



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN
JUNIO 2023– OCTUBRE 2023

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO DE FIN DE CARRERA PRUEBA
PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
COMERCIO

TEMA:

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA EN EL DEPARTAMENTO DE
FUNCIÓN EJECUTIVA Y ADMINISTRATIVA DEL GAD MUNICIPAL DEL
CANTÓN URDANETA, PERIODO 2022.

EGRESADO:

LEINER ALEXANDER CARVAJAL SANCHEZ

TUTOR:

ING. FRANKLIN RAFAEL MORALES REYNA

AÑO:

2023

ÍNDICE

RESUMEN	3
ABSTRACT	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
JUSTIFICACIÓN	7
OBJETIVOS	9
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	10
ARTICULACIÓN	11
MARCO CONCEPTUAL	12
MARCO METODOLÓGICO	23
RESULTADOS	24
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	30
CONCLUSIONES	32
RECOMENDACIONES	33
BIBLIOGRAFÍA	34
ANEXOS	35

RESUMEN

La presente investigación se enfoca en el estudio de la comunicación interna y externa en el Departamento de Función Ejecutiva y Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del Cantón Urdaneta durante el período 2022. El propósito de esta investigación es evaluar la comunicación interna y externa en el departamento de estudio de la institución, con un enfoque descriptivo. Se basa en una investigación documental y de campo, que incluye la revisión de literatura existente y la recopilación de información a través de entrevistas, observación directa y fuentes bibliográficas. La metodología cualitativa se utiliza para comprender en profundidad la situación actual del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Urdaneta, y los resultados se utilizarán para desarrollar un análisis FODA a partir de la entrevista con la secretaria responsable de la gestión de la comunicación en el GAD. Los resultados de este estudio de caso proporcionarán una comprensión profunda de la comunicación en el Departamento de Función Ejecutiva y Administrativa del GAD Municipal de Urdaneta durante el año 2022, identificando áreas de mejora y recomendaciones para fortalecer tanto la comunicación interna como la externa en esta entidad gubernamental. Este estudio contribuirá a una gestión más eficiente y transparente en el ámbito municipal y servirá como referencia para futuras investigaciones en el campo de la comunicación organizacional en el sector público. Es importante resaltar que la comunicación desempeña un papel crucial en todos los niveles de la entidad, ya que es fundamental para garantizar un control efectivo tanto interno como externo y lograr los objetivos de la organización. La información necesaria debe ser identificada y compartida de manera que el personal pueda llevar a cabo sus tareas y responsabilidades de manera efectiva. Para que la información sea confiable y pertinente, es esencial que los hechos y las transacciones se registren de manera oportuna y se clasifiquen correctamente.

Palabras claves: Comunicación interna, comunicación externa, Gobierno Autónomo Descentralizado, análisis FODA, metodología cualitativa.

ABSTRACT

This research focuses on the study of internal and external communication in the Department of Executive and Administrative Function of the Decentralized Autonomous Government (GAD) of Urdaneta Canton during the period 2022. The purpose of this research is to evaluate the internal and external communication in the study department of the institution, with a descriptive approach. It is based on a documentary and field research, which includes the review of existing literature and the collection of information through interviews, direct observation and bibliographic sources. The qualitative methodology is used to gain an in-depth understanding of the current situation of the Decentralized Autonomous Government (GAD) of Urdaneta, and the results will be used to develop a SWOT analysis based on the interview with the secretary responsible for communication management in the GAD. The results of this case study will provide an in-depth understanding of communication in the Department of Executive and Administrative Function of the GAD Municipal de Urdaneta during the year 2022, identifying areas for improvement and recommendations to strengthen both internal and external communication in this government entity. This study will contribute to a more efficient and transparent management at the municipal level and will serve as a reference for future research in the field of organizational communication in the public sector. It is important to emphasize that communication plays a crucial role at all levels of the entity, as it is fundamental to ensure effective internal and external control and to achieve the organization's objectives. The necessary information must be identified and shared so that staff can carry out their tasks and responsibilities effectively. For information to be reliable and relevant, it is essential that facts and transactions are recorded in a timely manner and correctly classified.

Key words: Internal communication, external communication, Decentralized Autonomous Government, SWOT analysis, qualitative methodology.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Gobierno Municipal de Urdaneta, una entidad de gobierno local que ejerce la administración autónoma del cantón, independiente del gobierno central; por lo que, siendo una entidad de carácter público y con autonomía administrativa, tiene la responsabilidad de planificar y gestionar el uso de los recursos públicos. por la entidad reguladora de las finanzas públicas, siguiendo un formato predeterminado. A pesar de tener un Departamento de Comunicación Interna y Externa en el Departamento de Función Ejecutiva y Administrativa, el GAD Municipal de Urdaneta presenta deficiencias en la difusión adecuada de las actividades realizadas en el cantón. Esto ha generado descontento, ya que se percibe que estas herramientas de comunicación no llegan a todos los sectores de la comunidad; como resultado, existe una falta de conocimiento acerca de las acciones y políticas que la institución está implementando en el cantón Urdaneta.

Es importante resaltar que la comunicación desempeña un papel crucial en todos los niveles de la entidad, ya que es fundamental para garantizar un control efectivo tanto interno como externo y lograr los objetivos de la organización. La información necesaria debe ser identificada y compartida de manera que el personal pueda llevar a cabo sus tareas y responsabilidades de manera efectiva. Para que la información sea confiable y pertinente, es esencial que los hechos y las transacciones se registren de manera oportuna y se clasifiquen correctamente.

Otro desafío que se presenta en la institución es la carencia de un Plan de Comunicación interna y externa en el departamento de función ejecutiva y administración en el municipio de Urdaneta. Esta carencia repercute en una comunicación interna y externa deficiente, según lo indicado por la secretaria del departamento, los mensajes no logran el impacto deseado debido a la falta de un canal específico para transmitir la información, lo que a menudo lleva a que se ignoren; además, la ausencia de una planificación previa en cuanto a la forma de transmitir la información ha dado lugar a un aumento en la comunicación informal, lo que ha generado rumores en el entorno laboral. Estos aspectos no son propicios para alcanzar los objetivos de la empresa de manera eficaz.

Se ha detectado una problemática importante relacionada con la comunicación interna y externa en el departamento de función ejecutiva y administrativa. Esta problemática se deriva de una serie de factores y eventos que afectan el funcionamiento de la entidad y su relación con la comunidad a la que sirve. Estos factores incluyen cambios en la administración, la diversidad cultural y lingüística en el área, restricciones de recursos, la falta de capacitación del personal y el uso de tecnología obsoleta.

La combinación de estos factores ha creado un entorno en el que la comunicación interna y externa se ha vuelto menos efectiva, lo que potencialmente afecta la capacidad del GAD Municipal del cantón Urdaneta para servir a la comunidad de manera eficiente y satisfactoria; por lo tanto, es imperativo abordar esta problemática para mejorar la gestión y la prestación de servicios públicos en el cantón Urdaneta.

¿Cuáles son las principales deficiencias y desafíos que afectan la comunicación interna y externa en el departamento de función ejecutiva y administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Urdaneta durante el periodo 2022, y cómo estas deficiencias impactan en la eficiencia y efectividad de la gestión gubernamental y en la percepción de la comunidad sobre los servicios y políticas implementadas?

El problema de la comunicación puede afectar directamente la eficacia de las funciones ejecutivas y administrativas del GAD Municipal de Urdaneta. La falta de coordinación interna puede conducir a la duplicación de tareas y a la ineficiencia en la gestión de recursos, lo que a su vez afecta la capacidad del gobierno local para brindar servicios de calidad a la comunidad; por lo tanto, la problemática de la comunicación interna y externa en el departamento de función ejecutiva y administrativa del GAD Municipal del cantón Urdaneta durante el periodo 2022 tiene un impacto directo en el desempeño de las funciones ejecutivas y administrativas de los organismos centrales, regionales y locales al dificultar la coordinación, la implementación de políticas y la prestación de servicios públicos efectivos; además, es esencial abordar esta problemática para mejorar el funcionamiento general de la administración gubernamental a todos los niveles.

JUSTIFICACIÓN

La comunicación por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado de Urdaneta debe ser tanto efectiva como eficaz para abarcar a todos los miembros de la comunidad del cantón en su conjunto; dado que se trata de una entidad pública, es esencial que proyecte una imagen positiva hacia todos los ciudadanos. Es de vital importancia poner en marcha estrategias de comunicación que aborden los numerosos desafíos que impactan en el cantón, con el propósito de encontrar soluciones para estos problemas.

La comunicación es un pilar fundamental en cualquier organización, tanto para su funcionamiento interno como para su relación con el entorno externo. En el caso de una entidad gubernamental como el GAD Municipal, una comunicación eficiente es crucial para garantizar la eficacia en la implementación de políticas, programas y proyectos; por lo que, el estudio de la comunicación puede ayudar a identificar áreas de mejora en la gestión de recursos públicos. Una comunicación eficaz puede evitar malentendidos y duplicación de esfuerzos, lo que a su vez puede conducir a un uso más eficiente de los recursos.

En un contexto donde la transparencia y la rendición de cuentas son valores esenciales, una comunicación efectiva tanto interna como externa puede contribuir a promover la confianza de los ciudadanos en el gobierno municipal. Esto puede ser especialmente relevante para el Municipio, ya que puede aumentar la percepción de que el gobierno está trabajando en beneficio de la comunidad.

La administración pública enfrenta constantes desafíos y cambios, desde regulaciones gubernamentales hasta demandas ciudadanas en constante evolución. Un estudio de comunicación puede ayudar a adaptarse de manera más efectiva a estos cambios, manteniendo una comunicación coherente y alineada con sus objetivos y la comunidad a la que sirve.

El análisis de la comunicación interna y externa puede proporcionar información valiosa sobre la efectividad de las políticas y estrategias actuales de comunicación. Esto permite identificar lo que está funcionando y lo que necesita mejoras, lo que a su vez puede respaldar la toma de decisiones informadas; por ende, una comunicación sólida

puede contribuir a mejorar la imagen y la reputación de la institución. Esto puede ser esencial para atraer inversión, colaboraciones y apoyo público a iniciativas municipales.

La comunicación interna eficaz también puede aumentar la satisfacción y el compromiso de los empleados municipales. Un personal motivado y comprometido suele ser más productivo y puede prestar un mejor servicio a la comunidad; por lo tanto, es fundamental para optimizar los recursos, aumentar la transparencia, adaptarse a los cambios en la administración pública y mejorar la imagen institucional; además, contribuye a la toma de decisiones informadas y al compromiso tanto del personal interno como de la comunidad a la que sirve el gobierno municipal.

La creación de estrategias comunicacionales, tanto internas como externas, por parte del GAD Municipal Urdaneta, se fundamenta en la evaluación del impacto actual del sistema de comunicación dentro y fuera de la institución; a partir de esta evaluación, se busca la oportunidad de desarrollar estrategias que beneficien a la entidad mejorando la comunicación con el departamento de función ejecutiva y administrativa con mejor organización y eficacia; además, esta investigación tiene como finalidad promover una imagen positiva de la entidad ante otros entes a nivel nacional.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Analizar la comunicación interna y externa en el departamento de función ejecutiva y administrativa del GAD Municipal del cantón Urdaneta durante el año 2022.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la efectividad del uso de los medios de comunicación internos y externos en el Departamento de Función Ejecutiva y Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Urdaneta.
- Realizar un análisis FODA basado en la información recopilada a través de investigaciones documentales, observaciones in situ y entrevistas, con el propósito de identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que enfrenta la organización o situación estudiada.
- Desarrollar estrategias integrales de comunicación interna y externa adaptadas a las necesidades y objetivos del Departamento de Función Ejecutiva y Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Urdaneta.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

La línea de investigación "Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría, control" y la Sublínea "Empresas e instituciones públicas y privadas" están directamente relacionadas con el estudio de caso sobre la comunicación en el departamento de función ejecutiva y administrativa del GAD Municipal del cantón Urdaneta en 2022. Este estudio de caso se centra en la comunicación interna y externa en un entorno gubernamental, específicamente en el municipio de Urdaneta; por lo que, la gestión financiera y administrativa, así como la interacción con empresas e instituciones privadas, son aspectos esenciales de la administración de un Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal; por lo tanto, la comunicación efectiva puede mejorar la coordinación interna y la planificación financiera, lo que se reflejará en la eficiencia en la gestión de los recursos públicos.

La Sublínea "Empresas e instituciones públicas y privadas" se relaciona directamente con la transparencia y la rendición de cuentas; además, la comunicación externa adecuada permite que el municipio comunique sus acciones y decisiones a los ciudadanos y las partes interesadas, fortaleciendo la transparencia y la confianza pública. La gestión financiera y administrativa en un municipio también implica auditoría y control interno, ya que la comunicación interna puede facilitar la supervisión y el control de procesos, contribuyendo a la identificación temprana de problemas y riesgos financieros.

El municipio juega un papel importante en la gestión tributaria y fiscal; por ende, la comunicación externa es esencial para informar a los contribuyentes sobre las políticas y normativas tributarias. Investigar cómo se comunica esta información es relevante para la línea de investigación; además, la comunicación externa puede involucrar la interacción del municipio con empresas e instituciones privadas en el cantón. Esta relación puede ser fundamental para la implementación de proyectos conjuntos o acuerdos públicos-privados. La línea de investigación y la Sublínea están relacionadas con el estudio de caso al abordar aspectos esenciales de la gestión financiera y administrativa de un municipio, así como la interacción con entidades privadas. El estudio de la comunicación interna y externa en el departamento de función ejecutiva y

administrativa del GAD Municipal del cantón Urdaneta busca mejorar la eficiencia, la transparencia y el control en la gestión municipal.

ARTICULACIÓN

El estudio de caso titulado "Comunicación interna y externa en el departamento de función ejecutiva y administrativa del GAD Municipal del cantón Urdaneta, periodo 2022" se encuentra articulado con el proyecto llevado a cabo en el marco de mis prácticas pre profesionales, el cual se titula "Sistema de control interno de agua públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Urdaneta".

Durante mi período de pasantías, pude aplicar los conocimientos que había adquirido durante mi formación académica, lo que sin duda ha mejorado mi preparación. Esta experiencia me proporcionó una visión valiosa del entorno profesional y me permitió adquirir conocimientos esenciales en el campo de comercio; a su vez, resaltó la importancia de la comunicación interna y externa en el contexto institucional, ya que desempeña un papel fundamental en la garantía de la estabilidad de una organización.

MARCO CONCEPTUAL

El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del Cantón Urdaneta es una entidad que opera con recursos públicos. Su financiamiento se compone principalmente de dos fuentes: una parte del Presupuesto General del Gobierno Ecuatoriano y la recaudación de impuestos. Aunque tiene la autoridad para cobrar impuestos prediales, patentes y otros ingresos, estos no son suficientes para cubrir todos los gastos que debe afrontar como municipio; esto se debe a que, como es bien sabido, a medida que una comunidad crece, también aumentan sus necesidades.

El Municipio de Urdaneta se dedica a la administración y prestación de servicios públicos, así como a la gestión de asuntos locales para el bienestar y desarrollo de la comunidad que vive en el cantón; esto incluye la planificación de servicios básicos como el agua potable y el saneamiento, el mantenimiento de infraestructura pública, la promoción del desarrollo económico local, la atención a la educación, la salud y el bienestar social, entre otros.

Su objetivo principal es llevar a cabo la planificación, ejecución y mantenimiento de proyectos de infraestructura y equipamiento destinados a cubrir las necesidades básicas del cantón; además, busca promover el desarrollo social, cultural y económico de la población, fomentando la participación activa de los ciudadanos en un contexto de equidad, respeto, ética y transparencia. Este enfoque también incluye el empoderamiento de los talentos locales y la optimización del uso de los recursos económicos mediante una gestión administrativa, operativa y financiera eficiente, eficaz y sostenible.

Es importante destacar que esta investigación proporcionará una comprensión clara de los desafíos que enfrentan las partes involucradas, lo que a su vez permitirá formular recomendaciones para mejorar la comunicación interna y externa en el departamento de función ejecutiva y administrativa en la institución. Esto, a su vez, facilitará la colaboración y el desempeño administrativo entre los diferentes departamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal Urdaneta, lo que resultará en un servicio mejorado para los usuarios y la comunidad en general.

La misión consiste en llevar a cabo políticas públicas que actúen como facilitadoras de servicios para la comunidad; por ende, estas políticas están enmarcadas en la planificación, gestión, coordinación y supervisión del desarrollo territorial del Cantón, con el propósito de lograr las metas y aspiraciones en áreas sociales, ecológicas, económicas, productivas, culturales y deportivas. Se busca lograr esto en un ambiente de calidad, promoviendo la realización humana y la transparencia, y fomentando la competencia en la comunidad tanto en entornos urbanos como rurales.

La visión del GAD Urdaneta se orienta hacia la creación de un modelo de gestión de desarrollo local que sea un facilitador de servicios integrales, ofrecidos de manera oportuna brindando servicios de excelencia tanto en zonas urbanas como rurales. Esto se logrará a través de la participación activa de la ciudadanía y mediante la colaboración de un personal altamente competente, eficaz y comprometido con el desarrollo en campos sociales, educativos, culturales, productivos y deportivos. El enfoque principal será la implementación de técnicas de mejora continua y la adopción de buenas prácticas con el fin de promover el bienestar de los ciudadanos.

Los antecedentes del problema se basan en la revisión de investigaciones y trabajos previos relacionados con la cuestión planteada. Estos antecedentes abarcan todos los estudios de caso previamente realizados que han explorado variables similares con objetivos afines; además, sirven como referencia para los investigadores, proporcionándoles una base para abordar y resolver problemáticas similares.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de este cantón, la comunicación actual es espontánea y carece de planificación y estrategias predefinidas para alcanzar sus objetivos. Estos objetivos están dirigidos tanto al público interno como externo, así como a las relaciones con otras instituciones. Aunque las personas tienen conocimiento de la función ejecutiva y administrativa del Municipio de Urdaneta, existe una percepción negativa sobre la comunicación externa realizada por el Municipio; a su vez, parece no cuenta con los recursos suficientes para mantener a los ciudadanos del cantón debidamente informados.

Comunicación

La comunicación es un pilar fundamental en cualquier institución, ya que facilita la transmisión efectiva de información entre sus miembros; por lo tanto, la comunicación interna dentro de la institución es esencial para mantener a todos los empleados al tanto de las políticas, procedimientos y metas de la organización. Esto fomenta la cohesión y la colaboración entre los equipos de trabajo, mejorando así la eficiencia operativa.

La comunicación externa es igualmente relevante, ya que permite a la institución interactuar con su entorno, incluyendo clientes, proveedores y la comunidad en general. Esta comunicación puede ayudar a construir una imagen positiva de la institución y fortalecer sus relaciones comerciales y sociales; asimismo, una comunicación efectiva puede ser esencial en situaciones de crisis, permitiendo a la institución responder de manera adecuada y transparente ante desafíos o contingencias (Peiró, 2021).

La tecnología desempeña un papel importante en la comunicación institucional, ya que proporciona herramientas para la comunicación a distancia y la gestión de información. Plataformas digitales, correos electrónicos y redes sociales son ejemplos de canales que las instituciones utilizan para llegar a su público de manera rápida y eficiente; por último, es fundamental que la institución promueva una cultura de comunicación abierta y efectiva entre sus miembros. Esto implica fomentar la retroalimentación, escuchar activamente a los empleados y clientes, y estar dispuesto a adaptarse a las necesidades cambiantes del entorno (Infante, 2021).

Elementos de la comunicación

Cada vez que se inicia una conversación, se intercambian mensajes de texto o se participa en una reunión de negocios, se está llevando a cabo un acto de comunicación. Incluso en situaciones aparentemente simples, como el intercambio de mensajes de texto entre dos personas, se encuentra un proceso fundamental de comunicación. Es importante comprender que la comunicación implica una serie de componentes que deben ser considerados.

- El emisor es la fuente que origina y transmite un mensaje en el proceso de comunicación, ya sea una persona, organización o tecnología. Para lograr una comunicación exitosa, el emisor debe utilizar el mismo código y canal que el receptor.
- El receptor es la parte que recibe y interpreta el mensaje emitido por el emisor. Para una comprensión efectiva, el receptor debe estar familiarizado con el sistema de código de comunicación empleado por el emisor. Además, existe la posibilidad de que el receptor responda al mensaje y se convierta en emisor.
- El código de comunicación es un conjunto de señales o signos utilizados para transmitir un mensaje. Esto puede incluir idiomas con sus letras, signos, ortografía, fonética y gramática, así como sistemas como el código binario en la informática, señales de tráfico, braille o código morse.
- El mensaje es la información que el emisor envía al receptor a través de un canal de comunicación. Este mensaje contiene una idea o concepto que se transmite utilizando un código conocido por ambas partes, ya sea verbal, no verbal, visual o escrito.
- El canal de comunicación es el medio a través del cual se transmite el mensaje entre el emisor y el receptor. Puede ser físico, como el aire en una comunicación oral, o tecnológico, como un correo electrónico o una llamada telefónica.
- El ruido se refiere a cualquier interferencia que afecta el proceso de comunicación y puede dificultar o interrumpir la fluidez de la misma. Puede manifestarse de diversas formas, como ruido físico, psicológico, técnico, fisiológico, semántico o de influencia.
- La comunicación es un proceso de ida y vuelta en el que tanto el emisor como el receptor pueden intercambiar sus roles. Cuando el receptor recibe el mensaje del emisor, tiene la capacidad de responder y asumir el papel de emisor, lo que se denomina retroalimentación. Este fenómeno es típico en las conversaciones entre

dos individuos y sirve para que el emisor pueda evaluar si el mensaje ha sido comprendido de manera adecuada (EQUIPO EDITORIAL, ETECÉ, 2021).

Crecimiento de la comunicación

El crecimiento de la comunicación en las últimas décadas ha sido fenomenal y se ha transformado en un pilar fundamental en la sociedad contemporánea, el avance tecnológico ha impulsado la comunicación, con la expansión de Internet y la proliferación de dispositivos móviles que permiten a las personas estar conectadas en todo momento, superando las barreras geográficas; además, las redes sociales han desempeñado un papel crucial al facilitar la interacción instantánea entre individuos, empresas e instituciones, creando nuevas formas de expresión y participación. Esto ha llevado a un aumento exponencial en la cantidad de información y mensajes que circulan a diario, lo que ha dado lugar a la necesidad de una gestión efectiva de la comunicación para evitar la saturación de datos (DIRCOM ARAGÓN, 2021).

En la actualidad, es esencial adaptarse constantemente a las tendencias de comunicación en diversos ámbitos, ya sea en lo social, cultural, profesional o laboral. En el mundo globalizado en el que vivimos, la tecnología moderna ha simplificado enormemente la comunicación y sus beneficios son evidentes. La capacidad de comunicarnos de manera eficiente y sencilla, sin importar nuestra afiliación a una pequeña o grande empresa, es crucial. Lo fundamental es no quedarse rezagado, sino evolucionar constantemente en consonancia con los cambios y avances actuales.

Por ello, que se refleja en la diversidad de plataformas y canales disponibles, desde aplicaciones de mensajería instantánea hasta plataformas de streaming y podcasts. Esta variedad brinda a las personas y organizaciones múltiples opciones para transmitir sus mensajes de manera efectiva y llegar a audiencias específicas; por lo que, la globalización ha desempeñado un papel esencial en este proceso, ya que ha acercado a personas de diferentes culturas y regiones del mundo, lo que ha ampliado las oportunidades de intercambio de información y experiencias. Sin embargo, este crecimiento exponencial también ha generado desafíos en términos de privacidad, seguridad y desinformación que deben abordarse de manera responsable (Turiño, 2023).

Comunicación empresarial

La comunicación empresarial abarca una serie de procesos que una organización realiza con el propósito de transmitir su información institucional tanto de forma interna como externa, dirigida a sus clientes, usuarios y audiencia en general. Esto se logra mediante estrategias que incluyen marketing, publicidad, ventas y atención al cliente.

Conocida como comunicación corporativa u organizacional, desempeña un papel fundamental para lograr la eficiencia y la coordinación en una empresa. Esto está estrechamente relacionado con su productividad y rentabilidad; por el contrario, una comunicación deficiente en la empresa, especialmente a nivel interno, puede ser el origen de conflictos que, si persisten, pueden generar un entorno laboral adverso que perjudique la eficacia de la organización y afecte su funcionamiento en todos los niveles (Pursell, 2023).

Comunicar es una actividad constante, pero para garantizar un proceso efectivo en una empresa, es esencial contar con una estrategia de comunicación corporativa que respalde la consecución de los objetivos de la compañía y facilite la labor de todos sus empleados; por lo tanto, es fundamental comprender el funcionamiento de la comunicación empresarial y los componentes que la integran para alcanzar este propósito.

Es clave en la gestión de crisis, ya que permite a la empresa comunicar de manera efectiva y transparente durante situaciones difíciles, protegiendo su reputación y la confianza del público; asimismo, se utiliza para difundir información sobre nuevos productos o servicios, estrategias de marketing y promociones. En el entorno digital actual, las empresas aprovechan una variedad de canales de comunicación, como redes sociales, correo electrónico y sitios web, para interactuar con clientes y público en general. Esto ha aumentado la importancia de una comunicación empresarial estratégica y coherente en línea (DOCTORADO EN CIENCIAS EMPRESARIALES, 2023).

Comunicación e información

La comunicación y la información son dos aspectos fundamentales en la sociedad contemporánea. La comunicación abarca la transmisión de mensajes, ideas y emociones

entre individuos o grupos, mientras que la información se refiere al contenido concreto que se comparte. Ambas están interconectadas y desempeñan un papel esencial en la toma de decisiones, la construcción de relaciones y la difusión del conocimiento.

La comunicación se manifiesta en diversas formas, desde la comunicación verbal y no verbal en las interacciones cotidianas hasta la comunicación mediada por tecnología, como las redes sociales y los medios de comunicación. La información, por otro lado, puede ser datos, hechos o ideas que se presentan en un formato comprensible. La comunicación efectiva depende de la calidad de la información que se comparte y de cómo se transmite, lo que subraya la importancia de la claridad y la precisión en la comunicación (Ayala, 2023).

En el ámbito organizacional, la comunicación y la información son cruciales para el funcionamiento eficiente. Las empresas dependen de la comunicación interna para coordinar actividades y de la comunicación externa para llegar a sus clientes y socios. Además, la información precisa y actualizada es esencial para la toma de decisiones informadas. En la era digital, la gestión de la información se ha vuelto aún más crítica, con sistemas y herramientas diseñadas para facilitar el almacenamiento y el acceso a datos relevantes.

la comunicación y la información están estrechamente entrelazadas en nuestra vida diaria y en el ámbito empresarial. La comunicación efectiva se basa en la transmisión precisa de información relevante, y la gestión adecuada de la información es esencial para una toma de decisiones sólida y la consecución de objetivos. El entendimiento de cómo estas dos dimensiones interactúan y se complementan es esencial para navegar en un mundo cada vez más conectado y basado en el intercambio constante de datos y conocimientos (Palermo, 2019).

Comunicación Interna

La comunicación interna es un componente crítico de la gestión empresarial que se centra en la interacción y el flujo de información dentro de una organización. Esta práctica no solo se limita a la transmisión de datos y mensajes, sino que también abarca la construcción de un ambiente laboral saludable y una cultura empresarial sólida.

Uno de los aspectos más destacados de la comunicación interna es su papel en la alineación de los objetivos y la misión de la empresa con los miembros de su equipo. A través de comunicaciones claras y efectivas, los líderes pueden transmitir la visión de la organización, establecer metas y fomentar un sentido de propósito compartido entre los empleados. Esto puede resultar en un equipo más motivado y comprometido, lo que a su vez impacta positivamente en la productividad y el logro de resultados (Elias, 2018).

Además, la comunicación interna desempeña un papel crucial en la resolución de conflictos y la gestión de cambios en la empresa. Facilita el diálogo abierto y la retroalimentación constructiva entre los miembros del equipo, lo que ayuda a abordar los problemas de manera proactiva y a adaptarse a las transformaciones en el entorno empresarial. La falta de comunicación interna adecuada puede dar lugar a malentendidos, desconfianza y desmotivación, mientras que una comunicación efectiva puede promover una cultura de colaboración y aprendizaje continuo.

Por último, la comunicación interna también es esencial para la difusión de políticas, procedimientos y noticias relevantes dentro de la organización. Esto garantiza que todos los empleados estén informados y actualizados sobre cuestiones importantes, lo que a su vez mejora la toma de decisiones informadas y la cohesión en el equipo (Cardozo, 2021).

Comunicación Externa

La comunicación externa es un componente esencial de la estrategia de una organización para interactuar y establecer relaciones con su entorno, que incluye a clientes, proveedores, competidores, medios de comunicación, reguladores y otras partes interesadas. Esta forma de comunicación va más allá de los límites de la empresa y desempeña un papel crucial en la construcción de la reputación, la promoción de productos o servicios, y la gestión de la percepción pública.

Una de las principales funciones de la comunicación externa es la promoción y comercialización de productos o servicios. A través de campañas de marketing, publicidad y relaciones públicas, las organizaciones pueden llegar a su audiencia objetivo y persuadir a los consumidores para que adquieran sus productos o servicios. La

comunicación efectiva en este sentido es clave para el éxito en un mercado altamente competitivo (Mancuzo, 2020).

La gestión de la reputación es otro aspecto destacado de la comunicación externa. Las organizaciones deben construir y mantener una imagen positiva en la mente de sus clientes y la sociedad en general. Esto implica la gestión de crisis eficaz, la respuesta a comentarios y críticas en línea, y la promoción de prácticas empresariales éticas. La percepción pública de la empresa puede influir en la toma de decisiones de los consumidores y en las relaciones comerciales.

La comunicación externa también juega un papel fundamental en el establecimiento de relaciones con partes interesadas clave, como reguladores, inversores y socios comerciales. La transparencia y la comunicación abierta son esenciales para mantener la confianza y cumplir con las regulaciones gubernamentales y las normas de la industria. La falta de comunicación efectiva con estas partes interesadas puede dar lugar a sanciones legales y pérdida de inversores (COMUNICACIÓN, 2022)

Función ejecutiva

La función ejecutiva se refiere a un conjunto de habilidades cognitivas y procesos mentales que permiten la planificación, organización, toma de decisiones, resolución de problemas, autorregulación y adaptación del comportamiento para lograr metas y objetivos específicos. Estas habilidades son esenciales para el funcionamiento diario y el éxito en una variedad de situaciones, desde tareas simples hasta complejas.

Algunos de los componentes clave de la función ejecutiva incluyen:

1. **Planificación:** La capacidad de diseñar y organizar una secuencia de pasos para alcanzar un objetivo o resolver un problema. Esto implica considerar diferentes opciones y elegir la mejor estrategia.
2. **Toma de decisiones:** Evaluar las opciones disponibles y seleccionar la más adecuada en función de los objetivos y las circunstancias. Esto implica sopesar riesgos y beneficios.

3. **Flexibilidad cognitiva:** La capacidad de cambiar de una tarea o estrategia a otra cuando las circunstancias lo requieren. Esto implica adaptarse a nuevas situaciones y desafíos.
4. **Memoria de trabajo:** Mantener y manipular temporalmente información relevante en la mente para realizar tareas complejas, como seguir instrucciones paso a paso.
5. **Inhibición de respuestas impulsivas:** Controlar los impulsos y la tendencia a actuar sin pensar. Esto es fundamental para evitar errores y tomar decisiones racionales.
6. **Autorregulación emocional:** Gestionar las emociones de manera efectiva para mantener la concentración y la productividad, incluso en situaciones estresantes.
7. **Resolución de problemas:** Identificar problemas, analizarlos y encontrar soluciones efectivas.
8. **Metacognición:** La capacidad de monitorear y evaluar el propio pensamiento y rendimiento, lo que permite ajustar estrategias y mejorar el aprendizaje.

Las funciones ejecutivas son fundamentales en muchas áreas de la vida, incluida la educación, el trabajo, las relaciones personales y la vida cotidiana. Son especialmente importantes para la toma de decisiones complejas y la resolución de problemas en situaciones novedosas. Los desafíos en el desarrollo o el funcionamiento de las funciones ejecutivas pueden estar asociados con condiciones como el trastorno por déficit de atención e hiperactividad (TDAH), lesiones cerebrales y otros trastornos neurológicos (De la Peña, 2022).

Función Administrativa

La función administrativa se refiere a las actividades y responsabilidades que implican planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y procesos en una organización con el fin de alcanzar sus objetivos y metas de manera eficiente y eficaz. Estas funciones son fundamentales para la gestión y el funcionamiento exitoso de cualquier entidad, ya sea una empresa, una institución gubernamental, una organización sin fines de lucro o cualquier otra entidad.

Las principales funciones administrativas son:

1. **Planificación:** Implica la definición de objetivos, metas y estrategias para guiar las acciones de la organización. Esto incluye la elaboración de planes a corto, mediano y largo plazo y la identificación de recursos necesarios.
2. **Organización:** Consiste en la estructuración de la organización mediante la asignación de tareas, responsabilidades y autoridad a los miembros del equipo. Esto incluye la creación de organigramas, la definición de roles y la creación de una estructura organizativa eficiente.
3. **Dirección:** Implica la motivación y liderazgo de los empleados para lograr los objetivos establecidos. Los directivos deben guiar, supervisar y comunicarse efectivamente con su equipo para alcanzar los resultados deseados.
4. **Control:** Consiste en evaluar y supervisar el desempeño organizacional para asegurarse de que se estén cumpliendo los objetivos establecidos. Esto implica la medición del progreso, la identificación de desviaciones y la implementación de correcciones cuando sea necesario.
5. **Coordinación:** Es la función que garantiza que todas las partes de la organización trabajen de manera armoniosa y sincronizada para lograr los objetivos comunes. La coordinación se relaciona estrechamente con la comunicación efectiva y la gestión de recursos.
6. **Toma de decisiones:** Los administradores toman decisiones estratégicas y operativas que afectan a la organización en su conjunto. Estas decisiones pueden estar relacionadas con la asignación de recursos, la expansión del negocio, la introducción de nuevos productos, entre otros aspectos clave.

La función administrativa es esencial en todas las etapas de la vida de una organización, desde su creación hasta su crecimiento y desarrollo continuo. Los administradores desempeñan un papel fundamental en la gestión de recursos humanos, financieros y materiales, así como en la resolución de problemas y la adaptación a cambios en el entorno empresarial. La aplicación efectiva de estas funciones contribuye al logro de los objetivos y al éxito a largo plazo de la organización (PAU SISTERNAS, 2023).

MARCO METODOLÓGICO

En esta investigación, se emplea una metodología cualitativa con el objetivo de obtener una comprensión más profunda de la comunicación interna y externa en el Departamento de Función Ejecutiva y Administrativa del GAD Municipal del cantón Urdaneta durante el año 2022. Se realiza un análisis utilizando un enfoque descriptivo con el fin de evaluar la comunicación en la institución, lo que ha permitido recopilar la información necesaria y presentarla de manera general.

El estudio de caso se desarrolla de manera general y se basa en una metodología descriptiva que se enfoca en describir y analizar la situación comunicativa en dicho departamento durante un periodo específico. Además de una revisión minuciosa de la literatura existente para respaldar este documento, se llevó a cabo una investigación documental y una fase de investigación de campo. Durante esta última etapa, se gestionó una visita al Municipio de Urdaneta para obtener los permisos necesarios y recopilar documentación relevante, también se estableció contacto directo con la secretaria de la entidad para recabar información relacionada con la comunicación del departamento.

Por otro lado, la metodología cualitativa permitirá una comprensión en profundidad de la situación actual del GAD. Esto se logrará mediante la aplicación de técnicas esenciales de investigación, que incluyen entrevistas, observación directa y análisis de fuentes bibliográficas; a su vez, se desarrollará un análisis FODA basado en los resultados obtenidos en la entrevista con la secretaria encargada de la gestión de la comunicación en el GAD de Urdaneta.

RESULTADOS

Los resultados obtenidos a través de la metodología aplicada en la evaluación de los objetivos de la investigación indican que, al analizar el uso de los medios de comunicación tanto internos como externos en el departamento de función ejecutiva y administrativa, que incluye roles directivos, administradores, ejecutivos, analistas y auxiliares, se ha logrado obtener una visión general de la lista de medios de comunicación disponibles en el GAD Municipal del cantón Urdaneta. A continuación, se presenta una lista de los medios de comunicación utilizados en el departamento de función ejecutiva y administrativa, que incluye la página web, correo electrónico, teléfono, celular, redes sociales, comunicación personal y cartas.

A través de esta investigación, se ha observado que el teléfono, el celular y el correo electrónico de la institución son los principales medios de comunicación interna y esto es una parte significativa de los problemas que enfrenta la organización y se debe directamente a la falta de una adecuada planificación en la gestión de la comunicación interna, mientras que las redes sociales y las cartas son utilizadas para la comunicación externa, lo que genera otra problemática por una serie de factores y eventos que afectan el funcionamiento de la entidad y su relación con la comunidad a la que sirve. Es importante destacar que la página web solo es empleada por los administradores del área. Sin embargo, es evidente que existe un problema en la comunicación personal; ya que, según el análisis de la información recopilada, no se ha establecido una comunicación efectiva en el departamento de función ejecutiva y administrativa del GAD Municipal del cantón Urdaneta durante el periodo 2022.

En base al segundo objetivo, se ha aplicado un modelo FODA cuya elaboración se basa en la información recopilada a través de informaciones, observaciones y entrevista realizada, con el propósito de aplicar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en el departamento de función ejecutiva y administrativa del GAD Municipal del cantón Urdaneta.

Matriz FODA

<p>FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Infraestructura interna eficiente con software óptimo para la comunicación interna. 2. Sólida relación con medios locales y contactos directos con reporteros y propietarios. 3. Activa interacción en redes sociales, especialmente en Facebook. 4. Disposición de la secretaria para colaborar en la mejora de la comunicación. 5. Medios de comunicación necesarios para una institución disponibles. 	<p>OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Explorar nuevas vías de comunicación mediante tecnologías emergentes. 2. Utilizar foros virtuales, aplicaciones de mensajería y video blogs. 3. Potencial para mejorar tanto la comunicación interna como externa. 4. Fomentar la participación activa de directivos y personal. 5. Disposición del personal para compartir opiniones y sugerencias.
<p>DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de un análisis exhaustivo de la comunicación interna y externa. 2. Mensajes carecen de impacto debido a la falta de un canal específico y planificación. 3. Aumento de la comunicación informal y propagación de rumores. 4. Escasez de recursos presupuestarios para innovación tecnológica. 5. La comunicación no es una prioridad en el departamento evaluado. 	<p>AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Propagación de desinformación a través de cuentas falsas en redes sociales. 2. Daño a la reputación del Municipio y a la integridad de sus autoridades. 3. Falta de planificación en la transmisión de información. 4. Aumento en la comunicación informal. 5. Generación de rumores en el entorno laboral.

*Tabla 1 Matriz FODA
Elaborado por: Leiner Carvajal*

FORTALEZAS

El Municipio de Urdaneta cuenta con fortalezas notables en su infraestructura de comunicación interna, dispone de un eficiente software interno para la transmisión de memos y mensajes internos que opera de manera óptima; por lo que, cuenta con medios de comunicación que son requeridos en una institución; además, mantiene una sólida relación con los medios de comunicación locales, manteniendo contacto directo tanto con reporteros como con propietarios de estos medios, lo que facilita la continua difusión de información hacia el público externo; asimismo, se observa una excelente interacción por parte de la comunidad en redes sociales, especialmente en Facebook, donde se reciben numerosos comentarios; finalmente, según la entrevista realizada a la secretaria del departamento de función ejecutiva y administrativa del GAD Municipal, se evidencia su disposición para colaborar y contribuir a la mejora de la comunicación.

OPORTUNIDADES

Es importante explorar nuevas vías de comunicación en el departamento de función ejecutiva y administrativa del GAD Municipal, aprovechando las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías. Se pueden buscar alternativas a los métodos tradicionales de difusión mediante el uso de tecnología, como la creación de foros virtuales, la difusión a través de aplicaciones de mensajería como WhatsApp y Telegram, o la creación de video blogs. Esto tiene el potencial de mejorar la calidad de la comunicación tanto interna como externa en el departamento en cuestión. Es fundamental asegurarse de utilizar los formatos adecuados para cada canal y coordinar con el responsable del contenido antes de su publicación. Además, es importante fomentar la participación activa de los directivos, administradores, funcionarios y ejecutivos, brindándoles la oportunidad de expresar sus opiniones y sugerencias. El personal que trabaja en el departamento está dispuesto a dedicar tiempo para compartir sus pensamientos, motivaciones y comentarios.

DEBILIDADES

La ausencia de un análisis exhaustivo de la comunicación interna y externa en el departamento de función ejecutiva y administrativa del GAD Municipal del cantón Urdaneta está afectando negativamente la calidad de dicha comunicación, tanto en su

alcance interno como externo. Según lo informado por la secretaria, los mensajes carecen del impacto deseado debido a la falta de un canal específico y a la ausencia de una planificación previa para su envío. Esto ha dado lugar a una mayor comunicación informal, que a su vez ha propiciado la propagación de rumores en el entorno laboral, esto no favorece la consecución eficaz de los objetivos de la institución. Asimismo, la falta de recursos presupuestarios para innovar o actualizar las herramientas tecnológicas agrava la situación. En resumen, la comunicación no se considera una prioridad en el departamento evaluado.

AMENAZAS

La propagación de desinformación a través de cuentas falsas en las redes sociales representa una amenaza que daña la reputación del Municipio y pone en entredicho la integridad de sus autoridades; además, la falta de una planificación previa en la transmisión de información ha conducido a un aumento en la comunicación informal, generando así rumores en el entorno laboral.

El logro del segundo objetivo específico, que consiste en la aplicación de un análisis FODA basado en la información recopilada a través de informes, observaciones y entrevistas, ha permitido examinar la comunicación interna y externa en el departamento de función ejecutiva y administrativa del GAD Municipal del cantón Urdaneta. Esto ha revelado deficiencias, como la necesidad de fortalecer la identidad de la institución y establecer un único canal de comunicación en el departamento. De esta manera, se garantiza que la comunicación sea unidireccional y no se propague de manera incontrolada, promoviendo la seriedad y formalidad de la institución.

Para culminar con el resultado del tercer objetivo específico, se establecieron estrategias de comunicación internas en el departamento de función ejecutiva y administrativa del GAD Municipal del cantón Urdaneta durante el año 2022. Se planea ofrecer capacitación a los empleados, que se centrará en temas de gran relevancia que abarcan todo el proceso de comunicación. Estos temas incluyen mediación de conflictos, comunicación organizacional, planificación estratégica, imagen institucional y ambiente laboral. Estas capacitaciones se llevarán a cabo en las instalaciones utilizando los recursos

tecnológicos disponibles en la institución para llevar a cabo evaluaciones y asegurar que la información se haya aprendido de manera efectiva.



*Ilustración 1 funcionarios de la Municipalidad
Elaborado por: GAD de Urdaneta*

Además, se propone el uso de una plataforma para la transmisión de información. Muchas instituciones actualmente emplean el correo institucional, que permite la formación de grupos de trabajo en línea. Esto no solo facilita el envío de texto, sino también el intercambio de imágenes y videos, incluso cuando estos archivos superan la capacidad de otras aplicaciones como WhatsApp o Messenger. Esta propuesta simplificará la recepción de información y promoverá una gestión más interactiva en el entorno digital.



Ilustración 2 cuenta de correo Gmail

Fuente: <https://www.xatakamovil.com/tutoriales/como-anadir-nueva-cuenta-correo-a-tu-gmail-incluso-cuenta-no-gmail>

Se plantea la realización de actividades recreativas para el personal como parte del plan de trabajo de las autoridades. Estas actividades tienen como objetivo principal mejorar la comunicación entre todos los empleados y proporcionar un espacio para escuchar sus opiniones y proyectos que puedan beneficiar a la comunidad del cantón.

Asimismo, de estas actividades internas, se han diseñado estrategias de comunicación externa. Se ha observado que los ciudadanos del cantón reciben información principalmente a través de la plataforma de Facebook. Por lo tanto, se propone llevar a cabo campañas digitales no solo en esta red social, sino también expandir el alcance a un público más amplio tanto dentro como fuera del cantón.

En cuanto a la difusión en medios tradicionales, actualmente los ciudadanos se informan principalmente a través de internet. Se sugiere dar mayor énfasis a la difusión en televisión, radio y periódicos locales del cantón, asignando presupuestos y estableciendo un departamento encargado de negociar la publicidad en estos medios.



Ilustración 3 Suban la radio

Fuente: <https://larevistadeltuy.com/suban-la-radio-es-el-nuevo-programa-del-alcalde-de-urdaneta-para-conectar-con-la-gente/>

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados derivados de la aplicación de los instrumentos de investigación posibilitaron la identificación para que sea posible conocer de manera específica la comunicación interna y externa en el departamento de función ejecutiva y administrativa del GAD Municipal del cantón Urdaneta, periodo 2022., analizando ciertos puntos relevantes dentro de ella.

Los resultados de la evaluación de los medios de comunicación en el departamento de función ejecutiva y administrativa del GAD Municipal del cantón Urdaneta revelan una serie de desafíos en la gestión de la comunicación interna y externa. Se identifica que el teléfono, el celular y el correo electrónico son los principales medios de comunicación interna, lo que refleja una falta de diversidad y una posible limitación en la efectividad de la comunicación dentro del departamento. Esta limitación se atribuye a una planificación insuficiente en la gestión de la comunicación interna; por otro lado, las redes sociales y las cartas se utilizan para la comunicación externa, pero se señala que enfrentan problemas debido a diversos factores y eventos que afectan la relación de la institución con la comunidad. La falta de una comunicación efectiva se hace evidente, y es un desafío que necesita abordarse para mejorar la eficiencia y la efectividad de las operaciones en el GAD Municipal.

Los resultados en base al segundo objetivo específico del proyecto del análisis FODA aplicado al departamento de función ejecutiva y administrativa del GAD Municipal del cantón Urdaneta muestran un panorama mixto en cuanto a la comunicación interna y externa. Entre las fortalezas destacan una infraestructura de comunicación interna eficiente y una sólida relación con los medios locales. Sin embargo, se identifican debilidades importantes, como la falta de análisis y planificación en la comunicación, lo que ha llevado a la propagación de rumores y comunicación informal. Las oportunidades sugieren la necesidad de explorar nuevas tecnologías y canales de comunicación para mejorar la calidad y eficacia de la comunicación en el departamento. Las amenazas resaltan el riesgo de desinformación en las redes sociales y la falta de una planificación adecuada en la transmisión de información. En general, estos resultados señalan la importancia de abordar las debilidades y aprovechar las oportunidades para fortalecer la comunicación en el GAD Municipal de Urdaneta.

Los planes propuestos para mejorar la comunicación interna y externa en el GAD Municipal del cantón Urdaneta reflejan un enfoque integral y proactivo para abordar las deficiencias identificadas en la evaluación. La capacitación planeada en temas clave de comunicación demuestra un compromiso en fortalecer las habilidades y el conocimiento del personal, lo que puede contribuir significativamente a una comunicación más efectiva dentro de la institución. La utilización de una plataforma de comunicación interna y la realización de actividades recreativas para fomentar la interacción entre los empleados son estrategias concretas para mejorar el ambiente laboral y la cohesión del equipo; asimismo, el enfoque en las redes sociales y la expansión a otros medios tradicionales para la comunicación externa demuestra una adaptación a las preferencias de la comunidad y una búsqueda de llegar a un público más amplio.

CONCLUSIONES

- Esta investigación ha identificado serias deficiencias en la gestión de la comunicación en el Departamento de Función Ejecutiva y Administrativa del GAD Municipal de Urdaneta durante el año 2022. La sobre dependencia de medios tradicionales como el teléfono, el celular y el correo electrónico para la comunicación interna ha generado problemas; asimismo, la comunicación externa a través de redes sociales y cartas se ha visto afectada por factores y eventos. A pesar de contar con una página web, su acceso se restringe a los administradores del área, lo que evidencia la necesidad de mejorar la comunicación en este departamento.

- La evaluación FODA revela que el Municipio de Urdaneta cuenta con notables fortalezas en su infraestructura de comunicación interna, una sólida relación con los medios locales y una activa interacción en redes sociales; sin embargo, se identifican debilidades en la falta de un análisis exhaustivo, la carencia de planificación en la comunicación y la comunicación informal. Se destacan oportunidades en la exploración de nuevas vías de comunicación mediante tecnologías emergentes, como foros virtuales y aplicaciones de mensajería, con la disposición del personal para participar. Por otro lado, se señalan amenazas en la propagación de desinformación en redes sociales y el impacto negativo de la comunicación informal y los rumores. La comunicación se presenta como un aspecto crucial que requiere atención en este departamento.

- Se ha diseñado un plan integral para mejorar la comunicación interna y externa en el Departamento de Función Ejecutiva y Administrativa del GAD Municipal de Urdaneta. Esto incluye capacitación en temas clave, el uso de plataformas para la transmisión de información y la organización de actividades recreativas para el personal. Además, se pretende fortalecer la comunicación externa a través de campañas digitales en Facebook y la ampliación de la difusión en medios tradicionales como televisión, radio y periódicos locales. Estas estrategias buscan adaptarse a las necesidades y objetivos del departamento y mejorar su comunicación en general.

RECOMENDACIONES

- Con base en los hallazgos de esta investigación, se recomienda que el Departamento de Función Ejecutiva y Administrativa del GAD Municipal de Urdaneta considere una revisión integral de su estrategia de comunicación. Esto implica diversificar los medios utilizados para la comunicación interna y externa, no limitándose únicamente al teléfono, celular y correo electrónico, sino también explorando opciones como foros virtuales y una mayor utilización de la página web; además, se sugiere establecer una planificación efectiva en la gestión de la comunicación interna y externa, enfocándose en el uso de las redes sociales de manera más estratégica y considerando la participación activa de todo el personal en el proceso de comunicación. La mejora de la comunicación personal y la promoción de una comunicación efectiva en todos los niveles del departamento son esenciales para fortalecer la relación con la comunidad y garantizar un funcionamiento más eficiente de la entidad.

- Es recomendable que el Departamento de Función Ejecutiva y Administrativa del GAD Municipal de Urdaneta aproveche las oportunidades identificadas para mejorar su comunicación. Esto incluye la exploración de nuevas vías de comunicación a través de tecnologías emergentes como foros virtuales y aplicaciones de mensajería. Además, se sugiere una planificación más detallada en la gestión de la comunicación interna y externa para evitar la propagación de rumores y fomentar una comunicación más efectiva. La colaboración activa de los directivos, administradores y funcionarios en la generación de contenido y opiniones es esencial; a su vez, se debe considerar asignar recursos presupuestarios para la innovación tecnológica, lo que contribuirá a enfrentar las amenazas de desinformación en redes sociales y mejorar la comunicación en general.

- La institución debe implementar un programa de capacitación integral para el personal, abordando temas esenciales como mediación de conflictos, comunicación organizacional, planificación estratégica, imagen institucional y ambiente laboral. Esto fortalecerá la competencia de los empleados en la gestión de la comunicación; por lo tanto, se aconseja la implementación de una plataforma de comunicación interna, como el correo institucional, para facilitar el intercambio de información y el trabajo colaborativo. Respecto a la comunicación externa, se insta a expandir la presencia en redes sociales, incluyendo campañas digitales en Facebook, y a dar mayor énfasis a la difusión en medios tradicionales, asignando recursos y un departamento dedicado a negociar la publicidad en televisión, radio y periódicos locales para alcanzar un público más amplio. Estas estrategias adaptadas a las necesidades y objetivos del departamento mejorarán su eficiencia y alcance comunicativo.

BIBLIOGRAFÍA

- Ayala, D. (21 de Marzo de 2023). *diferenciapedia*. diferenciapedia:
<https://diferenciapedia.com/diferencia-entre-comunicacion-e-informacion/>
- Cardozo, L. (19 de Marzo de 2021). *zenvia*. zenvia:
<https://www.zenvia.com/es/blog/comunicacion-interna/>
- COMUNICACIÓN. (10 de Agosto de 2022). *juandeamberes*. juandeamberes:
<https://juandeamberes.com/comunicacion-externa-que-es-tipos-y-funciones/>
- De la Peña, N. (18 de Marzo de 2022). *semrush*. semrush: <https://es.semrush.com/blog/que-es-ceo-empresa/>
- DIRCOM ARAGÓN. (23 de Septiembre de 2021). *dircom*. dircom:
<https://www.dircom.org/2021/09/23/la-comunicacion-es-clave-para-el-crecimiento-la-proteccion-y-la-transformacion-de-las-marcas/>
- DOCTORADO EN CIENCIAS EMPRESARIALES. (27 de Enero de 2023). *blog.up.edu*. blog.up.edu:
<https://blog.up.edu.mx/doctorado-en-ciencias-empresariales/que-es-comunicacion-empresarial>
- Elias, B. (20 de Octubre de 2018). *rockcontent*. rockcontent:
<https://rockcontent.com/es/blog/comunicacion-interna/>
- EQUIPO EDITORIAL, ETECÉ. (28 de Junio de 2021). *ejemplos*. ejemplos:
<https://www.ejemplos.co/elementos-de-la-comunicacion/>
- Infante, A. (2 de Septiembre de 2021). *compusoluciones*. compusoluciones:
<https://www.compusoluciones.com/blog/impacto-de-la-tecnologia-en-la-comunicacion/>
- Mancuzo, G. (14 de Agosto de 2020). *comparasoftware*. comparasoftware:
<https://blog.comparasoftware.com/comunicacion-externa/>
- Palermo, A. (8 de Agosto de 2019). *diferencias.info*. diferencias.info:
<https://diferencias.info/comunicacion-e-informacion/>
- PAU SISTERNAS. (7 de Agosto de 2023). *emprendepyme*. emprendepyme:
<https://emprendepyme.net/conoce-las-funciones-administrativas-de-la-empresa.html>
- Peiró, R. (8 de Abril de 2021). *economipedia*. economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/comunicacion.html>
- Pursell, S. (24 de Febrero de 2023). *blog.hubspot*. blog.hubspot:
<https://blog.hubspot.es/marketing/comunicacion-empresarial>
- Turiño, M. (29 de Junio de 2023). *diarioresponsable*. diarioresponsable:
<https://diarioresponsable.com/opinion/35435-la-comunicacion-como-herramienta-de-crecimiento-para-las-pymes>

ANEXOS

Anexo 1

Evidencia del estudio de caso con fotografías para obtener información del problema de la comunicación interna y externa en el departamento de función ejecutiva y administrativa del GAD Municipal del cantón Urdaneta, periodo 2022; además de la entrevista dirigida a la secretaria Diana Estupiñán Loor del departamento para obtener los resultados en este proyecto.



Anexo 2

CUESTIONARIO Y RESULTADOS

Entrevista dirigida a la secretaria Diana Estupiñán Loor del departamento de función ejecutiva y administrativa del GAD Municipal del cantón Urdaneta

1. ¿Cuál es el enfoque principal que el GAD Municipal del cantón Urdaneta ha dado a la comunicación interna y externa en el departamento de función ejecutiva y administrativa durante el año 2022?

Durante el año 2022, el enfoque principal que el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Urdaneta ha otorgado a la comunicación interna y externa en el departamento de función ejecutiva y administrativa se ha centrado en fortalecer la eficiencia de los procesos de información y enriquecer la interacción entre los miembros del departamento y sus distintas partes interesadas. Esto ha implicado la implementación de estrategias de comunicación interna para promover la colaboración y el flujo de información entre los equipos internos, así como una mayor atención a la comunicación externa para mejorar la transparencia y la relación con la comunidad y otras entidades externas.

2. ¿Cuáles han sido los principales canales de comunicación interna utilizados por el GAD Municipal en 2022?

El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Urdaneta ha utilizado una variedad de canales de comunicación interna para facilitar la interacción y la transmisión de información dentro del departamento de función ejecutiva y administrativa. Entre los principales canales se incluyen reuniones de equipo regulares, correos electrónicos institucionales, plataformas de mensajería interna, intranet y la realización de sesiones de capacitación y talleres internos. Estos canales han servido para fomentar la colaboración, la coordinación y la alineación de objetivos entre los miembros del departamento.

3. ¿Qué herramientas o plataformas se han utilizado para la comunicación externa, como redes sociales, sitio web o medios locales?

Esto incluye la gestión de un sitio web institucional, la participación activa en redes sociales relevantes, como Facebook y Twitter, así como la colaboración con medios de comunicación locales para difundir información relevante a la comunidad. Estas herramientas han sido clave para promover la transparencia y mantener una comunicación efectiva con los ciudadanos y otras partes interesadas externas.

4. ¿Cómo se ha medido la efectividad de las estrategias de comunicación tanto interna como externa en el 2022?

La efectividad de las estrategias de comunicación interna y externa en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Urdaneta durante el año 2022 se ha medido a través de indicadores clave de desempeño. Para la comunicación interna, se han evaluado aspectos como la participación en reuniones de equipo, la retroalimentación de los empleados y la eficiencia en la transmisión de información. En cuanto a la comunicación externa, se ha monitoreado la interacción en redes sociales, la respuesta de la comunidad a los mensajes y la cobertura mediática.

5. ¿Cuáles son las metas y objetivos de comunicación que el GAD Municipal tiene previstos para el próximo año en este departamento?

Las metas y objetivos de comunicación que el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Urdaneta tiene previstos para el próximo año en el departamento de función ejecutiva y administrativa se centran en fortalecer aún más la eficiencia y la transparencia de la comunicación. Esto incluye la mejora de los canales internos, la expansión de la presencia en redes sociales, el aumento de la interacción con la comunidad y la implementación de estrategias de comunicación específicas para lograr una mayor alineación de los equipos y una mayor participación ciudadana en los procesos municipales.

Anexo 3

Ruc del G.A.D Municipal del Cantón Urdaneta



Certificado
Registro Único de Contribuyentes

Razón Social
GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON URDANETA

Número RUC
1260000730001

Representante legal

• ZAMBRANO RODRIGUEZ AMADA ARGENTINA

Estado ACTIVO	Régimen GENERAL	
Fecha de registro 01/08/1990	Fecha de actualización 13/06/2022	Inicio de actividades 11/10/1913
Fecha de constitución 11/10/1913	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra
Jurisdicción ZONA 5 / LOS RIOS / URDANETA		Obligado a llevar contabilidad SI
Tipo SOCIEDADES	Agente de retención SI	Contribuyente especial NO

Domicilio tributario

Ubicación geográfica

Provincia: LOS RIOS **Cantón:** URDANETA **Parroquia:** CATARAMA

Dirección

Calle: ALFONSO BUSTAMANTE **Número:** S/N **Intersección:** CARLOS TOLA
Referencia: A UNA CUADRA DEL PARQUE CENTRAL

Medios de contacto

No registra

Actividades económicas

• 084110101 - DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES EJECUTIVAS Y LEGISLATIVAS DE LOS ÓRGANOS Y ORGANISMOS CENTRALES, REGIONALES Y LOCALES.

Establecimientos

Abiertos	Cerrados
1	0

Obligaciones tributarias

- 2011 DECLARACION DE IVA
- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- ANEXO DE REPORTE DE BIENES INMUEBLES TITULOS HABILITANTES PATENTES MUNICIPALES Y ESPECTACULOS PUBLICOS

Razón Social
GOBIERNO AUTONOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL
CANTON URDANETA

Número RUC
1260000730001

 Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.

Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación: RCR1692212370412247
Fecha y hora de emisión: 16 de agosto de 2023 13:59
Dirección IP: 10.1.2.143

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.

Anexo 4

Carta de Autorización de la Universidad Técnica de Babahoyo



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA
DECANATO



Babahoyo, 23 de agosto del 2023
D-FAFI-UTB-00589-2023

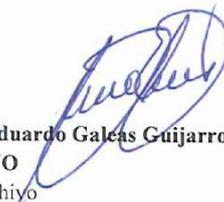
Master.
Amanda Zambrano
**ALCALDESA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
DEL CANTON URDANETA.**
Presente. –

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo por parte de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo, donde formamos profesionales altamente capacitados en los campos de Tecnologías de la Información y de Administración, competentes, con principios y valores cuya practica contribuye al desarrollo integral de la sociedad, es por ello que buscamos prestigiosas Empresas e Instituciones Públicas y Privadas en las cuales nuestros futuros profesionales tengan la oportunidad de afianzar sus conocimientos.

El señor **LEINER ALEXANDER CARVAJAL SANCHEZ** con cédula de identidad No. **1250146717** estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, matriculado en el proceso de titulación en el periodo junio – octubre 2023, trabajo de titulación modalidad Estudio de Caso, previo a la obtención del grado académico profesional *universitario* de tercer nivel como Licenciado en Contabilidad y Auditoría, solicita por intermedio del Decanato de esta Facultad el debido permiso para poder culminar su proyecto, el cual titula: **“COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA EN EL DEPARTAMENTO FUNCIÓN EJECUTIVO Y ADMINISTRATIVO DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTON URDANETA, PERIODO 2022”**.

Atentamente,


Lcd. Eduardo Galeas Guijarro, MAE.
DECANO
c.c: Archivo



Babahoyo, 23 de agosto del 2023
D-FAFI-UTB-00590-2023

24 AGO 2023 14453

Av. Universitaria Km 2 ½ vía Montalvo. Teléfono (05) 2572024
e-mail: decanatofaf@utb.edu.ec

Elaborado por:
Ing. Marilyn Coloma Aguilar

Revisado por:
Lcd. Eduardo Galeas Guijarro, MAE

Carta de Autorización del G.A.D Municipal del Cantón Urdaneta



G.A.D. Municipal del Cantón Urdaneta

Av. Alfonso Bustamante y Concepción Landívar
www.urdaneta.gob.ec

EXTERNA EN EL DEPARTAMENTO DE
DEL GAD MUNICIPAL

OFICIO N° GADMCU-JTH-DEL-2023-0144
Catarama, 11 de septiembre del 2023

Licenciado
Eduardo Galeas Guijarro, MAE
Decano de la Facultad de Administración Finanzas e Informática
En su despacho. –

Mediante sumilla inserta por la Máxima Autoridad al Oficio D-FAFI-UTB-589-2023 de fecha 23 de agosto, indicando "... solicita por intermedio del Decanato de esta Facultad el debido permiso para poder culminar su proyecto, el cual titula **"COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA EN EL DEPARTAMENTO FUNCIÓN EJECUTIVO Y ADMINISTRATIVO DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN URDANETA, PERIODO 2022"**.

Según los antecedentes expuestos, se Autoriza al Señor Leiner Alexander Carvajal Sánchez el desarrollo de su proyecto de titulación **"COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA EN EL DEPARTAMENTO FUNCIÓN EJECUTIVO Y ADMINISTRATIVO DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN URDANETA, PERIODO 2022"**. Además, se informa que una vez culminado el proceso deberá dejar constancia de la investigación realizada en esta jefatura.

Particular que comunico para los fines consiguientes.

Atentamente,

Econ. Diana Estupíñan Loor
JEFA TALENTO HUMANO
GAD MUNICIPAL URDANETA




RECIBIDO
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
SECRETARÍA FAFI
12-09-23 11:42
FECHA: HORA:

Anexo 5

Certificado de plagio

 CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Planteamiento hasta Recomendaciones_Carvajal Leiner

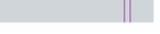
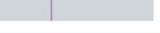
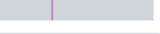
< 1% Similitudes  < 1% Texto entre comillas
0% similitudes entre comillas
< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: Planteamiento hasta Recomendaciones_Carvajal Leiner.docx ID del documento: 2ff90f626ffef113d7cfdde0c062ec38eec3061 Tamaño del documento original: 508,04 kB Autor: LEINER ALEXANDER CARVAJAL SANCHEZ	Depositante: LEINER ALEXANDER CARVAJAL SANCHEZ Fecha de depósito: 17/9/2023 Tipo de carga: url_submission fecha de fin de análisis: 17/9/2023	Número de palabras: 7884 Número de caracteres: 53.261
---	--	--

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 PROYECTO GISELLA ASTUDILLO.docx PROYECTO GISELLA ASTUDILLO #78ad25 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (33 palabras)
2	 repositorio.uta.edu.ec Técnicas de difusión y su aporte en la promoción de prod... http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/5183/1/Th_2013_125.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (14 palabras)
3	 www.doi.org https://www.doi.org/10.5944/RED.2.11.949	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)
4	 Documento de otro usuario #607faf El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)

Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

-  <https://urdaneta.gob.ec/>
-  <https://www.comunicare.es/caracteristicas-de-la-comunicacion/>
-  <https://koruro.com/elementos-de-la-comunicacion>
-  <https://www.xatakamovil.com/tutoriales/como-anadir-nueva-cuenta-correo-a-tu-gmail-incluso-cuenta-no-gmail>
-  <https://larevistadeltuy.com/suban-la-radio-es-el-nuevo-programa-del-alcalde-de-urdaneta-para-conectar-con-la-gente/>