



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN (REDISEÑADA)



EXAMEN DE CARÁCTER COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
COMUNICACIÓN

TEMA:

Estudio de la comunicación estratégica del GAD Municipal de Puebloviejo

AUTORA:

SAA ROCAFUERTE CRISTINA LEONELA

TUTORA:

MSC, CAMPI CUMANDÁ

BABAHOYO - 2023



DEDICATORIA

Le dedico A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy. Y a toda mi familia. Principalmente, a mi madre que me apoyado y contuvo los momentos malos y en los menos malos y 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 estar conmigo siempre. Gracias por enseñarme a afrontar las dificultades sin perder la esperanza la fe en seguir adelante y nunca agachar la cabeza ni morir en el intento.

Me han enseñado a ser la persona que soy hoy, mis principios, mis valores, mi perseverancia y mi empeño. Todo esto con una enorme dosis de amor y sin pedir nada a cambio.

También, quiero dedicarle este trabajo a mi hija Cristina y Chrisol. Sus nacimientos, ya sea por casualidad o causalidad, ha coincidido con la finalización de este estudio de caso. Sin duda ellas son lo mejor que me ha pasado en esta vida son mi motor de seguir en los buenos caminos, y ha llegado en el momento justo para darme el último empujón que me faltaba para terminar el proyecto.

Finalmente quiero dedicar este proyecto a mis amigas, por apoyarme cuando más las necesito, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, de verdad mil gracias, siempre las llevo en mi corazón.

***Con mucho aprecio,
Cristina Leonela Saa Rocafuerte***



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN (REDISEÑADA)



AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes. les agradezco a mis padres que siempre me han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos. Ellos son los que con su cariño me han impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades. También son los que me han brindado el soporte material y económico para poder concentrarme en los estudios y nunca abandonarlos.

Le agradezco muy profundamente a mi tutor por su dedicación y paciencia, sin sus palabras y correcciones precisas no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada. Gracias por su guía y todos sus consejos, los llevaré grabados para siempre en la memoria en mi futuro profesional. Y a mis docentes que han sido parte de mi camino universitario, y a todos ellos les quiero agradecer por transmitirme los conocimientos necesarios para hoy poder estar aquí.

Por último, agradecer a la universidad que me ha exigido tanto, pero al mismo tiempo me ha permitido obtener mi tan ansiado título.

Con mucho cariño,
Cristina Leonela Saa Rocafuerte



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN (REDISEÑADA)



RESUMEN

La comunicación estratégica es un pilar fundamental para el desarrollo de las actividades de una institución porque se orienta precisamente a diagnosticar, diseñar y evaluar las estrategias necesarias para el cumplimiento de los objetivos. En este sentido, la presente investigación tuvo como objetivo estudiar la comunicación estratégica del GAD Municipal de Puebloviejo. Para ello, se consideró una metodología de enfoque cualitativo, de tipo descriptiva y con corte transeccional. Asimismo, se utilizaron métodos teóricos como: analítico – sintético, deductivo e inductivo. *Instrumento:* Por su parte, para la recolección de información se utilizó un cuestionario estructurado de preguntas abiertas (entrevista). *Muestra:* Se seleccionó una muestra intencional según un tipo de muestreo no probabilístico (director, jefe y asistente). *Resultados:* Se pudo observar que la comunicación estratégica en el GAD Municipal de Puebloviejo presenta ciertas dificultades a pesar de utilizar canales y herramientas contemporáneas, es decir, la información no llega a cada rincón del Cantón Puebloviejo, lo que genera desinterés en los ciudadanos por conocer sobre las obras y proyectos a realizar.

Palabras clave. - Comunicación estratégica, imagen institucional, redes sociales, GAD Municipal de Puebloviejo.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN (REDISEÑADA)



ABSTRACT

Strategic communication is a fundamental pillar for the development of the activities of an institution because it is oriented precisely to discover, design and evaluate the necessary strategies for the fulfillment of the objectives. In this sense, the present investigation had as objective to study the strategic communication of the Municipal GAD of Puebloviejo. For this, a qualitative approach methodology is required, of a descriptive type and with a cross-sectional cut. Likewise, theoretical methods such as: analytical - synthetic, deductive and inductive were used. Instrument: On the other hand, for the collection of information, a structured questionnaire of open questions (interview) was produced. Sample: An intentional sample was selected according to a type of non-probabilistic test (director, boss and assistant). Results: It was possible to observe that the strategic communication in the Municipal GAD of Puebloviejo presents certain difficulties despite using contemporary channels and tools, that is, the information does not reach every corner of the Puebloviejo Canton, which generates disinterest in citizens to know about the works and projects to be carried out.

Keywords. - Strategic communication, institutional image, social networks, Municipal GAD of Puebloviejo



ÍNDICE GENERAL

| | |
|--------------------------------------|-----|
| CARATULA | i |
| DEDICATORIA..... | ii |
| AGRADECIMIENTO..... | iii |
| RESUMEN..... | iv |
| ABSTRACT | v |
| ÍNDICE GENERAL..... | vi |
| CONTEXTUALIZACIÓN..... | 1 |
| 1. Planteamiento del problema | 1 |
| 2. Justificación | 3 |
| 3. Objetivos..... | 4 |
| 3.1. Objetivo general | 4 |
| 3.2. Objetivos específicos..... | 4 |
| 4. Línea de investigación | 4 |
| DESARROLLO..... | 5 |
| 5. Marco conceptual | 5 |
| 6. Marco metodológico..... | 14 |
| 7. Resultados..... | 16 |
| 8. Discusión de los Resultados | 21 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 23 |
| 9. Conclusiones | 23 |
| 10. Recomendaciones | 24 |
| REFERENCIAS Y ANEXOS | 25 |
| 11. Referencias..... | 25 |
| 12. Anexos | 27 |

CONTEXTUALIZACIÓN

1. Planteamiento del problema

Desde siempre, la comunicación se ha identificado como la vía principal para poder expresar ideas, emociones y sentimientos; adoptando así un rol protagónico en la toma de decisiones; siendo indispensable en todos los aspectos de la vida humana: social, familiar, educativo y profesional. Por lo tanto, dentro de los aspectos profesionales que determinan la configuración del correcto funcionamiento de una institución pública o privada, se identifica a la comunicación estratégica como el proceso que permite realizar una planeación que garantice un desarrollo correcto entre las relaciones públicas y los beneficios de los miembros que la conforman.

“Una institución que maneja una correcta comunicación estratégica logrará expresar y transmitir de alguna manera aquello que le caracteriza, su esencia, sus principios y valores con los que rigen su actuación profesional, su visión, misión y filosofía de trabajo” (Villacís Arcos, 2016, p. 6).

Según un estudio exploratorio referente a la teoría que comprende la presente problemática, se sabe que la comunicación estratégica toma relevancia en el Ecuador a partir de los años setenta con la creación de CIESPAL y años más tarde en la Provincia de Los Ríos, como consecuencia de los problemas vinculados a la poca organización del personal y asignación de recursos económicos, déficits de imagen corporativa, redundantes diseños de objetivos y el no cumplimiento de los mismos; sumado a los cambios frecuentes producto de la globalización que ha colocado desde ese entonces, a las pequeñas y grandes instituciones en situación desventajosa frente a la competencia.

En la actualidad, a través de un diagnóstico preliminar, la investigadora infiere que es común observar el imperialismo cultural que se vive en el GAD Municipal de Pueblo Viejo en cuanto a los principios básicos de la comunicación estratégica; analizando las desconfiguradas líneas que buscan la democracia y libre expresión en la comunicación para la toma de importantes decisiones internas de la institución; a esta problemática se le suma también, la falta de organización que pesar de tener una planificación constante

sobre los objetivos por parte de los directivos, son escasos los profesionales que se dediquen a investigar y plantear soluciones viables desde la línea de la comunicación.

Con base a lo antes mencionado, la investigadora determina de forma adicional que en el GAD Municipal de Puebloviejo se maneja una comunicación empírica como consecuencia del desconocimiento de los profesionales sobre estos temas, lo que conlleva a su vez un deficiente manejo de comunicación estratégica. Además, de continuar el GAD Municipal de Puebloviejo con las mismas ideas de comunicación estratégica (deficientes) se verán afectadas las condiciones de pertinencia sobre la ejecución de actividades que buscan el beneficio de la institución a corto, mediano y largo plazo.

Por otro lado, el desarrollo de la presente investigación es abarcada a través de la línea de estudio: “Gestión de la comunicación”. Asimismo, se estima relevante plasmar la verdadera intención de dicho estudio; considerándose como un aporte positivo para los directivos a raíz de un estudio crítico de la situación actual que se vive en la institución en relación a la comunicación estratégica; todo esto bajo los fundamentos de la investigación científica; donde no se busca discriminar o amenazar los intereses, sino respetar los principios institucionales del GAD Municipal de Puebloviejo.

2. Justificación

Se sabe que, dentro de las instituciones públicas como los GAD Municipales, uno de los aspectos con mayor relevancia es el manejo y control de los stakeholders, es decir, del personal que pueda ser afectado por las actividades de una organización; ya que precisamente esto permite plantear soluciones viables por medio de una correcta comunicación estratégica. En este sentido, la presente investigación se justifica porque permite conocer la realidad que sucede en el GAD Municipal de Pueblo Viejo respecto al proceso de comunicación estratégica que se implementa.

La investigación tendrá un impacto positivo en los profesionales de la institución, debido a que a raíz del estudio de la comunicación estratégica y su gestión se podrán establecer métodos específicos que permitan desarrollar una planificación adecuada mediante políticas comunicacionales pertinentes; de modo que se obtenga un mejor ambiente, servicio y prestigio frente al público general. Asimismo, los profesionales y autoridades del GAD Municipal serán beneficiarios directos de dicha investigación.

No obstante, la investigación tendrá un aporte teórico-científico porque servirá de antecedente para la realización de nuevas investigaciones en el marco de la comunicación social; además, será objeto de nuevas propuestas a raíz de los hallazgos encontrados. Finalmente, es factible porque cuenta con el apoyo de los organismos propios; autoridades y profesionales del GAD Municipal de Pueblo Viejo; así como también, cuenta con el acompañamiento guiado y monitoreado de los docentes de la Universidad Técnica de Babahoyo.

3. Objetivos

3.1. Objetivo general

Estudiar la comunicación estratégica del GAD Municipal de Puebloviejo.

3.2. Objetivos específicos

Fundamentar los sustentos teóricos que determinan la importancia que tienen los principios de la comunicación estratégica en los GAD Municipales del Ecuador.

Diagnosticar el estado actual de la comunicación estratégica en el GAD Municipal de Puebloviejo.

Determinar soluciones según los hallazgos que ayuden en el mejoramiento de la comunicación estratégica en el GAD Municipal de Puebloviejo.

4. Línea de investigación

➤ **Líneas de la investigación UTB:**

Educación y Desarrollo Social.

➤ **Líneas de investigación de la FCJSE:**

Talento Humano Educación y Docencia.

➤ **Líneas de investigación de la carrera:**

Gestión de la comunicación

➤ **Delimitación temporal:**

2022 – 2023

➤ **Delimitación Espacial:**

GAD Municipal de Puebloviejo

DESARROLLO

5. Marco conceptual

En el presente apartado se determinan las bases teóricas conceptuales que sustentan el desarrollo de la investigación. En este sentido, se considera pertinente citar las posturas de los diferentes autores que muestran a la comunicación estratégica como un proceso indispensable para la información tanto interna como externa de las actividades planificadas por los GAD Municipales.

Comunicación. Conceptualización

La comunicación ha existido desde siempre, y es tan antigua e importante como la datación de los primeros hombres que empezaron a poblar la tierra. Desde antaño, estos hombres se comunicaban de diferentes formas, ya por señales de humo, códigos, tarjetas, y que con el pasar del tiempo han sido sustituidos por las herramientas tecnológicas contemporáneas que favorecen cada vez más el intercambio de información. En este sentido, la constante evolución de la comunicación conlleva a que cada vez el ser humano se encuentre interactuando entre pares con mayor facilidad.

En el transcurso de esa evolución, el hombre fue desarrollando diferentes habilidades inimaginables que poco a poco se volvieron cada vez más veraces, haciendo de este un ser interesante y valioso dentro del mundo real que a día de hoy engloba hechos importantes que benefician y perjudican al propio ser según la forma de expresarse.

De acuerdo con García García & Gétrudix Barrio (2020) se tiene que: “Para que exista comunicación, debe existir un mecanismo de conexión y ese es a través del lenguaje, ya que este es indispensable para que el ser humano sea capaz de relacionarse a través de la forma de interactuar, opinar y reflexionar” (p. 12).

Con esto, queda demostrado que la comunicación ha sido entendida a lo largo de los años como la vía principal de transmitir una idea; donde existe un emisor y receptor. De tal manera, los diferentes conceptos que pueden generarse son equitativos de la evolución que se produjo, es decir, que el concepto de la comunicación no varía a profundidad con los hechos suscitados.

Según Fedor Simón (2016) afirma lo siguiente:

“La comunicación es la acción consciente que consiste en intercambiar información entre dos o más personas con la finalidad de emitir y recibir información” (p. 23).

Por otro lado, autores como Chicaiza Guerrero (2018) y Onofre Castro (2019) conceptualizan al termino comunicación de la siguiente manera:

“La comunicación es el efecto de transmitir una idea; en la cual interviene un emisor (emite el mensaje) y un receptor (recibir el mensaje) que tienen como finalidad compartir un tema de interés propio y libre de forma espontánea o planificada” (p. 24).

Por su parte Calvache Mora (2015) afirma que:

“La comunicación es la vía central que beneficia el intercambio de información; su utilización tiene una fuerza potente en el rol sociocultural porque constituye la base para resolver problemas y evitar conflictos” (p. 569).

Con lo antes mencionado, se tiene base suficiente para afirmar que la comunicación es la acción principal para el intercambio de información entre dos o más personas que comparten un determinado interés; y aunque sus principios datan de la edad de los primeros hombres de la tierra, sus características no han variado hasta la actualidad.

Importancia de la comunicación

La comunicación es considerada como la esencia que tienen los seres humanos para relacionarse socialmente, divulgar conocimientos y obtener acuerdos políticos y comerciales, así como también otros beneficios en las diferentes áreas en las que se aplique; de tal forma, que una correcta utilización de los patrones de comunicación conlleva a que exista una transparencia y claridad entre opiniones.

De acuerdo con López Leyva et al. (2016) manifiesta que:

“La importancia de la comunicación radica en ser la manera por la cual las personas tratan de entenderse los unos a los otros, constituyendo la vía indescifrable que ayuda a la interacción y relación de estos, obteniendo así lo que se necesita o aquello que se desea expresar, pero difícilmente se suele tener un control” (p. 28).

Si bien y es cierto, la comunicación no solo se utiliza en el diario vivir para iniciar una conversación con alguna persona o grupo un específico, sino que asume un rol importante dentro de los procesos de formación del individuo. En este sentido, no es un secreto que la comunicación sea tan importante a día de hoy dentro de las diferentes áreas, pues sus características suelen beneficiar grandemente el desarrollo de estas.

“La comunicación ha sido un tema trillado en todos los contextos posibles y nadie duda de su importancia, sin embargo, son pocas las personas que logran comunicarse adecuadamente en el diario vivir” (González de Dios, 2019, p. 1).

Dentro del campo de la educación, la comunicación asume una importancia más que relevante porque forma al estudiante desde la perspectiva social; conlleva a que se estandaricen y cimenten las bases sólidas de las habilidades comunicativas; mismas que son representadas en cualquier contexto que el individuo desee.

Por otro lado, dentro de las instituciones empresariales que se dedican a brindar servicios o productos específicos a una determinada comunidad, la comunicación orienta el éxito de las funciones que se desarrollan en cada departamento. De tal forma, la comunicación eficaz es asumida por las características de un líder nato que suele identificar la importancia del desarrollo de las habilidades comunicativas.

No obstante, Arribas Llópiz et al. (2021) afirman lo siguiente:

“Aprender a no solo comunicarse sino también escuchar al otro, en la actualidad constituye una competencia para las empresas o negocios que cada vez es mayormente importante, porque ayuda a concretar o evitar una acción” (p. 178).

Con base a lo establecido anteriormente, se asume que la comunicación es tan importante porque posibilita la manera relacionarse con las personas durante el

intercambio de información. En este sentido, también se infiere que a pesar de que la comunicación es considerada como el “puente” para conocer y expresar emociones; no todas las personas saben comunicarse; esto ha generado a día de hoy, que se originen una seguidilla de conflictos en todos los intereses.

Tipos de comunicación

Existen diferentes tipos de comunicación que son empleados en diferentes áreas o disciplinas, por tal motivo, citarlas todas, es un trabajo complejo que no se mide a las características de profundidad en la presente investigación, sin embargo, en este apartado se consideran los tipos expuestos por Gómez Collado et al. (2016):

Comunicación oral: Es la comunicación que se produce cuando se emplea la palabra hablada para transmitir una idea, ya sea de manera presencial u online por medios digitales, conferencias, etc. Todos ellos favorecen el intercambio de información de manera bilateral.

Comunicación escrita: Es la comunicación que tiene como finalidad transmitir una idea a través de un escrito. Se sabe que tiene como ventaja la extensión de la información, y que a diferencia de la comunicación oral; esta no es contaminada a través de ruidos.

Comunicación interpersonal: Es el tipo de comunicación en la cual se tiene la interacción de dos o más personas, que no son tratadas como objetos. En este sentido, esta comunicación se genera “cara a cara”, a través de un lenguaje verbal; así como también por medio de letras o lenguaje no verbal; en ambos casos, se tiene como finalidad, mantener las relaciones humanas, que son a su vez unidades básicas que se prescribe en toda organización.

Comunicación no verbal: Es el tipo de comunicación que puede ser escrito u oral; sus características son generales de ambos tipos de comunicación. Su utilización es tan ventajosa y a veces confusa porque se tiene que identificar las situaciones en las cuales puede ser aplicada.

Comunicación formal: Es el tipo de comunicación que lleva un patrón proveniente del mando o autoridades de una empresa, debe ser cautelosa y el lenguaje que se emplea es ciertamente técnico.

Comunicación informal: Es considerada como la comunicación no oficial, que considera eventos o sucesos producidos por medio de chismes que conducen a la formación de rumores. Este tipo de comunicación se produce en todos los ámbitos de la vida.

Comunicación estratégica. Conceptualización

La comunicación estratégica es un tipo de comunicación empleado en las instituciones, considerada como la práctica para planificar acciones comunicativas que ayudan a cumplir las metas y objetivos a largo, medio o corto plazo de una organización.

De acuerdo con la percepción de varios autores expertos en la literatura, se pueden citar los siguientes conceptos sobre la comunicación estratégica:

Para Díaz-Criado (2017) la comunicación estratégica es:

“Es un concepto polisémico que se otorga a la organización de una empresa cuya finalidad es cumplir con la misión” (p. 23).

Por su parte, autores como CARRILLO DURÁN (2020) afirman lo siguiente:

“La comunicación estratégica no solo se refiere a la forma de organizarse para la venta y compra de productos o servicios; sino engloba la totalidad de las actividades que realiza una empresa o institución para cumplir con los objetivos programados” (p. 36).

Mientras que, Lemoine Quintero et al. (2020) afirman lo siguiente:

“Es conocida como un enfoque de la comunicación social que busca abordar nuevas teorías relacionadas a la forma de comunicar, planteándola como una alternativa para abordar los diferentes fenómenos socioculturales y situacionales que puedan afectar la productividad de una institución” (párr. 3).

“La comunicación estratégica es una herramienta fundamental para establecer y mantener relaciones positivas entre las instituciones o personas con el fin de conseguir objetivos tangibles e intangibles para las mismas” (Márquez López et al., 2018, p. 81).

En este sentido, de acuerdo con los conceptos expuestos por los autores antes mencionados, existe base suficiente para argumentar que la comunicación estratégica es una herramienta orientada a mantener las relaciones en función a los principios de la comunicación; donde no solo se busca mejorar la productividad sino garantizar la sostenibilidad la institución con el cumplimiento de los objetivos.

Importancia de la comunicación estratégica

Se conoce que la importancia de la comunicación estratégica radica en la aplicación de esta sobre la audiencia, generando y llevando un mensaje adecuado, permitiendo el análisis del tiempo oportuno y el efecto de este, sobre las dimensiones de la actividad del negocio o institución.

Por otro lado, también se dice que la comunicación estratégica ayuda en el posicionamiento de la marca, servicio o producto de una manera específica, logrando llegar a diferentes públicos de modo que estos puedan recibir una información concreta y pertinente.

De acuerdo con Lemoine Quintero et al. (2020) afirman lo siguiente:

“La comunicación estratégica es tan importante porque considera y analiza todas las variables posibles que tienen que ver con el funcionamiento y desarrollo de la institución; de modo que le permita a la persona anticiparse a aquellas que puedan afectar las acciones que se van a emplear” (p. 34).

Sin embargo, un punto que se debe tratar sobre la importancia de la comunicación estratégica es que ayuda en la preparación anticipada a la crisis de las actividades de una institución, de modo que sea factible enfrentar las desventajas que se presentan. Por otro lado, es necesario considerar que, a través de la comunicación estratégica los inversionistas pueden estar informados de lo que ocurre con las actividades del negocio, selección de alternativas y consecución de recursos.

Niveles de comunicación estratégica

La comunicación estratégica comprende cuatro niveles importantes que son analizados a continuación:

- **Nivel estratégico:** Considerado como un nivel global de la organización porque en él se toman en cuenta la estrategia general que servirá para alcanzar los objetivos previamente diseñados. En este sentido, se sabe que este nivel permite mostrar el estado real de las actividades de la organización y en base a ello, se plantean cambios que permitan mejorarlas.
- **Nivel logístico:** En este nivel de comunicación estratégica se orienta a la empresa de acuerdo a la producción y el mantenimiento, en su mayoría de los recursos necesarios que influyan en la consolidación de las metas estratégicas.
- **Nivel táctico:** Se considera la manera de emplear de una mejor manera los recursos que dispone la empresa, además, en este nivel se detectan los momentos más relevantes para que estos puedan ser aplicados.
- **Nivel técnico:** Considera a cada una de las acciones que son llevadas a cabo a través del diseño de las estrategias de la institución.

Etapas de la comunicación estratégica

Existen diferentes autores quienes dividen el proceso de comunicación estratégica en varias fases, sin embargo, coinciden en cuatro aspectos importantes. En este sentido, las siguientes etapas de la comunicación estratégica se encuentra apoyada en las afirmaciones de Lemoine Quintero et al. (2020):

Etapas de investigación: En esta etapa se realiza el diagnóstico preliminar sobre los aspectos más relevante de la institución, en función de ello y diseñar un plan de comunicación estratégica. En este sentido, se parte del conocimiento de la situación actual

Etapas de planificación: Es la etapa donde se definen las estrategias y acciones a seguir, es decir, se proponen alternativas para solucionar los problemas tanto tangibles como intangibles de la institución. Dado el caso, también existe una programación de

actividades que se presentan de una manera mucho más completa, incluyéndose recursos requeridos, presupuestos y formación. Asimismo, es importante que todo lo que se propone sea cumplido a base de los recursos, materiales y presupuesto.

Etapa de aplicación: Consiste en llevar a cabo lo planeado, es decir, se considera como la etapa de ejecución. Es muy importante que se hayan sentado las bases sólidas en las fases previas; ya que aquí se emplean los procesos relacionados con cada actividad por medio de las estrategias designadas.

Etapa de evaluación: En esta etapa se logra determinar la eficiencia y eficacia de las estrategias relacionadas con la comunicación dentro de la institución; ya que de esta dependerá que las actividades sean completamente realizadas.

Caracterización del GAD Municipal de Puebloviejo

Puebloviejo o también llamado San Francisco de Puebloviejo es uno de los trece cantones de la Provincia de Los Ríos y se encuentra ubicado entre 50 y 60 minutos de la capital fluminense Babahoyo; además, se encuentra en el centro de la Provincia de Los Ríos. El Cantón Puebloviejo no data de fecha específica sobre sus orígenes, pero se cree que la descendencia ancestral proviene de diferentes tribus: Baba, Huancavilcas, Chorreras, Colorados y Cayapas. Se encuentra a 8 metros sobre el nivel del mar, tiene una población aproximada de 39.961 habitantes y una extensión de 336.3 Km. Cuadrado.

Funciones del GAD Municipal de Puebloviejo

Dentro de la ordenanza que conforma la norma y funcionamiento del sistema de participación ciudadana del Cantón San Francisco de Puebloviejo, se tienen las siguientes funciones a ejecutar:

- a) Garantizar la democracia entre las relaciones ciudadanas y la del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Puebloviejo.
- b) Establecer los parámetros de igualdad de oportunidades para que los ciudadanos locales puedan acceder a fines democráticos respetando los indicadores de la constitución.

- c) Implementar un sistema de participación ciudadana que ayude en el ejercicio al derecho y a la acción democrática municipal.
- d) Promover el desarrollo económico y local junto a la socialización de todos los procesos, teniendo como prioridad los grupos de economía social y solidarias previamente clasificados por parte del gobierno autónomo.
- e) Fomentar el interés de los pueblvejenses en la participación activa del desarrollo económico, social, político, deportivo, que permitan alcanzar el bienestar de los habitantes.

Misión del GAD Municipal de Puebloviejo

Planificar, implementar y sostener las acciones del desarrollo sustentable del cantón san Francisco de Puebloviejo, dinamizando los servicios públicos con calidad, eficiencia y eficacia, que aseguren el bienestar social, económico y ambiental de la población, con la participación directa y efectiva de los diferentes actores sociales dentro de un marco de conservación ambiental, transparencia, moral y ética institucional e individual de sus servidores, a efecto de alcanzar y cumplir el mandato constitucional del buen vivir (Palacios Benites, 2016, p. 48).

Visión del GAD Municipal de Puebloviejo

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón san Francisco de Puebloviejo, es un ejemplo de desarrollo, cuenta con una organización interna, dinámica, eficiente y con calidez, garantizando los servicios públicos de calidad, sustentando el buen vivir, la identidad cultural y de género, la conservación de la naturaleza y la biodiversidad, ambientalmente equilibrado, capaz de asumir los roles vinculados con las funciones y competencias exclusivas del gobierno municipal, el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cantonal y demás demandas de los vecinos del cantón (Palacios Benites, 2016, p. 49).

Valores del GAD Municipal de Puebloviejo

Los valores que orienta al funcionamiento correcto de los funcionarios y empleados del GAD Municipal Puebloviejo son los siguientes:

- Calidad y respeto a los bienes
- Responsabilidad
- Trabajo en equipo
- Transparencia

Con base a lo antes mencionado, se puede inferir que se revisaron y sustentaron las bases teóricas relacionadas con el tema de investigación, de modo que ha sido posible comprender los aspectos que tienen que ver con la comunicación estratégica en el GAD Municipal de Puebloviejo y construir el marco teórico correspondiente.

6. Marco metodológico

Enfoque de investigación: En la presente investigación se utilizó un enfoque cualitativo basados en la metodología de Hernández Sampieri et al. (2014). En este sentido, se dice que la investigación tuvo un enfoque cualitativo porque a raíz de las características obtenidas a través del cuestionario de preguntas abiertas aplicado a modo de entrevista; fue posible valorar los criterios según la opinión pública de los profesionales encargados de la comunicación estratégica del GAD Municipal de Puebloviejo.

Diseño de investigación: Se consideró un diseño de investigación noexperimental – transversal de acuerdo con la metodología de investigación de HernándezSampieri et al. (2014). En este sentido, fue no experimental - transversal porque no se sometió a pruebas de rigurosidad científica los datos obtenidos sobre la opinión de los profesionales en relación al proceso de comunicación estrategia desarrollado en el GADMunicipal de Puebloviejo. Asimismo, según la transversalidad de la investigación; la recolección de los datos se produjo en un periodo único de tiempo.

Tipo de investigación: Se utilizó una investigación de tipo descriptiva porque se consideró la revisión de antecedentes vinculados a los procesos de comunicación estratégica que se desarrollan en los GAD Municipales. Con base aquello, fue posible describir cómo se presenta este fenómeno dentro del GAD Municipal de Puebloviejo.

Métodos de investigación aplicados: Se utilizó al método analítico – sintético para revisar y seleccionar las bases teóricas mayormente relevantes que traten aspectos relacionados con los procesos de comunicación estratégica en los GAD Municipales; y en función a esto, lograr construir el marco teórico – conceptual. Por otro lado, se utilizó el método deductivo para la interpretación de los resultados obtenidos luego de la aplicación del cuestionario estructurado de preguntas abiertas a modo de entrevista. Finalmente, se utilizó el método inductivo para establecer las soluciones pertinentes a los

hallazgos encontrados en función a la opinión pública de los profesionales del GAD Municipal de Puebloviejo.

Técnicas para la recolección de información: Se utilizó a la entrevista como técnica principal porque permitió la recolección de información de una manera más profunda sobre el proceso de comunicación estratégica en el GAD Municipal de Puebloviejo.

Instrumentos para la recolección de datos: Se aplicó el cuestionario estructurados de preguntas abiertas aplicado a modo de entrevista. En este sentido, este instrumento estuvo conformado por diez ítems y aplicado a los profesionales encargados de la comunicación estratégica del GAD Municipal de Puebloviejo.

Población de investigación: De acuerdo a la revisión exploratoria desarrollada dentro del GAD Municipal de Puebloviejo se pudo comprobar que existe alrededor de 354 profesionales quienes desempeñan distintas actividades en los departamentos del GAD.

Muestra de estudio: A través de un muestreo no probabilístico, de selección intencional se consideró la participación de tres profesionales del departamento de comunicación: director, jefe y asistente. En este sentido, se asignaron criterios para que los miembros del departamento de comunicación del GAD Municipal de Puebloviejo sean elegidos.

Entre los criterios de selección se determinaron los siguientes:

1. Los individuos deben formar parte del departamento de comunicación del GAD Municipal de Puebloviejo. (pertinencia)
2. Los individuos deben tener al menos cinco años de experiencia en cuanto a la comunicación estratégica del GAD Municipal de Puebloviejo. (experiencia)
3. Los individuos deben poseer título profesional dentro del área de comunicación social o afines, ya sea de tercer o cuarto nivel. (preparación)

4. Los individuos deben estar interesados y motivados por su participación en la presente investigación. (interés)

7. Resultados

En este apartado se presenta la sistematización de la información obtenida a través de la aplicación del cuestionario estructurado de preguntas abiertas (entrevista) a los profesionales del departamento de comunicación: director, jefe y asistente.

| Resultados de la aplicación del cuestionario estructurado de preguntas abiertas (entrevista) | | |
|---|---|---|
| 1. ¿Qué papel debe cumplir la comunicación estratégica en el GAD Municipal de Pueblo Viejo? | | |
| Director | Jefe | Asistente |
| <i>“La comunicación estratégica debe tener como principal objetivo idear una serie de estrategias que ayuden a alcanzar los resultados del GAD Municipal de Pueblo Viejo”.</i> | <i>“Es uno de los papeles principales puesto que gracias a la comunicación estratégica se puede armar diferentes tipos de campaña publicitaria para dar a conocer información, resaltar la imagen del GAD municipal”.</i> | <i>“La comunicación estratégica debe tener como papel principal organizar todas las actividades relacionadas con el GAD para que pueda ser cumplidas según la prioridad”.</i> |
| Análisis e interpretación: Los entrevistados del departamento de comunicación del GAD Municipal de Pueblo Viejo, consideran que la comunicación estratégica es fundamental para el diagnóstico, diseño y aplicación de estrategias que conlleven al cumplimiento de los objetivos propuestos. Por lo tanto, se infiere que los profesionales tienen conocimiento sobre el papel que tiene la comunicación estratégica, la misma que debe estar orientada al cumplimiento de los objetivos. | | |
| 2. ¿Cuáles son las características necesarias para que un responsable de comunicación social pueda desarrollar su trabajo con eficiencia con respecto a la comunicación estratégica de un GAD Municipal? | | |
| Director | Jefe | Asistente |
| <i>“Debe tener un alto grado de profesionalismo y ética; así como también la objetividad necesaria para poder analizar situaciones que</i> | <i>“Tener conocimiento necesario, ser responsable, ser una persona profesional y manejar los tipos de programas</i> | <i>“Yo pienso que deberían ser: la objetividad, responsabilidad y capacidad para anticipar o resolver conflictos”</i> |

| | | |
|--|--|---|
| <i> puedan afectar o beneficiar al GAD Municipal de Pueblo Viejo ”.</i> | <i> que necesite para poder utilizar una correcta comunicación estratégica ”</i> | |
| <p>Análisis e interpretación: De acuerdo con el análisis de las percepciones de los entrevistados del GAD Municipal de Pueblo Viejo, se determina que debe existir una formación adecuada y ética de trabajo por parte del personal encargado de la comunicación estratégica, ya que esto implica una gran responsabilidad sobre todo si se considera el crecimiento de la imagen institucional.</p> | | |
| <p>3. ¿Qué nivel de aporte han dado sus habilidades y destrezas a la comunicación estratégica del GAD Municipal de Pueblo Viejo?</p> | | |
| Director | Jefe | Asistente |
| <p><i>“En mi gestión como director, he tratado de aportar desde mi experiencia en temas de dirección, además con esto, hemos mejorado en la difusión de información a los medios locales y nacionales.</i></p> | <p><i>“A nivel de imagen se ha hecho conocer toda la provincia y en todo el país; pues la correcta difusión de información videos, imágenes como se lo ha hecho a nivel nacional tanto así en tiempo de pandemia se tuvo la visita actual vicepresidenta en ese momento ”.</i></p> | <p><i>“Un nivel alto, porque siempre trato de dar mis propias conclusiones y aportes que son necesarios para mejorar la comunicación estratégica. Por ahí hemos mejorado la imagen del GAD Municipal, porque es uno de los aspectos más importantes”.</i></p> |
| <p>Análisis e interpretación: Los profesionales entrevistados del GAD Municipal Pueblo Viejo, concuerdan en que la experiencia relacionada con las habilidades y destrezas han aportado a la comunicación estratégica. En este sentido, se infiere que el trabajo que han realizado los profesionales del departamento de comunicación de acuerdo con sus habilidades y destrezas ha permitido que se mejore el posicionamiento de la imagen del GAD Municipal de Pueblo Viejo alrededor de todo el país.</p> | | |
| <p>4. ¿Cómo cree usted que el público ha percibido el manejo de la comunicación proveniente del GAD Municipal de Pueblo Viejo?</p> | | |
| Director | Jefe | Asistente |
| <p><i>“Existen muchos ciudadanos que manifiestan que no reciben los boletines de noticias o que no se enteran de los proyectos, creo que estamos fallando un poco en cuanto a la comunicación general de lo que</i></p> | <p><i>“Yo pienso que el público en general no recibe la información al 100% porque se puede apreciar un ligero desinterés en el conocimiento de los nuevos proyectos a</i></p> | <p><i>“A pesar de realizar ruedas de prensa, perifoneo y campañas publicitarias, aún existen problemas de difusión de información. Aún tenemos que trabajar en eso”</i></p> |

| | | |
|--|--|---|
| <i>sucede en el GAD Municipal de Pueblo Viejo</i> | <i>desarrollar por parte del GAD Municipal</i> | |
| <p>Análisis e interpretación: De acuerdo con la percepción de los entrevistados del GAD Municipal de Pueblo Viejo se sabe que a pesar de estimar detalles en cuanto al uso de herramientas y plataformas digitales que mejoren la comunicación estratégica, aun se siguen presentando problemas vinculados al desinterés de los habitantes pueblvejenses. Es decir, el interés de los habitantes por conocer las nuevas propuestas y obras del GAD Municipal de Pueblo Viejo se ve limitado por la manera de comunicar.</p> | | |
| <p>5. ¿Usted ha tomado en cuenta la opinión de los habitantes del cantón, para la sugerencia de proyectos en la administración actual?</p> | | |
| <p>Director</p> | <p>Jefe</p> | <p>Asistente</p> |
| <p><i>“Tratamos de atender de la mejor manera a la ciudadanía pueblvejense, las escuchamos y registramos sus peticiones si el caso lo amerita. Pero siempre nos basamos en el plan de gobierno propuesto por el alcalde; que hasta el momento lo ha hecho bien.</i></p> | <p><i>“Claro, la opinión de los moradores es muy importante para poder desarrollar cual quiere tipo de proyecto y mejorar lo que exista”</i></p> | <p><i>“Por supuesto, la opinión de la ciudadanía del Cantón Pueblo Viejo, es fundamental para poder tomar decisiones y diseñar planes de intervención”.</i></p> |
| <p>Análisis e interpretación: Según las percepciones de los entrevistados, consideran que ciertamente es tomada en cuenta la opinión de los habitantes para la sugerencia y entendimiento de los proyectos. Con base aquello, se puede afirmar que en el GAD Municipal se interesan por la opinión de los ciudadanos, sin embargo, ha quedado demostrado que existe una diminuta brecha que condiciona el proceso de comunicación.</p> | | |
| <p>6. ¿Cree que es importante la difusión y socialización de obras y proyectos en los habitantes del Cantón Pueblo Viejo? ¿Por qué?</p> | | |
| <p>Director</p> | <p>Jefe</p> | <p>Asistente</p> |
| <p><i>“Por supuesto que es importante la difusión y socialización de las obras que se realizan en el Cantón Pueblo Viejo, ya que esto le permite a la ciudadanía tener constancia de lo que se está desarrollando, es decir, la nueva cara de los lugares del Cantón Pueblo Viejo”.</i></p> | <p><i>“Mediante de la difusión se da a conocer todo tipo de proyecto con lo que conste el GAD municipal de pueblo viejo, a su vez que puede dar conocer incluso a nivel provincial y nacional”</i></p> | <p><i>“En todo momento es importante, porque las obras no se deben visualizar desde el habla o la escritura sino a través de la acción. Por lo tanto, esto genera un gran sentimiento de credibilidad para los habitantes”.</i></p> |

Análisis e interpretación: En el GAD Municipal de Puebloviejo se considera como un aspecto ineludible la difusión y socialización de obras y proyectos, por ser pieza importante para la relación entre los habitantes y las autoridades. Sin embargo, se conoce que no siempre llega la información de una manera clara a todos los rincones del Cantón Puebloviejo, pudiendo ser claramente una desventaja.

7. ¿Existe planificación y control en la comunicación interna y externa en el GAD Municipal de Puebloviejo?

| Director | Jefe | Asistente |
|---|--|--|
| <i>Claro que sí. Todo el proceso de planificación y control se lleva a cabo a través de la opinión de la ciudadanía y los formatos preestablecidos. En este sentido se utiliza el FODA para la comunicación interna (directivos, profesionales, autoridades, etc.) y la comunicación externa (ciudadanía)</i> | <i>“Claro que si para eso existe departamento de relaciones públicas en comunicación social que es el encargado controlar y difundir y a su vez primero planificar el tipo de información que se va a difundir”.</i> | <i>“Normalmente se planifica según la necesidad e intereses de la ciudadanía, por lo cual es de suma importancia recibir la información por parte de ellos de una manera clara y concisa”.</i> |

Análisis e interpretación: La información arrojada en este ítem, permite inferir que dentro del GAD Municipal de Puebloviejo, se considera realizar una planificación y control vinculados a la comunicación interna y externa, en función a los intereses y necesidades los habitantes. En este sentido, si se relaciona esta información con las citadas anteriormente, se tiene que la comunicación externa se encuentra deficiente.

8. ¿Qué medios de comunicación utiliza la dirección de comunicación para informar de los proyectos a desarrollar por parte del GAD Municipal de Puebloviejo?

| Director | Jefe | Asistente |
|---|---|--|
| <i>Lo principal que se utiliza en el GAD Municipal de Puebloviejo son las redes sociales, porque hoy en día se han convertido en algo indispensable para el conocimiento de las obras. Además, esto reduce presupuesto y aumenta el abordaje a distintos públicos”.</i> | <i>“Principalmente se usa las redes sociales en este caso las páginas del alcalde Marcos Gonzales y de la alcaldía de Puebloviejo; a su vez también se usa diversos tipos de medios de comunicación son las radios provinciales para una mayor masificación de información”</i> | <i>“Se utilizan las radios locales y en cuanto a la parte digital, es muy frecuente utilizar las redes sociales como Facebook, YouTube e Instagram”.</i> |

Análisis e interpretación: Los medios utilizados con mayor frecuencia por parte del GAD Municipal de Puebloviejo, han sido variados, pero entre los más relevantes se tiene a las plataformas digitales y las radios locales. Eso no quiere decir que se descarte el uso de radio tradicional, de lo contrario, su utilización es imprescindible para cumplir con las expectativas de un público más adulto.

9. ¿Qué métodos se utilizan en el GAD Municipal de Puebloviejo para la convocatoria a reuniones y asambleas para propuestas nacionales?

| Director | Jefe | Asistente |
|---|--|---|
| <p><i>“Los métodos que comúnmente se utilizan son las cuñas, las redes sociales y sobre todo la presencia de nuestra información en la radio central de la localidad”</i></p> | <p><i>“Las convocatorias se producen a través de oficios que son entregados a los líderes barriales o líderes comunales en este caso para las reuniones pertinentes o también puedes usar solo las redes sociales que siempre van ser de ayuda muy valiosa”.</i></p> | <p><i>“Se envían oficios y también se planifican visitas a los medios de comunicación tradicionales y digitales de la localidad, con la finalidad de tener un mayor alcance sobre la colectividad”.</i></p> |

Interpretación: Según el análisis de la información obtenida en este ítem, se tuvo que los principales métodos que utilizan en el GAD Municipal de Puebloviejo para la convocatoria a reuniones y asambleas para propuestas nacionales están vinculados al uso de las radios y medios digitales de la localidad. Se asume que una de las principales características por las cuales ha mejorado la imagen institucional ha sido por la difusión de la información a través de estos medios.

10. ¿Qué herramientas considera adecuadas para mejorar la comunicación estratégica en el GAD Municipal de Puebloviejo?

| Director | Jefe | Asistente |
|--|--|--|
| <p><i>“Estamos desarrollando nuevas campañas que integren la forma de realizar comunicación de manera tradicional y digital. En este caso, Facebook, YouTube, etc., son plataformas que ayudaran a difundir de una manera más exponencial la información del GAD Municipal de Puebloviejo.</i></p> | <p><i>“El tipo de herramientas siempre son las redes sociales van hacer la principal herramienta de difusión de información depende como el área o la dirección de comunicación se mueva, en este caso pues también se le puede hacer a través de boletín de</i></p> | <p><i>“Yo creo que necesitamos más presencia en las redes sociales, es decir, más publicidad y alcance; porque ahí es más fácil tener comunicados a todas las personas. Pero no debemos dejar a un lado, el perifoneo”</i></p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p><i>prensa, a nivel de radio o pidiendo colaboración también a los diferentes medios cercanos”</i></p> | |
|--|--|--|

Análisis e interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede afirmar que las principales herramientas utilizadas por el GAD Municipal para mejorar la comunicación estratégica son YouTube y Facebook, quienes han ayudado notablemente en el posicionamiento de la imagen corporativa e indispensables para el proceso de transmisión de información.

8. Discusión de los resultados

De acuerdo con los resultados obtenidos tras la aplicación de la entrevista se tuvo que, para los integrantes del departamento de comunicación del GAD Municipal de Puebloviejo, es muy importante la comunicación estratégica dentro de la actual administración porque ayuda a cumplir con los objetivos programados. No obstante, a través de los años de experiencia que tiene el personal del departamento de comunicación han observado que las obras públicas, proyectos y programas que son ejecutados por el GAD Municipal de Puebloviejo no tienen el alcance necesario sobre la ciudadanía, dando paso al desconocimiento y el desinterés por parte de los pueblovejenses ante tal información.

Por otro lado, según las percepciones del director, jefe y asistente del departamento de comunicación del GAD Municipal de Puebloviejo, queda claro que no existe una adecuada comunicación estratégica, ya que se puede evidenciar a través de los bajos índices de interacción que tienen los pueblovejenses con dicha institución sobre temas de interés públicos y locales. En este sentido, nace una brecha de ciertos cuestionamientos sobre el cumplimiento de las funciones del GAD Municipal del Puebloviejo en función a la comunicación. Aun así, las autoridades competentes se encuentran estimando detalles para mejorar la comunicación estratégica dentro del GAD Municipal de Puebloviejo.

En este sentido, se discrepa sobre la verdadera importancia que tiene la comunicación estratégica y nace un cuestionamiento sobre el cumplimiento de sus objetivos en este contexto que se ha venido analizando detenidamente; porque se tiene que la comunicación no llega adecuadamente a la ciudadanía a pesar de emplearse una

serie de medios en el GAD Municipal de Puebloviejo. De ser así, tanto la planificación interna y externa se encuentra en un estado deficiente, por lo tanto, se requiere de una intervención temprana para suplir las necesidades no solo de los usuarios sino también de todo el grupo profesional que conforma el GAD Municipal de Puebloviejo.

Finalmente, se pudo conocer por parte de los entrevistados que al no mostrar la ciudadanía interés en los proyectos a desarrollar por el GAD Municipal de Puebloviejo, difícilmente se toman en cuenta las opiniones de ellos, esto genera que el problema se mantenga vigente y el grado de desinterés se eleve; algo que afecta notablemente el cumplimiento de los objetivos planteados.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9. Conclusiones

La comunicación estratégica del GAD Municipal de Puebloviejo se encuentra en un nivel básico, porque no se logra tener a los ciudadanos pueblvejenses totalmente informados de los acontecimientos que suceden con respecto al diseño y desarrollo de proyectos, obras, programas, etc. No obstante, a pesar de tener canales oficiales y utilizar vías alternas, existe cierto desinterés y desconocimiento por parte de la ciudadanía.

En la investigación realizada de manera interna, a través de la aplicación del cuestionario estructurado de preguntas (entrevista) al director, jefe y asistente del departamento de comunicación del GAD Municipal de Puebloviejo, se evidenció que difícilmente se toma en cuenta la opinión del público o de los ciudadanos debido a la poca o nula interacción que puede existir entre las autoridades del GAD y estos. Sin embargo, esto constituye una problemática “grave” que atenta directamente contra los derechos de los ciudadanos pueblvejenses a tener una comunicación y expresión libre y continua de todo lo que tiene que ver con las actividades del GAD Municipal de Puebloviejo. En este sentido, si esta situación es vista desde otra perspectiva; una más autocrítica, se tiene que existe una escasa planificación interna en cuanto a la manera de comunicar por parte de los profesionales del departamento de comunicación.

Con base a los demás hallazgos encontrados, se advierte que en el GAD Municipal de Puebloviejo no existen planes, programas y estrategias que permitan la interacción de la población. Asimismo, se puntualiza que no existen profesionales del área de comunicación social que desarrollen la comunicación estratégica garantizando el cumplimiento de las principales funciones del GAD Municipal de Puebloviejo.

10. Recomendaciones

La administración del GAD Municipal de Puebloviejo debe priorizar el conocimiento sobre la importancia que tiene la comunicación estratégica en la efectividad y cumplimiento de los objetivos de la institución. De este modo, será posible llegar a informar a la ciudadanía pueblovejense sobre las actividades y proyectos que se realizan en el GAD; dando la información y posterior conocimiento necesario para que puedan manifestar su opinión.

Se debe mejorar la planificación interna y externa en función a la comunicación estratégica, de modo que sea posible que los profesionales y los ciudadanos puedan mejorar la manera de interactuar; evitando así que se genere una sensación de desinterés y desconocimiento que ponga en una situación desventajosa los principios y objetivos de la institución del GAD Municipal de Puebloviejo.

Se recomienda manejar la comunicación estratégica del GAD Municipal de Puebloviejo a través de planes, programas y estrategias que garanticen la interacción entre la ciudadanía y las autoridades del GAD, de modo que eleven los índices de información. En esta misma línea, se recomienda que los planes, programas o estrategias deben ser guiados por un profesional del área de comunicación social, evitando de este modo, que se tomen acciones negligentes que afecten los intereses del GAD Municipal de Puebloviejo.

REFERENCIAS Y ANEXOS

11. Referencias

- Arribas Llópis, P. E., Gómez Morales, Y., Guillen Estévez, A. L., & Ramírez Mesa, C. (2021). La comunicación científica en investigaciones que asumen el enfoque cualitativo: una mirada valorativa. *EDUMECENTRO*, 172–191. <http://scielo.sld.cu/pdf/edu/v13n2/2077-2874-edu-13-02-172.pdf>
- Calvache Mora, C. A. (2015). Perspectiva sistémica de la comunicación humana y sus desórdenes. *Revista Ciencias de La Salud*, Vol.9, 327–329. <https://www.redalyc.org/pdf/562/56242524001.pdf>
- CARRILLO DURÁN, M. V. (2020). La comunicación estratégica y sus profesionales. *Revista Mediterranea de Comunicación*, 34–46. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/43162/5/ReMedCom_05_02_04.pdf
- Chicaiza Guerrero, M. F. (2018). “DE LA RADIO CONVENCIONAL A LA RADIO DIGITAL EN CARACOL FM 91.3 DE LA CIUDAD DE AMBATO” [UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27746/1/BJCS-CS-517.pdf>
- Díaz-Criado, E. S. (2017). Comunicación estratégica: origen y evolución del concepto. *Dialnet*, 13–34. <file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Dialnet-ComunicacionEstrategica-6696730.pdf>
- Fedor Simón, J. G. (2016). La Comunicación. *Salus*, Vol. 20, 5–6. <https://www.redalyc.org/pdf/3759/375949531002.pdf>
- García García, F., & Gértrudix Barrio, M. (2020). Comunicación y Educación en un mundo digital y conectado. Presentación ICONO 14. *Revista de Comunicación y Tecnologías Emergente*, Vol.18, 1–15. <https://www.redalyc.org/journal/5525/552563435001/html/>
- Gómez Collado, M. E., Contreras Orozco, L., & Gutiérrez Linares, D. (2016). El impacto de las tecnologías de la información y la comunicación en estudiantes de ciencias sociales: un estudio comparativo de dos universidades públicas. *Innovación Educativa*, Vol. 16, 61–80. <https://doi.org/http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179446997004>
- González de Dios, J. (2019). *La importancia de la comunicación científica*. Sepeap. <https://sepeap.org/la-importancia-de-la-comunicacion-cientifica/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta Edic). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Lemoine Quintero, F. Á., Villacis Zambrano, L. M., Carvajal Zambrano, G. V., & Almeida Lino, E. V. (2020). La comunicación estratégica institucional para el posicionamiento de la imagen a través de las relaciones públicas. *Revista Sinapsis*, 1–15. <https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/sinapsis/article/view/247/515>

- López Leyva, S., Alvarado Borrego, A., & Mungaray Moctezuma, A. B. (2016). La comunicación de la ciencia a través de artículos científicos. *Estudios Fronterizos, Nueva Época, Vol. 17*, 269–275. <https://www.scielo.org.mx/pdf/estfro/v17n33/v17n33a11.pdf>
- Márquez López, J. O., Bureau Grain, E. E., Cevallos García, I. H., & Vásquez Orozco, J. L. (2018). IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA EN LA SOCIALIZACIÓN DEL BUEN VIVIR. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales, Vol. 3*, 81–90. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rehuso/v3n1/2550-6587-rehuso-3-01-00081.pdf>
- ONOFRE CASTRO, H. S. (2019). ANÁLISIS DEL MANEJO DE LAS REDES SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO DE ENERO A MARZO DE 2019 [UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO]. <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/6353/E-UTB-FCJSE-CSOCIAL-000121.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palacios Benites, J. C. (2016). *Gestión administrativa en la reestructuración organizacional del departamento de talento humano del municipio del cantón Pueblo Viejo provincia de Los Ríos 2015-2017* [UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO]. <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/5085/1/T-UTEQ-0096.pdf>
- Villacís Arcos, V. A. (2016). “LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA Y LA IMAGEN CORPORATIVA EN EL GAD MUNICIPAL DE CEVALLOS” [UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18582/1/FJCS-CS-392.pdf>

12. Anexos

**CUESTIONARIO ESTRUCTURADO DE PREGUNTAS ABIERTAS (ENTREVISTA)
DIRIGIDO A LOS PROFESIONALES DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN
DEL GAD MUNICIPAL DE PUEBLOVIEJO**

1. ¿Qué papel debe cumplir la comunicación estratégica en el GAD Municipal de Puebloviejo?

2. ¿Cuáles son las características necesarias para que un responsable de comunicación social pueda desarrollar su trabajo con eficiencia con respecto a la comunicación estratégica de un GAD Municipal?

3. ¿Qué nivel de aporte han dado sus habilidades y destrezas a la comunicación estratégica del GAD Municipal de Puebloviejo?

4. ¿Cómo cree usted que el público ha percibido el manejo de la comunicación proveniente del GAD Municipal de Puebloviejo?

5. ¿Usted ha tomado en cuenta la opinión de los habitantes del cantón, para la sugerencia de proyectos en la administración actual?

6. ¿Cree que es importante la difusión y socialización de obras y proyectos en los habitantes del Cantón Puebloviejo? ¿Por qué?

7. ¿Existe planificación y control en la comunicación interna y externa en el GAD Municipal de Puebloviejo?

8. ¿Qué medios de comunicación implementan para informar a la ciudadanía de los proyectos a desarrollar por parte del GAD Municipal de Pueblo Viejo?

9. ¿Qué métodos se utilizan en el GAD Municipal de Pueblo Viejo para el llamado a reuniones y asambleas de autoridades nacionales?

10. ¿Qué herramientas considera adecuadas para mejorar la comunicación estratégica en el GAD Municipal de Pueblo Viejo?



Aplicación de la entrevista a los profesionales del departamento de comunicación del GAD Municipal de Puebloviejo



Aplicación de la entrevista a los profesionales del departamento de comunicación del GAD Municipal de Puebloviejo