



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE COMUNICACIÓN**

Estrategias de comunicación interna del GAD Municipal de Guano,
y su incidencia en su desarrollo institucional, período mayo del 2023
a mayo del 2024

**Trabajo de Titulación para optar al título de
Licenciada en Comunicación**

Autor:

Carrasco Buenaño, Paola Yesenia

Tutor:

Ms.C. Antoni Neptalí Vaca Cárdenas

Riobamba, Ecuador. 2025

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, **Paola Yesenia Carrasco Buenaño**, con cédula de ciudadanía **0605363274**, autora del trabajo de investigación titulado: **Estrategias de comunicación interna del GAD Municipal de Guano, y su incidencia en su desarrollo institucional, período mayo del 2023 a mayo del 2024**, certifico que: la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autora de la obra referida será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 04 de febrero del 2026.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Paola Carrasco', is written over a horizontal line.

Paola Yesenia Carrasco Buenaño
C.I:0605363274

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, **Ms.C. Antoni Neptalí Vaca Cárdenas** catedrático adscrito a la **Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas**, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **“ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL GAD MUNICIPAL DE GUANO, Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO INSTITUCIONAL, PERIODO MAYO DEL 2023 A MAYO DEL 2024 ”**, bajo la autoría de **Paola Yesenia Carrasco Buenaño** ; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 02 días del mes de diciembre de 2025.



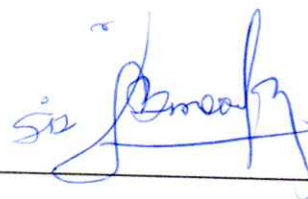
Msc. Antoni Neptalí Vaca Cárdenas
TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

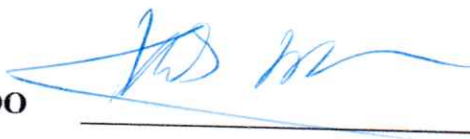
Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación **“Estrategias de comunicación interna del GAD Municipal de Guano, y su incidencia en su desarrollo institucional, período mayo del 2023 a mayo del 2024”**, presentado por **Paola Yesenia Carrasco Buenaño**, con cédula de identidad número **0605363274**, bajo la tutoría de **Ms.C. Antoni Neptalí Vaca Cárdenas**; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba el 20 de febrero de 2026.

Dr. Julio Bravo Mancero, PhD.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



Dr. Carlos Larrea Naranjo, PhD.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Ms.C Raúl Lomas Badillo
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO





CERTIFICACIÓN

Que, **CARRASCO BUENAÑO PAOLA YESENIA** con CC: **0605363274**, estudiante de la Carrera de **COMUNICACIÓN**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado: "**ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL GAD MUNICIPAL DE GUANO, Y SU INCIDENCIA EN SU DESARROLLO INSTITUCIONAL, PERÍODO MAYO DEL 2023 A MAYO DEL 2024**", cumple con el 4 %, de similitud, y 5 % de IA, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **COMPILATIO MAGISTER**, porcentajes aceptados de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 04 de febrero de 2026



Firmado electrónicamente por:
**ANTONI NEPTALI VACA
CARDENAS**

Validar únicamente con FirmaSC

Mgs. Antoni Vaca
TUTOR(A)

DEDICATORIA

Durante todo este trayecto he pasado momentos buenos y malos. Llegar a culminar mi carrera universitaria ha sido un desafío grande para mí, pero al estar rodeada de personas que me han apoyado y confiado desde mis inicios, es tenerlo todo. Por lo tanto, agradezco de todo corazón por estar conmigo siempre.

En primer lugar, se lo dedico a Dios, por siempre guiarme en todo este trayecto de mi carrera pese a las circunstancias que tuve que atravesar ha sido él que siempre ha estado presente.

A la persona que amo con todo mi corazón. A mi madre, Graciela Buenaño Lliguin, por permitirme continuar con mis estudios, la cual es mi motor, mi inspiración, mi refugio, mi guía y mi apoyo incondicional. Cada una de las palabras de aliento, el cariño recibido de su parte ha sido lo mejor en todo este tiempo. Su esfuerzo y sacrificio para culminar mis estudios se ve reflejado en todo este transcurso siempre será mi orgullo y lo mejor que tengo en esta vida.

A mi padre, Ramiro, por sus consejos y por estar siempre brindándome su apoyo.

A mis hermanas, Vivian y Nataly, que han sido mis confidentes, siempre he contado con su ayuda cuando lo necesitaba, a pesar de la distancia han estado pendientes de mí, su apoyo, sus consejos y su motivación ha sido incondicional para cumplir cada uno de mis logros.

A mi hermanito menor, Mateo, por su amor, compañía y apoyo. Pese a su temprana edad cada una de sus palabras me llenaban de fuerza para seguir y no rendirme, cada abrazo fue mi consuelo en mis días difíciles.

A mi primo, Juan Diego, que es como mi hermano, por el apoyo y ayuda en cualquier momento de mi vida.

A mis mascotas, Dayko y Lucky por darme todo su amor, fidelidad y compañía en todo este transcurso.

AGRADECIMIENTO

A Dios por cuidarme y bendecirme en todo este camino que fue difícil pero no imposible.

A la Virgencita de Baños Agua Santa por escuchar mis oraciones, gracias por su cuidado y sus bendiciones en todo momento.

A mis padres, por nunca dejarme sola, a pesar de las situaciones que tuvimos que atravesar nunca me faltó su apoyo. Mil gracias de todo corazón, por ayudarme a cumplir con este anhelado sueño, los amo.

A mis hermanos, por estar siempre para mí en toda mi carrera universitaria y en la elaboración de este trabajo de titulación, fueron mi pilar fundamental para no decaer.

A mis mejores amigas, Dani M., y Pame L., gracias por brindarme su amistad, apoyo y cariño desde mi adolescencia. Su presencia, su ayuda, sus consejos han sido muy significativos para mí, en esta etapa de mi vida, mil gracias, siempre las llevaré en mi corazón.

A mis amigos, Dany V., y Anthony Q., gracias por su amistad y apoyo en mi carrera universitaria. Sus palabras de aliento y sus consejos los llevé presente siempre. De igual manera, a Gilber C., que lo aprecio mucho, gracias por estar para mí, su apoyo y su presencia ha sido muy importante en ese tiempo.

A mi tutor, Antoni Vaca, por la paciencia, apoyo en toda la elaboración de mi trabajo de titulación, cada una de sus recomendaciones me han servido para culminar con esta investigación. Le quedo totalmente agradecida por sus enseñanzas y conocimientos brindados.

A la Carrera de Comunicación, le agradezco infinitamente por todos los conocimientos brindados, por los espacios de aprendizaje que ha contribuido en mi formación y a cada uno de los docentes que conforman esta prestigiosa carrera.

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA

DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I.....	15
1. INTRODUCCIÓN.....	15
1.1 Planteamiento del Problema	15
1.2 Formulación del problema.....	16
1.3 Objetivos.....	16
1.3.1 General.....	16
1.3.2 Específicos.....	16
CAPÍTULO II.....	16
2. MARCO TEÓRICO	16
2.1 Comunicación.....	16
2.2 Teorías de la Comunicación	17
2.3. Teoría funcionalista	18
2.4. Teoría estructuralista	18
2.5. Teorías de la comunicación organizacional.....	19
2.5.1. Teoría estructural clásica	19
2.5.2. Teoría neoclásica o relaciones humanas.....	19
2.5.3. Teoría de las relaciones públicas	20
2.5.4. Teorías del Liderazgo	20
2.6. Comunicación Organizacional	21
2.7. Tipos comunicación organizacional	22
2.7.1. Comunicación externa	22

2.7.2.	Comunicación interna.....	23
2.8.	Tipos de comunicación interna.....	23
2.8.1.	Descendente.....	23
2.8.2.	Ascendente.....	24
2.8.3.	Horizontal	24
2.8.4.	Vertical	24
2.9.	Estrategias de comunicación interna	25
2.10.	Canales de comunicación interna	25
2.10.1.	Formales	25
2.10.2.	Informales.....	26
2.11.	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal.....	26
2.12.	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Guano	27
2.13.	Cantón Guano	27
2.14.	Variables.....	28
CAPÍTULO III		29
3.	METODOLOGÍA.....	29
3.1.	Método de investigación (Mixta)	29
3.2.	Enfoque Cuantitativo.....	29
3.3.	Enfoque Cualitativo.....	30
3.2.	Tipos de investigación.....	30
3.2.1.	Según su alcance.....	30
3.2.2.	Según su diseño	31
3.2.3.	Según la Fuente de Datos de Investigación	31
3.2.4.	Según su temporalidad.....	31
3.3.	Diseño de Investigación.....	31
3.4.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	32
3.4.1.	Técnica: Entrevista	32
3.4.2.	Instrumento: Guía de preguntas.....	32
3.4.3.	Técnica: Encuesta	32
3.4.4.	Instrumento: Cuestionario	33
3.5.	Población	33
3.6.	Muestra	34
CAPÍTULO IV		35

4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	35
4.1.	Análisis de las encuestas aplicadas al público interno del Gad Municipal del Cantón Guano.....	35
4.2.	Análisis de la entrevista del comunicador del GAD Municipal Guano	44
4.3.	Discusión de resultados	59
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
5.1.	CONCLUSIONES.....	62
5.2.	RECOMENDACIONES	63
6.	PROPUESTA	64
6.1.	Antecedentes del GAD Municipal de Guano	65
6.1.1.	Justificación.....	65
6.1.2.	Reseña Histórica.....	65
6.2.	Justificación.....	66
6.3.	Análisis FODA	66
6.4.	Objetivos.....	67
6.5.	Ámbito de implementación.....	67
6.6.	Estructura Orgánica funcional	67
6.7.	Filosofía Institucional GAD Municipal Guano	69
	Misión.....	69
	Visión	69
6.8.	Valores Corporativos.....	69
6.9.	Diagnóstico Comunicacional.....	69
6.10.	Políticas de Comunicación Interna	69
6.11.	Objetivos, estrategias y acciones de la institución	70
6.12.	Periodo de ejecución.....	72
6.13.	Matriz Propuesta de Intervención.....	72
6.14.	Recursos humanos y materiales.....	73
6.15.	Seguimiento y monitoreo.....	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	28
Tabla 2. Público interno del GADM-Guano.....	33
Tabla 3. Género de los encuestados.....	35
Tabla 4. Edad de los encuestados	35
Tabla 5. Calificación sobre la comunicación interna.....	36
Tabla 6. Información sobre las decisiones institucionales.....	37
Tabla 7. Comunicación entre las direcciones del GAD.....	38
Tabla 8. Ideas y sugerencias	39
Tabla 9. Canales de comunicación	40
Tabla 10. Canales de comunicación utilizados son adecuados para transmitir información	41
Tabla 11. Mejora de la comunicación interna	42
Tabla 12. Comunicación interna es adecuada.....	43
Tabla 13. Datos del comunicado del Municipio de Guano	44
Tabla 14. Análisis de la entrevista del comunicador-Lic. Franklin Coba	44
Tabla 15. Datos de los expertos.....	49
Tabla 16. Análisis de las entrevistas de los expertos.....	50

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Resultados de la pregunta sobre la edad de los encuestados	35
Gráfico 2. Resultados de la pregunta sobre la edad de los encuestados	36
Gráfico 3. Resultados de la pregunta sobre la calificación la comunicación interna en el GAD Municipal.....	37
Gráfico 4. Resultados de la pregunta sobre la frecuencia que recibe información sobre las decisiones institucionales	38
Gráfico 5. Resultados de la pregunta sobre cómo es la comunicación entre las diferentes direcciones del Municipal Guano	38
Gráfico 6. Resultados de la pregunta sobre si las ideas o sugerencias de los funcionarios son tomadas en cuenta por las autoridades.....	39
Gráfico 7. Resultados de la pregunta sobre los canales de comunicación interna se utiliza en el GAD Guano	40
Gráfico 8. Resultados de la pregunta sobre los canales de comunicación utilizados son adecuados para transmitir información.....	41
Gráfico 9. Resultados de la pregunta sobre que si se debería mejorar la comunicación interna en el GAD Guano	42
Gráfico 10. Resultados de la pregunta sobre que si es adecuada la comunicación interna.....	43

RESUMEN

La presente investigación se enfoca en las estrategias de comunicación interna del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Guano y su incidencia en el desarrollo institucional, considerando que la comunicación interna constituye un eje fundamental para el adecuado funcionamiento de las instituciones públicas y el cumplimiento eficiente de sus objetivos.

El objetivo general de la investigación fue determinar la incidencia de las estrategias de comunicación interna implementadas en el GAD Municipal del cantón Guano, y su incidencia en su desarrollo institucional, período mayo del 2023 a mayo del 2024. Para ello, se empleó un enfoque mixto, que integró los enfoques cuantitativo y cualitativo, con un diseño no experimental. El enfoque cuantitativo permitió analizar los datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas al público interno es decir a los funcionarios de la institución. Mientras, que el enfoque cualitativo mediante las entrevistas a los expertos facilitó la recolección de información para la interpretación y análisis.

Los resultados obtenidos en dicha investigación se evidencian que la comunicación interna es percibida como descendente con las limitadas oportunidades que existen de retroalimentación. En cuanto, a las estrategias de comunicación interna presentan limitaciones, especialmente en los canales formales, la comunicación entre direcciones, la claridad de los mensajes espacios de participación y carece de un manual para gestionar la comunicación interna.

Palabras claves: Comunicación interna, Estrategias de comunicación, Desarrollo institucional, GAD Municipal del cantón Guano, público interno.

ABSTRACT

This research focuses on the internal communication strategies of the Decentralized Autonomous Municipal Government of the canton Guano and their impact on institutional development, considering that internal communication is fundamental to the proper functioning of public institutions and the efficient fulfillment of their objectives.

The overall objective of the research was to determine the impact of the internal communication strategies implemented in the Municipal GAD of the canton of Guano on its institutional development from May 2023 to May 2024. To this end, a mixed-methods approach was used, integrating quantitative and qualitative methods within a non-experimental design. The quantitative approach enabled analysis of data from surveys of the internal audience, i.e., the institution's employees. Meanwhile, the qualitative approach, through interviews with experts, facilitated the collection of information for interpretation and analysis.

The results obtained in this research show that internal communication is perceived as top-down, with limited opportunities for feedback. Internal communication strategies have limitations, especially in formal channels, communication between departments, message clarity, opportunities for participation, and the lack of a manual for managing internal communication.

Keywords: Internal communication, Communication strategies, Institutional development, Municipal GAD of the canton of Guano, internal audience.



Reviewed by:

Mgs. Sofia Freire Carrillo

ENGLISH PROFESSOR

C.C. 0604257881

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

La comunicación interna dentro de las instituciones públicas es esencial para el adecuado funcionamiento de sus operaciones. Esta permite facilitar la coordinación entre diferentes departamentos y niveles jerárquicos a través de estrategias comunicacionales. Lo cual, ayuda a mejorar el flujo de información entre el personal de la institución y sobre todo contribuye a la resolución de problemas.

En cuanto a Cuenca & Verazzi (2019) establecen que la comunicación interna es el conjunto de actividades de comunicación, que son desarrolladas por una institución que están orientadas a la creación y mantenimiento eficiente de las relaciones interpersonales entre funcionarios. Esto se realiza a través del uso de diferentes estrategias de comunicación para el público interno.

De igual manera, al establecer estrategias de comunicación interna en la gestión de un Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal constituyen un pilar fundamental, que inciden directamente en su capacidad para alcanzar un desarrollo sostenible. Por ello, es necesario que los líderes municipales reconozcan y fortalezcan estas dinámicas comunicativas, asegurando así el éxito y la eficacia de su labor. Por lo tanto, al establecer estrategias de comunicación permiten directamente promover un ambiente de trabajo colaborativo y armonioso. Este ambiente permitirá que el personal se sienta valorado y motivado (Cuenca & Verazzi, 2019).

A pesar de su evidente relevancia, estas instituciones carecen de un análisis exhaustivo de cómo se lleva a cabo las estrategias de la comunicación interna en la práctica que permitirán identificar de manera oportuna si aporta en el desarrollo institucional (Aguilar & Barragán, 2024). Por esta razón, al realizar esta investigación en el GAD-Municipal Guano permitirá determinar la incidencia de las estrategias de comunicación interna que se han implementado en el GAD-Municipal Guano. Por ello, en la presente investigación se utilizó una metodología con un enfoque mixto, es decir, cualitativa y cuantitativa que nos permitirá obtener información necesaria para evidenciar aspectos fundamentales y necesarios a tomarse en cuenta para el buen funcionamiento y desarrollo institucional. Del mismo modo, las entrevistas y encuestas se utilizaron para la recolección de datos e información que nos ayudará a conseguir los resultados deseados de nuestra investigación.

1.1 Planteamiento del Problema

En las instituciones públicas, la comunicación interna se ha convertido en una herramienta estratégica clave para responder a las necesidades del trabajo con relación a la organización. Con la finalidad de potenciar el sentimiento de pertenencia de los empleados, reducir la incertidumbre y prevenir los rumores. Por lo cual, las entidades públicas, gestionan los flujos de información que logran influir de manera significativa, para un adecuado ambiente laboral que contribuirá en el desarrollo institucional (Latorre *et al.*, 2019).

La comunicación interna puede dar prevención a problemas, rumores y conflictos que se crean entre el personal, logrando así evitar desacuerdos y malentendidos entre direcciones, departamentos y unidades en una entidad. Por lo cual, este tipo de comunicación en las instituciones tiene relevancia para mantener un clima laboral adecuado (Vilca, 2021).

Sin embargo, estas instituciones muchas de las veces, presentan deficiencias y desajustes en la comunicación interna, debido a que no se implementan estrategias efectivas. Al no priorizar dicha comunicación, la desinformación, los rumores se apoderan y afectan el clima laboral entre autoridades, funcionarios y trabajadores. Provocando la desmotivación del personal, baja productividad, dificultades para alcanzar el desarrollo y cumplir con los objetivos institucionales (Caramello, 2021).

A pesar de que la comunicación interna es un componente para el buen funcionamiento de los Gobiernos autónomos Descentralizados Municipales (GADM) la falta de estrategias claras, la falta de canales de comunicación y retroalimentación entre departamentos generan bajo rendimiento del personal o fallas en la comunicación. Por lo tanto, para el adecuado funcionamiento, las relaciones interpersonales entre todos los integrantes de dicha entidad pública debe ser adecuada debido a que la gestión tiene como eje transversal, la comunicación (Latorre *et al.*, 2019).

1.2 Formulación del problema

¿Cómo inciden las estrategias de comunicación interna en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano, en el desarrollo institucional, periodo mayo 2023 a mayo 2024?

1.3 Objetivos

1.3.1 General

- Determinar la incidencia de las estrategias de comunicación interna que se han implementado en el GAD-Municipal Guano, en el periodo mayo 2023 a mayo 2024.

1.3.2 Específicos

- Establecer las estrategias que se han implementado en la comunicación interna del GAD-Municipal Guano.
- Identificar la efectividad de las estrategias de comunicación interna de la institución.
- Proponer un plan de comunicación interna para el GAD Municipal Guano.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Comunicación

La comunicación es un proceso dinámico, cambiante que ha acompañado al ser humano desde sus orígenes para intercambiar información, pensamientos, ideas a través del lenguaje. Ha resultado un proceso fundamental porque a través de este se pueden relacionar de forma verbal, no verbal o escrita. Sin su existencia resultaría ser un caos al momento de relacionarse entre individuos (Contreras & Garibay, 2020). Asimismo, Ríos *et al.* (2020) establece que la comunicación ofrece bases que conllevan a esclarecer y establecer procesos de interacción, en cuanto al desarrollo personal y colectivo.

Con base a estas definiciones los dos autores coinciden, que la comunicación resulta ser un proceso para llegar acuerdos y tomar decisiones que nos impulsan a seguir evolucionando como sociedad. Al mismo tiempo permite evitar conflictos, disgustos,

malentendidos entre individuos. Lo cual tiene como finalidad de construir relaciones óptimas en cualquier entorno.

Según Contreras & Garibay (2020) enfatiza que “la comunicación ha sufrido también transformaciones en todos sus ámbitos de estudio y desarrollo tecnológico”(p.3). Esto conlleva a que la transformación y los cambios son notables con la llegada de las nuevas tecnologías. Debido a que la humanidad se ha adaptado a lo tecnológico, lo cual ha permitido comunicarse de manera instantánea a través de dispositivos tecnológicos y plataformas digitales desde cualquier lugar. Esto evidencia el cambio de los procesos comunicacionales porque resulta ser bidireccional, accesible, interactiva entre otras.

Por otro lado, en cuanto, a la comunicación en las organizaciones públicas se considera como un punto fundamental debido a que permite coordinar de manera eficiente las actividades internas y externas para contribuir al desarrollo institucional. Por lo tanto, Duque (2023) establece que “su función es mantener la adecuada relación y comunicación de la institución con sus diversos públicos para asegurar la viabilidad y el cumplimiento de los objetivos” (p.12). Es decir, la comunicación en las instituciones públicas al implementar de manera adecuada tanto para el público interno y externo facilitará la toma de decisiones, fortalecerá el trabajo colaborativo, el clima laboral para generar confianza, credibilidad y reputación.

2.2 Teorías de la Comunicación

Las teorías de la comunicación son un complemento de las ciencias sociales que se encargan del estudio de diversos factores que intervienen en los procesos comunicacionales. Por esta razón, diversos teóricos se centran en aspectos relevantes que permiten analizar desde diversas perspectivas del estructuralismo, funcionalismo, teoría crítica y antropología cultural.

Además, las teorías de la comunicación permiten entender el proceso y tratamiento de la comunicación de cómo se emite y se recibe el mensaje. Al mismo tiempo ofrecen una comprensión, más profunda de la complejidad de las interacciones humanas, medios de comunicación, las masas y la relevancia en la sociedad. Estas teorías permiten identificar los factores que intervienen ya sea en los medios de comunicación y organizaciones (Otero, 2020).

En cambio, López *et al.* (2020) establece que “las teorías de la comunicación y de los efectos siguen siendo útiles en la medida en que explican la relación entre los ciudadanos, el mensaje, los medios y el aparataje de la sociedad digital”(p.24). Es decir, que las teorías cumplen un papel trascendental. Debido a que el autor sostiene que las teorías de la comunicación siguen siendo útiles para explicar la intervención de varios aspectos y elementos. Donde este planteamiento resulta relevante porque evidencia que aun en contextos digitales, la comunicación continúa generando efectos en los comportamientos y percepciones de las personas.

La teoría funcionalista constituye la base de la investigación, porque concibe la comunicación no solo como un proceso de transmisión de mensajes, sino como una herramienta estratégica que contribuye a reducir conflictos, mejorar la colaboración y orientar el comportamiento organizacional. Del mismo modo, este enfoque permite analizar si la comunicación interna cumple su función de mantener a los funcionarios informados,

coordinados y en un ambiente laboral óptimo. Por su parte, la teoría estructuralista resulta ser el complemento y no la base de la investigación, esto se debe a que facilita la comprensión de cómo las jerarquías, los roles y las normas institucionales influyen en el flujo comunicacional dentro del GAD Municipal de Guano.

2.3. Teoría funcionalista

El funcionalismo es una de las teorías de la comunicación su origen se efectuó en el ámbito de las ciencias sociales. Sus principales representantes y teóricos son Lasswell, Lazarsfeld, Lewin y Hovland, Merton, Katz, Shanon y Weaver. El funcionalismo presenta a la comunicación como un proceso lineal, sencillo y unidireccional que principalmente sus orígenes se remontan a Aristóteles. Debido a que este filósofo en su retórica habló de tres componentes fundamentales en el ámbito comunicacional que fue: el orador (emisor), discurso (mensaje) y auditorio (receptores) (Giraldo *et al.*, 2021).

En cambio, Ladino (2017) se enfoca en los objetos de estudios clave para la teoría funcionalista, son los medios de comunicación masivos debido a que busca comprender cuál es la relación con la sociedad, su influencia tanto de manera individual y grupal. De esta manera, se centra en el papel que desempeña la comunicación en la sociedad y en cómo contribuye al mantenimiento, la estabilidad de las estructuras sociales. Por esa razón, la comunicación y la sociedad van de la mano debido a las necesidades prioritarias del ser humano.

Según (Lasswell, 1971, citado en Aguilar & Barragán, 2024) menciona que :

Una comunicación interna clara, transparente y efectiva, al cumplir sus funciones según la teoría funcionalista, tiende a promover un ambiente laboral favorable, caracterizado por la comprensión mutua, la colaboración y la cohesión entre los colaboradores. Por otro lado, una comunicación interna deficiente puede generar malentendidos y tensiones, contribuyendo a un clima laboral negativo (p.16).

Desde este enfoque, la comunicación no solo transmite información, sino que también coordina, motiva y orienta las acciones del personal hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales. De este modo, al elegir esta teoría funcionalista evalúa el funcionamiento del proceso comunicativo dentro de un sistema social permite analizar de cómo la comunicación cumple sus funciones, los canales que usan y si las estrategias son adecuadas para el público interno. Asimismo, se centra en determinar si los mensajes, los procesos y los flujos comunicativos aportan efectivamente a la coordinación, la eficiencia organizacional y en su parte al desarrollo institucional del GAD Municipal de Guano.

2.4. Teoría estructuralista

La teoría estructuralista involucra múltiples fundamentos en el campo comunicacional por su carácter multidisciplinario. Esto se debe a que ha sido objeto de aportaciones teóricas, análisis empíricos y aproximaciones críticas que involucra a la filosofía, sociología, lingüística, psicología y antropología. Por esta razón, el estructuralismo se comprende desde la utilización del lenguaje que cada individuo que emite para persuadir, comunicar, informar, relacionar y establece una manipulación de masas en lo que se refiere a los medios de comunicación. A partir de estos medios, se han generado un control social mediante la palabra y su estructura gramatical (Larreina, 2019).

Desde el punto de vista de Duarte (2023) la teoría estructuralista enfoca al hombre organizacional que desempeña varios papeles en las organizaciones para efectuar actividades comunicacionales que aporten en el desarrollo. Este personaje debe tener características en cuanto se refiere a la personalidad, la flexibilidad, tolerancia a las frustraciones, capacitada de posponer las recompensas y permanente deseo de realización para de esta manera contribuir al éxito y a cumplir los objetivos de una organización.

Además, mediante esta teoría se pretende equilibrar los recursos de una empresa, institución u organización, basándose en su estructura y en el recurso humano existente. Prestando atención a la correspondencia entre las organizaciones formales que se establece para lograr objetivos definidos a través de normas oficiales preestablecidas y las informales no se establecen reglas para interactuar con el personal (Weber, 1920, citado en Aguirre, 2020). En este caso con los aportes de los autores se menciona que la comunicación no sucede en un espacio vacío, sino en un sistema en el que inciden jerarquías, reglas, roles sociales y vínculos de poder. Por esta razón, a menudo los mensajes no se transmiten correctamente o no se usan canales de comunicación adecuados.

Al ser esta teoría complementaria en la presente investigación permite identificar la distribución de la información, la relación entre autoridades y servidores públicos y las redes internas de comunicación inciden en el desarrollo institucional del GAD Municipal de Guano. Asimismo, este enfoque facilita la detección de fallas en la transmisión de mensajes y la inadecuada utilización de los canales de comunicación, lo que orienta el diseño de estrategias de comunicación interna que fortalezcan la coordinación y el trabajo en equipo. En este sentido, la aplicación de esta teoría permite identificar los obstáculos estructurales que inciden en la circulación de la información dentro de la institución.

2.5. Teorías de la comunicación organizacional

2.5.1. Teoría estructural clásica

Esta primera teoría que surgió desde la década de 1800. Se la denominó la teoría de las máquinas. Se encarga de explicar que la organización se describe como una institución central de sus actividades y proporciona instrucciones mecánicas de carácter estructural. Por lo cual, hace referencia a que son rígidas, monótonas y sin innovación. Puesto que posee cuatro condiciones principales como el poder, el servicio mutuo, la doctrina y la disciplina (Marcillo, 2023).

Para Alarcon (2019) hace referencia que en esta teoría que los mensajes y los pedidos comienzan en los niveles superiores de la jerarquía organizativa y avanzan hacia los niveles inferiores. Con la finalidad de establecer relaciones apropiadas y óptimas que contribuirán a la mejora de la organización que aporten en la imagen, reputación y al ambiente laboral pertinente. Por esa razón, a través de esta teoría se fundamenta por las funciones administrativas en su responsabilidad contemplar una serie de acciones como dirigir, coordinar, controlar, la concreción de los planes de una organización.

2.5.2. Teoría neoclásica o relaciones humanas

Esta teoría fue realizada por Elton Mayo que surgió por la insatisfacción de la teoría clásica que no era suficiente en lo que conlleva a un estudio completo del personal de la organización. En cuestión a esto, la teoría neoclásica aparece y se centra en la importancia

de los aspectos tanto psicológicos como sociales de los trabajadores, empleados entre otros. El sociólogo y psicólogo Mayo al realizar experimentos en la fábrica de Hawthorne descubrió lo indispensable y decisivo el valor humano en un puesto de trabajo en las organizaciones. Al mismo tiempo prestar atención a los incentivos salariales y las condiciones laborales de los empleados resulta importante para de esta forma aumenten la productividad laboral (Elton 2017 citado en Marcillo, 2023).

Alarcon (2019) argumenta que al efectuar los experimentos de dicha teoría permitió establecer una interacción entre la administración y los trabajadores. Ha permitido potenciar el factor humano y establecer una mejor comunicación organizacional en su nivel ascendente a través de las relaciones interpersonales. La confianza y afrontar problemas de comunicación es un punto clave y evidente que se debe tomar en cuenta en las organizaciones. Por esa razón, surge la necesidad de comunicarse para llegar acuerdos y tomar decisiones correctas.

En relación con nuestro tema la teoría permitirá entender las relaciones humanas, el respeto, la confianza y la escucha activa entre los miembros del Municipio influyen en la calidad de la comunicación y en el ambiente de trabajo. Esto implica directamente en el rendimiento y el desarrollo institucional. Una adecuada comunicación entre los funcionarios, autoridades y trabajadores fortalece el compromiso del personal y mejora los resultados.

2.5.3. Teoría de las relaciones públicas

La teoría de las relaciones públicas se enfoca en los esfuerzos que se llevan a cabo de manera planificada y sostenible por una organización. Los esfuerzos se realizan para crear y mantener la buena voluntad para el entendimiento mutuo entre la organización y sus audiencias. En ese sentido, las relaciones públicas de esta manera se convierten en intermediarias o en auténticos agentes del cambio social de la organización, sea pública o privada. Con la finalidad de construir cotidianamente una realidad social acorde con los intereses particulares de la organización y los intereses de la comunidad que la rodea (Orriaga, 2021).

Mientras que García *et al.* (2020) menciona que las relaciones públicas dentro de las organizaciones lo identifican como un esfuerzo organizado y planificado para transmitir informaciones. Incluso en un proceso de comunicación recíproca implica un intercambio de mensajes, con el deseo de modificar actitudes y comportamientos en los públicos receptores. Además, se centra en establecer canales de diálogo, promover la participación y manejar adecuadamente la información para prevenir conflictos, problemas, rumores y fortalecer la reputación institucional.

2.5.4. Teorías del Liderazgo

Esta teoría establece que el líder de una organización resulta ser indispensable. Esto se debe porque es una figura importante para ayudar al público interno a satisfacer las necesidades y lograr juntos los objetivos institucionales. En toda organización el liderazgo juega un papel clave para su supervivencia y estabilidad. Este aparece principalmente desde el momento en que las personas se organizan o se unen con el fin de llegar acuerdos y tomar decisiones. En las organizaciones el liderazgo se manifiesta a través de las funciones, tareas,

responsabilidades y actividades que desarrollan los colaboradores (Aguilar y Correa 2017 citado en Forero & Gómez, 2020).

El liderazgo al ser una habilidad y un proceso para dirigir a un determinado grupo para guiar, administrar, solucionar problemas y planificar. Posee una influencia entre el líder y los seguidores y para transformar las organizaciones. Al mismo tiempo, orienta al logro de metas establecidas en un determinado tiempo. Con el fin de cumplir apropiadamente los objetivos, ganando confianza y lealtad para así lograr la eficacia, eficiencia y productividad de una organización (Forero & Gómez, 2020).

En este caso, esta teoría al implementar en dicho trabajo investigativo el contexto del Municipio un liderazgo efectivo se refleja no solo en la toma de decisiones, sino también en la manera en que se comunica con su equipo. Por ello, las estrategias de comunicación interna se convierten en una herramienta clave para ejercer un liderazgo participativo y transparente.

2.6.Comunicación Organizacional

Según, Nocciolino (2021) menciona que “para Chiavenato una organización como tal existe sólo en la medida que las personas sepan sacrificar el bien individual en beneficio del bien común obteniendo un resultado mucho más satisfactorio que trabajando egoístamente o sin sinergia colectiva” (p.5). Además, dentro de los que hace referencia tienen que ser capaces de tener un flujo veraz de comunicación efectiva, siempre actuando con una mentalidad de equipo, con la mentalidad de alcanzar el objetivo que los une.

El planteamiento de Chiavenato señala que una organización solo existe plenamente cuando sus miembros priorizan el bien común sobre los intereses individuales, lo cual se logra mediante una comunicación interna veraz, efectiva y orientada al trabajo en equipo. Del mismo modo, la comunicación por sí sola no garantiza la cooperación si existen debilidades en el liderazgo, estructuras rígidas o ausencia de canales formales.

En el caso del GAD Municipal del cantón Guano, esta teoría se relaciona directamente con su desarrollo institucional, pues cuando las áreas trabajan de manera aislada y la información no fluye adecuadamente, se debilita la sinergia organizacional y se afectan los resultados de la gestión pública, por el contrario, una comunicación interna estratégica permite alinear a los servidores municipales con los objetivos institucionales.

Las organizaciones cuentan con estructuras apoyados en los modelos jerárquicos, mismos que contribuyen a diversas situaciones, referente al funcionamiento oportunos. Por la resistencia al cambio y la deficiencia que existe en la comunicación organizacional. En esta situación, es imprescindible un clima laboral favorable, que permita llevar a cabo procesos comunicativos y de interacción con la compañía en cuanto al nivel ya sea operativo, reglamentario y mantenimiento (Pinzón *et al.*, 2021).

En este sentido, la comunicación organizacional incide directamente en el desarrollo institucional, especialmente en organizaciones públicas con estructuras jerárquicas como el GAD Municipal de Guano, donde la resistencia al cambio y las deficiencias comunicativas afectan el funcionamiento oportuno de los procesos institucionales.

La comunicación organizacional resulta ser importante no solamente abarca la comunicación como tal, sino que es amplia debido a que incluye la comunicación interna, externa, vertical, horizontal, diagonal, interpersonal e institucional. Esto conlleva a centrarse

en la atención, análisis, diagnósticos y perfeccionamiento de las complejas variables que conforman los procesos comunicativos en las organizaciones. Asimismo, con la finalidad de mejorar las interrelaciones entre sus integrantes. Lo que permitirá que fortalezca la identidad y mejorar el desempeño de las entidades (Díaz & Guzmán, 2020).

En este contexto, la comunicación organizacional no se limita a la transmisión de información, sino que integra dimensiones internas, verticales y horizontales que, al ser diagnosticadas, gestionadas adecuadamente, fortalecen la identidad institucional y mejoran el desempeño organizacional. Por ello, una comunicación interna débil en el GAD de Guano limita la coordinación entre áreas y el cumplimiento de objetivos institucionales, mientras que su fortalecimiento contribuye al desarrollo institucional y a una gestión pública más eficiente.

Sin embargo, la comunicación organizacional ha evolucionado a lo largo de los años, ha permitido definir su rol y su importancia en la sociedad. Además, hace referencia al conjunto de estrategias y acciones que se implementan, para gestionar y difundir información sobre sí misma. Es por ello que la comunicación resulta ser eficiente para establecer una relación sólida y efectiva con los diversos públicos tanto internos como externo (Contreras & Garibay, 2020).

Mientras Pinzón *et al.* (2021) advierte en su artículo científico que existe barreras que dificultan el entendimiento señalando, informar al público interno de las decisiones tomadas previamente por los líderes, existen filtros y ruidos mediante los cuales se dificulta la comprensión. De este modo, la comunicación organizacional permite relacionarse a los actores presentes en una organización, con relevancia en su orden jerárquico y niveles de acción. De esta manera, facilita su rol y como cada uno de ellos genera una interpretación por cómo se comunican y nos permite analizar con detalle cada factor para corregir, modificar o mejorar la manera en que se intercambia información.

2.7. Tipos comunicación organizacional

2.7.1. Comunicación externa

La comunicación externa hace referencia a que va dirigida específicamente al público externo. Estos mantienen una relación directa e indirecta. Resulta necesario que toda organización comunique las actividades que realiza para así transparentar su gestión ante la sociedad. Dar a conocer todo lo que se está efectuando a cabalidad por parte de las autoridades de alguna organización, permite que el público externo este al tanto de lo que se realiza día a día. De esta manera contribuirá oportunamente a la organización. Por esa razón, este tipo de comunicación tiene como finalidad crear los mensajes apropiados para fortalecer la imagen y reputación en la mente de sus públicos (Montecé, 2020).

A comparación de Pineda (2020) manifiesta que la comunicación externa promueve una imagen favorable que conlleva la organización con su público. Esto permite estar anclada no solo a los productos o servicios, sino a manifestaciones que de alguna manera demuestren la oportunidad entre pensar y el actuar de las organizaciones para mejorar. Del mismo modo, impacta a los procesos de relación con el público de carácter externo para genera vínculos emocionales a partir de la interacción que propician una reputación favorable.

2.7.2. Comunicación interna

La comunicación interna en las instituciones u organizaciones influyen en los procesos de innovación y generación de conocimientos, que conllevan acelerar o anular dichos procesos. Esto se fundamenta en cuanto a la estructura de la comunicación organizacional que depende de los aspectos relevantes como a la comprensión eficiente de las políticas y objetivos, flujos dinámicos de información y otros niveles (Puertas *et al.*, 2020).

En cambio, Castro *et al.* (2020) menciona que este tipo de comunicación hace énfasis en aquellas acciones que se establecen en una entidad que con el propósito de efectuar y mantener relaciones amenas entre sus integrantes. Por ello el entorno organizacional debe enmarcarse en la responsabilidad social corporativa.

Su buena gestión es capaz de crear un ambiente agradable de trabajo, lo que conlleva a motivar a los miembros de la organización. Al mismo tiempo, despertar sentimiento de pertenencia, confianza, desarrollar empatía, fomentar el trabajo en equipo, reforzar los valores y conductas de manera que se mantengan alineados a la filosofía organizacional (Cusot 2019 citado por Caramello, 2021).

Para Traub & Sapag (2020) señala que para potenciar la comunicación y el apoyo psicosocial al personal se debe crear líneas de comunicación, diseñar espacios de descanso, encuentro y relajación. Por esa razón, proveer información constante, actualizada, cercana, una retroalimentación y un sistema de reconocimientos ayudará al fortalecimiento de las relaciones del personal. De este modo, también se vuelve prioridad mantener la felicidad dentro las organizaciones porque hay que centrar el bienestar del público interno y analizar todos los aspectos tanto comunicacionales como psicológicos, esto permitirá que los colaboradores reflejen un clima laboral de agradable.

Por ese motivo, se puede afirmar que la comunicación interna tienen como principal eje el generar motivación para los recursos humanos, hacer que el personal se organice y enfoque su trabajo de acuerdo con los objetivos éticos y productivos (Brandolini *et al.*, 2009). Así mismo comprende una serie de operaciones que son totalmente dirigidas al público interno, mientras que las acciones que se establecen resultan ser estrategias a través de destrezas, programas y canales de comunicación que son principalmente admitidos por dicha entidad como complemento a una estrategia de comunicación interna.

La comunicación interna va dirigida al personal interno, es decir, a los que forman parte de la institución u organización. Entonces al mencionar dicho público, es importante para saber qué piensan y cuáles son sus necesidades laborales y hasta personales. Las instituciones serían más eficaces y con el personal en este caso aportaría de buena manera al desarrollo institucional. Por lo tanto, la comunicación interna hace alusión a los procedimientos de intercambio de información que se llevan a cabo en una organización, mientras la utilización de diversas formas y medios de comunicación interna puede variar en función del tamaño, la cultura y la estructura de la organización.

2.8. Tipos de comunicación interna

2.8.1. Descendente

La descendente es aquella que se da desde los niveles jerárquicos superiores hacia los inferiores. Es decir, la comunicación se da desde los jefes hacia los subordinados. Este

tipo de comunicación es muy común y se utiliza para transmitir información, dar instrucciones, objetivos y metas al personal dentro de las organizaciones (García, 2023). Tiene la finalidad de transmitir órdenes y directrices destinadas a propiciar la realización de una determinada tarea, funciones y responsabilidades a los servidores.

De esta manera, este tipo de comunicación interna la forma de comunicación garantiza que todos los niveles jerárquicos estén alineados con la misión y visión facilitando la ejecución de tareas y la coordinación organizacional. Siempre y cuando se gestione adecuadamente, entonces la comunicación descendente contribuye significativamente al desarrollo institucional, ya que promueve el orden, la disciplina, a comprensión de los roles y responsabilidades de cada funcionario, mejorando así el desempeño y los resultados óptimos.

2.8.2. Ascendente

La comunicación ascendente en las organizaciones facilita el flujo de la información desde los empleados hacia la gerencia. Es decir, cuando los empleados de nivel inferior difunden información a la alta dirección sobre algún tema a tratarse. Este tipo de comunicación interna (CI) fomenta la realización de aportes, retroalimentación y a la vez mejoran las relaciones laborales, debido a que tiene conocimiento acerca de las necesidades de la organización y en conjunto buscan nuevas alternativas de solución (Pita, 2022).

Entonces los municipios deben implementar este tipo de comunicación interna debido a que es fundamental reflejar un ambiente más participativo y que la opinión del personal sea valorada por las autoridades. Por lo tanto, si existe una buena comunicación ascendente, se crea una relación de confianza que permite la mejora de los procesos internos y la toma de decisiones acertadas.

2.8.3. Horizontal

La comunicación horizontal es aquella que se produce entre personas que ocupan el mismo nivel jerárquico dentro de una organización. Hace referencia a que esta trae beneficios como la cooperación entre colaboradores de una misma área, permitiendo llegar a un consenso sobre las interrogantes que puedan surgir. Estableciendo un ambiente de fácil contacto que permita el intercambio de información. Ante esto, se fomenta en los colaboradores la unión, el trabajo en equipo, el apoyo, lo cual puede ser de gran aporte para el crecimiento de la empresa relacionado directamente a los diferentes departamentos, unidades o direcciones (Pita, 2022).

Por otro lado, (Maldonado, 2013, citado en Piedra *et al.*, 2022) enfatiza que:

Tiene por objetivo coordinar el trabajo, dar solución a problemas, interpretar órdenes en términos inteligibles, informalmente se apoyan entre compañeros de trabajo, esta forma contrarresta actitudes de jefes autoritarios, evita la circulación de rumores, a través de ella se intercambian ideas, puntos de vista, conocimientos, experiencias e inquietudes (p.27).

2.8.4. Vertical

Este tipo de comunicación interna se centra en el flujo de la información entre los diferentes niveles jerárquicos que se efectúan en las, empresas, instituciones u organizaciones. Se la conoce como ascendente o descendente. La descendente es utilizada principalmente por la gerencia para transmitir una serie de ideas, comunicados, planificación,

objetivos, estrategias y expectativas, en cambio, la ascendente se trata cuando permite a los funcionarios, empleados o trabajadores emitan su retroalimentación, sugerencias, ideas y preocupaciones entorno a cualquier situación (Pérez, 2024).

Lo antes mencionado resulta ser necesario en las organizaciones para exista un ambiente laboral adecuado. Donde, los empleados se sientan incluidos, al permitir recibir sugerencias o ideas sobre alguna situación y que la participación sea primordial. Al ser valorados los criterios sentirán confianza con sus autoridades e impulsará a un ambiente laboral adecuado para el adecuado desarrollo institucional y comunicacional de cualquier organización.

2.9.Estrategias de comunicación interna

La base de una estrategia es conocer tanto los aspectos positivos como negativos dentro de una organización para facilitar el proceso de cambios, mejoras o renovación en cada uno de los niveles. Esto hace referencia a que resulta ser un enfoque sistémico de la gestión de comunicación organizacional implica, en la práctica, la realización de un diagnóstico, la selección de acciones, su prueba y posterior aplicación a través de instrumentos (Aguilar & Barragán, 2024).

Además, son herramientas destinadas a administrar de manera eficiente la comunicación. Dentro de una organización en consecuencia, tienen como objetivo principal incrementar la difusión de mensajes claros y estructurados para que sean emitidos a través de canales establecidos dentro de la organización. Su propósito es mantener a los empleados informados acerca de las acciones y acontecimientos en la institución, fomentando un sentido de colaboración y conexión con la organización (Aguilar & Barragán, 2024).

Por lo tanto, Castro *et al.* (2020) establecen que:

Mediante el empleo de estrategias de comunicación interna, las empresas y corporaciones pretenden mejorar el clima organizacional y fomentar a través de distintas acciones el bienestar general de los empleados, así como sus niveles de felicidad y satisfacción en relación con sus puestos de trabajo (p.58).

Entonces, al establecer las estrategias de comunicación interna en una organización resulta beneficiosa debido a que son planificadas y establecidas dentro de un plan de comunicación. Con la finalidad de que la comunicación no sea improvisada, sino previamente estructurada y alineada con los objetivos institucionales que contribuyan a su desarrollo.

2.10. Canales de comunicación interna

Los canales de comunicación interna en una institución son los medios o vías utilizadas para transmitir mensajes o información entre los diferentes niveles jerárquicos y áreas de trabajo como departamentos, direcciones o unidades. Los canales utilizados son formales e informales. Donde, su función principal es facilitar el flujo de la información entre el personal interno de las organizaciones ya sea de manera verbal, escrita o digital (Pita, 2022).

2.10.1. Formales

Los canales de comunicación interna formales son un conjunto de vías que establece la organización. Esto con el objetivo de transmitir y difundir mensajes que se relacionan con las actividades profesionales de los miembros y al mismo tiempo obtener información para

lograr la coordinación eficiente de todas las actividades distribuidas en la estructura de la organización. Por ello, Meza (2022) señala que los canales más usados por parte de las organizaciones en este caso son:

-Memorandos: Son escritos para realizar solicitudes, recordatorios, instrucciones entre otros.

-Carteleras: Son utilizados para compartir información social, reconocimientos y fechas especiales.

-Revista Interna: Permite que el personal esté al día de todas las novedades importantes de la organización.

-Correos institucionales: Son útiles para compartir información, coordinar actividades, enviar documentos, enviar convocatorias entre otras.

-Redes sociales de la organización: Son herramientas de colaboración en un entorno laboral que facilitan el intercambio de información en tiempo real. Además, recibir de manera inmediata cualquier información o comunicado.

-Reuniones: Permiten que los empleados se reúnan en persona para discutir temas importantes y tomar decisiones en conjunto.

2.10.2. Informales

En cambio, los medios de comunicación informales dentro de las organizaciones. Fundamentalmente son vías de comunicación dentro de la organización que se crean de manera espontánea y emergen como respuestas a las elecciones individual y por la necesidad de comunicarse. Son canales que no son preestablecidos, conversaciones espontáneas y surgen de la nada es decir como la comunicación de persona a persona, en horas de descanso, reuniones de grupo y grupos de chat fuera los horarios laborales (Meza, 2022).

Para (Pita, 2022) afirma que incluyen asuntos de carácter laboral donde a su vez se encuentran inmersos en temas personales. Asimismo, el intercambio de información por este medio surge de manera espontánea y flexible debido a que no cuenta con una planificación como se lo realiza a través de los canales formales. En las organizaciones suelen ser utilizados. Podríamos decir que esta última tiene la ventaja de divulgarse de manera más veloz que la formal, pero al mismo tiempo podría generar malentendidos o rumores. La comunicación informal no es igual a canal informal, es decir, una reunión informal entre compañeros, pero la comunicación impartida proviene de un responsable de la empresa quién está comunicando formalmente algún tema.

2.11. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal

Los municipios fueron introducidos en América por los españoles que llegaron en la conquista, utilizando las llamadas asambleas que hoy existen en la Península Ibérica llamadas ayuntamientos. Vivieron los logros liberales de las primeras décadas del siglo XIX y fueron parte de experimentos de integración y formación de nuevos estados. Los municipios están compuestos por residentes que viven en la zona y tiene ciertas facultades que crean condiciones que facilitan la vida de la comunidad. Otros servicios, que con la evolución de la sociedad se han identificado como indispensables sobre todo en áreas urbanas y la seguridad ciudadana (Suing, 2019).

La transformación de los municipios ecuatorianos en Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) cantonales se formalizó con la promulgación del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) en 2010. Este código establece la organización político-administrativa del Estado en el territorio y define a los GAD como entidades con autonomía política, administrativa y financiera. Durante la Constitución de 2008 ya había sentado las bases para este cambio, al promover el desarrollo equitativo y solidario del territorio nacional mediante el fortalecimiento de las autonomías, la descentralización, se reconocieron como gobiernos autónomos descentralizados a las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los concejos provinciales y los concejos regionales.

2.12. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Guano

El GAD Municipal del Cantón Guano, posee una estructura organizacional diseñada para cumplir con sus competencias y responsabilidades del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) que está delineada en una Ordenanza que regula la estructura organizacional y funcional, detalla las diferentes direcciones y unidades que conforman el municipio, estableciendo sus funciones y responsabilidades específicas. El Gobierno Local, está presidido por Oswaldo Vinicio Estrada Avilés en su calidad de alcalde, María Duchi Vicealcaldesa, Edgar Herrera y Juan Hidalgo como concejales urbanos. Milton bravo y Adolfo Hidalgo como concejales rurales para legislar y fiscalizar.

MISIÓN: Planificar y gestionar el desarrollo del cantón, para contribuir a la disminución de las inequidades territoriales, en el marco de la sustentabilidad ambiental, de eficiencia y calidad de los servicios prestados.

VISIÓN: Guano, reconocido por su cuidado del patrimonio cultural y ambiental, siendo un referente en la región por la disminución de las inequidades territoriales, sociales, culturales, económicas, garantizando el acceso a servicios básicos de calidad a gran parte de su territorio.

2.13. Cantón Guano

Guano es un cantón ubicado en la Provincia de Chimborazo. Se encuentra al norte de la provincia, por lo que limita con Tungurahua al norte, al Sur y al oeste limita con el Cantón Riobamba y una pequeña parte de la Provincia de Bolívar, y el Este con el río Chambo. Según datos obtenidos en la página del INEC, en el censo realizado en 2022, hay 50.451 habitantes en el cantón. Está conformado por dos parroquias urbanas: La Matriz y el Rosario y por nueve parroquias rurales: Guanando, La Providencia, San Andrés, San Gerardo, San Isidro, San José de Chazo, Santa Fe de Galán y Valparaíso.

Dicho cantón es turístico debido a que contiene lugares históricos, ancestrales y únicos como las Ruinas del Monasterio de la Asunción y el Museo de la Ciudad que exhiben a la momia de Guano, vasijas de barro, alfombras, la laguna Valle Hermoso, la Colina de Lluishig, el Parque Acuático Los Elenes, entre otros. Su tradicional gastronomía son la fritada, las cholas y la chicha huevona. Es un centro artesanal debido a que sus habitantes se dedican a la elaboración de alfombras y la confección manual de calzado de cuero (Paguay, 2023). Asimismo, Guano fue declarado el 25 de septiembre de 2020 por el Ministerio de

Turismo como Pueblo Mágico del Ecuador, haciendo honor a su historia, cultura, riqueza natural y artesanal, que está integrada con la accesibilidad, conectividad y bioseguridad.

2.14. Variables

Variable Independiente: Estrategias de comunicación interna

Variable dependiente: Desarrollo institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano

Tabla 1.Operacionalización de variables

VARIABLES	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Variable independiente Estrategias de comunicación interna	Las estrategias de comunicación interna en una institución son importantes porque permiten optimizar recursos. Por lo tanto, “una estrategia de comunicación permite establecer metas claras frente al análisis de problemáticas comunicacionales previamente concebidas en un proceso investigativo y que determinan metas y objetivos claros para dar soluciones concretas a lo establecido previamente” (Ríos et al., 2020, p.20)	-Comunicación -Estrategias de Comunicación interna	-Formas de comunicación. -Formas y estrategias de comunicación interna. -Tipos de comunicación interna.	Técnica: Entrevista Instrumento: Guía de entrevista
Variable dependiente Desarrollo institucional Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano	Es una entidad legal que representa a las autoridades locales. Los GAD municipales, en su estructura orgánica tienen tres funciones, una especie de símil de las funciones estatales: de legislación, normatividad y fiscalización; b) de ejecución y administración: y c) de Participación ciudadana y	Institución pública	Historia Ambiente Laboral Relaciones interpersonales	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

	control social (Suing, 2019)			
--	------------------------------	--	--	--

Realizado por: Paola Yesenia Carrasco Buenaño

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación (Mixta)

En la presente investigación se centra en un enfoque mixto se caracteriza por la combinación de lo cualitativo y cuantitativo en un estudio para lograr una comprensión completa de la investigación para efectuar los análisis e identificar problemáticas al implementar dicho enfoque. Además, se recopilan y analizan datos cuantitativos para examinar principalmente patrones de carácter numéricos y lo cualitativo se usa para obtener una comprensión clara, coherente y contextualizada (Acosta, 2023).

Hay que tomar en cuenta que en esta investigación lo cuantitativo se realizó mediante encuestas al público interno del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Guano que brinda una visión general. Donde se logrará identificar si las estrategias de comunicación interna son las adecuadas, el tipo de canales de comunicación, la frecuencia con la que reciben la información sobre las decisiones tomadas, si se debe haber mejoras en la comunicación interna, la interacción entre las diferentes direcciones entre otra.

Las entrevistas ayudan a un análisis cualitativo debido a que se obtiene información oportuna en este caso de dos expertos todo lo que conlleva la comunicación en los municipios sobre la comunicación interna, la importancia de estrategias, el papel que desempeña el liderazgo institucional entre otras temáticas. Al abordar estos temas, permiten contrataras diferentes puntos de vista que enriquecen el análisis porque al comparar sus argumentos se pueden identificar coincidencias o divergencias que ayudan a profundizar en el problema investigado.

A través de la entrevista al profesional encargado del municipio en lo que se refiere a la comunicación ayudará a enriquecer nuestra investigación para realizar el análisis correspondiente. Además, sus respuestas brindan una visión interna valiosa que complementa la teoría con la realidad la institución municipal, permitiendo contrastar información, identificar debilidades y proponer mejoras concretas para fortalecer la gestión institucional.

3.2. Enfoque Cuantitativo

El enfoque cuantitativo se utiliza para efectuar la recolección de datos con base a la medición numérica, conteo y el análisis que permite describir, explicar y predecir fenómenos de cualquier índole mediante datos numéricos (Acosta, 2023). Para, Jiménez (2020) se caracteriza por privilegiar el dato como notable e importante para su argumentación. Es decir, busca la verificación empírica de los hechos con el objetivo. Al mismo tiempo es útil cuando se busca medir la magnitud de un fenómeno, hacer comparaciones o probar hipótesis a través de lo estadístico.

Por lo tanto, este enfoque se efectuará en la investigación a través de encuestas al público interno del municipio de Guano. Esto permite identificar cómo reciben y entienden los mensajes institucionales, qué canales prefieren o consideran más efectivos y cuáles son las principales dificultades o barreras en el proceso comunicativo. Por eso, se obtendrán datos numéricos para el análisis correspondiente, la identificación de patrones, asegurando la confiabilidad y validez de la investigación al utilizar la encuesta estructurada.

3.3. Enfoque Cualitativo

El enfoque cualitativo se centra en recopilar y analizar datos no numéricos. Este resulta conveniente para comprender fenómenos de cualquier índole, es decir, desde la perspectiva de quienes los vive, cuando se busca patrones, concepciones, visiones, técnicas entre otras. Esto permitirá descubrir, indagar o afirmar preguntas de investigación que principalmente pueden o no comprobar alguna hipótesis en cuanto al proceso de interpretación o análisis (Hernández & Mendoza, 2018).

Por lo tanto, se utilizará este enfoque dado que se aplicará entrevistas que nos proporcionarán informaciones importantes por parte del encargado de la comunicación en el municipio y los expertos en el tema. El aporte de cada uno de los entrevistados ayudará obtener información que será analizada y complementaria. Además, se efectuarán unas matrices tanto para el comunicador de la institución y expertos para analizar cada una de sus respuestas.

3.2. Tipos de investigación

3.2.1. Según su alcance

2.2.1.1 Investigación Descriptiva

Este tipo de investigación hace referencia a la cantidad de detalle, estructuras y el nivel de análisis que se realiza en estudio previo. Es decir, resulta ser correlacional, que generalmente se establecen para medir el grado de relación y la forma adecuada de cómo se relacionan dos o más variables entre sí (Carrión *et al.*, 2021). Al seleccionar este tipo de investigación resulta ser más adecuado para obtener resultados precisos, profundos y útiles para la toma de decisiones. Al mismo tiempo se centra en el nivel de profundidad con el que se aborda un fenómeno para explorar, describir, explicar o analizar la relación entre variables.

Esta investigación se centra en la recopilación, descripción y análisis de datos para obtener una comprensión de información detallada en cuanto a componentes principales de una realidad o algún fenómeno en particular. Al mismo tiempo se encarga de puntualizar las características o fenómenos de una determinada población a la cual se va efectuar un estudio (Guevara *et al.*, 2020).

En este caso, la investigación es descriptiva porque se recopilará y se describirá los datos tanto cualitativos como cuantitativos que se obtenga sobre el tema de la investigación en este caso sobre las estrategias de comunicación interna implementadas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano en el periodo establecido. Por lo tanto, permitirá una interpretación más profunda de la realidad observada.

3.2.2. Según su diseño

3.2.2.1. Investigación no experimental

En este tipo de investigación es no experimental debido a que en esta no se presentan estímulos o condiciones experimentales porque no se manipulan las variables de estudio. Los sujetos de estudio en este caso son previamente evaluados en lo que se refiere al contexto natural sin ningún tipo de alteración. Además, posee dos tipos: la transversal y longitudinal. Lo transversal se centra en recoger datos en un solo momento y solo una vez, en cambio, el longitudinal estudia previamente las características de las variables en un proceso de cambio lo cual no se debe manipular las variables solo observar el proceso correspondiente (Arias & Covinos, 2021).

3.2.3. Según la Fuente de Datos de Investigación

3.2.3.1. Investigación documental

Este tipo de investigación permitirá revisar la literatura existente relacionada con el tema las estrategias de comunicación interna y la incidencia en el desarrollo institucional. La información será recopilada a través de documentos como: revistas, artículos científicos, revistas científicas, proyectos investigativos, libro entre otros. (García, 2021).

La percepción, ideas, puntos de vista o argumentos de diversos autores de diferente año resultan ser necesarias cada una de las aportaciones. Debido a que unos se enfocan en algo específico y otros ayuda a complementar. Permite comparar entre autores la información que se recaba en varios documentos de carácter académico sobre conceptos relacionados al tema investigativo sobre las estrategias de la comunicación interna, metodología, técnicas entre otras.

3.2.4. Según su temporalidad

Este tipo de investigación se efectúa sobre un tiempo definido y delimitado que transcurre a partir de mayo 2023 a mayo 2024, debido a que en este tema de investigación permitirá en este transcurso determinar si las estrategias de comunicación interna en el GAD-Municipal Guano aportaron en la incidencia en el desarrollo institucional. Mediante este transcurso del tiempo

3.3. Diseño de Investigación

Un diseño de investigación es un plan estructurado que guía el proceso de investigación y define cómo se llevará a cabo la investigación. En las ciencias sociales el tipo de investigación es la no experimental debido a que no se realiza una manipulación deliberada a las variables. El diseño determina los métodos y procedimientos utilizados para la recopilación y el análisis de datos, así como el enfoque a seguir para abordar las preguntas de investigación. Esto puede incluir elementos como la elección del tipo de investigación mixta, selección de la población y muestra, métodos de recopilación de datos (entrevistas, encuestas, observaciones) y análisis de resultados (Frias & Pascual, 2022).

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica: Entrevista

La entrevista es una técnica que permite al investigador obtener información que posteriormente será analizada. Donde, se establece esta técnica como un método empírico basado en la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, que permite obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre cualquier temática (Feria *et al.*, 2020).

Se ha considerado importantes entrevistar como expertos al Máster Carlos Mauricio Larrea y el Máster Vinicio Bastidas, profesionales de la comunicación para analizar desde una perspectiva técnica, la aplicación y efectividad de las estrategias de comunicación interna en instituciones públicas. Además, al Lic. Franklin Coba comunicador del GAD Municipal de Guano con la finalidad de conocer directamente cómo se planifican, implementan y evalúan las estrategias dentro de la institución.

Esta técnica permite recoger opiniones y experiencias prácticas, lo que facilita diagnosticar el estado de la comunicación interna, evaluar su incidencia en el desarrollo institucional y sustentar recomendaciones pertinentes para mejorar los procesos comunicativos para un adecuado ambiente laboral en la institución. La aportación de cada uno de los entrevistados son clave para efectuar el análisis de resultados e identificar problemáticas que deben ser resueltas con la finalidad de mejorar.

3.4.2. Instrumento: Guía de preguntas

Dentro de los instrumentos que es utilizado en las investigaciones es la guía de preguntas. Esta guía es un instrumento primordial que se realiza antes de efectuar una entrevista. Es necesario planificar con anterioridad y a su vez formular preguntas desde lo más importante a los menos importante, tiene como finalidad no dar la impresión de improvisación al momento de entrevistar. (Granados, 2020).

Para efectuar dicha guía se organiza y orienta el proceso de recolección de información, permite que el investigador mantenga el enfoque en los objetivos de la investigación. Gracias a esta herramienta, se garantiza que todos los entrevistados respondan a temas clave relacionados con el problema de estudio, lo que facilita la comparación, el análisis y la interpretación.

3.4.3. Técnica: Encuesta

La encuesta es una técnica que se lleva a cabo mediante un cuestionario. Está direccionada a un determinado grupo de estudio para obtener o recopilar datos a través de un enfoque cuantitativo. Asimismo, permite recoger datos por medios de la interrogación que se realiza al encuestado con el propósito de que brinde la información necesaria y requerida para la investigación (Arias, 2020).

En este caso, al aplicar las encuestas a los funcionarios contribuye a diagnosticar las estrategias de comunicación interna utilizadas en el GAD Municipal de Guano. Las encuestas se realizan en esta investigación porque permiten recoger información cuantitativa de una muestra más amplia de funcionarios del municipio. Esta técnica facilita medir con mayor precisión aspectos como la frecuencia de uso de los canales, el nivel de satisfacción con la

comunicación interna, y la percepción de los funcionarios sobre su influencia en el desempeño institucional, generando datos estadísticos que apoyan el análisis y fortalecen la validez de los resultados.

3.4.4. Instrumento: Cuestionario

El cuestionario es un instrumento metodológico que consiste en una serie de preguntas que se efectúa a un determinado grupo de manera física (impreso) o digital. Se realizan preguntas abiertas que se refiere a opiniones desarrolladas libremente con sus propias palabras y las preguntas cerradas contienen alternativas que son seleccionadas por parte de los encuestados. Está destinado a obtener respuestas sobre el problema de estudio y los encuestados aportan información relevante (Feria et al., 2020).

Las preguntas que se implementaron son cerradas que contienen de 4 a 5 opciones de respuesta. A través de este cuestionario facilita medir variables como la frecuencia del uso de los canales de comunicación interna, el nivel de satisfacción de los funcionarios y su percepción sobre la efectividad de las estrategias aplicadas en el GAD Municipal de Guano. Además, al estandarizar las respuestas, el cuestionario permite un análisis estadístico confiable de cada una de las preguntas.

3.5. Población

Población es un conjunto definido y accesible del universo que forma el referente para la elección de la muestra. Por lo tanto, Chero (2024) establece que “ la población involucra a la totalidad de elementos que coinciden con ciertos aspectos o características de interés para el estudio”(p.66). En lo que respecta al presente estudio, según datos del departamento de Talento Humano, el GADM-CG está integrado por 312 funcionarios. Estos representan a todo el público interno de dicha institución.

Tabla 2. *Público interno del GADM-Guano*

Funcionarios			
Comunicación y marketing digital			3
Secretaría general y archivo			9
Sindicatura			7
Fiscalización			3
Tránsito y transporte			26
Registro de la propiedad			14
Direcciones	N° de personas a cargo	Unidades	N° de personas a cargo
Dirección de Planificación	5	Control de desarrollo urbano y rural	5
		Comisaría municipal	2
		Avalúos, catastros y estadística	5
		Planificación estratégica, institucional y cooperación	4
		Compras públicas	5

Dirección Administrativa	2	Desarrollo de tecnología de información y comunicaciones	5
Dirección de gestión de Talento Humano	3	Desarrollo institucional y subsistemas	2
		Administración de talento humano	1
		Salud y seguridad ocupacional	3
Dirección financiera	3	Contabilidad	4
		Tesorería	9
		Presupuesto	1
		Bodega	2
		Rentas y coactivas	3
Dirección de servicios públicos	3	Agua potable	7
Dirección de ambiente y riesgos	3	Calidad ambiental e higiene	5
		Gestión de Riesgos	2
Dirección de obras públicas	2	Infraestructura física	7
		Maquinaria pesada y mantenimiento vial	3
		Espacios públicos y regeneración urbana	4
Dirección social del desarrollo económico	3	Educación, deportes, culturas y tradiciones	2
		Emprendizajes y emprendimientos	7
		Junta de protección de derechos, participación y seguridad ciudadana	3
Dirección de desarrollo turístico	1	Marketing y promoción turística	5
		Museos y centros de interpretación	2
Trabajadores			
Unidad de gestión de planificación			9
Dirección administrativa			27
Dirección de servicios públicos			13
Dirección ambiental y riesgos			23
Transporte y maquinaria			12
Gestión de obras públicas			42
Turismo			1

Fuente: Dirección de talento humano del GADM Guano

Realizado por: Paola Carrasco

3.6.Muestra

La muestra hace referencia a un conjunto de individuos extraído de una población. Se efectúa a partir de un procedimiento específico. Este proceso se realiza la aplicación de fórmulas (Ojeda, 2020). En este caso, en la presente investigación no se aplica ninguna

fórmula estadística de la muestra, debido a que se trabajará con toda la población del GADM-Guano, es decir, con los 312 funcionarios.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis de las encuestas aplicadas al público interno del Gad Municipal del Cantón Guano

1. Género

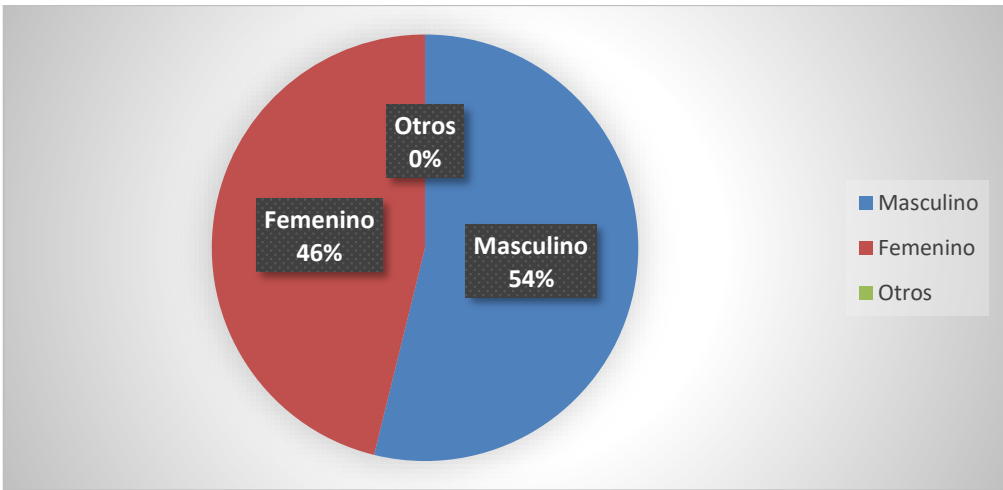
Tabla 3. *Género de los encuestados*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	168	54%
Femenino	144	46%
Otros	0	0%
Total	312	100%

Fuente: Público interno del GAD Municipal del cantón Guano

Realizado por: Paola Carrasco

Gráfico 1. *Resultados de la pregunta sobre la edad de los encuestados*



Fuente: Público interno del GAD Municipal del cantón Guano

Realizado por: Paola Carrasco

Interpretación: Este resultado muestra que los funcionarios del Municipio de Guano hay más presencia del género masculino debido a que representa el 54%, sin dejar atrás al género femenino con el 46 % distribuidos en direcciones y unidades. Esto evidencia que existe una mayor presencia de hombres en comparación con mujeres, aunque la diferencia no es extrema. La participación femenina es significativa, lo que puede reflejar las oportunidades y una tendencia hacia la equidad de género en la institución. Finalmente, el 0% del personal interno del GAD no se identifica con otro género.

2. Edad

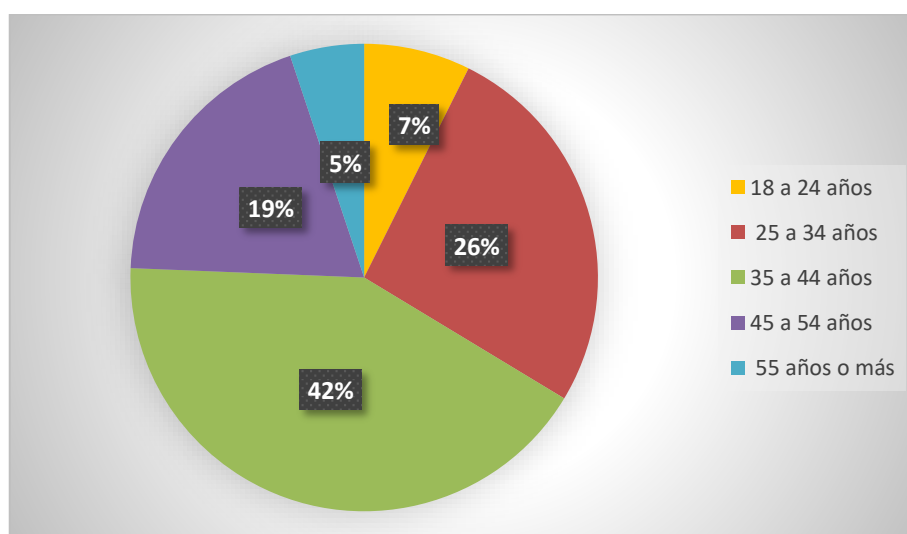
Tabla 4. *Edad de los encuestados*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
18 a 24 años	23	7%
25 a 34 años	82	26%
35 a 44 años	131	42%
45 a 54 años	60	19%
55 años o más	16	5%
Total	312	100%

Fuente: Público interno del GAD Municipal del cantón Guano

Realizado por: Paola Carrasco

Gráfico 2. Resultados de la pregunta sobre la edad de los encuestados



Fuente: Público interno del GAD Municipal del cantón Guano

Realizado por: Paola Carrasco

Interpretación:

Los resultados muestran las diversas edades de los 312 funcionarios que forman parte de la institución se encuentran en el rango de edad de 35 a 44 años representa el 42%, seguido del grupo de 25 a 34 años con un 26%. Esto muestra que la institución cuenta principalmente con funcionarios en etapa adulto joven. Resulta ser significativo debido a que suelen tener experiencia laboral consolidada que se adaptan a cambios y actualizaciones. El grupo de 45 a 54 años representa un 19% y los mayores de 55 años apenas un 5% que se les denomina adulto medio, lo que muestra una presencia limitada de personal próximo a la jubilación. Finalmente, el 7% de funcionarios de entre 18 a 24 años hay muy poca presencia de personal joven.

3. ¿Cómo usted califica la comunicación interna en el GAD Municipal del Cantón Guano?

Tabla 5. Calificación sobre la comunicación interna

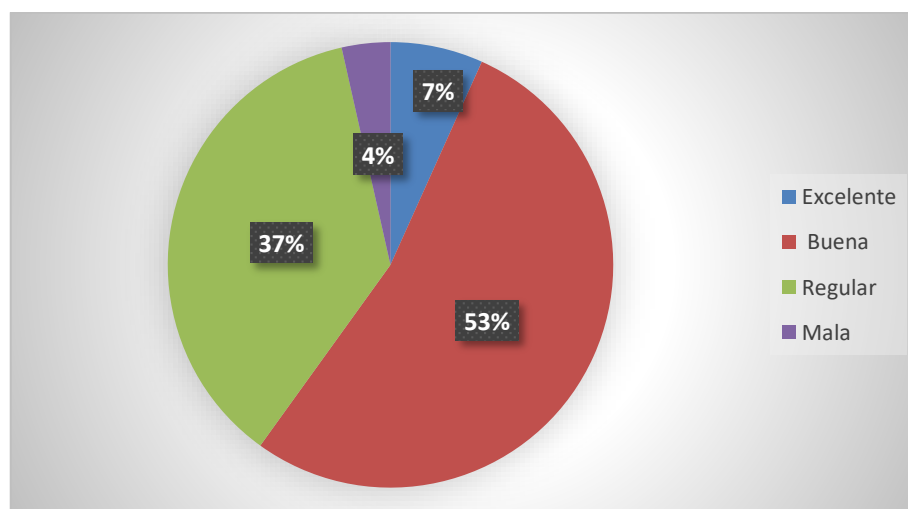
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	21	7%
Buena	166	53%

Regular	114	37%
Mala	11	4%
Total	312	100%

Fuente: Público interno del GAD Municipal del cantón Guano

Realizado por: Paola Carrasco

Gráfico 3. Resultados de la pregunta sobre la calificación la comunicación interna en el GAD Municipal



Fuente: Público interno del GAD Municipal del cantón Guano

Realizado por: Paola Carrasco

Interpretación:

El 53% de los encuestados califica la comunicación interna como buena. Mientras que el 7% señala que es excelente. Por lo tanto, se tiene una percepción favorable de la comunicación interna en el municipio de Guano, pero no en su totalidad. Sin embargo, el 37% de los encuestados calificó la comunicación como "regular" y el 7% la opción "mala" que da entender que no están satisfechos totalmente la manera en que se maneja la comunicación interna, por lo que se logra identificar que es necesario implementar estrategias que aporten de manera significativa y a su vez a la creación de las oportunidades de mejora que contribuyan al clima laboral y al desarrollo institucional.

4. ¿Usted con qué frecuencia recibe información sobre las decisiones institucionales?

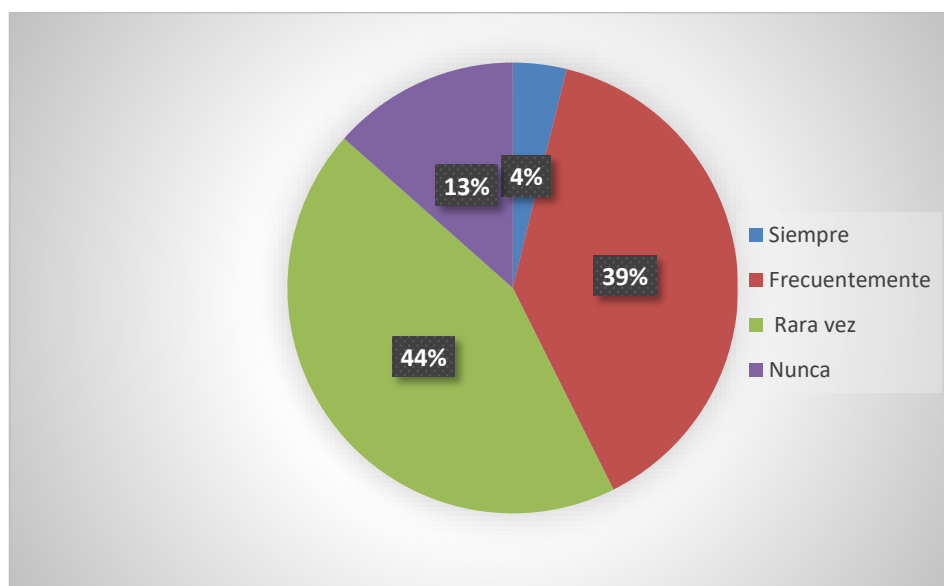
Tabla 6. Información sobre las decisiones institucionales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	4%
Frecuentemente	121	39%
Rara vez	137	44%
Nunca	42	13%
Total	312	100%

Fuente: Público interno del GAD Municipal del cantón Guano

Realizado por: Paola Carrasco

Gráfico 4. Resultados de la pregunta sobre la frecuencia que recibe información sobre las decisiones institucionales



Fuente: Público interno del GAD Municipal del cantón Guano

Realizado por: Paola Carrasco

Interpretación:

En esta interrogante indica que la mayoría de los encuestados 44% manifiestan que rara vez reciben información sobre la toma de decisiones en el municipio, seguido por un 39% que afirma recibirla con frecuencia. Solo un 4% señala que siempre está informado, mientras que el 13% refleja que nunca recibe este tipo de información. Estos resultados evidencian claramente que existe una comunicación interna de manera limitada, es decir, que no se encargan de informar sobre la toma de decisiones, porque menos de la mitad de los encuestados no perciben una comunicación efectiva.

5. ¿Cómo considera usted la comunicación entre las diferentes direcciones del GAD Municipal Guano?

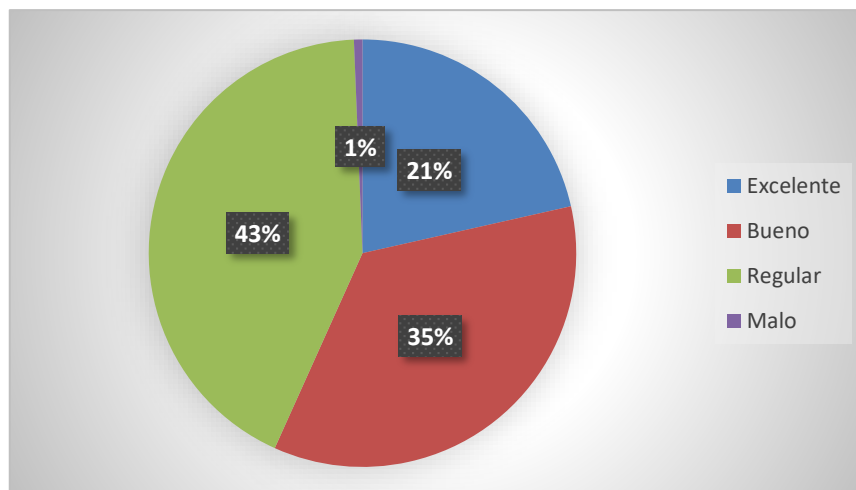
Tabla 7. Comunicación entre las direcciones del GAD

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	67	21%
Bueno	110	35%
Regular	133	43%
Malo	2	1%
Total	312	100%

Fuente: Público interno del GAD Municipal del cantón Guano

Realizado por: Paola Carrasco

Gráfico 5. Resultados de la pregunta sobre cómo es la comunicación entre las diferentes direcciones del Municipal Guano



Fuente: Público interno del GAD Municipal del cantón Guano
Realizado por: Paola Carrasco

Interpretación:

La comunicación entre las diferentes direcciones del municipio refleja que el 43% de los encuestados la considera regular, lo que indica que, para la mayoría, existen limitaciones en la transmisión de información. Un 35% la califica como buena, aunque se reconocen aspectos positivos, aún no se logra una comunicación óptima. Solo el 21% la define como excelente, evidenciando que una minoría percibe una comunicación efectiva, planificada y estructurada. Finalmente, el 1% la considera mala, aunque es un porcentaje bajo, revela que hay casos donde la comunicación es insuficiente en la institución. Por ello, estos resultados muestran la necesidad de fortalecer los canales y estrategias de comunicación interna para mejorar relación entre las direcciones.

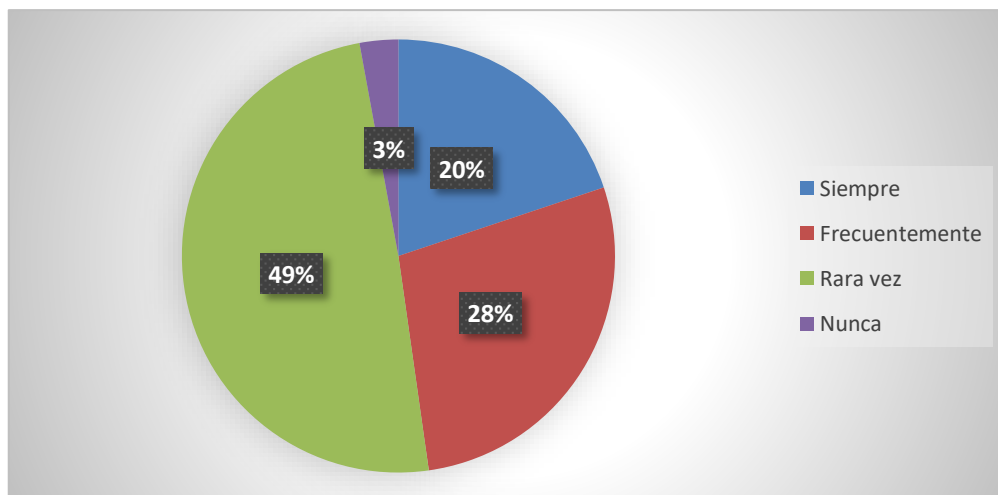
6. ¿Usted considera que sus ideas o sugerencias son tomadas en cuenta por las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano?

Tabla 8. Ideas y sugerencias

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	62	20%
Frecuentemente	87	28%
Rara vez	154	49%
Nunca	9	3%
Total	312	100%

Fuente: Público interno del GAD Municipal del cantón Guano
Realizado por: Paola Carrasco

Gráfico 6. Resultados de la pregunta sobre si las ideas o sugerencias de los funcionarios son tomadas en cuenta por las autoridades



Fuente: Público interno del GAD Municipal del cantón Guano

Realizado por: Paola Carrasco

Interpretación:

La mayoría de los encuestados 49% considera que sus ideas o sugerencias rara vez son tomadas en cuenta por las autoridades, lo que refleja una baja percepción de participación. Un 28% indica que frecuentemente se consideran sus aportes, opiniones e ideas. Mientras que solo el 20% afirma que siempre son escuchados. Sin embargo, el 3% restante señala que nunca se valoran comentarios, argumentos que son emitidos por los funcionarios y trabajadores lo que evidencia la necesidad de fortalecer los canales de diálogo y participación.

7. ¿Cuál de los siguientes canales de comunicación interna se utiliza en el Gad Municipal Guano?

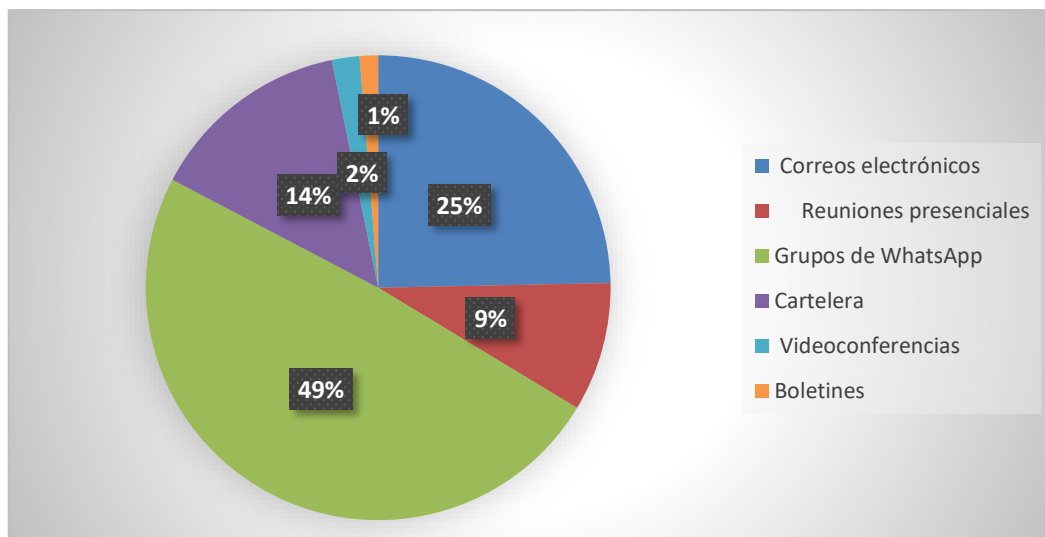
Tabla 9. *Canales de comunicación*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Correos electrónicos	77	25%
Reuniones presenciales	28	9%
Grupos de WhatsApp	153	49%
Cartelera	44	14%
Videoconferencias	6	2%
Boletines	4	1%
Total	312	100%

Fuente: Público interno del GAD Municipal del cantón Guano

Realizado por: Paola Carrasco

Gráfico 7. *Resultados de la pregunta sobre los canales de comunicación interna se utiliza en el GAD Guano*



Fuente: Público interno del GAD Municipal del cantón Guano

Realizado por: Paola Carrasco

Interpretación:

Los grupos de WhatsApp es el canal más utilizado en el GADM-Guano con un 49%, lo que refleja la preferencia por herramientas digitales rápidas, accesibles para el intercambio de información y comunicación. En segundo lugar, se encuentran los correos electrónicos 25%, utilizados como un medio formal, seguido por la cartelera 14%. Las reuniones presenciales con el 9% tienen menor uso, puede ser por limitaciones de tiempo o recursos por lo que no se pueden efectuar. En cambio, las videoconferencias 2% y los boletines 1% son los menos empleados, lo que sugiere que aún no se aprovechan plenamente estos canales. Por lo tanto, los datos evidencian que la comunicación se centra en canales digitales informales, que sería necesario equilibrarlos con canales formales.

8. ¿Usted considera que los canales de comunicación utilizados en el GAD son adecuados para transmitir información interna?

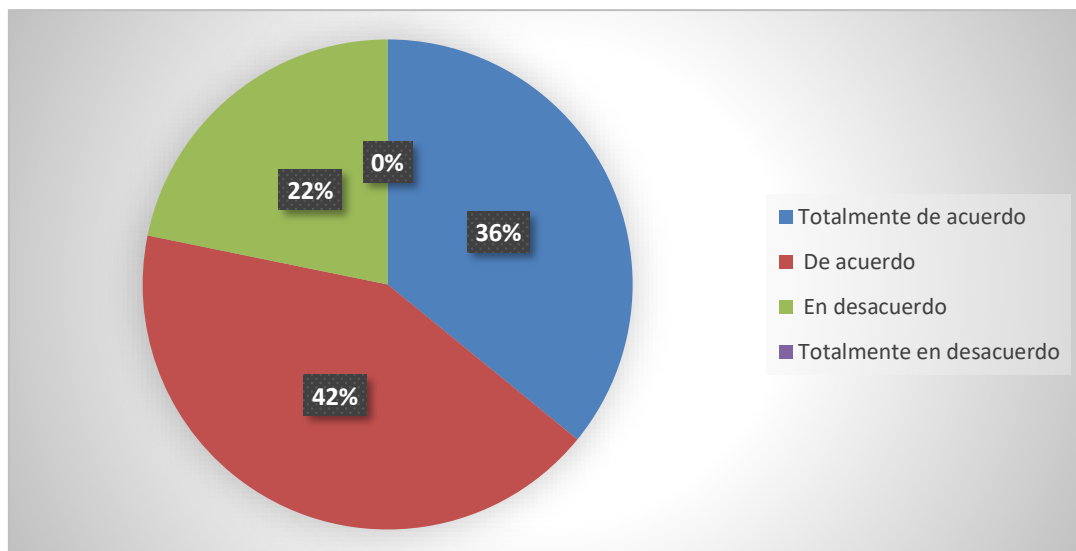
Tabla 10. Canales de comunicación utilizados son adecuados para transmitir información

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
Totalmente de acuerdo	112	36%
De acuerdo	132	42%
En desacuerdo	68	22%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	312	100%

Fuente: Público interno del GAD Municipal del cantón Guano

Realizado por: Paola Carrasco

Gráfico 8. Resultados de la pregunta sobre los canales de comunicación utilizados son adecuados para transmitir información



Fuente: Público interno del GAD Municipal del cantón Guano

Realizado por: Paola Carrasco

Interpretación:

La mayoría de los encuestados considera que los canales de comunicación utilizados en el GAD son adecuados para transmitir información interna, debido a que el 42% está de acuerdo y el 36% totalmente de acuerdo, lo que refleja que la percepción positiva. Por otro lado, el 22% está en desacuerdo, lo que indica que una parte de los colaboradores siente que los canales no cumplen completamente su función. Sin embargo, es relevante destacar que ninguno de los encuestados expresó estar totalmente en desacuerdo que representa el 0%, lo que evidencia, aunque hay aspectos por mejorar, la percepción general sobre la efectividad de los canales de comunicación es favorable.

9. ¿Qué considera usted que se debería mejorar en la comunicación interna del GAD Municipal del Cantón Guano?

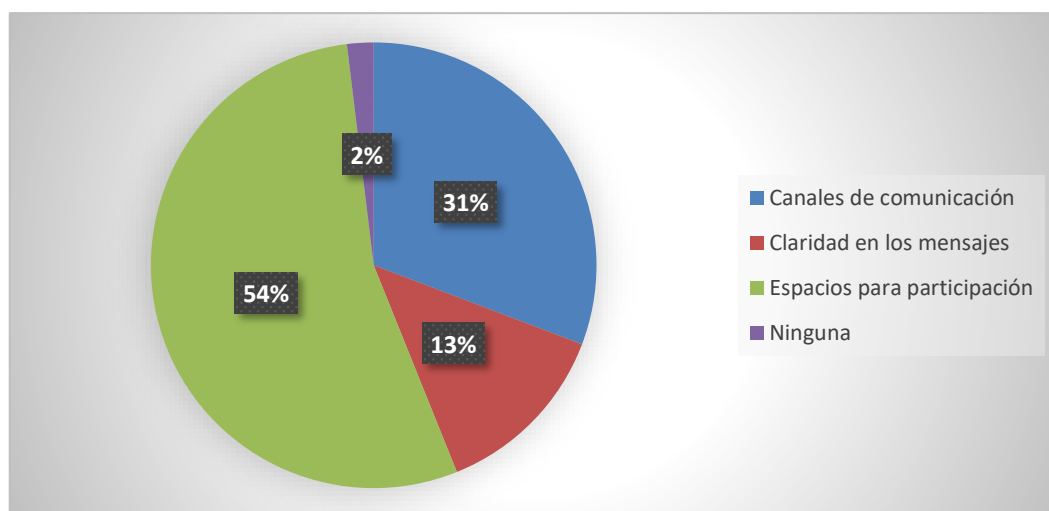
Tabla 11. *Mejora de la comunicación interna*

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
Canales de comunicación	96	31%
Claridad en los mensajes	41	13%
Espacios para participación	169	54%
Ninguna	6	2%
Total	312	100%

Fuente: Público interno del GAD Municipal del cantón Guano

Realizado por: Paola Carrasco

Gráfico 9. *Resultados de la pregunta sobre que si se debería mejorar la comunicación interna en el GAD Guano*



Fuente: Público interno del GAD Municipal del cantón Guano

Realizado por: Paola Carrasco

Interpretación:

Los resultados evidencian que el Municipio de Guano lo que se debe mejorar en la comunicación interna es la creación de espacios de participación debido a que posee el 54%, lo que revela una necesidad significativa de promover el diálogo y la interacción entre los colaboradores y las autoridades. Un 31% considera que se deben optimizar los canales de comunicación, lo que conlleva a que algunos medios actuales no son lo suficientemente efectivos. Por otro lado, el 13% señala la falta de claridad en los mensajes, lo que sugiere problemas en la forma de transmitir la información. Tan solo un 2% opina que no es necesario realizar mejoras esto demuestra que la gran mayoría percibe deficiencias en la comunicación interna.

10. ¿Cree usted que la comunicación interna utilizada por el GAD Municipal Guano es la adecuada?

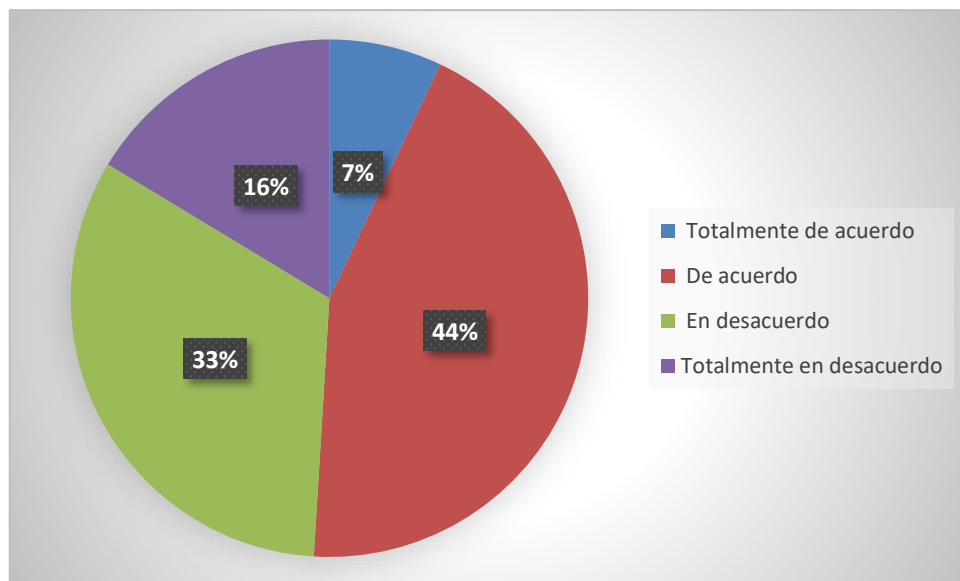
Tabla 12. *Comunicación interna es adecuada*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	22	7%
De acuerdo	137	44%
En desacuerdo	102	33%
Totalmente en desacuerdo	51	16%
Total	312	100%

Fuente: Público interno del GAD Municipal del cantón Guano

Realizado por: Paola Carrasco

Gráfico 10. *Resultados de la pregunta sobre que si es adecuada la comunicación interna*



Fuente: Público interno del GAD Municipal del cantón Guano

Realizado por: Paola Carrasco

Interpretación:

En esta interrogante los encuestados reflejan que la percepción sobre la comunicación interna del GAD está dividida. Aunque el 44% de los encuestados está de acuerdo y un 7% totalmente de acuerdo que da un total de 51% de opiniones positivas. Sin embargo, existe un 33% en desacuerdo y un 16% totalmente en desacuerdo, lo que evidencia que un 49% de los funcionarios no considera adecuada la comunicación interna. Estos resultados sugieren una parte importante que debe ser tomada en cuenta, por lo que se concluye que hay aspectos que funcionan bien, pero también áreas que necesitan mejoras para que todos los funcionarios perciban la comunicación como efectiva.

4.2. Análisis de la entrevista del comunicador del GAD Municipal Guano

Tabla 13. Datos del comunicado del Municipio de Guano

Entrevista	
Nombre del entrevistado:	Franklin Coba
Cargo:	Comunicador del GAD Municipal Guano
Profesión:	Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social

Realizado por: Paola Carrasco

Tabla 14. Análisis de la entrevista del comunicador-Lic. Franklin Coba

Pregunta	Respuesta	Análisis
1. ¿Cómo define la comunicación interna dentro del Gad Municipal del Cantón Guano?	El tema de comunicación interna es complicado, sabiendo que las instituciones públicas como la nuestra hay varios lineamientos políticos uno de esos es el personal de diferentes administraciones. Por	El entrevistado reconoce que la comunicación interna es un reto dentro de las instituciones públicas debido a la diversidad de criterios de los funcionarios y por los lineamientos políticos

	lo que complica aplicar una estrategia de comunicacional efectiva. Sin embargo, hay que luchar contra esas barreras, debido a que la sociedad es muy dispersa y diversa en criterios. Asimismo, el tema comunicacional no lo toman con la seriedad y responsabilidad que el caso lo amerita lo que causa desajustes en la comunicación interna.	que atraviesan al momento de cambiar a una nueva administración. A pesar de las barreras que existen, se destaca la necesidad de superar los obstáculos para implementar una estrategia de comunicación interna para que sea totalmente efectiva.
2. ¿Por qué es importante establecer estrategias de comunicación interna en el Municipio del Cantón Guano?	Establecer estrategias de comunicación interna resulta ser importante para estrechar relaciones entre los servidores municipales y también forjar la imagen positiva de la institución ante la colectividad. Al mismo tiempo, para conocer las diferentes instancias, distintos niveles de responsabilidades para tomar decisiones efectivas y para no contradecir con la política administrativa. Siempre hay cambios buenos y malos donde se debe alinearse prácticamente a la ideología política del administrador actual de la municipalidad.	En este caso en dichas instituciones, al establecer estrategias de comunicación interna sirve para fortalecer las relaciones entre los servidores municipales y mejorar la imagen del municipio. También ayudan a aclarar los roles y responsabilidades dentro de la institución, asegurando una toma de decisiones óptimas.
3. ¿Cómo la comunicación interna impacta directamente en el compromiso y la satisfacción de los funcionarios dentro del GAD Municipal Guano?	Indudablemente, todo lo que es comunicación interna es vital dentro de las instituciones o fuera de ellas. Tratamos en lo máximo posible vincular al personal, hacerse interesante la actividad dentro de la institución, personificar, dar realce al trabajador también como motivación lo cual es parte de nuestro soporte de la comunicación que manejamos. Sin embargo, no somos un equipo suficiente debido a que contamos con apenas dos personas en comunicación es bastante complicado, pero en la	Se destaca que la comunicación interna es fundamental dentro de las instituciones públicas para vincular al personal, motivar y hacer que su actividad dentro del GAD sea más comprometedor, responsable y que refleje un ambiente laboral adecuado. Aunque no cuentan con el suficiente personal en comunicación, debido a que solo están dos personas a cargo limita el alcance de las acciones, pero se resalta el

	medida de las posibilidades de los recursos tratamos de estar en concordancia con nuestros compañeros de las diferentes dependencias, unidades y direcciones.	esfuerzo por mantener una comunicación efectiva y motivacional para los trabajadores.
4. ¿Cuáles son las estrategias que ha implementado en comunicación interna dentro del GAD?	Mucho depende de lo que piense realizar el administrador principal en este caso el alcalde. Por ventaja hay una conciencia de lo que significa la comunicación social dentro del municipio. Por lo que permite efectuar de manera directa con cada una de las direcciones de acuerdo con la misión y visión que tiene cada una de ellas. Además, eso alineado a todo lo que es la misión y visión de la municipalidad. A los servidores municipales se ha tratado de lo posible tengan los espacios necesarios para que difundan sus servicios a nivel interno y externo sobre los procesos que tiene que realizar cada una de las dependencias.	En esta pregunta el entrevistado no menciona en sí las estrategias que se usan, pero en este caso la comunicación interna en el GAD depende principalmente de la dirección del alcalde, quien reconoce su importancia y promueve la coordinación entre las distintas áreas según la misión y visión institucional. Aunque se dan espacios para informar, aún falta organizar la comunicación para que sea más efectiva.
5. ¿Qué canales de comunicación interna utiliza el Municipio de Guano y cuál considera que es el más efectivo?	Los canales de comunicación interna que implementan en el GAD Municipal son las redes sociales, grupos de WhatsApp, la cartelera, las pantallas internas tanto en la dirección de tránsito como en el registro de la propiedad. Además, utilizamos generalmente en los eventos y reuniones presenciales que se realizan dentro de la municipalidad para difundir ciertos avisos o lineamientos que la autoridad necesita que todo el personal conozca.	En cuestión a los canales de comunicación interna que son utilizados en dicha institución son formales e informales. Se evidencia todos estos son útiles para asegurar que la información fluya dentro de la institución, pero no especifica cuál considera el más efectivo, sin embargo, se centra en lo digital por la inmediatez.

6. ¿El GAD Municipal Guano cuenta con un manual o normativa para gestionar la comunicación interna?	Lastimosamente no se cuenta con un manual o normativa debido a que no se ha transformado a una dirección y solamente es una unidad. Se ha tratado de buscar esa posibilidad, pero todavía no se tiene el visto bueno de la máxima autoridad de la institución para poder trabajar el manual. Mismo que es importante tanto para los encargados del ámbito comunicacional como para los funcionarios.	El entrevistado menciona a que no existe un manual o normativa formal para la gestión de la comunicación interna debido a que el área de comunicación no es una dirección como tal sino solamente una unidad. A pesar de los esfuerzos por obtener el visto bueno de las autoridades para su implementación, aún no se ha logrado formalizar este documento. Por lo tanto, al tomar en cuenta lo que se necesita en lo comunicacional y sería importante realizar este manual debido a que organiza, regula y mejora la forma en que circula la información dentro de la institución.
7. Considera que la comunicación interna contribuye a la mejora de toma de decisiones dentro del Municipio del cantón Guano.	Sí, definitivamente la comunicación interna contribuye a mejorar la toma de decisiones dentro del Municipio del cantón Guano. Cuando existe una comunicación fluida entre las diferentes direcciones y niveles jerárquicos, la información llega de forma oportuna y precisa, lo que permite analizar las situaciones con mayor claridad. Además, el intercambio constante de criterios entre autoridades y servidores municipales facilita la coordinación de acciones, evita errores y fortalece el trabajo en equipo, garantizando decisiones más acertadas y alineadas con los objetivos institucionales.	Resalta que un flujo informativo ágil y preciso entre las distintas áreas permite evaluar mejor las situaciones y coordinar acciones de manera efectiva, lo cual permite evitar errores.
8. ¿Qué innovaciones tecnológicas se han incorporado	Lastimosamente la institución como para comunicación. No hay recursos suficientes como equipos tecnológicos los cuales son muy	La falta de recursos tecnológicos y el apoyo de la máxima autoridad limita a realizar productos

para fortalecer la comunicación interna?	limitados en muchas de las ocasiones se hace uso de nuestros equipos personales para poder cumplir con la municipalidad. Contar con dinero para la unidad de comunicación para obtener equipos tecnológicos que es indispensable para mejorar la comunicación interna. En el Gad Municipal lo hacemos de manera directa más vivencial y experiencial. Se ha intentado que la autoridad nos apoye para poder mejorar también los productos comunicacionales que tenemos hacia la institución y hacia la colectividad. Siempre se resalta a de manera permanente esperamos que las autoridades nos den el apoyo necesario, porque sin eso no se puede cambiar y mejorar.	comunicacionales adecuados lo que obliga al personal a usar equipos propios. Por lo cual, la comunicación se realiza de manera directa y experiencial. Donde los comunicadores realizan esfuerzos pese a las dificultades se resalta la necesidad de apoyo institucional y presupuesto para fortalecer la unidad de comunicación.
9. ¿Cómo se involucra a los funcionarios en la retroalimentación y mejora de las estrategias de comunicación interna?	Es un defecto a nivel nacional hay que insistir, hay que persistir tratando de que nos den la información requerida. Hay una normativa que es la LOTAIP que obliga a tener toda la información respectiva mes a mes de todas las actividades de todos los procesos que se van cumpliendo. De ahí hay que insistir a los directores de cada una de las direcciones que son poseedores de información para que nos emitan datos con lo técnico también dentro de cada uno de los procesos que tiene la institución en sus diferentes direcciones.	La colaboración de los funcionarios de las diferentes direcciones es compleja para que emitan información de cada una de ellas. A pesar de que la normativa Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) exige la entrega de información periódica, se debe insistir en la importancia de compartir datos relevantes. Por lo tanto, esto no debe suceder sino la colaboración de los directores es importante porque resulta ser la clave para mejorar la comunicación interna y asegurar una gestión óptima.
10. ¿Existe algún método criterio que utiliza para medir en este caso	La visualización o la persuasión de cada uno de los que hacemos el equipo de comunicación. Nos retroalimenta la idea de cómo está	La evaluación de la comunicación interna se basa en la observación y la interacción en redes sociales.

las estrategias de comunicación interna?	funcionando de igual forma en redes es automáticos ya sea mediante las visitas en las redes sociales y se revisa todos los días con mecanismos de retroalimentación en este caso preguntas.	Aunque estos mecanismos brindan retroalimentación inmediata, sería beneficioso contar con herramientas más estructuradas para medir la efectividad de la comunicación interna para que puedan identificar si son adecuadas las estrategias.
---	---	---

Fuente: Comunicador del GAD-Guano

Realizado por: Paola Carrasco

Tabla 15. *Datos de los expertos*

Experto 1	
Nombre del entrevistado:	Carlos Mauricio Larrea Gualpa
Profesión:	Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social Máster en Comunicación y Marketing Político Máster en Políticas Públicas para el Desarrollo con Inclusión Social.
Experiencia laboral:	Casa de la Cultura Ecuatoriana Benjamín Carrión Núcleo de Chimborazo (Jefe de Relaciones Públicas) GAD Municipal del Cantón Riobamba (comunicador, coordinador DIRCOM) Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (Director de Comunicación y Relaciones Públicas)
Trabajo actual:	Municipio de Ambato (Director de Comunicación)

Experto 2	
Nombre del entrevistado:	Vinicio Joaquín Bastidas Berrones
Profesión:	Licenciado en Comunicación Social Máster en Comunicación y Marketing Político
Experiencia laboral:	GAD Parroquial Rural El Altar (Director de Comunicación) GAD Municipal del Cantón Penipe (Director de Comunicación) GAD Municipal del Cantón Pallatanga (Director de Comunicación)
Trabajo Actual:	GAD Parroquial La Candelaria-Penipe (Director de Comunicación)

Realizado por: Paola Carrasco

Tabla 16. *Análisis de las entrevistas de los expertos*

Preguntas	Respuesta: Experto 1	Respuesta: Experto 2	Análisis
1. ¿Cómo define la comunicación interna en los gobiernos autónomos descentralizados municipales?	La comunicación de los gobiernos autónomos descentralizados es el puente que tiene la autoridad en este caso el alcalde con la ciudadanía. Los gobiernos autónomos, dependiendo de la dimensión de este se tiende a crear un lazo entre autoridad y ciudadanía teniendo en cuenta los lineamientos diferentes que existe entre mecanismos que componen a la institución. En este sentido un Gad municipal al tener su cuerpo legislativo mucho más amplio, teniendo sus funciones mucho más cercanas tienen otro tipo de información que puede ser de interés para la ciudadanía.	La comunicación organizacional va a depender del lugar en el cuales desarrollaremos, ahí en general el público interno y externo va a existir la intervención a las cuales tenemos que llegar de una manera correcta en la administración pública, al menos hay que ser cuidadosos con el tema de la comunicación. Es decir, con lo que decimos. Para que no suceda nada en contra de nosotros por esa razón hay que saber que texto, video o imágenes se deben colocar.	Según Mauricio Larrea la concibe como un puente entre la autoridad y la ciudadanía, enfocándose más en la comunicación externa y en la relación institucional con la comunidad. En cambio, Vinicio Bastidas, experto 2, destaca la importancia de una gestión cuidadosa del mensaje dentro de la administración pública, considerando la responsabilidad en el uso de textos, videos o imágenes. Por lo tanto, no se centran en la comunicación interna como tal, pero ambos mencionan y coinciden en que la comunicación es importante y necesaria para el funcionamiento institucional
2. ¿Qué importancia tiene la comunicación interna en los	El Dircom debe tener claros sus objetivos, lineamientos y su estructura. Por lo tanto, hablamos de que debe manejar	Básicamente el tema de la comunicación con nuestros públicos tiene que estar correctamente informados ya	Ambos expertos coinciden en que los funcionarios deben estar informados para mejorar la gestión y evitar la desinformación. Larrea enfatiza que cuidar a los públicos

Gads Municipales para el correcto funcionamiento y desarrollo institucional?	tanto la comunicación interna como externa. Cada uno con sus herramientas y medios de difusión que se requiere y tengan disponibles. Es alarmante cuando no se trabajan los públicos internos, considerando que es el baluarte necesario que sirve para impulsar y mantener una administración pública.	que trabajan con nosotros empleados, colaboradores, personal de servicio tienen que saber lo que hace la primera autoridad para que sean portavoces de gestión, mal sería que no estén al tanto, produciría de alguna manera la desinformación.	internos es clave para sostener y fortalecer la administración pública, usando los medios y herramientas adecuadas. En cambio, Batidas señala que los empleados y colaboradores deben estar informados sobre la gestión de la máxima autoridad en este caso el alcalde, para poder comunicar correctamente y evitar confusiones o desinformación.
3. ¿De qué manera la comunicación interna contribuye a la mejora de la toma de decisiones en los Gads?	La comunicación interna da el soporte para la toma de decisiones. Considerando de que son los técnicos que están en territorio, y que los empleados, funcionarios son quienes están más al tanto, tienen más relación con la ciudadanía. A diferencia de la autoridad teniendo en cuenta de que estas estructuras técnicas administrativas son justamente los delegados, representantes de la autoridad en territorio, entonces serían los encargados de escuchar a la gente. Es decir, los encargados de recaudar información dependiendo de las	El clima laboral hace que los empleados y colaboradores brinden el cien por ciento de su capacidad es decir gente que trabaja en talleres, maquinaria que trabaja sus ocho horas se ven reflejadas en obras y que la gente este conforme con la administración. Por lo tanto, hay que conversar con el sindicato de trabajadores, cuadrillas, compras públicas y todos los departamentos de los municipios que hay que llegar a un consenso para la toma de decisiones.	Según, el experto 1 señala que la comunicación interna da un soporte importante en la toma de decisiones y también se enfoca en que permite que la información del personal en contacto con la ciudadanía apoye decisiones más acertadas, mientras que el experto 2 destaca que un buen clima laboral y la coordinación interna facilitan consensos. Ambos muestran que la comunicación interna fortalece la colaboración, la toma de decisiones y la efectividad de la gestión institucional.

	estructuras que mantienen los GADs, estos pueden ampliar o formar ciertas direcciones como participación ciudadana también temas de gestión social que tienen estos grupos de personas y la potestad de recabar información en territorio.		
4. ¿Qué papel desempeña el liderazgo institucional en garantizar la eficacia de la comunicación interna dentro de estas instituciones?	Se debe tener en cuenta quién lidera la institución, más no como institución porque los funcionarios, en este caso los representantes de las autoridades son pasajeras, no tienen un lapso en funciones. Entonces más que depender, estos son los encargados y llamados a impulsar o generar las políticas internas para que la comunicación interna sea un baluarte dentro de su gestión.	Básicamente el administrador ya sea alcalde o alcaldesa tiene que mantener un liderazgo importante para que se la guía del equipo y que pueda dar directrices adecuadas sobre todo basarse por temas estadísticos y no dejarse llevar por rumores, chismes o comentarios.	Larrea y Bastidas destacan que el liderazgo es clave para garantizar una comunicación interna efectiva. Sin directrices claras, la gestión se debilita y no se va a llegar a tomar correctas decisiones, lo cual se debe estar al tanto y la colaboración es fundamental.
5. ¿Cuáles consideran que son las estrategias comunicacionales más eficaces para fortalecer en este caso la	Las más eficaces dentro de estrategias de comunicación interna son las de territorio. Considerando que este tipo de estrategia va generando confianza. El hecho de tener una autoridad presente que permita dar fortaleza, certeza y	Es importante hacer un tema de focus group es decir ir viendo y entender las necesidades de nuestro personal de trabajo y la gente que apoya. Existe una parte inferior en los municipios, uno de ellos son los funcionarios	Los dos comunicadores por una parte coinciden en que la comunicación interna efectiva depende de la confianza, la atención a las necesidades del personal y una conducción clara de los mensajes. Sin embargo, cada uno se centra en ciertos aspectos. Larrea indica que las estrategias

comunicación interna?	seguridad en el trabajo que se desempeña día a día y que la comunicación interna le genere este lazo de pertenencia a la institución. Además, es común cuando un funcionario viene de otra administración es mal visto. Entonces lo importante que se requiere en estos casos para manejar la comunicación interna es dar la confianza de que no me interesa de qué periodo viene, por cuántos años trabajas en la institución. Lo que interesa es el profesionalismo, donde el aporte es la clave. Por esa razón, se trabaja para el territorio, municipio, ciudadanía entre otros. Es decir, más no se trabaja para la autoridad de turno.	con nombramiento se creen los intocables o aparentemente que tiene mayores derechos y garantías laborales y que las personas que son de contrato que vinieron con la administración. Por lo tanto, las necesidades de los dos grupos no son las mismas y es importante conversar con estos grupos para que nos cuenten cuál es su necesidad para tener satisfecho a nuestro público interno, pero que eso se refleje en obras y no en temas de consentirlos por consentirlos valorarles el talento humano en sí como seres humanos pero también que sean responsables con el trabajo y obviamente los canales de comunicación interna también contribuye y facilitan a la comunicación siempre debe haber un líder para transmitir y conducir los mensajes y no se genere el ruido o desinformación.	más eficaces son las basadas en el territorio, donde la autoridad genera confianza y fortalece el sentido de pertenencia de los empleados a la institución. Bastidas resalta que escuchar las necesidades del personal mediante focus groups y diferenciar entre los distintos grupos de empleados permite atenderlos adecuadamente, mientras que los líderes facilitan la transmisión de mensajes y evitan desinformación.
-------------------------------------	---	---	--

6. ¿Qué canales de comunicación interna considera que son los más efectivos en cuanto para estar comunicados?	Los canales realmente dependen mucho los recursos que se tiene, porque no todas las instituciones cuentan con las mismas condiciones. Gads parroquiales no tendrán presupuesto, quizás ni para la página web y el número de personal será limitado. Entonces, por ejemplo, un Gad muy pequeño, una cartelera funciona muy bien toda una comunicación. Más allá que todo este siempre se va a destacar y resaltar lo que se refiere de boca a boca, en un Gad mucho más grande la tecnología, es decir aplicaciones o redes sociales. El tema digital netamente conozco varias instituciones que tienen la posibilidad de tener sus propias redes sociales dentro de su sistema de gestión institucional, esto resulta ser llamativas de que en esta red es institucional, debido a que solo ingresan los usuarios que pertenecen, en este caso solo funcionarios y tienen acceso a las fechas de	Canales formales correo electrónico por la formalidad de la institución, memorandos, oficios, solicitudes y el WhatsApp como medio informal carece un poco de validez institucional, que enviarse un mensaje entre amigos está bien, pero entre autoridades luego para un proceso no tiene mucha validez como son las plataformas institucionales o carteles informativos.	El experto Carlos Larrea señala que los canales dependen de los recursos y tamaño de cada GAD, destacando medios tradicionales como carteleras o el boca a boca en los gads parroquiales en cambio las aplicaciones o redes sociales internas se usan en las instituciones más amplias como los municipios. Mientras que el experto, Vinicio Bastidas enfatiza la importancia de los canales formales en las instituciones públicas para comunicar al personal interno. Mientras que los medios informales tienen menos validez. Por esa razón, ambos coinciden en que la elección de los canales debe adaptarse a las necesidades, recursos y estructura del municipio para asegurar que exista una comunicación interna adecuada a través de canales óptimos y accesibles.
---	---	---	---

	cumpleaños, las fechas importantes, temas de comercio entre otras. Por ejemplo, el Facebook de una institución, pero claro, esto representa recursos y seguramente pocos gatos serán los capacitados. Tendrán la potestad como para aplicar a una de estas de estas herramientas.		
7. ¿Cómo hizo que la tecnología contribuya en este caso a la comunicación interna y de igual forma el clima laboral de las organizaciones?	Contribuyen en la inmediatez, como toda red social, el permitir que llegue el mensaje a tiempo, no hay excusa de que no se recibió. En este caso no se debe llegar a la oficina a ver el correo electrónico para saber que alguna disposición. Entonces las redes a habilitado y ha dado este paso de inmediatez en cuanto a lo positivo. Como negativo el hecho de que te apoyas en una en recursos legales o leyes que pueden salir del horario laboral, que pueden ser considerados temas de acoso, por el hecho enviar un mensaje por WhatsApp, a altas horas de la noche, pero simplemente por el hecho de	Hoy está en tendencia la inteligencia artificial ha contribuido de manera positiva en el hecho de poder tener una información más rápida, oportuna y digerible. Ha facilitado porque los trabajadores en vez de estar leyendo tantas hojas se les puede facilitar la información a través de diapositivas o documento digerible que pueda estar enterado de lo que se está realizando. Lo que se busca es que llegue el mensaje y se informen. Adaptarse a los nuevos cambios y la a tecnología aporta de manera positiva a toda la sociedad y en las instituciones públicas no ha sido la excepción. Las instituciones	El experto 1 señala que la tecnología y las redes sociales contribuyen a la inmediatez en la comunicación interna, aunque advierte que un uso inadecuado fuera del horario laboral puede generar inconvenientes. El experto 2 recalca que herramientas como la inteligencia artificial y plataformas digitales facilitan la comprensión y rapidez de la información, mejorando la comunicación y adaptación de los empleados. En conjunto, ambos muestran que la tecnología potencia la eficiencia y claridad de la comunicación interna, siempre que se utilice de manera responsable.

	recordar sobre alguna situación pendiente, más no por presionar, pero eso también ya depende de cómo se utilice.	tienen un retraso en lo tecnológico por el hecho de poder contratar la misma tecnología, pero se ha evolucionado en el tema de metaverso y plataformas digitales que se lo ha realizado el tema de Facebook, Instagram y TikTok. La cuenta X (Twitter) en municipios grandes el alcalde dispone a sus directores mediante esta plataforma y se ha visto bastante positivo.	
8. ¿Qué herramientas o métodos usted recomendaría para medir? ¿En este caso el impacto de la comunicación interna	Hablamos de un tema cuantitativo encuestas que el clima laboral de reputación institucional, incluso porque el descontento puede mostrarlo desde adentro o el tema satisfactorio de igual forma. Por esa razón siempre voy a apostar por las encuestas que me permite una visión o la radiografía de lo que está sucediendo.	Sería importante efectuar una encuesta de satisfacción de que tan conformes están los colaboradores que deben ser evaluados para que tenga éxito.	Ambos expertos coinciden en que la medición del impacto de la comunicación interna debe basarse en encuestas, porque estas permiten evaluar tanto el clima laboral como la percepción de los empleados y con eso verificar las necesidades e implementar mejoras si lo requieren.
9. ¿Cómo se puede gestionar la resistencia en este cambio al cambio en las	A través de un sistema participativo, siempre considerando que como parte fundamental en la construcción va imponiendo los nuevos sistemas más claro y haciéndolos parte de	La capacitación es fundamental antes de implementar algún proceso de comunicación lo primero debemos contra con personal capacitados y que debe	Larrea señala la importancia de la participación de los funcionarios en el diseño de nuevas estrategias para conjuntamente elaborar. Bastidas menciona la necesidad de capacitaciones que faciliten la adaptación a

implementaciones de las nuevas estrategias de comunicación interna?	esta. En este caso a los empleados o trabajadores para que así vayan asimilando el cambio y además de ello ser escuchados en la creación de estas nuevas herramientas. Esto va a ser fundamental para poder implementar cualquier tipo de estrategia.	ser dinámica, práctica y teórica para que puedan dominar el proceso y sistema. Es decir, los colaboradores no estén esperando depender de terceros. Un claro ejemplos es cuando un funcionario no puede manejar algún dispositivo tecnológico al estar capacitado lo podrán efectuar mediante motivación y la capacitación.	los cambios. En cuanto a esta interrogante los dos expertos coinciden en que la resistencia al cambio en la comunicación interna debe manejarse con estrategias de inclusión.
10. ¿Cómo se puede alinear la comunicación interna con los objetivos de trabajo de los Gads municipales, en este caso para lograr resultados efectivos?	Partiendo desde el liderazgo de las de las autoridades eso es fundamental, también así tienen claro dónde están, a dónde quieren ir y sumando al equipo de trabajo. Caso contrario, creamos resistencias y esto va a provocar, simplemente que no se vayan alineando a los objetivos que se tiene como administración y ahí se va teniendo problemas en la ejecución en el Plan de trabajo. La comunicación interna contribuye al desarrollo institucional debido a que siendo los principales voceros institucionales cada uno de los	El administrador de los Gads tiene una misión visión y un plan de trabajo que se han entregado en el Consejo Nacional Electoral el cual debe ser cumplido a cabalidad. Por lo tanto, en base a eso y al Plan de Desarrollo Orgánico Territorial que se le comparte a los directores o técnicos, el alcalde tiene que decir esta es mi visión y cuando se comparte con los directores de área mismos que se encargan de compartir con sus colaboradores, entonces todos	Los expertos resaltan que el liderazgo y la claridad en la transmisión de objetivos, misión o visión son esenciales para alinear la comunicación interna con la estrategia institucional. Mientras el primer experto enfatiza el rol de los empleados como voceros institucionales, el segundo se enfoca en la importancia de la coherencia en los mensajes desde las altas autoridades hasta los niveles operativos. Esto indica que los GAD Municipales deben estructurar su comunicación interna de manera que todos los funcionarios comprendan y compartan los mismos objetivos, asegurando que el mensaje

	empleados trabajadores, la comunicación interna va a permitir llegar desde las familias hasta el resto de la ciudadanía. No una vez vas a estar tus primeros voceros, la primera gente que va a defender tu proyecto entonces es importante ir gestionándola de esta forma.	hablan el mismo lenguaje. Entonces se transmite a la ciudadanía en dos aspectos, en obras y de estar al tanto de que se desarrolla donde el público interno este informado y ser portavoces. Tener un buen clima laboral es necesario porque la comunicación interna exterioriza y resulta ser un proceso importante debido a que no solo dejar al equipo de comunicación de comunicación, debido a que tenemos muchas voces diciendo lo mismo y la ciudadanía estará informada de lo que se está realizando a nivel de obras, convenios o gestión.	institucional sea transmitido de manera uniforme tanto dentro de la organización como hacia la ciudadanía.
--	--	--	---

Realizado por: Paola Carrasco

4.3. Discusión de resultados

La investigación analiza las estrategias de comunicación interna y también su incidencia en el desarrollo institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano. Por esta razón, se realizó una revisión bibliográfica, la aplicación de 312 encuestas al público interno y se desarrollaron entrevistas al comunicador institucional y dos expertos lo que permitirá efectuar una triangulación entre la teoría como la evidencia cuantitativa y los hallazgos cualitativos.

Por esta razón, Díaz y Guzmán (2020) plantean que la comunicación organizacional debido a que es una interdisciplina que integra a la comunicación interna, pero también externa, y que exige diagnóstico, análisis y mejora constante de los diferentes procesos comunicativos, en concordancia Pinzón *et al.*, (2021) menciona que la comunicación permite articular a los actores organizacionales a partir de un determinado orden jerárquico y niveles de acción, lo que puede resultar indispensable en instituciones públicas donde las decisiones y la coordinación interdepartamental dependen del flujo oportuno de información.

Este enfoque coincide parcialmente con la visión del experto Vinicio Bastidas, quien sostiene que la comunicación organizacional en la administración pública debe gestionarse con cuidado por su responsabilidad institucional y por el impacto que tiene tanto en el público interno como externo.

Ahora bien, existen un contraste en los planteamientos de los resultados del GAD de Guano en donde se puede evidenciar que existe una brecha importante entre lo que se espera teóricamente y en la práctica institucional principalmente porque el 53% de los funcionarios califica la comunicación interna como buena y el 7% como excelente. Sin embargo, existe un 37% que aún la considera como regular y un 4% que la califica como mala lo que puede demostrar que existe una percepción favorable que no es homogénea y esto quiere decir que persisten las debilidades estructurales del sistema comunicativo a nivel interno.

En términos de incidencia institucional esta situación es mucho más crítica cuando se analiza la circulación de las decisiones en donde solo el 44% manifiesta que rara vez recibe información, el 13% afirma que nunca recibe información sobre las decisiones institucionales frente a un reducido cuarto por ciento que indica que está informado siempre.

Es así como los resultados permiten que exista una interpretación de la comunicación interna que no está garantizando un flujo constante la información estratégica lo que puede limitar las condiciones y afectar la eficiencia organizacional.

Un importante hallazgo se puede reforzar con la entrevista al comunicador institucional Franklin Coba quién reconoce que la comunicación interna es un proceso bastante complejo dentro de una institución pública principalmente en donde la influencia de los lineamientos políticos y la presencia del personal de diferentes administraciones puede dificultar sostener diferentes estrategias que sean estables y por otro lado se puede decir que las limitaciones operativas del equipo reducido y los recursos escasos son aspecto que coincide con Traub y Sapag (2020), quienes sostienen que el fortalecimiento del personal requiere información constante, retroalimentación y sistemas de reconocimiento para consolidar relaciones internas.

En ese punto la triangulación muestra una consistencia en donde los datos cualitativos evidencian que existe una baja regularidad informativa y la evidencia cualitativa explica que las causas están vinculadas con los recursos como las estructuras y las condiciones políticas.

Es así como la comunicación entre las direcciones tiene una debilidad que impacta en la gestión institucional debido a que el 43% de los encuestados consideran que la comunicación entre las direcciones es regular por otro lado 35% la califica como buena y solo 21% como excelente. Lo que evidencia que existen refuerzos comunicacionales en donde las limitaciones de la concordancia interdepartamental tienen que ver con la afectación del trabajo colaborativo y en consecuencia un desarrollo institucional no tan exitoso. Donde el resultado se vincula con la teoría funcionalista revisada Ladino, 2017; Lasswell citado en Aguilar y Barragán, (2024), que sostiene que la comunicación interna es efectiva cuando cumple funciones de integración, coordinación y cohesión organizacional, se incrementan tensiones, malentendidos y clima laboral negativo.

En cuanto los diferentes canales y estrategias empleadas los resultados evidencian un patrón importante el canal más utilizado son los grupos de WhatsApp y por eso se señala con un 49%, seguido por un correo electrónico que es el 25% y la cartelera que es un 14% por otro lado las reuniones presenciales solo se desarrollan en un 9%, las videoconferencias en un 2% y los boletines en un 1%, estos tienen un uso limitado lo que sugiere que predominan los canales rápidos pero que son informales por esta razón tiene mejor mayor presencia los mecanismos formales que son sistematizados.

Por esta razón, el licenciado Franklin Coba, afirma que no existe un manual o alguna normativa para gestionar la comunicación interna debido a que esta área no se construye como una dirección sino como una unidad y por esta razón no se pueden formalizar lineamientos y procedimientos institucionales.

Por lo tanto, el máster Mauricio Larrea y el máster Vinicio Bastidas, expertos, complementan ese análisis para advertir que la ausencia de claridad estratégica tiene que ver con la conducción organizada que favorece el ritmo comunicacional aquí al desorden y la baja credibilidad interna están presentes.

Ahora bien, un 78% de los encuestados considera que los canales son adecuados para transmitir información, por otro lado 42% están de acuerdo y 36% están totalmente de acuerdo lo que se interpreta como una cautela debido a que el canal no implica necesariamente que la información circule de manera oportuna o que el sistema sea participativo.

Al preguntar qué debe mejorarse el 24% prioriza que la creación de diferentes espacios para la participación por otro lado el 31% menciona que los canales de transmisión de información y el 13% que la claridad del mensaje es así que el 49% señala que sus ideas o sugerencias rara vez son tomadas en cuenta lo que puede demostrar que sí es una debilidad estructural en la comunicación ascendente y de esta manera también la retroalimentación porque esto afecta el compromiso del personal y puede limitar la comunicación bidireccional que es necesaria para fortalecer la gestión institucional.

En la misma línea existe una percepción sobre si la comunicación interna del GAD es adecuada lo que refleja que la institución está dividida por el 51% que tiene una valoración positiva, el 44% que está de acuerdo y el 7% que está totalmente de acuerdo. Sin embargo, el 49% expresa que la valoración es negativa y el 16% está totalmente en desacuerdo.

Este resultado puede evidenciar que la comunicación interna no se consolida como un proceso transversal que es estable en todos los niveles de organización lo que puede debilitar el impacto en el desarrollo institucional y contrastar con el punto de la teoría funcionalista en donde se reafirma que la comunicación interna solo cumple su función cuando está como una cohesión una motivación y una coordinación que está sostenida caso contrario su aporte se basará en el clima laboral y la efectividad institucional y esta es parcial.

En relación con el liderazgo tanto el comunicador del GAD como los expertos coinciden que existe una deficiencia en la comunicación interna que depende de gran medida de las directrices claras de su autoridad.

El experto, Mauricio Larrea, sostiene que liderazgo institucional impulsa las políticas internas y que convierten a la comunicación en un soporte estratégico para una gestión adecuada. Mientras que el experto, Vinicio Bastidas, enfatiza que las decisiones se deben basar en datos y lineamientos formales evitando rumores y también la informalidad.

Eso tiene que ver con los resultados de la encuesta debido a que la comunicación es percibida como descendente con las limitadas oportunidades que existen de retroalimentación en donde es un modelo más directivo y participativo que se puede concluir que la comunicación interna del GAD de Guano presenta avances en el uso de canales pero mantiene debilidades en participación como formalización y circulación oportuna de las decisiones lo que puede que exista una conciencia plena en el desarrollo institucional de forma limitada.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.CONCLUSIONES

En cuanto al primer objetivo específico se identificó que las estrategias que se aplican actualmente, en lo que se refiere a los canales de comunicación tales como reuniones internas, mensajes vía WhatsApp y carteleras informativas, si bien han permitido mantener un nivel mínimo de transmisión informativa, no se encuentran estructuradas. Lo que evidencia una gestión comunicacional no estratégica. Por la falta de apoyo tanto de los recursos humanos, económicos y tecnológicos. Tratan de efectuar y solucionar con lo que poseen muchas de las veces con sus recursos personales. A pesar de que han solicitado a que la unidad de comunicación se transforme en una dirección no han tenido respuesta. Por lo que, se evidencia el desinterés en lo comunicacional.

En lo que se refiere al segundo objetivo específico de la investigación, se determinó que la efectividad de dichas estrategias es baja, porque la información no llega de forma clara, oportuna ni uniforme a todos los servidores municipales. Los resultados de las encuestas evidenciaron niveles de insatisfacción y desconocimiento informativo. Esto se debe a que rara vez los informan sobre las decisiones municipales. Además, la falta de participación y las ideas, sugerencias de los funcionarios rara vez son tomadas en cuenta. Además, por la falta de métricas de evaluación para medir la comunicación interna.

Finalmente, en cuanto al tercer objetivo específico en lo que se refiere a la propuesta, se concluye que el diseño de un plan de comunicación interna resulta para fortalecer el desarrollo institucional del GAD Guano, al establecer nuevas estrategias de comunicación interna, dado que permitirá diseñar, ordenar, sistematizar, estandarizar y evaluar los procesos comunicacionales. Es decir, fortaleciendo así la transparencia, la eficiencia y la gestión pública misma que contribuya y aporte al desarrollo institucional.

5.2.RECOMENDACIONES

Se recomienda mejorar y diversificar las estrategias de comunicación interna existentes, integrando herramientas digitales, canales bidireccionales y espacios de participación que permitan que los servidores se involucren activamente en el proceso comunicacional. Esto permitirá que los funcionarios se sientan satisfechos e informados sobre las decisiones institucionales o aspectos relevantes de cualquier índole del municipio.

Con respecto al segundo objetivo específico, es recomendable implementar procesos permanentes de evaluación, retroalimentación e indicadores de desempeño comunicacional, que permitan medir la efectividad de las estrategias, detectar debilidades y generar procesos de mejora continua. Esto será de gran ayuda para que la comunicación interna mejore al realizar lo antes mencionado con la finalidad de que contribuyan y aporten a los procesos comunicacionales de igual manera al desarrollo institucional.

Finalmente, se recomienda efectuar y aplicar el plan de comunicación interna una vez diseñado, incorporando una estructura de gestión estratégica, asignación de responsables, indicadores de medición, para asegurar cumplimiento adecuado, con la finalidad de que mejore la comunicación interna.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

Plan de comunicación interna GAD Municipal Guano

PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA



**GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN GUANO**

Año 2026 - 2027

Realizado por:

Paola Yesenia Carrasco Buenaño

6.1. Antecedentes del GAD Municipal de Guano

6.1.1. Justificación

La presente propuesta de intervención surge como respuesta a las debilidades identificadas en el diagnóstico realizado en el GAD Municipal del cantón Guano, donde se evidenció que la comunicación interna carece de planificación estratégica, formalización y participación del personal.

Los resultados de las encuestas reflejan que el 44% de los funcionarios rara vez recibe información sobre decisiones institucionales y que el 49% considera que sus ideas y sugerencias rara vez son tomadas en cuenta, la entrevista al comunicador institucional confirmó la inexistencia de un manual de comunicación interna, la escasez de recursos y la ausencia de mecanismos de evaluación.

En este contexto, la propuesta se fundamenta en el enfoque de comunicación para el desarrollo, entendido como un proceso participativo que promueve el diálogo, la corresponsabilidad, el empoderamiento del personal y la construcción colectiva de soluciones.

La implementación de un plan estructurado permitirá transformar la comunicación interna en una herramienta estratégica que fortalezca la transparencia, la eficiencia administrativa, el clima laboral y el desarrollo institucional del GAD Municipal de Guano.

6.1.2. Reseña Histórica

El Gobierno Autónomo Descentralizado municipal de Guano tiene su origen en la organización territorial que se basa en la época republicana cuando el cantón fue creado el 20 de diciembre de 1860 tras una reestructuración política administrativa impulsada en el país durante el siglo XIX.

Es así como el municipio se constituyó como una autoridad local encargada de administrar diferentes servicios públicos también normar el desarrollo urbano y rural y velar por el bienestar de la población la gestión municipal se caracterizó por la propuesta de caminos como plazas, edificaciones comunitarias y el fortalecimiento de la actividad artesanal

Con el paso del tiempo cuando atravesó diferentes procesos de modernización administrativa especialmente tras la promulgación del Código Orgánico Territorial, Autonomía y Descentralización en el año 2010 en donde el GAD de Guano adquirió autonomía política como administrativa y financiera para reorganizar de manera interna la creación de dirección es unidades técnicas y la implementación de políticas para fortalecer la participación

Durante las últimas décadas el gobierno autónomo descentralizado municipal de guano ha enfocado sus esfuerzos en el desarrollo de una estructura vial el turismo y el fortalecimiento económico para consolidar un posicionamiento nacional y promover un patrimonio histórico artesanal y natural (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano, 2025).

6.2.Justificación

Esta propuesta se fundamenta gracias a los rasgos que se obtuvieron a partir de un agnóstico institucional en donde se evidenció que la comunicación interna del Gad Municipal de Guano representa algunas limitaciones relacionadas con la raza baja frecuencia de socialización de decisiones institucionales la deficiente comunicación entre direcciones en donde el 43% lo calificó como regular.

Por otro lado, también la participación del personal interno en donde el 49% afirma que sus ideas rara vez son escuchadas así también donde la dependencia de canales como WhatsApp que son medios informales hace que la falta de espacios de retroalimentación formales tenga la capacidad de evidenciar resultados.

Estas debilidades tienen que ver con el clima laboral la coordinación interdepartamental y el desarrollo institucional en donde existe un plan estratégico que optimice y fortalezca la comunicación interna principalmente en donde las acciones son planificadas, sistemáticas y participativas.

6.3.Análisis FODA

Fortalezas

- Estructura organizacional definida
- Cuenta con personal con experiencia técnica en áreas estratégicas
- Reconocimiento cantonal y nacional por su valor turístico y cultural
- Dispone de canales activos que permiten a difusión de información e institucional
- Goza de autonomía administrativa y financiera para ejecutar proyectos locales.

Oportunidades

- Crecimiento del turismo cultural y el personal que fortalece la economía
- Posibilidad de modernizar procesos internos
- Programas nacionales y provinciales para el financiamiento de Obras Públicas ambiente y desarrollo social
- Incremento del interés ciudadano por participar en espacios de control y veeduría para la mejora de la gestión
- Alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas

Debilidades

- Falta de comunicación esta interna estructurada
- Escasa participación personal en la toma de decisiones
- Dependencia excesiva de canales informales
- Limitación en la capacitación del personal
- Procesos administrativos lentos

Amenazas

- Limitaciones o retrasos en la transmisión de información
- Conflictos sociales o políticos que generan desconfianza
- Competencia turística con cantones cercanos
- Riesgos naturales en la zona
- Falta de participación sostenida en la implementación de programas

6.4.Objetivos

General

Fortalecer la comunicación interna del GAD Municipal del Cantón Guano mediante el uso de estrategias como acciones canales y procesos que estén estructurados para mejorar el flujo de información aquí la comunicación participativa y el desarrollo institucional hoy deben considerarse como elementos claves.

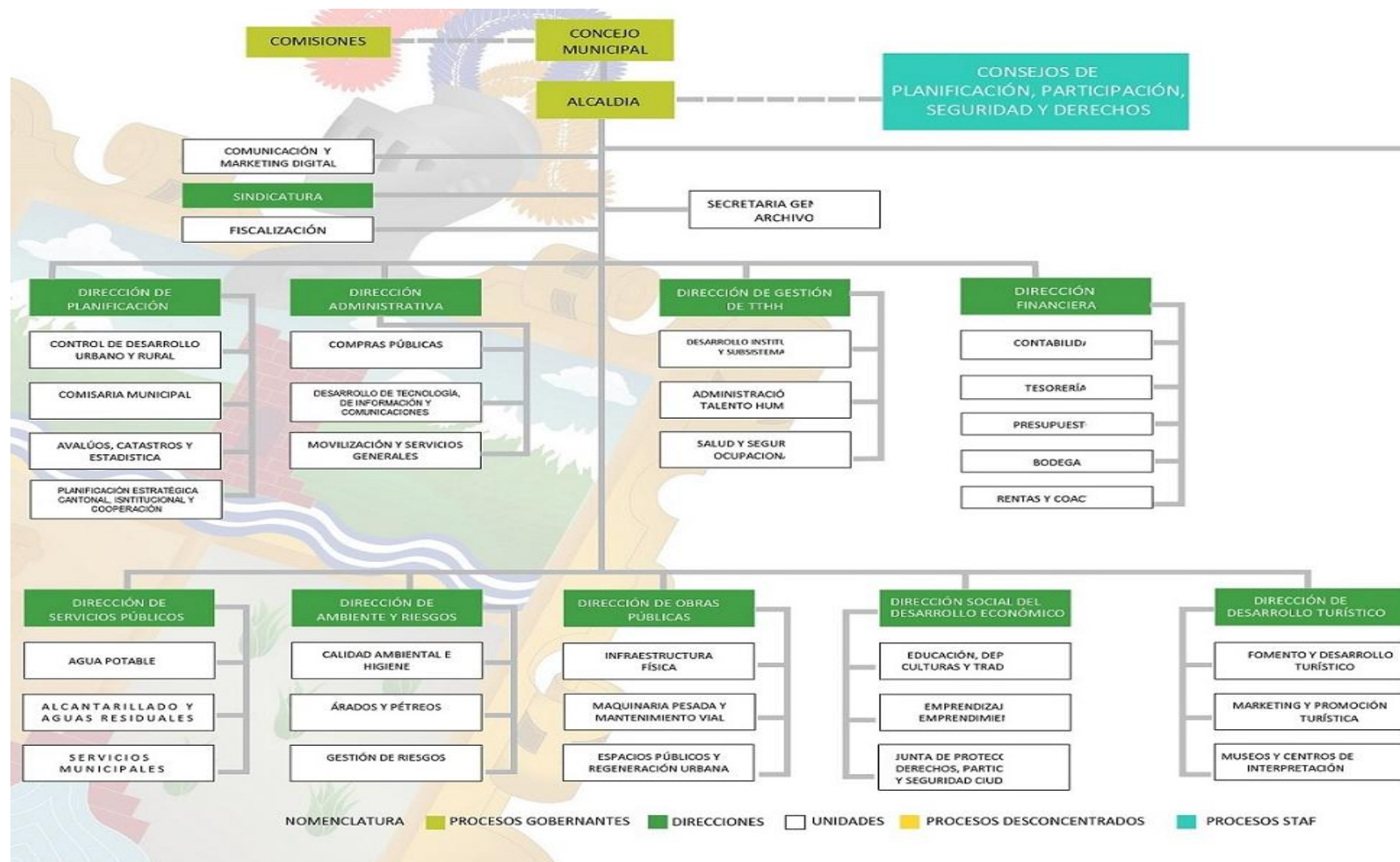
Específicos

- Optimizar los canales de comunicación interna para garantizar información clara, oportuna y accesible
- Mejorar la coordinación entre direcciones unidades y departamentos
- Fortalecer una cultura organizacional en el sentido de pertenencia y clima laboral

6.5.Ámbito de implementación

Este plan se aplicará con el fin de llegar a mejorar la comunicación interna basado en la estructura organizacional en donde se segmentan por direcciones y unidades que se conforman de esta manera:

6.6.Estructura Orgánica funcional



Fuente: Página del GAD Municipal de Guano

6.7.Filosofía Institucional GAD Municipal Guano

Misión

Planificar y gestionar el desarrollo del cantón, para contribuir a la disminución de las inequidades territoriales, en el marco de la sustentabilidad ambiental, de eficiencia y calidad de los servicios prestados (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano, 2025).

Visión

Guano, reconocido por su cuidado del patrimonio cultural y ambiental, siendo un referente en la región por la disminución de las inequidades territoriales, sociales, culturales, económicas garantizando el acceso a servicios básicos de calidad a gran parte de su territorio (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano, 2025).

6.8.Valores Corporativos

Solidaridad

Equidad

Transparencia

Honestidad

Eficiencia en la gestión de servicios y proyectos

6.9.Diagnóstico Comunicacional

A partir de los datos obtenidos en la encuesta se puede calificar a la comunicación interna como buena pero no óptima por esta razón existe una poca frecuencia en la socialización de las decisiones institucionales evidenciado en el 44% que menciona que rara vez se socializan y el 13% menciona que nunca existe una socialización de las decisiones institucionales

La comunicación interdepartamental es deficiente el 43% de los encuestados lo marca como regular es por esto que también surgen ideas y sugerencias que no son escuchadas en donde el 49% menciona que rara vez se las tome en cuenta

Por otro lado, el uso excesivo de WhatsApp como un canal principal que es un medio informal en donde el 49% de los encuestados mencionan que este es utilizado como canal principal de información. Asimismo, el 54% de las personas requieren una mayor participación interna porque de esta manera la comunicación permite mejorar y canales también formalizar a los procesos y generar participación en donde la construcción de la identidad institucional tiene que ver con la alineación de departamental también.

6.10. Políticas de Comunicación Interna

Generales

- Toda información relevante para el funcionamiento institucional debe ser socializado de manera clara oportuna y accesible por canales oficiales.
- Las direcciones como unidades y departamentos deben mantener un flujo permanente de comunicación entre sí estableciendo canales formales para garantizar la coordinación.

- La comunicación descendente debe ser clara hacia los funcionarios.
- La comunicación ascendente permitirá expresar sugerencias inquietudes y retroalimentación.
- La comunicación horizontal debe ser efectiva en las áreas que comparten responsabilidades.
- La comunicación interna debe ser a través de canales formales como por ejemplo correo institucional boletines o memorandos.
- Todos los mensajes internos deben ser recetados con lenguaje claro directo y comprensible.
- La comunicación interna debe fomentar la participación mediante espacios de diálogo como encuestas buzones o incluso reuniones periódicas.
- Todo funcionario debe recibir la misma información institucional sin privilegios informativos por jerarquía.
- Se debe implementar un sistema de retroalimentación interna para evaluar la efectividad de los mensajes.
- La información interna de carácter estratégico técnico administrativo debe reservarse dentro de los canales institucionales.
- La comunicación interna favorece el sentido de pertenencia como el clima laboral y los valores institucionales.
- Toda comunicación interna debe emitirse con respeto como profesionalismo y enfoque constructivo.

6.11. Objetivos, estrategias y acciones de la institución

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACCIONES
Incluir a los funcionarios del GAD en los procesos de comunicación interna y toma de decisiones informativas.	• Generar contenido comunicacional donde participen directores, técnicos, administrativos y personal operativo. • Crear espacios institucionales donde se escuchen propuestas, inquietudes y sugerencias del personal.	• Producción de videos cortos, podcasts internos y cápsulas informativas con participación del personal. • Realizar mesas de diálogo, reuniones ampliadas y conversatorios entre autoridades y funcionarios de diferentes direcciones.
Integrar herramientas tecnológicas que faciliten el flujo de información entre áreas del GAD.	• Utilizar plataformas digitales institucionales para compartir información interna. • Aplicar TIC para fortalecer la comunicación rápida y efectiva entre direcciones y unidades.	• Difusión de información mediante correo institucional, intranet, grupos oficiales de WhatsApp y pantallas informativas. • Elaborar mensajes internos con lenguaje claro, accesible y segmentado según la necesidad de cada área.

Dar a conocer de manera continua las acciones, obras, decisiones y actividades del GAD mediante canales internos formales.	• Generar contenido informativo interno en formato digital. • Elaborar reportes mensuales sobre actividades, proyectos y gestiones de cada dirección.	• Crear un boletín interno semanal o quincenal con novedades de todas las direcciones. • Implementar un programa mensual donde se informe sobre logros y avances institucionales. • Realizar seguimiento y archivo de toda comunicación interna generada en plataformas digitales oficiales del GAD.
Fortalecer la coordinación entre las distintas direcciones y unidades del GAD para mejorar el flujo interno de comunicación.	• Organizar reuniones periódicas entre directores y jefaturas para estandarizar criterios informativos. • Crear bases de datos internas actualizadas con contactos institucionales de todas las áreas.	• Reuniones mensuales de coordinación entre direcciones para compartir avances, dificultades y necesidades comunicacionales. • Llevar un registro de contactos institucionales y distribuirlo en todos los departamentos para mejorar la interacción interna.
Optimizar las plataformas digitales internas para facilitar comunicación, seguimiento, archivos y acceso a información.	• Desarrollar o fortalecer una página o intranet interna destinada exclusivamente a funcionarios del GAD. • Generar espacios digitales para la interacción, retroalimentación y socialización de documentos internos.	• Crear una cartelera virtual con cronogramas, comunicados y resoluciones relevantes para todas las direcciones. • Habilitar un buzón digital o chat institucional para que los funcionarios envíen inquietudes, reportes y sugerencias.

Promover el uso de contenidos dinámicos que faciliten la comprensión de la información institucional.	• Elaborar espacios internos donde se presenten noticias relevantes del GAD en formatos innovadores. • Involucrar a funcionarios de distintas áreas en la producción de contenido digital institucional.	• Crear contenido interno en formato de reels, videos informativos, infografías y podcast alojados en la intranet. • Presentar noticias internas mediante videos cortos hechos por personal del GAD, con mensajes breves y claros. • Utilizar recursos audiovisuales modernos para capacitaciones, anuncios y campañas internas.
---	---	--

6.12. Periodo de ejecución

Durante el año 2026 al 2027

Del 1 de enero 2026 al 1 de enero del 2027.

6.13. Matriz Propuesta de Intervención

Objetivo específico	Actividad	Indicador	Responsable	Recursos	Cronograma
Formalizar los procesos de comunicación interna	Elaboración y aprobación de un Manual de Comunicación Interna	Manual elaborado y aprobado	Unidad de Comunicación / Alcaldía	Humanos, técnicos, normativos	Mes 1 – Mes 2
Fortalecer los canales de comunicación institucional	Implementación de boletín interno digital mensual	Número de boletines emitidos	Unidad de Comunicación	Humanos, tecnológicos	Mensual
Fortalecer la circulación de información	Creación de correos institucionales y uso obligatorio	Porcentaje de funcionarios con correo activo	TIC / Talento Humano	Tecnológicos	Mes 2
Promover la participación del personal	Mesas participativas bimensuales por unidades	Número de mesas realizadas	Talento Humano / Comunicación	Humanos, logísticos	Bimensual
Mejorar la comunicación ascendente	Implementación de buzón digital de sugerencias	Número de sugerencias recibidas	Comunicación / TIC	Tecnológicos	Mes 3

Fortalecer capacidades comunicacionales	Capacitación en comunicación interna y trabajo colaborativo	Número de capacitaciones realizadas	Talento Humano	Humanos, financieros	Trimestral
Evaluar la comunicación interna	Aplicación de encuesta de satisfacción comunicacional	Resultados comparativos	Comunicación	Humanos, técnicos	Semestral

Elaboración propia

6.14. Recursos humanos y materiales

Unidad de comunicación juntamente con el apoyo de los administrativos de la institución y colaboradores.

Utilización de herramientas como el vehículo institucional, equipos de oficina, computadoras, celulares, cámara de fotos, cuadernos, esferos, impresora, redes sociales, imagen institucional, colores institucionales y demás materiales que representen al GAD Municipal de Guano

6.15. Seguimiento y monitoreo

Se evaluará según el plan de comunicación mensualmente cada 15 de cada mes las reuniones establecidas por el departamento de comunicación.

Los objetivos de la evaluación están diseñados para definir lo que desea lograr con la evaluación.

Las métricas y herramientas de evaluación para determinar las métricas específicas que utilizará para medir el rendimiento y el impacto de su plan de comunicaciones.

Estas métricas pueden ser cualitativas o cuantitativas y pueden incluir métricas como el alcance de la audiencia, la tasa de participación, el crecimiento de las ventas, el conocimiento de la institución.

Establecer una línea de base antes de implementar un plan de comunicación para que se puedan comparar los resultados y evaluar el impacto. Esto incluye la recopilación inicial de datos sobre métricas seleccionadas antes de lanzar cualquier campaña de comunicación.

La periodicidad y el seguimiento determinan la periodicidad de la evaluación a lo largo del plan de comunicación y establecer un proceso de seguimiento para monitorear continuamente el desempeño y hacer los ajustes necesarios.

Analizar los datos recopilados y genere informes que reflejen de forma clara y precisa los resultados, destacando los resultados, las áreas de mejora y las recomendaciones para futuras estrategias de comunicación.

Retroalimentación y ajustes para compartir los resultados de la evaluación con el equipo de comunicaciones y otras partes interesadas relevantes facilita la retroalimentación y la discusión de los resultados, así como el uso de esta información para hacer ajustes al plan de comunicación según sea necesario. Esto le permite mejorar continuamente su estrategia y tácticas de comunicación en función de los resultados y la experiencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, S. (2023). Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales. *Revista Latinoamericana Ogmios*, 3(8), 82-95. <https://doi.org/10.53595/rlo.v3.i8.084>
- Aguilar, Lady, & Barragán, T. (2024a). “*ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA El MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023*”.
- Aguilar, Lady, & Barragán, T. (2024b). *Estrategias de comunicación interna para el mejoramiento del clima laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San José de Chimbo, provincia Bolívar, año 2023*. UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR, Guaranda.
- Aguirre, A. (2020). “*ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES INTERNAS DEL GADM RIOBAMBA Y SU APOORTE A LA CONSTRUCCIÓN DE LA IMAGEN CORPORATIVA. PERIODO ENERO-JUNIO 2019*”. Universidad Nacional de Chimborazo.
- Alarcon, L. (2019). *Niveles de la comunicación organizacional y su contribución al mejoramiento de la imagen institucional del Departamento de Patología y Laboratorio Clínico del Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo – región Lambayeque – Año 2018*. Recuperado de <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/7752>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). DISEÑO Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. Recuperado 11 de noviembre de 2025, de ResearchGate website: https://www.researchgate.net/publication/352157132_DISENO_Y_METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION?enrichId=rgreq-c6df566a1f6dc5812e306a4acdf8461a-

XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzM1MjE1NzEzMjtBUzoxMDMxMzM3
MjQyODAwMTI4QDE2MjI5MDEzNjg0OTY%3D&el=1_x_3&_esc=publication
CoverPdf

- Brandolini, A., González Frígoli, M., & Hopkins, N. (2009). *Comunicación interna*. Editorial La Crujía y Editorial DIRCOM. Recuperado de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/69725>
- Caramello, M. (2021). *Gestión estratégica de la Comunicación Interna* (bachelorThesis). Recuperado de <https://repositorio.21.edu.ar/handle/ues21/22596>
- Carrión, S., Morales, J., Huanca, J., & Serruto, G. (2021). Cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 6(1 (ENERO 2021)), 1258-1271.
- Castro, A., Sosa, A., & Galarza, E. (2020a). Comunicación interna, compromiso y bienestar de la plantilla: El caso de Admiral Seguros. *Ámbitos. Revista Internacional de Comunicación*, (48), 56-78. <https://doi.org/10.12795/Ambitos.2020.i48.04>
- Castro, A., Sosa, A., & Galarza, E. (2020b). Comunicación interna, compromiso y bienestar de la plantilla: El caso de Admiral Seguros. *Ámbitos. Revista Internacional de Comunicación*, (48), 56-78. <https://doi.org/10.12795/Ambitos.2020.i48.04>
- Chero, V. (2024). Población y muestra. *International journal of interdisciplinary dentistry*, 17(2), 66-66. <https://doi.org/10.4067/s2452-55882024000200066>
- Contreras, O., & Garibay, N. (2020a). Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *InMediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43-70. <https://doi.org/10.18861/ic.2020.15.2.3018>

- Contreras, O., & Garibay, N. (2020b). Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *InMediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43-70. <https://doi.org/10.18861/ic.2020.15.2.3018>
- Cuenca, J., & Verazzi, laura. (2019). *Guía fundamental de la comunicación interna*. Editorial UOC.
- Díaz, S., & Guzmán, C. de los Á. (2020). *Una mirada a la racialidad desde la comunicación organizacional*. Editorial Universitaria (Cuba).
- Duarte, H. (2023). *La innovación social y el talento humano en las empresas culturales de Santander—Colombia. Capítulo 10*.
- Duque, G. (2023). *Acciones de comunicación para el fortalecimiento Institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Vicente*. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/21353>
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 11(3 (Julio-Septiembre)), 62-79.
- Forero, I., & Gómez, D. (2020). *CAPACITACIÓN EN HABILIDADES GERENCIALES ENFOCADA EN EL LIDERAZGO Y LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL*.
- Frias, D., & Pascual, M. (2022). *Diseño de la investigación, análisis y redacción de los resultados*. <https://doi.org/10.17605/OSF.IO/HETW2>
- García, J. (2021). *Metodología de la investigación para administradores*. Ediciones de la U.
- García, M., Viñarás, M., & Cabezuelo, F. (2020). Medio siglo de evolución del concepto de Relaciones Públicas (1970-2020). Artículo de revisión. *El Profesional de la Información*, 29(3). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.19>

- García, S. (2023). La comunicación interpersonal descendente, ascendente y horizontal. Recuperado 9 de febrero de 2025, de ABCO Gestión y Medioambiente website: <https://abcoconsultores.es/la-comunicacion-interpersonal-descendente-ascendente-y-horizontal/>
- Giraldo, C., Naranjo, S., & Tovar, E. (2021). *Teorías de la comunicación*. Bogotá. Recuperado de https://books.google.com/books/about/Teor%C3%ADas_de_la_comunicaci%C3%B3n.html?hl=es&id=2fZNEAAQBAJ
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano. (2025). GAD MUNICIPAL GUANO. Recuperado 1 de diciembre de 2025, de <https://municipiodeguano.gob.ec/wpguano/index.php/mision-y-vision/>
- Granados, R. (2020). Revisión teórica de herramientas metodológicas aplicadas en la investigación criminológica. *Derecho y Cambio Social*, (59), 501-511.
- Guevara, G., Verdesoto, A. V., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*.
- Jiménez, V. (2020). Triangulación metodológica cualitativa y cuantitativa. *Revista sobre estudios e investigaciones del saber académico*, (14), 76-81. <https://doi.org/10.70833/rseisa14item276>
- Ladino, P. (2017). *Teorías de la comunicación*.
- Larreina, S. (2019). "ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN RADIAL, ANTES Y DESPUÉS DE MONSEÑOR LEONIDAS PROAÑO EN EL DESARROLLO SOCIAL DE LA

- PARROQUIA DE CACHA, OCTUBRE 2017 – MARZO 2018*". Universidad Nacional de Chimborazo.
- Latorre, G., Dousdebés, A., González, L., & Vasco, G. (2019). Evaluación de la comunicación interna en organizaciones del sector productivo. *CienciAmérica*, 8(2), 30-58. <https://doi.org/10.33210/ca.v8i2.221>
- López, P., Castro, P., & Oñate, P. (2020). Agenda melding y teorías de la comunicación: La construcción de la imagen de los actores políticos en las redes sociales. *Cuadernos del Centro de Estudios de Diseño y Comunicación*, (112). <https://doi.org/10.18682/cdc.vi112.4089>
- Marcillo, G. (2023). *GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL GAD PARROQUIAL DE VALPARAÍSO-GUANO, DURANTE LA PANDEMIA POR COVID-19, AÑO 2020*. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba.
- Meza, E. (2022). *IMPLEMENTACIÓN DE CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA LA MEJORA DEL CLIMA LABORAL DE UNA EMPRESA METALMECÁNICA, 2012-2016*. UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA.
- Montecé, C. (2020). *Diseño de Plan de Comunicación Externa para fortalecer la Imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Vinces*. UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL.
- Nocciolino, E. (2021). *ESTUDIO DE LAS ORGANIZACIONES A TRAVÉS DE IDALBERTO CHIAVENATO Y STEPHEN ROBBINS*. UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DE ELCHE.
- Ojeda, D. P. C. (2020). *Universo, población y muestra*.
- Orriaga, M. (2021). *RELACIONES PÚBLICAS: INVOLUCRAMIENTO DE LA TEORÍA RELACIONAL EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERCULTURAL*.
- Otero, E. (2020). *Teorías de la comunicación*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

- Paguay, C. (2023, marzo 13). Guano: Capital artesanal del Ecuador. Recuperado 9 de octubre de 2024, de Diario La Prensa Riobamba website: <https://www.laprensa.com.ec/guano-chimborazo/>
- Pérez, A. (2024). *DECLARATORIA DE AUTORÍA* (Universidad Nacional de Chimborazo). Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba. Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/13728/1/P%c3%a9rez%2c%20Alex%20%282024%29.%20La%20incorporaci%c3%b3n%20de%20la%20inteligencia%20artificial%20en%20la%20comunicaci%c3%b3n%20interna.pdf>
- Piedra, V., Macias, R., González, R., Rodriguez, R., & Vázquez, M. (2022). La comunicación organizacional: Un factor para elevar la productividad en las organizaciones. *Ingenio y Conciencia Boletín Científico de la Escuela Superior Ciudad Sahagún*, 9(17), 23-29. <https://doi.org/10.29057/escs.v9i17.7886>
- Pineda, A. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: Retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON: Gestión - Organización - Negocios.*, 7(1), 9-25.
- Pinzón, M., Contreras, A., Ramírez, R., & Miquilena, D. de los R. (2021). Descripción de los niveles de comunicación organizacional. *Consensus - Santiago*, 5(1), 76 93-76 93.
- Pita, L. (2022). *Comunicación interna: Una revisión de la literatura*. Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/5640>
- Puertas, R., Abendaño, M., & Valdiviezo, C. (2020). *Comunicar: De la táctica a la estrategia* (75.^a ed.). Sociedad Latina de Comunicación Social. <https://doi.org/10.4185/cac178>

- Ríos, E., Páez, H., & Barbosa, J. (2020). *Estrategias de comunicación: Diseño, ejecución y seguimiento*. Recuperado de <https://repositorioinstitucional.ufpso.edu.co/xmlui/handle/20.500.14167/2832>
- Suing, J. (2019). El municipio ecuatoriano: Historia, opciones presentes y futuras. *Revista de la Facultad de Derecho de México*, 69(275-2), 999-1020. <https://doi.org/10.22201/fder.24488933e.2019.275-2.71842>
- Traub, C., & Sapag, J. (2020). Personal Sanitario y Pandemia COVID-19 en Chile: Desafíos en Salud Mental. *Revista médica de Chile*, 148(9), 1371-1372. <https://doi.org/10.4067/S0034-98872020000901371>
- Vilca, A., De La Cruz, M., Vilca, M., & Loo, A. (2021). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional dentro de una empresa. *SCIÉENDO*, 24(3), 147-153. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.018>

ANEXOS

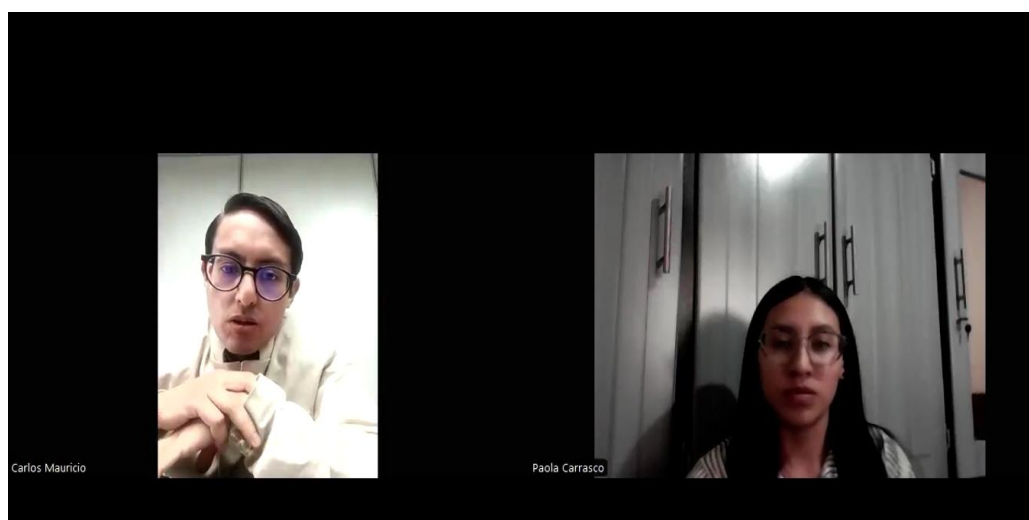
Entrevista al Licenciado Franklin Coba Comunicador del GAD Guano



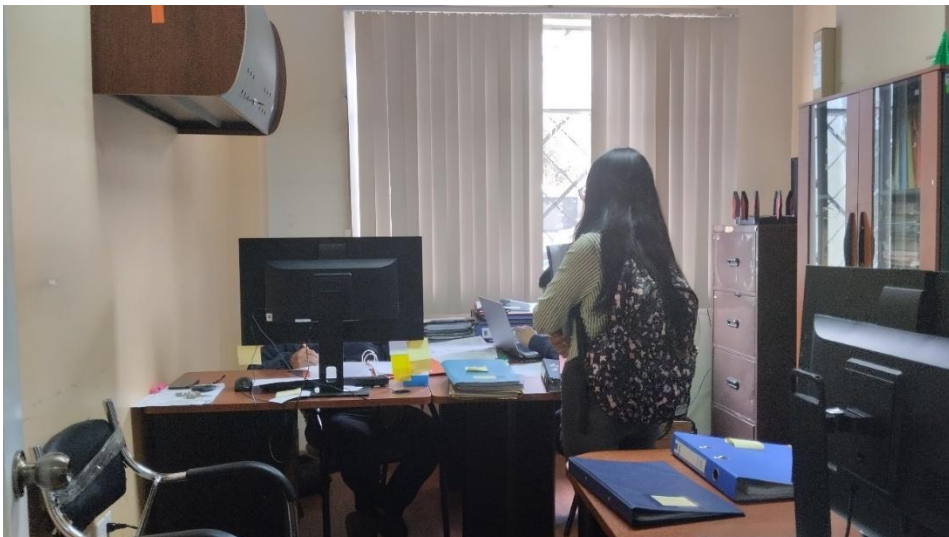
Entrevista al Máster Vinicio Bastidas

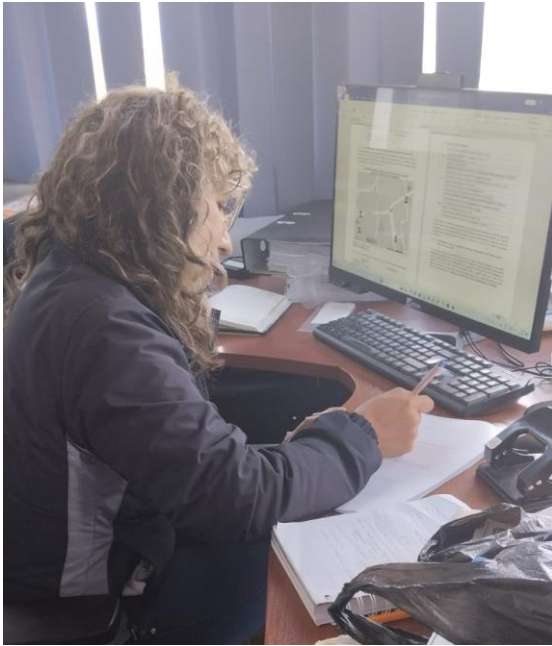


Entrevista al Máster Carlos Mauricio Larrea



Encuestas a los funcionarios del GAD Municipal Guano







UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE COMUNICACIÓN

Encuesta:

Dirigida al público interno del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano

Objetivo: Recabar información referente a las estrategias de comunicación interna en el GAD Municipal de Guano y su incidencia en su desarrollo institucional periodo mayo 2023 a mayo 2024.

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente cada una de las preguntas y respuestas. Luego marque con una X la opción que considere adecuada.

1. Género

☐ Femenino

☐ Masculino

☐ Otros

2. Edad

☐ 18 a 24 años

☐ 25 a 34 años

☐ 35 a 44 años

☐ 45 a 54 años

☐ 55 años o más

3. ¿Cómo usted califica la comunicación interna en el GAD Municipal del Cantón Guano?

☐ Excelente

☐ Buena

☐ Regular

☐ Mala

4. ¿Usted con qué frecuencia recibe información sobre las decisiones institucionales?

☐ Siempre

☐ Frecuentemente

☐ Rara vez

☐ Nunca

5. ¿Cómo considera usted la comunicación entre las diferentes direcciones del GAD Municipal Guano?

☐ Excelente

☐ Bueno

☐ Regular

☐ Malo

6. ¿Usted considera que sus ideas o sugerencias son tomadas en cuenta por las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano?

☐ Siempre

☐ Frecuentemente

☐ Rara vez

☐ Nunca

7. ¿Cuál de los siguientes canales de comunicación interna se utiliza en el Gad Municipal Guano?

☐ Correos electrónicos

☐ Reuniones presenciales

☐ Grupos de WhatsApp

☐ Cartelera

☐ Videoconferencias

☐ Boletines

8. ¿Usted considera que los canales de comunicación utilizados en el GAD son adecuados para transmitir información interna?

☐ Totalmente de acuerdo

☐ De acuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Totalmente en desacuerdo

9. ¿Qué considera usted que se debería mejorar en la comunicación interna del GAD Municipal del Cantón Guano?

☐ Canales de comunicación

☐ Claridad en los mensajes

☐ Espacios para participación

☐ Ninguna

10. ¿Cree usted que la comunicación interna utilizada por el GAD Municipal Guano es la adecuada?

☐ Totalmente de acuerdo

☐ De acuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Totalmente en desacuerdo