



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**  
**EXTENSIÓN CHONE**

CARRERA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
LICENCIADA EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

**TEMA:**

LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL MANEJO DE LA  
INFORMACIÓN EXTERNA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA CANUTO

**AUTORA:**

GEMA MARIUXI PINARGOTE PEÑARRIETA

**TUTORA:**

LIC: BELLA AURORA BARREIRO VERA.

CHONE-MANABÍ- ECUADOR

2015

Lic. Bella Aurora Barreiro Vera, Docente de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí extensión Chone, en calidad de directora del presente trabajo de titulación,

### **CERTIFICO:**

Que el presente TRABAJO DE TITULACIÓN cuyo tema es: “LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN EXTERNA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA CANUTO”, ha sido exhaustivamente revisada en varias sesiones de trabajo, se encuentra lista para su presentación y apta para su defensa.

Las opiniones y conceptos vertidos en este trabajo de titulación son fruto del trabajo, perseverancia y originalidad de su autora: Pinargote Peñarrieta Gema Mariuxi, siendo de su exclusiva responsabilidad.

Chone, mayo del 2015

Lic. Bella Aurora Barreiro Vera Mg. GE.  
DIRECTORA DE TESIS

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

La responsabilidad de las opiniones, investigaciones, resultados, conclusiones y recomendaciones presentados en este trabajo de titulación, es exclusividad de su autora.

Chone, mayo del 2015

Gema Mariuxi Pinargote Peñarrieta

**AUTORA**



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ EXTENSIÓN  
CHONE**

**CARRERA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

**LICENCIADA EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el informe de investigación, sobre el tema: “LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN EXTERNA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA CANUTO”, elaborado por la egresada Gema Mariuxi Pinargote Peñarrieta de la carrera de Comunicación Organizacional

Chone, mayo del 2015

Dr. Victor Jama Zambrano  
**DECANO**

Lic. Bella Aurora Barreiro Vera Mg. GE.  
**DIRECTOR DE TESIS**

.....  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

.....  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

.....  
**SECRETARIA**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo primeramente a Dios por ser el pilar fundamental de mi vida y el motivo principal de todos mis actos, por darme la sabiduría y fortaleza en esta importante etapa de mi vida profesional.

A mi familia, en especial a mi madre Teresa Peñarrieta por el apoyo incondicional que me ha dado, por ser padre y madre para mí, sus enseñanzas han sido fundamental en mi vida y me ha demostrado que luchando se alcanza el éxito.

A mi tío Francisco Peñarrieta por su apoyo moral y financiero en todo el desarrollo de mi tesis y sobre todo por ser esa figura paterna tan necesaria en la vida de toda persona.

Finalmente a mi novio José Loor que ha estado en las buenas y en las malas durante toda mi carrera universitaria.

Mariuxi Pinargote

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a todas las personas que me brindaron su ayuda y apoyo para la realización de este trabajo, como son:

La Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí extensión Chone por los conocimientos brindados y todas enseñanzas que obtuve en ella.

A mi tutora la licenciada Aurora Barreiro por su guía en este proceso, su tiempo y su conocimiento que fueron mi luz en este corto camino de mi tesis.

Al Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Canuto, por permitirme realizar la investigación en esta institución, por su colaboración y facilitarme toda la información necesaria.

Mariuxi Pinargote

## ÍNDICE GENERAL

	Nº de pág.
Portada.	i
Certificación del tutor	ii
Declaración de autoría de la tesis	iii
Aprobación del tribunal de grado	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice general de los contenidos.	vii
<b>1. Introducción</b>	<b>1</b>
<b>2. Planteamiento del problema</b>	<b>3</b>
<b>2.1. Contextos</b>	<b>3</b>
<b>2.1.1. Contexto Macro</b>	<b>3</b>
<b>2.1.2. Contexto Meso</b>	<b>5</b>
<b>2.1.3. Contexto Micro</b>	<b>7</b>
<b>2.2. Formulación del problema</b>	<b>8</b>
<b>2.3. Delimitación del problema</b>	<b>8</b>
<b>2.4. Interrogantes de la Investigación</b>	<b>9</b>
<b>3. Justificación</b>	<b>10</b>
<b>4. Objetivos</b>	<b>11</b>
<b>4.1. Objetivo General</b>	<b>11</b>
<b>4.2. Objetivos Específicos</b>	<b>11</b>

## **CAPÍTULO I**

<b>5.</b>	<b>Marco Teórico</b>	<b>12</b>
<b>5.1.</b>	<b>La comunicación interna</b>	<b>12</b>
<b>5.1.1.</b>	<b>Canales para tener una buena comunicación</b>	<b>14</b>
<b>5.1.2.</b>	<b>Tipos de comunicación interna</b>	<b>20</b>
<b>5.1.3.</b>	<b>Barreras de la comunicación</b>	<b>21</b>
<b>5.1.4.</b>	<b>Importancia de la comunicación interna en el GAD</b>	<b>22</b>
<b>5.2.</b>	<b>La información externa</b>	<b>24</b>
<b>5.2.1.</b>	<b>La gestión de información en las organizaciones</b>	<b>25</b>
<b>5.2.2.</b>	<b>La información como recurso empresarial</b>	<b>26</b>
<b>5.2.3.</b>	<b>Las fuentes de información externa de la empresa</b>	<b>27</b>
<b>5.2.4.</b>	<b>Los cinco pilares esenciales para gestionar la información externa</b>	<b>28</b>
<b>5.3.</b>	<b>Gobierno Parroquial Canuto</b>	<b>30</b>
<b>5.3.1.</b>	<b>Fundamentación teórica</b>	<b>31</b>
<b>5.3.2.</b>	<b>Ideario</b>	<b>31</b>
<b>5.3.3.</b>	<b>Objetivos</b>	<b>33</b>
<b>5.3.4.</b>	<b>Organigrama político estructural de la parroquia Canuto</b>	<b>35</b>
<b>5.3.5.</b>	<b>Organigrama político funcional de la parroquia Canuto</b>	<b>36</b>

## **CAPÍTULO II**

<b>6.</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>37</b>
-----------	------------------	-----------



<b>6.1.</b>	<b>Variables</b>	<b>37</b>
-------------	------------------	-----------

### **CAPÍTULO III**

<b>7.</b>	<b>Metodología</b>	<b>38</b>
<b>7.1.</b>	<b>Tipo de investigación</b>	<b>38</b>
<b>7.2.</b>	<b>Nivel de la investigación</b>	<b>38</b>
<b>7.3.</b>	<b>Métodos</b>	<b>39</b>
<b>7.4.</b>	<b>Técnicas de recolección de información</b>	<b>39</b>
<b>7.5.</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>40</b>
<b>7.5.1.</b>	<b>Población</b>	<b>40</b>
<b>7.5.2.</b>	<b>Muestra</b>	<b>40</b>
<b>8.</b>	<b>Marco Administrativo</b>	<b>41</b>
<b>8.1.</b>	<b>Recursos Humanos</b>	<b>41</b>
<b>8.2.</b>	<b>Recursos Financieros</b>	<b>41</b>

### **CAPÍTULO IV**

<b>9.</b>	<b>Resultados obtenidos y análisis de datos</b>	<b>42</b>
<b>10.</b>	<b>Comprobación de la hipótesis</b>	<b>65</b>

### **CAPÍTULO V**

<b>11.</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>66</b>
------------	---------------------	-----------

<b>12.</b>	Recomendaciones	67
<b>13.</b>	Bibliografía	68
<b>13.1</b>	Webgrafía	70
	Anexos	71

## 1. Introducción

La comunicación se dibuja como un recurso de vital importancia para el funcionamiento de la organización, en la realidad empresarial se le ha dado una atención muchas veces insuficiente y se ha entendido de modo distinto el concepto de comunicación, el proceso y los contenidos de lo que se debe comunicar.

La comunicación interna constituye el eje de toda organización, tanto interna como externa, pero las rutinas diarias provocan aislamiento y algunas veces las situaciones del manejo de la información externa fallan, y se sufre la falta de eficacia, responsabilidad, credibilidad y entusiasmo para desarrollar adecuadamente el trabajo.

Por lo cual se considera de suma importancia ambos aspectos en toda organización, la comunicación interna y el manejo de la información externa, en el GAD parroquial de Canuto existe un problema a nivel administrativo que impide el correcto funcionamiento y fluidez de la comunicación, afectando así otros procesos dentro de la institución.

Para lo cual la investigadora pretende determinar la incidencia de la comunicación interna en el manejo de la información externa del GAD parroquial de Canuto, a fin de dar una solución a esta problemática y contribuir al desarrollo y crecimiento de la sociedad, brindando oportunidades de mejoras a las organizaciones que tengan conflictos similares.

En el **Capítulo I** se desarrolló el marco teórico, este presenta todo lo relacionado a la comunicación interna, tipos de comunicación interna y ciertos contenidos de la información externa, gestión de la información en las organizaciones y por último la importancia de la comunicación interna en el manejo de la información externa de Gobiernos Autónomos Descentralizados.

En el **Capítulo II** aquí se presenta la hipótesis del trabajo investigativo, la misma que fue comprobada por medio de las técnicas de recolección de datos y está planteada de la siguiente manera: “La comunicación interna incide en el manejo de la información externa del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Canuto durante el segundo semestre del 2014”.

En el **Capítulo III** Se explica la metodología de la investigación, esto se lo realizó de forma descriptiva y explicativa porque se pretende describir las variables y explicar la causa de la inadecuada comunicación interna y el manejo de la información externa, esta investigación partió de acuerdo a los métodos inductivo y deductivo porque toda indagación surge de algo particular para llegar a lo general.

En el **Capítulo IV** se encuentran todas las tabulaciones de los datos obtenidos con las técnicas de recolección, tablas y gráficos de cada uno con su respectivo análisis, los cuales son de mucha importancia para las conclusiones, también se encuentran el análisis de la entrevista y comprobación de hipótesis.

En el **Capítulo V** están finalmente las conclusiones y recomendaciones de la investigación, la bibliografía y webgrafía. Posterior a este capítulo están los anexos con los modelos de la encuesta, entrevista y ficha de observación, además de fotos y la propuesta.

## **2. Planteamiento Del Problema**

### **2.1. Contextos**

#### **2.1.1. Contexto macro**

La Comunicación Interna aporta grandes beneficios al personal de toda empresa, ya que busca el correcto alineamiento corporativo, compartiendo sus valores, visión y objetivos entre sus colaboradores. Por lo tanto es fundamental cuidar y gestionar formalmente la comunicación es esencial para la vida sana de las organizaciones, por lo general los problemas en las instituciones están directamente relacionados con una mala o no planificada gestión de esa comunicación interna. Hacer caso omiso a esta situación genera conflictos en la organización y se requiere de mucho análisis y herramientas estratégicas que potencien el buen funcionamiento de la empresa y el bienestar interno entre sus colaboradores.

A nivel mundial la comunicación ha sido uno de los ejes fundamentales, para enfrentar los retos y problemas que surgen en las organizaciones, una de las dificultades que atraviesan las empresas, es la falta de comunicación, ya que el personal no cree en lo que expone la entidad, porque no es coherente entre lo que dice internamente con lo que se proyecta externamente. El costo de no comunicar los cambios suele ser muy elevado, la ausencia de información deja paso a los rumores, la incertidumbre, y la falta de credibilidad del equipo directivo, si no se usa la información externa de una manera correcta la empresa decae.

La empresa Toyota se ha tomado como ejemplo, ya que es una empresa reconocida a nivel mundial que padece una gran crisis de comunicación interna, los datos son más o menos conocidos por todos, debido a falta de comunicación y el mal manejo de la información externa, esta organización no logro obtener un resultado satisfactorio, si no a tener dificultad en el mercado perdiendo gran cantidad de euros , no solo perdió en lo económico, sino que en credibilidad, marca, producto

e imagen debido a la falencia que atravesaba la organización dejó mucho de que hablar a una población extensa. <sup>1</sup>

La empresa Toyota pasó por una crisis empresarial, la cual si era tratada a tiempo y adecuadamente podía haber resurgido y salido a flote, se debe actuar con rapidez, ya que el tiempo pasa y es valioso. Quizá si los funcionarios y dueños de la empresa hubiesen actuado correctamente ante la crisis que sufrió la empresa, las consecuencias fueran menores.

Se recomienda en estos casos elaborar un plan de comunicación primeramente, para emprender una nueva campaña y lograr recuperar la confianza y credibilidad de los clientes y consumidores, a través de estrategias de marketing, publicidad, campañas, promociones y la correcta implementación de las relaciones públicas con los medios de comunicación.

---

<sup>1</sup> <http://www.revistadircom.com/redacion/comunicacion-corporativa/1064-america-latina-desde-la-comunicacionhtm/>

### **2.1.2. Contexto meso**

En Ecuador, muchas empresas de Gobiernos Autónomos Descentralizados no tienen una buena comunicación interna dentro de la administración, por tal motivo se han visto afectados, puesto que el personal no sabe cuáles son sus funciones, deberes, responsabilidades, peor aun cuando se requiere manejar una información externa para la toma de algunas decisiones, surgen dificultades al momento de comunicar esa idea que llevara al éxito o fracaso de la institución.

La mayoría de los Gobiernos Autónomos del país tienen poca ventaja en lo que se refiere a comunicación interna , porque la inversión que se hace es poca, por lo que se debe invertir más en capacitar sobre el correcto uso de la comunicación interna en una empresa pública, para que estos aporten con ideas progresistas para la sociedad, quienes tienen el derecho de dar servicios de información de alta calidad, lo que muchas veces no se hace, se oculta la información, se extravían documentos que los respaldan existiendo una confusión de duda, e incluso la sociedad externa los tilda de corruptos e incompetentes cuando la información no fluye con transparencia.

En general las empresas en el Ecuador conservan ciertas debilidades en cuanto al manejo de la comunicación con el público interno, siendo un medio de gran influencia tanto en las interrelaciones de la empresa, como en la imagen institucional, en relación con sus clientes y entorno. La información externa es sólo una parte de ese proceso, si no se utiliza de una manera correcta el contenido de lo que se comunica se pierde.

Cabe recalcar que la falta de comunicación interna en las Empresas se debe a la inadecuada estructura empresarial, que es la que permite el correcto funcionamiento de esta, en los organigramas, político, reglamentos, manejo de papelería y documentación, definición de la visión, y misión de la Organización Autónoma.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> <http://www.revistadircom.com/redacion/comunicacion-corporativa/1065-america-desde-la-comunicacionhtm/>

Es importante contar con un profesional del área que dirija el departamento de comunicación de los Gobiernos Autónomos para que estos manejen la correcta información con los públicos internos y externos, el personal que labore en estas instituciones debe conocer perfectamente la historia, valores, objetivos, misión y visión del cabildo para desarrollar el sentido de pertenencia que todo colaborador debe tener ya sea de empresa pública o privada.

Al ser los Gobierno Autónomos instituciones públicas están expuestas a la inconformidad de la ciudadanía, por eso se debe implementar estrategias que satisfagan las necesidades de los habitantes con una buena atención y la correcta difusión de información. Además se debe proyectar una correcta imagen, ya que este es una de las principales falencias de estas instituciones, no manejan una adecuada identidad corporativa.



### **2.1.3. Contexto micro**

En la provincia de Manabí existen varias organizaciones, sin embargo unas atraviesan ciertas dificultades en la comunicación interna, y en el manejo de la información externa, si el mensaje no se comunica bien no se podrá interpretar de manera satisfactoria. Una buena comunicación interna servirá a la organización para desarrollar un clima agradable entre sus colaboradores y en la toma de decisiones de sus líderes, pero si no comunica bien internamente, la información que se brinda a los usuarios externos, pierde totalmente su horizonte.

La información externa que le llega al empleado y que le sirve para realizar su trabajo debe de ser de calidad, por ello, la eficacia de esta información tiene que asegurarse en el eje donde es recibida y procesada, en el centro de información de la empresa, no hay que olvidar que un trabajo elaborado con propiedad genera una información de calidad.

La comunicación es fundamental en cualquier empresa, el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Canuto, tiene dificultades en cuanto a aplicar de manera eficiente la comunicación interna, y el manejo de la información externa, después de haber analizado y observado la realidad en esta empresa, se puede decir que existe una mala y poco planificada comunicación interna por parte del presidente, ya que los miembros que laboran en esta institución, en ciertas ocasiones no saben las funciones que deben desempeñar en su totalidad. La mayoría de los inconvenientes que presenta esta institución, están relacionados con una mala gestión formal de la comunicación interna.

## **2.2 Formulación del problema**

¿De qué manera incide la comunicación interna en el manejo de la información externa del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Canuto durante el segundo semestre del 2014?

## **2.3 Delimitación del problema**

**Campo:** Comunicación.

**Área:** Comunicación Interna

**Aspectos:** V.I. (Comunicación Interna) y V.D. (Información Externa)

**Tema:** La comunicación interna en el manejo de la información externa del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Canuto.

**Delimitación espacial:** Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia de Canuto.

**Delimitación temporal:** Segundo Semestre de 2014.

**Problema:** Inadecuada comunicación interna del personal que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Canuto

## **2.4 Interrogantes de la investigación**

¿Cuáles son los tipos de comunicación interna que se manejan en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Canuto?

¿Cuál es la importancia de la comunicación Interna en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Canuto?

¿Qué herramientas utilizan en el manejo de la información externa en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Canuto?

¿Qué proceso de comunicación aplica el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Canuto en el manejo de la información externa?

¿Por qué es importante mejorar la Comunicación Interna para el buen manejo de la información externa?

### 3. Justificación

El **interés** de la presente investigación está fundamentado en poder brindar una solución a la problemática establecida; por tal motivo es necesario concientizar a todas las personas de la organización, sobre la importancia que tiene la comunicación interna y el manejo de la información externa, ya que son dos elementos que están estrechamente conectados, a través de esta indagación se pretende obtener resultados satisfactorios, beneficiando a gran parte de la empresa, personal que labora en la misma y a la investigadora.

Por tal motivo el presente trabajo investigativo es **original**, no imita a otro con singulares características dentro de la institución objeto de estudio, y está enfocado a determinar el impacto que tiene la comunicación interna en el manejo de la información externa, causas y efectos que distorsionan la transmisión de mensajes hacia el usuario externo.

Permitió en la práctica aplicar un conjunto de conocimientos adquiridos en el transcurso de la vida universitaria, debido a que la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, forma estudiantes comprometidos permanentemente, con la búsqueda de la verdad para aportar al mejoramiento de las condiciones de vida de los manabitas y ecuatorianos, **aporta** a la misión y visión de la misma.

La **factibilidad** de esta investigación está ligada a aspectos determinantes para la obtención de los resultados esperados; los cuales se analizaron detalladamente contando con las condiciones necesarias para llevar a cabo dicha investigación, contó con la disponibilidad de los recursos materiales, económicos, humanos, tiempo e información necesaria, por tal razón se logra determinar que esta investigación contó con facilidades para su elaboración, siendo de gran interés por el problema que atraviesa la institución escogida, ya que la falencia que tiene esta organización apunta directamente a la inadecuada comunicación interna del personal que labora dentro de la entidad.

## **4. Objetivos**

### **4.1.Objetivo General**

Determinar la incidencia de la comunicación interna en el manejo de la información externa del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Canuto en el Segundo Semestre del 2014.

### **4.2.Objetivos Específicos.**

- Investigar los tipos de comunicación existente del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Canuto.
- Establecer la importancia de la Comunicación Interna en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Canuto.
- Identificar las herramientas que se utilizan en el manejo de la información externa en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Canuto.
- Analizar los procesos de comunicación que se aplican en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Canuto en el manejo de la información externa.
- Diseñar estrategias de comunicación Interna que permitan el buen manejo de la información externa en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Canuto.

## CAPÍTULO I

### 5. Marco Teórico

#### 5.1. La comunicación interna

Según Pizzolante (2004) “la comunicación interna o corporativa define situaciones en donde dos o más personas intercambian, comulgan o comparten principios, ideas o sentimientos de la empresa con visión global”, la misma que debe ser impartida a todo el personal.

Las organizaciones requieren que puedan desarrollarse estrategias de comunicación interna para todo el personal, ya que esto permite mejorar la confianza, empatía y sobre todo conocer los aspectos emocionales y mentales que experimentan los compañeros de labor en sus áreas de trabajo.

La comunicación interna es la que esta direccionada a público interno, es decir, los empleados o trabajadores. Las organizaciones tienen la necesidad de motivar a su equipo de trabajo y por eso surge esta comunicación interna, para capacitar y mejorar el rendimiento de sus trabajadores. Es importante moldear el perfil de cada trabajador ya que ellos en su conjunto son la empresa y por ellos funciona.

Muchos piensan que la comunicación interna es solo para grandes empresas. En realidad es de todas y para todas, es importante mantener una comunicación interna armoniosa, se convierte en un gran reto para los profesionales cumplir a cabalidad con una buena comunicación interna, el desarrollo de esa contribuye a los cambios positivos y al logro de los objetivos corporativos para generar planes estratégicos de la organización.

La competitividad y el éxito que exige el mercado a las empresas dependen mucho del desempeño del talento humano de la empresa, por lo cual se debe inculcar una verdadera cultura e identidad corporativa para que desarrollen el sentido de pertenencia y se sientan parte de la organización. Para lograr esto la comunicación

interna es la herramienta perfecta para satisfacer esas necesidades, cubrir las falencias y potenciar el rendimiento de los empleados.

La comunicación entre quienes conforman una empresa debe ser permanente ya que será básico para garantizar el éxito. Si no hay comunicación difícilmente irán todos en la misma dirección. Anteriormente se ignoró mucho este aspecto importante, como es la comunicación, los paradigmas tradicionales era el te ordeno y te mando, siendo una forma de dirigir unidireccional que no permitía tener resultados positivos, porque no se establecía una adecuada comunicación.

Es por esto que actualmente se toman muy en cuenta criterios fundamentales de la comunicación, la participación y la integración de quienes conforman la empresa, desde el que está más arriba jerárquicamente hasta el que está más abajo, teniendo en cuenta que todos son importantes.

Para que una empresa funcione correctamente y tenga una buena gestión, se deben establecer planes y objetivos a lograr en equipo. Aplicando todos los recursos necesarios, humanos, materiales y económicos, que permitan alcanzar todos los objetivos trazados.

Por todo lo expuesto, es claro que la comunicación interna es fundamental para el desempeño del personal y el desarrollo de la empresa, puede darse en diferentes niveles, de acuerdo a las necesidades de la institución. Evaluando los resultados de las estrategias aplicadas para el logro de los objetivos por todos y cada uno de quienes conforman el equipo de trabajo.

Ante la falta de comunicación interna o simplemente con falencias en ella, la empresa está expuesta a desniveles en su gestión, ya que el personal no estará bien direccionado en sus funciones y el aporte que debe tener en lo individual pero sobre todo en lo grupal, como equipo de trabajo.

Es la Dirección la encargada de promover las estrategias necesarias para alcanzar una comunicación interna eficaz y adecuada, vertical y horizontal, en diferentes

niveles que permitan abarcar toda la estructura organizacional de la empresa. La comunicación debe ser bidireccional, es decir de arriba abajo y de abajo hacia arriba, para lograr la retroalimentación.

La Dirección o la Gerencia deben permanecer con los canales de comunicación abiertos, para informar, promover, estimular y poder dar a conocer los sucesos importantes de la empresa, objetivos, nuevas metas y las acciones que debe realizar el personal, así como también debe atender las sugerencias de sus subordinados y dar respuestas a las mismas.

El personal recibe mucha información y datos, pero también tiene mucho que aportar en cuanto a ideas, información, opiniones y sugerencias para el buen funcionamiento de la empresa y el mejoramiento de la misma, al ser ellos los más cercanos a los hechos.

**5.1.1 Canales para tener una buena comunicación.-** Los canales de comunicación permiten tener y crear un ambiente de armonía laboral y alcanzar resultados positivos en la empresa, con las correctas estrategias de comunicación para lo cual citamos los siguientes medios o canales de comunicación más habituales:

**a) Reuniones en grupo**

Una reunión entre los empleados de la empresa permite crear foros abiertos de información y establecer un debate de opiniones o nuevas ideas que tengas los asistentes, formulando posibles soluciones que beneficien a toda la organización. Además permite:

- Una planificación adecuada
- Reunir a un grupo a la vez
- Escoger los asistentes



- Dar a conocer mensajes
- Adecuar un nivel de comunicación
- Transmitir información
- Generar preguntas
- Verificar si la información se comprendió
- Evaluar cómo se está percibiendo la información
- Diagnosticar el grado de aceptación
- Permite modificar información
- Potenciar la flexibilidad
- Comentarios
- Sugerencias
- Opiniones
- Motivar colectivamente
- Potenciar el liderazgo

#### **b) Reuniones individuales**

La reunión individual permite:

- Personalizar la información que se va a transmitir
- Ajustar la información
- Flexibilidad en la comunicación
- Escuchar directamente al interlocutor
- Dar a conocer opiniones y sugerencias

- Hablar y dialogar con mayor libertad

### **c) Publicaciones internas**

Las publicaciones internas se caracterizan por:

- Leer y volver a leer la información que no se comprende
- Guardar información
- Se da cada cierto tiempo
- No toda información se publica
- Es única e igual para todos
- Se puede expandir al exterior de la empresa
- Permite emplear imágenes, gráficos o fotografías
- Corre el riesgo de no ser leída

### **d) Circulares internas**

Son un tipo de memorándum que permite a la dirección hacer un comunicado al personal y es unidireccional. Se caracteriza por:

- Tiene permanencias citadas
- Se puede leer varias veces
- Se puede archivar
- Se distribuye solo al personal requerido
- Es información analizada
- Es concreto el mensaje
- Puede no ser leída

- Puede no ser comprendida
- Tiene un estilo autoritario

#### **e) Tablón de anuncios**

Estos tabloncillos de anuncios se colocan en lugares estratégicos para ser leídos y se caracterizan por:

- Puede ser uno o varios
- Se busca su mejor ubicación física
- El tamaño limita el espacio
- Se puede publicar información escrita, gráfica y de todo tipo
- La información es de interés general
- La información es cambiada periódicamente.
- Es accesible para todos
- Permite el trabajo en equipo

#### **f) Carteles**

Los carteles se caracterizan por:

- Busca que la información sea leída
- Sirva para transmitir un mensaje o información
- Se hace obsoleto
- Puede ser ignorada
- La información es en general para todos
- Limita posibilidades

- Sirve de mucho en campañas

### **g) Videos**

Este canal consiste en la producción audiovisual de información referente a la empresa o temas de interés de la misma, para ser transmitidos a los empleados de forma didáctica. Aprovechando las facilidades tecnológicas que se tienen actualmente.

Este medio se caracteriza por:

- Genera un costo
- Contiene texto, sonidos, imágenes, gráficos y grabaciones
- Requiere planificación y tiempo de elaboración
- Se puede usar individual o colectivamente
- Capta la atención de la conferencia
- Es posible guardarlo para posterior ocasiones
- Sirve de elemento de apoyo
- Sirve como material didáctico
- Estimula la captación de ideas
- Hace uso de la tecnología

### **h) Encuestas a los empleados**

Es un medio de comunicación unidireccional, que permite evaluar algunos criterios con el público interno para obtener resultados que puedan ayudar a mejorar el rendimiento de la empresa, plantear soluciones o simplemente evaluar el funcionamiento de los empleados y por ende de toda la empresa.

Las principales características son:

- Permite obtener información
- Se da bajo anonimato
- Se basa en un banco de preguntas
- Las preguntas pueden ser abiertas o cerradas
- Se puede tabular los resultados
- Crea vínculos comunicacionales
- Ayuda a fomentar las relaciones laborales

#### **i) Buzón de sugerencia**

Es el más usado en las empresas, no solo para el público interno sino también para el público externo. Consiste básicamente en un pequeño buzón ubicado estratégicamente para que las personas emitan sus opiniones, comentarios o sugerencias, sobre el producto o servicio que ofrece la empresa o cualquier otra situación referente a la misma.

Se caracteriza por:

- Su ubicación es estratégica
- Permite que las personas emitan sus opiniones impersonalmente
- Es un canal informal

#### **j) Correo electrónico**

Sus principales características son:

- El correo electrónico es actualmente un medio muy utilizado en las empresas, inclusive personalizado siendo correo institucional

- Permite comunicar en forma masiva o individual al personal de la empresa sobre cualquier hecho, requerimiento, o tareas que deban realizar en su jornada laboral
- Ayuda al reciclaje del papel, manejando información digital.
- Es un medio bidireccional
- De fácil acceso
- Su recepción es inmediata, al igual que las respuestas
- Requiere de una computadora con internet o celular con acceso al mismo
- Es un medio rápido
- Es personal
- Permite el envío de información desde cualquier lugar
- Ayuda a la comunicación
- Actualmente es muy usado

**5.1.2 Tipos de comunicación interna.-** Según Robbins (1999) La comunicación interna se divide en tres tipos:

- **Comunicación ascendente.**

Este tipo de comunicación fluye hacia un nivel superior en el grupo o la organización. Se utiliza para proporcionar retroalimentación a los de arriba, informarle hacia el progreso de las metas y darles a conocer problemas actuales dentro de la rganización.

Los gerentes pueden saber cómo se sientes los empleados en sus puestos de trabajo, con sus compañeros de labores y con la organización en general. Aquí se pueden usar algunas medios comunicacionales como son: Los correos electrónicos, entrevistas al personal, buzón de sugerencias y retroalimentaciones grupales.

- **La comunicación descendente.**

Aquí la comunicación fluye de un nivel del grupo u organización a un nivel más bajo. Es utilizado por los líderes de grupo y los gerentes para asignar metas, proporcionar instrucciones, informar a los subordinados, acerca de las políticas o procedimientos, también para retroalimentar aspectos de su desempeño.

Los líderes pueden hacer uso para comunicarse con su personal como son: reuniones formales e informales, intranet, dinámicas grupales, entrevistas personales, correos electrónicos, lluvia de ideas, foros, debates, capacitaciones, entre otras.

- **Comunicación lateral.**

Esto se da cuando la comunicación tiene lugar entre los miembros del mismo grupo de trabajo, al mismo nivel, entre los gerentes de la misma altura. Este tipo de medio utiliza más herramientas como son comunicaciones directas verbales, reuniones de grupos informales, uso de los correos electrónicos y retroalimentaciones en reuniones de grupos.

En los tiempos que vivimos se hace mucho uso de la tecnología para comunicarse, pensando que esto es lo más importante a la hora de comunicarnos, pero siempre será irremplazable la comunicaciones directas, personales, cara a cara, donde no solo se da a conocer las expresiones verbales de la comunicaciones, sino también las comunicaciones no verbales. Así se podrá llegar a una efectividad en la comunicación que las personas transmitan, ya sea a niveles descendentes, ascendentes o laterales.<sup>3</sup>

**5.1.3. Barreras de la Comunicación Interna.-** La comunicación interna se ve expuesta a muchos conflictos y situaciones que pueden afectar su efectividad, a

---

<sup>3</sup> <http://www.eumed.net/ce/2012>

estas se las denomina barreras de comunicación internas, ya que impiden su buena aplicación, las principales son:

- Barreras Físicas
- Barreras Fisiológicas
- Barreras Sociológicas
- Barreras Culturales
- Barreras Administrativas
- Barreras Lingüísticas
- Barreras Psicológicas
- Barreras religiosas
- Barreras sociales
- Barreras emocionales

Estas barreras representan conflictos para generar una buena comunicación interna, las cuales se caracterizan por situaciones referentes a sus nombres, tales como deficiencias técnicas, diferencias intelectuales, problemas de carácter, problemas de personalidad en el personal, entre otros, que hacen y representan un muro ante el progreso de la organización.

#### **5.1.4. Importancia de la Comunicación Interna en GAD.**

La Comunicación Interna en GAD, tiene una importancia de nivel empresarial, organizacional que tiene fines concretos de largo, mediano y largo plazo permitiendo una información coherente y confiable un ejemplo la rendición de cuentas que debe ser transparente para generar un margen de prestigio y confiabilidad de este tipo de Instituciones.



Por ende Van Riel (1997) define que es necesario aplicar: “Una Estrategia de Comunicación Interna, permitiría a las empresas: el desarrollo de un sistema comunicativo confiable para compartir los planes, los objetivos, las metas, las estrategias a aplicarse, los problemas y los logros de la organización”.

En toda institución es importante el “clima organizacional”, el que se refiere al ambiente existente entre los miembros de una organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre sus miembros.

El clima organizacional es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando la motivación es escasa ya sea por frustración o por impedimento para la satisfacción de las necesidades, entonces sobreviene la apatía, el desinterés, el descontento hasta llegar a grados de agresividad, inconformidad, etc

De la misma forma Rivera et al. (2005) entienden que la comunicación facilita las relaciones entre la alta gerencia y los empleados, articulando sus intereses, expectativas y necesidades, de modo que faciliten el desarrollo del talento humano y la optimización de la producción.

Hoy en día vemos que los medios definen sus espacios como privados y públicos. Generalmente partimos del supuesto que los “más media” debieran dedicarse a la construcción de espacios públicos para ejercer la democracia, en todos los aspectos y ámbitos posibles.

Sin embargo lo que encontramos generalmente en la información de los medios es un proceso de ocultamiento y de distorsión de la realidad. Como decía Aristóteles: “el espacio público es el espacio vital, humanízate donde la sociedad se reúne para compartir opiniones, evaluar propuestas y elegir la mejor decisión Veloso (2010).

Todas estas afirmaciones, demuestran cual importante es la incidencia de la Comunicación interna como medio facilitador en el proceso formal del GAD,

permitiendo mayor transparencia y actitud eficaz en lo referente al manejo de información externa, por lo que es relevante para quienes laboran en esta Organización articulen un proceso para un desarrollo óptimo y veraz.

Durante el proceso de comunicación interna lo de mayor relevancia es lo que se denomina “rendición de cuentas” en la que Verón (1998) define como: “La rendición de cuentas es otro espacio de comunicación participativa que permite visibilizar al primer mandatario y su discurso, sin los intermediarios tradicionales de la política en las democracias liberales contemporáneas como son los medios masivos de comunicación”.

Cuando se manejan mediante flujos operacionales, debidamente documentados, los procesos comunicacionales son efectivos durante la gestión, aplicación de políticas y proyectos que beneficien la sociedad en común, los valores institucionales y los objetivos planteados.

## **5.2 La información externa.**

La información que se genera entre una Institución u otra Organización, se genera por vías externa, por lo que debe tener todo el respaldo y validez en su incidencia y significancia que suceden en el proceso comunicacional, originado en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia de Canuto.

Todo lo que se informa fuera del contexto de las oficinas es tildado como eficacia o deficiencia en la buena o mala administración de los procesos Interdisciplinarios de la comunicación. Esta información debe ser seleccionada ya que no siempre sirve para todas las Instituciones de un mismo modo ni en todos los momentos, para esto debe ser estudiada y analizada antes de utilizarla.<sup>4</sup>

La información puede entenderse como la significación que adquieren los datos como resultado de un proceso consciente e intencional de adecuación de tres

---

<sup>4</sup> <http://www.mirelacion.es/blog/fuentes-informacion-externa/>

elementos: los datos del entorno, los propósitos y el contexto de aplicación, así como la estructura de conocimiento del sujeto, por tal razón la información externa se convierte en el pilar fundamental de la organización, es decir que todo mensaje que transmita la organización a el usuario debe ser transparente y emitido con claridad , sin grumos ni rumores porque de esto depende el éxito o fracaso de la empresa.

**5.2.1 La gestión de información en las organizaciones.-** La Gestión de la Información tiene como propósito fundamental el uso adecuado de la información que una organización requiere para su mejor funcionamiento, esto hace que su interés se centre no sólo en la información y el modo en que interviene en los procesos estratégicos y productivos, sino también en aquellos recursos de la organización que permiten su adecuado uso y tratamiento.

La Gestión de la Información es un conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar adecuadamente la información producida, recibida o retenida por cualquier organización en el desarrollo de sus actividades. “Se puede identificar como un proceso mediante el cual se obtienen, despliegan o utilizan recursos básicos (económicos, físicos, humanos, materiales) para manejar la información dentro de la organización” (Ponjuán Dante G).

La GI es también una actividad económica mediante la cual se trazan objetivos, estrategias, organizan, distribuyen recursos, conducen y controlan acciones para un mejor manejo y uso de la información, de forma que se garantice eficaz y eficientemente, su identificación, obtención, representación, almacenamiento, búsqueda y recuperación, circulación o distribución, análisis y uso, con beneficios y creación de ventajas competitivas para la organización.

Todo esto es, en gran medida, resultado de la importancia reconocida del uso de la información como recurso estratégico para las organizaciones. En las organizaciones se gestionan dos tipos de recursos: **los activos tangibles y los intangibles.**

Los primeros, entre los que se encuentran los recursos materiales y financieros, permiten el desarrollo de los procesos productivos en las organizaciones. Los segundos, conformados por la información y el conocimiento, entre otros, determinan los beneficios organizacionales y el cumplimiento de las estrategias y aspiraciones a largo plazo. Por estas razones ambos se deben administrar adecuadamente.

La información, constituye un recurso que puede localizarse, y transmitirse fuera de la organización, por lo que entonces, pueden identificarse tres flujos informativos:

**a) Los flujos de información ambiental**

Conformados por la información proveniente del ambiente externo que ingresan en la organización por su importancia para el desarrollo del negocio.

**b) Los flujos de información interna**

Conformados por la información que, una vez que se convierte en un recurso organizacional, transita y se distribuye por la empresa, para aplicarse en los procesos que tienen lugar en ella.

**c) Los flujos de información corporativa**

Conformados por la información que la organización envía hacia el ambiente externo, materializada en productos y servicios informativos.

**5.2.2. La información como recurso empresarial.-** Según Kaye (1996) afirma que “todas las organizaciones son sistemas de procesamiento de información”. Este enunciado es perfectamente asumido por directivos y responsables de las empresas, es decir que cualquier actividad desarrollada en la empresa, necesita procesar información para su funcionamiento.

Por otro lado, autores como Porter y Millar (1986) destacan “las posibilidades de aprovechar la información para mejorar la competitividad de las empresas mediante

el análisis, ya que este se convierte en el eje fundamental de la organización, por otra parte requiere ser analizada la información para luego ser procesada con veracidad a el público externo mediante un mensaje de calidad, esto debe dar en cualquier empresa para el logro de los objetivos anhelados.

**5.2.3. Las fuentes de información externa de la empresa.-** Según Confinem (2012)<sup>5</sup> en su página web, las fuentes de información externa de una empresa ayudan a mantener un estado de información activo y actualizado para satisfacer las necesidades de las empresas, la resolución de los problemas y por ende la toma de decisiones. Para Confinem las fuentes de información externa de la empresa se clasifican en dos: primarias y secundarias. Las cuales a su vez tienen sus sub clasificaciones que detallaremos a continuación.

**a) Primarias.**

Las fuentes primarias son las que permiten recopilar información explícitamente con un fin determinado. Esta información puede ser proporcionada por:

- Distribuidores
- Clientes
- Consumidores
- Proveedores

**b) Secundarias.**

Las fuentes de información secundarias son todas aquellas que ya han sido recopiladas anteriormente y se encuentran disponibles. Las principales fuentes de información externa secundarias son:

---

<sup>5</sup> <http://www.mirelacion.es/blog/fuentes-informacion-externa/>

- Publicaciones especializadas
- Noticias
- Publicidad
- Relaciones Públicas efectuadas
- Firmas de consultorías
- Medios de comunicación
- Asociaciones empresariales
- Fuentes gubernamentales

**5.2.4. Los cinco pilares esenciales para gestionar la información externa.-** Los cinco pilares esenciales para gestionar la información externa de las empresas propuestos por Ramón Archanco (2013) en su página web, buscan dar valor a la información externa de las empresas, considerados la materia prima de las organizaciones.

Para recuperar, tratar y aprovechar la información externa que por años se ha dejado escondida, es necesario emplear elementos combinados que consistan tanto en herramientas, personas y conocimientos, estableciendo para esto cinco principios universales o pilares que ayudan a fomentar y potenciar el manejo de la información dentro de las empresas.

**a) Tener claro la información que necesitamos saber.**

Este pilar responde básicamente a la pregunta ¿El qué? El que necesitamos saber de la empresa que dirigimos o para la cual trabajamos. No camino sin un inicio, por eso es importante primero saber o definir lo que necesitamos conocer o sobre lo cual debemos trabajar. Como toda planificación debe tener un punto de partida para no perder el rumbo y mucho menos la meta planteada, mediante un método lógico y secuencial de sucesos.

#### **b) Automatizar la recuperación de la información externa.**

Si la información requerida no está a la mano, se requiere ir en busca de ella. Para lo cual primero debemos acudir a las fuentes determinadas de la empresa como las principales, ya sean estas las primarias o secundarias según la información que se necesite.

Para esto debemos recopilar una lista de las fuentes de información a las que podemos consultar, separar las más factibles y ubicarlas como prioridad. Luego automatizar el proceso de la búsqueda, mediante la extracción y la recuperación de la información.

Se pueden realizar búsquedas manuales de la información, acudir directamente a las fuentes o a través de los medios tecnológicos a los que se puede acceder, es necesario estar en constante búsqueda de información actualizada, ya que esta puede variar de un día para otro.

#### **c) Seleccionar solo “las pepitas de oro informativas”.**

Este pilar es fundamental y la base la gestión de la información externa, para ello se recomienda primero filtrar la información y separar lo útil y lo poco útil del grupo de información recolectada. La información que no tenga valor es mejor desecharla y se puede hacer de varias formas: manualmente, automáticamente y ambas.

#### **d) Transformar los datos e información externa en conocimiento.**

Toda información adquirida debe ser analizada y estudiada, para fortalecer los conocimientos y estudios realizados dentro y fuera de la empresa. La aplicación de la información en la práctica diaria se convierte en conocimiento y esto es lo que se busca alcanzar.

#### **e) Compartir la información con las personas adecuadas.**

Una información en las manos de la persona incorrecta es una información que no sirve de mucho. Como último pilar se establece compartir la información con las

personas adecuadas ya sea dentro o fuera de la empresa para que se dé el uso correcto y necesario.

Las personas adecuadas a las que se debe compartir a información pueden ser marketers, directivos, relacionistas públicos o técnicos de innovación, quienes son los encargados de transformar la información y crear contenidos útiles para la empresa.

### **5.3. Gobierno Parroquial de Canuto**

Según el Diario Manabita (2007) “El calendario histórico de la provincia de Manabí señala el 13 de agosto de 1862 la fecha cuando el presidente Gabriel García Moreno elevó a la categoría de parroquia a la población de Canuto. Por 32 años fue parroquia del cantón Rocafuerte (1862-1894), y 112 años de pertenecer al cantón Chone (1894-2006).

Desde el nacimiento como parroquia se creó la iglesia católica y la tenencia política; y durante los 144 años de su existencia como parroquia, decenas de ciudadanos han ejercido la función de sacerdotes y tenientes políticos en tan importantes instituciones de la comunidad canútense.

Es innegable que cometen un error histórico quien o quienes afirman que el nombre de la parroquia Canuto se deriva del “canuto de caña”. Según la historia, la palabra Canuto proviene de la existencia en Dinamarca de dos emperadores con el nombre de Canuto I y Canuto II, al morir uno de los emperadores fue elevado como santo por parte de la Iglesia Católica.

Sin dudarlo, por la fe religiosa que profesaban los primeros habitantes al santo, acordaron ponerle el nombre de Canuto a nuestra parroquia. Valor de firmeza tiene lo anterior enunciado, ya que hasta hace pocos años, en el mes de agosto, se celebraba la novena al santo San Canuto, patrono de la parroquia Canuto, venerado en el altar mayor de la Iglesia Santa Rosa de Canuto.



Si bien son cierto los rocafortenses fueron los primeros pobladores de Canuto, lejos de toda esta conquista, en la década siguiente, el terremoto de 1942 provocó una situación terrible para sus pobladores, con pérdidas de vidas humanas y económicas. Algunas personas de la tercera edad recuerdan que después del movimiento telúrico, durante muchos días la gente no iba a sus casas porque padecía una psicosis colectiva. El mejor homenaje que recibe Canuto en sus 144 años de parroquialización es que con el esfuerzo de todos está recuperando el sitio soñado”.

### **5.3.1. Fundamentación Teórica**

#### **a) Visión**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Canuto se constituirá en una entidad pública integral, incluyente, participativa, capaz de desenvolverse en un ambiente práctico con perfil humanista que contribuya al desarrollo local, regional y nacional.

#### **b) Misión**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Canuto desplegará acciones de desarrollo sustentable, aplicando procedimientos innovadores y prácticos de políticas públicas en marco de sus competencias constitucionales legales, creando espacios para el emprendimiento, la producción y la inversión, a través de la participación, integrando a las comunidades y organismos en las acciones institucionales, enmarcados en las políticas del buen vivir y la sana convivencia con el propósito de convertirse en un modelo dentro del país.

### **5.3.2. Ideario**

#### **a) Valores**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Canuto se fundamenta y fortalece con el constante rescate de los valores como el civismo, la igualdad, libertad, solidaridad, tolerancia o respeto activo, diálogo, respeto a la naturaleza,

fomento a la cultura, creatividad, impulso al deporte, profesionalidad y paz, mediante la participación activa de sus habitantes en la ejecución de actividades que orientan, fomentan y magnifican la práctica de estos valores.

## **b) Principios**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Canuto se regirá bajo los principios de desarrollo de los procesos de:

- Atención ciudadana
- liderazgo participativo
- enfoque en derechos
- igualdad de género
- equidad
- democracia
- participación ciudadana
- corresponsabilidad
- motivación
- evaluación
- flexibilidad
- cultura de paz y solución de conflictos
- investigación
- construcción y desarrollo permanente de espacios armónicos

- pertinencia
- transparencia
- exigibilidad y
- rendición de cuentas.

### **c) Políticas Institucionales**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Canuto es una persona jurídica de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por los órganos previstos en el Código Orgánico de Organización Autonomía y Descentralización, para el ejercicio de las competencias que les corresponden. Están establecidas las siguientes políticas institucionales en el cabildo parroquial:

- Fortalecimiento de los procesos de desarrollo fundamentados en los estándares de calidad e implementación de un sistema institucional de evaluación permanente.
- Mejoramiento en la aplicación de las buenas prácticas de atención ciudadana
- Fortalecimiento y desarrollo de proyectos de emprendimientos en los ámbitos agropecuarios, sociales, tecnológicos, turismo, ambiente, deporte y cultura.
- Implementación de proyectos de vinculación comunitaria que genere espacios de participación ciudadana.
- Instauración de un sistema institucional de rendición social de cuentas.

### **5.3.3. OBJETIVOS**

- Ejecutar y vigilar los proyectos de infraestructura, productivos y de emprendimiento para que cumplan con los estándares de calidad y tiempo de ejecución.

- Mejorar continuamente la gestión para ofrecer un servicio eficiente y de calidad a la colectividad.
- Utilizar una infraestructura funcional y garantizar el mantenimiento a través de la autogestión.
- Vincular a las comunidades y organismos en las acciones institucionales para lograr un desarrollo sustentable con liderazgo participativo.

#### 5.3.4. Organigrama político estructural de la parroquia Canuto



Fuente: GAD Canuto

### 5.3.5. Organigrama político funcional de la parroquia Canuto



**Fuente:** GAD Canuto

## **CAPÍTULO II**

### **6. Hipótesis**

La comunicación interna incide en el manejo de la información externa del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Canuto en el Segundo Semestre del 2014.

#### **6.1. Variables**

##### **Variable Independiente**

La comunicación interna

##### **Variable Dependiente**

Información externa

##### **Termino de Relación**

Incide

## **CAPÍTULO III**

### **7. Metodología**

#### **7.1 Tipo de investigación.**

En el presente trabajo se aplicó la investigación de campo, es decir que esta permitió describir, interpretar, y observar los problemas de la realidad, a través de este se pudo observar de qué manera la comunicación interna incide en el manejo de la información externa del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Canuto.

#### **7.2 Nivel de la investigación**

En el presente trabajo se aplicó tres niveles de estudio:

##### **El estudio descriptivo**

Porque este permite describir las dos variables o desde otro punto de vista, lo que se va a investigar, ya que la finalidad de este, es determinar el grado de incidencia que tiene la comunicación interna en el manejo de la información externa del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Canuto.

##### **El estudio explicativo**

Explicativo, porque relaciona las dos variables la comunicación interna y la información externa, ya que permite explicar el problema que va orientado a la comprobación de la hipótesis.

##### **El estudio analítico y sintético**

Se analizan las dos variables, la comunicación interna, la que se da dentro de las oficinas del GAD con la finalidad de definir su eficacia, su administración, validada esta información más el resultado de la encuesta aplicada.



Se realiza una comparación sintética a nivel de la información que recibe la gente de afuera todo esto se obtuvo en base a el resultado que arroja la encuesta para llegar a un resultado, así poder decir cuál es el porcentaje de falencia que atraviesa la comunicación interna en la empresa.

### **7.3 Métodos**

#### **Método empírico-analítico**

Porque a través de este se desarrolló y tomó en cuenta las experiencias de las personas, y analítico porque permitió analizar las dos variables en forma particular.

#### **Método inductivo.**

Porque este parte de lo particular a lo general, es decir se comienza a investigar de lo sencillo para llegar a lo complejo.

#### **Método deductivo**

El método deductivo se aplicó en la investigación teórica, que partió de lo macro, meso para llegar a lo micro, de teorías generales que deben aplicarse en los Gobiernos Autónomos.

### **7.4 Técnica de recolección de información.**

- **Entrevista:** Es una técnica primaria de recolección de información que se aplicó al Presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia de Canuto.
- **Encuesta:** Es una técnica de recolección de información permitió al Gobierno Autónomo Descentralizado recolectar la información para plantear la eficacia de la información externa, se la realizó al personal que trabaja en el Gobierno Autónomo de la Parroquia de Canuto, y los presidentes de las comunidades, se efectuó esto para evaluar el proceso de la información a la comunidad externa.

## 7.5 Población Y Muestra

### 7.5.1 Población

La Población total del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia de Canuto es la siguiente:

<b>POBLACIÓN</b>	
Presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Canuto	1
Secretarias del GAD	2
Vocales principales y suplentes	9
Presidentes de las comunidades pertenecientes a la Parroquia Canuto	33

### 7.5.2 Muestra

Como la población considerada en la investigación no pasa de 100 personas no se aplicará la fórmula para determinar la muestra. Por tal razón se considerará el 100% de la misma.

## 8. Marco Administrativo

### 8.1 Recursos Humanos:

**Asesora de Tesis:** Lcda. Bella Aurora Barreiro Vera.

**Autora de la Investigación:** Gema Mariuxi Pinargote Peñarrieta

**Involucrados en el problema:** Personal del GAD y presidentes de las comunidades

### 8.2 Recursos Financieros.

Insumo	Vu	Can	Total
Resma de hojas tamaño A4	\$3,50	4	\$14,00
Copias	\$0,03	1000	\$30,00
Lapiceros	\$0,50	6	\$3,00
Internet (por mes)	\$20,00	6	\$120,00
Movilización.	\$1,00	100	\$100,00
Alimentación.	\$2,50	8	\$20,00
Pendrive	\$ 15,00	1	\$15,00
Laptop	\$446,00	1	\$446,00
Cámara Fotográfica	\$200,00	1	\$200,00
Impresora	\$120,00	1	\$120,00
Tinta	\$30,00	4	\$120,00
Anillados	\$1,00	12	\$12,00
Empastados	\$10,00	5	\$100,00
Sub total			\$1300,00
Imprevistos 10%			130,00
<b>Total</b>			<b>1430,00</b>

**Elaborado por:** Gema Pinargote

Son mil cuatrocientos treinta dólares americanos

## CAPITULO IV

### 9. Resultados obtenidos y análisis de datos

#### 9.1. Encuesta dirigida al personal del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Canuto

¿Qué tipos de comunicación interna aplica el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Canuto?

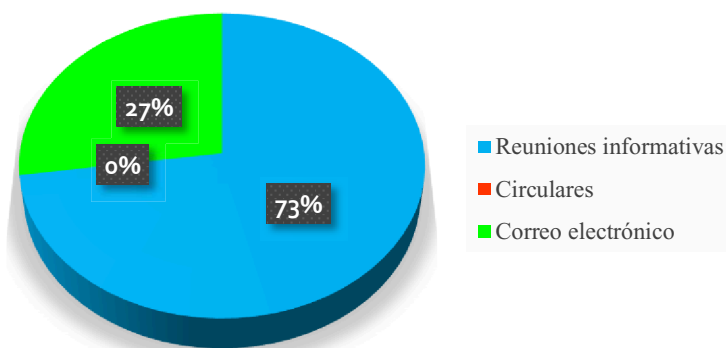
Tabla N° 1

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Reuniones informativas	8	72,73
Circulares	0	0,00
Correo electrónico	3	27,27
TOTAL	11	100,00

Fuente: GAD Canuto

Elaborado por: Mariuxi Pinargote Peñarrieta

Gráfico N° 1



### ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se le preguntó a los encuestados ¿Qué tipos de comunicación interna aplica el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Canuto? De los cuales el 73% respondió reuniones informativas, el 27% correo electrónico y el 0% circulares. Lo que determina que en su gran mayoría se maneja comunicación verbal entre el personal de la institución.

**¿Por qué existe una inadecuada comunicación interna en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Canuto?**

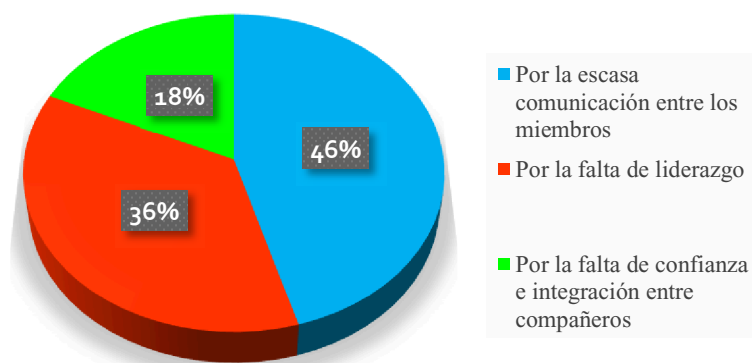
**Tabla N° 2**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Por la escasa comunicación entre los miembros	5	45,45
Por la falta de liderazgo	4	36,36
Por la falta de confianza e integración entre compañeros	2	18,18
TOTAL	11	100,00

Fuente: GAD Canuto

Elaborado por: Mariuxi Pinargote Peñarrieta

**Gráfico N° 2**



**ANÁLISIS DE RESULTADOS**

De las personas encuestadas en la segunda pregunta sobre la inadecuada comunicación en el GAD y por qué se da, el 46% considera que es por la escasa comunicación entre los miembros, el 36% por falta de liderazgo y el 18% por falta de confianza e integración entre los compañeros. Claramente queda establecido cual es el principal problema en la comunicación dentro de la organización.

### ¿Por qué es importante una buena comunicación interna?

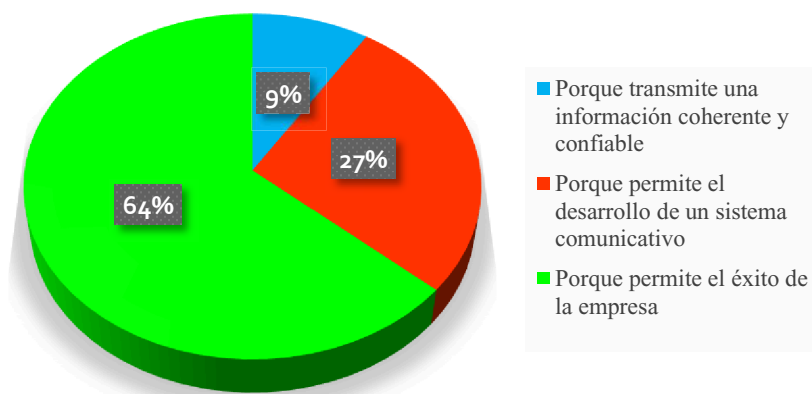
Tabla N° 3

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Porque transmite una información coherente y confiable	1	9,09
Porque permite el desarrollo de un sistema comunicativo	3	27,27
Porque permite el éxito de la empresa	7	63,64
TOTAL	11	100,00

Fuente: GAD Canuto

Elaborado por: Mariuxi Pinargote Peñarrieta

Gráfico N° 3



### ANÁLISIS DE RESULTADOS

En cuanto a la importancia de la comunicación interna en el GAD de Canuto, el 64% considera que es importante porque permite el éxito de la empresa, el 27% porque permite el desarrollo de un sistema comunicativo y el 9% porque transmite una información coherente y confiable. Fortaleciendo el hecho de que la comunicación interna es el camino al éxito empresarial.

**¿Cómo debe ser una buena comunicación interna en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Canuto?**

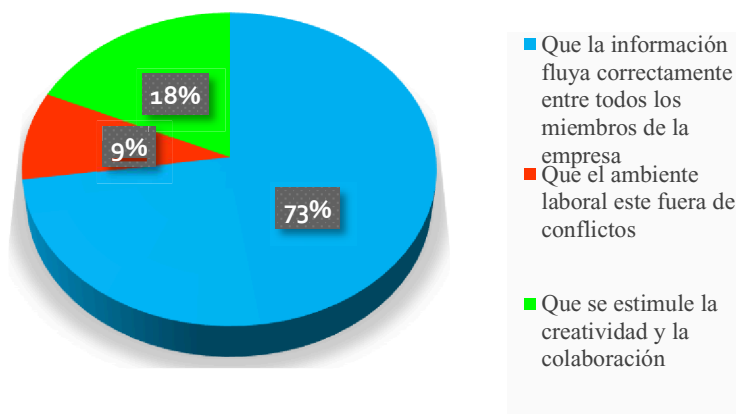
**Tabla N° 4**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Que la información fluya correctamente entre todos los miembros de la empresa	8	72,73
Que el ambiente laboral este fuera de conflictos	1	9,09
Que se estimule la creatividad y la colaboración	2	18,18
Total	11	100,00

Fuente: GAD Canuto

Elaborado por: Mariuxi Pinargote Peñarrieta

**Gráfico N° 4**



**ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Se encuestó acerca de cómo debe ser una buena comunicación interna y el 73% respondió que la información debe fluir correctamente entre todos los miembros de la empresa, y el 9% que el ambiente laboral este fuera de conflictos, al igual que el restante 18% considera que se estimule la creatividad y la colaboración. Por lo tanto la buena comunicación depende mucho de las relaciones que mantienen los miembros de una organización, ya que esta debe ser buena y de la mejor manera.

**¿Para que la información sea eficaz en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Canuto es necesario?**

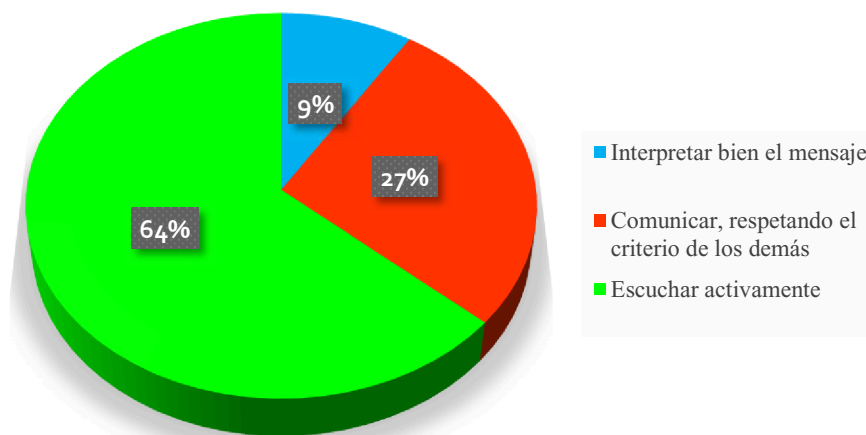
**Tabla N° 5**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Interpretar bien el mensaje	1	9,09
Comunicar, respetando el criterio de los demás	3	27,27
Escuchar activamente	7	63,64
TOTAL	11	100,00

Fuente: GAD Canuto

Elaborado por: Mariuxi Pinargote Peñarrieta

**Gráfico N° 5**



**ANÁLISIS DE RESULTADOS**

De las personas encuestas el 64% considera que es necesario escuchar activamente, el 27% comunicar respetando el criterio de los demás y el 9% interpretar bien el mensaje, todo esto para que la información sea eficaz dentro del GAD de Canuto. Saber escuchar ayuda a que la información se dé eficazmente.



**¿Qué herramientas se utilizan en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Canuto en el manejo de la información?**

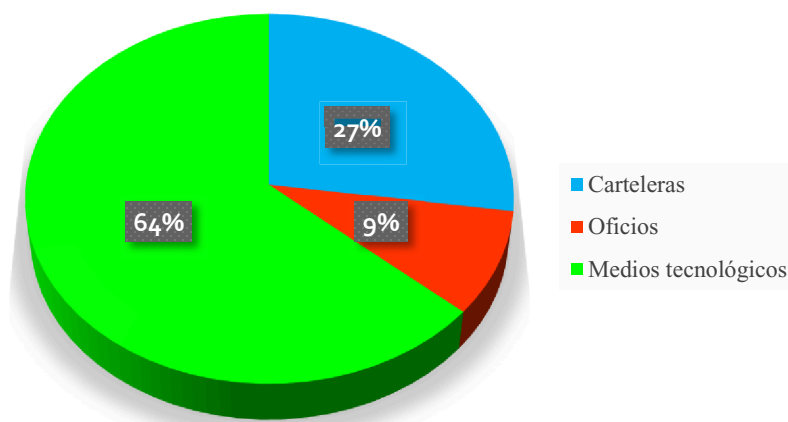
**Tabla N° 6**

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Carteleras	3	27,27
Oficios	1	9,09
Medios tecnológicos	7	63,64
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100,00</b>

Fuente: GAD Canuto

Elaborado por: Mariuxi Pinargote Peñarrieta

**Gráfico N° 6**



**ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Según los encuestados las herramientas de comunicación utilizadas en el GAD de Canuto son medios tecnológicos en un 64%, las carteleras en un 27% y los oficios el 9%. Es decir que manejan la tecnología, lo cual es muy importante para romper barreras de comunicación y emplear las herramientas existenciales.

**¿Qué medios se utilizan en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Canuto para el manejo de la información externa?**

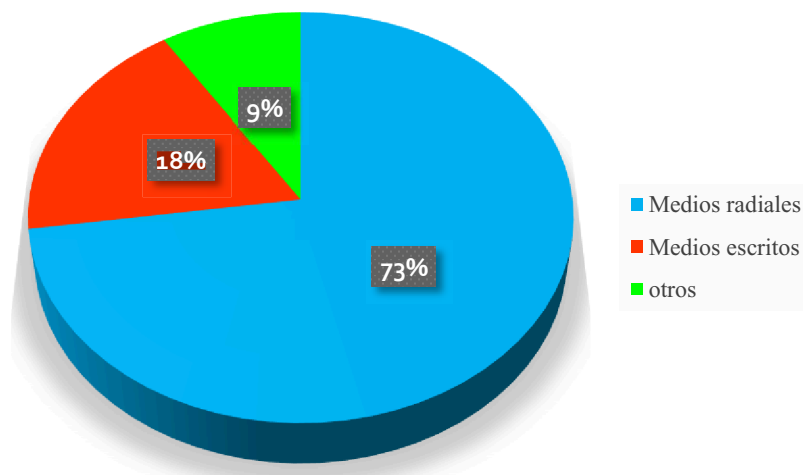
**Tabla N° 7**

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Medios radiales	8	72,73
Medios escritos	2	18,18
otros	1	9,09
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100,00</b>

Fuente: GAD Canuto

Elaborado por: Mariuxi Pinargote Peñarrieta

**Gráfico N° 7**



**ANÁLISIS DE RESULTADOS**

A cerca de los medios de manejo de información externa que usa el GAD de Canuto, los encuestados respondieron que se usa en un 73% medios radiales, 18% medios escritos y el restante 9% otros. Lo que significa que mayormente se usa la radio para difundir información.

**¿Qué procesos de comunicación interna aplica el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Canuto?**

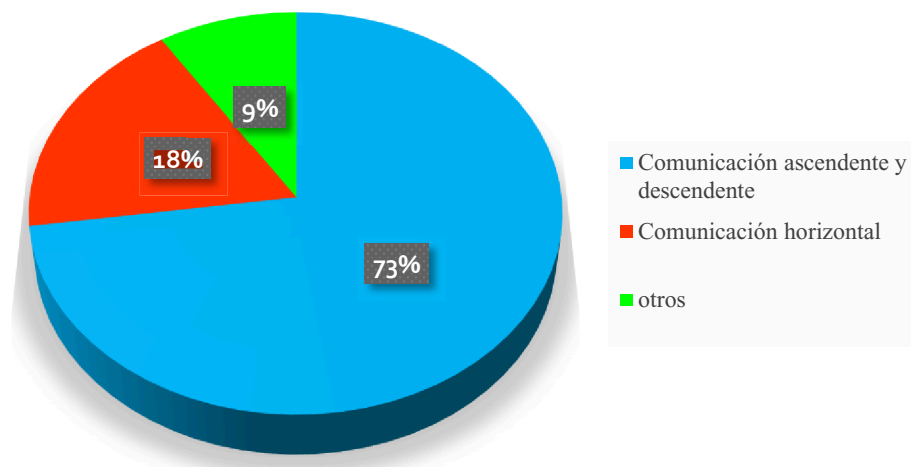
**Tabla N° 8**

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Comunicación ascendente y descendente	8	72,73
Comunicación horizontal	2	18,18
Otros	1	9,09
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100,00</b>

Fuente: GAD Canuto

Elaborado por: Mariuxi Pinargote Peñarrieta

**Gráfico N° 8**



**ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Según la encuesta aplicada, el proceso de comunicación interna que se aplica en el GAD de Canuto es de comunicación ascendente y descendente de acuerdo al 73%, 18% comunicación horizontal y 9% otros. Es decir que se da un buen manejo de información entre subordinados y gerente y viceversa.

**¿Por qué es importante mejorar la comunicación interna en el manejo de la información externa del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Canuto?**

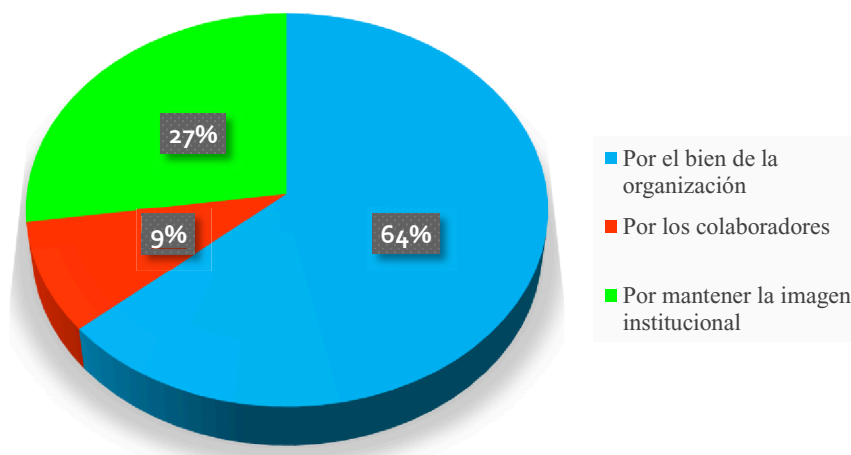
**Tabla N° 9**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Por el bien de la organización	7	63,64
Por los colaboradores	1	9,09
Por mantener la imagen institucional	3	27,27
TOTAL	11	100,00

Fuente: GAD Canuto

Elaborado por: Mariuxi Pinargote Peñarrieta

**Gráfico N° 9**



### **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Es importante mejorar la comunicación interna en el manejo de la información externa del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Canuto, según el 64% por el bien de la organización, el 27% considera que es importante para mantener la imagen institucional y el 9% considera que debe ser importante por los colaboradores.

**¿Qué tipo de estrategia aplicaría usted en la comunicación interna para mejorar el manejo de la información externa del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Canuto?**

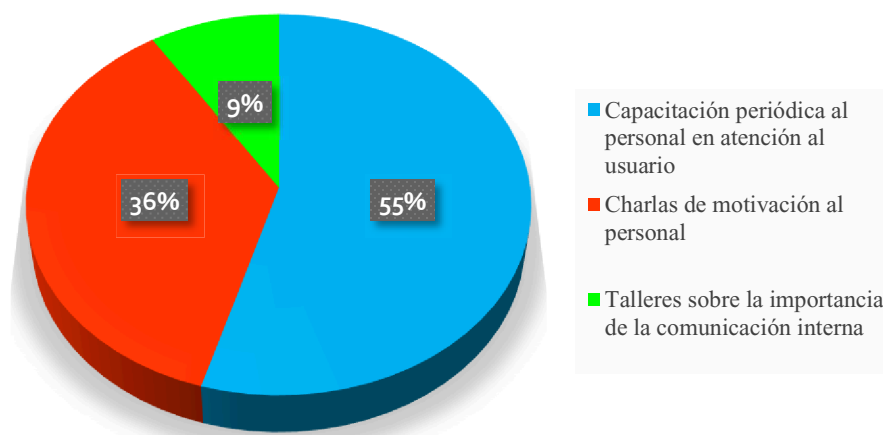
**Tabla N° 10**

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Capacitación periódica al personal en atención al usuario	6	54,55
Charlas de motivación al personal	4	36,36
Talleres sobre la importancia de la comunicación interna	1	9,09
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100,00</b>

Fuente: GAD Canuto

Elaborado por: Mariuxi Pinargote Peñarrieta

**Gráfico N° 10**



## **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Entre las estrategias de comunicación interna planteadas para mejorar el manejo de la información externa del GAD de Canuto, los encuestados escogieron en un 55% capacitaciones periódicas al personal en atención al usuario, 36% charlas de motivación personal y el 9% talleres sobre la importancia de la comunicación interna.

**¿Considera usted que la Comunicación Interna incide en la información externa?**

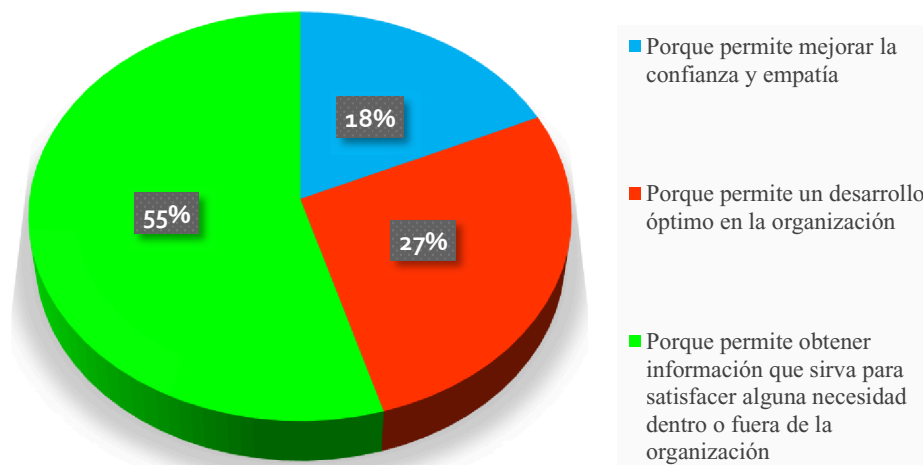
**Tabla N° 11**

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Porque permite mejorar la confianza y empatía	2	18,18
Porque permite un desarrollo óptimo en la organización	3	27,27
Porque permite obtener información que sirva para satisfacer alguna necesidad dentro o fuera de la organización	6	54,55
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100,00</b>

Fuente: GAD Canuto

Elaborado por: Mariuxi Pinargote Peñarrieta

**Gráfico N° 11**



### **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

De las personas encuestadas el 55% considera que la Comunicación Interna incide en la información externa porque permite obtener información que sirva para satisfacer alguna necesidad dentro o fuera de la organización, el 27% porque permite un desarrollo óptimo en la organización y el 18% porque permite mejorar la confianza y empatía.

## 9.2. Encuesta dirigida a los presidentes de las comunidades de Canuto

¿Qué tipos de comunicación interna aplica el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Canuto?

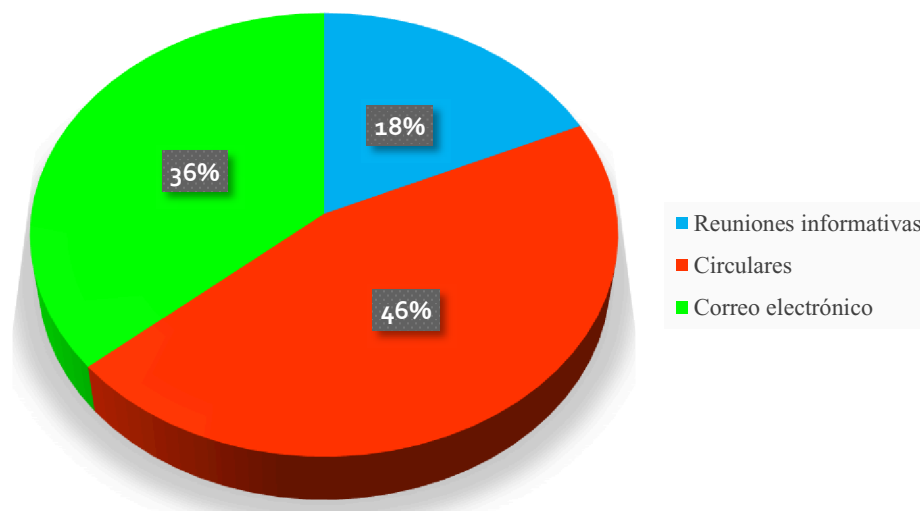
Tabla N° 1

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Reuniones informativas	6	18,18
Circulares	15	45,45
Correo electrónico	12	36,36
TOTAL	33	100,00

Fuente: GAD Canuto

Elaborado por: Mariuxi Pinargote Peñarrieta

Gráfico N° 1



### ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se le preguntó a los encuestados ¿Qué tipos de comunicación interna aplica el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Canuto? De los cuales el 18% respondió reuniones informativas, el 36% correo electrónico y el 46% circulares. Es decir que la comunicación verbal es la más usada.

**¿Por qué existe una inadecuada comunicación interna en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Canuto?**

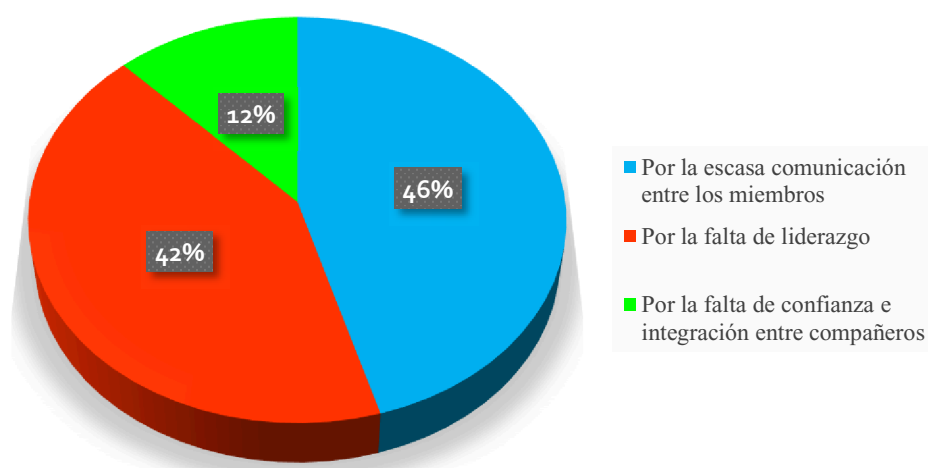
**Tabla N° 2**

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Por la escasa comunicación entre los miembros	15	45,45
Por la falta de liderazgo	14	42,42
Por la falta de confianza e integración entre compañeros	4	12,12
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100,00</b>

Fuente: GAD Canuto

Elaborado por: Mariuxi Pinargote Peñarrieta

**Gráfico N° 2**



**ANÁLISIS DE RESULTADOS**

De las personas encuestadas en la segunda pregunta sobre la inadecuada comunicación en el GAD y por qué se da, el 46% considera que es por la escasa comunicación entre los miembros, el 42% por falta de liderazgo y el 12% por falta de confianza e integración entre los compañeros.



### ¿Por qué es importante una buena comunicación interna?

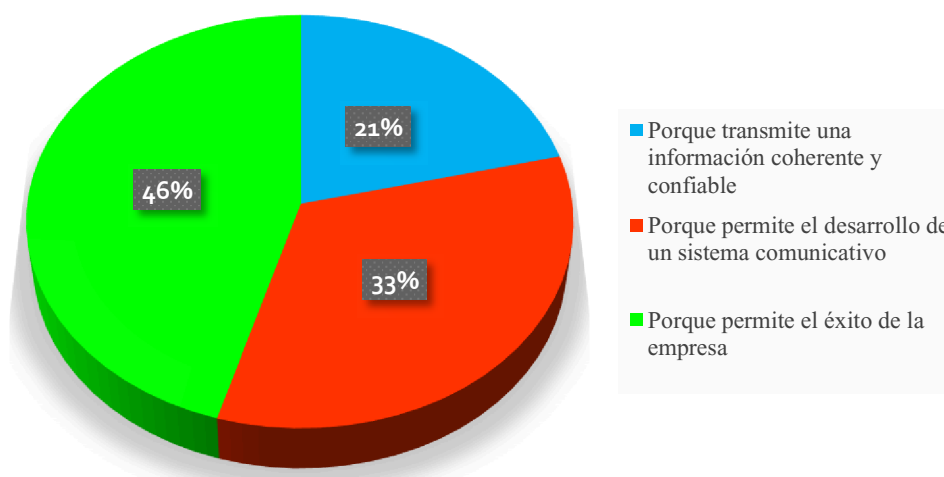
Tabla N° 3

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Porque transmite una información coherente y confiable	7	21,21
Porque permite el desarrollo de un sistema comunicativo	11	33,33
Porque permite el éxito de la empresa	15	45,45
TOTAL	33	100,00

Fuente: GAD Canuto

Elaborado por: Mariuxi Pinargote Peñarrieta

Gráfico N° 3



### ANÁLISIS DE RESULTADOS

En cuanto a la importancia de la comunicación interna en el GAD de Canuto, el 46% considera que es importante porque permite el éxito de la empresa, el 33% porque permite el desarrollo de un sistema comunicativo y el 21% porque transmite una información coherente y confiable.

## ¿Cómo debe ser una buena comunicación interna en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Canuto?

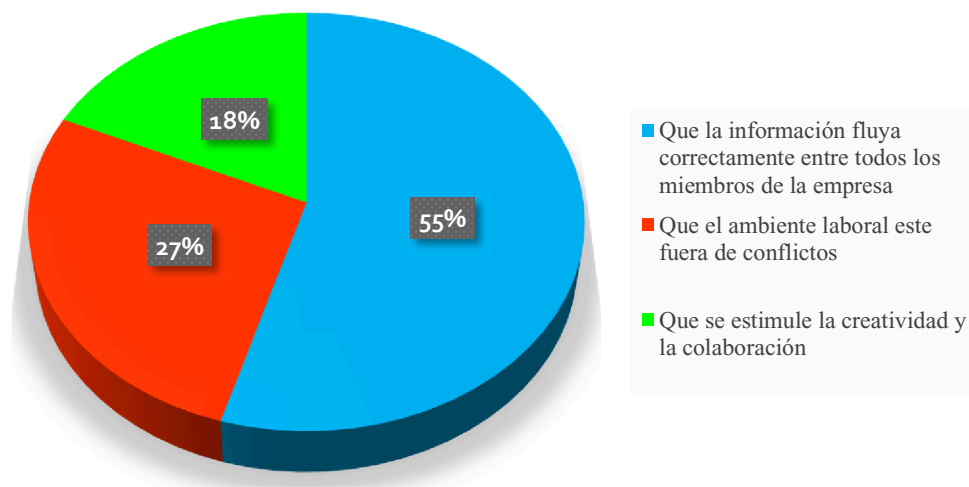
Tabla N° 4

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Que la información fluya correctamente entre todos los miembros de la empresa	18	54,55
Que el ambiente laboral este fuera de conflictos	9	27,27
Que se estimule la creatividad y la colaboración	6	18,18
Total	33	100,00

Fuente: GAD Canuto

Elaborado por: Mariuxi Pinargote Peñarrieta

Gráfico N° 4



### ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se encuestó acerca de cómo debe ser una buena comunicación interna y el 55% respondió que la información debe fluir correctamente entre todos los miembros de la empresa, el 27% que el ambiente laboral este fuera de conflictos y el 18% considera que se estimule la creatividad y la colaboración

**¿Para que la información sea eficaz en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Canuto es necesario?**

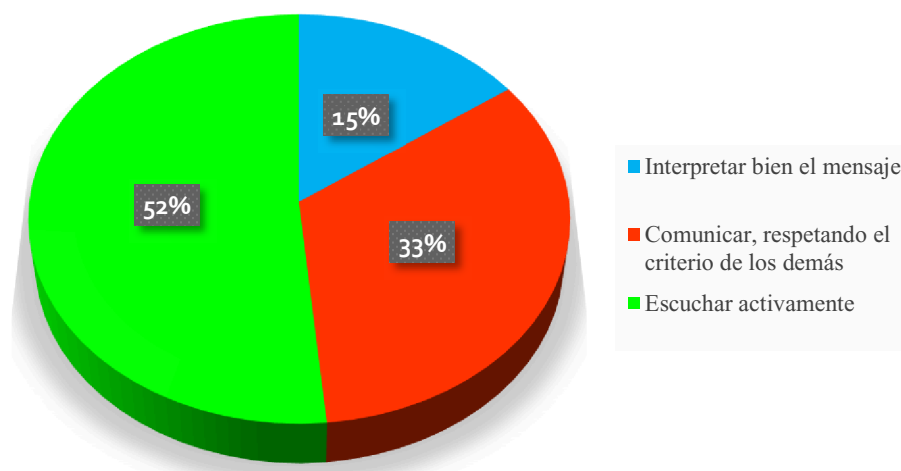
**Tabla N° 5**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Interpretar bien el mensaje	5	15,15
Comunicar, respetando el criterio de los demás	11	33,33
Escuchar activamente	17	51,52
TOTAL	33	100,00

Fuente: GAD Canuto

Elaborado por: Mariuxi Pinargote Peñarrieta

**Gráfico N° 5**



**ANÁLISIS DE RESULTADOS**

De las personas encuestas el 52% considera que es necesario escuchar activamente, el 33% comunicar respetando el criterio de los demás y el 15% interpretar bien el mensaje, quedando claro que si sabemos escuchar podemos lograr que la información sea eficaz dentro del GAD de Canuto.

**¿Qué herramientas cree usted que utiliza el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Canuto en el manejo de la información?**

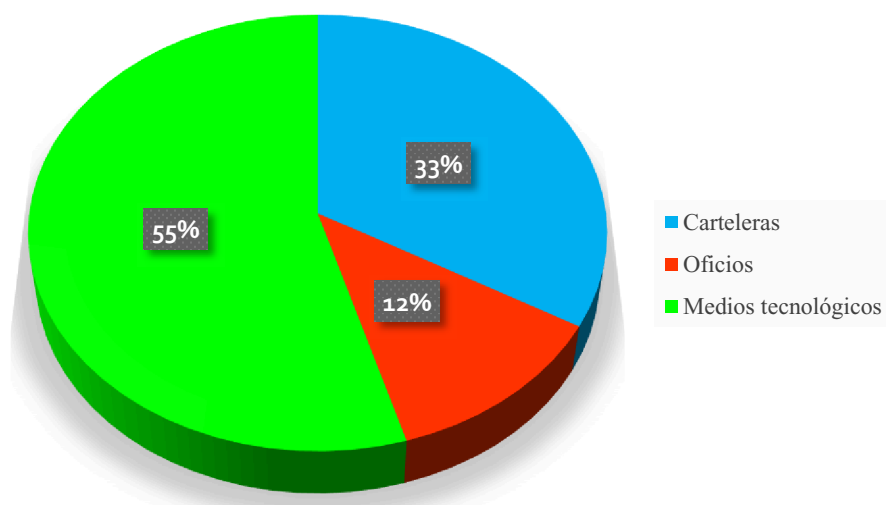
**Tabla N° 6**

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Carteleras	11	33,33
Oficios	4	12,12
Medios tecnológicos	18	54,55
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100,00</b>

Fuente: GAD Canuto

Elaborado por: Mariuxi Pinargote Peñarrieta

**Gráfico N° 6**



**ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Según los encuestados las herramientas de comunicación utilizadas en el GAD de Canuto son medios tecnológicos en un 55%, las carteleras en un 33% y los oficios el 12%. Es decir que hacen uso de las herramientas tecnológicas como computadoras e internet, lo cual facilita el manejo de información y por ende la comunicación.

**¿Qué medios cree usted que utiliza el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Canuto para el manejo de la información externa?**

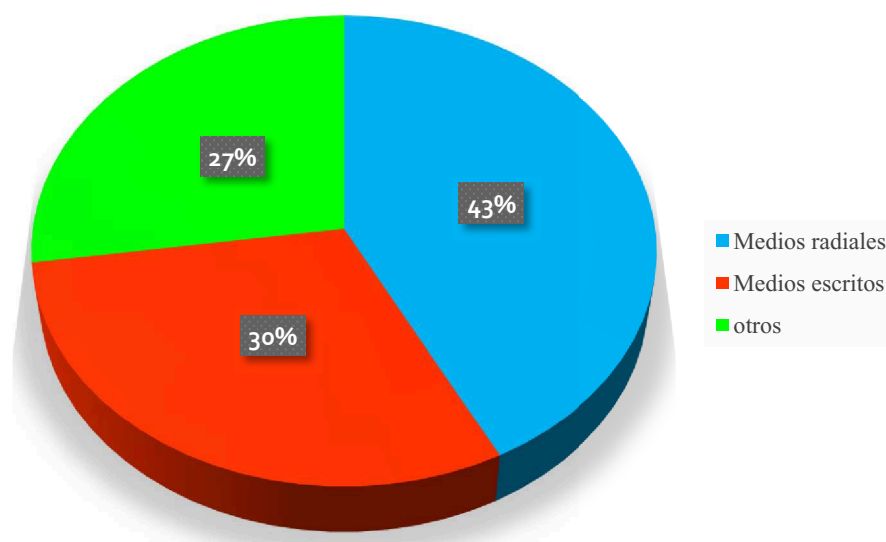
**Tabla N° 7**

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Medios radiales	14	42,42
Medios escritos	10	30,30
Otros	9	27,27
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100,00</b>

Fuente: GAD Canuto

Elaborado por: Mariuxi Pinargote Peñarrieta

**Gráfico N° 7**



## **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

A cerca de los medios de manejo de información externa que usa el GAD de Canuto, los encuestados respondieron que se usa en un 43% medios radiales, 30% medios escritos y el restante 27% otros. Por lo tanto la institución hace mucho más uso d la radio para la difusión de información.

**¿Qué procesos de comunicación interna aplica el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Canuto?**

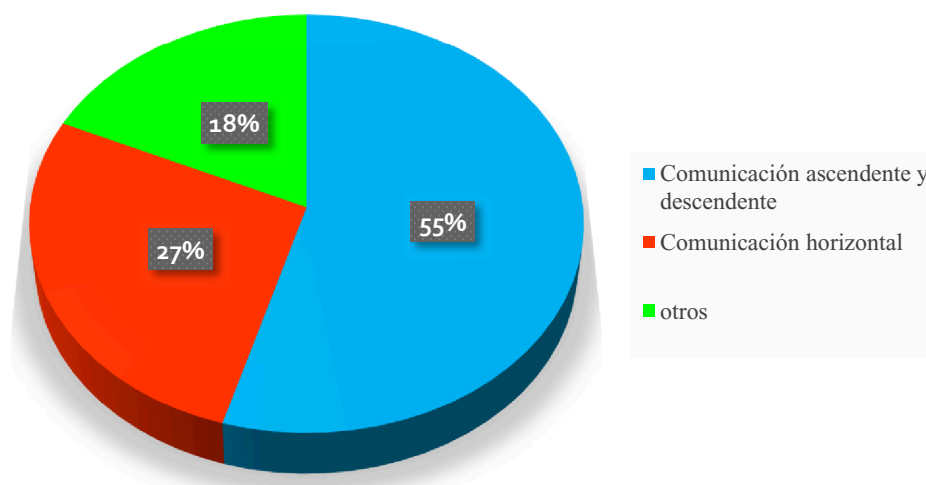
**Tabla N° 8**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Comunicación ascendente y descendente	18	54,55
Comunicación horizontal	9	27,27
Otros	6	18,18
TOTAL	33	100,00

Fuente: GAD Canuto

Elaborado por: Mariuxi Pinargote Peñarrieta

**Gráfico N° 8**



**ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Según la encuesta aplicada, el proceso de comunicación interna que se aplica en el GAD de Canuto es de comunicación ascendente y descendente de acuerdo al 55%, 27% comunicación horizontal y 18% otros. Lo cual permite una retroalimentación entre directivos y subordinados.

**¿Por qué es importante mejorar la comunicación interna en el manejo de la información externa del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Canuto?**

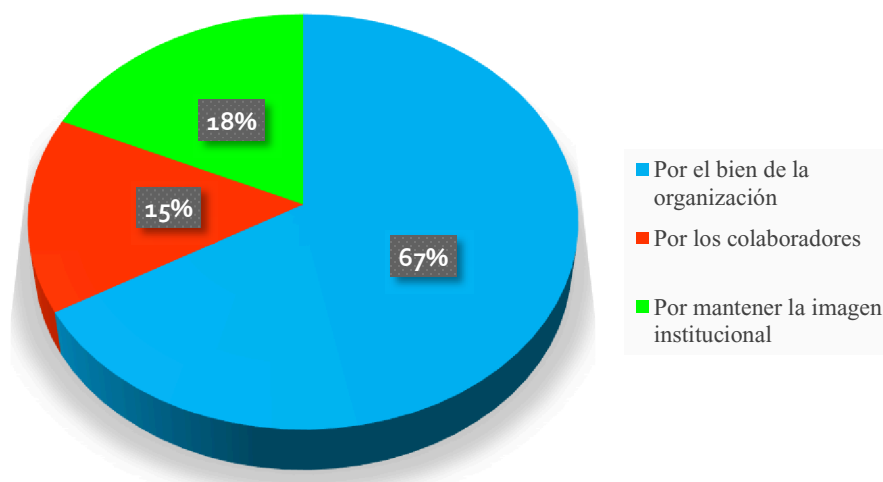
**Tabla N° 9**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Por el bien de la organización	22	66,67
Por los colaboradores	5	15,15
Por mantener la imagen institucional	6	18,18
TOTAL	33	100,00

Fuente: GAD Canuto

Elaborado por: Mariuxi Pinargote Peñarrieta

**Gráfico N° 9**



## **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Es importante mejorar la comunicación interna en el manejo de la información externa del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Canuto, según el 67% por el bien de la organización, el 18% considera que es importante para mantener la imagen institucional y el 15% considera que debe ser importante por los colaboradores.

**¿Qué tipo de estrategia aplicaría usted en la comunicación interna para mejorar el manejo de la información externa del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Canuto?**

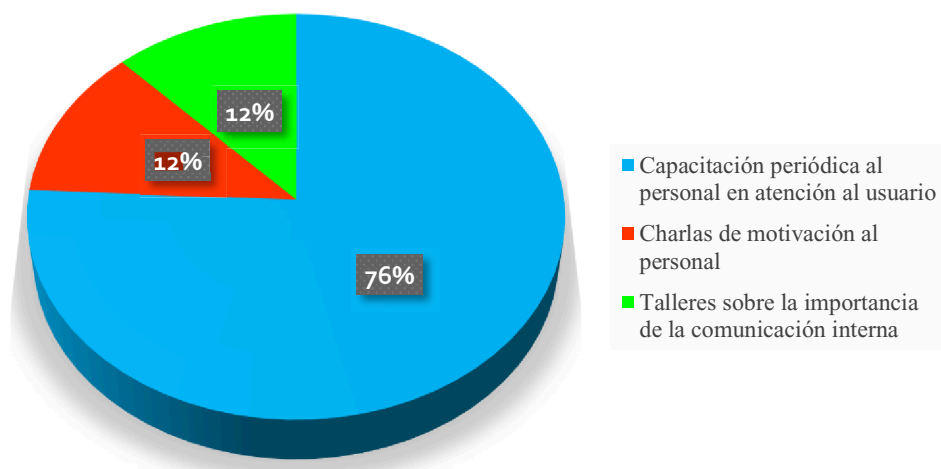
**Tabla N° 10**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Capacitación periódica al personal en atención al usuario	25	75,76
Charlas de motivación al personal	4	12,12
Talleres sobre la importancia de la comunicación interna	4	12,12
TOTAL	33	100,00

Fuente: GAD Canuto

Elaborado por: Mariuxi Pinargote Peñarrieta

**Gráfico N° 10**



## ANÁLISIS DE RESULTADOS

Entre las estrategias de comunicación interna planteadas para mejorar el manejo de la información externa del GAD de Canuto, los encuestados escogieron en un 76% capacitaciones periódicas al personal en atención al usuario, 12% charlas de motivación personal y el otro 12% talleres sobre la importancia de la comunicación interna.



**¿Considera usted que la Comunicación Interna incide en la información externa?**

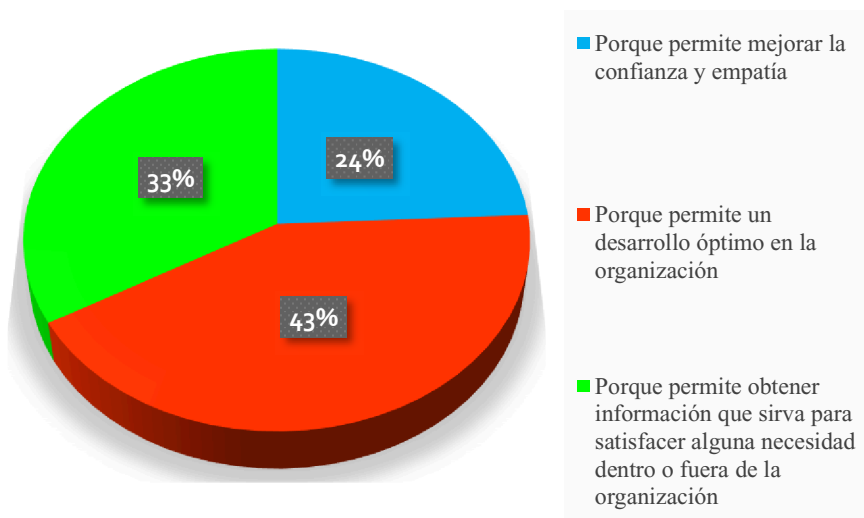
**Tabla N° 11**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Porque permite mejorar la confianza y empatía	8	24,24
Porque permite un desarrollo óptimo en la organización	14	42,42
Porque permite obtener información que sirva para satisfacer alguna necesidad dentro o fuera de la organización	11	33,33
TOTAL	33	100,00

Fuente: GAD Canuto

Elaborado por: Mariuxi Pinargote Peñarrieta

**Gráfico N° 11**



**ANÁLISIS DE RESULTADOS**

De las personas encuestadas el 33% considera que la Comunicación Interna incide en la información externa porque permite obtener información que sirva para satisfacer alguna necesidad dentro o fuera de la organización, el 43% porque permite un desarrollo óptimo en la organización y el 24% porque permite mejorar la confianza y empatía.

### **9.3. Entrevista dirigida al presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Canuto**

Se entrevistó al presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Canuto el señor Iván Cedeño, quien se encuentra actualmente en la mencionada función, esta entrevista es realizada con el fin de obtener información directa sobre cómo se maneja la comunicación interna en la institución y el impacto que esta puede tener en el manejo de la información externa por parte de la comunidad canutense.

Cedeño considera que los tipos de Comunicación Interna que se aplican en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Canuto, permiten que la comunicación entre sus miembros sea eficaz y oportuna, porque tratan de transmitir lo que se hace internamente a la ciudadanía, no hay nada oculto, los trabajos son amplios y todos pueden acceder a la información.

El entrevistado también mencionó que es importante el buen manejo de la comunicación interna porque a través de esta se puede visualizar lo que se está haciendo bien y lo que se está haciendo mal, para poder ir corrigiendo los errores tanto internamente como externamente. Resultando además que el buen uso de la comunicación interna incide en el manejo de la información externa, ya que la primera se establece dentro de la organización mejorando la comunicación con el público externo.

Cedeño mencionó que los tipos de comunicación que manejan dentro del GAD son de forma verbal y escrita y agregó que el buen manejo de la comunicación es un deber, hay que realizarla y estar siempre inmerso en todo para desarrollar los proyectos necesarios y un buen trabajo.

En sus nueve meses de administración se encuentra con todas las ganas y deseos de trabajar para bien de la parroquia, siempre predispuesto a implementar las estrategias que sean necesarias para potenciar la comunicación interna y la información externa del GAD Canuto para bien de toda la parroquia.

## **10. Comprobación de hipótesis**

La hipótesis planteada fue: La comunicación interna incide en el manejo de la información externa del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Canuto en el Segundo Semestre del 2014, la cuál con la ayuda de las técnicas de recolección de información se puede determinar que es válida.

De acuerdo a la pregunta 2 de encuesta aplicada al personal del GAD Canuto y a los presidentes de las comunidades sobre si existe inadecuada comunicación dentro del cabildo, el 42% y el 46% respectivamente respondieron que sí, por la escasa comunicación entre sus miembros.

La pregunta 11 de la misma encuesta indaga sobre la incidencia de la comunicación interna en el manejo de la información externa, en la cual el 50% del personal del GAD y el 43% de los presidentes de las comunidades consideran que si incide, porque permite obtener información que sirva para satisfacer alguna necesidad dentro o fuera de la organización.

El entrevistado está de acuerdo en que la comunicación interna incide en el manejo de la información externa, además considera que la comunicación es muy importante para el manejo del GAD y el progreso de toda la comunidad porque ayuda a evidenciar lo que sucede.

## CAPITULO V

### 11. Conclusiones

- En el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Canuto existen dos tipos de comunicación, según su presidente quien las clasifica en verbal y escrita. Además considera que para manejar una información eficaz es necesario escuchar activamente, además es importante mejorar la comunicación interna en el manejo de información externa por el bien de la organización ya que permite un desarrollo óptimo.
- La comunicación interna del GAD Canuto es importante de acuerdo a los resultados de las encuestas, porque permite el éxito de la empresa, cabe recalcar también que en la organización existe una inadecuada comunicación interna por la escasa comunicación entre los miembros según los trabajadores del cabildo encuestados.
- Para el manejo de la comunicación interna el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Canuto utiliza medios tecnológicos, carteleras y oficios; además para el manejo de la información externa usa medios radiales, los cuales son el principal medio de difusión de información en la comunidad, esto de acuerdo a la encuesta aplicada.
- Los procesos de comunicación aplicados en el GAD Canuto para el manejo de la información externa se dan de forma ascendente y descendente, lo cual supone que se está dando de forma correcta ya que esto significa una comunicación bidireccional y por ende permite la retroalimentación entre los miembros de la institución.
- Es importante capacitar al personal del Gobierno Autónomo Descentralizado de Canuto sobre atención al usuario, pero sobre todo es importante capacitar al personal sobre el manejo de la información y la aplicación adecuada de la comunicación en la organización ya que permite que la información fluya correctamente entre sus miembros.

## **12. Recomendaciones**

De acuerdo a las conclusiones obtenidas en el trabajo de titulación, basadas en los datos obtenidos con las técnicas de recolección de datos, la investigadora plantea las siguientes recomendaciones:

- Mejorar e implementar las herramientas necesarias, como el uso del correo institucional, el mantenimiento a la página web con la que cuenta el gobierno parroquial, ya que la misma está sin información y realizar una auditoría de comunicación, para tener un diagnóstico de cómo se maneja la información y la comunicación dentro y fuera de la institución, lo cual ayudará a determinar mejor que aspectos se deben fortalecer más.
- Fomentar la comunicación interna en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Canuto, mediante la implementación de canales de comunicación eficiente que permitan una retroalimentación entre jefes y subordinados, para lo cual se recomienda una comunicación bidireccional.
- Seguir con la publicidad radial, mejorado algunos aspectos de esta para que el mensaje llegue a la comunidad de forma clara y entendible, realizar rendición de cuentas por este medio y reportes de las actividades del GAD Canuto, manteniendo informada a la comunidad.
- Continuar el proceso de comunicación ascendente y descendente y generar espacios de comunicación entre los miembros del cabildo, mediante reuniones, charlas, talleres, implementación de herramientas que propicien una comunicación eficaz y desarrollen el compromiso entre todo el personal para mejorar la comunicación.
- Realizar capacitaciones periódicamente sobre el manejo de la comunicación, comunicación interna y externa, para que los miembros del cabildo entienda la importancia de esta y puedan emplearla correctamente, estas capacitaciones deben ser dadas por un profesional del área, que permita hacer una evaluación post capacitación.

### 13. Bibliografía

Aja Quiroga, L. (2002). Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones. *Acimed*, 10(5), 7-8.

Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. Netbiblo.

Chico Rico, F. (1986). LA ESTRUCTURA SINTACTICA PRAGMÁTICA DEL TEXTO NARRATIVO COMPUESTO. APROXIMACION AL ESTUDIO DE LA COMUNICACION INTERNA DEL SENDEBAR. In *Anales de Filología Hispánica* (Vol. 2, No. 1).

Díaz, J. C. L. (2004). *Gestión de la comunicación en las organizaciones: comunicación interna, corporativa y de marketing*. Ariel.

ENCALADA, Marco. “Comunicación sobre el cambio climático: manual para su Planificación y práctica en América Latina”. Quito: Corporación Oikos, 2010. 107 p.

Gallego, J. V. (2002). *Imagen positiva: gestión estratégica de la imagen de las empresas*.

García, J. (1998). La comunicación interna. *Madrid, Díaz de Santos*.

Giménez-Barriocanal, F. (1995). La información externa y la información para la gestión en las entidades sin ánimo de lucro. *Partida doble*, (58), 57-69.

GOÑI, Camejo I: “Algunas reflexiones sobre el concepto de información y sus implicaciones para el desarrollo de las ciencias de la información”. *Acimed*, 8, 201-207. (2000).

Gutiérrez, I., & Núñez-Nickel, M. (1996). La información externa como elemento de supervivencia empresarial.

Jiménez, J. G. (1998). *La comunicación interna*. Ediciones Díaz de Santos.

- Lucas Marín, A. (1997). La comunicación en la empresa y en las organizaciones. *Información, Opinión, Mensaje y Medios: Revista de Ciencias de la Comunicación*, (1), 167-167.
- Martín Martín, F. (1998). Comunicación empresarial e institucional. *Universitas, Madrid*.
- Martínez, V. P., & Pradas, L. T. (1996). *Análisis de la información externa, financiera y de gestión, de las administraciones públicas*. Ministerio de Economía y Competitividad.
- MERLANO, Medrano S: “*La comunicación interna en las organizaciones, en Contribuciones a la Economía*” (2012).
- PAÑOS, Álvarez A:” Reflexiones sobre el papel de la información como recurso competitivo de la empresa” (1999).
- RIVERA, A.; ROJAS, L.; RAMIREZ, F. Y ÁLVAREZ, T. (2005). “*La comunicación como herramienta de gestión organizacional*”. *Negotium*, 1(2), 32-48.
- RODRÍGUEZ, Cruz Y: “*Gestión de información e inteligencia: integración en los contextos organizacionales*”. *Acimed*, 17(5), 0-0. (2008).
- Salvá, A. S. (1999). *La información contable externa en las entidades privadas no lucrativas: especial referencia a las ONG*. Ministerio de Economía y Competitividad.
- VAN RIEL, C., “*Comunicación Corporativa*”, Prentice Hall, Madrid, 1997.
- VELOSO, Carlos. “*Construyendo el concepto de política: el espacio público en la polis Griega: estudio fortalecimiento de la identidad regional territorio chile*” [en línea] [citado 05 septiembre 2010]
- VERÓN, Eliseo. “*Meditación de lo político: estrategias, actores y construcción de colectivos*. Barcelona”: Gedisa, 1998. 134p.

### **13.1 Web Grafía**

1. [http://www.revistadircom.com/redacion/comunicacion -corporativa /1064-america-latina-desde-la-comunicacionhtm/](http://www.revistadircom.com/redacion/comunicacion-corporativa/1064-america-latina-desde-la-comunicacionhtm/)
2. [http://www.revistadircom.com/redacion/comunicacion -corporativa /1064-america-latina-desde-la-comunicacionhtm/](http://www.revistadircom.com/redacion/comunicacion-corporativa/1064-america-latina-desde-la-comunicacionhtm/)
3. <http://www.eumed.net/ce/2012>
4. <http://www.mirelasolucion.es/blog/fuentes-informacion-externa/>
5. <http://www.mirelasolucion.es/blog/fuentes-informacion-externa/>
6. <http://papelesdeinteligencia.com/los-5-pilares-esenciales-para-gestionar-la-informacion-externa/>



## Anexo N #1

UNIVERSIDAD “LAICA ELOY ALFARO” DE MANABÍ



EXTENSIÓN - CHONE

**ENCUESTA DIRIGIDA A:** Personal que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Canuto, y a los Presidentes de las Comunidades.

**OBJETIVO:** Determinar la incidencia de la comunicación interna en el manejo de la información externa del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Canuto en el Segundo Semestre del 2014

**INSTRUCCIONES:** Mucho agradeceré se sirva responder con sinceridad marcando una x dentro del paréntesis de la alternativa de su elección.

### 1.- DATOS INFORMATIVOS

1.1. Lugar y fecha:.....

1.2. Ubicación: Rural ( ) Urbana ( )

1.3. Parroquia:.....

### 2.- CUESTIONARIO

**2.1 ¿Qué tipos de comunicación interna aplica el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Canuto?**

- Reuniones informativas
- Circulares
- Correo electrónico

**2.2 ¿Por qué existe una inadecuada comunicación interna en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Canuto?**

- Por la escasa comunicación entre los miembros
- Por la falta de liderazgo
- Por la falta de confianza e integración entre compañeros

**2.3 ¿Por qué es importante una buena comunicación interna?**

- Porque transmite una información coherente y confiable
- Porque permite el desarrollo de un sistema comunicativo
- Porque permite el éxito de la empresa

**2.4 ¿Cómo debe ser una buena comunicación interna en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Canuto?**

- Que la información fluya correctamente entre todos los miembros de la empresa
- Que el ambiente laboral este fuera de conflictos
- Que se estimule la creatividad y la colaboración

**2.5 ¿Para que la información sea eficaz en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Canuto es necesario?**

- Interpretar bien el mensaje
- Comunicar, respetando el criterio de los demás
- Escuchar activamente

**2.6 ¿Qué herramientas se utilizan en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Canuto en el manejo de la información?**

- Carteleras
- Oficios
- Medios tecnológicos

**2.7 ¿Qué medios se utilizan en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Canuto para el manejo de la información externa?**

- Medios Radiales
- Medios Escritos
- Otros

**2.8 ¿Qué procesos de comunicación interna aplica el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Canuto?**

- Comunicación ascendente y descendente
- Comunicación horizontal
- Otros

**2.9 ¿Por qué es importante mejorar la comunicación interna en el manejo de la información externa del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Canuto?**

- Por el bien de la Organización
- Por los colaboradores
- Por mantener la imagen institucional

**2.10 ¿Qué tipo de estrategia aplicaría usted en la comunicación interna para mejorar el manejo de la información externa del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Canuto?**

- Capacitación periódica al personal en atención al usuario
- Charlas de motivación al personal
- Talleres sobre la importancia de la comunicación interna

**2.11 ¿Considera usted que la Comunicación Interna incide en la información externa?**

- Porque permite mejorar la confianza y empatía
- Porque permite un desarrollo óptimo en la organización
- Porque permite obtener información que sirva para satisfacer alguna necesidad dentro o fuera de la organización



## Anexo N #2

UNIVERSIDAD “LAICA ELOY ALFARO” DE MANABÍ

EXTENSIÓN - CHONE

### ENTREVISTA DIRIGIDA AL PRESIDENTE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA CANUTO.

**Entrevistado:** Sr. Iván Cedeño

**Institución:** Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Canuto

**Investigadora:** Pinargote Peñarrieta Gema Mariuxi

1. ¿Cree Usted que los tipos de Comunicación Interna que se aplican en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Canuto, permiten que la comunicación entre sus miembros sea eficaz y oportuna?
2. ¿Cómo califica usted la Comunicación Interna que se aplica entre los miembros del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Canuto?
3. ¿Por qué es importante el buen manejo de la información externa para el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia de Canuto?
4. ¿Cuáles son los procesos de comunicación que se desarrollan en el gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Canuto?
5. ¿Cómo líder de esta institución, qué tan comprometido se siente para gestionar capacitaciones que mejoren la comunicación Interna y por ende la información externa del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Canuto?

**ANEXO N #3**



**INVESTIGADOR APLICANDO INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**



**INVESTIGADOR APLICANDO ENTREVISTA AL PRESIDENTE DEL GAD CANUTO**



INVESTIGADOR APLICANDO INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN



INVESTIGADOR APLICANDO INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

## **ANEXO # 4**

### **PROPUESTA**

#### **1. TEMA**

Programa de capacitación y formación en Comunicación Interna para el personal del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Canuto.

#### **2. INTRODUCCIÓN**

Estos talleres y capacitaciones en Comunicación Interna permiten la formación específica sobre comunicación interna a los distintos públicos de la empresa. Las necesidades de cada cliente definen las diferentes maneras de dictar capacitaciones, que también se articulan de acuerdo con un plan integral: convertir la palabra en una poderosa herramienta tendiente a encaminar acciones estratégicas que potencien los resultados de la compañía.

Hoy en día las empresas se están dando cuenta de que necesitan encarar una acción intensa de comunicación interna para lograr que la gente se sume a las actividades de capacitación y aplique al máximo su potencial.

Teniendo en cuenta que la comunicación interna es la forma de relación entre personas que comparten un mismo entorno laboral y cultural, podemos decir que los factores que influyen y afectan esas relaciones involucran básicamente a tres actores: las personas, la empresa y el entorno.

Ningún Plan de Comunicación interna puede ser efectivo si no contempla la interrelación propia y especial de estos factores que se dan en forma única y particular en cada organización. La investigación y evaluación permanente de los canales y de los actores de la comunicación interna es imprescindible para obtener los resultados esperados. La aplicación de fórmulas exitosas para otras organizaciones no garantiza la efectividad en un grupo diferente, con otras expectativas, necesidades y realidades.

### **3. JUSTIFICACION**

La comunicación interna es una herramienta estratégica clave en las empresas, puesto que mediante un buen empleo de la información corporativa podemos transmitir correctamente a los empleados los objetivos y valores estratégicos que promueve la organización, lo cual genera una cultura de apropiación, fidelidad y sentido de pertenencia hacia la empresa por parte de su talento humano que se siente motivado y valorado al tener claros y definidos los principios y retos a los que se enfrenta la compañía.

Por supuesto que la comunicación dentro de las empresas siempre ha estado presente, puesto que mediante ella circula la información y se relacionan los colaboradores, jefes y gerentes, pero no en todas las compañías se tiene conciencia de la necesidad de implantar una política sólida, continúa y dinámica de gestión de la información que involucre a todos los integrantes de la organización, como una respuesta estratégica a la complejidad de los cambios y desafíos que supone manejar una empresa, sea del tamaño que sea, en estos tiempo de altísima competitividad y crisis económicas que van y vienen y que no permiten errores de ese tipo.

El talento humano es el verdadero motor que mueve y produce los resultados de las empresas y para no perder en competitividad se debe siempre retener a los mejores. Por esta razón, para aumentar el rendimiento y motivación de los colaboradores, debemos hacerlos sentir integrados y en línea con la filosofía de la organización mediante la circulación clara de mensajes que inculquen los valores, visión, misión, metas y estrategias corporativas.

Una política comunicativa adecuada debe abarcar la difusión de información exacta acerca de lo que está ocurriendo al interior de la compañía, para evitar los destructivos rumores externos que divulgan medios de comunicación o la competencia, sobre asuntos como los recortes de personal, destitución de altos cargos, quiebras, ventas o alianzas de las empresas. Se debe incluir además, la divulgación y socialización de los resultados e indicadores de gestión y el



establecimiento de canales para la resolución de problemas o situaciones que se presenten entre los colaboradores o con las direcciones de los diferentes departamentos.

Las estrategia de comunicación debe ser siempre bidireccional, esto quiere decir entablar un constante dialogo entre colaboradores y superiores y no pensar que los primeros son simples sujetos que reciben órdenes o escuchan informaciones, se necesita interacción constante y colaborativa entre los empleados y la dirección, la retroalimentación y evaluación conjunta de las funciones y los indicadores de cumplimiento entre todos los involucrados juega un papel fundamental para lograr la satisfacción y motivación del talento humano.

#### **4. OBJETIVOS**

##### **4.1. Objetivo General**

Plantear un programa ejecutorio de capacitación y formación en Comunicación Interna para el personal del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Canuto.

##### **4.2. Objetivos específicos**

- Diseñar un cronograma de actividades para la realización del programa
- Elaborar el programa de capacitación con temas a tratar durante el periodo que dure la capacitación
- Capacitar al personal sobre comunicación interna.
- Proponer actividades que permitan evaluar los resultados.

## **5. CONTENIDO Y BIBLIOGRAFÍA DE LA PROPUESTA**

### **5.1. Contenido**

#### **TEMA I – día 1**

##### **“Introducción a la Comunicación Interna. Abordaje estratégico de la gestión de CI”:**

- Introducción general a las comunicaciones internas.
- Aspectos fundamentales de una gestión integral de las comunicaciones internas: la medición, la planificación, la producción de medios y campañas, y la capacitación.

**Resultados esperados:** Conocimientos de los temas impartidos y elaboración de estrategias de comunicación interna.

#### **TEMA II – día 2**

##### **“Medir la Comunicación Interna: por qué, para qué y cómo”:**

- La importancia de la medición
- Las herramientas más utilizadas
- Tipos de medición más efectivos según la necesidad.

**Resultados esperados:** conocer el impacto de la comunicación interna, identificar los tipos de medición y elaborar en base a ellos una ficha de evaluación.

#### **TEMA III – día 3**

##### **“Planificación estratégica de la Comunicación Interna”**

- Cómo planificar y qué aspectos se deben tener en cuenta.
- La fijación de objetivos, definición de públicos y segmentación de mensajes.

- El arte de planificar a medida de la organización.
- Herramientas para armar un Plan de Comunicación Interna.

**Resultados esperados:** conocer las herramientas para armar un plan de comunicación.

#### **TEMA IV – día 4**

**“Cómo posicionarse como Consultor en Comunicación Interna dentro de la empresa”.**

- El rol del consultor interno, lineamientos de perfil y de servicio.
- Herramientas para ayudar al profesional de las Comunicaciones Internas a consolidarse como consultor.

**Resultados esperados:** realización de un simulacro de consultoría de comunicación interna.

#### **TEMA V – día 5**

**“Gerenciando la comunicación interpersonal”**

- Principios
- Herramientas complementarias
- Capacitación de los líderes, seguimiento y mediciones específicas.
- Metodología para establecerla en todo tipo de organización.
- Eventos y reuniones: promover, sistematizar y aprovechar los encuentros como instancias de comunicación interna.

**Resultados esperados:** Planificación de un evento, reunión o conferencia, con el fin de establecer un cronograma de actividades en grupos liderados por un compañero.

## **TEMA IV – día 6**

### **“Canales más adecuados de Comunicación Interna”:**

- Cómo elegir los canales más apropiados a la realidad de la organización.
- De los canales tradicionales a los más revolucionarios e innovadores.
- Canales para todos y canales por segmento.
- Tendencias: redes sociales internas; crecimiento del audiovisual
- Uso de la tecnología.

**Resultados esperados:** creación de un perfil profesional en las redes sociales

## **TEMA VII – día 7**

### **“Campañas de Comunicación Interna”:**

- El formato campaña, y cómo identificar los temas que ameritan tal abordaje.
- Selección de alguna de las campañas de comunicación interna más relevantes de los últimos tiempos.
- La creatividad, regida por la adecuación a la necesidad y a la cultura organizacional.

**Resultados esperados:** planificación de una campaña de comunicación interna.

## **5.2. Bibliografía**

MERLANO, Medrano S: *“La comunicación interna en las organizaciones, en Contribuciones a la Economía”* (2012).

PAÑOS, Álvarez A:” Reflexiones sobre el papel de la información como recurso competitivo de la empresa” (1999).

RIVERA, A.; ROJAS, L.; RAMIREZ, F. Y ÁLVAREZ, T. (2005). “*La comunicación como herramienta de gestión organizacional*”. *Negotium*, 1(2), 32-48.

VAN RIEL, C., “*Comunicación Corporativa*”, Prentice Hall, Madrid, 1997.

<http://www.acsendo.com/es/blog/la-importancia-de-la-comunicacion-interna-en-las-organizaciones/>

## **6. ESTRUCTURA DE LA ESTRATEGIA APLICADA**

### **6.1. Métodos**

**Observación:** La observación consiste en recoger y organizar los hechos empíricos para formar hipótesis

**Inducción:** La inducción es el proceso de formación de hipótesis

**Dedución:** Deducir las consecuencias con los datos empíricos recién adquiridos

**Pruebas:** Probar la hipótesis con nuevos datos empíricos

**Evaluación:** Realizar la evaluación de los resultados de las pruebas

### **6.2. Técnicas**

#### **Técnicas de exposición**

**Conferencias:** Las conferencias o exposiciones constituyen métodos prácticos y fáciles de ejecutar, es una manera rápida y sencilla de proporcionar conocimientos a grupos grandes de personas, se puede acompañar de materiales impresos para facilitar el aprendizaje asimismo se pueden usar proyectores para presentar imágenes, gráficos, fotografías, grabaciones de videos o películas para facilitar el aprendizaje.

**Técnicas audiovisuales:** La presentación de información a los empleados mediante técnicas audiovisuales como películas, circuito cerrado de televisión, cintas de audio o de video puede resultar eficaz, en la actualidad estas técnicas se utilizan con

mucha frecuencia. Los audiovisuales son más costosos que las conferencias convencionales.

## **7. DISEÑO ORGANIZACIONAL CON LAS ACTIVIDADES REALIZADAS QUE VALIDAN LA PROPUESTA**

### **Calendario o Cronograma**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FECHA</b>	<b>HORA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Diseño de la capacitación	20-04-15	08:00 –16: 00	Gema Pinargote
Preparación de los temas	21-04-15 al 23-0415	08:00 –16: 00	Gema Pinargote
Estructuración de cronograma	24-04-15	08:00 –16: 00	Gema Pinargote
Notificación al personal	24-04-15	08:00 –16: 00	Gema Pinargote
Inicio del programa: Tema I - Día 1	27-04-15	08:00 –12: 00	Gema Pinargote
Tema II - Día 2	28-04-15	08:00 –12: 00	Gema Pinargote
Tema III - Día 3	29-04-15	08:00 – 12: 00	Gema Pinargote
Tema IV - Día 4	30-04-15	08:00 –12: 00	Gema Pinargote
Tema V - Día 5	01-05-15	08:00 –12: 00	Gema Pinargote
Tema VI - Día 6	02-05-15	08:00 –12: 00	Gema Pinargote
Tema VII - Día 7	03-05-15	08:00 –12: 00	Gema Pinargote
Evaluación de la capacitación	04-05-15	08:00 –16: 00	Gema Pinargote

## Presupuesto

<b>Insumo</b>	<b>Vu</b>	<b>Can</b>	<b>Total</b>
Capacitador	\$100,00	7	\$700,00
Local	\$60,00	7	\$420,00
Refrigerio	\$3,00	300	\$900,00
Materiales para la capacitación	\$5,00	50	\$250,00
		Sub total	\$2270,00
		Imprevistos 10%	227,00
		<b>Total</b>	<b>2497,00</b>