



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**COMUNICACIÓN SOCIAL**  
**EXTENSIÓN QUEVEDO**

**DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO**  
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN**  
**COMUNICACIÓN SOCIAL**

**TEMA**

Estrategias de comunicación y su incidencia en la gestión del gobierno autónomo descentralizado de la parroquia San Carlos del cantón Quevedo, año 2022.

**AUTOR**

Candelario Muñoz Alexi Geovanny

**ASESOR**

MSC. Ramírez Patricia

**QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR**

2022

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a:

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy.

A mis padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a todas mis amigas, por apoyarme cuando más las necesito, por extender su mano en momentos difíciles, siempre las llevo en mi corazón

## **AGRADECIMIENTO**

Inicialmente, quiero agradecerle a Dios, por guiarme en el camino y fortalecerme espiritualmente para empezar un trayecto lleno de éxito. Muestro mi más sincera gratitud a mi tutor de proyecto, quien con su conocimiento y su guía fue una pieza clave para poder desarrollar hechos que fueron imprescindibles para cada etapa de desarrollo del trabajo.

El agradecimiento es mutuo entre compañeros, quienes a través del tiempo fuimos fortaleciendo una amistad y creando una familia.

Un agradecimiento muy especial para mis compañeras Nataly Pacheco y Karina Tello por toda su colaboración, por convivir todo este tiempo juntos, por compartir experiencias, alegrías, frustraciones, llantos, tristezas, peleas, celebraciones y múltiples factores que ayudaron a que hoy seamos unidos, por aportarnos confianza y por crecer juntos en este proyecto, muchas gracias.

Es imposible dejar de agradecer a mi amada familia quienes en todo momento me han apoyado incondicionalmente.

## **RESUMEN**

La incidencia de las estrategias comunicacionales en la gestión del Gobierno autónomo descentralizado parroquial de San Carlos cantón Quevedo, año 2021 tiene sus bases en definiciones de carácter bibliográfico que ayudan a comprender, analizar y profundizar el uso correcto de las estrategias comunicacionales y apoyo en el logro de la misión y visión.

La implantación de las estrategias correctas es vitales dentro de la gestión de gobiernos seccionales y su importancia se determinara con el fin de mejorar significativamente la gestión.

Las soluciones propuestas parte de información brindada por colaboradores lo que permitió levantar información e identificar las posibles soluciones fortalecidas con mis conocimientos tanto del medio como académicos haciendo uso de estrategias y herramientas para mejorar la comunicación en la gestión.

### **Palabras claves.**

Estrategias de comunicación, gestión, comunicación

## **SUMMARY**

The incidence of communication strategies in the management of the autonomous decentralized parish government of San Carlos, year 2021 is based on definitions of a bibliographic nature that help to understand, analyze and deepen the correct use of communication strategies and support in achieving the mission and vision.

The implementation of the correct strategies are vital within the management of sectional governments and their importance will be determined in order to significantly improve management.

The proposed solutions are based on information provided by collaborators, which allowed gathering information and identifying possible solutions strengthened with my knowledge of both the environment and academics, using strategies and tools to improve communication in management.

### **Keywords.**

Communication strategies, management, communication.

## Tabla de Contenido

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>iv</b>
<b>Tabla de Contenido .....</b>	<b>vii</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>1</b>
<b>1. Desarrollo .....</b>	<b>2</b>
<b>1.1. Justificación.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2. Objetivos .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2.1. Objetivo General.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2.2. Objetivos Específicos .....</b>	<b>3</b>
<b>1.3. Sustento teórico .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3.1. Estrategias de Comunicación.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3.2. Gestión .....</b>	<b>6</b>
<b>1.4. Técnicas Aplicadas para la Recolección de la información.....</b>	<b>10</b>
<b>1.5. Resultados Obtenidos.....</b>	<b>12</b>
<b>1.5.1. Situaciones detectadas .....</b>	<b>23</b>
<b>1.5.2. Soluciones planteadas .....</b>	<b>26</b>
<b>1.6. Conclusiones y Recomendaciones .....</b>	<b>27</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>29</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>31</b>



## **Introducción**

En la parroquia San Carlos, el GAD (Gobierno Autónomo Descentralizado) funciona como organismo seccional autónomo teniendo como objetivo satisfacer las necesidades colectivas mediante el proceso de gestión a través de una planificación estratégica y organizada entre el organismo y la comunidad.

Mediante dicho proceso de gestión realizado por las autoridades se reflejan los beneficios a través de los trabajos que lleva a cabo el GAD para con la comunidad. Es muy importante que el proceso tenga doble vía ya que de esta manera se obtiene los resultados esperando incluyendo a todos los sectores en la administración, ya que sin una adecuada comunicación y planificación de las estrategias se tienen limitaciones que perjudican lo enunciado bloqueando el vínculo entre gestión y atención.

Hoy en día nos podemos dar cuenta que la comunicación y la tecnología han permitido desarrollar nuevas formas de expresión que benefician a la sociedad, no obstante, cuando se realiza de manera negligente se produce un efecto opuesto a lo esperado; por tal motivo es necesario aplicar de la mejor manera dichas estrategias de comunicación con la finalidad de obtener un enfoque claro.

La interacción entre los habitantes del sector y las autoridades es un factor muy importante para tener una buena gestión pública que asegure el bien común en el servicio de la ciudadanía, cabe recalcar, que la comunicación mejora y optimiza las actividades que se realizan dentro de una organización generando los mejores resultados en conjunto de la tecnología y las estrategias de comunicación.

En base a lo explicado anteriormente, la presente investigación tiene el enfoque de determinar las estrategias de comunicación y analizar su importancia en la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia San Carlos durante el presente año.

## **1. Desarrollo**

### **1.1. Justificación**

La presente investigación se basa en las “Estrategias de comunicación y su incidencia en la gestión del gobierno autónomo descentralizado de la parroquia San Carlos del cantón Quevedo, año 2021”.

La comunicación es un proceso muy natural por el cual las personas interactúan y transmiten sus opiniones e ideas, sin embargo, es importante que la gestión administrativa cuente con una buena comunicación basada en el respeto, honestidad y que sea clara; con el fin de obtener beneficios colectivos. Es por ello, que la comunicación debe darse de manera eficiente en todos los ámbitos y áreas administrativas para que dicha gestión complemente la planificación.

La presente investigación proporcionará conocimientos necesarios e importantes que le permitirá al investigador obtener el título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social, en la Universidad Técnica de Babahoyo; cabe recalcar que su relevancia radica en la posibilidad de análisis de la incidencia de las estrategias comunicacionales en la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia San Carlos. Esta investigación tiene una gran viabilidad debido a la excelente bibliografía y en el campo práctico permitirá mejorar la gestión y eventualmente sus resultados, que son enfocados al desarrollo colectivo.

La finalidad de esta investigación sobre la gestión interna en el Gad beneficia a la comunidad, ya que esta investigación ha sido creada para analizar la gestión actual y proponer nuevas estrategias comunicacionales, sin que esto repercuta en el desarrollo de las actividades de la gestión.

## **1.2. Objetivos**

### ***1.2.1. Objetivo General***

Determinar la incidencia de la implementación de estrategias de comunicación en la gestión del gobierno autónomo descentralizado de la parroquia San Carlos del Cantón Quevedo, año 2021

### ***1.2.2. Objetivos Específicos***

Indagar la importancia de la implementación de estrategias de comunicación en la interacción con los colaboradores.

Identificar las estrategias de comunicación usadas actualmente en la gestión del centro

Proponer estrategias de comunicación para reforzar gestión del gobierno autónomo descentralizado de la parroquia San Carlos del Cantón Quevedo.

### **1.3. Sustento teórico**

#### ***1.3.1. Estrategias de Comunicación***

##### **1.3.1.1. Comunicación**

La comunicación es un factor importante, por una parte, se considera como elemento primordial en el funcionamiento de la organización y, por otra parte, es necesario en las interacciones con el ambiente externo. De esta manera se compone como un elemento fundamental para el correcto funcionamiento interno de las empresas ya que las funciones administrativas se llevan a cabo mediante la comunicación. En otras palabras, la comunicación es la forma de relacionarse ya sea a nivel interno como externo de una organización, de modo que permita la transmisión de mensajes, sentimientos y pensamientos encaminados a generar algún cambio, de esta manera, se conceptualiza el papel vital que desempeña la comunicación y la importancia de comprender su desarrollo. (Certo, 2001)

##### **1.3.1.2. Comunicación Eficaz**

Los avances tecnológicos y estratégicos que se desarrollan a lo largo del tiempo, han mejorado la comunicación en las organizaciones desde el siglo XXI, sin embargo, actualmente existen problemas en relación a la comunicación interna perjudicando el desarrollo óptimo de las actividades laborales y la productividad de los trabajadores dentro de la organización. Muchas veces esta situación se da ya que la organización prioriza aspectos tales como: las finanzas, el cliente, el liderazgo y los estilos de dirección; pero dejan de lado la competencia más importante, la comunicación. Esto se debe a que, no se tiene el conocimiento de la importancia de la misma dentro de la organización, ya que, al ser algo natural, espontáneo e intangible; es considerada como normal o básico, sin darse cuenta que es una herramienta vital que permite mejorar la eficiencia y eficacia de cualquier proceso laboral llevando a un éxito seguro a las organizaciones.

La comunicación organizacional está comprendido por todo tipos de mensajes transmitidos a dos o más personas que pertenezcan al mismo medio laboral o que trabajen en conjunto por objetivos afines de acuerdo con este concepto, también la entiende como: “Técnicas y actividades que se llevan a cabo para facilitar y agilizar los mensajes que se componen entre los miembros de la organización, o también,

entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, actitudes y conductas de los integrantes interno y externos de la organización con la finalidad de que se cumplan de manera eficaz los objetivos” (Fernandez Collado, 2002, pág. 36)

### **1.3.1.3.Estrategias de la Comunicación**

Teniendo en cuenta que la comunicación para el cambio social, “destaca la necesidad de motivar a las personas para generar más espacios de empoderamiento, toma de decisión por parte de grupos o comunidades de trabajo. Cabe recalcar que la comunicación para el cambio social distingue a la comunicación considerándola un transporte para catalizar procesos de cambios, empoderamiento, fortalecimiento de pequeños grupos y liberar voces que no han sido tomadas en cuenta

En otro orden de ideas, para hablar de estrategias de la comunicación se debe comprender la comunicación para el cambio social, la misma que debe inclinarse por:

- Motivación de diálogos comunitarios y la participación ciudadana con el fin de fortalecer la democracia en la ciudadanía.
- Conformar grupos colectivos que trabajen para fortalecer la identidad territorial de la comunidad mediante el: cuidado de la cultura, costumbres y tradiciones.
- Evitar la propagación de información individual, por la información de beneficio colectivo.
- Creación de canales de comunicación de la comunicación de manera interna y externa que incentiven acciones de cambio social y democraticen las decisiones. (Rodriguez, Obregon, & Vega, 2017)

### **1.3.1.4. El poder de la Comunicación Estratégica**

Las condiciones que fomentan la comunicación de manera eficaz son: distribución de conceptos previos, claridad en la manera de expresarnos, no manipular, estimular la bidireccionalidad y utilizar apoyos audiovisuales; teniendo en cuenta dichas condiciones se espera obtener una comunicación adecuada. Una comunicación eficaz se desarrolla mediante la investigación de los antecedentes del problema a analizar con el objeto de tener los mismos elementos de juicio. Una comunicación eficaz evita el uso del lenguaje forzado y tecnocrático, por tal motivo, es necesario adoptar nuevas estrategias en base a la veracidad y efectividad del asunto.

La importancia de la comunicación eficaz está en la libertad de opiniones que permitan intercambios diversos puntos de vista mediante un flujo sincero y flexible creando la bidireccionalidad, siendo un clima armónico que se construye entre aquellos que se comunican eficazmente, Para finalizar, es esencial la ayuda de material audiovisual innovador y activo que llame la atención de la audiencia, generando una óptima comunicación. (Pizzolante Negrón, 2004)

#### **1.3.1.4.Estrategias de Comunicación Organizacionales**

Ante todo, para comenzar a hablar sobre las estrategias en este campo, es importante señalar que la comunicación empresarial es el conjunto de las resoluciones que se concretan en diversas actividades y vínculos con los medios con el objeto de que dicha organización desarrolle sus metas. Para estos tiempos, el desarrollo de estrategias empresariales parte del ámbito innovador, las estrategias comúnmente usadas son la promoción del crecimiento y desarrollo empresarial, en lo que respecta los beneficios de los canales de comunicación, clima y cultura organizacional, mercadeo y publicidad, responsabilidad social empresarial, análisis del corazón ideológico, entre otros; con el fin de fortalecer las interacciones tanto internas como externas de la organización.

En este sentido, las estrategias mencionadas, lentamente se han convertido en un elemento seguro para desarrollar el éxito empresarial de cualquier compañía o negocio (Peña Acuña, Caldevilla Domínguez, & Batalla Navarro , 2017).

#### **1.3.2. Gestión**

##### **1.3.2.1.Excelencia Organizacional**

La organizaciones exitosas y flexibles son aquellas que cuentan con una excelencia organizacional, las mismas que pueden adaptarse a diversos ambientes incluyendo un medio ambiente internacional caótico. El empoderamiento (empowerment) y el interés en los valores empresariales y culturales de los integrantes de las organizaciones también caracterizan una excelencia organizacional. Algunos estudios demuestran que existen ciertos factores indispensables e independientes del tiempo que contribuyen a que las compañías mantengan una excelencia organizacional, dichas investigaciones fueron realizadas a compañías que permanecieron exitosas durante mucho tiempo, lo que se concluyó

que estos factores se constituyen en cuatro categorías: orientación estratégica, alta gerencia, diseño de la organización y cultura corporativa. (Morgan & Jackson, 2011)

### **1.3.2.2.Administración por Valores**

La “alineación” que exista entre los valores y las actividades personales dentro de la organización es un tema importante y necesario; La alineación cumple un papel fundamental no solo el aspecto laboral sino también para el aspecto familiar y personal. Por consiguiente, es evidente darse cuenta que este tipo de administración busca la forma de armonizar las actividades personales en todas las áreas y de esta forma conseguir beneficios de las mismas, de crear sinergia. Por otra parte, cabe recalca la importancia que desempeña la comunicación “organizacional”. Algunos autores afirman que una organización exitosa se constituye por su calidad e interacción con el cliente basándose en valores y una buena comunicación, de esta manera, proponen las siguientes fases.

- La primera fase se refiere a hacer claridad/ clarificar, dicho en otras palabras, lo que realmente conviene en la vida es identificar lo importante. Los miembros de la organización en general definen y determinan los valores.
- La segunda fase hace referencia a la comunicación eficaz, de manera que con ayuda de diversos medios de comunicación de logre difundir los valores empresariales con el fin de concientizar la puesta en marcha de dichos valores.
- La tercera fase se refiere a alinear las prácticas, como, por ejemplo, actuar de acuerdo a los valores de la compañía, La mejor manera de lograr dicha fase es con la cooperación de las personas a través de un cambio de nuestras actitudes, prácticas y hábitos.

Cuando los integrantes de una organización se alinean a valores y trabajan en conjunto para la misma visión se obtienen los mejores resultados y contribuyen a que la organización pertenezca en un margen competitivo.

Por tanto, adoptar este tipo de administración no solo es un programa de mejora para la organización sino es una manera de vivir, es decir, la implementación de los fundamentos antes señalados beneficia a las personas convirtiéndola en un individuo más íntegro (Blanchard & O’Connor, 1997).

### **1.3.2.3.Gestión Local**

Los recursos institucionales, financieros, humanos y técnicos que se manejan por parte de la municipalidad son usados con el fin de promover el desarrollo de las organizaciones en distintos sectores de la comunidad. La gestión local se constituye por elementos técnicos y políticos, siendo los elementos técnicos un conjunto de instrumentos y procesos los cuales permiten la implementación de los recursos para satisfacer las necesidades de la población, usando la tecnología en aspectos técnicos y sociales determinados.

Por otra parte, los elementos políticos hacen referencia a la negociación existente entre los integrantes sociales, políticos e institucionales sobre el uso y destino de los recursos. Las decisiones que se realizan dentro de la gestión local se hacen en base a un proceso de negociación, diálogo y concertación entre los diversos actores que tienen en común el mejoramiento de la calidad y condiciones de vida. (Acosta, Chicaiza, Hidalgo , Martinez , & Laureano, 2018)

De esta manera, se concluye que la gestión local, es un proceso que se convierte como un eje aglutinador con los demás actores locales de la comunidad, el mismo que se encarga de reactivar la economía local mediante la coordinación, planificación y diseño de la misión y visión, dicho en pocas palabras la gestión local es la forma de mejorar el desarrollo de una comunidad. (Marsiglia & Pinto, 2015)

### **1.3.2.4.Desarrollo Local**

El desarrollo local es un proceso que necesita de mucha planificación y compromiso de todos los actores debido a su complejidad, ya que, busca transformar la economía superando las limitaciones y necesidades existentes en la población con la finalidad de mejorar las condiciones de vida de los habitantes. De esta manera podemos decir, que el desarrollo local es un proceso que promueve el crecimiento local de manera justa y equilibrada de la población incentivando la participación ciudadanía como herramienta fundamental para lograr la igualdad social.

Es importante considerar que el desarrollo local, prioriza los recursos y potencial que tenga la comunidad ya que de esta manera utiliza dichos recursos de forma segura para valorar el capital humano y social; a este proceso se lo denomina como desarrollo local endógeno, el mismo que se basa en la

intervención de todos los integrantes locales como los de sociedad civil y de la misma manera se cuenta con el apoyo de sectores sociales, culturales y económicos, que trabajan en conjunto para construir el desarrollo local de forma independiente pero siguiendo el mismo objetivo. En efecto, la principal herramienta para lograr dicho desarrollo es la planificación; ya que, de esta manera, se orientan las actividades y recursos de cada uno de los integrantes para que de manera independiente logren el desarrollo local. (German Agency for Technical Cooperation, 2001)

## **1.4. Técnicas Aplicadas para la Recolección de la información**

### **Tipo de la investigación**

#### **Investigación bibliográfica**

En el presente proyecto se utilizó la investigación bibliográfica para comprobar que el elemento de estudio es el correcto, tomando en cuenta sus causas, consecuencias y posibles soluciones, es importante este tipo de investigación por que permite apoyarse en otros documentos como tesis y estudios ya realizados para mediante ellos sostener el objeto de estudio y razón por la cual se realizó un proceso de recolección, selección de documentos, libros, sitios webs, etc.

#### **Investigación descriptiva**

Dentro de esta investigación se aplicó la técnica de las encuestas con el fin de conocer la opinión a personas que trabajan en la gestión del Gobierno autónomo descentralizado de la parroquia San Carlos de esta forma obtener los datos necesarios para el estudio.

### **Diseño de investigación**

#### **No experimental**

Se aplicó la investigación no experimental porque es una investigación empírica y sistemática donde se utilizaron los instrumentos de recolección de información, como es la encuesta y la observación directa, también se utilizó este diseño para así tener un mejor control sobre la información obtenida durante la investigación.

## **Instrumento de investigación**

### ***Técnica de encuesta***

Esta técnica de obtención de datos se la realizó a personas que trabajan en la gestión del Gobierno autónomo descentralizado de la parroquia San Carlos, mediante preguntas cerradas, claras y de opciones múltiples enviada por medio de formularios Google forms del drive..

## **Métodos de la investigación**

### ***Método inductivo***

En la presente investigación se utilizó el método inductivo para llegar a una conclusión a partir de una evidencia singular, de modo que los resultados puedan expresarse en términos de probabilidades, tendencias o posibilidades.

### ***Método deductivo***

En la presente investigación se utilizó el método deductivo por la facilidad que brinda para describir lo investigado, de tal manera que se pueda detectar su aplicabilidad al caso.

### ***Método analítico***

En este proyecto se utilizó el método analítico para tener una mejor comunicación dentro de la investigación y así favorecer la transmisión de la información.

### ***Método estadístico***

En la investigación se usó este método con el fin de seguir un proceso de recolección, recuento, presentación, síntesis y análisis de los datos.

### 1.5.Resultados Obtenidos.

La encuesta, es una técnica de investigación, dedicada a obtener información mediante un sistema de preguntas, a través de la interrelación verbal entre dos o más personas. Esta técnica de obtención de datos se la realizo al personal administrativo del Gobierno autónomo descentralizado de la parroquia San Carlos. Luego de realizar las encuestas a los funcionarios y trabajadores procedí a ordenar y tabular la información en Excel para poder sacar el porcentaje y diseñe tablas en donde indique cada pregunta y las respuestas, para así poder determinar los resultados de la investigación.

#### Instrumentos de recolección datos

Para el presente estudio se realizó una encuesta del 10 preguntas dirigida a 8 colaboradores del gobierno autónomo descentralizado de la parroquia San Carlos del cantón Quevedo, año 2021, detalladas de la siguiente manera:

#### ¿Cómo considera la comunicación en su trabajo?

**Tabla 1**

*Comunicación laboral*

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Buena	5	62,5%
Mala	2	25%
Regular	1	12,5%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

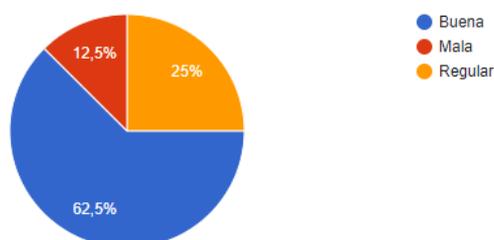
**Análisis.-** El 62,5% de los encuestados dijeron que la comunicación era buena, sin embargo el 25% manifestó que la comunicación es mala; mientras el 12,5% aseguro que era regular.

## Gráfico 1

### Comunicación en el trabajo

1. ¿Cómo considera la comunicación en su trabajo?

8 respuestas



FUENTE: Encuesta realizada a los colaboradores del Gobierno Autónomo

Descentralizado de la parroquia San Carlos del cantón Quevedo

ELABORACIÓN: El autor

### ¿Conoce la misión y la visión del GAD parroquial de San Carlos?

Tabla 2

Misión y visión del GAD

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	75%
No	6	25%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Análisis.-** El 75% de los colaboradores expresó que si conoce detalles importantes de la empresa tales como visión y misión, mientras que el 25% respondió que no lo hace, es decir que a muchos de los colaboradores les falta relacionarse con el objetivo de su trabajo.

## Gráfico 2

### Misión y visión del GAD



FUENTE: Encuesta realizada a los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia San Carlos del cantón Quevedo

ELABORACIÓN: El autor

### ¿Cómo considera la relación con su jefe inmediato?

Tabla 3

*Relaciones en el ambiente laboral.*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena	5	62,5%
Mala	2	25%
Regular	1	12,5%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

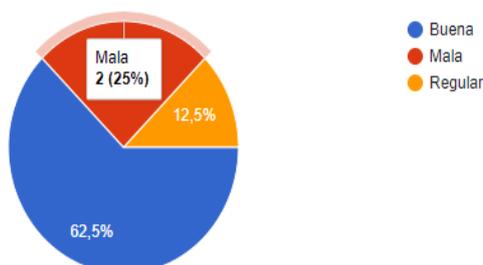
**Análisis.-** El 62,5% de los colaboradores expreso que su relación con el jefe es buena, mientras que el 25% respondió que no es así, sin embargo, un 12% aseguro que es regular.

### Gráfico 3

#### Relaciones dentro el ambiente laboral

3 ¿Cómo considera la relación con su jefe inmediato?

8 respuestas



FUENTE: Encuesta realizada a los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia San Carlos del cantón Quevedo

ELABORACIÓN: El autor

#### ¿ Tiene acceso a la comunicación con la autoridad máxima del centro?

Tabla 4

Accesibilidad en la comunicación

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	62,5%
No	3	37,5%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Análisis.-** Un 62,5% de la muestra aseguro que la comunicación con la autoridad máxima es accesible mientras que el 37,5% afirmo que es mala.

## Gráfico 4

### Acceso a la comunicación



FUENTE: Encuesta realizada a los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia San Carlos del cantón Quevedo

ELABORACIÓN: El autor

**¿ Considera que sus ideas o sugerencias son escuchadas por su jefe o superior?**

**Tabla 5**

### Ideas o sugerencias

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	62,5%
No	2	25%
Ocasionalmente	1	12,5
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

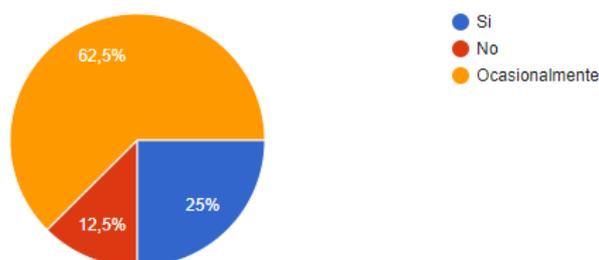
**Análisis.-** Un 62.5% respondió que si son tomados en cuenta, un 25% refirió que no siente que sea integradas sus ideas o sugerencias y un 12.5% manifestó que solo lo siente de forma ocasional.

## Gráfico 5

### *Ideas o sugerencias*

5. ¿Considera que sus ideas o sugerencias son escuchadas por su jefe o superior?

8 respuestas



FUENTE: Encuesta realizada a los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia San Carlos del cantón Quevedo

ELABORACIÓN: El autor

**¿ Considera que existe trabajo en equipo entre sus compañeros y jefe?**

**Tabla 6**

### *Interacción laboral*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	50%
No	3	37,5%
Ocasionalmente	1	12,5
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

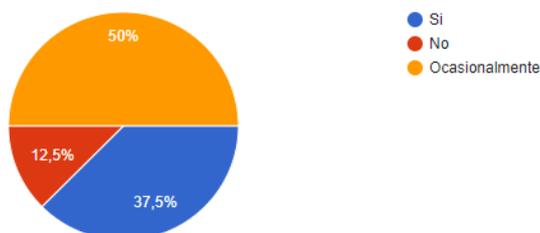
**Análisis.-** Un 50% respondió que si existe trabajo en equipo , un 25% refirió que no siente que exista un trabajo en conjunto dentro del GAD y un 12.5% manifestó que solo lo siente de forma ocasional.

## Gráfico 6

### Interacción laboral

6. ¿Considera que existe trabajo en equipo entre sus compañeros y jefe?

8 respuestas



FUENTE: Encuesta realizada a los colaboradores del Gobierno Autónomo

Descentralizado de la parroquia San Carlos del cantón Quevedo

ELABORACIÓN: El autor

**¿Cuál es el canal que más frecuente para comunicarse en su trabajo?**

**Tabla 7**

*Canal de comunicación*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Emails	4	50 %
Redes Sociales	4	50%
Personalmente	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Análisis.-** Un 50% respondió que el canal que más frecuente es los emails , el otro 50% refirió que el canal que más usa son las redes sociales dentro del GAD.

## Gráfico 7

### Canal de comunicación



FUENTE: Encuesta realizada a los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia San Carlos del cantón Quevedo

ELABORACIÓN: El autor

**¿ Se entera con tiempo de las actividades del GAD de la parroquia San Carlos?**

**Tabla 8**

*Disposición de tiempo en las comunicaciones*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	37,5%
No	3	37,5%
Ocasionalmente	2	25%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

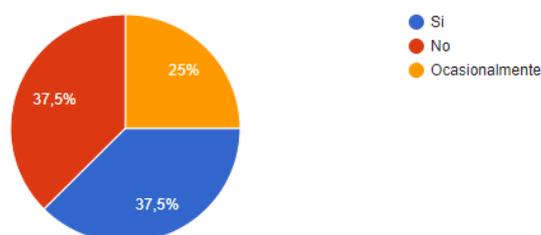
**Análisis.-** Un 37,5% afirmó que si se entera con tiempo de las actividades planificadas , el otro 37,5% negó ser comunicado a tiempo de las actividades y un 25% refirió que sucede solo ocasionalmente.

## Gráfico 8

### Disposición de tiempo en las comunicaciones

8. ¿Se entera con tiempo de las actividades del GAD de la parroquia San Carlos ?

8 respuestas



FUENTE: Encuesta realizada a los colaboradores del Gobierno Autónomo

Descentralizado de la parroquia San Carlos del cantón Quevedo

ELABORACIÓN: El autor

**¿ Es tomado en cuenta en las actividades que realizan en el GAD de la parroquia San Carlos?**

**Tabla 9**

*Integración en el trabajo*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	50%
No	2	25%
Ocasionalmente	2	25%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Análisis.-** Un 50% afirmo que si se siente tomado en cuenta en las actividades, el otro 50% manifestó no sentirse parte de las actividades y un 25% refirió que sucede solo ocasionalmente.

## Gráfico 9

### Integración en el trabajo



FUENTE: Encuesta realizada a los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia San Carlos del cantón Quevedo

ELABORACIÓN: El autor

### ¿ Está satisfecho con el trato que le dan en el GAD de la parroquia San Carlos?

Tabla 10

*Satisfacción laboral*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	87,5%
No	1	12,5%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

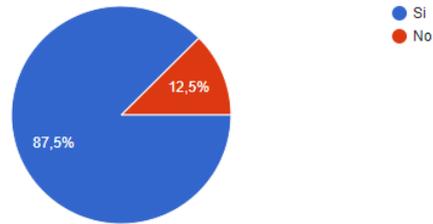
**Análisis.-** Un 87,5% de la muestra afirmó que si se satisfecho con el trato recibido, el otro 12,5% negó esta posibilidad.

## Gráfico 10

### *Satisfacción laboral*

10. ¿Está satisfecho con el trato que le dan en el GAD de la parroquia San Carlos ?

8 respuestas



---

FUENTE: Encuesta realizada a los colaboradores del Gobierno Autónomo

Descentralizado de la parroquia San Carlos del cantón Quevedo

ELABORACIÓN: El autor

### ***1.5.1. Situaciones detectadas***

#### **¿Cómo considera la comunicación en su trabajo?**

La mayor parte de encuestados afirma que la comunicación es buena dentro del ambiente laboral con un 62,5%, lo cual es razonable por los pocos conflictos presenciados, no obstante un 25% lo hace arrojando como resultado que la comunicación es mala dentro del ambiente laboral y el 12,5% alega que es regular.

#### **¿Conoce la misión y la visión del GAD parroquial de San Carlos?**

Un 75% de alega la importancia de conocer la misión y visión, pero un porcentaje considerable 25% manifiesta que no lo es, por ende, aún hay inconformidad en la forma como se comprometen con el objetivo grupal.

#### **¿Cómo considera la relación con su jefe inmediato?**

Un 62.5% de la muestra señala la importancia de la comunicación en el trabajo, lo cual quiere decir que es necesaria para llevar las tareas, pero un porcentaje considerable 25% manifiesta que es mala, en este sentido no están llevando las tareas en coordinación; mientras un 12,5% menciona que la relación es regular.

#### **¿ Tiene acceso a la comunicación con la autoridad máxima del centro?**

El 62,5% manifiesta que la comunicación con el jefe máximo es primordial para las relaciones laborales, el 37,5% califico como mala esta comunicación o algo deficiente.

#### **¿ Considera que sus ideas o sugerencias son escuchadas por su jefe o superior?**

El 62.5% manifiesta que sus ideas y sugerencias son aceptadas dentro de las

discusiones, el 25% califico como que no son escuchados o integrados dentro de decisiones importantes, y un 6% catalogó que ocasionalmente se siente integrado.

**¿ Considera que existe trabajo en equipo entre sus compañeros y jefe?**

El 62.5% manifiesta que, si existe trabajo en equipo con el jefe siendo la comunicación elemental en este proceso, el 25% refirió que no existe tal proceso en este sentido el trabajo se enfoca de forma individual, y un 6% catalogó que ocasionalmente siente esta interacción en equipo dentro del entorno laboral.

**¿Cuál es el canal que más frecuente para comunicarse en su trabajo?**

El 50% manifiesta que los emails son fundamentales para la comunicación, el 50% refirió que las redes sociales le permiten estar en comunicación; en este sentido la comunicación directa no es un recurso usado por el equipo dentro del entorno laboral.

**¿Se entera con tiempo de las actividades del GAD de la parroquia San Carlos?**

El 37,5% considera que, si existe una comunicación precisa con disponibilidad para organizar y planificar, otro 37,5% aseguro que no es comunicado a tiempo para lograr una planificación; mientras que un 25% manifestó que solo en ocasiones son informados a tiempo.

**¿Es tomado en cuenta en las actividades que realizan en el GAD de la parroquia San Carlos?**

El 50% manifiesta que, si existe una integración de todos en las actividades planificadas o cualquier tarea del entorno laboral, el 25% aseguro que no considera que

se sienta integrado en la planificación; mientras que el otro 25% manifestó que solo ocasionalmente se siente tomado en cuenta dentro de la gestión del GAD.

**¿Está satisfecho con el trato que le dan en el GAD de la parroquia San Carlos?**

El 87,5% manifiesta que se siente a gusto con su trabajo y todo lo que contempla; mientras que el otro 12,5% restante manifestó por diversos factores no siente satisfacción completa o la siente de forma parcial en referencia al trato recibido.

### ***1.5.2. Soluciones planteadas***

En base al estudio de las incidencias de las estrategias comunicacionales en la gestión del Gobierno autónomo descentralizado de la parroquia San Carlos, se han planteados las siguientes posibles soluciones.

Respecto al el óptimo funcionamiento de la gestión dentro del centro, es necesario tomar en cuenta que la inclusión de las estrategias comunicacionales incrementa la calidad de las relaciones entre departamentos que responden a jerarquías o actividades complementarias vitales, que en cierto punto pierde la calidad del mensaje o el tiempo de organización.

El desarrollo diligente de las actividades de la gestión tiene como objetivo el logro de la planificación y el correcto funcionamiento de las actividades. Para esto es necesario el trabajo en grupo y en conjunto con funcionarios y otros departamentos por lo que es elemental reforzar este ámbito. Partiendo desde implementar formas afectivas, la escucha activa o el cuidado en la comunicación no verbal.

La comunicación en el trabajo parece no ser compleja sin embargo se abarcan múltiples temas dentro de la gestión lo que lo hace extensa y a largo plazo puedes existir fallas dentro de las cuales predominan las estrategias usadas. Para conocer si la comunicación es eficiente fue necesario el uso de encuestas en base a las actividades implícitas en el rol o los roles, las cuales permitieron conocer la situación actual.

A pesar de existir las herramientas virtuales es necesario que no se pierda la interacción real entre colaboradores; siempre que sea posibles debe existir la comunicación verbal como camino directo en la alineación de los objetivos. No obstante, cada persona puede definir y establecer de forma de comunicación que considere con mas efectividad, de acuerdo a su puesto de trabajo o a sus preferencias.

## **1.6. Conclusiones y Recomendaciones**

### ***1.6.1. Conclusiones***

Por lo tanto se concluye que:

Las estrategias de comunicación usadas son mayormente digitales, lo que refiere sus pro y contras. La comunicación verbal directa no es usada y no la consideran factible.

El estudio permitió una visión general de la necesidad de fortalecer la comunicación en todas sus formas, buscando sobre todo evitar la deshumanización perdiendo la capacidad de relacionarse delegando cada vez más la comunicación a los medios virtuales.

Dentro de la gestión del gobierno autónomo descentralizado de San Carlos existen estrategias comunicacionales ya establecidas en el desarrollo de las funciones pero que no están satisfaciendo completamente las necesidades de comunicación.

### ***1.6.2. Recomendaciones***

Por lo tanto se recomienda que:

Como ciudadanos del mundo globalizado, entendamos la razón de ser de dichas tecnologías y su importancia dentro del ámbito laboral procurando que las herramientas virtuales sean implementados de forma tal encuentre un equilibrio.

En tal sentido, en la planificación llevada en los procesos implícitos al proponer nuevas estrategias de comunicación se tomó en cuenta los resultados de las encuestas las mismas que a pesar de no ser unánimes, mostros buenos índices de comunicación entre toda la gestión del centro.

Es necesario un equilibrio en las estrategias. En donde, la adaptabilidad a la tecnología y las relaciones humanas perduren y existen con la misma importancia comunicacional y permita el buen desarrollo de la gestión en los colaboradores del gobierno autónomo descentralizado de San Carlos.

## **Bibliografía**

- Acosta, M., Chicaiza, J., Hidalgo, M., Martínez, E., & Laureano, N. (2018). *Ensayos Forhum*. Obtenido de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/39336.pdf>
- Blanchard, K., & O'Connor, M. (8 de Junio de 1997). *Cómo lograr el éxito organizacional y personal mediante el compromiso con una misión y valores compartidos*.
- Certo, S. (2001). *Administración moderna diversidad, calidad, ética y el entorno global*. Bogotá: Prentice Hal. Obtenido de Universitat de les Illes Balears: [https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3438/Cases\\_Soler\\_Ines.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3438/Cases_Soler_Ines.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fernández Collado, C. (2002). En *La comunicación en las comunicaciones* (págs. 11-15). México D.F.: Trillas.
- German Agency for Technical Cooperation. (2001). *División de Desarrollo Económico*. Santiago de Chile: Cepal. Obtenido de Universidad Nacional de Quilmes: [file:///C:/Users/COMPAQ/Downloads/TM\\_2021\\_bircher\\_002.pdf](file:///C:/Users/COMPAQ/Downloads/TM_2021_bircher_002.pdf)
- Marsiglia, J., & Pinto, G. (2015). *La construcción del Desarrollo Local como desafío metodológico*. Uruguay: ClaeH.
- Morgan, G., & Jackson, S. (2011). *Estrategias de excelencia organizacional*. Caracas: Prentice - Hall.
- Peña Acuña, B., Caldevilla Domínguez, D., & Batalla Navarro, P. (2017). *Estudio de las estrategias de comunicación interna: Estudio de las estrategias de comunicación interna*. Obtenido de Chasqui Revista Latinoamericana de Comunicación: <https://revistachasqui.org/index.php/chasqui/article/view/2697>
- Pizzolante Negrón, I. (2004). En *El poder la comunicación estratégica* (pág. 282). Medellín: Editorial Pontificia Universidad Javeriana.

Rodriguez, C., Obregon, R., & Vega, J. (2017). *Estrategias de comunicacion para el cambio social*. Quito: Friedrich - Ebert - Stiftung. Obtenido de Proyecto Latinoamericano de medios de comunicacion:  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/3505/350554796003/350554796003.pdf>

**Anexos**

**Tabulación de la encuesta dirigida a los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia San Carlos del cantón Quevedo, año 2021**

**1. ¿Cómo considera la comunicación en su trabajo?**

*Buena*

*Mala*

*Regular*

**2. ¿Conoce la misión y visión del GAD parroquial de San Carlos?**

*Si*

*No*

**3. ¿Cómo considera la relación con su jefe inmediato?**

*Buena*

*Mala*

*Regular*

**4. ¿ Tiene acceso a la comunicación con la autoridad máxima del centro?**

*Si*

*No*

**5. ¿ Considera que sus ideas o sugerencias son escuchadas por su jefe o superior?**

*Si*

*No*

*Ocasionalmente*

**6. ¿Considera que existe trabajo en equipo entre sus compañeros y jefe?**

*Si*

*No*

*Ocasionalmente*

**7. ¿Cuál es el canal que más frecuenta para comunicarse en su trabajo?**

*Canal de comunicación*

*Emails*

*Redes Sociales*

*Personalmente*

**8. ¿Se entera con tiempo de las actividades del GAD de la parroquia San Carlos?**

*Si*

*No*

*Ocasionalmente*

**9. ¿Es tomado en cuenta en las actividades que realizan en el GAD de la parroquia San Carlos?**

*Si*

*No*

*Ocasionalmente*

**10. ¿Está satisfecho con el trato que le dan en el GAD de la parroquia San Carlos?**

*Si*

*No*

## Formulario de Google forms usado para la encuesta pertinente

Preguntas Respuestas **8** Configuración

### ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA SAN CARLOS

Estrategias de Comunicación

Este formulario registra automáticamente los correos de los usuarios de Facultad de Ciencias Jurídicas Sociales y Educación. [Cambiar configuración](#)

1. ¿Cómo considera la comunicación en su trabajo? \*

Buena

Mala

At  
Ve