



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



DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
COMUNICACIÓN

TEMA:

Estrategias de comunicación de la Gobernación de Los Ríos durante el
periodo 2022-2023.

AUTORA:

Vistín Acurio Lisseth Patricia

TUTORA:

Msc. Montecé Cindy

BABAHOYO – 2023

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado con mucho amor para mi familia quienes han sido el cimiento fundamental en mi vida.

A mis padres Gerardo Vistín y Patricia Acurio, por demostrarme su desvelo y sacrificio permanente para hacer posible mi meta de obtener mi título profesional. Gracias por el apoyo incondicional y por formarme como una persona de bien del cual estaré siempre agradecida.

A mi hijo Selim Mathias, por ser la fuente de inspiración y mi mayor tesoro quien día a día da más sentido a mi vida.

Liseth Patricia Vistín Acurio

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a todos los servidores públicos de la Gobernación de Los Ríos, en especial a la Ing. Connie Jiménez Romero. MBA; Gobernadora de la Provincia de Los Ríos, por su infinita colaboración en la ejecución del presente trabajo de investigación.

A la Msc. Cindy Montece, por su aporte incondicional quien, con su profesionalismo y calidad humana, me guiaron por un buen sendero para culminar mi investigación.

A la Universidad Técnica de Babahoyo, a todos los docentes de las diferentes cátedras, quienes me supieron orientar por un buen rumbo en mi preparación académica.

Liseth Patricia Vistín Acurio

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	viii
TEMA.....	1
CONTEXTUALIZACIÓN.....	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
2. JUSTIFICACIÓN	3
3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO	4
4. LINEA DE INVESTIGACIÓN	4
DESARROLLO	5
5. MARCO CONCEPTUAL.....	5
6. MARCO METODOLÓGICO.....	15
7. RESULTADOS.....	18
8. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	20
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	22
9. CONCLUSIONES	22

10. RECOMENDACIONES	23
REFERENCIAS Y ANEXOS	24
11. REFERENCIAS	24
12. ANEXOS.....	27

Índice de Imágenes

Imagen 1: Entrevista a Analista de Comunicación	40
Imagen 1: Entrevista a Analista de Comunicación	¡Error! Marcador no definido.
Imagen 2: Entrevista a la ciudadanía	40
Imagen 2: Entrevista a la ciudadanía	40
Imagen 3: Encuesta a ciudadanía	40
Imagen 3: Encuesta a ciudadanía.....	¡Error! Marcador no definido.
Imagen 4: Encuesta de la ciudadanía	40

Índice de Tablas

Tabla 1:1. ¿Cómo considera la comunicación de la Gobernación de Los Ríos?	31
Tabla 2:2. ¿Conoce usted acerca de los proyectos a beneficios de la comunidad de la Gobernación de Los Ríos?	32
Tabla 3: 3. ¿Sabe usted cuales son los medios de comunicación que usa la Gobernación de Los Ríos para informar a la ciudadanía?.....	33
Tabla 4:4. ¿Ha participado de talleres, capacitaciones, campañas gratuitas ofrecidas por el de la Gobernación de Los Ríos?	34

Tabla 5:5. ¿Cómo se informa de los talleres, capacitaciones, campañas gratuitas ofrecidas por el de la Gobernación de Los Ríos?	35
Tabla 6:6. ¿Sabe usted cual es el horario de atención para la ciudadanía en la Gobernación de Los Ríos?.....	36
Tabla 7:7. ¿Tiene conocimiento usted como realizar peticiones al Gobernador de Los Ríos?	37
Tabla 8:8. ¿Le gustaría que se le notifiquen cuando y donde informa la Gobernación de Los Ríos acerca de las diferentes actividades dirigidas a la provincia?	38
Tabla 9:9. ¿Cuál es el medio de comunicación que le gustaría que utilice la Gobernación de Los Ríos para informar?.....	39

RESUMEN

Estrategia de comunicación en la actualidad se han transformado en una herramienta principal para poder informar de diferentes sucesos relevantes para la sociedad, el papel que desarrolla la Gobernación de Los Ríos es fundamental para el desarrollo creciente de la provincia, por lo que cada una de sus actividades comunicacionales deben de estar ligadas al bienestar y protección ciudadana, para así brindar un mejor estilo de vida de la mano con la equidad y mismas posibilidades de crecimiento individual

La investigación tiene un enfoque cualitativo, permitiendo obtener una perspectiva clara sobre las estrategias de comunicación implantadas en la gobernación de los Ríos, aplicando un tipo de investigación descriptiva para recolectar información mediante la técnica encuesta.

El plan de comunicación implementado en esta organización es creado de anualmente y revisado por la secretaria de comunicación de la presidencia, el cual permite la conexión con la ciudadanía a través de las ruedas de prensa que se utiliza para informar noticias relevantes que ayuda a generar y mantener confianza.

Para las estrategias de comunicación se debe emplear una variedad de canales de comunicación para llegar a diferentes segmentos de la población, esto incluye redes sociales, sitios web, medios tradicionales, correo electrónico y reuniones presenciales.

Palabras claves: Estrategias de Comunicación, Canales de Información, Gobernación, Cciudadanía.

ABSTRACT

Communication strategies have currently become a main tool to be able to report on different events relevant to society. The role played by the Government of Los Ríos is fundamental for the growing development of the province, so each of its communication activities must be linked to citizen well-being and protection, in order to provide a better lifestyle hand in hand with equity and the same possibilities for individual growth. The research has a qualitative approach, allowing to obtain a clear perspective on the communication strategies implemented in the governorate of Los Ríos, applying a type of descriptive research to collect information through the survey technique.

The communication plan implemented in this organization is created annually and reviewed by the communication secretary of the presidency, which allows connection with citizens through press conferences that are used to inform relevant news that helps generate and keep trust.

For communication strategies, a variety of communication channels must be used to reach different segments of the population, this includes social networks, websites, traditional media, email and face-to-face meetings.

Keywords: communication strategies, information channels, Government, citizenship.

TEMA

Estrategias de comunicación de la Gobernación de Los Ríos durante el periodo 2022-2023.

CONTEXTUALIZACIÓN

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En todo el mundo las estrategias de comunicación desempeñan un rol importante y fundamental en el proceso de la información globalizada, sean estos mediante (los diarios, la radio, la televisión, los medios digitales) facilitando la libre circulación de información lo que permite conocer en tiempo real lo que sucede en otras partes del mundo. Estas “estrategias de comunicación permiten establecer metas claras frente al análisis de problemáticas comunicacionales previamente concebidas en los procesos investigativos y que determinan metas y objetivos claros para dar soluciones concretas.” (Ríos, Paéz, & Barbos, Estrategias de comunicación, s.f.)

La comunicación tiene incidencia en todos los integrantes de la sociedad, sea de manera interna o externa lo que hace un entorno cambiante y que consumen diversos medios de manera simultánea, por tal razón la comunicación debe ser siempre pensada de manera estratégica. Comunicar estratégicamente es diseñar un plan sinérgico y coherente que integra a las relaciones públicas y la comunicación con los empleados, hasta la difusión en la prensa, la responsabilidad social corporativa y todos los grupos de interés.

En Latinoamérica también sucede que “han establecido e implementado en los últimos años proyectos, políticas y estrategias para acelerar y realizar una eficiente transición hacia la Sociedad de la Información”. (ONU, 2020).

Una de las proclamas que se extendió por Latinoamérica también fue “Sin democratización de la comunicación, no hay democracia”. (Solis, 2019), Por lo que muchos países de América del

Sur optaron por estrategias muy apropiadas donde la participación de la ciudadanía fue un pilar fundamental para salir de las tinieblas dictatoriales a fórmulas constitucionales.

En el caso de “Ecuador ha participado en diferentes eventos de diálogos sobre el rol de la comunicación pública para fortalecer un gobierno abierto” (Secretaría General de la Comunicación, 2021) se puede entender de la real necesidad e importancia de establecer estrategias de comunicación en las instituciones públicas en atención a la ciudadanía en cuanto a la accesibilidad a la información la cual se encuentran restringida y falta de medios digitales donde se dé a conocer las diversas actividades realizadas por el gobierno nacional y sus autoridades. Lo que es propicio aplicar estrategias de comunicación acertadas para que se pueda atender y entender las necesidades informativas de la gran mayoría de ciudadanos que necesitan estar informados del acontecer de sus autoridades gubernamentales.

El presente estudio se realizará en la Gobernación de Los Ríos, ya que no cuenta con estrategias de comunicación adecuadas, por ende, no hay información relevante de las actividades realizadas por este ente gubernamental y de sus autoridades quienes la representan. Siendo propicio determinar las estrategias de comunicación aplicadas por la Unidad de Comunicación, departamento responsable de la información que difunde esta institución administrativa.

La participación de los ciudadanos con las autoridades son factores medulares para obtener resultados favorables en una buena gestión pública que canalice y aplique las políticas públicas de acuerdo al programa del Gobierno Nacional. Cabe manifestar que una adecuada y oportuna estrategia de comunicación permite obtener mejores resultados.

De acuerdo a las necesidades del proyecto tiene como objetivo analizar las estrategias de comunicación y observar el impacto en la gestión que realiza la Gobernación de Los Ríos durante el año 2023.

2. JUSTIFICACIÓN

Las estrategias de comunicación son parte fundamental en las instituciones públicas, ya que sirven para estructurar la sociedad actual debido a las diferentes funciones como guías y servidoras a la vez, desempeñando un rol importante en cubrir las necesidades sociales e individuales de manera pública.

Hoy más que nunca la aplicación de estrategias de comunicación se ha convertido en un desafío que se evidencia en el uso de las tecnologías, transformándose en herramientas para la comunicación e información de manera inmediata y oportuna, dando pasos agigantados en la aplicación de estos recursos para poder liderar masas además de multitudes que necesitan ser gobernadas.

El proyecto tiene una gran relevancia y viabilidad ya que cuenta con abundante bibliografía y en la práctica contribuirá a mejorar la gestión y difusión de sus resultados, que son enfocados en la elaboración y aplicación de la gestión de las políticas públicas.

Según la información investigada respecto a las estrategias de comunicación de la Gobernación de Los Ríos, fortalece a la institución la misma que se ve reflejada en la gestión política en torno a los ciudadanos quienes son los beneficiarios directos, esta investigación servirá para proponer nuevas estrategias de comunicación sin afectar la normal actividad de la gestión que viene realizando.

Mediante el estudio realizado se pondrá en manifiesto a la comunidad la gestión realizada por parte de la Gobernación de Los Ríos, en mejora del bienestar de los ciudadanos, garantizando la gobernabilidad democrática en el territorio provincial, para asegurar el buen vivir, en el marco del respeto a los derechos humanos, la seguridad humana, paz social, diálogo y concertación, participación ciudadana y transparencia, en coordinación con las demás funciones del Estado.

3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Objetivo General

Analizar las estrategias de comunicación de la Gobernación de los Ríos durante el período 2022-2023.

Objetivos Específicos

- Identificar las estrategias de comunicación aplicadas durante el periodo 2022-2023.
- Determinar los efectos que causa la falta de estrategias de comunicación en la Gobernación de Los Ríos.
- Explicar la importancia de las diferentes estrategias de comunicación en las instituciones gubernamentales.

4. LINEA DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio de caso se direcciona con la línea de investigación es la Gestión de la Comunicación y la sub-línea Comunicación pública, organizacional y política.

Al hablar de estrategias de comunicación es importante reconocer las ventajas que tienen el aplicar lo cual permite evaluar la gestión pública por parte de las autoridades gubernamentales.

DESARROLLO

5. MARCO CONCEPTUAL

Estrategias de comunicación

Comunicación

En lo que respecta la lengua abierta es considerado como un medio que permite transmitir información entre el receptor y el emisor, volviéndose parte fundamental de la convivencia humana para poder expresar sus ideas, emociones, conocimientos entre otros, convirtiéndose en una disciplina fundamental dentro de la sociedad. (Certo, 2021, pág. 5).

Partiendo de la base de la comunicación es importante poder conocer los elementos que intervienen para transmitir información de manera asertiva, ya que estos ayudan a la convivencia entre los seres humanos para poder expresar de manera directa sus pensamientos.

La construcción de diferentes fundamentos que permanecen directo para la formación de las culturas, volviendo hacia una interacción en el ambiente externo de modo que se pueda establecer un desarrollo interno en los diferentes ámbitos laborales como organizacionales, dando paso a las funciones administrativas o las diferentes teorías bases para un funcionamiento eficiente de las empresas.

Elementos de la comunicación

La comunicación es el acto de poder transmitir un mensaje desde diferentes elementos que determinan con el fin de impartir conocimientos, experiencias entre otros, por lo que se deriva los siguientes elementos:

Emisor: “este elemento se encarga de enviar mensajes para que la comunicación sea correcta y exitosa debe de mantener el contacto con un receptor por medio de un

código de comunicación” (Parthnu, 2022). El emisor es una parte fundamental en el proceso de comunicación, ya que es quien inicia la transmisión de información.

Receptor: “Se encarga de recibir e interpretar el mensaje enviado por el emisor, involucrando en el proceso de comunicación a alguien que escucha esa conversación o lee compartiendo en diferentes a roles” (Parthnu, 2022). El receptor desempeña un papel igualmente importante en el proceso de comunicación, ya que su capacidad para interpretar el mensaje correctamente influye en la efectividad de la comunicación.

Mensaje: “esta información requiere transmitir durante el proceso con referente al contenido dando razón que inicie una comunicación en primer lugar, durante esta transición interviene lo que son el mensaje efectivo a no ser qué haya ruido o interferencia” (Parthnu, 2022). El mensaje puede tomar muchas formas, como palabras habladas o escritas, imágenes, gestos, señales, sonidos, datos, entre otros. Depende del contexto de la comunicación y del medio utilizado.

Código de comunicación: “Se compone a través de un conjunto de signos que el emisor debe de descomponer y el receptor descifrar para poder entender e interpretar el mensaje” (Parthnu, 2022). Es un conjunto de normas compartidas que permiten a las personas comunicarse de manera efectiva.

Canal de comunicación: “Es por medio el cual la información viaja hasta el receptor con el objetivo de poder informar, estos pueden incluir el aire, teléfono, papel, televisor, radio entre otros”. (Parthnu, 2022). Es el medio o la vía a través de la cual se

transmite un mensaje o información desde un emisor hacia un receptor en el proceso de comunicación.

Clases de comunicación

Los tipos de comunicación se suelen identificar de acuerdo con la manera de expresión está sea verbal o no verbal, por lo que se clasifica de manera dicotómica el mensaje.

Comunicación verbal: Se caracteriza por el uso de palabras durante la conversación entre el emisor y el receptor, a su vez se puede identificar como una exclusividad entre los seres humanos ya que hay animales que pueden utilizar sonidos para poder asociarse sin embargo esto es característico de la humanidad donde en entre ellos se puede destacar la comunicación oral y la comunicación escrita. (Vidal, 2020, pág. 52) Se refiere a la transmisión de información, ideas o mensajes a través de palabras habladas o escritas. Es uno de los principales medios de comunicación utilizados por los seres humanos para expresarse y comprenderse mutuamente.

Comunicación no verbal: Este tipo del lenguaje es usado sin la aplicación de palabras en muchos casos de forma inconsciente, los diferentes movimientos corporales, posturas, miradas además de posición de relajación puede transmitir un sin número de mensaje. (Vidal, 2020, pág. 55) Esta forma de comunicación se basa en el uso de señales y signos no verbales, como gestos, expresiones faciales, posturas corporales, movimientos, tono de voz, contacto visual y otros elementos no lingüísticos para transmitir significado y establecer una conexión comunicativa.

Según el número de participantes

- individual: Este tipo de comunicación solamente interactúa un emisor y un receptor dando la comunicación sea de un solo individuo.

- colectiva: cuando hay más de 2 personas que intercambian mensajes, en los siguientes casos pueden ser situaciones donde existe una cierta cantidad de concurrencia para dirigirse en un discurso o en efecto a una audiencia.
- Intrapersonal: Queda cuando una persona se comunica consigo mismo en los casos es de ser cuando se razona para tomar una decisión personal y dar soluciones.
- interindividual: esto ocurre cuando dos personas se comunican de forma verbal o no verbal expresando básicamente sentimiento, emociones o empatía para poder comunicarse. (Vilches, 2020, pág. 19).

Comunicación interna

Es el proceso presentación de la comunicación integrada mediante enfoques ya permite una acción colaborativa dentro de las empresas, con el propósito de poder transmitir y distribuir información relevante para poder implantar dentro de las diferentes áreas un ambiente corporativo. (Bruno, 2018). Su objetivo principal es facilitar la circulación efectiva de información y garantizar que todos los niveles de la organización estén informados, alineados con los objetivos y trabajando de manera coordinada.

El trabajo en la institución debe de ir de la mano con un ambiente laboral proactivo mediante la participación de la comunicación interna dentro de los profesionales, permitiendo estimular el desarrollo de las diferentes relaciones interpersonales aumentando así el espíritu colaborativo de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo.

También permite una reducción de tasa de rotación, ya que los empleados más estimulados y reconocidos tratan de colaborar con un ambiente laboral agradable además se mantienen con actitudes más felices que facilitan la datación de los nuevos empleados, por lo que

cuando en la empresa pasa momentos difíciles el ambiente laboral es esencial para sobrellevar todos estos desafíos.

Comunicación externa

Esta comunicación se refiere al conjunto de acciones informativas que mantienen una empresa para poder dirigirse a un público objetivo y reforzar las diferentes relaciones que se mantienen con el exterior, esto de acuerdo con sus productos o servicios que estén ofreciendo independientemente sea público o privado. (Andres, 2022). Por lo que esta comunicación mantiene planes externos cuyo objetivo principal es promover las cualidades de las compañías y poder dar a conocer al público más sobresaliente sobre la mejora de la imagen, su competencia además de los nuevos productos que lanzan al mercado.

Las principales características que compone esta comunicación es que es uniforme además de contar con un documento manual donde se establece el tono, lengua y elementos del mensaje a comunicar al exterior, por esta razón sus canales de comunicación permiten difundir un mensaje en específico de acuerdo con los formatos diseñado.

Comunicación estratégica

La comunicación dentro de las empresas es vital ya que permite el flujo de trabajo en las diferentes áreas de manera correlacionar, en los sentidos comunicativos una estrategia permite una planificación de las diferentes acciones que se deben de implementar para una comunicación que permita alcanzar las metas de la compañía. (Tohton, 2021, pág. 13). Los beneficios principales que se otorga a la comunicación estratégica es que pueden evitar que parezca improvisado, mejorando la imagen individual de la entidad o la marca corporativa permitiendo una brújula para guiar a los proyectos a futuro. Así mismo permite ahorrar tiempo dinero que les permita prever situaciones adversas que afecten a la rentabilidad de esta.

El objetivo de la comunicación estratégica es implementar y ejecutar acciones que se vinculen al contexto social, cultural y político para poder establecer condiciones de cumplimiento de objetivos y mejorar de manera inmediata la imagen pública, ambiente laboral, flujo de comunicación interna además de permitir establecer diferentes niveles de contingencia para tener mapeado la organización.

Comunicación pública

Las grandes empresas han ido evolucionando de acuerdo con las necesidades administrativas de los servicios, vinculando el poder público y de quienes lo reclaman como derecho principal para el beneficio del pueblo, la comunicación interna dentro de la entidad gubernamentales ha producido mensajes e información de interés público, utilizando como herramienta principal los medios de comunicación que garanticen fortalecer las relaciones entre el pueblo y los mandatarios (Vernabe, 2023, pág. 6).

La comunicación gubernamental es derivada de la comunicación política, realizando diferentes planteamientos dentro de las actividades de los procesos de agenda de gestión institucional pública, todo con el objetivo de poder satisfacer las necesidades latentes del pueblo.

Comunicación política como fuente democratizadora

La comunicación gubernamental en diferentes sentidos está relacionada con el bienestar ciudadano, permitiendo una comunicación más eficiente para poder transmitir información direccional. El diálogo es uno de los procesos que intervienen en ambas partes, ya que sin este no se puede conocer las necesidades o poder implementar soluciones. (Narcisa Medranda Morales, 2018, págs. 2-3).

Los diferentes líderes políticos, permiten la opinión del pueblo para aplicar el derecho de la democracia, siendo una de las principales vías para poder entender y calmar las inquietudes de los ciudadanos, asimismo para poder ejecutar las diferentes obras según las peticiones.

Los procesos y modelos comunicativos: las instituciones, medios y ciudadanos

En el espacio que interactúan las diferentes instituciones intervienen los medios de comunicación para poder informar sobre los diferentes cambios políticos. Por definición el contenido político viene de la mano con la materialización de los diferentes actores que intervienen para un cambio nacional. (Mashak, 2020, pág. 75) La interacción entre estas tres partes es dinámica y compleja, y su comprensión es fundamental para analizar cómo se forma la opinión pública, cómo se toman decisiones y cómo se moldean las percepciones en una sociedad dada.

Dentro de la sociedad los medios de comunicación son considerados como espacios creados y diseñados para las diferentes entidades sean privadas o públicas, con el fin de poder otorgar información, no importa el lugar de su ubicación, la herramienta principal para este tipo de comunicación es la tecnología, siendo una fuente directa de medios masivos permitiendo a la comunicación digital realizar saltos agigantados para ofrecer contenidos de multimedia, resumen de noticias, audiolibros, blogs, resúmenes científicos y diferentes oportunidades para compartir ideas además de conocimientos de vivencias.

¿En qué consiste la comunicación gubernamental?

La comunicación gubernamental se refiere con lo establecido por el libro Ciencias Políticas y sociales establece que:

La comunicación mantiene dentro de los gobiernos diversas fuentes de información que buscas asegurar lo mejor integración de las diferentes funciones administrativa, y también diversificar los campos de crecimiento para aumentar los niveles de competencia que les permita

evolucionar a la empresa esto siempre y cuando manteniéndose fijo las diferentes metas institucionales,

La comunicación también se refiere a mantener un entorno equilibrado invirtiendo en estrategias que permitan obtener una empatía dentro de las áreas, así mismo compartir ideales políticos sobre los diferentes sistemas de la sociedad y ciudadanía en general, siendo un pilar fundamental para los sistemas políticos globales, se mantiene en constante movimiento además de aplicar diferentes modelos que permite fortalecer la comunicación interna entre las áreas que mantienen el sistema político (Loor, 2019, pág. 8).

La comunicación gubernamental se ha dirigido durante años a la sociedad con el fin de poder persuadir el voto de los electores, utilizando los medios de comunicación masiva para poder transmitir sus ideales, mediante diferentes entrevistas, discursos, alocuciones públicas y demás que les permita expresar sus ideas de manera libre.

El uso de los medios de comunicación gubernamental, mantienen un alcance selectivo de mensajes a la ciudadanía, otorgando una mayor eficiencia y credibilidad en la imagen pública que ofrece a la sociedad, en términos positivos permite minimizar la tasa de riesgo para el sistema político que brinda a los ciudadanos y demostrar sus intenciones con el país.

Estrategias de la comunicación

Una de las expectativas relevantes dentro de un periodista, se puede concretar qué es el diseño y la ejecución de las diferentes estrategias de comunicación para poder impartir información de hechos noticiosos que aparecen en el campo laboral, permitiendo ampliar la manera de organizar e interpretar el contexto que lo rodea asegurando de manera general los hechos presentados.

“Elaborar buenas estrategias de comunicación permite conseguir la captación de un público en específico, ayudando a conectar con tu público y aumentar las posibilidades de expandir la marca”. (Franco, 2022). Por lo que se puede entender que la comunicación permite a las empresas dar a conocer los productos de manera en específico y poder transmitir sus valores con sus filosofías para poder convencer a los potenciales clientes

Considerando que en el mundo empresarial las estrategias de comunicación mantienen un proceso específico para poder crear resultados positivos, ya que las actividades mediante múltiples canales deben de ser procesada de manera regulares, que permitan controlar las diferentes etapas que intervienen dentro de la organización.

Dentro de las teorías planteadas se debe de manifestar que una estrategia de comunicación se ha vuelto un instrumento para realizar planificaciones a gran escala, precisando transmitir a la audiencia las actividades que se desean incurrir durante el periodo de ejecución o actividades dentro del mercado.

Elementos primordiales de las estrategias de comunicación es poder otorgar un mensaje de manera eficaz, convirtiendo en una sola sintonía la captación del público en los futuros consumidores de información, resaltando que se debe de poder encontrar los canales de comunicación que se podrían emplear de manera óptima a largo plazo tomando en cuenta las diferentes variables que intervienen dentro del mundo organizacional.

Planificación y gestión de la comunicación pública.

Dentro de la comunicación pública existen diversas propuestas sobre los procesos en las instituciones estatales, a diferencia de las demás organizaciones privadas están pueden causar un impacto significativo en la sociedad, efectivamente hay diferencias fundamentales en los alcances y las características de los procesos comunicativos internos provocando un ámbito interpersonal

en donde cada uno de los individuos pueden interrelacionar de manera natural, contribuyendo a un sentido desde la subdirección través de las emociones y función de participantes. (Espinel, 2023, pág. 9).

Imagen institucional

Es el cúmulo de creencias combinadas con las actitudes que tienen los consumidores hacia el público en general, en palabras sencillas en la percepción que se ha formado durante un periodo de tiempo de acuerdo con un producto o servicio establecido con la comunicación externa implementada por la organización. (Sordo, 2019). Una imagen institucional sólida y positiva puede contribuir al éxito de una organización al generar confianza y lealtad entre sus empleados, atraer a nuevos clientes o ciudadanos, y promover una reputación favorable en el mercado o en la sociedad en general.

Las características principales de una imagen corporativa es tener una creencia el cliente, depende de los afectos y necesidades del cliente, cambia con el tiempo, define actitudes y es la síntesis de los mensajes que se desea percibir de los clientes.

Público objetivo

Es el grupo de personas que tienen una característica común permitiendo convertirse de manera inmediata en clientes o posibles clientes potenciales de la marca en el mercado, esto mantiene relación con el mercado objetivo que ayude a obtener mejores resultados sobre la aplicación de estrategia de marketing y ventas, ya que se conoce la plaza que es muy importante para dirigir la oferta. (Santos, 22). Identificar y definir claramente al público objetivo permite a las organizaciones dirigir sus recursos de manera eficiente, crear mensajes persuasivos y establecer conexiones más efectivas.

De acuerdo con el estudio de mercado el público objetivo podría ser aquel que consume en las sucursales o frecuentemente usa la marca, por lo que es la persona que tiene la necesidad y problemas en específico que adquiere de manera recurrente el producto.

6. MARCO METODOLÓGICO

El presente estudio de caso tiene un enfoque cualitativo, permitiendo obtener una perspectiva clara sobre las estrategias de comunicación implantadas en la gobernación de los Ríos, aplicando un tipo de investigación descriptiva para recolectar información mediante la técnica encuesta.

El enfoque cualitativo es “estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas” (Ruíz, 2021, pág. 3).

Métodos de investigación

Investigación inductiva:

“Permite encontrar resultados en base a procedimientos de investigación que parten de hechos concretos para formular razonamientos que accedan encontrar solución”. (Aspasia, 2020)

Con la asistencia del método dentro de la investigación permitirá descubrir sobre la comunicación interna de la Gobernación, así como los planes que se aplican para poder ejercer un trabajo eficiente, estableciendo patrones consistentes de la problemática actual.

Investigación descriptiva:

“Se define como el método que permite describir las características del fenómeno estudiado, centrando un sujeto de estudio para poder brindar soluciones describiendo los datos encontrados” (Muguira A. , 2020).

Permite describir las características de la comunicación que se ejecuta dentro de la Gobernación además de la estructura y sus beneficios dentro de la misma institución.

Tipos de investigación**Investigación Teórica:**

“Su objetivo principal es recolectar información sobre el tema a estudiar, poniendo en práctica las teorías recolectadas para poder comprender a fondo las causas de los fenómenos”. (Kharl, 2018).

Se recolectará información en base a la comunicación interna de la Gobernación de Los Ríos, asimilando las teorías relacionadas con el tema, para comprender las posibles causas y a su vez consecuencia que puede producir la falta de comunicación.

Investigación deductiva

“Este tipo de investigación tiene el objetivo de enfocar la realidad de las teóricas con el fin de obtener un proceso para verificar las premisas, dando apertura a las conclusiones” (Muguira, 2020).

Dando que la comunicación está compuesta por procesos sistematizados, ayudara a obtener la verificación de las teóricas relacionadas con el tema planteado, además de permitir aportar con un razonamiento lógico en el análisis del proyecto.

Técnica de recolección.

La técnica de recolección de datos es la entrevista, la cual se aplicó a la Analista de Comunicación de la Gobernación de los Ríos, permitiendo conocer cuál es el plan de comunicación sus beneficios además de disipar cualquier duda acerca de la temática.

La unidad de comunicación es el área que se encarga de poder transmitir y garantizar todos los mensajes que emite la empresa, estos siempre están alineados a los objetivos corporativos (Licari, 2021, pág. 5).

Ademas se realizó una encuesta a la ciudadanía para conocer su opinión acerca del plan de comunicación de la Gobernación de Los Ríos, tomando la ciudad de Babahoyo como punto foco siendo la capital de la provincia.

Población: En la ciudad de Babahoyo hay 177.866 habitantes de acuerdo al último censo del 2022 (INEC, 2022).

Muestra

Formula:

$$\text{Población finita } n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

N = Total de la población (177.866)

Z= 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.05)

e = precisión (en su investigación use un 10%).

$$n = \frac{177.866 * 1.96^2 * 0.05 * 0.05}{10^2 (177.866 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.05}$$

n= 96

Instrumento

El cuestionario será el instrumento para poder recolectar información, aplicando 8 preguntas que permitirá conocer el plan de comunicación, su efectividad dentro de la Gobernación y su beneficio a la ciudadanía.

7. RESULTADOS

En el presente estudio de caso se aplicó una entrevista al analista de comunicación de la Gobernación de Los Ríos para identificar las estrategias de comunicación de la institución, además de una encuesta a la ciudadanía para determinar los efectos que causa estas estrategias en la población.

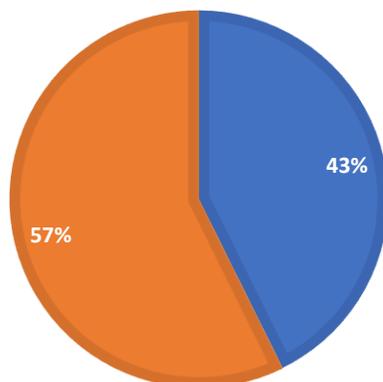
La entrevista se le realizó al jefe del departamento de comunicación, la analista Lisseth Muñoz de la Gobernación de Los Ríos, el día viernes 1 de septiembre del presente año a las 10:00 am en su oficina. En el Anexo 2 se detalla las 8 preguntas que conformaban la entrevista, además adjunto en el Anexo 4 fotografía como evidencia de la entrevista.

La encuesta se efectuó los días 22 al 26 de septiembre a la ciudadanía de la capital fluminense, en el Anexo 1 consta el cuestionario utilizado para la recopilación de información pertinente para el estudio de caso, así mismo se adjuntó fotografías como evidencia del instrumento aplicado.

Se presenta la tabulación de las preguntas con más relevancias del tema investigado:

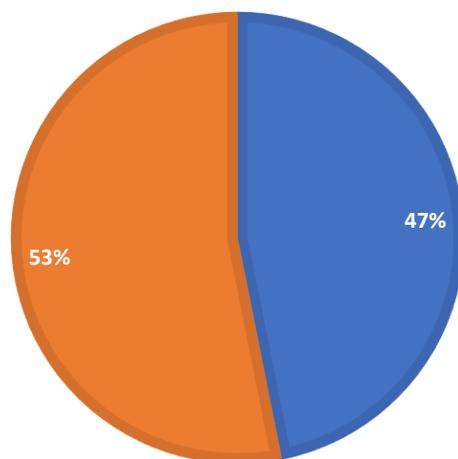
3. ¿SABE USTED CUALES SON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE USA LA GOBERNACIÓN DE LOS RÍOS PARA INFORMAR A LA CIUDADANÍA?

■ Si ■ No



8. ¿LE GUSTARÍA QUE SE LE NOTIFIQUEN CUANDO Y DONDE INFORMA LA GOBERNACIÓN DE LOS RÍOS ACERCA DE LAS DIFERENTES ACTIVIDADES DIRIGIDAS A LA PROVINCIA?

■ Si ■ No



8. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados de la entrevista realizada a la analista de comunicación Lisset Muñoz, se encontró que los canales de comunicación utilizados son el canal personal y los canales digitales para poder informar a la comunidad, por lo que la pieza de comunicación utilizada durante el periodo actual es mediante las ruedas de prensa, entrevistas, infografías y videos que son transmitidas por medios digitales ya que la institución no cuenta con presupuesto para invertir en los medios de comunicación tradicionales como la televisión, periódico y la radio.

La agenda mediática es publicada en los medios digitales manejados por el departamento de comunicación, las ruedas de prensa no son programadas con anticipación se dan de acuerdo a las necesidades comunicacionales o cuando la noticia lo amerita. La atención a la ciudadanía en la Gobernación de Los Ríos es de lunes a viernes con citas agendadas para mantener un orden de peticiones y poder cumplir con sus requerimientos.

El plan de comunicación que maneja el área es creado anualmente por los colaboradores de la Gobernación de Los Ríos, el cual es revisado y aprobado antes de ser ejecutado por la secretaria de comunicación de la Presidencia de la Republica.

De acuerdo a la encuesta aplicada a la ciudadanía se determinó que la comunicación de la Gobernación de Los Ríos de manera externa, mantiene un grado de deficiencia ya que el 47% de la población encuestada no conocen de los proyectos que se implementaran en el periodo de Gobernación actual, tampoco tienen conocimiento de los canales de comunicación que utilizan para difundir las actividades tales como capacitaciones, talleres, campañas gratuitas.

La información que adquiere la ciudadanía acerca de las actividades de esta institución es mediante conversaciones personales con conocidos o allegados, pero les gustaría que se le

notifique de cómo y cuándo se realicen mediante las redes sociales tales como Facebook, Tik, Tok, Twitter, Instagram.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9. CONCLUSIONES

Las estrategias de comunicación que se usa es promover la participación ciudadana mediante entrevistas, reuniones de consulta también informan a la ciudadanía de las actividades de la Gobernación, además se comunica de forma transparente las políticas de la institución, así como el uso de los fondos públicos y las decisiones relevantes en la provincia. La institución posee un plan de comunicación para abordar situaciones inesperadas, el cual es creado anualmente y revisado por la secretaria de comunicación de la presidencia.

Los efectos que causa la falta de estrategias de comunicación de la Gobernación de Los Ríos, es la falta de comunicación adecuada para la ciudadanía que no utiliza los canales digitales causando la desinformación y a la vez se propagando rumores ya que la institución informa mayormente mediante canales digitales, pero no toda la ciudadanía maneja estos medios de comunicación. Esta falencia de comunicación efectiva permite crear una desconexión entre este grupo de la comunidad y la Gobernación.

Las estrategias de comunicación en las instituciones gubernamentales son esenciales para garantizar la transparencia, la participación ciudadana, la construcción de confianza y la eficacia en la gestión de asuntos públicos. Ayudan a mantener una sociedad informada y comprometida, lo que es fundamental para el funcionamiento de la democracia y el bienestar de la comunidad.

10. RECOMENDACIONES

Se recomienda ampliar los canales digitales y tradicionales que informan a la ciudadanía para promover políticas gubernamentales y programas que benefician a la sociedad. Además evitará las noticias falsas y la desinformación que son los desafíos que deben de enfrentar el departamento de comunicación.

Se debe implementar ruedas de prensa programadas y publicar las fechas de transmisión para que la comunidad participe y poder calmar la ansiedad que produce la desinformación en ciertas, teniendo presente que con los diferentes cambios de mandatario se han incrementado las noticias que especulan sin mantener evidencias sustentables sobre sus reportajes.

La importancia de las estrategias de comunicación en las instituciones gubernamentales permite ofrecer y promover una comunicación positiva que mejoré las relaciones con los ciudadanos, estas estrategias son primordiales ya que fomentan la coordinación entre los diferentes departamentos de la institución para garantizar la coherencia interna y evitar mensajes contradictorios. Además, que promueve la transparencia de las políticas gubernamentales, creando mensajes claros con un lenguaje sencillo para evitar confusiones en los ciudadanos.

REFERENCIAS Y ANEXOS

11. REFERENCIAS

- ACADEMIC. (12 de 10 de 2020). Obtenido de <https://tiposdeinvestigacion.review/que-es-la-investigacion-descriptiva/>
- Aspasia. (2020). Obtenido de <https://grupoaspasia.com/es/glosario/metodo-de-investigacion-inductivo/#:~:text=%C2%BFEn%20qu%C3%A9%20consiste%20el%20m%C3%A9todo%20de%20razonamiento%20o%20procedimiento%20m%C3%A9todo%20general.>
- Carpio, A. (07 de 01 de 2021). *UTEL*. Obtenido de <https://utel.mx/blog/10-consejos-para-que-es-comunicacion-publica/>
- Certo, L. (2021). Obtenido de <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/4624/130814.pdf>
- Espinel, A. (2023). *Revista consejo d ecomunicacion* . Obtenido de <https://revista.consejodecomunicacion.gob.ec/index.php/rec/article/view/99>
- Franco, M. (11 de 02 de 2022). *Estrategias de comunicación*. Recuperado el 1 de Agosto de 2023, de <https://www.inboundcycle.com/blog-de-inbound-marketing/estrategias-de-comunicacion>
- Guianfrini, m., Guerrini, l., & Iotti, a. (2018). Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Gianfrini+Iotti+Guerrini-1.pdf>
- Kharl, C. (16 de 05 de 2018). *LIFEDER*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-teorica/>
- Loor, A. P. (2019). COMUNICACIÓN GUBERNAMENTAL. *RMCIS*, 8-11. Recuperado el 31 de Julio de 2023, de <https://www.redalyc.org/pdf/421/42119003.pdf>

Mashak, C. (2020). La comunicación gubernamental. *Chasqui*, 72-75. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/160/16009813.pdf>

Muguira, a. (2020). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-investigacion-de-mercados/>

Narcisa Medranda Morales, N. A. (2018). Comunicación, desarrollo y política. Mexico: Abya Yala. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/4975-Texto%20del%20art%C3%ADculo-19604-1-10-20230302.pdf>

ONU. (Marzo de 2020). *Estrategias nacionales para la sociedad de la información en América Latina y el Caribe*. Obtenido de Cepal: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/4087-estrategias-nacionales-la-sociedad-la-informacion-america-latina-caribe>

Parthnu, L. (02 de 04 de 2022). *TWIN*. Obtenido de <https://www.twinkl.es/teaching-wiki/elementos-de-comunicacion>

Perlitn, K. (05 de 08 de 2022). *UNIR*. Obtenido de <https://mexico.unir.net/derecho/noticias/que-es-administracion-publica/>

Riorda, M. (s.f.). *La comunicación gubernamental como comunicación gubernamental*. Obtenido de [POLITAI: file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaComunicacionGubernamentalComoComunicacionGuberna-5496023-1.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaComunicacionGubernamentalComoComunicacionGuberna-5496023-1.pdf)

Ríos, E., Paéz, h., & Barbos, J. (s.f.). *Estrategias de comunicación*. Recuperado el 31 de 07 de 2023, de <https://redipe.org/wp-content/uploads/2020/10/Libro-estrategias-de-comunicacion.pdf>

Ritmo. (junio de 2019). *Democratizar la comunicación*. Obtenido de Ritmo: <https://www.ritimo.org/Democratizar-la-comunicacion>

Secretaría General de la Comunicación. (2021). Obtenido de <https://www.comunicacion.gob.ec/ecuador-participo-en-dialogo-sobre-el-rol-de-la-comunicacion-publica-para-fortalecer-un-gobierno-abierto/>

Vernabe, R. (05 de 04 de 2023). *Comunicación Política y Gubernamental*. Recuperado el 29 de 07 de 2023, de Rabascal Comunicación: <https://rabascalcomunicacion.com/comunicacion-politica-y-gubernamental/>

Vidal, M. V. (2020). *La Comunicación*. España: Ediciones Akal.

Vilches, L. (2020). *La investigación en comunicación*. Colombia: GEDISA EDITORIAL.

12. ANEXOS

Anexo1. Encuesta

PREGUNTAS A LA CIUDADANIA

1. ¿Cómo considera la comunicación de la Gobernación de Los Ríos?

<input type="checkbox"/>	Buena	<input type="checkbox"/>	Mala	<input type="checkbox"/>	Regular
--------------------------	-------	--------------------------	------	--------------------------	---------

2. ¿Conoce usted acerca de los proyectos a beneficios de la comunidad de la Gobernación de Los Ríos?

<input type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	No
--------------------------	----	--------------------------	----

3. ¿Sabe usted cuales son los medios de comunicación que usa la Gobernación de Los Ríos para informar a la ciudadanía?

<input type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	No
--------------------------	----	--------------------------	----

4. ¿Ha participado de talleres, capacitaciones, campañas gratuitas ofrecidas por el de la Gobernación de Los Ríos?

<input type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	No
--------------------------	----	--------------------------	----

5. ¿Cómo se informa de los talleres, capacitaciones, campañas gratuitas ofrecidas por el de la Gobernación de Los Ríos?

<input type="checkbox"/>	Canales de comunicación de la Gobernación de Los Ríos	<input type="checkbox"/>	Familiares	<input type="checkbox"/>	Conocidos o Allegados
--------------------------	---	--------------------------	------------	--------------------------	-----------------------

6. ¿Sabe usted cual es el horario de atención para la ciudadanía en la Gobernación de Los Ríos?

<input type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	No
--------------------------	----	--------------------------	----

7. ¿Tiene conocimiento usted como realizar peticiones al Gobernador de Los Ríos?

<input type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	No
--------------------------	----	--------------------------	----

8. **¿Le gustaría que se le notifiquen cuando y donde informa la Gobernación de Los Ríos acerca de las diferentes actividades dirigidas a la provincia?**

<input type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	No
--------------------------	----	--------------------------	----

9. **¿Cuál es el medio de comunicación que le gustaría que utilice la Gobernación de Los Ríos para informar?**

<input type="checkbox"/>	Televisión
<input type="checkbox"/>	Radio
<input type="checkbox"/>	Periódico
<input type="checkbox"/>	Redes Sociales

Anexo 2. Entrevista

PREGUNTAS A LA ANALISTA DE COMUNICACIÓN

Analista Lisseth Muñoz

1. ¿Qué canales de comunicación utilizan para informar a la Provincia?

Tenemos varios canales, el canal personal y los canales digitales, dentro de los cuales están las páginas de redes sociales de la institución.

2. ¿Cuáles son las piezas comunicacionales que utiliza la institución?

Utilizamos, las ruedas de prensa, entrevistas, infografías, y videos.

3. ¿Con qué frecuencia la Gobernación de Los Ríos realiza ruedas de prensa para informar a la ciudadanía de las actividades realizadas?

Las ruedas de prensa solo se utilizan cuando el caso amerita, es decir se convoca cuando hay alguna necesidad imperativa cuando la noticia lo amerita.

4. ¿De qué manera difunden a la ciudadanía acerca de campañas gratuitas, casas abiertas, talleres, capacitaciones, charlas, entre otros?

Nuestro mayor medio de difusión son las redes sociales, ya que la institución no cuenta con presupuesto para invertir en medios tradicionales, BTL, u otro tipo.

5. ¿Realizan publicaciones en redes sociales acerca de la agenda mediática de la Gobernación de Los Ríos?

Las agendas de medios si son publicadas.

6. ¿Tienen un horario o fechas establecidas para escuchar las necesidades de la ciudadanía?

Todos los días la gobernadora mantiene audiencias con ciudadanos, asociaciones o gremios, inclusive cuando estamos en territorio en actividades atiende a ciudadanos que la abordan.

7. ¿Existe una participación activa entre la Gobernación de Los Ríos y las demás entidades públicas?

Siendo la Gobernación de Los Ríos la institución que representa a la Presidencia de la República todas las instituciones del Ejecutivo tiene la obligación de mantener un contacto permanente.

8. ¿La Gobernación de Los Ríos, cuenta con un plan de comunicación, desde cuándo se ha implementado?

Si, todos los años se elabora un plan de comunicación el mismo que es validado por la secretaria de comunicación de la presidencia antes de su ejecución.

Anexo 3. Tabulación de la encuesta

1. ¿Cómo considera la comunicación de la Gobernación de Los Ríos?

Tabla 1:1. ¿Cómo considera la comunicación de la Gobernación de Los Ríos?

1. ¿Cómo considera la comunicación de la Gobernación de Los Ríos?	
Buena	20
Regular	61
Mala	15
Total	96

Elaborado por Vistín Acurio Lisseth Patricia, 2023

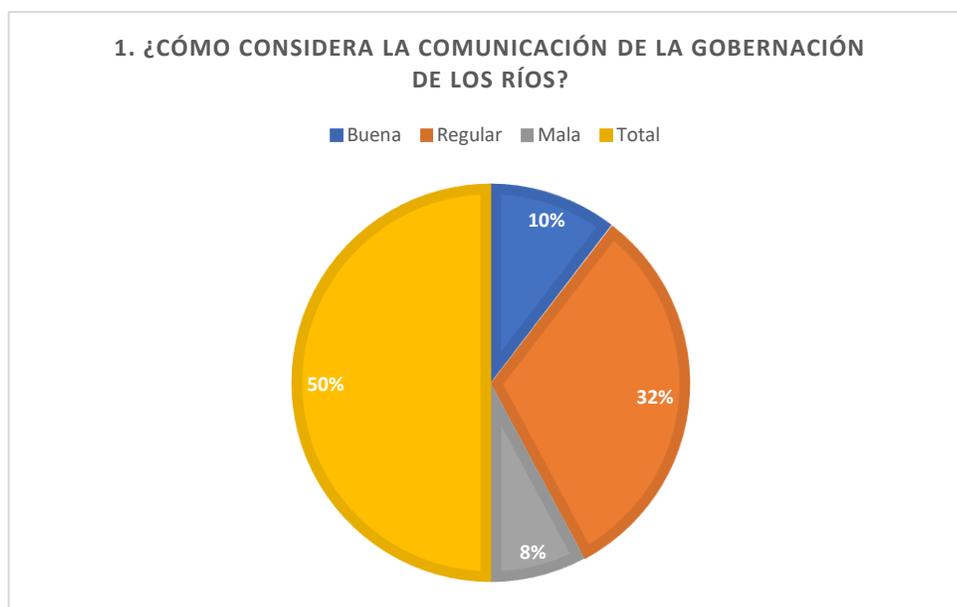


Gráfico 1: 1. ¿Cómo considera la comunicación de la Gobernación de Los Ríos?
Elaborado por Vistín Acurio Lisseth Patricia, 2023

2. ¿Conoce usted acerca de los proyectos a beneficios de la comunidad de la Gobernación de Los Ríos?

Tabla 2:2. ¿Conoce usted acerca de los proyectos a beneficios de la comunidad de la Gobernación de Los Ríos?

2. ¿Conoce usted acerca de los proyectos a beneficios de la comunidad de la Gobernación de Los Ríos?	
Si	51
No	45
Total	96

Elaborado por Vistín Acurio Lisseth Patricia, 2023

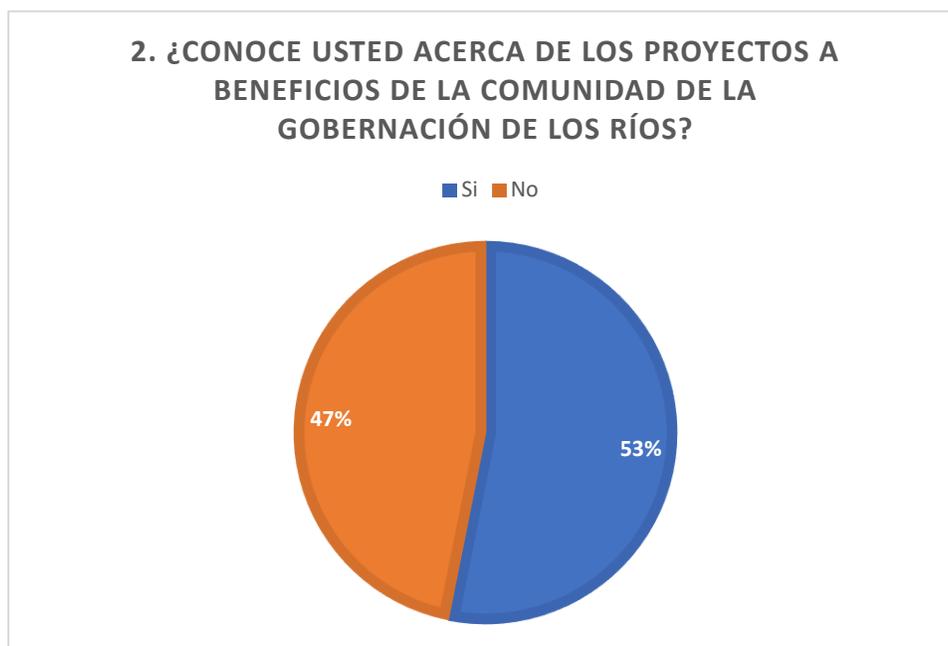


Gráfico 2:2. ¿Conoce usted acerca de los proyectos a beneficios de la comunidad de la Gobernación de Los Ríos?

Elaborado por Vistín Acurio Lisseth Patricia, 2023

3. ¿Sabe usted cuales son los medios de comunicación que usa la Gobernación de Los Ríos para informar a la ciudadanía?

Tabla 3: 3. ¿Sabe usted cuales son los medios de comunicación que usa la Gobernación de Los Ríos para informar a la ciudadanía?

3. ¿Sabe usted cuales son los medios de comunicación que usa la Gobernación de Los Ríos para informar a la ciudadanía?	
Si	41
No	55
Total	96

Elaborado por Vistín Acurio Lisseth Patricia, 2023

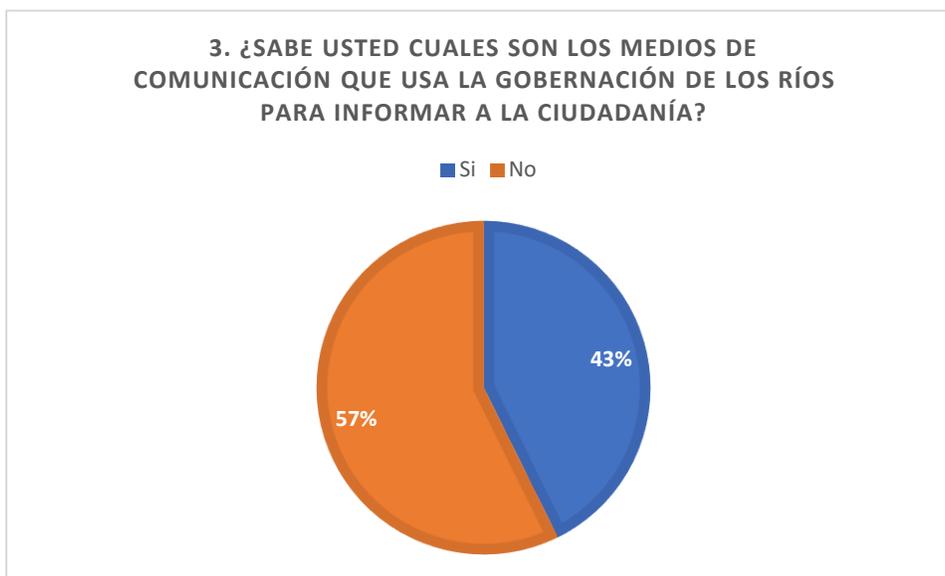


Gráfico 3:3. ¿Sabe usted cuales son los medios de comunicación que usa la Gobernación de Los Ríos para informar a la ciudadanía?

Elaborado por Vistín Acurio Lisseth Patricia, 2023

4. ¿Ha participado de talleres, capacitaciones, campañas gratuitas ofrecidas por el de la Gobernación de Los Ríos?

Tabla 4:4. ¿Ha participado de talleres, capacitaciones, campañas gratuitas ofrecidas por el de la Gobernación de Los Ríos?

4. ¿Ha participado de talleres, capacitaciones, campañas gratuitas ofrecidas por el de la Gobernación de Los Ríos?	
Si	53
No	43
Total	96

Elaborado por Vistín Acurio Lisseth Patricia, 2023

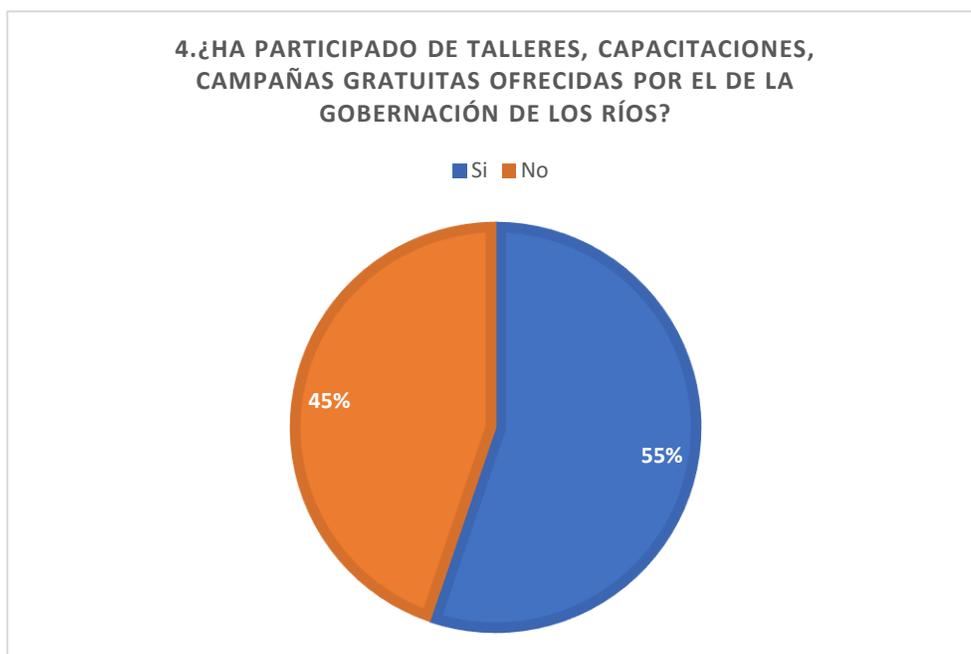


Gráfico 4:4. ¿Ha participado de talleres, capacitaciones, campañas gratuitas ofrecidas por el de la Gobernación de Los Ríos?

Elaborado por Vistín Acurio Lisseth Patricia, 2023

5. ¿Cómo se informa de los talleres, capacitaciones, campañas gratuitas ofrecidas por el de la Gobernación de Los Ríos?

Tabla 5:5. ¿Cómo se informa de los talleres, capacitaciones, campañas gratuitas ofrecidas por el de la Gobernación de Los Ríos?

5. ¿Cómo se informa de los talleres, capacitaciones, campañas gratuitas ofrecidas por el de la Gobernación de Los Ríos?	
Canales de comunicación de la Gobernación de Los Ríos	25
Familiares	35
Conocidos o Allegados	36
Total	96

Elaborado por Vistín Acurio Lisseth Patricia, 2023

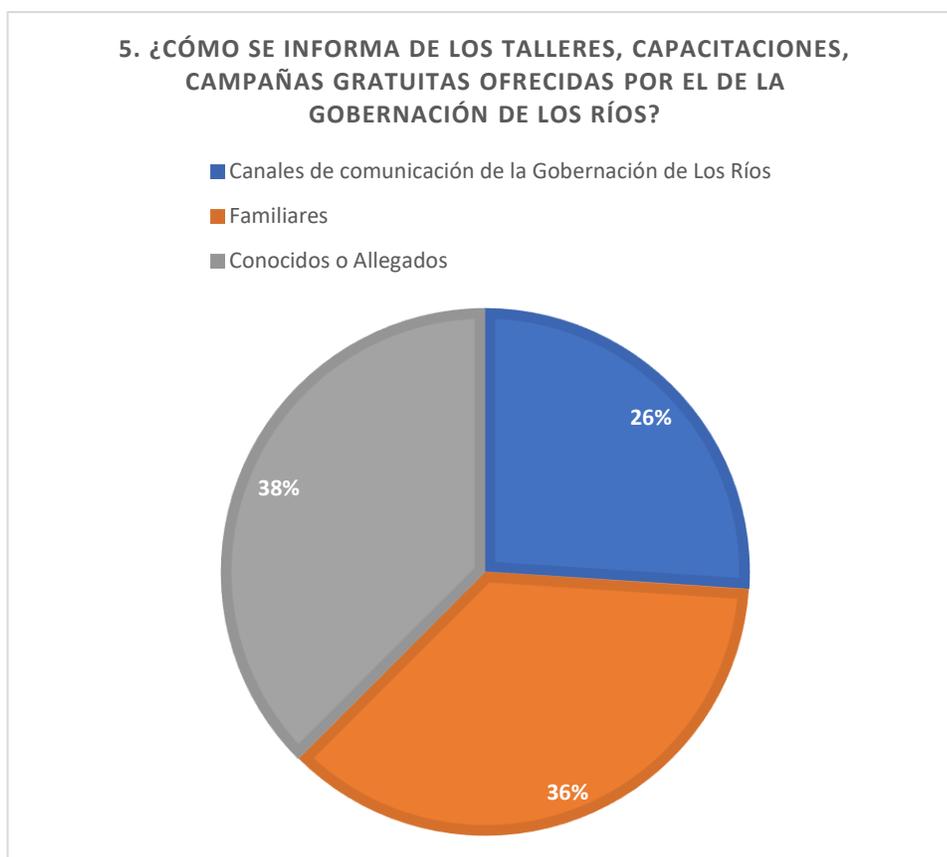


Gráfico 5:5. ¿Cómo se informa de los talleres, capacitaciones, campañas gratuitas ofrecidas por el de la Gobernación de Los Ríos?

Elaborado por Vistín Acurio Lisseth Patricia, 2023

6. ¿Sabe usted cual es el horario de atención para la ciudadanía en la Gobernación de Los Ríos?

Tabla 6:6. ¿Sabe usted cual es el horario de atención para la ciudadanía en la Gobernación de Los Ríos?

6. ¿Sabe usted cual es el horario de atención para la ciudadanía en la Gobernación de Los Ríos?	
Si	34
No	62
Total	96

Elaborado por Vistín Acurio Lisseth Patricia, 2023

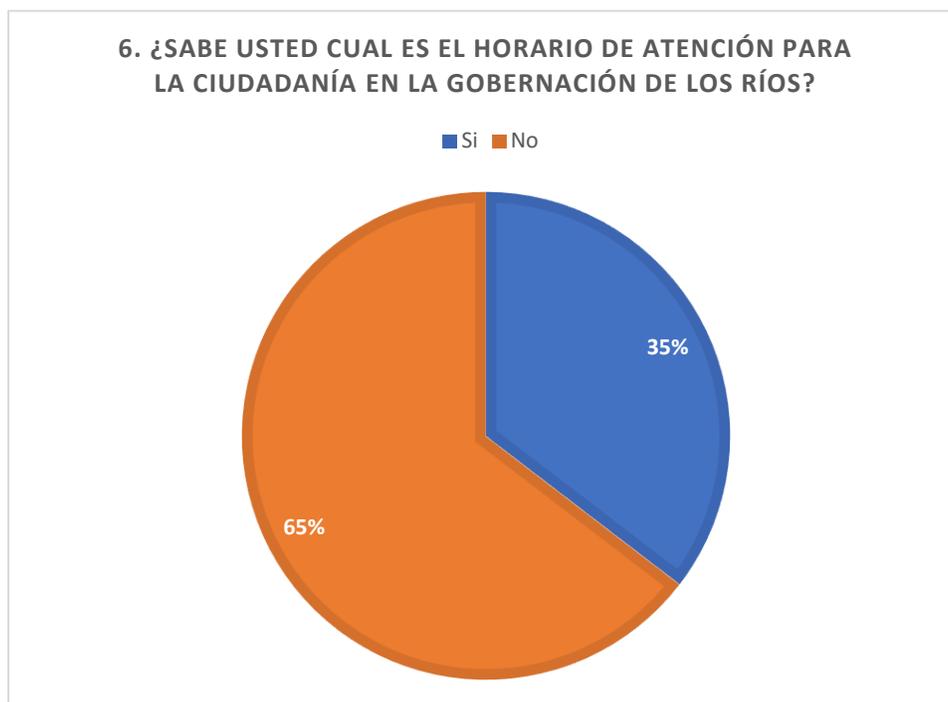


Gráfico 6:6. ¿Sabe usted cual es el horario de atención para la ciudadanía en la Gobernación de Los Ríos?

Elaborado por Vistín Acurio Lisseth Patricia, 2023

7. ¿Tiene conocimiento usted como realizar peticiones al Gobernador de Los Ríos?

Tabla 7:7. ¿Tiene conocimiento usted como realizar peticiones al Gobernador de Los Ríos?

7. ¿Tiene conocimiento usted como realizar peticiones al Gobernador de Los Ríos?	
Si	45
No	51
Total	96

Elaborado por Vistín Acurio Lisseth Patricia, 2023

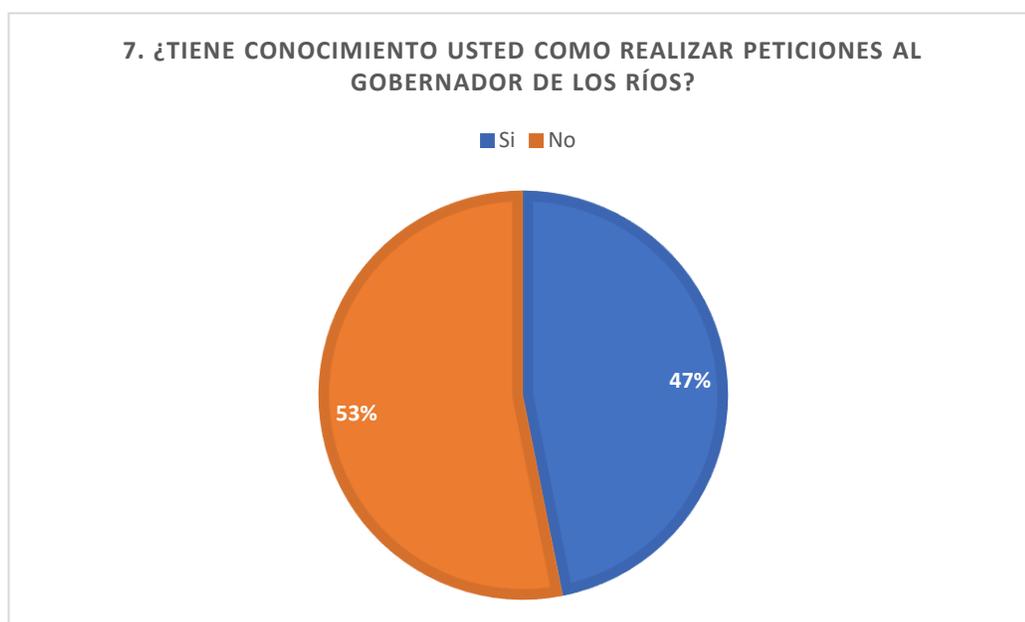


Gráfico 7:7. ¿Tiene conocimiento usted como realizar peticiones al Gobernador de Los Ríos?

Elaborado por Vistín Acurio Lisseth Patricia, 2023

8. ¿Le gustaría que se le notifiquen cuando y donde informa la Gobernación de Los Ríos acerca de las diferentes actividades dirigidas a la provincia?

Tabla 8.8. ¿Le gustaría que se le notifiquen cuando y donde informa la Gobernación de Los Ríos acerca de las diferentes actividades dirigidas a la provincia?

8. ¿Le gustaría que se le notifiquen cuando y donde informa la Gobernación de Los Ríos acerca de las diferentes actividades dirigidas a la provincia?	
Si	45
No	51
Total	96

Elaborado por Vistín Acurio Lisseth Patricia, 2023

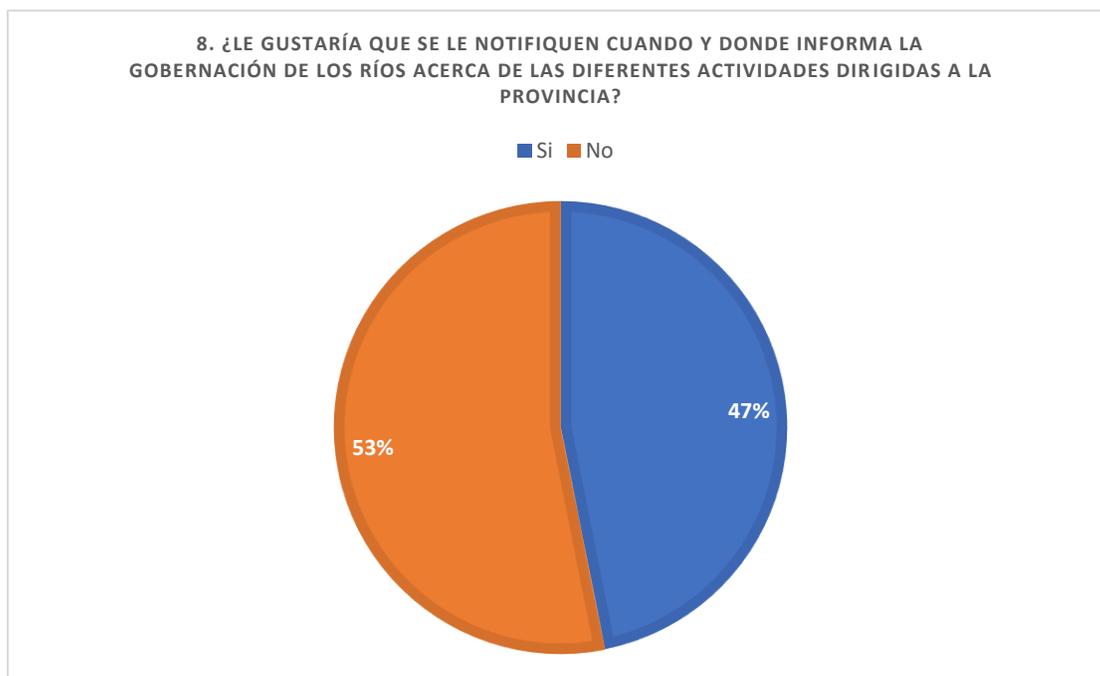


Gráfico 8.8. ¿Le gustaría que se le notifiquen cuando y donde informa la Gobernación de Los Ríos acerca de las diferentes actividades dirigidas a la provincia?

Elaborado por Vistín Acurio Lisseth Patricia, 2023

9. ¿Cuál es el medio de comunicación que le gustaría que utilice la Gobernación de Los Ríos para informar?

Tabla 9:9. ¿Cuál es el medio de comunicación que le gustaría que utilice la Gobernación de Los Ríos para informar?

9. ¿Cuál es el medio de comunicación que le gustaría que utilice la Gobernación de Los Ríos para informar?	
Televisión	42
Radio	15
Periódico	8
Redes Sociales	78
Total	143

Elaborado por Vistín Acurio Lisseth Patricia, 2023



Gráfico 9:9. ¿Cuál es el medio de comunicación que le gustaría que utilice la Gobernación de Los Ríos para informar?

Elaborado por Vistín Acurio Lisseth Patricia, 2023

Anexo 4. Foto de Entrevista

Imagen 1: Entrevista a Analista de Comunicación

Anexo 5. Fotos de Encuesta

Imagen 2: Encuesta a ciudadanía



Imagen 3: Encuesta a la ciudadanía



Imagen 3: Encuesta de la ciudadanía