



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**NOVIEMBRE 2020 – MAYO 2021**

**EXAMEN COMPLEXIVO O FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**TEMA:**

**COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL ESTRATÉGICA DEL GAD DE LA PARROQUIA**

**RICAURTE**

**EGRESADO:**

**BRYAN MANUEL FERNÁNDEZ GÓMEZ**

**TUTOR:**

**ING. NORA HUILCAPI MASACON**

**BABAHOYO – LOS RÍOS – ECUADOR**

**AÑO, 2021**

## INTRODUCCIÓN

La importancia de la comunicación institucional radica en mejorar la productividad y fomentar que el talento humano sea partícipe activo en el desarrollo de las actividades destinadas al cumplimiento de los objetivos planteados dentro de la planificación empresarial. Por tal razón, la comunicación es un componente importante para el entorno de trabajo, que condiciona el desempeño laboral del personal. Las empresas que no priorizan procesos comunicativos eficaces están destinadas posiblemente al fracaso, debido a que es vital que el cliente interno y externo de una organización posean niveles elevados de empoderamiento sobre los productos o servicios que oferta una institución.

El presente caso de estudio ha sido desarrollado en el GAD Parroquial de Ricaurte, cantón Urdaneta, debido a que se identifican importantes debilidades en cuanto al proceso de comunicación institucional, que impiden el desarrollo sinérgico de los procedimientos internos relacionados con la administración pública. Además, el endeble proceso comunicacional ha provocado un limitado relacionamiento con la ciudadanía, quienes tienen el derecho de conocer la información pública generada en el GAD con respecto al manejo de los fondos públicos, cuyo objetivo es fomentar la transparencia de la gestión organizacional.

El objetivo de la investigación consiste en analizar la comunicación institucional estratégica del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Ricaurte, donde se analizan situaciones incorrectas en la gestión de talento humano y cumplimiento de bases normativas que rigen la administración pública en cuanto a procesos comunicacionales y de desempeño laboral de los servidores públicos. Ante el contexto analizado, se define que la línea de investigación relacionada al caso de estudio es “Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control; enmarcado en la sublínea de investigación “Empresas Públicas y Privadas”.

La metodología utilizada se compone de la siguiente manera: es de alcance descriptivo, puesto que describe cada uno de los hallazgos identificados en el caso de estudio, los métodos utilizados son deductivo e inductivo, que permitieron el análisis detallado de la variable planteada, los tipos de investigación fueron de campo y documental, las cuales facilitaron la obtención de datos en fuente primarias y bibliográficas sobre la importancia de la comunicación, mientras que las técnicas utilizadas son la encuesta y entrevista, dirigidas al talento humano del GAD Parroquial de Ricaurte y ciudadanos de la localidad que asisten a las mediaciones de la institución pública.

## DESARROLLO

El GAD parroquial de Ricaurte se encuentra ubicado en la Av. Pinargote y Vidal Miranda frente al malecón de la parroquia. Es una entidad pública que administra recursos del Estado en beneficio de la comunidad e incentiva el desarrollo socioeconómico, para ello implementan políticas públicas y requiere de un personal capacitado que ayude a cumplir las funciones de la institución y satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Está conformado por 11 funcionarios distribuidos de la siguiente manera: procesos gobernantes (Junta, Presidencia y Asamblea Parroquial), habilitantes (Comisiones Permanentes/Especiales, Consejo de planificación, Asesoría Jurídica y Técnica), agregadores de valor (Área de Planificación Estratégica /Compras Públicas, Área de Proyectos de Inversión Social/Administración de Talento Humano, Área de Contabilidad/ Presupuesto y Área de Asistencia Administrativa).

La institución tiene como misión promover y ejecutar políticas públicas de desarrollo sustentable establecida en el Código de Organización Territorial Autonomía y Descentralización y en la Constitución de la Republica; las cuales respondan a las necesidades de los habitantes de la parroquia, con el fin de mejorar su calidad de vida mediante la participación de actores internos y externos; mientras que su visión consiste en ser una parroquia que supere los problemas de contaminación y salubridad hasta el año 2025, además de ser reconocida ante la ciudadanía por brindar servicios básicos eficientes. Sus principales objetivos estratégicos son satisfacer las requerimientos de la colectividad, planificar el desarrollo físico de la localidad y coordinar con entidades el desarrollo parroquial y mejora de la cultura, educación y asistencia social (GAD Parroquial Ricaurte, 2018).

El caso de estudio sobre la comunicación institucional estratégica del GAD Parroquial de Ricaurte se desarrolla bajo dos ejes de análisis, los procesos de comunicación interna y externa, puesto que ambos son esenciales para el cumplimiento de las competencias laborales del gobierno parroquial. Además, a través de una adecuada comunicación se logran adecuados rendimientos laborales y transparentar la administración pública; por tal razón, las instituciones del Estado no deben descuidar su rol de comunicar y promover el relacionamiento con la ciudadanía. Por lo tanto, el establecimiento de canales de comunicación externos e internos fomenta el desarrollo organizacional y elimina el secretismo en la gestión pública.

La comunicación interna en el GAD Parroquial Ricaurte se condiciona por la presencia de una inadecuada estructuración del diseño organizacional aplicado, donde la entidad no tiene desarrollada una sistematización ordenada de cada una de las unidades orgánicas distribuidas dentro de ella. Según Huamán y Ríos (2017) el diseño organizacional se basa en la ejecución secuencial que determina las actividades a desarrollar dentro de una organización, relacionadas a lo que hay que hacer en cada función, que permita controlar y verificar el logro de los objetivos.

En el diseño organizacional del GAD no se visualiza un área que se dedique de forma exclusiva al establecimiento de canales efectivos con la ciudadanía, lo cual es un aspecto importante de resaltar, porque aquello ocasiona que exista la centralización de funciones y que el colaborador encargado de establecer planes de comunicación, sea objeto de un aumento importante en su carga de trabajo. El contexto descrito revela la informalidad con la que se ejecutan las estrategias comunicacionales en la institución objeto de análisis, que influye en el rendimiento interno y relacionamiento con la ciudadanía. Es decir, una adecuada estructura organizacional permite definir línea de comunicación internas.

El inadecuado diseño organizacional genera que la agrupación de actividades o asignaciones de funciones no sea de forma adecuada, tal es el caso de la Secretaria de la institución, quien a parte de sus funciones administrativas es la encargada del manejo de las redes sociales del GAD, contexto que denota centralización de funciones. Según Gilli (2017): “la centralización de funciones constituye la estructuración representativa de una entidad que muestra diferenciación jerárquica, concentración específica en la toma de decisiones y constitución dinámica de soporte en sistema de gestión”(p.45). La ausencia de una dependencia exclusiva para la comunicación externa impide que se genere un impacto en el empoderamiento ciudadano sobre las obras, proyectos y actividades ejecutada por la institución.

Un aspecto relevante que influye en la comunicación institucional estratégica del GAD es la gestión documental, donde el manejo de toda la información y documentación pertinente de la institución juega un papel fundamental en el funcionamiento y correcto proceso dentro de cada área o departamento. Según Rodríguez, Castellanos y Ramírez (2016) “Gestión documental se encarga de establecer un control sistemático sobre el tratamiento de documentos surgidos y desarrollados por una institución, sirven de evidencia en procesos y transacciones que apoyan y constituyen una fuente de información confiable para la organización” (p.209).

Dentro de la institución la gestión documental se ve afectada por la falta de normas aplicadas a gestionar correctamente los diferentes documentos que se crean y se reciben en la organización. El GAD como institución pública gubernamental maneja un sistema de gestión documental denominado Quipux, la utilización de este medio permite la captura, almacenamiento y recuperación de la documentación generada por los funcionarios. Según el Ministerio de Telecomunicaciones y de la sociedad de la información MINTEL (2020):

Sistema Quipux se denomina al servicio sitio web que el gobierno pone a disposición a las instituciones del sector público que pertenezcan a la administración pública central que permiten el registro, control y flujo de documentos digitales o físicos enviados y recibidos por la institución. Este medio ayuda a la creación de oficios, memorandos, circulares, resoluciones o acuerdos incluyendo todas las funcionalidades y actividades que involucren la comunicación formal dentro y fuera de la institución.

La aplicación del sistema Quipux en la institución ha desencadenado una serie de circunstancias en el entorno laboral, donde muchas veces los servidores públicos por cuestiones técnicas se reusan al manejo y utilización de este medio, lo que genera que la información y documentación que ellos están administrando dentro de sus actividades no puedan ser encontradas con facilidad en el momento que estos sean requeridos, creando así sesgos en la gestión de archivos. Es decir, no existen procedimientos automatizados en la administración de los documentos públicos.

Una de las causas que genera una adecuada gestión documental es la falta de capacitaciones para manejar el sistema Quipux. Es decir, los funcionarios que laboran en el GAD Parroquial de Ricaurte no recibieron una adecuada preparación y formación sobre el uso de esta importante herramienta de trabajo. El contexto descrito revela cómo las debilidades en la gestión del archivo pueden afectar la comunicación interna de la organización; impidiendo que los procesos cuenten con una adecuada sinergia y coordinación; donde el archivo institucional no tiene un adecuado manejo lo que dificulta su fácil identificación. Por lo tanto, la gestión de la información posee connotaciones importantes en la comunicación organizacional y realización normal de las actividades.

La comunicación es fundamental en las instituciones públicas porque permite relacionarse con los usuarios y el entorno que les rodea; por tal razón, las entidades deben priorizar el proceso comunicativo como herramienta indispensable para el desarrollo institucional, donde el talento humano pueda realizar sus funciones internas de manera adecuada y en equipo. Además, mediante la comunicación institucional se mantiene informada a la población y satisface las necesidades informativas a través de los diferentes medios. Sin embargo, en el GAD Parroquial de Ricaurte no existe una comunicación efectiva verbal, documental/digital de manera interna-externa. Situación que se ve reflejada en una inadecuada cultura organizacional por parte del talento humano.

La cultura organizacional se basa en las creencias, hábitos, actitudes y conocimientos compartidos por los miembros de una empresa. Se refiere al comportamiento y relaciones interpersonales que se llevan dentro de la organización, las cuales tienen impacto directo sobre los individuos, ayudándolos a determinar los objetivos. La cultura delimita pautas o normas que generan valor agregado a los miembros de la empresa. (Tirado, Gálvez, & Baleriola, 2017)

Uno de los principales problemas de cultura organizacional que origina inconvenientes de comunicación es el absentismo y puntualidad; lo cual provoca que cuando la ciudadanía asista a las instalaciones del GAD no se encuentre el funcionario público, contexto que imposibilita procesos comunicativos eficientes en las mediaciones de la institución. Además, las debilidades organizacionales descritas revelan el incumplimiento de bases normativas como la LOSEP artículo 3 que indica que “el horario de trabajo es de ocho horas diarias durante cinco días a la semana” (LOSEP, 2018, pág. 9). Los retrasos laborales se han constituido aspectos negativos en las instituciones porque influyen en el desarrollo sinérgico de las actividades internas y externas o en el establecimiento de canales directos de comunicación.

El absentismo e impuntualidad la mayoría de veces influye en el desarrollo de las actividades internas, puesto que han existido ocasiones en que los proyectos sociales deben ser aprobados por el Área de Presupuesto, pero la persona encargada de dicha competencia en ocasiones no se encuentra, teniendo que recurrir al Presidente para que confirme la partida presupuestaria dirigida a los programas o proyectos sociales a ejecutar en la localidad. Además, el absentismo muchas veces ha influido en el cumplimiento de las funciones de las diferentes áreas; por lo tanto, son problemas de cultura institucional que afectan los procesos de comunicaciones horizontales y verticales de la organización; además de aquellos trámites externos que solicita la ciudadanía.

La impuntualidad por parte del personal encargado de brindar servicio a la ciudadanía, ha ocasionado malestar en los usuarios, porque cuando van a realizar algún trámite cotidiano o de urgencia, el personal no se encuentra disponible en el momento, por lo cual tiene que regresar en otra ocasión para efectuar dicho trámite, causando pérdida de tiempo e insatisfacción. Dicho contexto genera una perspectiva inadecuada del GAD Parroquial de Ricaurte, por no cumplir con los requerimientos y necesidades de la ciudadanía.

Ante lo mencionado se manifiesta que el absentismo e impuntualidad son aspectos determinantes que muestran un débil comportamiento organizacional entre los miembros de la institución, porque incumplen con la jornada laboral y trasgreden los deberes-obligaciones estipulados en la LOTAIP y LOSEP. Para Macías (2018) “el absentismo es considerado como la no asistencia al trabajo por uno o más días laborales, incumpliendo con las normas de la empresa y perdiendo privilegios en la misma. Es un problema en todas las áreas del campo laboral “(p. 308).

El GAD Parroquial acarrea un gran inconveniente provocado por los deficientes procesos comunicacionales y débil cultura organizacional, como es la atención presencial; esto ocurre porque cuando el usuario solicita información sobre algún servicio este no es atendido de manera adecuada por dos motivos, el primero: el servidor público no brinda una atención de calidad y segundo: se demora en responder el requerimiento. Por ejemplo, cuando el usuario desea acceder a los servicios institucionales, la atención no es oportuna y la respuesta para dicho trámite tarda días e incluso semana; donde la opinión ciudadana manifiesta que aquello se presenta de forma recurrente porque la persona encargada de gestionar la información o responder las solicitudes externas en ocasiones no se encuentra en su puesto de trabajo.

Atención al usuario se refiere al servicio que proporciona una empresa con el propósito de relacionarse con los clientes o usuarios, de tal manera que se satisfaga las necesidades de los mismos. Esta permite interactuar con los clientes mediante el asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o servicio. La persona encargada de la atención es la responsable de escuchar, comprender las dudas, quejas y reclamos que efectúan los usuarios. (Arenal, 2019)

Para Peña (2019) la comunicación estratégica, es aquella que contribuye a conservar “un adecuado proceso comunicativo entre miembros de una misma organización, además permite gestionar de forma apropiada los procesos internos a través de la incorporación de elementos estratégicos comunicacionales que ayuden a fortalecer las relaciones interpersonales por un bien en común” (p.12). Por tal razón, cada organización que presenta un crecimiento exponencial tiene que realizar diversos planes de acción que le permitan mejorar su desempeño y productividad, como es el caso de las estrategias comunicacionales, las cuales permiten establecer una coordinación clara y concisa entre miembros de una empresa, para realizar actividades en conjunto hacia el cumplimiento de objetivos propuestos.

La débil comunicación institucional que existe en el GAD Parroquial, es producto de relaciones laborales deteriorada, las cuales en ocasiones provocan que exista una profusión de rumores y desconfianza entre miembros de un mismo equipo. Pintado y Sánchez (2017) menciona que la “profusión de rumores es un mal que atañe el desarrollo normal de los procesos organizacionales, puesto que se tergiversa la información entre trabajadores, que ocasionan retraso o duplicidad de actividades y un clima laboral desfavorable” (p.192). Este contexto relacionado con la institución objeto de estudio provoca que los tramites no se cumplan en tiempos oportunos y cause inconformidad en el ambiente de trabajo.

El contexto problemático en el GAD Parroquial Ricaurte por la débil comunicación entre funcionarios públicos, provoca que a medida que circula la información esta sufra distorsiones que pueden ocasionar la omisión de aspectos o datos importantes para desarrollar las tareas encomendadas con efectividad. Escenario que podría producir en la institución falta de pertenencia en su filosofía corporativa, de tal modo, que no pueda cumplir con el adecuado ejercicio de sus competencias. Meza (2017) manifiesta que la filosofía cooperativa es parte fundamental de “las estrategias de las organizaciones para alcanzar el éxito esperado, la cual a través de procesos comunicacionales, crea sentidos de pertenencia entre trabajadores, que ayudan a fortalecer las relaciones interpersonales y trabajo en equipo”(p. 34).

En base a lo mencionado con respecto a los problemas de comunicación estratégica de la institución por problemas de cultura interna entre miembros de un equipo generado por las preferencias laborales que existen, provoca falta de pertenencia, lo que ha condicionado el desarrollo normal de las competencias del GAD Parroquial Ricaurte y el establecimiento de procesos que impulsen la participación ciudadana. Es importante manifestar que las preferencias laborales se dan cuando no se controla de forma imparcial actitudes y comportamientos erróneos en lo servidores públicos.

Los hallazgos identificados con respecto a la comunicación externa es que la institución no establece un plan de trabajo con respecto a la comunicación institucional e influye en la periodicidad de las noticias publicadas o difusión de la información pública. Dicho escenario se origina por la ausencia de un servidor público que realice las competencias laborales mencionadas; es decir, en el GAD el endeble proceso comunicacional corresponde a la falta de planificación de estrategias comunicacionales. Según Aguilar, Martínez y Aguilar (2017): “Plan de trabajo es un modelo sistematizado de planificación que permite a las empresas generar acciones de lo que se llevará a cabo, alcanzando resultados de continuidad fructífera con aportes que logren el correcto funcionamiento en los diversos campos de acción” (p.7)

Por lo tanto, las debilidades identificadas en el proceso de comunicación institucional con la ciudadanía se originan porque no existe una planificación o agenda de comunicación, contexto que influye en el conocimiento del ciudadano e impide transparentar la gestión a través de procesos comunicativos eficientes. No obstante, el GAD Parroquial Ricaurte posee plataformas digitales de comunicación, como portal web y redes sociales, las cuales no poseen información actualizada del último trimestre del año, situación que evidencia la débil comunicación y la falta de estrategias que permitan fomentar una mayor participación ciudadana.

Los resultados de la investigación revelan que la administración pública del GAD Parroquial Ricaurte soslaya el uso de medios de comunicación tradicionales, como radio, prensa escrita y televisión local; el hallazgo identificado contribuye a la ratificación de que en la institución existen importantes debilidades en la promoción de la información pública de los servicios institucionales que ofrece. Por lo tanto, el contexto problemático evidencia la falta de aplicación de bases normativas que rigen el accionar del servidor público como la LOTAIP.

La comunicación institucional estratégica además de considerar aspectos relacionados con el desarrollo interno de la institución, toma en cuenta parámetros referentes a la comunicación externa que se basa en la información dirigida hacia los usuarios y ciudadanía en general como eje principal de participación que responden a las necesidades y requerimientos direccionados hacia la comunidad. Según Pinto (2017): “Comunicación externa es la composición de todos los elementos externos de una organización” (p.182).

Bajo este contexto, la comunicación externa del GAD se ve afectada por la atención poco oportuna de solicitudes ciudadanas, donde existe un retraso en el proceso de trámites requeridos y solicitados por la ciudadanía. Estas solicitudes no son atendidas con celeridad por parte de los servidores públicos encargados de receptor tramites externos, lo que ocasiona pérdida de tiempo, demora en la obtención de la documentación e insatisfacción en los usuarios. Además, cuando la ciudadanía requiere información de libre acceso público estos no son tomados en cuenta. Según el Art. 9 de la LOTAIP (2020):

El titular o representante legal de la institución será el encargado de garantizar la atención necesaria de la información pública, así como su libertad de acceso, el cual tendrá la responsabilidad de recibir y responder las solicitudes a la información pública en un plazo de 10 días, petición que puede llegar a prorrogarse por 5 días más. Por lo tanto, existen cuerpos normativos que fomentan procesos comunicacionales entre las instituciones públicas y la ciudadanía.

La base normativa citada revela como la endeble comunicación que ejecuta la gestión pública del GAD Parroquial Ricaurte puede provocar la transgresión de derechos de participación ciudadana, debido a que no atender solicitudes de información por parte del ciudadano en un periodo no máximo de 15 días, revela el desconocimiento de los servidores públicos en aplicar cuerpos normativos que ayudan a fortalecer su transparencia institucional.

Los gobiernos seccionales entre ellos los parroquiales, deben contar con una página institucional y en ella su link de transparencia, donde se sube toda la información concerniente a la administración pública; por lo tanto, se convierte en uno de los principales canales de comunicación que influyen en el empoderamiento ciudadano con respecto a temas de interés social y administración de fondos públicos. El GAD cuenta con un link de transparencia dentro de su plataforma digital, pero la información proporcionada dentro de este medio se encuentra totalmente desactualizada, donde la página muestra la transparencia institucional hasta el año 2019, lo que imposibilita el libre acceso a la información pública de forma inmediata. Según el Art. 19 de la LOTAIP (2020):

El link de transparencia está basado en la publicación de la información de acceso público hacia la ciudadanía como medio digital, el cual permite la interacción y contacto directo a través del correo electrónico institucional dentro del portal web, donde la entidad estará obligada a responder y entregar todo lo requerido por el usuario. Es decir, se constituye como un canal alternativo de comunicación que fomenta un elevado relacionamiento con la ciudadanía.

La situación antes mencionada influye en la comunicación debido a que el GAD Parroquial Ricaurte no brinda información de las gestiones que está realizando actualmente a través de los diferentes canales alternativos existentes, esto, en algunas circunstancias genera reacciones por parte de la ciudadanía, quienes al recibir respuestas negativas de las peticiones o trámites que ellos solicitan, se ven en la necesidad de dirigirse a la institución a manifestar su respectiva queja. Es importante mencionar que no subir la información de la administración pública al Link de Transparencia, denota la falta de compromiso y responsabilidad por parte del representante legal de la institución por garantizar un acceso libre y participativo a las actividades ejecutadas por el GAD.

La postura de acción y reacción concebida por el usuario en el desarrollo de la comunicación proporciona, un aspecto relevante dentro de la institución, debido a que no cuenta con un buzón de sugerencia que le permita al ciudadano opinar y presentar quejas sobre la gestión de la atención que ofrece la entidad. Situación que imposibilita conocer las necesidades, peticiones, opiniones y reclamos que mantiene la ciudadanía en función al servicio recibido. Según SENPLADES (2016): “El buzón de sugerencia es un mecanismo instalado a disposición de los usuarios de los servicios que ofrecen los municipios, en los cuales la ciudadanía podrá emitir opiniones u observaciones del desempeño de la gestión en la atención del público” (p.39).

En la comunicación institucional estratégica el marketing digital desempeña un rol primordial dentro de la gestión; donde la necesidad de comunicar de manera eficaz y oportuna las acciones efectuadas, han promovido en las instituciones tener que invertir congruentemente en este medio. El reto de las instituciones públicas está en reinventarse y ofrecer un servicio al público de calidad que les permita dar a conocer todas las actividades y programas que llevan a cabo en su cotidiano funcionamiento. Según Selman (2017), el marketing digital es:

Es el conjunto de estrategias utilizadas por las organizaciones por medio de la web o sitios virtuales que permiten negociaciones empresariales de forma global sin realización de trabajos comúnmente desarrollados en oficina. este tipo de marketing para las empresas funciona de manera personalizada a través de medios online en la creación de páginas o usuarios que fomenten mayor volumen y alcance poblacional, donde la información puede llegar de manera directa hacia el público en general y con un mayor impacto.

Dentro de este contexto, el marketing digital aplicado a la gestión de la información pública no se está efectuando de manera correcta; porque, a pesar de que la institución tiene su respectiva partida presupuestaria para el manejo de marketing, espacios publicitarios o medios de comunicación, refleja la falta de gestión para desarrollar procesos comunicativos y difusión de información hacia la ciudadanía a través de estos medios digitales, influyendo en el desconocimiento de la colectividad sobre las actividades que como GAD les corresponden desempeñar y proporcionar a la población. Las organizaciones que soslayan la importancia de utilizar las herramientas tecnológicas de información, están supeditadas a no lograr una ventaja competitiva o componente diferenciador que la ciudadanía pueda visibilizar; por lo tanto, la administración pública no emplea las técnicas para impulsar la participación ciudadana.

Resulta muy probable que las debilidades en el GAD sobre la implementación de un adecuado marketing institucional se deban a la falta de capacitación de los servidores públicos en el uso, manejo y empleo de las herramientas tecnológicas de información, lo cual ha provocado el uso de diferentes medios digitales con procedimientos básicos cuyo contenido no genera un impacto significativo y su cobertura no es la adecuada. Dicho contexto conlleva que la información que se proporciona en los canales de difusión sean producidos de forma mecánica y repetitiva sin los parámetros necesarios a considerar para generar una comunicación eficaz y eficiente hacia la ciudadanía.

Durante el proceso investigativo se ingresó en la institución una solicitud de acceso a la información pública donde se requería conocer el presupuesto del GAD parroquial; sin embargo, dicho trámite no obtuvo respuesta; el contexto descrito ratifica todos los argumentos narrado en el caso de estudio; por tal razón se manifiesta que no existe garantía de sobre los derechos ciudadano acerca de la participación ciudadana y conocimiento de la información pública. (*Véase en Anexo 2*)

Es necesario resaltar el hecho de que los problemas de comunicación externa en la administración del GAD Parroquial Ricaurte impide el control social, veeduría ciudadana y transparentar la gestión pública. Además, el contexto descrito revela el desconocimiento o falta de pericia del talento humano en el cumplimiento de bases normativas como la LOTAIP y Ley de Participación Ciudadana; por lo tanto, la situación problemática revela cómo las instituciones públicas no promueven la participación activa de los ciudadanos en el desarrollo de las competencias institucional, cuyo propósito no sea la transgresión de derechos que le pertenecen a los ciudadanos. Para Ley Orgánica de Participación Ciudadana (2011):

En su artículo 96 *Libre acceso a la información pública* se menciona que el Estado debe garantizar el derecho que tienen los ciudadanos para acceder libremente a la información pública, conformes la Constitución y la presente ley. Este derecho se convierte en una herramienta o instrumento fundamental para fomentar la participación ciudadano, rendición de cuentas y control social. Por lo tanto, la LOTAIP, se constituye en un cuerpo normativo que fomenta transparencia, comunicación activa e inclusión ciudadana en la administración pública (p. 23).

La base normativa citada revela la importancia que posee la comunicación estratégica institucional, debido a que es el medio necesario para construir una adecuada imagen institucional. Las instituciones públicas que no destinen esfuerzos necesarios para fortalecer sus procesos comunicacionales se encuentran sujeta a que la ciudadanía perciba una gestión no transparente; lo cual es un aspecto importante de análisis debido a que las organizaciones del Estado deben responder a las necesidades y requerimientos de la sociedad. Por lo tanto, se menciona que el GAD Parroquial de Ricaurte posee importantes debilidades en su comunicación institucional y en gran medida se debe a las necesidades de formación que posee el talento humano con respecto a cuerpos normativos que rigen su accionar

Los servidores públicos que nieguen el acceso a la información deben ser consistentes que no sólo trasgreden un derecho ciudadano, sino también están sujetos a sufrir sanciones por la impericia e incumplimiento de bases normativas ligadas a garantizar adecuados procesos comunicacionales y relacionamiento con la ciudadanía. Por lo tanto, el talento humano debe concebir la importancia que significa desempeñar el rol del servidor público y el cuerpo normativo que tienen que cumplir en el desarrollo de sus actividades laborales. Según LOTAIP (2020):

En el artículo 23 *Sanciones a funcionarios y/o empleados públicos y privados*, se manifiesta que los funcionarios de las instituciones públicas que incurriera en la denegación del acceso libre a la información pública de forma total, parcial o incompleta serán objeto de sanción, de acuerdo a la gravedad de la falta, donde las sanciones oscilan de una multa que equivale a la remuneración de un mes de salario; suspensión de las funciones por 30 días calendario y destitución en el caso de que el acto de negación de información persista.

## CONCLUSIONES

La comunicación organizacional del GAD Parroquial Ricaurte se condiciona por el inadecuado diseño orgánico, el cual no define una dependencia o cargo laboral para realizar actividades de comunicación que logren un elevado relacionamiento con la ciudadanía. No se viabiliza los medios necesarios para el desarrollo de un plan comunicacional que permita mantener a la ciudadanía empoderada sobre el manejo de fondos públicos y desarrollo de obras de interés social.

La normativa LOTAIP (Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública) se incumple, debido a que no se publica de forma periódica información de la gestión pública en el link de transparencia, además las solicitudes ciudadanas tienen un tiempo de respuesta superior a 15 días. En el portal institucional y redes sociales, la administración posee información desactualizada que impide transparentar el desarrollo de sus funciones a través del relacionamiento con la ciudadanía.

La cultura organizacional del GAD Parroquial de Ricaurte posee comportamientos por parte de los servidores públicos caracterizados con la presencia de actitudes erróneas como el absentismo e impuntualidad que imposibilita una adecuada atención al usuario. La comunicación interna posee una endeble gestión documental, que afecta el desarrollo sinérgico de los procedimientos internos.

La comunicación institucional en el GAD puede mejorar si los directivos y miembros de la entidad aplican de manera adecuada las normas establecidas en la LOTAIP donde indica que la institución debe compartir la información de su gestión con la ciudadanía en tiempo actual y constante, además, de mejorar la gestión interna para que implementen planes de comunicación efectivos que permitan difundir la información pública en los distintos medios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, N., Martínez, E., & Aguilar, J. (2017). *Análisis de redes sociales: conceptos claves y cálculo de indicadores*. Chapingo: Universidad Autónoma Chapingo.
- Arenal, C. (2019). *Gestión de la atención al cliente / consumidor*. Logroño: Tutor Formación.
- GAD Parroquial Ricaurte. (24 de Septiembre de 2018). *Reglamento Organico Funcional por Prcosesos*. Obtenido de Estatuto Organico Funcional: <http://www.ricaurte-losrios.gob.ec/images/Noticias/ORGANICO%20FUNCIONAL%20GAD%20RICAURTE.pdf>
- Gilli, J. (2017). *Claves de la estructura organizativa* (1era ed.). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Huamán, L., & Ríos, F. (2017). *Metodologías para implantar la estrategia: diseño organizacional de la empresa* (2da ed.). Lima: Universidad peruana de ciencias aplicadas.
- LOSEP. (28 de Septiembre de 2018). Jornada laboral. *Reglamento General a la Ley Organica del Servicio Publico*. Quito, Pichincha, Ecuador: Registro Oficial Suplemento 418 .
- LOTAIP. (1 de Octubre de 2020). Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. *Registro Oficial Suplemento 337 de 18-may.-2004*. Quito , Pichincha, Ecuador: Lexis .
- Macías, A. (2018). *Investigaciones cualitativas en ciencia y tecnología*. México: Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
- Meza, J. (2017). *Comunicación estratégica: diseño de la identidad corporativa*. México: Editorial Ebookstec.

- Ministerio de Telecomunicaciones y de Sociedad y la Información. (2020). *Quipux. Gestión Documental*. Obtenido de <https://www.gestiondocumental.gob.ec/>
- Peña, C. (9 de Septiembre de 2019). *Cinco pautas de la Comunicación Estratégica para el éxito empresarial*. Obtenido de Universidad Técnica Particular de Loja: <https://noticias.utpl.edu.ec/5-pautas-de-la-comunicacion-estrategica-para-el-exito-empresarial>
- Pintado, T., & Sánchez, J. (2017). *Nuevas tendencias en comunicación estratégica*. Madrid: Editorial ESIC.
- Pinto, A. (2017). La comunicación interna-externa como estrategia motivacional de las organizaciones. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 8(3), 179-186.
- Rodríguez, Y., Castellanos, A., & Ramírez, Z. (2016). Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 27(2), 206-224.
- Selman, H. (2017). *Marketing Digital*. IBUKKU.
- SENPLADES. (2016). *Guía de Participación Ciudadana en la Planificación de los GAD*. Quito: SENPLADES. Obtenido de [https://flacso.edu.ec/cite/media/2016/02/SENPLADES\\_2011\\_Guia-de-participacion-ciudadana-en-la-planificacion-de-los-GAD.pdf](https://flacso.edu.ec/cite/media/2016/02/SENPLADES_2011_Guia-de-participacion-ciudadana-en-la-planificacion-de-los-GAD.pdf)
- Tirado, F., Gálvez, A., & Baleriola, E. (2017). *Las organizaciones en el siglo XXI: un enfoque psicosocial y políticos*. Barcelona: Editorial UOC.

## ANEXOS



### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

#### FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

#### Encuesta al talento humano del GAD Parroquial de Ricaurte

- 1. ¿Considera que la comunicación institucional estratégica es adecuada en el GAD?**  
Si   
No
- 2. ¿El GAD Parroquial de Ricaurte cumple la normativa LOTAIP de manera adecuada?**  
Siempre   
Casi siempre   
A veces
- 3. ¿La institución implementa planes comunicacionales para mantener informada a la ciudadanía sobre la gestión que realiza la institución?**  
Si   
No
- 4. ¿Se informa a la población de las actividades que realiza el municipio a través de la página web institucional y demás medios informativos?**  
Siempre   
Casi siempre   
A veces   
Nunca
- 5. ¿Ha existido problemas con los usuarios cuando solicitan información pública?**  
Siempre   
Casi siempre   
A veces   
Nunca
- 6. ¿Considera que la atención al usuario brindada por los miembros de la institución es eficiente y eficaz?**  
Si   
No



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**

**Encuesta a los usuarios del GAD Parroquial de Ricaurte**

**1. ¿El municipio proporciona información de la institución y gestión en la página web institucional y demás medios informativos?**

Si

No

**2. ¿El municipio realiza rendición de cuenta sobre las actividades realizadas?**

Siempre

A veces

Nunca

**3. ¿El talento humano del municipio proporciona información pública en tiempo oportuno?**

Si

No

A veces

**4. ¿Usted ha tenido problemas con los colaboradores del municipio por la atención brindada?**

Siempre

A veces

Nunca

**5. ¿Conoce usted sobre la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública?**

Si

No

**6. ¿Considera que la atención del talento humano del municipio debe mejorar?**

Si

No

## Anexo 2. Solicitud de información pública

Ricaurte, AA-MM-DD

Lcdo. Cristhian Lara Guerrero  
**PRESIDENTE DEL GADPRR**  
En su despacho.-

**ASUNTO:**

**De mi consideración**

Reciba un Cordial Saludos, a través del presente es para solicitarle de la manera más comedida nos colabore \_\_\_\_\_ la misma que beneficiara a la comunidad \_\_\_\_\_.

Agradezco la atención que tenga a bien brindar a la presente y aprovecho la oportunidad para enviarle un saludo cordial.

**ATENTAMENTE**

Sr. \_\_\_\_\_  
C.I.:  
Telf.:  
Mail.: