóricas de sociología y la antropología contemporáneas redefinieron este término, contradiciendo la conceptualización Romántica. Se entiende CULTURA en un sentido social. Cuando se dice "CULTURA China", "CULTURA Maya" se está haciendo uso muy distinto de aquel, se refiere a los diversos aspectos de la vida en esas sociedades. En general, hoy se piensa a la CULTURA como el conjunto total de los actos humanos en una

comunidad dada, ya sean éstos prácticas económicas, artísticas, científicas o cualesquiera otras. Toda práctica humana que supere la naturaleza biológica es una práctica cultural

1.10 DESCENTRALIZACIÓN

En la Constitución del Ecuador en el Título XI, De la Organización Territorial y La Descentralización, se establece desde el artículo 224 al 241, que ésta consiste en el traspaso del poder y toma de decisión hacia núcleos periféricos de una organización. Esto es, la descentralización implica la transferencia del poder de un Estado central hacia otras estructuras de gobierno que pueden estar o no jerárquicamente subordinadas, como las provincias o los gobiernos locales.⁵

Por el contrario, un estado centralizado es aquel en el cual el poder es atribuido a un gobierno central, de manera que los gobiernos locales actúan como sus agentes. En el paso de un Estado centralizado a uno descentralizado, se otorga mayor poder a los gobiernos locales, de manera tal que estos últimos pueden tomar decisiones propias sobre su esfera de competencias. La descentralización de un Estado, que es posible que se produzca en distintos grados, puede ser política, administrativa y/o social.

1.10.1 MODELO DE GESTIÓN DESCENTRALIZADA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En el año 2011 el CNC diseñó un modelo de gestión para la cooperación internacional no reembolsable desde los GAD en base a la resolución 0009-CNC-2011, el mismo que, en

⁵ Torres, P. (2015). “TEMA 5.- El Derecho Constitucional y la organización territorial. Título XI, De la Organización Territorial y La Descentralización, encontrado el 09/10/2015, en <http://aprendoconstitucional.blogspot.com/2015/09/tema-5-el-derecho-constitucional-y-la.html>

términos generales, vinculaba las instancias de planificación y gestión a través de mecanismos de interacción territorial con los distintos actores involucrados. Con él, se pretendía reafirmar el rol de los gobiernos locales asignándoles la responsabilidad de ordenar la oferta y la demanda de cooperación internacional en el país. De esta forma, cada uno de los principales actores se le asignaron los siguientes roles.⁶

1.10.2. GOBIERNO CENTRAL

Rectoría, planificación, regulación, gestión y planificación para la obtención de políticas nacionales, planes, programas, agendas nacionales, identificación de oferta y demanda, evaluación y seguimiento, negociación y establecimiento espacios de participación. Esta función se realizará principalmente a través de la SETECI.⁷

1.10.3. GAD

Rectoría local, planificación, regulación, gestión y planificación, para la obtención de políticas locales, planes, programas, agendas locales y planificación de proyectos, emisión de normativa local, alineación de la oferta y demanda de cooperación con los PDOT, seguimiento, evaluación y registro local, rendición de cuentas, identificación de demanda y oferta de la cooperación, cooperación descentralizada y negociación en coordinación con las instancias del gobierno central correspondientes.

⁶ MONJE, J. A. (2014). Cooperación internacional, descentralización y participación ciudadana La gestión de la asistencia oficial para el desarrollo desde los gobiernos autónomos descentralizados en el Ecuador

⁷ Gobiernos Municipales del Ecuador. (2013). " Guías de Gobiernos Autónomos Descentralizados" encontrado el 08/10/2015, en guiaosc.org/que-es-un-gobierno-autonomo-descentralizado/

1.10.4. QUÉ ES EL GAD

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

1.10.5. COMPETENCIAS DEL GAD

La Constitución de la República del Ecuador en su artículo 242 menciona que el Estado se organiza territorialmente en regiones, provincias, cantones y parroquias rurales. Adicionalmente, el artículo 238 destaca que constituyen gobiernos autónomos descentralizados (GADs) las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales.⁸

Posteriormente, el capítulo tercero desde el artículo 251 hasta el artículo 274 trata lo relacionado a los GADs, incluyendo sus competencias, las cuales las define como las siguientes:

⁸ GAD de Loja. (2014) "Competencias de los GAD parroquiales rurales; Constitución de la República del Ecuador .art.242", encontrado el 05/10/2015, en <http://www.gad27abril.gob.ec/gad/competencias/>

1.10.5.1. DE LOS GADs REGIONALES:

- Planificar el desarrollo regional y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, provincial, cantonal y parroquial.
- Gestionar el ordenamiento de cuencas hidrográficas y propiciar la creación de consejos de cuenca, de acuerdo con la ley.
- Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte regional y el cantonal en tanto no lo asuman las municipalidades.
- Planificar, construir y mantener el sistema vial de ámbito regional.
- Otorgar personalidad jurídica, registrar y controlar las organizaciones sociales de carácter regional.
- Determinar las políticas de investigación e innovación del conocimiento, desarrollo y transferencia de tecnologías, necesarias para el desarrollo regional, en el marco de la planificación nacional.
- Fomentar las actividades productivas regionales.
- Fomentar la seguridad alimentaria regional.
- Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.

1.10.5.2. DE LOS GADs PROVINCIALES:

- Planificar el desarrollo provincial y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, cantonal y parroquial.

- Planificar, construir y mantener el sistema vial de ámbito provincial, que no incluya las zonas urbanas.
- Ejecutar, en coordinación con el gobierno regional, obras en cuencas y micro cuencas.
- La gestión ambiental provincial.
- Planificar, construir, operar y mantener sistemas de riego.
- Fomentar la actividad agropecuaria.
- Fomentar las actividades productivas provinciales.
- Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.⁹

1.10.5.3. DE LOS GADs MUNICIPALES:

- Planificar el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural.
- Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón.
- Planificar, construir y mantener la vialidad urbana.
- Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.
- Crear, modificar o suprimir mediante ordenanzas, tasas y contribuciones especiales de mejoras.

⁹ Wikipedia. (2013). "Gobierno local", encontrado el 10/10/2015, en <http://www.gobiernolocal.gob.ar/wiki/doku.php?id=descentralizacion>

- Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.
- Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley.
- Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines.
- Formar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales.
- Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley.
- Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas de mar, riberas de ríos, lagos y lagunas.
- Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentren en los lechos de los ríos, lagos, playas de mar y canteras.
- Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios.
- Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.

1.10.5.4. DE LOS GADs PARROQUIALES RURALES:

- Planificar el desarrollo parroquial y su correspondiente ordenamiento territorial, en coordinación con el gobierno cantonal y provincial.
- Planificar, construir y mantener la infraestructura física, los equipamientos y los espacios públicos de la parroquia, contenidos en los planes de desarrollo e incluidos en los presupuestos participativos anuales.

- Planificar y mantener, en coordinación con los gobiernos provinciales, la vialidad parroquial rural.
- Incentivar el desarrollo de actividades productivas comunitarias, la preservación de la biodiversidad y la protección del ambiente.
- Gestionar, coordinar y administrar los servicios públicos que le sean delegados o descentralizados por otros niveles de gobierno.
- Promover la organización de los ciudadanos de las comunas, recintos y demás asentamientos rurales, con el carácter de organizaciones territoriales de base.
- Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.
- Vigilar la ejecución de obras y la calidad de los servicios públicos.

CAPÍTULO II

4.1. Análisis e Interpretación de los resultados

4.2. Encuesta dirigida a la ciudadanía de Chone.

1. Cómo calificaría usted el trabajo que realizan en el departamento de Comunicación y Cultura del GAD de Chone?

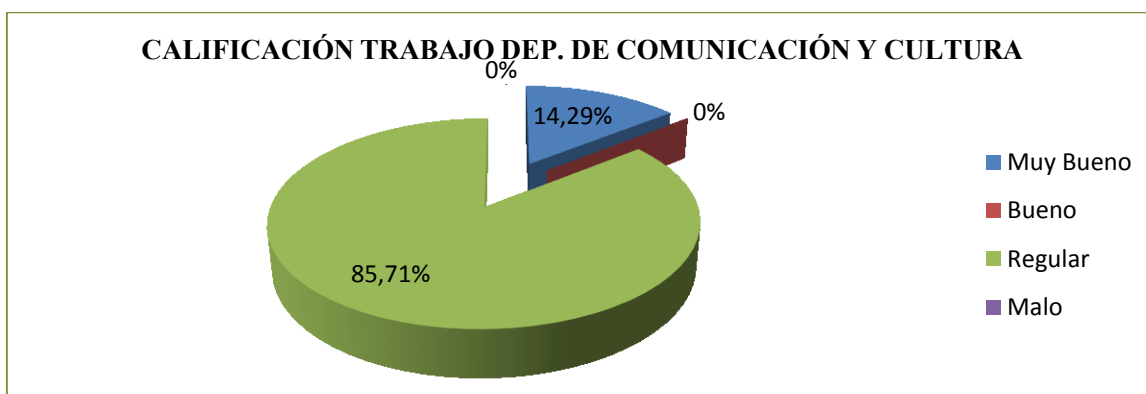
CUADRO N° 1

Orden	Alternativa	F	%
A	Muy Bueno	10	14,29%
B	Bueno	0	0%
C	Regular	60	85,71%
D	Malo	0	0%
Totales		70	100

Fuente: Ciudadanía de Chone.

Elaborado por: Evelyn Gabriela Arteaga Cedeño

GRÁFICO N° 1



En la pregunta realizada a los ciudadanos de Chone en relación a **¿Cómo calificaría usted el trabajo que realizan en el departamento de Comunicación y Cultura del GAD de Chone?**, el 85,71 % que equivale a 60 personas mencionan que el trabajo de este departamento es Regular y el 14,29% que son 10 personas respondieron que es Bueno.

2. Conoce usted sobre los procedimientos con los que trabaja el departamento de comunicación y cultura.

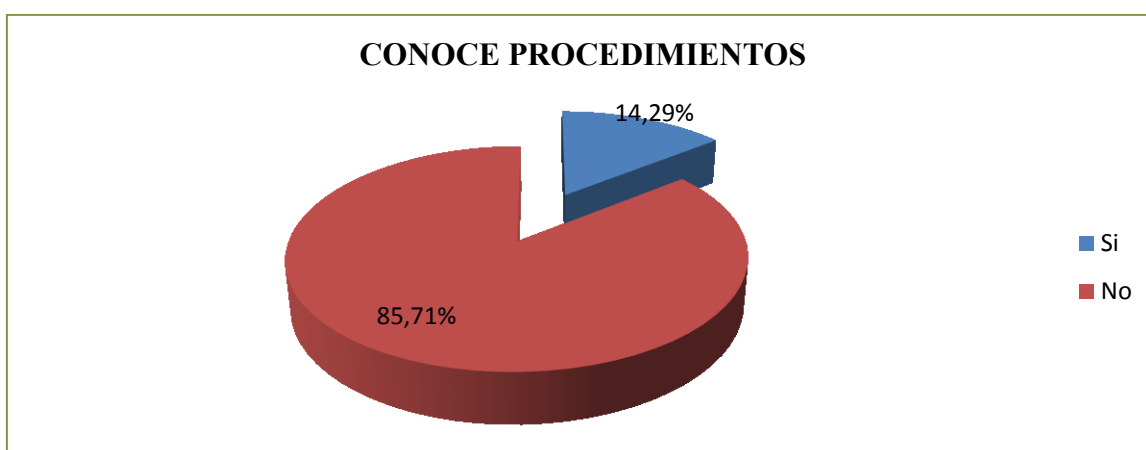
CUADRO N° 2

Orden	Alternativa	F	%
A	Si	10	14,29%
B	No	60	85,71%
Totales		70	100

Fuente: Ciudadanía de Chone.

Elaborado por: Evelyn Gabriela Arteaga Cedeño

GRÁFICO N° 2



En la pregunta realizada a los ciudadanos de Chone en relación a Conoce usted sobre los procedimientos con los que trabaja el departamento de comunicación y cultura, el 85,71 % que equivale a 60 personas mencionan que NO conocen los procedimientos con los que trabaja el departamento de comunicación y cultura del GAD del Cantón Chone y el 14,29% que son 10 personas respondieron que ellos SI tienen conocimiento de los procedimientos de este departamento.

3. ¿Cómo se entera usted sobre las actividades que hace el municipio?

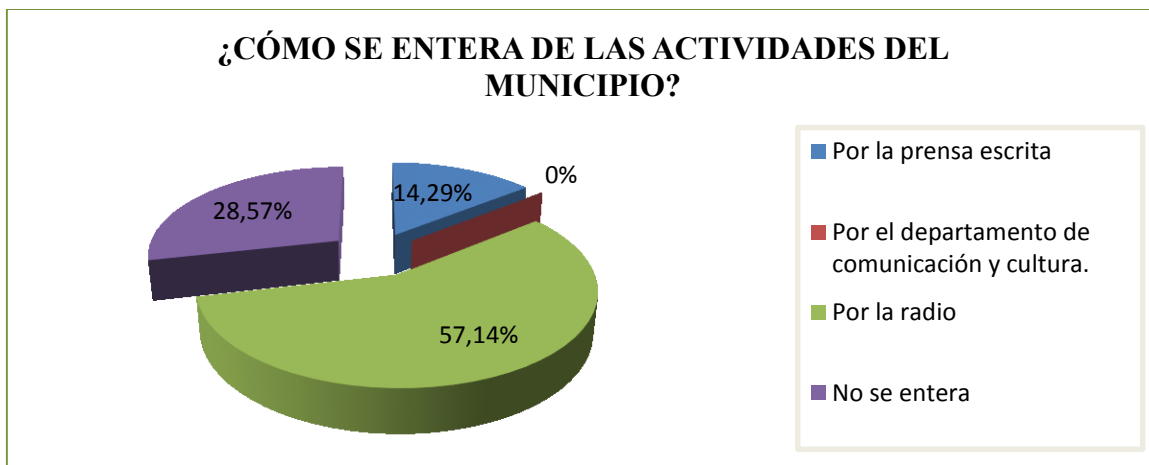
CUADRO N° 3

Orden	Alternativa	F	%
A	Por la prensa escrita	10	14,29%
B	Por el departamento de comunicación y cultura.	0	0%
C	Por la radio	40	57,14%
D	No se entera	20	28,57%
Totales		70	100

Fuente: Ciudadanía de Chone.

Elaborado por: Evelyn Gabriela Arteaga Cedeño

GRÁFICO N° 3



En relación a la pregunta **¿Cómo se entera usted sobre las actividades que hace el municipio?**, los encuestados respondieron: el 57,14% que equivale a 40 personas que las actividades del municipio las conocen por medio de la radio, el 28,57% que corresponde a 20 personas respondieron que ellos no se enteran de las actividades que realiza el GAD y el 14,29% que equivale a 10 personas se enteran por la prensa escrita.

4. La atención que recibe en el departamento de comunicación y cultura es:

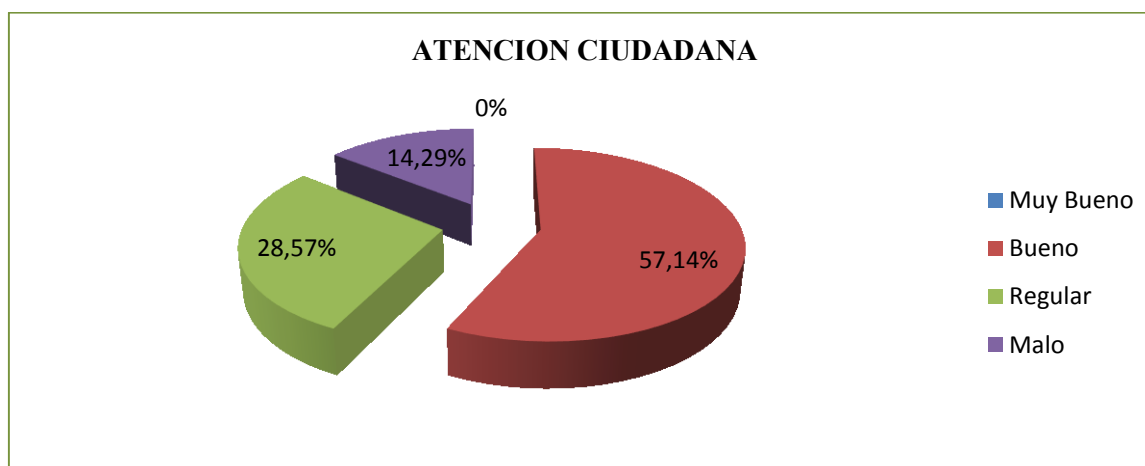
CUADRO N° 4

Orden	Alternativa	F	%
A	Muy Bueno	0	0%
B	Bueno	40	57,14%
C	Regular	20	28,57%
D	Malo	10	14,29%
Totales		70	100

Fuente: Ciudadanía de Chone.

Elaborado por: Evelyn Gabriela Arteaga Cedeño

GRÁFICO N° 4



En la pregunta realizada a los ciudadanos de Chone en relación a La atención que recibe en el departamento de comunicación y cultura del GAD de Chone?, el 57,14% que equivale a 40 personas respondieron que es buena la atención, el 28,57% que corresponde a 20 personas respondieron que es regular y el 14,29% que equivale a 10 personas dijeron que es mala.

5. Considera que los mensajes que envía el municipio a la población son

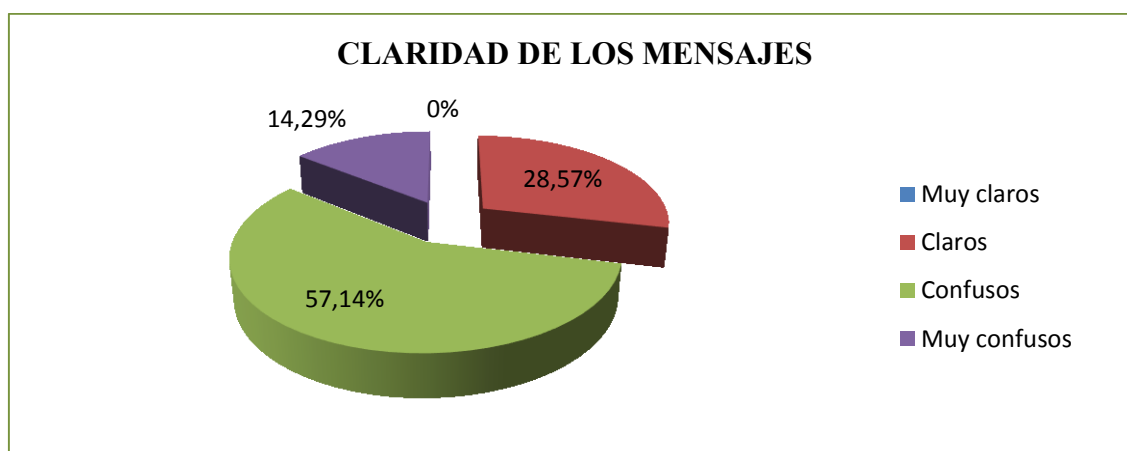
CUADRO N° 5

Orden	Alternativa	F	%
A	Muy claros	0	0%
B	Claros	20	28,57%
C	Confusos	40	57,14%
D	Muy confusos	10	14,29%
Totales		70	100

Fuente: Ciudadanía de Chone.

Elaborado por: Evelyn Gabriela Arteaga Cedeño

GRÁFICO N° 5



En la pregunta realizada a los ciudadanos de Chone en relación a cómo Considera usted que los mensajes que envía el municipio a la población son el 57,14% que equivale a 40 personas respondieron que los mensajes que emite el municipio a la población son CONFUSOS, el 28,57% que corresponde a 20 personas respondieron que SON CLAROS los mensajes y el 14,29% que equivale a 10 personas dijeron que son MUY CONFUSOS.

6. Te gustaría recibir información sobre eventos, proyectos y actividades culturales que realiza el municipio

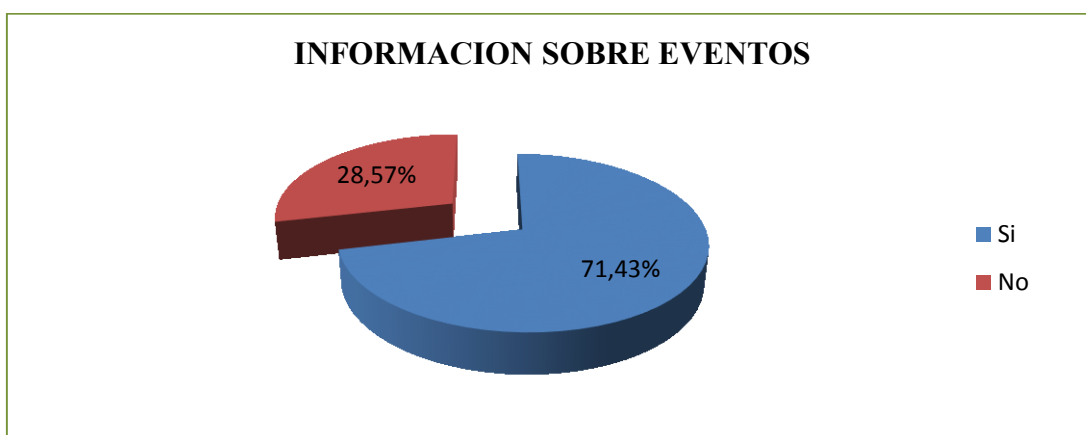
CUADRO N° 6

Orden	Alternativa	F	%
A	Si	50	71,43%
B	No	20	28,57%
Totales		70	100

Fuente: Ciudadanía de Chone.

Elaborado por: Evelyn Gabriela Arteaga Cedeño

GRÁFICO N° 6



En relación a la pregunta; **Te gustaría recibir información sobre eventos, proyectos y actividades culturales que realiza el municipio** los encuestados respondieron: el 71,43% que equivale a 50 personas que SI le gustaría recibir información sobre las actividades municipales y el 28,57% que corresponde a 20 personas respondieron que a ellos NO.

7. **Considera usted que los departamentos de comunicación y cultura deben mejorar su atención:**

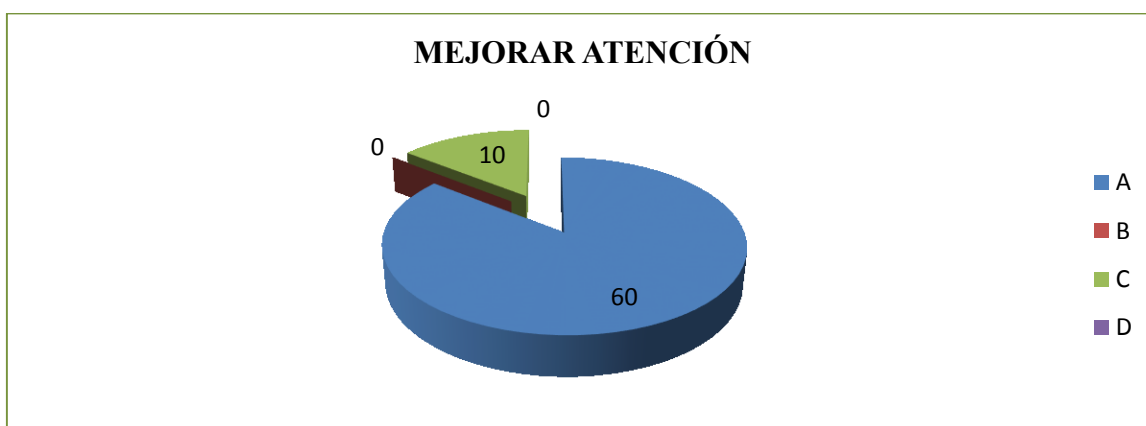
CUADRO N° 7

Orden	Alternativa	F	%
A	Si	60	85,71 %
B	No	0	0 %
C	Estoy conforme	10	14,29 %
D	No estoy conforme	0	0 %
Totales		70	100

Fuente: Ciudadanía de Chone.

Elaborado por: Evelyn Gabriela Arteaga Cedeño

GRÁFICO N° 7



En relación a la pregunta; **Considera usted que los departamentos de comunicación y cultura deben mejorar su atención**; los encuestados respondieron: el 85,71 % que equivale a 60 personas que SI y el 14,29 % que corresponde a 10 personas respondieron que a ellos ESTÁN CONFORME con la atención brindada.

ENCUESTA DIRIGIDA A EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN Y CULTURA DEL GAD DE CHONE.

1. ¿Conoce usted la existencia de un manual de procedimientos en este departamento?

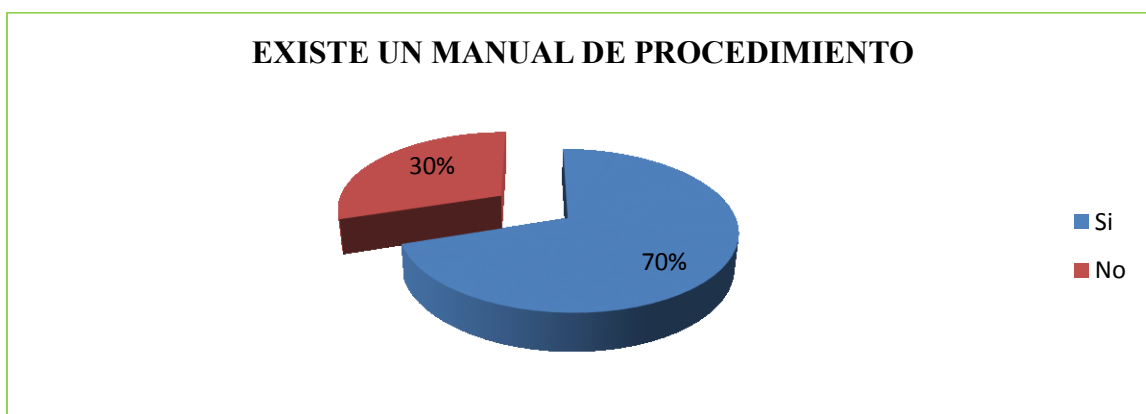
CUADRO N° 8

Orden	Alternativa	F	%
A	Si	14	70%
B	No	6	30%
	TOTAL	20	100

Fuente: Personal del departamento de Comunicación y Cultura del GAD de Chone.

Elaborado por: Evelyn Gabriela Arteaga Cedeño

GRÁFICO N° 8



En la pregunta realizada a el personal del departamento de Comunicación y Cultura, **Conoce usted la existencia de un manual de procedimientos en este departamento?** el 70% que equivale a 14 personas respondieron que SI conocen de la existencia de un manual de procedimientos y el 30% que equivale a 6 personas dijeron que NO.

2. Considera usted que el uso de un manual de procedimientos es importante en el desempeño de las actividades diarias en el departamento.

CUADRO N° 9

Orden	Alternativa	F	%
A	Si	20	100%
B	No	0	0%
TOTAL		20	100%

Fuente: Personal del departamento de Comunicación y Cultura del GAD de Chone.

Elaborado por: Evelyn Gabriela Arteaga Cedeño.

GRÁFICO N° 9



En relación a la pregunta Considera usted que el uso de un manual de procedimientos es importante en el desempeño de las actividades diarias en el departamento, los encuestados respondieron: el 100% que equivale a 20 personas que SI es importante que se utilice un manual de procedimientos para desempeñar las actividades diarias del departamento.

3. Se presentan problemas con la manera de cómo se realizan las actividades en el departamento.

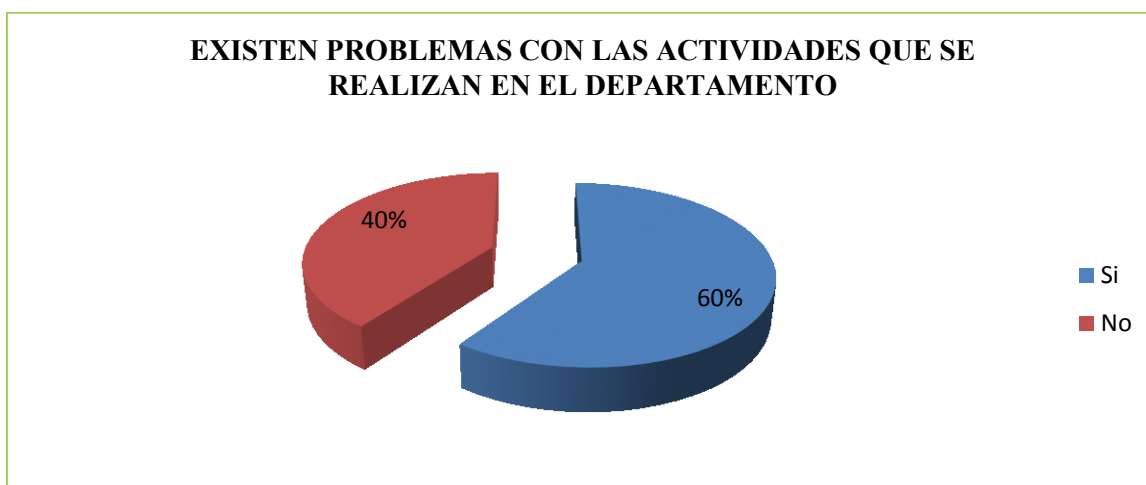
CUADRO N° 10

Orden	Alternativa	F	%
A	Si	12	60%
B	No	8	40%
TOTAL		20	100%

Fuente: Personal del departamento de Comunicación y Cultura del GAD de Chone.

Elaborado por: Evelyn Gabriela Arteaga Cedeño

GRÁFICO N° 10



En relación a la pregunta; **Se presentan problemas con la manera de cómo se realizan las actividades en el departamento** el personal respondió: el 60% que equivale a 12 personas que SI existen problemas en la manera de cómo se realizan las actividades y el 40% que corresponde a 8 personas respondieron que NO se presentan inconvenientes.

4. Existe definición de tareas en el departamento.

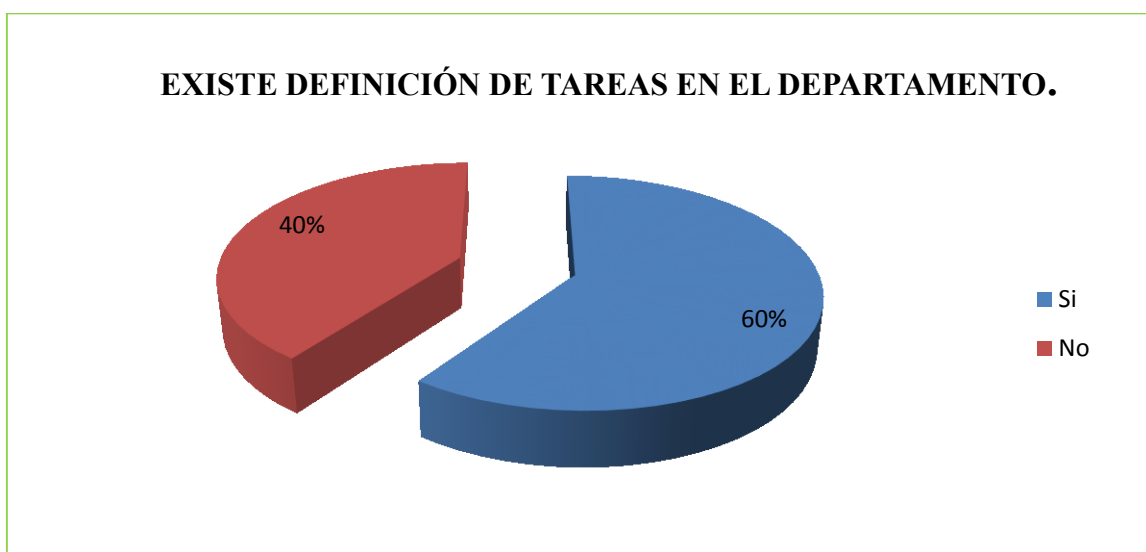
CUADRO N° 11

Orden	Alternativa	F	%
A	Si	12	60%
B	No	8	40%
Totales		20	100

Fuente: Personal del departamento de Comunicación y Cultura del GAD de Chone.

Elaborado por: Evelyn Gabriela Arteaga Cedeño

GRÁFICO N° 11



En la pregunta realizada a el personal del departamento de Comunicación y Cultura: **Existe definición de tareas en el departamento?**, el 60% que equivale a 12 personas respondieron que SI existe definición de tareas en el departamento, y el 40% que corresponde a 8 personas respondieron que NO.

5. Están expresadas por escrito las normas de cómo realizar las actividades del departamento.

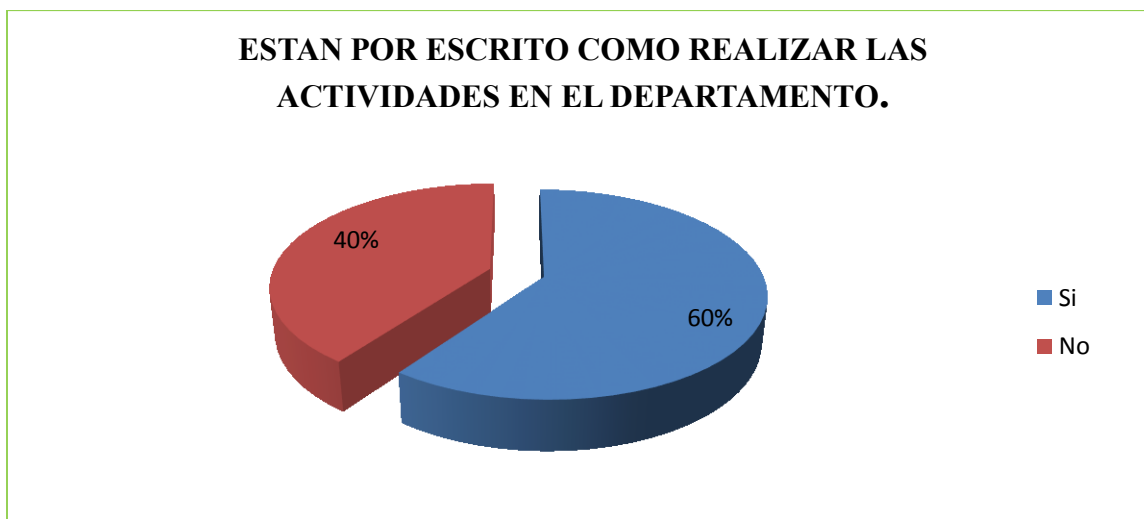
CUADRO N° 12

Orden	Alternativa	F	%
A	Si	12	60%
B	No	8	40%
Totales		20	100

Fuente: Personal del departamento de Comunicación y Cultura del GAD de Chone.

Elaborado por: Evelyn Gabriela Arteaga Cedeño

GRÁFICO N° 12



En la pregunta realizada a el personal del departamento de Comunicación y Cultura **Están expresadas por escrito las normas de cómo realizar las actividades del departamento**, el 60% que equivale a 12 personas respondieron que si están expresadas por escrito las normas de cómo realizar las actividades del departamento, el 40% que corresponde a 8 personas respondieron que NO están expresadas por escrito.

6. Aplica usted las normas inherentes al cargo que desempeña.

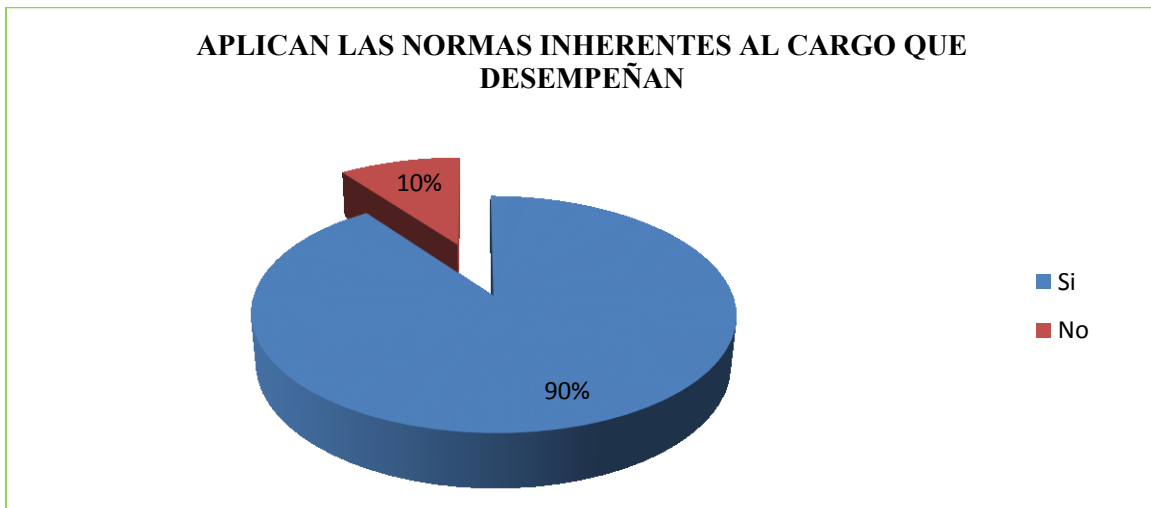
CUADRO N° 13

Orden	Alternativa	F	%
A	Si	18	90%
B	No	2	10%
Totales		20	100

Fuente: Personal del departamento de Comunicación y Cultura del GAD de Chone.

Elaborado por: Evelyn Gabriela Arteaga Cedeño

GRÁFICO N° 13



En esta pregunta el 90% de los encuestados que equivale a 18 personas, respondió q SI aplican las normas inherentes al cargo que desempeñan en el departamento y el 10% que equivale a 2 personas respondieron que NO.

7. Cuál es su grado de instrucción

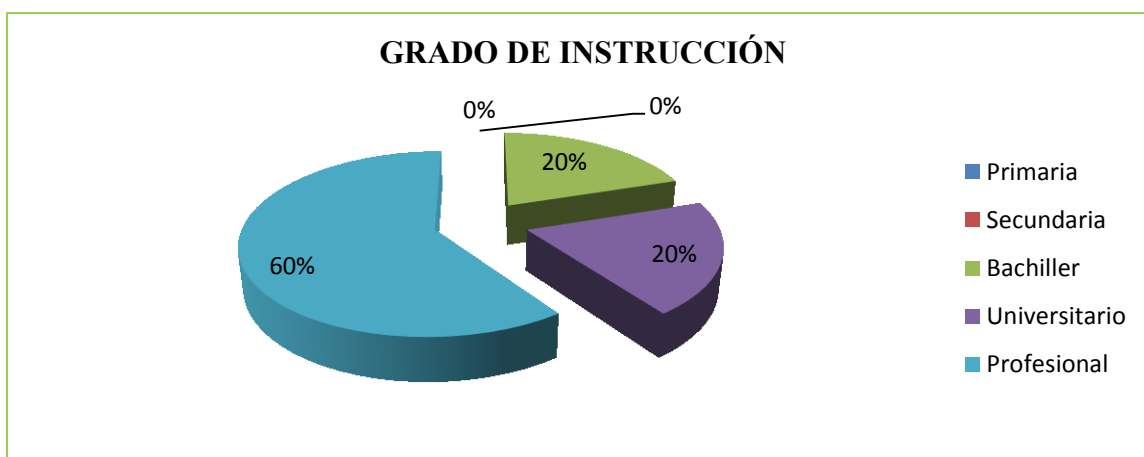
CUADRO N° 14

Orden	Alternativa	F	%
A	Primaria	0	0%
B	Secundaria	0	0%
C	Bachiller	4	20%
D	Universitario	4	20%
E	Profesional	12	60%
Totales		20	100

Fuente: Personal del departamento de Comunicación y Cultura del GAD de Chone.

Elaborado por: Evelyn Gabriela Arteaga Cedeño

GRÁFICO N° 14



En relación a la pregunta; **Cuál es su grado de instrucción** el personal respondió: el 60% que equivale a 12 personas son **Profesionales**, el 20% que corresponde a 4 personas son **Universitarios**, el 20% que corresponde a 4 personas son **Bachilleres**.

8. Cuánto tiempo tiene laborando en el departamento

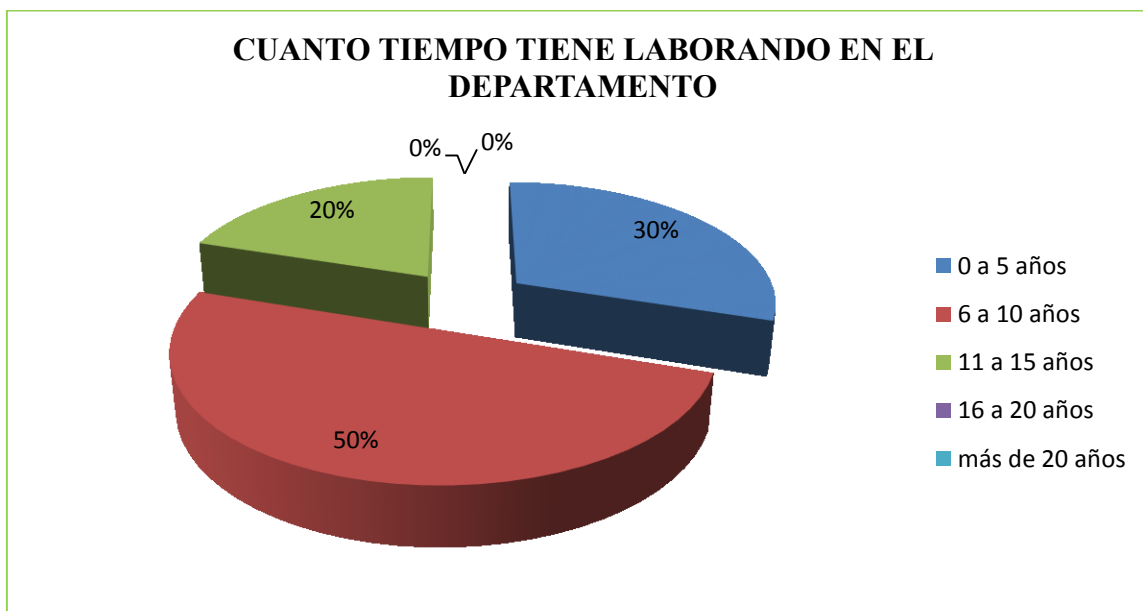
CUADRO N° 15

Orden	Alternativa	F	%
A	0 a 5 años	6	30%
B	6 a 10 años	10	50%
C	11 a 15 años	4	20%
D	16 a 20 años	0	0%
E	más de 20 años	0	0%
Totales		20	100

Fuente: Personal del departamento de Comunicación y Cultura del GAD de Chone.

Elaborado por: Evelyn Gabriela Arteaga Cedeño

GRÁFICO N° 15



En la pregunta realizada a el personal del departamento de Comunicación y Cultura. **Cuanto tiempo tiene laborando en el departamento**, el 50% que equivale a 10 personas respondieron que tienen laborando en el GAD de Chone de 6 a 10 años, el 30% que equivale a 6 personas respondieron que tienen de 0 a 5 años en la institución y el 20% que equivale a 4 personas respondieron de 11 a 15 años.

9. Existe personal suficiente para realizar las tareas en el departamento.

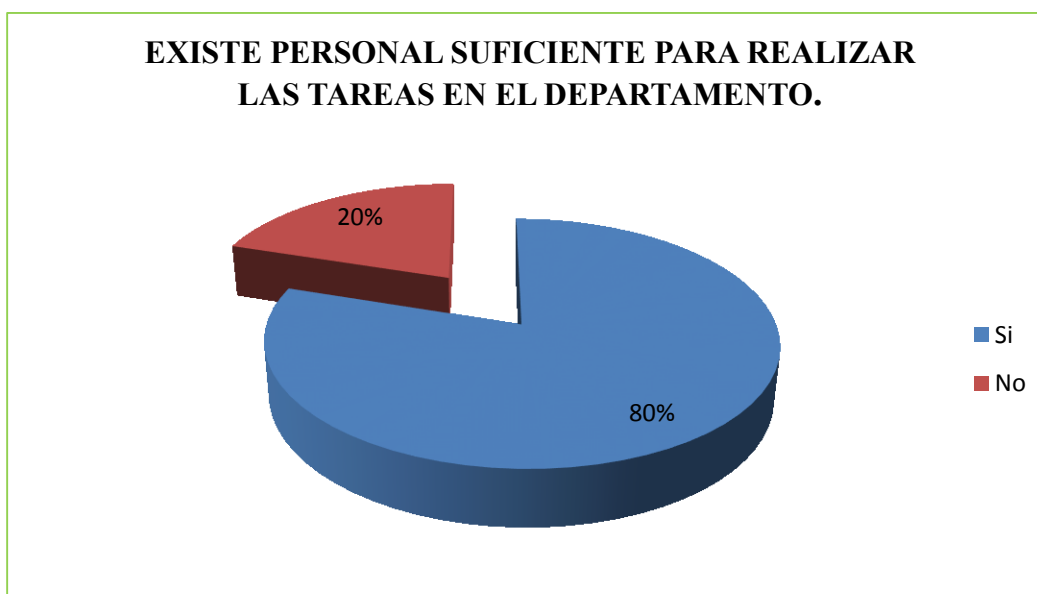
CUADRO N° 16

Orden	Alternativa	F	%
A	Si	16	80%
B	No	4	20%
Totales		20	100

Fuente: Personal del departamento de Comunicación y Cultura del GAD de Chone.

Elaborado por: Evelyn Gabriela Arteaga Cedeño

GRÁFICO N° 16



En esta pregunta el 80% de los encuestados que equivale a 16 personas, respondieron q SI.

Existe personal suficiente para realizar las tareas en el departamento y el 20% que equivale a 4 personas respondieron que NO hay personal suficiente para realizar las tareas.

10. **Conoce donde se encuentra ubicado su cargo dentro de la estructura jerárquica.**

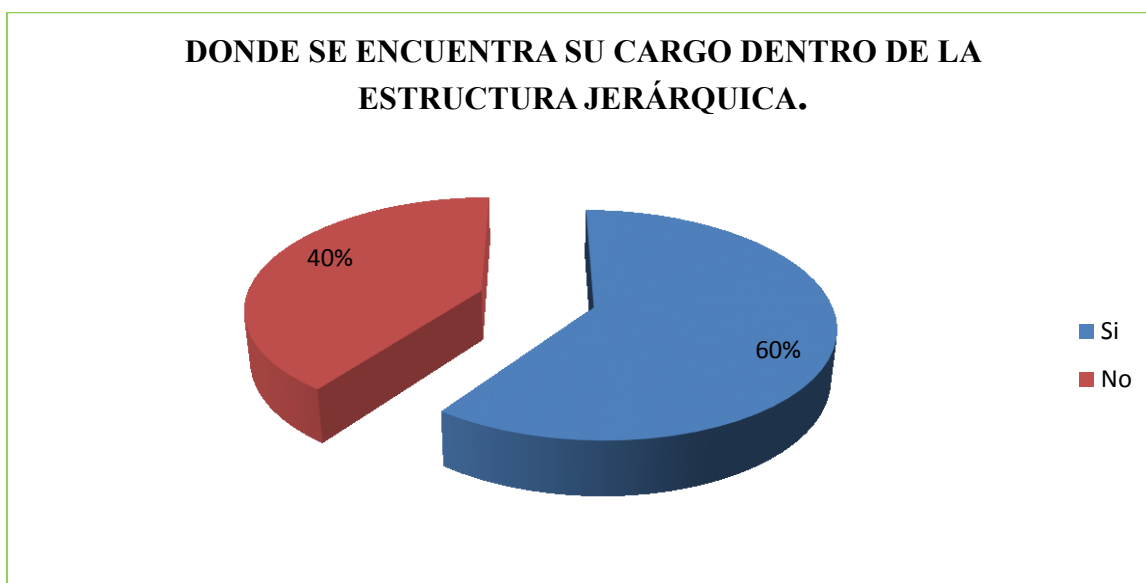
CUADRO N° 17

Orden	Alternativa	F	%
A	Si	12	60%
B	No	8	40%
Totales		20	100

Fuente: Personal del departamento de Comunicación y Cultura del GAD de Chone.

Elaborado por: Evelyn Gabriela Arteaga Cedeño

GRÁFICO N° 17



En relación a la pregunta; **Conoce donde se encuentra ubicado su cargo dentro de la estructura jerárquica.** El personal respondió: el 60% que equivale a 12 personas que SI conocen donde se encuentra ubicado su cargo en el departamento y el 40% que equivale a 8 personas respondieron que NO.

11. Conoce la responsabilidad inherente a su cargo.

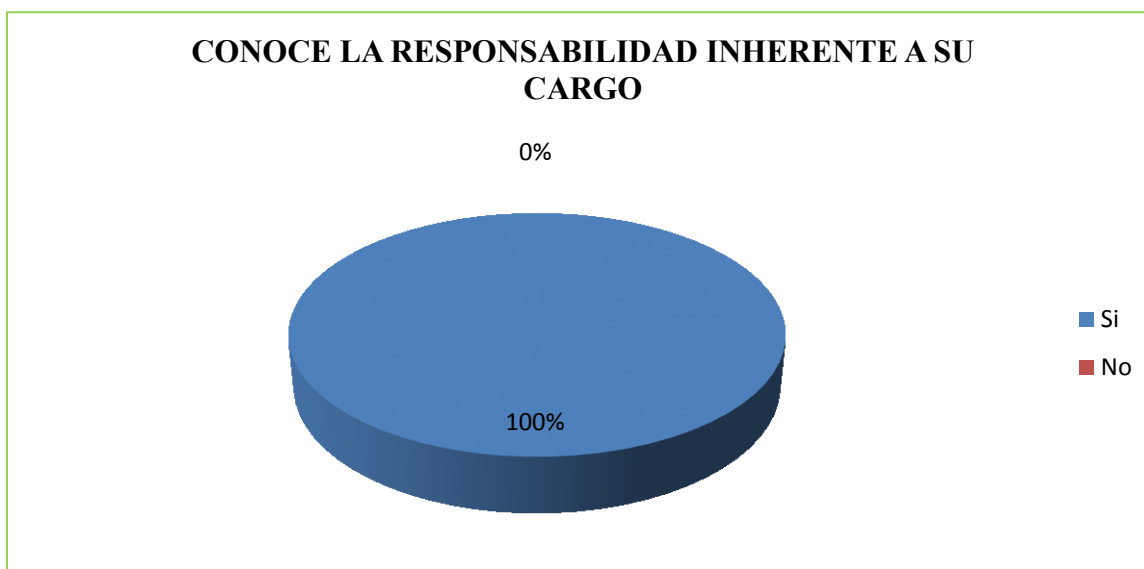
CUADRO N° 18

Orden	Alternativa	F	%
A	Si	20	100%
B	No	0	0%
Totales		20	100

Fuente: Personal del departamento de Comunicación y Cultura del GAD de Chone.

Elaborado por: Evelyn Gabriela Arteaga Cedeño

GRÁFICO N° 18



En esta pregunta el 100% de los encuestados que equivale a 20 personas, respondieron q SI. **Conocen la responsabilidad inherente a su cargo** en el departamento de Comunicación y Cultura.

12. Está capacitado(a) para realizar las tareas asignadas.

CUADRO N° 19

Orden	Alternativa	F	%
A	Si	20	100%
B	No	0	0%
Totales		20	100

Fuente: Personal del departamento de Comunicación y Cultura del GAD de Chone.

Elaborado por: Evelyn Gabriela Arteaga Cedeño

GRÁFICO N° 19



En esta pregunta el 100% de los encuestados que equivale a 20 personas, respondieron que **SI Están capacitados para realizar las tareas asignadas** en el departamento de Comunicación y Cultura.

13. Cree usted que se debe diseñar un manual de procedimiento para el departamento.

CUADRO N° 20

Orden	Alternativa	F	%
A	Si	20	100%
B	No	0	0%
Totales		20	100

Fuente: Personal del departamento de Comunicación y Cultura del GAD de Chone.

Elaborado por: Evelyn Gabriela Arteaga Cedeño

GRÁFICO N° 20



En relación a la pregunta; **Cree usted que se debe diseñar un manual de procedimiento para el departamento.** El personal respondió: el 100% que equivale a 20 personas que SI se debe diseñar un manual de procedimientos para el departamento de Comunicación y Cultura.

14. Sabe usted qué es un manual de procedimiento

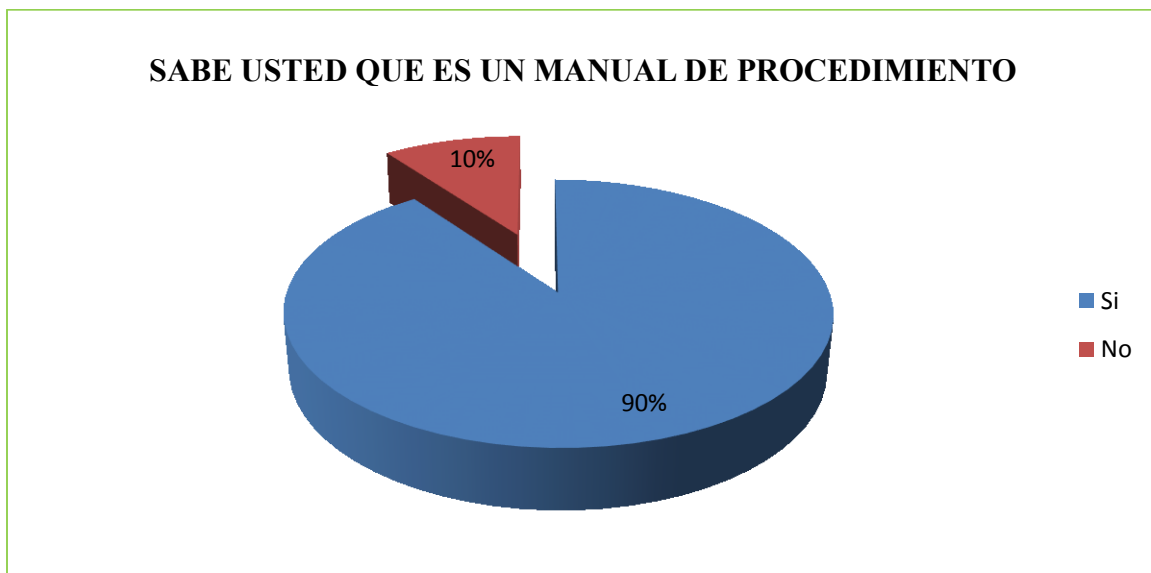
CUADRO N° 21

Orden	Alternativa	F	%
A	Si	18	90%
B	No	2	10%
Totales		20	100

Fuente: Personal del departamento de Comunicación y Cultura del GAD de Chone.

Elaborado por: Evelyn Gabriela Arteaga Cedeño

GRÁFICO N° 21



En la pregunta realizada a el personal del departamento de Comunicación y Cultura. **Sabe usted que es un manual de procedimiento**, el 90% que equivale a 18 personas respondieron que si saben que es un manual de procedimiento y el 10% que equivale a 2 personas respondieron que NO saben.

15. **Le gustaría realizar su tarea guiándose por un manual de procedimiento.**

CUADRO N° 22

Orden	Alternativa	F	%
A	Si	20	100%
B	No	0	0%
Totales		20	100

Fuente: Personal del departamento de Comunicación y Cultura del GAD de Chone.

Elaborado por: Evelyn Gabriela Arteaga Cedeño

GRÁFICO N° 22



En esta pregunta el 100% de los encuestados que equivale a 20 personas, respondieron q **SI les gustaría realizar su tarea guiándose por un manual de procedimiento** en el departamento de Comunicación y Cultura del GAD de Chone.

ENTREVISTA DIRIGIDA A LA CONCEJAL DE CHONE

LIC. ROCIO ACOSTA

- 1. Cuáles son las principales necesidades que tienen los departamentos de comunicación y cultura?**

El departamento de comunicación del GAD, necesita que tenga una cobertura de mejor calidad donde la ciudadanía y la provincia tengan conocimientos reales sobre la labor que desempeña el alcalde.

- 2. Cuáles son las funciones de estos departamentos?**

Hasta donde yo conozco; asisten a los eventos y cubren las actividades.

- 3. La administración actual se siente fortalecida con estos departamentos?**

No.

- 4. Describa las actividades más importantes que ha realizado esta administración en comunicación y cultura.**

Casa abierta en el parque, Programas familiares, Talleres a estudiantes

- 5. Cuando surge algún inconveniente en la gestión, como lo comunican a la ciudadanía?**

A través de las redes sociales.

- 6. Para comunicarse con los empleados cuáles son los canales que utilizan ustedes?**

Visitar cada departamento y escuchamos o damos alguna sugerencia.

- 7. Describa en 3 palabras como son los departamentos de comunicación y cultura**

Deficiente, carece de perfil, Falta de poder.

- 8. Qué es para usted una imagen institucional?**

Es la carta de presentación de un cantón, es por esta razón que es necesaria una estructura organizacional.

9. Cómo es la imagen del municipio de Chone?

La imagen no está cubriendo las expectativas, no hay trabajo en equipo, no hay unidad.

10. Considera usted importante a la comunicación y cultura dentro y fuera del municipio?

Lógico que sí, tiene que haber comunicación con la colectividad, Si no hay comunicación no hay nada

CAPÍTULO III

3.- DISEÑO DE LA PROPUESTA

3.1. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN Y CULTURA DEL GAD DE CHONE.

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, de dos o más de ellas.

El manual de procedimientos tiene como finalidad colaborar para alcanzar los objetivos y desarrollo de las funciones, describir en forma ordenada las actividades de los distintos procedimientos, disminuir los costos y aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión del departamento de comunicación del GAD – Chone.

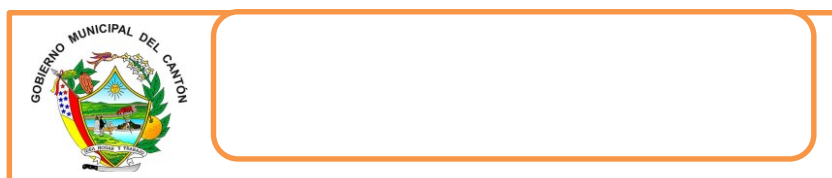
En la presente propuesta para el buen funcionamiento del Departamento de Comunicación y Cultura, se ha considerado la siguiente información:

- Identificación de la Gestión
- Definiciones
- Equipo y materiales
- Procedimiento
- Responsabilidades
- Registros y Anexos

3.1.1. IDENTIFICACIÓN DE LA GESTIÓN

Para los diferentes procesos que utilizará el Departamento de Comunicación y Cultura, se utilizará la siguiente portada,

GRÁFICO N° 23



3.1.2. DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN DEL GAD - CHONE

Objetivo

Identificar el procedimiento bajo el cual se tiene que desarrollar la actividad del departamento de comunicación del GAD – Chone

Actividades del Departamento de Comunicación del GAD - Chone

Entre las principales actividades que cumple el departamento de comunicación del GAD – Chone para el óptimo desarrollo de su misión tenemos:

- Preparar el Plan Operativo Anual de actividades de la comunicación institucional y controlar su ejecución.
- Dar una buena imagen institucional utilizando los documentos más eficaces de comunicación.
- Elaborar las políticas, estrategias de comunicación e información institucional.

- Elaborar las políticas, estrategias de comunicación e información institucional para preparar boletines de prensa en coordinación con las autoridades del GAD – Chone
- Elaborar las políticas, estrategias de comunicación e información institucional para preparar a las autoridades del GAD – Chone para mantener Ruedas de Prensa con los medios de comunicación sobre situaciones específicas.
- Coordinar la organización y realización de reuniones interinstitucionales de carácter local y nacional.
- Desarrollar en coordinación con las autoridades del GAD – Chone los eventos, protocolos y relaciones públicas de interés institucional.
- Coordinar con la editora la publicación de revistas institucionales con motivo de las festividades de Chone
- Coordinar con los diferentes departamentos del GAD – Chone la necesidad de actualizar permanentemente la información que se encuentra publicada en la página Web de la institución.
- Diseñar la información que se presentará en las carteleras de la Institución, en coordinación y colaboración de los diferentes departamentos estableciendo su ubicación.

3.1.3. PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA

Para el cumplimiento de la **comunicación externa** el departamento de comunicación del GAD – Chone empleará los siguientes procedimientos:

3.1.3.1. PROCESO 1

GRÁFICO N° 24



1. DEFINICIONES

Medio de comunicación.- Se refiere a cualquier medio de comunicación sea radio, prensa o televisión.

Entrevistador.- Es el periodista de cualquier medio de comunicación que realizará la entrevista a la (s) autoridades de la GAD – Chone.

Banco de preguntas.- Posibles preguntas que realizará el entrevistador al señor Alcalde.

Clínica de la entrevista.- Es un repaso de lo que puede suceder en la entrevista a realizarse.

Las características son: gestos, tonalidad de voz, respuestas cortas y concisas, etc.

2. EQUIPOS Y MATERIALES

- Grabadora
- Filmadora
- Cámara de fotos
- DVD
- Televisión
- Computador e impresora

3. PROCEDIMIENTO

- Tema a tratarse.
- Tomar contacto con las diferentes áreas técnicas de la Institución a fin de preparar un documento general que servirá como antecedente para la realización de la entrevista.
- Preparación de un posible banco de preguntas a ser formuladas por el entrevistador.
- Entregar el cuestionario a los involucrados para su aprobación.
- Realizar una clínica de la entrevista en presencia de los asesores del GAD – Chone.
- Acompañar al señor Alcalde al medio de comunicación al que fue invitado.
- Realizar la grabación de la entrevista para su archivo y posibles aclaraciones o derecho a la réplica.

4. RESPONSABILIDAD

El cumplimiento del presente procedimiento es responsabilidad del Jefe del Departamento de Comunicación del GAD – Chone.

5. REGISTRO CONTROL DE ENTREVISTAS

COORDINADOR DE ENTREVISTA	NOMBRE DEL ENTREVISTADO	NOMBRE DEL ENTREVISTADOR	FECHA DE LA ENTREVISTA	HORA DE LA ENTREVISTA	NOMBRE DEL MEDIO DE COMUNICACIÓN	OBSERVACIONES

3.1.3.2. PROCESO 2

GRÁFICO N° 25



1. DEFINICIONES

Boletín de prensa.- Noticias generadas en el GAD - Chone que se difunde a los medios de comunicación para su publicación.

Medios de comunicación.- Se refiere a cualquier medio de comunicación sea radio, prensa, televisión y sistema virtual.

2. EQUIPOS Y MATERIALES

- Computador
- Impresora

3. PROCEDIMIENTO

- Definición del tema a tratarse.
- Tomar contacto con los diferentes departamentos de la Institución a fin de preparar un documento general que servirá como antecedente para la realización del boletín de prensa.

- Publicación del boletín de prensa, sujeto a espacio y política del medio de comunicación.

4. RESPONSABILIDAD

El cumplimiento del presente procedimiento es responsabilidad del Jefe del Departamento de Comunicación y del Jefe del Departamento que envía la información.

5. REGISTRO CONTROL DE BOLETINES DE PRENSA

FECHA DE ENVÍO	MEDIO DE COMUNICACIÓN	NOMBRE DEL DEPARTAMENTO QUE GENERA LA INFORMACIÓN Y TEMÁTICA	FECHA DE PUBLICACIÓN	OBSERVACIONES

3.1.3.3. PROCESO 3

GRÁFICO N° 26



1. DEFINICIONES

Rueda de prensa.- Es una invitación que hace la institución a los medios de comunicación para hablar acerca de un tema específico que se requiere difundir a la opinión pública.

Medios de comunicación.- Se refiere a cualquier medio de comunicación sea radio, prensa o televisión.

Banco de preguntas.- Es el conjunto de posibles preguntas que los asistentes a la rueda de prensa pueden realizar al expositor.

2. EQUIPOS Y MATERIALES

- Grabadora
- Filmadora
- Cámara de fotos
- Televisión
- Equipos de amplificación
- Proyector de presentaciones
- Computador e impresora
- Respaldo escrito de la temática de la rueda de prensa

3. PROCEDIMIENTO

- Definición del tema a tratarse.
- Tomar contacto con las diferentes departamentos de la Institución a fin de preparar un documento general que servirá como antecedente para la realización de la rueda de prensa.
- Preparación de un posible banco de preguntas a ser formuladas por los medios
- Invitación a los medios de comunicación.
- Preparar el lugar donde se va a efectuar la rueda de prensa de acuerdo al número de medios invitados.
- Preparación de los equipos de amplificación, grabación y apoyo técnico.

- Exposición del tema a tratar por parte del convocante.
- Seguimiento de la publicación del tema tratado en los diferentes medios de comunicación.
- Archivos de recorte de prensa, archivo de audio (radio) y archivo de video.

4. RESPONSABILIDAD

El cumplimiento del presente procedimiento es responsabilidad del Jefe del Departamento de Comunicación del GAD – Chone y su convocante.

5. REGISTRO RUEDAS DE PRENSA

FECHA	MEDIO DE COMUNICACIÓN	REPRESENTANTE DE LOS MEDIOS	FECHA DE PUBLICACIÓN	OBSERVACIONES

3.1.3.4. PROCESO 4

GRÁFICO N° 27



1. DEFINICIONES

Evento.- Es la realización de algún acontecimiento que debe cumplir el GAD – Chone.

Protocolo.- Normas establecidas que deben seguirse en la realización de cualquier evento.

Relaciones Públicas.- Son las diferentes actividades y programas de comunicación que se crean para sostener las buenas relaciones institucionales.

2. EQUIPOS Y MATERIALES

Grabadora

Filmadora

Cámara de fotos

DVD

Televisión

Equipos de amplificación

Computador e impresora

3. PROCEDIMIENTO

- Preparar borrador del programa.
- Enviar al señor Alcalde.
- Aprobación por parte del señor Alcalde.
- Solicitud de fondos para el evento.
- Desarrollo del programa.
- Difusión en medios de comunicación si el caso lo amerita.
- Publicación en medios de comunicación.
- Seguimiento y archivo.

4. RESPONSABILIDAD

El cumplimiento del presente procedimiento es responsabilidad del Jefe del Departamento de Comunicación del GAD – Chone.

5. REGISTRO DE EVENTOS, PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS

NOMBRE DEL EVENTO	FECHA Y HORA DE EJECUCION	LUGAR DE EJECUCION	PERSONA RESPONSABLE	NUMERO DE AISTENTE	OBSERVACIÓN

PROCEDIMIENTOS COMUNICACIÓN INTERNA/EXTERNA

Para el cumplimiento de la **comunicación interna/externa** el departamento de comunicación del GAD – Chone empleará los siguientes procedimientos:

3.1.3.5. PROCESO 5

GRÁFICO N° 28



1. DEFINICIONES

Revista institucional.- Es un medio de comunicación impreso que recoge temas institucionales y de interés general. Se edita anualmente.

Empresa vinculada.- Son las diferentes empresas que tienen algún tipo de relación con el GAD – Chone.

2. EQUIPOS Y MATERIALES

- Grabadora
- Filmadora
- Cámara de fotos
- Televisión
- Computador e impresora

3. PROCEDIMIENTO

- Pedir colaboración de artículos a todos los departamentos de la Institución, que sean de interés general o temas de actualidad.
- Formación del Consejo Editorial, cuya función será seleccionar los artículos a publicarse.
- Tomar fotografías de los temas a publicarse.
- Contratar con una empresa la venta de la publicidad para la edición de la revista, así como un contrato de cumplimiento y fechas.
- Entregar a la empresa editora un disco compacto (CD) con la información a publicarse, quienes se encargarán de corregir textos, diseño y publicación.
- Entregar la revista a todas las áreas de la Institución y empresas vinculadas con el GAD- Chone.

4. RESPONSABILIDAD

El cumplimiento del presente procedimiento es responsabilidad del Jefe del Departamento de Comunicación del GAD – Chone.

5. REGISTRO DE LA REVISTA INSTITUCIONAL

NUMERO DE REVISTA	FECHA DE REVISION DE BORRADOR	RESPONSABLE DE REVISION	IMPRENTA	FECHA DE IMPRESIÓN	FECHA DE ENTREGA AL GAD	FECHA DE DISTRIBUCION	RESPONSABLE DE LA DISTRIBUCCION

3.1.3.6. PROCESO # 6

GRÁFICO N° 29



1. DEFINICIONES

Suplemento anual.- Es un medio de comunicación institucional que circula de forma anual con uno de los diarios de mayor circulación nacional por motivo de las festividades del GAD-Chone.

2. EQUIPOS Y MATERIALES

- Grabadora

- Filmadora
- Cámara de fotos
- Televisión
- Prensa
- Computador e impresora

3. PROCEDIMIENTO

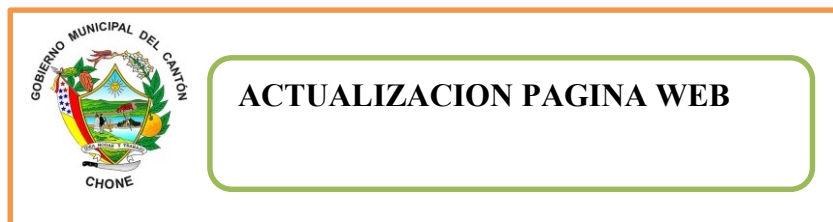
Pedir colaboración de artículos a todos los departamentos de la Institución que sean de aspectos técnicos, de interés general o temas de actualidad, que tendrán una circulación nacional.

5. REGISTRO DEL SUPLEMENTO ANUAL

NUMERO DE SUPLEMENTO	FECHA DE REVISION DE BORRADOR	RESPONSABLE DE REVISION	IMPRENTA	FECHA DE IMPRESIÓN	FECHA DE ENTREGA AL GAD	FECHA DE DISTRIBUCION	RESPONSABLE DE LA DISTRIBUCCION

3.1.3.7. PROCESO # 7

GRÁFICO N° 30



1. DEFINICIONES

Página Web.- Es un medio de comunicación electrónico que se utiliza para difundir las noticias que se generan y son de interés al interior de la Institución, así como también se difunden los requisitos de Concurso de Ofertas, Bases contractuales e información adicional para los usuarios externos que tiene el GAD- Chone.

2. EQUIPOS Y MATERIALES

- Internet
- Computador
- Impresora
- Página Web Institucional
- Cámara de fotos

3. PROCEDIMIENTO

- Establecer la necesidad por parte del Departamento de Comunicación de difundir información de los diferentes departamentos del GAD- Chone..
- Elaborar el boletín de prensa, solicitando y recabando información en las áreas que corresponden.
- Enviar a la Alcaldía para su aprobación y determinar la necesidad de su publicación en la Página Web.
- Enviar la información al Departamento de Sistemas para su publicación en la Página Web.

- Inserción de la información en la Página Web de la Institución por parte del departamento de Sistemas.
- Seguimiento de la Publicación.
- Retiro de información de la Página Web institucional.

4. RESPONSABILIDAD

El cumplimiento del presente procedimiento es responsabilidad del Jefe del Departamento de Comunicación del GAD – Chone, Departamento de Sistemas, áreas involucradas.

5. REGISTRO DE PAGINA WEB

FECHA INICIO PUBLICACION	FECHA RETIRO DE PUBLICACION	NOMBRE DEL RESPONSABLE DEL RETIRO	AREA INVOLUCRADA	OBSERVACIONES

3.1.3.8. PROCESO 8

GRÁFICO N° 31



1. DEFINICIONES

Correo electrónico.- Es un medio de comunicación electrónico mediante el cual los usuarios externos (o internos) en el ámbito de la política local que requieren información específica se dirigen a la dirección de correo electrónico del Departamento de comunicación del GAD-

Chone, quien es el encargado de preparar y proporcionar la información, así como mantener una comunicación adecuada a través del correo electrónico interno para fines laborales.

2. EQUIPOS Y MATERIALES

- Computador
- Impresora
- Dirección de correo electrónico para el departamento de comunicación del GAD-Chone.
- Cámara de fotos

3. PROCEDIMIENTO

- Revisar el correo electrónico Institucional a través de la dirección asignada al Departamento de comunicación con una frecuencia diaria.
- Responder todos los mensajes recibidos por correo electrónico, si el caso lo amerita el Departamento de comunicación cuenta con la información solicitada se contesta directamente, tanto de sus usuarios internos como externos.
- Si el requerimiento solicitado necesita información adicional, el Departamento de comunicación hace la investigación del tema y surte de nombres y direcciones electrónicas con las que se podría comunicar el interesado.
- Hacer el seguimiento del mensaje

4. RESPONSABILIDAD

El cumplimiento del presente procedimiento es responsabilidad del Jefe del Departamento de Comunicación del GAD – Chone, Departamento de Sistemas, áreas involucradas.

5. REGISTRO DE CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL

FECHA DEL MENSAJE	NOMBRE DE SOLICITANTE	DIRECCION ELECTRONICA DEL DEPOSITANTE	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACIONES

3.1.3.9. PROCESO 9

GRÁFICO N° 32



1. DEFINICIONES

Franelógrafo.- Armazón con superficie adecuada para colocar información Institucional y de interés general en el Departamento de Comunicación y Cultura con una frecuencia semanal.

2. EQUIPOS Y MATERIALES

- * Computador e impresora
- * Papelería
- * Cámara de fotos
- * Franelógrafos
- * Marcadores, resaltadores

3. PROCEDIMIENTO

- Pedir colaboración de artículos a determinados departamentos del GAD- Chone, sean de aspectos técnicos, de interés general o temas de actualidad.
- Tomar fotografías de los temas a publicarse si es necesario.
- Determinar los artículos o notas que se incluirán en el franelógrafo.
- Elaborar y colocar el franelógrafo en la planta baja y en el piso 2do del GAD- Chone.

4. RESPONSABILIDADES

El cumplimiento del presente procedimiento es responsabilidad del Jefe del Departamento de Comunicación y Cultura del GAD- Chone y áreas involucradas.

5. REGISTRO DEL FRANELOGRAFO

FECHA	AREA INVOLUCRADA	PERSONAL RESPONSABLE	OBSERVACIONES

3.1.3.10. PROCESO 10

GRÁFICO N° 33



1. DEFINICIONES

Periódico institucional.- Medio de comunicación interna con información Institucional y de interés general en el GAD- Chone con una frecuencia trimestral.

2. EQUIPOS Y MATERIALES

- Computador e impresora
- Papelería
- Cámara de fotos
- Imprenta

3. PROCEDIMIENTO

- Pedir colaboración de artículos a determinadas áreas de la Institución, sean de aspectos técnicos, de interés general o temas de actualidad.
- Tomar fotografías de los temas a publicarse si es necesario.
- Determinar los artículos o notas que se incluirán en el periódico.
- Definir el tiraje del periódico.
- Realizar en coordinación con la Imprenta de la Institución, la diagramación, edición, publicación y distribución del periódico.

4. RESPONSABILIDADES

El cumplimiento del presente procedimiento es responsabilidad del Jefe del Departamento de Comunicación y Cultura, el señor Alcalde, áreas involucradas, imprenta del GAD-Chone.

5. REGISTRO DEL PERIODICO INSTITUCIONAL

FECHA	TIRAJE	TEMAS PRINCIPALES	OBSERVACIONES

3.1.3.11. MANUAL DE BIENVENIDA

El Manual de Bienvenida para el personal que ingresará a trabajar en el Departamento de Comunicación y Cultura consta de:

Carta de Bienvenida

Señorita y Señor
Miembro del GAD- Chone
Presente.-

De mi consideración:

Por medio de la presente, reciba usted un cordial saludo. Aprovecho la oportunidad para darle la bienvenida a Usted, a partir de esta fecha, conformará parte de nuestro equipo, que permanentemente pretende conseguir como objetivo: el funcionamiento y desarrollo del Departamento de Comunicación y Cultura.

Quiero destacar que su presencia es sumamente necesaria y que nos enorgullece tener profesionales como usted en nuestro Departamento y, estamos seguros, que todos sus aportes y esfuerzos personales en bienestar del grupo serán reconocidos.

Espero que su integración a nuestro Departamento sea de lo mejor, se sienta cómodo y que logre concretar sus objetivos personales y profesionales en nuestra Institución.

Atentamente,

Jefe Departamento de Comunicación y Cultura del GAD- Chone.

3.4. MISIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN Y CULTURA.

Difundir acciones, avances y resultados de la administración municipal, con estrategias de comunicación social, así como el fortalecimiento de la gobernabilidad y el reconocimiento social del Gobierno Autónomo Descentralizado.

3.5. VISIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN Y CULTURA

Ser una entidad pública que promueva una nueva cultura política y de servicios, con el posicionamiento de una imagen sólida, definida, coherente, en la provincia y el cantón, estableciendo un vínculo de comunicación a corto, mediano y largo plazo que genere confianza, lealtad, satisfacción y una percepción positiva de la ciudadanía.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Ejecutado el proceso investigativo, aplicadas los métodos y técnicas de investigación se ha podido determinar las siguientes conclusiones, las mismas que obedecen estrictamente a los resultados que arrojó el trabajo técnico de investigación:

Los ciudadanos encuestados no conocen el procedimiento del Departamento de Comunicación y Cultura, por lo que califican con REGULAR las actividades que desempeña esta área.

Se debe mejorar la atención y los mensajes que se quieren emitir a la ciudadanía para que estos sean claros y concisos sobre información que realice el GAD- Chone, sobre eventos, proyectos y actividades culturales.

Deben existir otros canales de información con la ciudadanía para que se conozca sobre las actividades que realiza el GAD. Todo el personal que labora en esta área tiene conocimiento sobre lo que es un manual de procedimiento, pero no existe uno bien estructurado donde ellos se puedan guiar para realizar sus actividades diarias.

El GAD- Chone necesita una estrategia, la cual se convertirá en un documento valioso para quien maneje el área de comunicación en esta institución, ya que tendrá una herramienta de apoyo que le guiará en el quehacer diario en los diferentes ámbitos de la comunicación institucional.

RECOMENDACIONES

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone debe acoger e implementar la presente propuesta del Manual de Procedimientos del Departamento de Comunicación y Cultura que se ha desarrollado en esta investigación, con la finalidad de facilitar la gestión de sus operaciones de comunicación.

La utilización del Manual de Procedimientos en el departamento de Comunicación y Cultura del GAD- Chone involucra contar con herramientas de tecnología moderna, es recomendable para estar en condiciones similares a empresas públicas y privadas que utilizan estos medios.

Las autoridades del GAD- Chone, deberán involucrarse en la problemática comunicacional de la institución, ya que esto será el eje para que la institución tenga una comunicación abierta, clara y eficiente con el público interno y externo.

El contar con un Manual de Procedimientos en el Departamento de Comunicación y Cultura va a mejorar la comunicación interna y externa del GAD- Chone, facilitará conseguir un nivel de productividad para el Municipio del Cantón Chone y ayudará de forma significativa a mantener estándares de trabajo obteniéndose una mayor eficiencia y eficacia en estas actividades.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone debe implementar una cultura de comunicación organizacional que fortalezca la gestión política y administrativa

BIBLIOGRAFÍA

Albizu, E. L. (1992). Comunicación Interna. En L. a. Interna.

Fonseca, M. d. (2015). Expresión Oral y Escrita. En M. d. Fonseca.

MALETZKE, G. (s.f.). Psicología de la Comunicación Social. .

Muriel, M. L. (1980). Comunicación Institucional. En Comunicación Institucional: Enfoque Social de Relaciones Públicas, N° 12.

Nino, P. d. (2003). Comunicación Organizacional Tercer Curso.

Ortegón. (2008). Organización Andrés Bello. En Guía sobre diseño y política Pública.

Ramos, J. S. (16 de Junio de 2003). “Palabra de Periodista”.

WEB GRAFÍA

DEFINICION ABC. (2012). “Definición de procedimiento”, encontrado el 07/10/2015 en <http://www.definicionabc.com/general/procedimiento.php#ixzz3UIFLCX9Y>

DEFINICION MX. (2013). “Definición de Proceso”, encontrado el 07/10/2015, en <http://definicion.mx/proceso/#ixzz3UIBTvTOV>

GAD de Loja. (2014) “Competencias de los GAD parroquiales rurales: Constitución de la República del Ecuador .art.242”, encontrado el 05/10/2015, en <http://www.gad27abril.gob.ec/gad/competencias/>

Gobiernos Municipales del Ecuador. (2013). “ Guías de Gobiernos Autónomos Descentralizados” encontrado el 08/10/2015, en guiaosc.org/que-es-un-gobierno-autonomo-descentralizado/

Juan Pablo II. (1963). “Decreto inter mirifica sobre los medios de comunicación social Pablo Obispo, siervo de los siervos de dios juntamente con los padres del concilio para perpetuo recuerdo”, Roma, en San Pedro, encontrado el 08/10/2015 en http://www.vatican.va/archive/hist_councils/ii_vatican_council/documents/vat-ii_decree_19631204_inter-mirifica_sp.html

MONJE, J. A. (2014). Cooperación internacional, descentralización y participación ciudadana La gestión de la asistencia oficial para el desarrollo desde los gobiernos autónomos descentralizados en el Ecuador.

Rodríguez, A. (2015). “Manuales de procedimientos”, consultado el 08/10/2015 en <https://pnlytalentohumano.wordpress.com/2015/03/11/unidad-iv-manuales-de-procedimientos/>

Torres, P. (2015). “TEMA 5.- El Derecho Constitucional y la organización territorial. Título XI, De la Organización Territorial y La Descentralización, encontrado el 09/10/2015, en <http://aprendoconstitucional.blogspot.com/2015/09/tema-5-el-derecho-constitucional-y-la.html>

Universidad de Peru. (18 de abril de 2015). <http://www.universidadperu.com>. Obtenido de <http://www.universidadperu.com/comunicacion-social-peru.php>

Wikipedia. (2013). "Gobierno local", encontrado el 10/10/2015, en <http://www.gobiernolocal.gob.ar/wiki/doku.php?id=descentralizacion>

ANEXOS



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI
FACULTAD CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
CARRERA: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y RELACIONES PUBLICAS

ENCUESTA DIRIGIDA A EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN Y CULTURA DEL GAD DE CHONE.

OBJETIVO DE LA ENCUESTA: conocer la percepción que tienen los habitantes de Chone sobre las actividades que realizan el departamento de comunicación y cultura del GAD de Chone.

Evelyn Gabriela Arteaga Cedeño, agradece a usted por la colaboración brindada y la honestidad en sus respuestas

- 1. Conoce usted la existencia de un manual de procedimientos en este departamento?**
 - a. Si.....
 - b. No.....

- 2. Considera usted que el uso de un manual de procedimientos es importante en el desempeño de las actividades diarias en el departamento.**
 - a. Si.....
 - b. No.....

- 3. Se presentan problemas con la manera de cómo se realizan las actividades en el departamento.**
 - a. Si.....
 - b. No.....

- 4. Existe definición de tareas en el departamento?**
 - A. Si.....
 - c. No.....

- 5. Están expresadas por escrito las normas de cómo realizar las actividades del departamento.**
 - a. Si.....
 - b. No.....

- 6. Aplica usted las normas inherentes al cargo que desempeña.**
 - a. Si.....
 - b. No.....

- 7.Cuál es su grado de instrucción.**
 - a. Primaria.....
 - b. Secundaria.....
 - c. Bachiller.....

- d. Universitario.....
- e. Profesional.....

8. Cuanto tiempo tiene laborando en el departamento?

- a. 0.....5 años.....6
- b. 6años.....10 años.....10
- c. 11años.....15años.....4
- d. 16años.....20años.....
- e. Más de 20 años.....

9. Existe personal suficiente para realizar las tareas en el departamento.

- a. Si.....
- b. No.....

10. Conoce donde se encuentra ubicado su cargo dentro de la estructura jerárquica.

- a. Si.....
- b. No.....

11. Conoce la responsabilidad inherente a su cargo.

- a. Si.....
- b. No.....

12. Está capacitado(a) para realizar las tareas asignadas.

- a. Si.....
- b. No.....

13. Cree usted que se debe diseñar un manual de procedimiento para el departamento.

- a. Si.....
- b. No.....

14. Sabe usted que es un manual de procedimiento.

- a. Si.....
- b. No.....

15. Le gustaría realizar su tarea guiándose por un manual de procedimiento.

- a. Si.....
- b. No.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI
FACULTAD CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
CARRERA: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y RELACIONES PUBLICAS

ENCUESTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA DE CHONE.

OBJETIVO DE LA ENCUESTA: conocer la percepción que tienen los habitantes de Chone sobre las actividades que realizan el departamento de comunicación y cultura del GAD de Chone.

Evelyn Gabriela Arteaga Cedeño, agradece a usted por la colaboración brindada y la honestidad en sus respuestas

1. Cómo calificaría usted el trabajo que realiza el departamento de Comunicación y de Cultura del GAD de Chone?

- a. Muy Bueno.... ()
- b. Bueno..... ()
- c. Regular..... ()
- d. Malo..... ()

2. Conoce usted sobre los procedimientos con los que trabaja el departamento de comunicación y cultura.

- a. Si.....()
- b. No.....().

3. Como se entera usted sobre las actividades que hace el municipio?

- a. Por la prensa escrita.....()
- b. Por el departamento de comunicación y cultura.....()
- c. Por la radio.....()
- d. No se entera.....()

4. La atención que recibe en el departamento de comunicación y cultura es:

- a. Muy bueno... ..()
- b. Bueno..... ()
- c. Regular..... ()
- d. Malo..... ()

5. Considera que los mensajes que envía el municipio a la población son:

- a. Muy claros..... ()
- b. Claros..... ()
- c. Confuso..... ()
- d. Muy confusos.....()

6. Te gustaría recibir información sobre eventos, proyectos y actividades culturales que realiza el municipio.

- a. Si..... ()
- b. No..... ()

7. Considera usted que los departamentos de comunicación y cultura deben mejorar su atención:

- a. Si ()
- b. No..... ()
- c. Estoy conforme..... ()
- d. No estoy conforme..... ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI
FACULTAD CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
CARRERA: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y RELACIONES PUBLICAS

ENTREVISTA DIRIGIDA A CONCEJAL DE CHONE

1. **Cuáles son las principales necesidades que tienen los departamentos de Comunicación y Cultura?**
.....
2. **Cuáles son las funciones de estos departamentos?**
.....
3. **La administración actual se siente fortalecidas con estos departamentos?**
.....
4. **Describa las actividades más importantes que ha realizado esta administración en comunicación y cultura.**
.....
5. **Cuando surge algún inconveniente en la gestión, como lo comunican a la ciudadanía?**
.....
6. **Para comunicarse con los empleados cuáles son los canales que utilizan ustedes?**
.....
7. **Describa en 3 palabras al departamento de Comunicación y Cultura?**
.....
8. **Qué es para usted una imagen institucional?**
.....
9. **Cómo es la imagen del municipio de Chone?**
.....
10. **Considera usted importante la comunicación y cultura dentro y fuera del municipio?**
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

PROYECTO DE TESIS

TEMA:

*MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN Y CULTURA DEL
GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE.*

AUTORA:

EVELYN GABRIELA ARTEAGA CEDEÑO

MANTA – ECUADOR

1.- TÍTULO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN Y CULTURA DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN CHONE.

2.- JUSTIFICACIÓN

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Contiene información sobre los formularios que se deben aplicar, así como también, formatos de autorizaciones o documentos necesarios para la operatividad del municipio de Chone. Además, se presenta ejemplos para llevar el control de las máquinas o equipo de oficina que requieren un mantenimiento porque son necesarios utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la institución.

En él se encuentra registrada y transmitida la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas que conforman el municipio, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

Así mismo, para la Unidad Administrativa y Financiera es indispensable porque le permitirá contar con un instrumento para obtener información rápida y oportuna, además, con el mismo se lleva el control en cada uno de los procedimientos de las entradas y salidas de recursos.

Este Manual de Procedimientos resulta beneficioso y es importante porque permitirá a los funcionarios mejorar en la realización de sus tareas y trata de que estas sean realizadas eficazmente.

De este modo, se espera que, para los nuevos empleados, con la implantación de este manual de procedimientos, no surjan inconvenientes ni deficiencias internas en las unidades, Divisiones o Departamentos.

La propuesta busca entregar a la municipalidad del cantón Chone una herramienta válida y confiable que permita dar un giro positivo a la gestión municipal y que logre consolidar a este gobierno local como uno de los de mayor efectividad al momento de ser evaluados y pueda de esta manera acceder con facilidad a los créditos por ser los requisitos que estos requieran una fortaleza institucional y no una amenaza para obtenerlos.

3.- DELIMITACIÓN:

CAMPO: Social

ÁREA: De la Comunicación

ASPECTO: Procedimental

PROBLEMA: Deficiencias en las Normas Procedimentales

TEMA: Manual de procedimientos para los Departamentos de Comunicación Social y de Cultura del Gobierno Municipal del cantón Chone.

DELIMITACIÓN ESPACIAL:

La presente investigación se realizará dentro de la jurisdicción del cantón Chone, provincia de Manabí (Ecuador),

Se lo realizará con la participación de la ciudadanía y de los funcionarios de la municipalidad del cantón Chone, por lo que se constituye en un trabajo de Comunicación Social; corresponde al área administrativa del municipio, trata aspectos procedimentales y trata sobre la Deficiencia que tiene este municipio en lo referente a procedimientos que utiliza y que le generan problemas de carácter legal.

Los departamentos que se verán afectados con la aplicación del manual de procedimientos serán todos los que forman parte de la municipalidad de Chone, es obvio que la publicidad de ellos producto de la actividad que estos realizan tendrán que sujetarse a un procedimiento técnico que deberá ser respetado y debe responder a la misión y visión institucional, así como, a la gestión municipal.

DELIMITACIÓN TEMPORAL:

Este trabajo se lo desarrollará durante los meses de Enero a Marzo/2015

4.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

En toda institución es necesaria la implementación de procedimientos que en algunos casos se encuentran contenidos dentro de las normativas y reglamentos internos de las entidades.

En las instituciones públicas que no cuentan con manual de procedimiento las entidades que las controlan realizan sus auditorías tomando en consideración el manual de puestos lo que resulta un problema porque éste se refiere a la tarea específica del puesto más no las acciones que el funcionario tiene que seguir para cumplir con la tarea que debe realizar de manera puntual de acuerdo a la denominación del puesto.

En los países desarrollados a nivel mundial, sus municipios desde hace algunos años atrás cuentan con manuales de procesos y procedimientos que sirven para poder debidamente administrados y para que los funcionarios que dirigen las ciudades sean estos grandes o pequeños no lleguen a inventar procedimientos o apliquen estos como si fuesen remedios

genéricos y por querer solucionar problemas con memoria simple generan problemas mayores que involucran o afectan al presupuesto municipal.

En el cantón Chone de la provincia de Manabí, la municipalidad cuenta con un equipo de comunicación social y cultural que trabaja de manera coherente con la administración actual, del Dr. Deyton Alcívar Alcívar, sin embargo es evidente que los recursos pueden ser mejor utilizados si existiera un manual de procedimientos que marque la pauta y conlleve a la mejor utilización o optimización de los recursos

Los manuales son el eje de las acciones administrativas que se deben tomar y es donde giren y se apoyen los funcionarios municipales que actualmente no toman decisiones por temor a no hacer lo correcto, y el manual es un documento que respalda los procedimientos realizados.

Actualmente la Constitución de la República promueve el Buen Vivir y este es un derecho de todos, inclusive de los administradores municipales que luego de dejar de actuar viven con la incertidumbre de no saber si lo actuado ha estado bien o no, situación que afecta su vida. El manual de procedimientos dará la tranquilidad deseada por ellos porque contempla los procedimientos a seguir.

En este trabajo de investigación responderé la pregunta:

¿El manual de procedimientos ayudaría al mejor desarrollo de las funciones que desempeña el Departamentos de Comunicación y Cultura de la GAD de Chone?

5.- RESUMEN DE LA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.

La propuesta se caracteriza por ser un instrumento que ayudará a que la municipalidad alcance un mejor funcionamiento y pueda insertarse dentro de las municipalidades con mayor aceptación ciudadana por contar con un Manual de Procedimientos que ayudará que el departamento de Comunicación Social y Cultura cuenten con esta herramienta que al ser técnica y práctica. Contiene validez legal porque debe ser aprobada por la corporación municipal.

El problema seleccionado se determina por cuanto es necesario mejorar los procedimientos que se utilizan actualmente en la municipalidad del cantón Chone de la provincia de Manabí, y que están generando problemas administrativos que retrasan la operatividad de las acciones municipales, siendo la falta de conocimiento sobre los procedimientos una de las causas para que existan reclamaciones de tipo legal que se fundamentan en la inobservancia de los procedimientos aplicados y que comprometen seriamente los recursos municipales.

La propuesta es diseñar un manual y con él proponer nuevos formularios para que el trabajo que se realice en el Departamento de Comunicación Social y Cultura de la Municipalidad de Chone empaten de manera positiva con la gestión municipal.

Con lo anterior se podrá lograr contar con una fortaleza institucional que puede además ser de utilidad para los demás municipios, por contener este manual los lineamientos generales que permitirán la operatividad del departamento de Comunicación Social y Cultura.

La propuesta busca capacitar a cada miembro de los departamentos involucrados y con ello mejorar su rendimiento y elevar la autoestima de estos. Podrán ellos a partir de la implementación del manual evaluarse de manera periódica y con ello conocer los avances logrados, así como también, conocer sobre las necesidades para mejorar su labor.

6.- OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL:

Diseñar un Manual de Procedimientos para el departamento de Comunicación Social y de Cultura como instrumento válido para el mejoramiento de la administración y operatividad del Gobierno Municipal del cantón Chone.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Establecer la funcionabilidad y la aplicabilidad del manual de procedimientos en las organizaciones institucionales municipales.
- ✓ Especificar y explicar la intencionalidad de los procedimientos en el mejoramiento de la operatividad de los servicios que presta la municipalidad de Chone.
- ✓ Diseñar el manual de procedimientos para la operatividad del departamento de Comunicación Social y Cultura en la gestión administrativa del municipio del cantón Chone.
- ✓ Verificar la funcionalidad del manual de procedimientos mediante la aplicación y la capacitación del personal directivo y operativo de la institución.

7.- BENEFICIARIOS DE LA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.

Con esta propuesta el beneficiario directo es el ciudadano chonense que será quien reciba una mejor atención de parte de los funcionarios, empleados y obreros de la municipalidad.

Los funcionarios se beneficiarán de manera directa porque contarán con un instrumento que les permita tomar decisiones y realizar gestiones. Los obreros podrán ser tratados de manera más justa porque también conocerán por medio de las capacitaciones lo que se encuentra contenido en el manual de procedimiento.

Cambiará de manera sustancial los esquemas con que se viene manejando la institución y se ajustarán a acciones por todos conocidas. El Alcalde podrá revisar con los concejales si las acciones se encuentran encuadradas dentro de lo procedente y con ello evaluar los puestos y gestiones de los funcionarios.

El departamento beneficiado directamente es: Comunicación Social y Cultura. Por la importancia que este departamento tienen en razón de estar interconectado con las actividades municipales.

8.- MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

La comunicación organizacional se encuentra en el mundo de las instituciones, sean estas, públicas y privadas y son aplicadas desde hace tres décadas y constituye toda una disciplina porque la forma un conjunto de conocimientos sistematizados sobre la materia, es decir, sobre la organización y el perfeccionamiento de los complejos procesos de comunicación que debe primar en las organizaciones, con el fin de mejorar la interrelación entre sus miembros, entre éstos y el público externo y así fortalecer y mejorar la identidad y desempeño de las entidades.

La Doctora en Ciencias de la Comunicación, Irene Trelles Rodríguez, recorre históricamente el desarrollo de la comunicación organizacional y marca su evolución inicialmente en Estados Unidos (con autores como Charles Redding, Frederick Jablin, Linda Putnam, Kreps) y Europa (Joan Costa, Justo Villafañe, José Luis Piñuel, José Gaitán, Annie Bartoli, Cees Van Riel). Recientemente se ha enraizado en América Latina (Gaudencio Torcuato, Carlos Fernández Collado, Abraham Nosnik, Rafael Serrano, María Luisa Muriel y Carmen Rota), donde México, Brasil y Argentina han protagonizado producción teórica y experiencia práctica.

Dicha modalidad se conoce en diversas latitudes con denominaciones diferentes: comunicación organizacional, empresarial, institucional, organizativa, corporativa, todas referidas al mismo fenómeno.

A los efectos del presente trabajo, la comunicación organizacional será determinada con el **DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL MUNICIPIO DE CHONE** como un sistema significativo que permitan a los integrantes de este departamento compartir e intercambiar información dando un paso gigante a la implementación de manuales en las otras áreas de trabajo dentro

de la municipalidad. Además, la Teoría Funcionalista será el eje central de esta propuesta por corresponder a un manual de procedimientos la función de cada puesto.

Habiendo definido el fenómeno, es necesario descubrir sus dimensiones de proyección: la comunicación organizacional no se produce, como ya hemos dicho, sólo a lo interno de la entidad, sino también con el entorno, por tanto, puede hablarse de comunicación interna basada en la Teoría Funcionalista.

El funcionalismo caracterizado por el utilitarismo otorgado a las acciones que deben sostener el orden establecido en las sociedades, es una corriente teórica surgida en Inglaterra en los años 1930 en las ciencias sociales, especialmente en sociología y también de antropología social. La teoría está asociada a Émile Durkheim y, más recientemente, a Talcott Parsons además de a otros autores como Herbert Spencer y Robert Merton.

Dentro de las principales características del funcionalismo está el enfoque empirista que preconiza las ventajas del trabajo de campo. En este sentido, los teóricos funcionalistas identifican en sus textos comunicación con comunicación de masas porque esa es la realidad de la sociedad moderna.

Al analizar la Tesis titulada “*Diseño del manual de procedimientos administrativo para el CITTES de Servicios Agropecuarios de la Universidad Técnica Particular de Loja*” realizado por María Elida Reyes Reyes de la Universidad Particular de Loja el año 2008 se puede observar claramente que se privilegia con el manual a la Comunicación interpersonal que es la intención de este trabajo que apunta a disciplinar a los departamentos rigiendo sus acciones para el cumplimiento de sus tareas en un manual de procedimientos lo que conlleva a precisar funciones y evitar que se deslinde responsabilidades.

FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Aunque son muchas las funciones atribuidas a la comunicación en organizaciones, me centraré en autores en los que prime una mirada hacia el exterior de la colectividad empresarial.

Fernando Martín Martín (1995) (citado por Trelles, 2001.p.4) las puntualiza en tareas como coordinar y canalizar el plan o la estrategia de comunicación de la organización; gestionar acciones encaminadas a mejorar la imagen pública; potenciar, desarrollar y difundir la actividad de comunicación; conseguir que esta sea clara, veraz, transparente; mantener estrecha relación de colaboración con los medios y verificar y controlar la calidad e incidencias informativas y publicitarias de todas las acciones de comunicación.

PLANTEAMIENTOS

La teoría funcionalista propone que las sociedades suponen de mecanismos propios capaces de regular los conflictos y las irregularidades, así como las normas que determinan el código de conducta de los individuos variarán en función de los medio existentes y esto es lo que rige el equilibrio social. Por lo que pasemos a entender a la sociedad como un “organismo”, un sistema articulado e interrelacionado. A su vez, cada una de estas partes tiene una función de integración y mantenimiento del propio sistema.

Según Parsons, la teoría de sistemas, se basa en la teoría funcionalista, y establece que la sociedad se organiza como un sistema social que debe resolver cuatro imperativos fundamental para subsistir:

El pionero iniciador de la tendencia funcionalista en Latinoamérica fue Gustavo Mendoza, quien adquirió sus conocimientos en el instituto humano-tecnológico Humboldt

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

OPERATIVIDAD

Sí existe el adjetivo operativo ‘que surte efecto’ y el sustantivo correspondiente operatividad ‘capacidad para realizar una función.

Lo que tiene operatividad ya tiene en sí la capacidad de surtir un efecto. El añadido –ble/-bilidad parece querer indicar ‘posibilidad de operatividad’. Pero un sistema es operativo o no lo es, si puede operar, es operativo, tiene operatividad. Si se quiere hacer que algo que no tiene aún capacidad de operación, sea operativo, no se le hace “operable”, sino simplemente se lo convierte de no operativo en operativo, dotándolo de operatividad.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

Toda empresa cuenta en forma implícita o explícita con cierto juego de jerarquías y atribuciones asignadas a los miembros o componentes de la misma. En consecuencia se puede establecer que la estructura organizativa de una empresa es el esquema de jerarquización y división de las funciones componentes de ella. Jerarquizar es establecer líneas de autoridad (de arriba hacia abajo) a través de los diversos niveles y delimitar la

responsabilidad de cada empleado ante solo un superviso inmediato. Esto permite ubicar a las unidades administrativas en relación con las que le son subordinadas en el proceso de la autoridad. El valor de una jerarquía bien definida consiste en que reduce la confusión respecto a quien da las órdenes y quien las obedece. Define como se dividen, agrupan y coordinan formalmente las tareas en los puestos.

Toda organización cuenta con una estructura, la cual puede ser formal o informal. La formal es la estructura explícita y oficialmente reconocida por la empresa. La estructura informal es la resultante de la filosofía de la conducción y el poder relativo de los individuos que componen la organización, no en función de su ubicación en la estructura formal, sino en función de influencia sobre otros miembros.

COMUNICACIÓN SOCIAL

Es un campo de estudios interdisciplinarios que investigan la información y la expresión, los medios de difusión masivos y las industrias culturales. Sus conceptos teóricos provienen primordialmente de la sociología, la psicología social y la semiología o semiótica. En el campo de la práctica estos conocimientos se usan en el periodismo, la opinión pública, la publicidad, la mercadotecnia y las relaciones públicas e institucionales.

Aparte de su popularización, llegó a ser el término preferido de los documentos de la Iglesia Católica cuando esta se refiere a los medios de comunicación social o a los medios masivos. Esto tiene la ventaja de una connotación mayor en donde toda comunicación es social, pero no toda la comunicación es "masiva". En efecto, aunque ambos términos son utilizados de manera sinónima, el término "comunicación social" fue utilizado por primera vez en los documentos del Concilio Vaticano II y especialmente en el Decreto Inter Mirifica, sobre los medios de comunicación social (1963), proclamado por el Papa Pablo VI.

CULTURA

Las nuevas corrientes teóricas de sociología y la antropología contemporáneas redefinieron este término, contradiciendo la conceptualización Romántica. Se entiende CULTURA en un

sentido social. Cuando se dice "CULTURA China", "CULTURA Maya" se está haciendo uso muy distinto de aquel, se refiere a los diversos aspectos de la vida en esas sociedades. En general, hoy se piensa a la CULTURA como el conjunto total de los actos humanos en una comunidad dada, ya sean éstos prácticas económicas, artísticas, científicas o cualesquiera otras. Toda práctica humana que supere la naturaleza biológica es una práctica cultural.

TEORÍA FUNCIONALISTA

Su base ideológica es concebir a la sociedad como un sistema natural o un cuerpo orgánico. Así como las ciencias biológicas conciben a los órganos de un cuerpo a partir de sus funciones y disfunciones, sus posibilidades de crecimiento y los "virus" o agentes exógenos que atentan contra él, las ciencias sociales conciben a la sociedad como una estructura que debe permanecer "sana", debe progresar, evolucionar y crecer.

Es decir, estos teóricos descartarán toda posibilidad de cambio radical o alteración de la estructura social. Son conservadores de lo que está. Admiten cambios tecnológicos y mejoras, siempre y cuando estos no modifiquen la base de las relaciones sociales.

EL EMPIRISMO

Es una teoría filosófica que enfatiza el papel de la experiencia, ligada a la percepción sensorial, en la formación del conocimiento. Para el empirismo más extremo, la experiencia es la base de todo conocimiento, no sólo en cuanto a su origen sino también en cuanto a su contenido. Se parte del mundo sensible para formar los conceptos y éstos encuentran en lo sensible su justificación y su limitación.

EL POSITIVISMO

Es una corriente o escuela filosófica que afirma que el único conocimiento auténtico es el conocimiento científico, y que tal conocimiento solamente puede surgir de la afirmación positiva de las teorías a través del método científico. El positivismo deriva de la

epistemología que surge en Francia a inicios del siglo XIX de la mano del pensador francés Augusto Comte y del británico John Stuart Mill y se extiende y desarrolla por el resto de Europa en la segunda mitad de dicho siglo. Según esta escuela, todas las actividades filosóficas y científicas deben efectuarse únicamente en el marco del análisis de los hechos reales verificados por la experiencia.

Esta epistemología surge como manera de legitimar el estudio científico naturalista del ser humano, tanto individual como colectivamente. Según distintas versiones, la necesidad de estudiar científicamente al ser humano nace debido a la experiencia sin parangón que fue la Revolución francesa, que obligó por primera vez a ver a la sociedad y al individuo como objetos de estudio científico.

TEORIA DE LOS EFECTOS

Los antecedentes de esta teoría son la consolidación del cine y la prensa, la aparición de la radio, la expansión industrial y la cultura urbana.

Esta teoría nace del estudio de importantes sociólogos como Max Weber, Emile Durkheim y Max Horkheimer, quienes veían como principio del periodismo a la sociedad de masas; es decir, a un público indiferenciado al que se le enviaba un mensaje para lograr un efecto específico y al que se trataba de persuadir acerca de algo concreto a través de los medios de comunicación.

La teoría de los efectos fue el resultado del trabajo que sobre el análisis de los medios de comunicación hicieron las escuelas de la sociología empírica, la sociología positivista y la teoría crítica, haciendo que se hablase de un tema en el que se daba por sentado que el fin único de la comunicación era transmitir mensajes o información, y que lo que pasara durante este proceso no era ni de interés intelectual ni de interés práctico.

La teoría de los efectos hizo que los dueños de los medios buscaran manejar de forma más racional la información, aunque ello no implicó que la manejasen de mejor o peor manera

que como lo venían haciendo, sino que más bien entendieran el poder que tenían y buscaran aprovecharlo.

TEORÍA LIBERAL

Aquella teoría normativa daba amplia libertad para poner en los medios lo que quisieran sus productores, incluyendo la violencia. Esta teoría se había originado como reacción contra la tradición aristocrática (del enfoque anterior alfabetizado), donde la institución pública aristocrática pretendía tener el monopolio sobre la verdad. Se puede decir que de un extremo se pasó al otro. La teoría de liberación de los medios de control productivos aparece en el s. XVII en los escritos *Areopagitica* (1644) del puritano rebelde John Milton. Pronto se desarrolló, primero durante el período colonial de EE.UU. y sobre todo después de su independencia.

Otro elemento que será objeto de análisis es la relación existente entre los departamentos, situación que trae de la mano la revisión de los Supuestos de la metodología de análisis de Robert Merton, específicamente aquel que se refiere los elementos indispensables como actividad social y cultural.

Años más tarde, apareció el **Funcionalismo** que se centraba en el mensaje y en el canal (es decir, los medios de comunicación), y en su función dentro de la sociedad, como creadores y anuladores de valores e ideologías. Aquí, la sociedad adquiere mayor importancia, ya que se hace hincapié en que ésta es heterogénea y está compuesta por diversos círculos sociales (familia, escuela, trabajo) que cumplen una función determinada dentro de la sociedad general.

Para construir este marco teórico haré uso de los conceptos sobre Teorías de los Efectos en las Audiencias, que corresponde al funcionalismo, particularmente de Las teorías de los efectos limitados y me apoyaré en lo que señala Rodrigo Alsina (1989), en su libro “la historia de la Más Communication Research”, así como también, los aportes investigativos anteriormente citados.

Es necesario remarcar que el trabajo tiene características puntuales por ser considerado el manual como una herramienta que define las tareas de cada uno de los puestos de los departamentos considerados y en los que es necesario realizar la redistribución de funciones de acuerdo a los perfiles.

TEORÍAS DE LOS EFECTOS EN LAS AUDIENCIAS

La aplicación de estas teorías es preciso hacerla por ser estas una mezcla de rasgos que vienen bien con la diversidad de trabajadores que por sus ocupaciones o funciones cuentan con un grado de cultura y preparación diferentes lo que hace que se atiendan los efectos que ocasionan los cambios que serán diversos por las diferencias anotadas.

Las primeras corrientes de la escuela norteamericana, estuvieron notablemente influidas por el conductismo, escuela psicológica que considera la conducta humana como una respuesta frente a estímulos externos. Esta influencia teórica será evidente particularmente en la teoría hipodérmica cuya concepción de la audiencia se condice claramente con la concepto mecanicista de la conducta que subyace a la escuela conductista.

TEORÍAS DE LOS EFECTOS LIMITADOS

El conductismo deja de ser considerado, alrededor de los años '40, un marco teórico válido para abordar la problemática de la influencia mediática, los estudios de la psicología experimental, así como aportes provenientes del campo de la sociología, fueron modificando el enfoque de estos estudios.

Por otra parte, se transforma sustancialmente, el concepto de audiencia, en el sentido que se cuestionan las características que parecían describirla de acuerdo al paradigma de la "bala mágica", cada una de estas características, dará lugar a un nuevo modelo explicativo de los efectos de los Teoría de las diferencias individuales

Por lo expuesto es necesario para la realización de este trabajo, poder a través de la implementación de un manual de procedimientos lograr una buena comunicación en los departamentos de Comunicación social y de Cultura del municipio de Chone. Esta aplicación se fundamentará en la teoría funcionalista y en la teoría de los efectos limitados por ser este trabajo de asignación de tareas que harán que la agilidad y los atrasos en los procesos se reduzcan por que se tiene ahora una herramienta de trabajo.

La información que me corresponde dar como creadora de un sistema nuevo que conlleva consigo mejorar la operatividad y funcionamiento de estos departamentos está sustentada en la importancia que tiene cada usuario que debe ser atendido de manera ágil y eficiente sin descuidar el cumplimiento de los pasos que se deben seguir y no provocar nuevos problemas.

El trabajo apunta a realizar un trabajo que involucra un nuevo comportamiento, es otras palabras se aplicará el conductismo como elemento primario y que tiene connotaciones institucionales.

10.- PRESUPUESTO

RECURSOS	COSTO
Materiales tecnológicos	100.00
Materiales de oficina	100.00
Materiales de encuestas y entrevistas	80.00
Compra de libros	160.00
Copias	60.00
Alimentación y refrigerios	100.00
Movilización	300.00
imprevistos	100.00
TOTAL	1000.00

11.- BIBLIOGRAFÍA

- ✓ <http://es.wikipedia.org/wiki/Funcionalismo>
- ✓ CASTRO M. Fernando. (2001). El Proyecto de investigación y su esquema de elaboración. Colson C.A, Caracas.
- ✓ TRELLES RODRÍGUEZ, Irene. Comunicación Organizacional, 123 – 132. Ciudad de La Habana: Editorial Félix Varela, 2004. .
- ✓ FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos. Comunicación Organizacional y Puntos de vista.2005, Anáhuac, México.
- ✓ MUNCH, Lourdes y E. Ángeles. (1993). Métodos y técnicas de investigación. Trillas, México.