



# UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación

Carrera de Comunicación Social

Diagnóstico para el diseño de estrategias de comunicación interna y externa para la gestión social del GAD Parroquial de Turi

Trabajo de titulación previo a la obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación Social, Mención en Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas

**Autoras:**

Alondra Catalina Palacios Alvarez

C.I: 0104626130

Jessica Elizabeth Pérez González

C.I: 0928655224

**Director:**

Magister Víctor Hugo Guillermo Ríos

C.I:0101643807

Cuenca – Ecuador

21/05/2019



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito diagnosticar la comunicación interna y externa que posee el GAD Parroquial de Turi en la actualidad. Se planteó como objetivo principal el describir el funcionamiento estratégico de la comunicación interna y externa del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Turi.

Para cumplir este objetivo se aplicaron técnicas comunicacionales internas y externas; en el ámbito interno se utilizó, en primer lugar, la metodología recolección de datos con la finalidad de seleccionar documentos de expertos referentes a los temas tratados en la investigación; en segundo lugar se utilizó la matriz FODA para conocer las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que posee el GAD Parroquial de Turi; por último se planteó la técnica de la entrevista en la cual se buscó determinar las principales molestias comunicacionales que presenta el equipo de trabajo en la entidad. Por otro lado, en el ámbito externo se utilizó en primer lugar la técnica de taller de capacitación el mismo que tuvo como finalidad explicar los términos que se utilizan en la comunicación para que los habitantes de la comunidad tengan una mayor comprensión al momento de realizar las encuestas; en segundo lugar se utilizó el árbol de problemas para conocer el problema comunicacional e identificar sus causas y efectos; por último se aplicó 120 encuestas a las 24 comunidades obteniendo como resultado que el 73 % de los encuestados consideró que si existe comunicación entre el GAD Parroquial de Turi y sus comunidades mientras que el 27 % indicó que no posee una buena comunicación por el motivo que el presidente no da a conocer las actividades que se están realizando en beneficio de las mismas.

**PALABRAS CLAVES:** Comunicación interna. Comunicación externa. Diagnóstico comunicacional. Estrategias internas y externas. Gobierno Autónomo Descentralizado.



## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to diagnose the internal and external communication that GAD Parroquial de Turi currently has, with the strategic objective of the internal and external communication of the Decentralized Autonomous Government of the Turi parish as its main objective.

To meet this objective, internal and external communication techniques were raised; In the internal sphere, the data collection methodology was used in the first place with the purpose of selecting documents of experts referring to the topics treated in the investigation; in the second place, the SWOT technique was used to know the Strengths, Opportunities, Weaknesses and Threats that the Parish GD of Turi has; Finally, the interview technique was proposed in which the main communication annoyances presented by the work team in the entity were determined. On the other hand, in the external field, the technique of a training workshop was first used, with the purpose of explaining the terms used in the communication so that the inhabitants of the community have a greater understanding when carrying out the surveys; secondly, the problem tree was used to know the communication problem and identify its causes and effects; Finally, surveys were applied to the 24 communities, obtaining as a result that 73% of the respondents consider that if there is communication between the Parochial GAD of Turi and their communities, while 27% indicate that they do not have good communication for the reason that The president does not disclose the activities that are being carried out to benefit them.

**KEY WORDS:** Internal communication. External communication. Communicational diagnosis. Internal and external Strategies. Decentralized Autonomous Government.



## ÍNDICE

RESUMEN .....	2
ABSTRACT .....	3
ÍNDICE .....	4
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	10
ÍNDICE CUADROS .....	11
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	12
ÍNDICE DE ANEXOS .....	13
CLÁUSULA DE LICENCIA Y AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL .....	14
CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL .....	17
DEDICATORIA.....	18
DEDICATORIA.....	20
INTRODUCCIÓN .....	21
CAPÍTULO I .....	23
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	23
1.1 El diagnóstico organizacional .....	23
1.1.1 Generación de información .....	24
1.1.2 Organización de la información.....	24
1.1.3 Análisis e interpretación de la información.....	24



1.2 Tipos de estrategias .....	25
<b>1.2.1 Proactivas</b> .....	25
- <b>Comunicación:</b> .....	25
<b>1.2.2 Reactivas</b> .....	25
<b>Acción preventiva:</b> .....	26
<b>1.2.3 Distracción</b> .....	26
<b>1.2.4 Empatía o conmiseración:</b> .....	26
<b>1.2.5 Rectificación</b> .....	26
1.    Un proceso social .....	28
2.    Como una disciplina:.....	28
3.    Como un conjunto de técnicas y actividades: .....	28
1.3 Acciones y soporte promocionales .....	28
1.3.1 Atención telefónica gratuita: .....	29
1.3.1.1 Boletines.....	29
1.3.1.2 Congresos .....	29
1.3.1.3 Esponsorización, patrocinio y mecenazgo:.....	29
1.3.1.4 Merchandising .....	29
1.3.1.5 Notas y comunicados de prensa. ....	29
1.3.1.6 Ruedas y conferencias de prensa .....	29



1.3.1.7 Visitas guiadas .....	30
1.3.1.8 WEB .....	30
1.3.1.9 Intranet .....	30
1.4 El esquema de la comunicación de Shannon-Weaver .....	33
1.5 Modelo interaccional de la comunicación de Wilbur Schramm .....	34
1.6 Modelo interaccional de la comunicación de Wilbur Schramm .....	34
1.6.1 La comunicación en las instituciones públicas .....	35
1.6.1.1 Canal formal .....	35
1.6.1.3 El canal implícito.....	36
1.6.1.4 Comunicación horizontal .....	37
1.6.1.5 Comunicación vertical.....	37
1.7 Tipos de comunicación ascendente y descendente .....	38
TIPOS DE COMUNICACIÓN .....	38
Ascendente.....	38
Descendente .....	39
Descripción del logo institucional .....	40
LOGOTIPO .....	40
SÍMBOLO .....	40
TIPOGRAFIA 1 .....	41



TIPOGRAFIA 2.....	41
ESLOGAN .....	42
COLORES INSTITUCIONALES .....	42
1.8 Teoría de la dirección estratégica y estratégica empresarial.....	43
1.8.1 La dirección estratégica .....	44
1.8.2 Evolución de la dirección estratégica .....	45
1.8.2.1 Fases de la dirección estratégica .....	45
1.8.2.2 Niveles de las estrategias:.....	<b>46-47</b>
CAPÍTULO II .....	48
GAD PARROQUIAL DE TURI.....	48
2.1 Situación geográfica .....	48
2.1.1 Extensión y límites .....	48
2.1.2 Población .....	49
2.1.3 Delimitación comunitaria .....	50
2.1.4 Clima.....	53
2.1.5 Momentos históricos .....	53
2.1.6 Económico .....	54
2.2 Distribución de la población económicamente activa .....	55
2.2.1 Educativo .....	55



2.2.2 Nivel de educacional .....	56
2.3 Salud .....	56
2.4 Gastronomía .....	57
2.5 El gobierno autónomo descentralizado parroquial de Turi.....	58
2.6 Visión, misión y objetivos del GAD parroquial .....	58
2.6.1 Visión .....	58
2.6.2 Misión.....	59
2.7 Estructura organizativa .....	59
2.8 Organigrama del GAD parroquial de Turi .....	60
2.9 Perfil del gobierno local .....	60
2.10 Facebook: Página del GAD Parroquial de Turi.....	62
CAPÍTULO III .....	63
DESARROLLO METODOLÓGICO .....	63
3.1 Materiales y métodos del estudio .....	64
3.2 Población y muestra .....	64
3.2.1 Comunicación interna .....	64
3.3 Cuadro del Personal que labora en el GAD Parroquial Turi .....	65
3.4 Objetivo de la entrevista .....	66
3.5 Conocimiento de la información del GAD parroquial Turi .....	68





3.6 FODA interno aplicado al GAD Parroquial Turi .....	70
3.7 Encuestas a públicos externos .....	76
3.8 Objetivo .....	76
3.8.1 Actividad ejecutada .....	76
3.8.2 Observaciones .....	76
3.9 Tabulación .....	78
3.10 Análisis de los productos comunicacionales.....	90
CAPITULO IV .....	131
DESARROLLO DE LAS ESTRATEGIAS .....	131
4.0 Estrategias externas con las comunidades: .....	131
4.1 Estrategias específicas para las comunidades .....	132
4.2 Comunicación externa .....	132
4.2.1 ESTRATEGIAS GENERALES PARA LAS COMUNIDADES.....	132
4.3 Estrategias internas: .....	141
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	146
Conclusiones .....	147
Recomendaciones .....	150
BIBLIOGRAFÍA .....	152
ANEXOS .....	159



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Conocimiento de la imagen del GAD parroquial Turi.....	78
Gráfico 2. Relación entre el GAD Parroquial Turi con sus 24 comunidades. ....	79
Gráfico 3. Conocimiento de los habitantes sobre las funciones que realiza el GAD Parroquial Turi de acuerdo a la ley LOSEP.....	80
Gráfico 4. Proceso de comunicación entre el GAD Parroquial Turi y sus comunidades.....	81
Gráfico 5. Uso de redes sociales .....	82
Gráfico 6. Medios de comunicación que utiliza el GAD Parroquial de Turi para informar a la población .....	82
Gráfico 7. Medios de comunicación que posee el GAD Parroquial de Turi.....	84
Gráfico 8. Información por medio de canales informales y formales.....	85
Gráfico 9. Participación en las actividades que desarrolla el GAD Parroquial de Turi. ....	86
Gráfico 10. Mantenerse informados sobre las actividades, programas y demás que realiza el GAD Parroquial de Turi.....	88
Gráfico 11. Claridad de la información generada por el GAD Parroquial de Turi. ....	89



## ÍNDICE CUADROS

Cuadro 1. Tipos de Comunicación vertical.....	38
Cuadro 2. Descripción del logo institucional.....	40
Cuadro 3. Censo poblacional 2010 .....	50
Cuadro 4. Población económica activa de Turi .....	55
Cuadro 5. Nivel de educación .....	56
Cuadro 6. Causas de mortalidad.....	57
Cuadro 7. Cuadro del Personal que labora en el GAD Parroquial Turi .....	65
Cuadro 8. Conocimiento de la información del GAD parroquial Turi .....	70
Cuadro 9. Árbol de problema .....	75
Cuadro 10. Elementos del memorándum del GAD parroquial Turi .....	91
Cuadro 11. Elementos de la solicitud del GAD parroquial Turi .....	94
Cuadro 12. Elementos del correo electrónico del GAD parroquial Turi .....	96
Cuadro 13. Elementos de la portada del tríptico A4 del GAD Parroquial Turi .....	99
Cuadro 14. Descripción de la portada del tríptico .....	100
Cuadro 15. Análisis del logo institucional .....	101
Cuadro 16. El mirador de visita obligada en Cuenca. ....	102
Cuadro 17. Análisis de las fotografías.....	103
Cuadro 18. Obras.....	105



Cuadro 19. Análisis de Fotografías .....	107
Cuadro 20. Obras.....	108
Cuadro 21. Análisis de fotografías .....	109
Cuadro 22. Para vivir con dignidad .....	112
Cuadro 23. Análisis de las fotografías.....	113
Cuadro 24. Turismo.....	115
Cuadro 25. Análisis de la parte inferior .....	116

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Esquema de la Comunicación de Shannon-Weaver.....	34
Ilustración 2. Modelo interaccional de la comunicación de Wilbur Schramm .....	34
Ilustración 3. Mapa de delimitación de la Parroquia Turi.....	48
Ilustración 4. Mapa de límites de las Parroquias de Turi.....	51
Ilustración 5. Organigrama del GAD parroquial de Turi.....	60
Ilustración 6. Facebook GAD parroquial de Turi .....	62
Ilustración 7. Página Web Institucional del GAD parroquial Turi .....	62
Ilustración 8. Línea de tiempo del personal que labora en el GAD Parroquial Turi .	67
Ilustración 9. Conocimiento de la información del GAD parroquial Turi .....	68
Ilustración 10. Elementos del tríptico.....	98



Ilustración 11. Portada .....	99
Ilustración 12. Producto comunicacional externo (tríptico A4).....	117

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Entrevista interna en el GAD.....	159
Anexo 2. Encuesta del GAD parroquial Turi en base al ámbito comunicacional ....	161
Anexo 3. Árbol de problema del GAD parroquial Turi .....	164
Anexo 4. Fotografías de la aplicación de las encuestas a las comunidades de la Parroquia Turi. ....	165
Anexo 5. Aplicación de las encuestas a los habitantes de las diferentes comunidades de la Parroquia Turi. ....	168
Anexo 6. Técnica: encuesta aplicada de manera interna a los trabajadores del GAD Parroquial Turi.....	170



## CLÁUSULA DE LICENCIA Y AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Alondra Catalina Palacios Alvarez en calidad de autor/a y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Diagnóstico para el diseño de estrategias de comunicación interna y externa para la gestión social del GAD Parroquial de Turi", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, Febrero de 2019

Alondra Catalina Palacios Álvarez

C.I: 0104626130



## CLÁUSULA DE LICENCIA Y AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Jessica Elizabeth Pérez González en calidad de autor/a y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Diagnóstico para el diseño de estrategias de comunicación interna y externa para la gestión social del GAD Parroquial de Turi", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, Febrero de 2019



---

Jessica Elizabeth Pérez González

C.I: 0928655224



### CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Alondra Catalina Palacios Álvarez, autor/a del trabajo de titulación "Diagnóstico para el diseño de estrategias de comunicación interna y externa para la gestión social del GAD Parroquial de Turi", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, Febrero de 2019

Alondra Catalina Palacios Álvarez

C.I: 0104626130





## CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Jessica Elizabeth Pérez González, autor/a del trabajo de titulación "Diagnóstico para el diseño de estrategias de comunicación interna y externa para la gestión social del GAD Parroquial de Turi", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, Febrero de 2019

A handwritten signature in blue ink that reads "Jessica Pérez González" written over a horizontal line.

Jessica Elizabeth Pérez González

C.I: 0928655224



## **DEDICATORIA**

En esta etapa culminada llena de retos, amistades y esfuerzos agradezco:

### **A Dios:**

Por ser parte de mi vida, por darme todo lo que tengo y ser quien guía mi camino.

### **A mis padres:**

Por el apoyo incondicional que gracias a sus consejos y palabras de aliento me han ayudado a crecer como persona.

### **A mi hermano**

Quién con su carisma alegra mis días y me ha enseñado el valor que tiene el amor.

### **A mis tíos**

Por ser como mis segundos padres (Susana Alvarez, Oswaldo Alvarez) quienes han tomado un papel fundamental en mi vida y me han guiado con amor y valores.

### **A mis profesores**

Quienes con su labor diaria, imparten conocimiento y valores. De manera especial a mi director de tesis Mgst. Hugo Guillermo Ríos y al docente Wilson Gárate quienes me guiaron, no solo de forma académica sino también como amigos haciendo posible este trabajo.



### **GAD Parroquial Turi.**

Por abrirme sus puertas para realizar mí trabajo de titulación en forma especial al Ing. Diego Macero y al Ing. Paúl Pañi quienes cordialmente nos presentaron a los líderes de opinión de cada comunidad para concluir exitosamente con el objetivo planteado en mi investigación.

### **A mi abuelita Graciela Paredes**

A quien no solo le agradezco sino también le dedico mi trabajo de titulación por ser un ejemplo en mi vida; aunque no esté presente físicamente siempre estará en mi corazón y gracias a ella cumpliré todas mis metas propuestas.

**Alondra Catalina Palacios Álvarez**



## **DEDICATORIA**

### **A mis padres**

Por su apoyo incondicional para lograr mis sueños.

Ana González y Pedro Pérez, mi admiración hacia ustedes es infinita, me formaron con reglas, con libertades y me motivaron constantemente para alcanzar mis metas.

### **A mis hermanas**

Vanessa y Cynthia quienes han sido un ejemplo de constancia y superación.

### **A mi abuela**

Julia Vera, por formar parte de mi crecimiento, por forjarme valores y el respeto hacia los demás y por darme mensajes de aliento para afrontar las verdades de esta vida.

### **A mis docentes**

Quienes compartieron sus conocimientos y formaron parte de mi formación profesional, en especial agradezco a nuestro tutor de tesis Mgt. Víctor Hugo Guillermo Ríos y al Mgt. Wilson Gárate por su orientación y ayuda para culminar con éxito mi tesis.

### **Al GAD Parroquial Turi**

Por el apoyo necesario para culminar con mi trabajo de titulación, de manera especial agradezco al Ing. Diego Macero y el Ing. Paúl. Pañi quienes me brindaron la información necesaria para cumplir con el objetivo planteado en mi investigación

**Jessica Elizabeth Pérez González**



## INTRODUCCIÓN

Actualmente la comunicación ha tomado un papel primordial tanto en entornos públicos como privados, ya que gracias a ella las instituciones dan conocimiento de las actividades que realizan.

El primer capítulo se basa en la fundamentación teórica con el propósito de conocer sobre los conceptos tratados para el desarrollo del tema a investigar; entre ellos tenemos: diagnóstico, estrategias, gestión social, comunicación, comunicación interna y externa. El presente tema se realizó en una institución pública (GAD Parroquial Turi) con el objetivo de implementar estrategias tanto internas como externas.

El segundo capítulo aborda temas de la parroquia Turi como: situación geográfica, límites, población, turismo, gastronomía, salud, educación, clima e historia; también abarca el proceso de creación del gobierno autónomo descentralizado, el organigrama y el perfil organizacional del GAD Parroquial Turi.

El tercer capítulo aborda la metodología que se llevó a cabo para realizar el diagnóstico tanto de forma interna como externa: de forma interna se trabajó con los colaboradores y con el presidente del GAD Parroquial de Turi; se aplicó técnicas como: la matriz FODA y las entrevistas. Obteniendo como resultado el manejo de la comunicación y de los productos comunicacionales que se desarrollan de manera formal e informal en la institución.

En el ámbito externo se utilizó las técnicas de: taller de capacitación, árbol de problemas y las encuestas con los siguientes objetivos:

- Explicar los términos comunicacionales en las comunidades de Turi.
- Conocer los problemas comunicacionales tanto en su comunidad como con el GAD Parroquial Turi.



- Explicar el funcionamiento estratégico de la comunicación externa del gobierno autónomo descentralizado Turi.

Luego de realizar el diagnóstico comunicacional se da a conocer el diseño de estrategias que se implementarían en el GAD parroquial Turi tanto de forma interna como externa.

Por último, tenemos las conclusiones y recomendaciones que presentamos luego de concluir con nuestro proyecto de investigación



## CAPÍTULO I

### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Para llevar a cabo esta propuesta, se ha tomado como referentes principales términos que nos ayudarán a conocer de una manera científica el propósito de nuestra investigación.

Nuestro proyecto se centra en el diagnóstico, el mismo que viene del término griego "Diagnosis" que significa "conocer a través de " (Arteaga, C., & Gonzales, M., 2001, págs. 82-106), donde Daniel Prieto Castillo afirma que es "una lectura esencial de determinada realidad social, una lectura de sus conexiones esenciales, desde una perspectiva histórica" (Castillo, 1985, pág. 17) . Tomando en cuenta que el diagnóstico se puede utilizar en varios ámbitos, nosotros nos enfocaremos en el diagnóstico comunicacional en el tema empresarial o institucional donde Oswald Andrade define como "un método de conocimientos y análisis de desempeño de una empresa o institución, interna y externamente, de modo que puede facilitar la toma de decisiones " (Andrade de Souza, 1968, pág. 28) , o también como lo define Gavilán Días y Yasmín karín como: "el análisis que tiene como propósito examinar y mejorar los sistemas y prácticas de comunicación interna y externa de una organización en todos sus niveles examinando también los productos comunicacionales de una organización para contemplar las formas de distorsión de la comunicación como los rumores y ruidos que generan las estructuras de poder en una organización". (Días Gavilán, 2001, pág. 2)

Las definiciones no solo evalúan la situación actual de la institución, en este caso del GAD Parroquial de Turi, si no también propone crear recomendaciones para mejorar y evitar problemas comunicacionales en la institución, analizando de manera sistemática a los actores en una determinada situación social.

#### 1.1 El diagnóstico organizacional



Comprende de tres elementos que son:

### 1.1.1 Generación de información

Se basa en la forma en la que se recolecta información mediante distintas herramientas, las mismas que utilizan metodologías tanto cualitativas como cuantitativas (entrevistas, encuestas, observaciones) dependiendo del contexto y la estabilidad del sistema de la empresa o institución.

### 1.1.2 Organización de la información

Se necesita de un diseño para organizar la información, tomando en cuenta que debe tener un proceso apropiado para que sea fácil consultar y almacenar los datos.

### 1.1.3 Análisis e interpretación de la información.

En el análisis e interpretación se debe separar en elementos básicos tomando en cuenta los indicadores de cada tema con el objetivo de responder inquietudes o problemas de la investigación. (González, 2009, pág. 10)

Tomando en cuenta que el diagnóstico nos ayuda a conocer la situación comunicativa actual tanto de forma interna como externa, se encuentra necesario el diseñar estrategias comunicacionales de manera que nos ayuden a mejorar la comunicación que posee el GAD Parroquial Turi con sus públicos.

El término estrategia viene del griego “strategos” que significa “un general”. A su vez, esta palabra proviene de raíces que significa “ejército” y “acaudillar”.

Las estrategias son guías que nos ayudarán a mejorar el proceso de comunicación donde Pedro Jiménez lo define como “ un plan o pauta que integra los objetivos, las políticas y la secuencia de acciones principales de una organización en un todo





coherente" (Jiménez, 2006, pág. 199), es decir el principio de guía desde donde estamos a dónde queremos llegar.

## 1.2 Tipos de estrategias

Existen dos tipos de estrategias según Ronald D Smith:

### 1.2.1 Proactivas

Estas estrategias se pueden implementar para llevar a cabo la planificación comunicacional en las empresas o instituciones poniendo énfasis en la acción como en la comunicación. (Durán, Planificación Estratégica de las RR.PP, 2014, págs. 16-17)

Acción:

Para llevar a cabo las estrategias se debe diagnosticar el comportamiento de la organización, la participación de la audiencia contando con la acción del patrocinio para eventos exclusivos teniendo en cuenta la filantropía estratégica y el activismo de la marca del producto o institución. (Durán, Planificación Estratégica de las RR.PP, 2014, págs. 16-17)

#### - Comunicación:

La Comunicación debe ser transparente y de temas relevantes para que la información sea de interés social y a su vez sean publicados en medios de comunicación (prensa ,radio , televisión y redes sociales ) , gracias a nuestros objetivos propuestos para la creación de las estrategias tanto de publicidad como de comunicación la institución será beneficiada en temas comunicacionales e interaccionales entre el GAD Parroquial Turi y sus comunidades. (Durán, Planificación Estratégica de las RR.PP, 2014, págs. 16-17).

### 1.2.2 Reactivas



Son “medidas tomadas como consecuencia de influencias y oportunidades del entorno, con lo que serían más tácticas” (Durán, Planificación Estratégica de las RR.PP, 2014, págs. 16-17)

### **Acción preventiva:**

Cuando se genera rumores o problemas sobre la institución los medios de comunicación quieren dar a conocer a la sociedad, debido a esto se debe tomar el control, iniciativa y estrategias por parte del comunicador de la institución de tal manera que él explique lo sucedido antes de que se publique información alterada e incorrecta.

Dentro de la acción preventiva encontramos dos respuestas

Respuesta defensiva: son aquellas que utilizan negaciones, excusas y justificaciones al momento que se genera los problemas.

Respuesta ofensiva: son los ataques, shock y amenazas.

#### **1.2.3 Distracción**

Utiliza términos que cuenten de una manera más adecuada lo que se trata de defender también se basa en congraciarse que significa felicitar por algo que se ha hecho con eficiencia y concesión que es conceder al a la otra persona tiene cierta razón ante hacia una situación.

#### **1.2.4 Empatía o conmiseración:**

Se basa en el interés que se tiene en la institución constituida por las condolencias, lamentos y disculpas.

#### **1.2.5 Rectificación**



Abarca la investigación, las acciones para corregir errores, indemnizaciones y arrepentimientos.

Toda estrategia debe tener un diseño como un instrumento esencial de la investigación el mismo que se define como: “Un plan que dispone elementos de la mejor manera posible para alcanzar un fin específico” (Moreno, 2012, pág. 2)

Con el diseño se llevará a cabo una planificación para cumplir de manera eficiente con los objetivos propuestos en la realización del diagnóstico en el ámbito comunicacional del GAD Parroquial de Turi, la investigación cuenta con el diseño de estrategias tanto cuantitativas como cualitativas , teniendo como resultados en lo cuantitativo datos estadísticos para conocer ciertos aspectos de la población que se está investigando , mientras que en lo cualitativo será utilizada ampliamente para estudiar el comportamiento comunicacional interno y externo del GAD Parroquial de Turi .

La base primordial de toda institución es la comunicación ya que es la ciencia que produce la interacción entre los individuos en determinado espacio físico para informar o conocer ciertos acontecimientos que el individuo desea comunicar; Mario Kaplún en su libro *Una Pedagogía de la Comunicación* la interpreta como: “la verdadera comunicación no está dada por un emisor que habla y un receptor que escucha, sino por dos o más seres o comunidades humanas que intercambian y comparten experiencias, conocimientos, sentimientos (...) Donde los seres humanos establecen relaciones entre sí y pasan de la existencia individual aislada a la existencia social” (Kaplún Mario , 1998, pág. 64)

En el ámbito institucional la comunicación ejerce un proceso de interacción de la institución en este caso del GAD Parroquial de Turi con la comunidad.

Podemos entender a la comunicación organizacional en tres aspectos:



1. Un proceso social fundamental: debido que en este proceso se intercambian mensajes entre los integrantes de la institución y sus diferentes públicos externos.
2. Como una disciplina: porque se estudia el proceso de la comunicación no solo generando información, sino aplicando estos conocimientos en la institución.
3. Como un conjunto de técnicas y actividades: mediante la investigación se genera estrategias encaminadas a mejorar el flujo en los mensajes que se dan entre los miembros de la organización tanto internos como externos (Toro, 2014, págs. 37-38).

Existen dos conceptos muy utilizados en la comunicación estos son: comunicación externa e interna, los mismos que se utilizan tanto a nivel teórico como en la práctica profesional.

La comunicación externa es fundamental en la institución, ya que transmite o recibe datos de sus públicos para generar una imagen positiva la misma que crea un sentimiento de pertenencia.

Horacio Andrade define a la comunicación externa como " al conjunto de mensajes emitidos por la organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios. Abarca tanto lo que en términos generales se conoce como relaciones públicas, como la publicidad" (Andrade, 2005, págs. 2-3).

Dentro de la comunicación externa contamos con varias herramientas las mismas que nos ayudaran a llevar un eficiente manejo en las áreas de marketing, publicidad, relaciones públicas, protocolo y de la venta entre ellas tenemos ( [Universidad de Palermo , 2013, pág. 8](#)):

### 1.3 Acciones y soporte promocionales



Métodos de promoción y de ventas a través de publicidad con mensajes relevantes donde se puede utilizar concursos, sellos de descuentos etc.

### 1.3.1 Atención telefónica gratuita:

Mediante vía telefónica como forma de fidelización y confianza

#### 1.3.1.1 Boletines

Medio de comunicación para dar a conocer información relevante de mi institución a mi público meta.

#### 1.3.1.2 Congresos

Conferencias de temas relevantes para dar a conocer a los miembros de las instituciones.

#### 1.3.1.3 Esponsorización, patrocinio y mecenazgo:

Tiene como objetivo promocionar la organización a través de imágenes publicitarias las mismas que serán colocadas en lugares estratégicos.

#### 1.3.1.4 Merchandising

Es una estrategia comercial para que conozcan la institución o el producto una vez que se encuentra en el mercado.

#### 1.3.1.5 Notas y comunicados de prensa.

Información que se transmite hacia los medios de comunicación.

#### 1.3.1.6 Ruedas y conferencias de prensa



Utilizados para informar y divulgar acontecimientos y noticias relevantes de la institución.

#### 1.3.1.7 Visitas guiadas

Favorece tanto a la institución como a los públicos por que gracias a ellas las personas conocen a la empresa de forma directa con el propósito que se identifique con ellas.

#### 1.3.1.8 WEB

Paginas sociales para llegar de manera más rápida con la información a nuestros públicos.

Mientras que la comunicación interna se basa en orientar al equipo de trabajo para que no se genere rumores o malos entendidos, para que su sistema de trabajo no sea afectado y los objetivos propuestos sean cumplidos con éxito.

Horacio Andrade define a la comunicación interna como "al conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales" (Andrade, 2005, págs. 3-4)

Es decir, nace como respuesta a las nuevas necesidades de las instituciones para motivar a su equipo e incentivar a los trabajadores hacer mejores en su labor institucional, para lograr que sus empleados tengan un sentido de pertenecía hacia la institución.

Para llevar a cabo la comunicación interna se debe utiliza estas herramientas (Palermo, 2013, pág. 5):

#### 1.3.1.9 Intranet



Es una red privada institucional, la misma que es utilizada netamente para temas de información de la institución siendo esta una herramienta de comunicación manejada por una persona especializada ya que conlleva los registros de actividades con el propósito de compartir noticias, curiosidades y sorteos.

#### REVISTA INSTITUCIONAL:

Es un medio de comunicación en el cual las personas interactúan y se informan de acontecimientos importantes.

#### REUNIONES /DESAYUNOS /ALMUERZOS:

Es una forma de motivación con el propósito que los empleados se sientan identificado con su entorno de trabajo y la institución.

#### JORNADAS DE PUERTAS ABIERTAS:

Se basa en dos ámbitos que son externos e internos con el propósito de informar tanto a los empleados como las personas que no tiene relación directa con la institución que conozcan las soluciones que se han tomado para resolver algún tipo de conflicto.

#### VIDEOS:

Son creaciones audiovisuales con el propósito de informar a la audiencia.

#### TABLÓN DE ANUNCIOS:

Son como pizarrones pequeños los mismos que deben ser ubicados lugares estratégicos porque contiene información o programas que se tratarán cada semana.

#### RED DE FACILITADORES:



Se basa en elegir una persona de cada área de trabajo la misma que se reunirá con los otros representantes y el gerente para conversar temas del funcionamiento de su departamento.

#### BUZÓN DE SUGERENCIAS:

Permite que los empleados puedan ser partícipes de sugerir o dar ideas para la empresa tanto en temas sociales, funcionales y comunicacionales.

Gestión proviene de "gestus" una palabra latina que significa: actitud, gesto, movimiento del cuerpo. Pierre Bourdieu afirma que gestión "retoma necesariamente el carácter cultural, es decir parte de un reconocimiento de las prácticas culturales de una sociedad, un grupo, una organización y una institución reconociendo su historia y trayectoria a través del tiempo". (Bourdieu, 2001, pág. 2) , es decir dentro de la institución tiene el papel de promover en sus públicos el desarrollo cultural de su institución, se encuentra construida por una historia y reputación que se ha desarrollado a través del tiempo, generando así confianza en sus públicos.

Mientras que lo social abarca la dinámica y el estudio de un grupo, según Ander Egg (Egg Ander Ezequiel, 1981, págs. 2-23) menciona tres aspectos en el ámbito social:

1. **Actividad Social:** propia de la jerarquización social.
2. **La beneficencia:** establece un régimen equitativo.
3. **Cuestión social:** alude los problemas sociales.

La gestión social abarca las prácticas culturales que se realizan en la sociedad, teniendo como resultado un beneficio grupal ya que implica esfuerzos que beneficien a su conjunto de personas, con el propósito de crear emprendedores para el beneficio comunitario, rescatando los valores colectivos, la identidad cultural y resolviendo las necesidades y problemas.

La gestión social tiene como fin crear un logro social de manera colectiva. Martín Beaumont afirma que "las organizaciones crean valor social a través de estrategias





que les permiten lograr sus objetivos sociales; estos se dirigen a solucionar problemas o a satisfacer necesidades sociales.” (Beaumont, 2016, pág. 19)

Buscando el involucramiento de todas las comunidades del GAD Parroquial de Turi a través de varios proyectos en los que participan los grupos vulnerables, haciendo evidente cada actividad realizada en red social Facebook.

La universidad autónoma de Madrid en la actualidad define a la comunicación como: "un proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr la comprensión y acción, eso quiere decir poner en común algo" (Fundación de la Universidad Autónoma de Madrid, 2011, pág. 3), tomando en cuenta que gracias a la comunicación las personas pueden transmitir sus mensajes, recibir información y compartirlas con la sociedad.

La comunicación comprende de varios elementos como son:

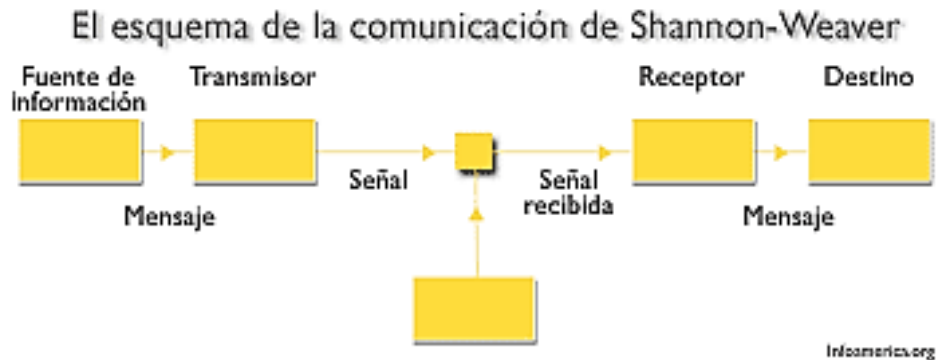
- Emisor: Elemento que genera la información y dirige sus procesos
- Canal: Por donde circula la información
- Código: Usado para la transmisión palabras o expresiones corporales comprendidos por todos los participantes
- Receptor: Es quien recibe la información e intenta comprender su significado
- Mensaje: Es lo que se informa o comunica
- Ruido: se basa en la obstaculización del mensaje

Dentro de la comunicación como acción, interacción y transición tenemos varios modelos de entendimiento comunicacional como son:

Comunicación como acción: Modelo lineal de Shannon y Weaver Comprende el proceso tradicional de comunicación basado en el emisor, receptor, canal, mensaje y ruido. Fuente\_(Weaber, 2011, pág. 1)

#### 1.4 El esquema de la comunicación de Shannon-Weaver

Ilustración 1. Esquema de la Comunicación de Shannon-Weaver



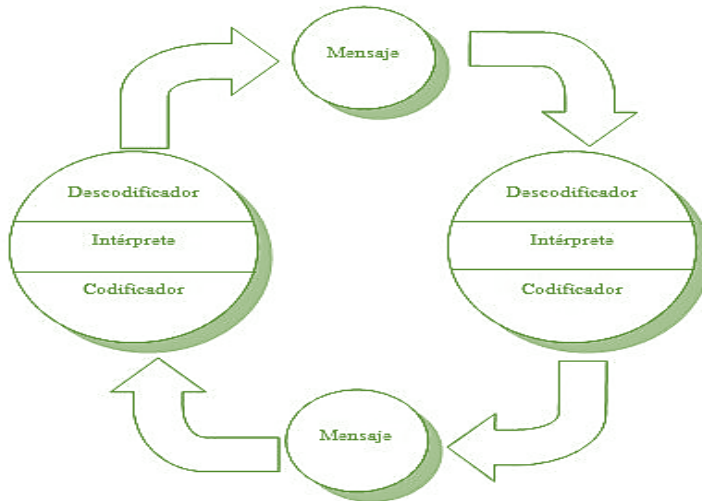
Fuente: Shannon y Weaver, 2011

### 1.5 Modelo interaccional de la comunicación de Wilbur Schramm

Comprende el proceso de comunicación en dos direcciones: emisor, receptor y receptor y emisor generando así un feedback”. El feedback da lugar a un enfoque interaccional, eso quiere decir no solo una persona es emisor y receptor como en el modelo lineal de la comunicación, si no, en este modelo se realiza el proceso de retroalimentación. (Schramm, 2012, pág. 1)

### 1.6 Modelo interaccional de la comunicación de Wilbur Schramm

Ilustración 2. Modelo interaccional de la comunicación de Wilbur Schramm



Fuente: Wilbur Schramm, 2012

### 1.6.1 La comunicación en las instituciones públicas

La institución posee su propio mecanismo para llevar a cabo el proceso de comunicación de forma interna y externa. En el ámbito interno "existen tres canales principales de comunicación: el formal, informal y el implícito" (Gellerman s. , 1978, pág. 83)

#### 1.6.1.1 Canal formal

Es el canal de comunicación que se encuentra controlado por personas autoritarias de la organización. "Se caracteriza por su estructura jerárquica relativamente regida y preestablecida, las normas que regulan el funcionamiento, así como las actividades a cumplir en cada instancia, también por poseer un mayor tamaño y complejidad en la estructura jerárquica " (Ongallo, 2007, pág. 148), obteniendo ventajas como: efectividad en la comunicación, previene las desinformaciones y ayuda a fortalecer la comunicación interna.

#### 1.6.1.2 El canal informal

Consiste en satisfacer las necesidades sociales donde las personas pueden hablar libremente con sus compañeros de trabajo teniendo como resultado una información



poco convencional y en muchos casos se han creado los rumores. “Las comunicaciones informales de una compañía consisten en todos los intentos de sus miembros para interpretar su medio interno” (Guellerman, S., 1978, pág. 90), es decir no se encuentra sustentado por ningún medio institucional y la información generada y transmitida se comunica de forma más directa y rápida y participativa.

#### 1.6.1.3 El canal implícito

No posee ni genera mucha información como los canales formales e informales. “El sistema de comunicación implícito dentro de la organización determina lo que parecerá razonable a sus miembros y lo que les parecerá incongruente” (Gellerman S. , 1978, pág. 84). Por consiguiente, este canal acepta información verídica y no información que no sea real o desconocida.

Las instituciones se componen de grupos de personas de trabajo donde se genera sus propias normas, tradiciones y objetivos obteniendo como resultado un sentido de pertenecía con la institución. En una entrevista al presidente del GAD de Turi Ing. Paúl Pañi se le preguntó sobre el objetivo que tiene el GAD tanto con sus trabajadores como con su comunidad por lo que mencionó que el objetivo es: “Dar a conocer las obras que se vienen desarrollando en beneficio de la gente” (Pañi I. , 2018) el mismo que contribuye a toda la comunidad de Turi para mantenerlos informados sobre los avances de las obras de cada comunidad.

En el proceso de la comunicación institucional pública como la que posee el GAD Parroquial Turi, ha tomado un papel fundamental debido que contiene diversos canales de información los mismos que se han creado para el desarrollo de la información y la dinamización del sistema de comunicación.

Para la gestión de los distintos tipos de comunicación que son parte esencial en cualquier institución, no debemos olvidar que la comunicación en la institución no es solo función de un departamento sino de todo su públicos (externos, mixtos e internos), por lo tanto las instituciones en la actualidad se manejan con la



comunicación tanto horizontal como vertical, lo cual implica que cada uno de los participantes acepta al otro como persona diferente e íntegra.

#### 1.6.1.4 Comunicación horizontal

La comunicación lateral u horizontal persigue relacionar a los departamentos y a las personas entre sí.

Zamudio Ortiz afirma que la comunicación horizontal "Es la que se produce entre personas y departamentos que están en un mismo nivel jerárquicos por lo tanto se desplaza siguiendo las líneas horizontal del organigrama en sus diferentes niveles produciendo un intercambio de información entre compañeros o iguales " (Neyra Rivera Elyin Javier & Saballos Manuel Antonio, 2015, págs. 7-8).

Zamudio también propone tres objetivos de la comunicación horizontal. .

- Favorecer la comunicación de individuos entre los distintos departamentos y en el interior de estos.
- Facilitar los intercambios interdepartamentales.
- Mejorar el desarrollo organizativo

#### Principales funciones de la comunicación horizontal

- Facilita la coordinación de tarea permitiendo a los miembros de la organización establecer relaciones interpersonales efectivas a través del desarrollo de acuerdos implícitos.
- Proporciona un medio para compartir información relevante de la organización entre colegas.
- Permite que los colegas se apoyen mutuamente.

#### 1.6.1.5 Comunicación vertical



Dentro de las instituciones también existe la comunicación vertical, la misma que se basa en la forma ascendente y descendente.

Ana Alvarado menciona que "Esta comunicación permite regular y controlar la conducta de los subordinados en aspectos tales como: Instrucciones y planificación de las tareas, información relativa a procedimientos, prácticas, políticas, valoración del rendimiento de los empleados. " (Alvarado Ana & S. M., 2011, pág. 39)

### 1.7 Tipos de comunicación ascendente y descendente

**Cuadro 1. Tipos de Comunicación vertical**

<b>TIPOS DE COMUNICACIÓN</b>	
<b>Tipos</b>	<b>Conceptos</b>
Ascendente	Nace de los niveles bajos de la institución, esto quiere decir que los empleados envían los mensajes a su superior mediante canales formales para que se pueda apoyar las propuestas que han generado sus trabajadores mediante las necesidades que han surgido durante el tiempo.



Descendente	Es el tipo de comunicación formal básico, ya que tiene como objetivo transmitir las actividades relacionadas con los objetivos que deben cumplir los trabajadores los mismos que son: dirigir, control, evaluar el desempeño etc.
-------------	---

Fuente: Ortiz Zamudio, 2010


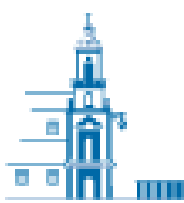
Dentro del ámbito institucional al hablar de identidad corporativa nos referimos a la parte física de la institución Joan Costa explica que “las empresas ya no se manifiestan solamente a partir de lo que hacen (sus productos y servicios), sino también de cómo lo hacen (su calidad, su estilo), expresando así lo que son (su identidad diferenciada y su cultura), y finalmente a través de cómo comunican todo ello (imagen pública)”. (Costa, Joan, 2001, pág. 79) , es decir son rasgos propios que definen a cada institución, diferenciándose de las demás.

Es importante aplicar esta teoría de la identidad corporativa ya que nos ayuda a la identificación e interacción de la institución con sus stakeholders.

En el GAD parroquial de Turi la identidad corporativa ha tomado relevancia por lo que se ha creado un logo, su misión, visión y su organigrama.

Al hablar de identidad corporativa Turi debe sentirse identificada con su GAD Parroquial por lo que analizaremos su logo creado en el 2014 por el actual presidente Paúl Pañi.


Cuadro 2. Descripción del logo institucional

		DESCRIPCIÓN	REPRESENTACIÓN
LOGOTIPO		<p>El logo está conformado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imagen o gráfico en representación de la iglesia de Turi.</li> <li>• El mirador.</li> <li>• Y la tipografía de Turi, balcón Cuencano.</li> <li>• Y la que constituye el eslogan institucional.</li> </ul>	<p>En conjunto el logotipo expresa el vínculo del gobierno autónomo descentralizado de Turi y de las comunidades por mejorar sus infraestructuras, espacios públicos y mantener su prestigio internacional.</p>
SÍMBOLO		<p>Establece la relación entre las distintas partes que la componen trazando una armonía.</p>	<p>Representa a la imagen central de la parroquia, la iglesia, punto de encuentro de locales y extranjeros.</p>



TIPOGRAFIA 1		<p>Constituye un vínculo entre la ciudad de origen y la parroquia centrando sus raíces y orgullo.</p> <p>Para la palabra Turi se utilizó el tipo de letra Myriad Pro regular cambiando el relleno de la misma por los colores del partido político.</p> <p>El tamaño de la letra preestablecido es de 72 con una inclinación y ovalación de 2 puntos para que sea atractiva y visible para las personas.</p>	<p>Expresa la denominación dada desde tiempos coloniales, por los locales y que se ha hecho icono de propios y extraños.</p>
TIPOGRAFIA 2		<p>Para el diseño e inclusión del slogan se utilizó el tipo de letra Myriad Pro</p>	<p>Constituye una parte esencial para la comprensión del logotipo institucional</p>



		regular número 14 y 12	del GAD parroquial Turi.
ESLOGAN		Establece los parámetros en los que se basa el partido político; gobierno actual	Enuncia la labor en conjunto del gobierno parroquial y el compromiso de las comunidades a ser partícipes del cambio y bienestar de cada uno de los grupos.
COLORES INSTITUCIONALES	 	Para el mejoramiento y conformación total del logo se utiliza el color rojo y azul.	El color azul debido a la representación del partido político.  El rojo simboliza los planes de gobierno implementados en el periodo de gobierno.  La combinación de ambos se utiliza en fondos oscuros en los casos en que la reproducción no sea visible.

Fuente: Entrevista a Paúl Pañi, presidente del GAD parroquial Turi.

Elaboración: Alondra Palacios y Jessica Pérez



Como resultado en el desarrollo de la identidad corporativa en el GAD Parroquial Turi es necesario que los trabajadores comprendan que hace la institución, además se debe dar a conocer a los colaboradores la misión y visión que se convierte en un pilar indispensable, tomando sentido de pertenencia por medio de una prenda de vestir como es el uniforme, con el que el público externo identificará a los miembros de la organización.

Los beneficios que se esperan obtener en la identidad corporativa son:

- Reconocimiento por parte de los diferentes públicos (internos ,externos y mixtos )
- Presencia de la imagen.
- Ambiente de confianza.
- Credibilidad de la institución con el público externo.

#### 1.8 Teoría de la dirección estratégica y estratégica empresarial

La teoría de la dirección estratégica y empresarial da a conocer varias miradas basadas en cuatro puntos fundamentales: la estrategia, las estructuras, la cultura y las personas, tomando un gran papel de forma interna como externa en la institución ya que se refiere al aspecto humano y cultural.

En el ámbito institucional es relevante crear estrategias con el propósito de cumplir eficazmente con el objetivo propuesto, tomando en cuenta la preparación y la cultura de la organización.

Existen muchas definiciones de la estrategia Gemman Llopas la define como “la dialéctica de la empresa con su entorno” (Llopas, 1997, pág. 2) o como Pierre Tabatoni “el conjunto de decisiones que determinan la coherencia de las iniciativas y reacciones de la empresa frente a su entorno” (Tabatoni, 1975, pág. 4), dando como resultado un sentido de unidad y facilitando los procesos necesarios de las estrategias para luego incluirlos en su institución.



Se puede decir que la estrategia busca:

- Potenciar la ventaja competitiva.
- Cumplir con sus objetivos de manera eficaz y eficiente
- Tener una guía para trabajar de mejor manera tanto de manera interna como externa en la institución.

Es necesario hablar de la dirección estratégica ya que representa una planificación a largo plazo abordando un análisis sistemático del entorno y basado en eso implementamos nuestras estrategias en este caso comunicacionales.

### 1.8.1 La dirección estratégica

Se basa en la toma de decisiones sobre los problemas más importantes que tiene la organización, para luego crear estrategias adecuadas para resolver los objetivos propuestos ante esos problemas.

La dirección estratégica High Scope propone cuatro componentes básicos de toda estrategia y que podemos identificarlos en las siguientes actividades:

1. El ámbito o campo de actividad: se basa en conocer nuestro campo para comprender nuestro entorno socio económico con el propósito de evidenciar las actividades que realiza la institución para tener un visión creativo para implementar tres dimensiones que definen a la institución que son: tecnologías, mercados y necesidades
2. Las capacidades o competencias distintivas: consiste en crear estrategias para llamar la atención de nuestros públicos de manera que incluyen recursos técnicos y humanos para alcanzar con más eficiencia nuestros objetivos.
3. Las ventajas competitivas: se crea actividades y estrategias con el propósito obtener ventajas competitivas frente a mi competencia.



4. La sinergia: implica la interacción entre distintas actividades, recursos, propuestas etc. Es decir "el conjunto permitirá crear más valor que el que se derivaría de una actuación separada de dichos elementos o partes, y que debe resultar del equilibrio entre el ámbito de la actividad, las competencias distintivas y las ventajas competitivas" (Menguzzato Martina & Renau Juan José, 1995, págs. 4-6)

### 1.8.2 Evolución de la dirección estratégica

Cuando se habla de dirección estratégica nos referimos a varios factores internos como son: el liderazgo, la cultura, el organigrama, la movilización, recursos humanos, medios de comunicación etc.

#### 1.8.2.1 Fases de la dirección estratégica

"Está conformada por cuatro básicas e interrelacionadas: análisis, la formulación, la implementación y el control de la estrategia" (Durán Juvé Dunia, Llopart Pérez Xavier , Redondo Durán Rafael, 1999, págs. 8-15).

1. El análisis estratégico: comprende la posición estratégica de la institución basándose en el bienestar de la misma tanto en el presente como en el futuro ,teniendo como resultado de la unión de tres elementos: el entorno (visión , misión y valores ) , los recursos de la organización ( instalaciones , su estructura , sus productos etc.) y las expectativas de los diferentes stakeholders ( servicios ).

2. La formulación de estrategia:

Está constituida por tres partes

- Generación de opciones estratégicas. Se crean varias estrategias, pero se debe enfatizar en el problema mayor por lo que no solo se considera la estrategia fundamental si no aquella más apta.



- La evaluación de las opciones estratégicas. Analizan el contexto estratégico donde se crean preguntas las mismas que ayudaran al desarrollo interno de la empresa.
  - Selección de la estrategia. Se selecciona las estrategias que la empresa debe seguir
3. Implementación de la estrategia: consiste en poner en práctica las estrategias creadas para los diferentes departamentos de la institución.
  4. Control: se refiere a la retroalimentación del sistema comparando como era antes y como es ahora al implementar las debidas estrategias.

#### 1.8.2.2 Niveles de las estrategias:

Encontramos tres niveles de estrategia empresariales para las diferentes necesidades que surjan en la institución.

1. Estrategia corporativa: se basa en considerar a la institución con relación a su medio donde se requiere trabajar con actividades para construir un plan general de la actuación directa de la institución para establecer acciones para dirigir a la institución.
2. Estrategia de negocios: se basa en conocer cómo se maneja la estrategia en un entorno competitivo, las mismas que se desarrollan para realizar estrategias para la ventaja competitiva, es decir como competir y que estrategias utilizar en tal o cual negocio.
3. Estrategia funcional: se trata de cómo manejar y aplicar los recursos y las habilidades dentro de la institución con la finalidad de alcanzar con los objetivos propuestos con el propósito de apoyar a la estrategia corporativa. Las estrategias más desarrolladas en la actualidad son:



- Estrategia de marketing. Basada en el diseño productos, precios, distribución promoción y publicidad.
- Estrategia de producción. Se basa en el diseño del producto, en donde se realiza y en el sistema de producción.
- Estrategia de financiación: se encarga de estudiar el proyecto de inversión, la política de dividendos y la estructura financiera.
- Estrategia de investigación y desarrollo: se basa en la innovación utilizando la tecnología para mejorar el producto existente o para crear otro.
- Estrategia de recursos humanos. Se puede considerar como el principal componente de la institución por lo que propicia la estrategia funcional, comprendiendo la selección, valorización, compensación, formalización etc. con los objetivos de la institución.

Como se ha podido apreciar en este capítulo se ha dado a conocer de manera más profunda los principales conceptos para tener una visión más amplia al momento de conocer las estrategias mediante el diagnóstico comunicacional.

## CAPÍTULO II

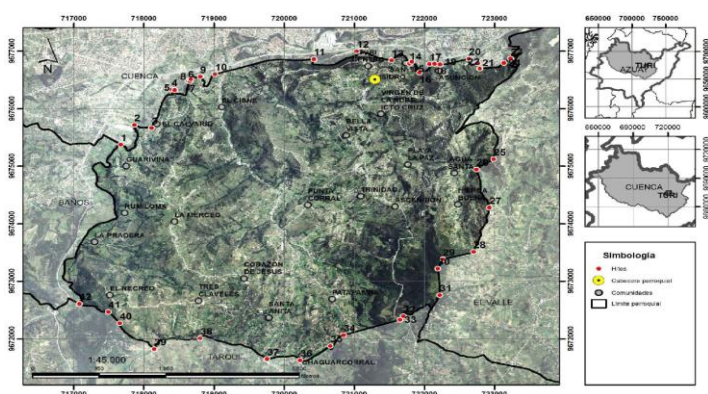
### GAD PARROQUIAL DE TURI

Cuenca cuenta con 37 parroquias, 15 urbanas y 22 rurales, siendo Turi una parroquia urbana fundada el 5 de febrero de 1853 y nace en la vida eclesiástica el 31 de marzo del mismo año. Turi viene del vocablo indígena "Kuri" cuyo significado es "oro" resaltando así su belleza arqueológica" (GAD Parroquial construyendo juntos, 2015).

#### 2.1 Situación geográfica

La parroquia Turi "se encuentra ubicada al sur del área urbana de la ciudad de Cuenca, situada en la parte austral de la región interandina del País, ocupa la parte norte de la provincia del Azuay y la parte central del Cantón Cuenca. Los rangos de altitud de la parroquia son entre los 2555 m.s.n.m. y 3035 m.s.n.m., siendo el cerro Boquerón el más alto de la parroquia. " (Gad Parroquial de Turi, 2015, pág. 30)

Ilustración 3. Mapa de delimitación de la Parroquia Turi.



Fuente: GAD Cuenca

Elaboración: Equipo consultor

#### 2.1.1 Extensión y límites





La parroquia tiene una extensión de 2427,68 ha y limita de la siguiente manera:

**Norte:** " Limita con la ciudad de Cuenca (área Urbana del Cantón, parroquias urbanas de Yanuncay y Huayna Capac); la descripción inicia desde el extremo "nor-oeste" de la parroquia y en sentido horario" (Gad Parroquial de Turi, 2015, pág. 30).

**Este:** " Limita con la Parroquia Rural de El Valle La descripción inicia desde el extremo "nor-este" de la parroquia y continua en sentido horario" (Gad Parroquial de Turi, 2015, pág. 28).

**Sur:** "Limita con la Parroquia Rural de Tarqui la descripción inicia desde el extremo "sur-este" de la parroquia y continua en sentido horario (Gad Parroquial de Turi, 2015, pág. 29).

**Oeste:** Limita con la Parroquia Rural de Baños.

"La descripción inicia desde el extremo "sur-oeste" de la parroquia y continua en sentido horario." (Gad Parroquial de Turi, 2015, pág. 30)

#### 2.1.2 Población

Según los resultados del Instituto Nacional Ecuatoriano de Censo, INEC, en la parroquia de Turi existe 10.296 habitantes en un espacio de 26,86 km<sup>2</sup> que representa el 0,84 % del territorio del cantón de Cuenca. (INEC, 2010), mientras que para el año 2019 se prevé que "la población alcance los 11.095 habitantes" (Gad Parroquial de Turi, 2015, pág. 30).

En el siguiente cuadro se puede observar los resultados obtenidos en el censo del 2010.



Cuadro 3. Censo poblacional 2010

Grandes grupos de edad	Sexo		Total	%
	Hombre	Mujer		
De 0 a 14 años	1565	1544	3109	34,68%
De 15 a 64 años	2388	2904	5292	59,04%
De 65 años y más	224	339	563	6,28%
<b>Total</b>	<b>4177</b>	<b>4787</b>	<b>8964</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: PDOT, GAD Parroquial de Turi, 2015

### 2.1.3 Delimitación comunitaria

Para llevar a cabo un análisis de territorio es importante delimitar los sectores que conforman la parroquia Turi sabiendo que está constituido por comunidades, barrios y caseríos.

Comunidades: se refiere a la agrupación de un determinado grupo de seres humanos en un espacio donde mantienen situaciones y relaciones semejantes con respecto al contexto social, histórico y cultural. (Gad Parroquial de Turi, 2015, pág. 29).

Barrios: "se entiende por la congregación de un determinado grupo de seres humanos con una densidad elevada y en un territorio reducido; esos barrios se inscriben por obvias razones principalmente en la Cabecera Parroquial y sus alrededores; sin embargo también pueden incluirse dentro de las comunidades con más extensión territorial y con mayor densidad, su comportamiento es el típico de urbanización de las áreas rurales y pueden mantener en su interior muchas de las tradiciones comunitarias". (Gad Parroquial de Turi, 2015, pág. 30).

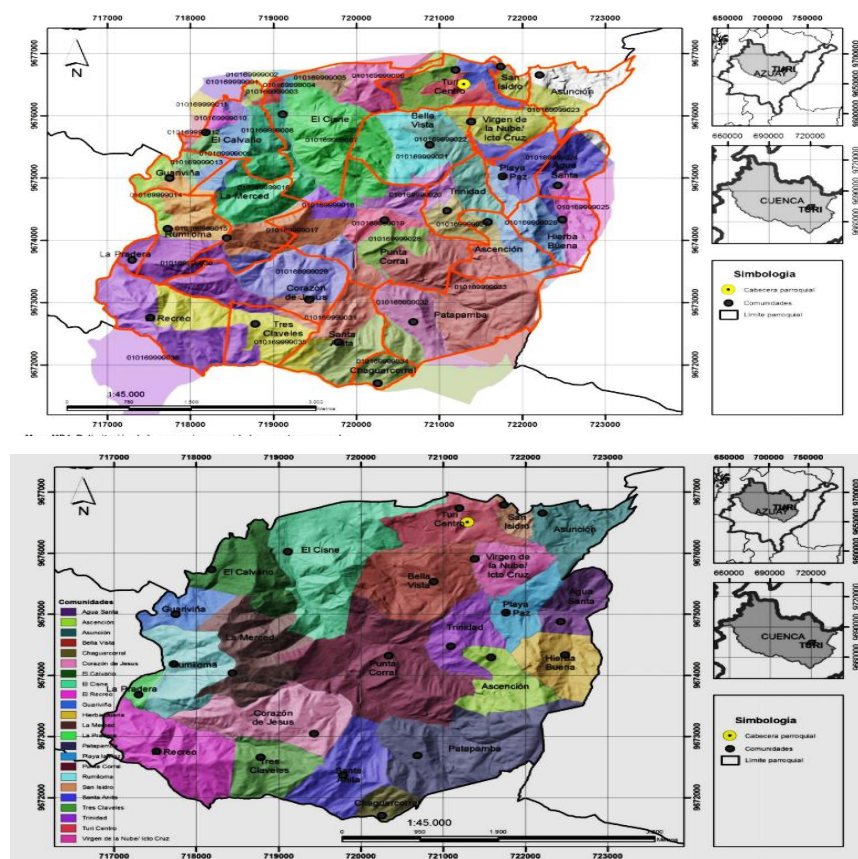
Caseríos: "se componen fundamentalmente por la congregación de un determinado grupo de seres humanos muy reducida constituida fundamentalmente por viviendas que se emplazan fuera de la cabecera parroquial; en algunos casos y por la distancia

entre estos y otras agrupaciones sociales, la capacidad organizacional, así como el territorio que ocupan, estos caseríos se pueden agrupar para conformar una Comunidad" (Turi, 2015).

Sectores: hace referencia al tema geográfico que puede o no estar ligada a los componentes de una comunidad.

En la parroquia Turi se han identificado 23 comunidades, información que ha sido socializada en los talleres con el Comité de Planificación y Desarrollo Parroquial en fecha 14 de julio del 2010 y en el taller con los Presidentes y representantes de las comunidades en fecha 24 de julio del 2010.

Ilustración 4. Mapa de límites de las Parroquias de Turi



Fuente: GAD Cuenca  
Elaboración: Equipo consultor



Las comunidades existentes son:

- Agua Santa
- Ascensión
- Asunción
- Bella Vista
- Corazón de Jesús
- Chaguacorrall
- Calvario
- El Recreo
- Guariviña
- Hierba Buena
- La Merced
- Icto Cruz
- Las Monjas
- La Pradera
- Los Olivos
- Pata Pamba
- Playa la Paz
- Punta Corral



- Riveras de Turi
- Rumiloma
- Santa Anita
- Tablón
- Tres Claveles
- Trinidad
- Turi Centro

#### 2.1.4 Clima

La parroquia presenta un clima Térmico Semi Húmedo, con una altitud entre los 2520 y 3060 m.s.n.m., en la actualidad las temperaturas medias anuales están entre los 12°y 22° C.

#### 2.1.5 Momentos históricos

La información de los momentos históricos de Turi fue recolectado en el documento del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Turi.

Según la historia Incásica la montaña de Turi fue un lugar de adoración; se da a conocer que esta parroquia ya estuvo habitada fundamentalmente por indígenas antes de su fundación política, por lo que "en el año 1853, se conformó una comisión entre las autoridades civiles y eclesiásticas; dicha comisión resuelve crear la parroquia de Turi que hasta la fecha pertenecía a la parroquia Matriz (El Sagrario)" (Turi, 2015).

El Presidente de la República de ese año José María Urbina a mediados del siglo XVIII el 5 de febrero de 1853 da conocimiento del territorio y nombra a Turi como parroquia eclesiástica el 31 de Marzo del mismo año. El territorio antiguamente se



extendía hasta la parroquia Tarqui dando como resultado del censo 700 familias indígenas y 300 familias de raza blanca.

Las fiestas que se realizan en la parroquia giran en torno a ritos religiosos; como son sus fiestas patronales que se la realiza en honor a los santos: "San Agustín; El Señor de Belén, Virgen de la Merced, San Andrés, San Pablo y San Pedro, San Vicente, la Virgen María, la Semana Santa y la Navidad, resaltando la fiesta religiosa a la Patrona Virgen de la Merced que se desarrolla el 24 de septiembre; sin embargo como en otras parroquias rurales y urbanas del cantón Cuenca se celebran fiestas como el Carnaval, Día de la Madre, entre otras".(Turi,2015).

#### 2.1.6 Económico

Cuando nos referimos al hábito económico de Turi hablamos de personas que se dedican a la carpintería, agricultura y construcción y pocas personas realizan actividades en el turismo , como dato estadístico Turi semanalmente posee 1.000 turistas quienes disfrutan de los atractivos que ofrece parroquia.

En la siguiente imagen damos a conocer el cuadro de la distribución de la población económicamente activa con las diferentes labores que desempeñan las personas en su parroquia.



## 2.2 Distribución de la población económicamente activa

Cuadro 4. Población económica activa de Turi

	Hombre	Mujer	Total
Construcción	854	14	868
Industrias manufactureras	521	329	850
Comercio al por mayor y menor	232	339	571
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	118	269	387
Actividades de los hogares como empleadores	3	336	339
No declarado	112	161	273
Transporte y almacenamiento	99	6	105
Otras actividades de servicios	23	76	99
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	18	75	93
Trabajador nuevo	42	38	80
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	47	30	77
Actividades de la atención de la salud humana	10	51	61
Enseñanza	24	28	52
Actividades profesionales, científicas y técnicas	18	13	31
Administración pública y defensa	16	13	29
Información y comunicación	12	7	19
Actividades financieras y de seguros	10	0	10
Artes, entretenimiento y recreación	7	2	9
Distribución de agua, alcantarillado y gestión de desechos	5	2	7
Explotación de minas y canteras	2	0	2
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	1	1	2
Actividades inmobiliarias	1	0	1
	2175	1790	3965

Fuente: PDOT, GAD Parroquial de Turi, 2015

### 2.2.1 Educativo

La parroquia cuenta con 5 unidades educativas de acuerdo con el censo que se realizó en el 2010 el mismo que dio como resultado 12,07% de analfabetismo.

"A nivel parroquial, el 45,01% de la población ha asistido o asiste al nivel de instrucción primaria y el 17,33% al nivel secundario, seguido de la educación básica con el 15,23%. Por otra parte, al nivel superior asiste sólo el 5,77% de la población, y en post grado tenemos el 0,21% si bien es cierto es un indicador bajo, pero refleja el interés de la ciudadanía en buscar los niveles más altos de preparación". (PDOT, GAD Parroquial de Turi, 2015)



El siguiente cuadro explica el nivel de educacional

## 2.2.2 Nivel de educacional

**Cuadro 5. Nivel de educación**

Nivel de instrucción más alto al que asiste o asistió	Casos	%
Ninguno	521	6,54
Centro de Alfabetización/(EBA)	47	0,59
Preescolar	76	0,95
Primario	3.586	45,01
Secundario	1.381	17,33
Educación Básica	1.213	15,23
Bachillerato - Educación Media	364	4,57
Ciclo Postbachillerato	32	0,40
Superior	460	5,77
Postgrado	18	0,213
Se ignora	269	3,38
<b>Total</b>	<b>7.967</b>	<b>100,00</b>

Fuente: PDOT, GAD Parroquial de Turi, 2015

## 2.3 Salud

En la parroquia se encuentran tres ministerios de salud pública ubicados en el centro de la ciudad en punta corral y también cuenta con un consultorio médico del seguro social campesino donde encontramos tres médicos, tres odontólogos, un psicólogo dos enfermeros y un farmacéutico.

En el presente cuadro se da a conocer las principales causas de morbilidad en consulta externa desde enero a diciembre del 2014.

Principales causas de morbilidad en consulta externa desde enero a diciembre del 2014.





Cuadro 6. Causas de mortalidad

<b>Principales causas de morbilidad en consulta externa de Turi desde enero a diciembre 2014</b>		
<b>Causa De Morbilidad</b>	<b>% hombres</b>	<b>% mujeres</b>
J00x - Rinofaringitis Aguda [Resfriado Común]	13,9	12,8
J029 - Faringitis Aguda	8,2	7,3
J039 - Amigdalitis Aguda No Especificada	5,9	4,9
A09x - Diarrea Y Gastroenteritis De Presunto Origen Infeccioso	4,1	3,3
Ko29 - Caries Dental No Especificada	3,5	
E660 – Obesidad Debido A Exceso De Calorias		2,9
D509 - Anemia Por Deficiencia De Hierro Sin Especificación	3,3	2,1
N390 - Infección De Vías Urinarias Sitio No Especificado		2,7
J209 - Bronquitis Aguda No Especificada	2,9	2,5
E441 Desnutrición Proteicocalorica Leve	3,1	2,1
E440 Desnutrición Proteicocalorica Moderada	3,2	1,9
N47x - Prepusio Redundante Fimosis Y Parafimosis	2,6	
Otras Causas	49,3	57,4

Fuente: PDOT, GAD Parroquial de Turi, 2015

## 2.4 Gastronomía

En una entrevista realizada al Ing. Diego Macero no dio a conocer que se encuentran con un proyecto el mismo que trata de implementar puestos de comida en toda la parroquia, porque en la actualidad solo se encuentra puestos de comidas rápidas, también mencionó que el cuy no es solo el plato típico si no también el mediano y la botija.

El mediano es una paila llena de papas, huevos adornados con tomates, cuyes, hornado y un gallo en la mitad mientras que la botija es un jarrón de barro que lleva chicha. (Macero I. D., 2018)



## 2.5 El gobierno autónomo descentralizado parroquial de Turi

Toda institución posee una historia que evoluciona constantemente, siendo los Gobiernos Autónomos Descentralizados los mismos que al poseer mayor cercanía ciudadana reciben las necesidades de su comunidad, ayudando a resolver problemas: biofísicos, socioculturales, económico productivo, asentamientos humanos, político institucional, movilidad energía y conectividad. Estos componentes pretenden dar a conocer la estructura y la capacidad institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Turi y de sus relaciones e implicaciones con los diferentes actores públicos y privados.

El GAD parroquial de Turi fue creado en el 2001, cuenta con un personal con mucha experiencia en el campo técnico y administrativo, lo que le da el respaldo para el desarrollo de actividades logrando desarrollar y avanzar en la formulación e implementación de propuestas.

El GAD parroquial Turi cuenta con visión y misión institucional que involucra en un futuro los cambios en beneficio de la parroquia cumpliendo lo establecido por la ley.

## 2.6 Visión, misión y objetivos del GAD parroquial

### 2.6.1 Visión

"La parroquia Turi al año 2030, es una parroquia inclusiva, competitiva, ordenada y sostenible que potencializa su Desarrollo Social, Ambiental, Organizacional y Económico, con énfasis en la actividad turística; con la participación activa de los actores sociales, acceso equitativo a infraestructura y servicios de calidad, seguridad ciudadana, en armonía con la naturaleza y articulada a los diferentes niveles de gobierno.". (Turi, 2015).



## 2.6.2 Misión

"Ejecutar las competencias y funciones establecidas en la Constitución y la ley, bajo los principios de eficiencia y eficacia para el desarrollo y beneficio de la población de Turi"(Turi, 2015)

## 2.7 Estructura organizativa

Art.6.- De la Estructura. - La Estructura Orgánica Funcional del Gobierno

Autónomo Descentralizado de Turi, está integrada por los siguientes niveles:

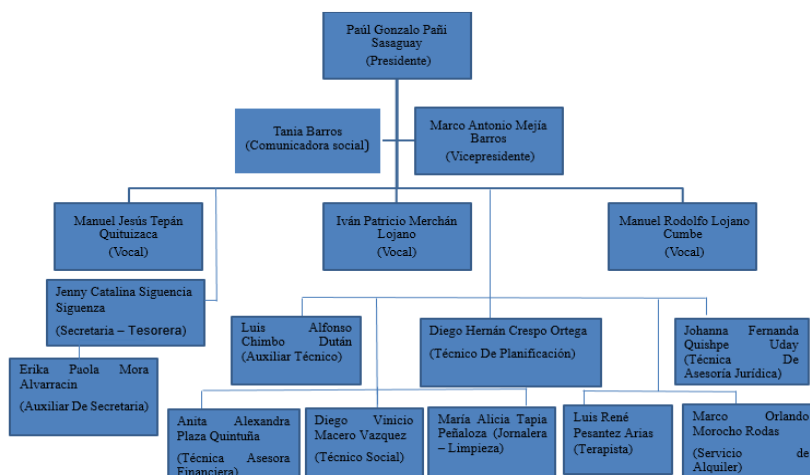
- 1.- Ciudadanía
- 2.-Legislativo
- 3.-Ejecutivo
- 4.-Comisiones
- 5.-Consejo de Planificación
- 6.-Administrativo
- 7.-Operativo

La parte interna del GAD parroquial Turi se encuentra dividido en las siguientes secciones que involucra el desarrollo de una tarea específica por cada integrante del grupo.



## 2.8 Organigrama del GAD parroquial de Turi

Ilustración 5. Organigrama del GAD parroquial de Turi



Fuente: Diego Macero, 2018  
Elaborado por: Jessica Pérez

## 2.9 Perfil del gobierno local

El GAD parroquial de Turi, se encuentra en un proceso de cambio y de mejora continua lo que involucra no solo la parte física sino también el ámbito laboral. En cuanto al espacio físico se está mejorando la infraestructura y en menor grado el equipamiento son sus limitaciones debido a que poseen problemas financieros, ya que sus presupuestos son muy reducidos para la gestión del territorio.

La capacidad de gestión de su presidente es calificada como muy alta, por las autoridades del cantón y por algunos segmentos de la población parroquial lo que le hace susceptible de consecución de fondos y de colaboraciones institucionales de diferentes instancias.

La proximidad de la parroquia a la ciudad de Cuenca y la disponibilidad de espacios con un alto potencial paisajístico, le dan al GAD una responsabilidad mayor que a la



mayoría de gobiernos locales, por lo que la actual administración ha tendido varios canales de gestión.

Debido a la importancia que posee la comunicación en las organizaciones, en la actualidad el GAD cuenta con procesos dirigidos a transparentar la información como una página web actualizada, rendición de cuentas, asambleas ciudadanas, etc.

En el ámbito legal el GAD debe cumplir con la ley LOSEP siendo esta la ley orgánica de servicios de las entidades públicas que tiene como objetivo propender el desarrollo profesional, técnico y personal de los servidores públicos, con el fin de alcanzar el mejoramiento con eficacia, calidad del estado por medio del funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión de talento humano para la igualdad de derechos (Ley Orgánica de Servicio Pública, LOSEP, 2016) , siendo esta ley un régimen que tienen todas las empresas que se encuentra bajo la tutela del estado y se rigen administrativamente a cada institución.

En el ámbito comunicacional El GAD cuenta con una página de Facebook con 538 seguidores la misma que es manejada por la comunicadora social, donde se da a conocer los diferentes temas que se han realizado mediante la colaboración de los trabajadores y su comunidad

El desarrollo de los medios impresos y digitales

En la parroquia Turi en los últimos años el ámbito digital y comunicacional ha tomado impacto en las personas ya que se han creado canales comunicacionales mediante el GAD, los mismos que tienen como objetivo.

Mantener informado a toda la parroquia de los proyectos que realiza el GAD parroquial de Turi. (Pañi P. , 2018).

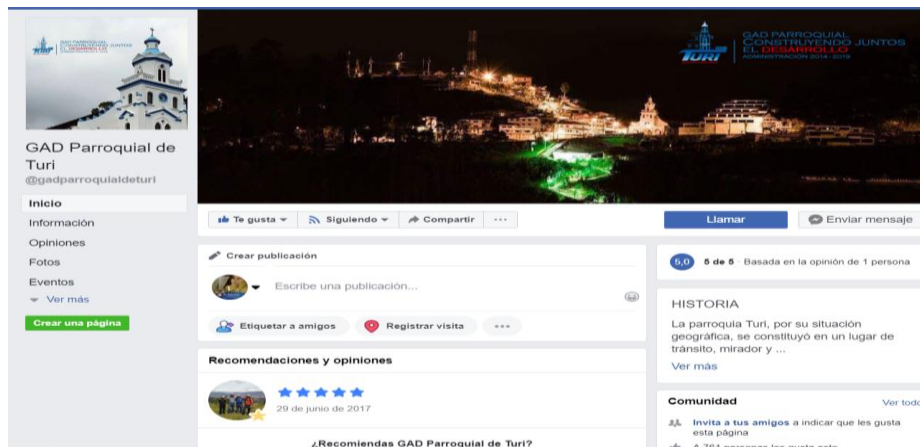
Turi cuenta con página de Facebook, página web institucional y medios impresos como son: el periódico, hojas volantes, flyers y los trípticos donde se encuentra información de servicios básicos, reuniones y turismo.



**Facebook:** cuenta 785 seguidores, 761 Likes y varias publicaciones sobre la parroquia en el ámbito social, económico y turístico

## 2.10 Facebook: Página del GAD Parroquial de Turi

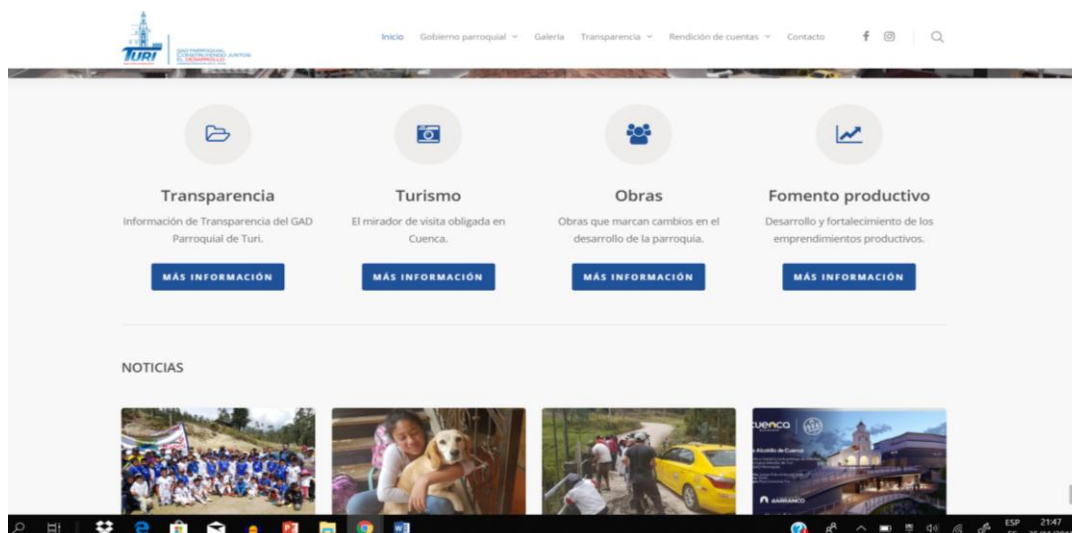
Ilustración 6. Facebook GAD parroquial de Turi



Fuente: Facebook, Página del GAD Parroquial de Turi

**Página web:** encontramos varias ventanas, donde se puede ingresar para conocer más sobre las actividades de GAD.

Ilustración 7. Página Web Institucional del GAD parroquial Turi



Fuente: Página Web Institucional del GAD parroquial Turi



## **CAPÍTULO III**

### **DESARROLLO METODOLÓGICO**

En el presente capítulo se expone y analiza los resultados obtenidos de las diferentes metodologías aplicadas (cuantitativas, cualitativas) tanto en la parroquia como en el GAD de Turi. Como plantea Wimmer y Dominick "El enfoque que cada investigador elija dependerá de los objetivos y finalidad última, así como de los recursos necesarios" (David, 1996, pág. 545) .

En la presente investigación se ha propuesto la metodología cualitativa y cuantitativa. La metodología cualitativa "utiliza la recolección de datos sin medición numérica



para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación ” (Sampieri Hernández Roberto, 2006, pág. 76) , mientras que la cuantitativa “se basa en el ámbito estadístico, es en esto en lo que se fundamenta dicho enfoque, en analizar una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar predicciones o patrones de comportamiento del fenómeno o problema planteado” (Sampieri Hernández Roberto, 2006, pág. 78) .

3.1 Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos” (Arias, 2006, pág. 28) , se ha seleccionado documentos de expertos referentes a los temas propuestos en la investigación del proyecto como: ¿Qué es diagnosticar?, ¿Qué es comunicación interna y externa?, ¿Qué es una situación comunicacional?, etc. La investigación documental fue argumentada y exploratoria, generando un marco teórico de referencia para la investigación.

Para el desarrollo del tercer capítulo se toma diferentes metodologías tanto para el ámbito interno como externo

### 3.2 Población y muestra

#### 3.2.1 Comunicación interna

Para obtener información acerca de cómo se maneja la comunicación interna en el GAD Parroquial Turi, acudimos a la metodología cualitativa con su técnica (entrevista). La entrevista “ es una conversación sistematizada que tiene por objeto obtener, recuperar y registrar las experiencias de vida guardadas en la memoria de la gente. Es una situación en la que, por medio de lenguajes, el entrevistado cuenta sus historias y el entrevistador pregunta a cerca de suceso, situaciones” (Benadiba, 2001, pág. 23).





Con la aplicación de esta entrevista dirigida a todo el personal que labora en el GAD Parroquial Turi, se buscó determinar las principales molestias e inquietudes que presentan cada uno de los trabajadores en el ámbito comunicacional con el propósito de mejorar la comunicación institucional interna.

Mediante los indicadores funcionamiento estratégico y comunicación interna (misión, visión, objetivos institucionales, FODA, imagen corporativa, ambiente laboral, reputación corporativa) que posee nuestro objetivo principal se elaboró un cuestionario de preguntas las mismas que nos proporcionaron información necesaria para la interpretación y opinión que posee cada trabajador y de esos resultados elaboraremos estrategias comunicacionales necesarias que serán implementadas en el GAD Parroquial Turi.

Para la realización de la entrevista interna se trabajó con 7 personas que corresponde al universo total que labora en el GAD Parroquial Turi, quienes desempeñan los siguientes cargos:

1. Paúl Pañi ( Presidente del GAD parroquial de TURI)
2. Diego Macero ( Técnico Social y Asesor del presidente )
3. Diego Crespo ( Técnico Territorial )
4. Vilma Pesantez ( Secretaria Tesorera )
5. Cristian Vintimilla ( Asesor Jurídico )
6. Paola Mora ( Secretaria del Presidente )
7. Ana Días ( Asesora Financiera

### 3.3 Cuadro del Personal que labora en el GAD Parroquial Turi

#### **Cuadro 7. Cuadro del Personal que labora en el GAD Parroquial Turi**



Paúl Pañi

•Presidente del GAD parroquial de TURI

Diego Macero

•Técnico Social y Asesor del presidente

Diego Crespo

•Técnico Territorial

Vilma Pesantez

•Secretaria Tesorera

Cristian Vintimilla

•Asesor Jurídico

Paola Mora

•Secretaria del presidente

Ana Días

•Asesora Financiera

Elaboración: Alondra Palacios y Jessica Pérez

### 3.4 Objetivo de la entrevista

Identificar la situación comunicacional interna del GAD Parroquial Turi.

Actividades ejecutadas:

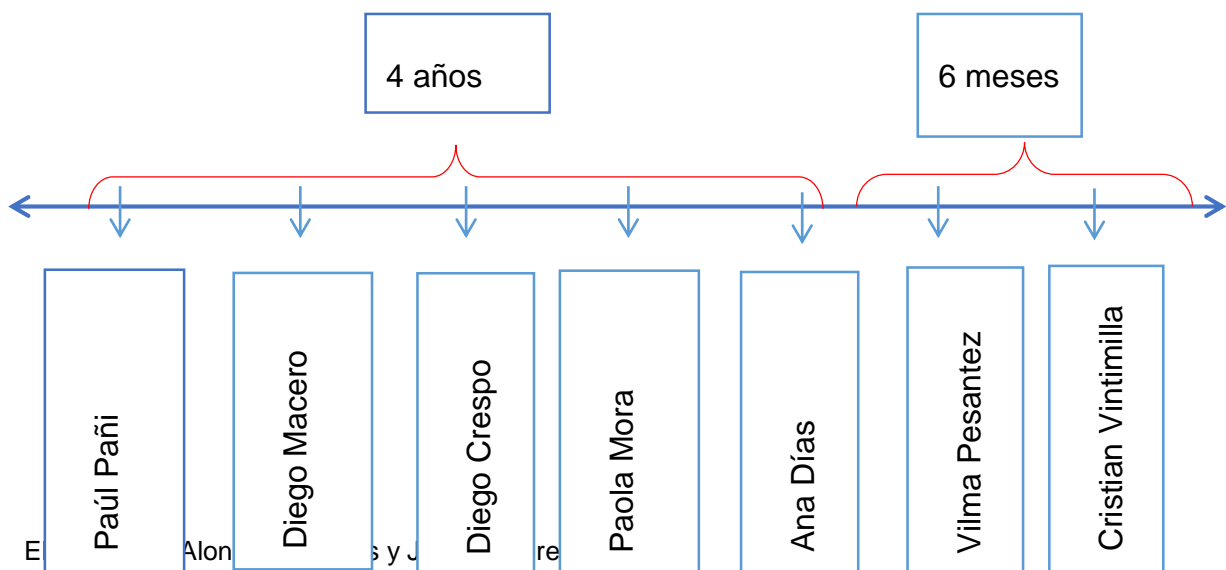


- Identificación de los indicadores sobre los objetivos propuestos de nuestra investigación.
- Creación de las entrevistas con los principales temas que involucra los indicadores comunicacionales.
- Interpretación de las opiniones recopiladas en las entrevistas.
- Realización del informe.

Observaciones:

Al realizar la entrevista como indicador clave se les preguntó el tiempo que trabajan en el GAD Parroquial Turi, teniendo como resultado de los siete empleados: 5 personas laboran cuatro años (Presidente, secretaria del presidente, técnico social, asesora financiera y técnico territorial) y 2 de ellas hace 6 meses (Secretaria Tesorera y Asesor Jurídico).

Ilustración 8. Línea de tiempo del personal que labora en el GAD Parroquial Turi

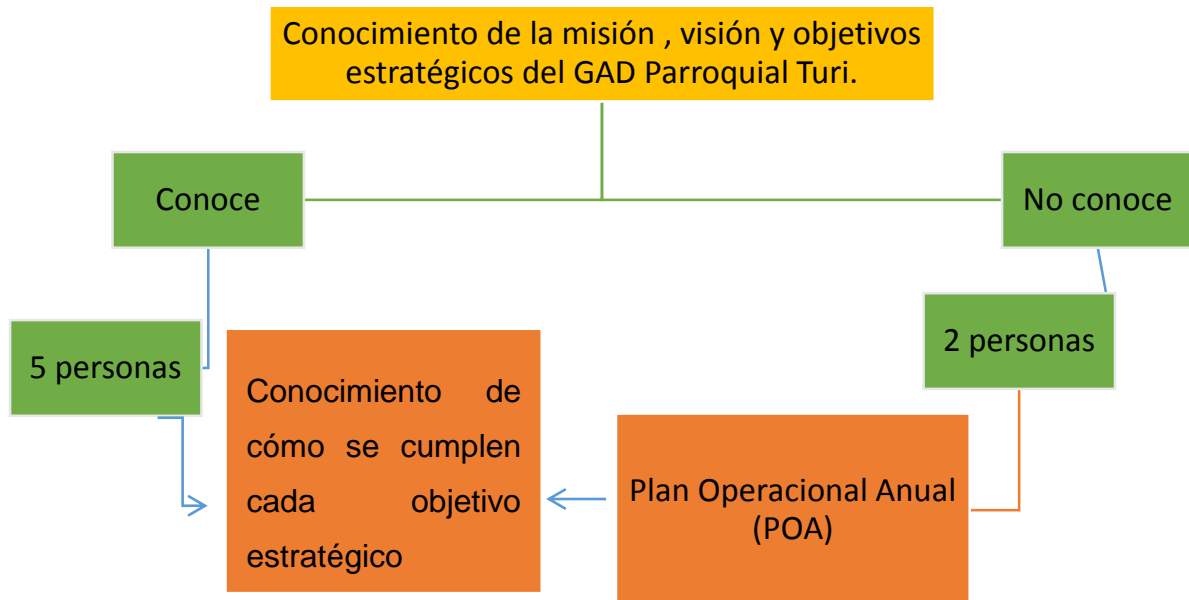


Mediante el indicador del Funcionamiento estratégico como resultado de las preguntas realizadas en base a la misión, visión y objetivos estratégicos que posee el GAD se determinó que 5 de los 7 empleados tiene un conocimiento básico y los restantes no poseen conocimiento alguno dando como respuesta que se puede

encontrar en el plan operacional anual (POA), sin embargo los empleados conocen cómo se cumplen cada uno de los objetivos estratégicos.

### 3.5 Conocimiento de la información del GAD parroquial Turi

Ilustración 9. Conocimiento de la información del GAD parroquial Turi



Elaboración: Alondra Palacios y Jessica Pérez

Al obtener como resultado que la mayoría de los trabajadores no conocen las estrategias esenciales y de soporte dieron a conocer que se debería implementar normativas internas y la contratación de una persona de manera permanente para el manejo del departamento de comunicación.

Dentro de toda empresa o instituciones se debe llevar acabo el FODA, por lo que al preguntar al personal que labora en el GAD se obtuvo como resultado:

- Fortalezas:  
Buena comunicación  
Experiencia del presidente en cuanto al conocimiento de las necesidades que tiene cada comunidad.



Publicación en redes de las obras que se realiza en cada comunidad.

Manejo de las redes sociales por parte del presidente y la secretaria.

Trabajo mancomunado con los territorios.

- Oportunidades:

Manejo de redes sociales

Apertura de cada presidente de las comunidades

Implementación de equipos tecnológicos para cada gobierno comunal.

Acogimiento de los estudiantes de las distintas universidades que implementan planes, estudios e investigaciones para mejorar el GAD, la vida y economía de la ciudadanía.

Gente joven comprometida a colaborar con los adultos mayores.

- Debilidades:

Recursos limitados.

Falta de un comunicador social

Falta de reglamentos

Falta de implementación de un departamento de comunicación

Desinterés por las redes sociales por parte del personal que labora en el GAD.

- Amenazas:

Ámbito político, aislamiento de los dirigentes por la promesa de una nueva propuesta.

Falta de coordinación

Deficiencia del proceso de comunicación al momento de desarrollar los informes valorativos de trabajo.



### 3.6 FODA interno aplicado al GAD Parroquial Turi

#### **Cuadro 8. Conocimiento de la información del GAD parroquial Turi**

---

Palacios Alondra

Pérez Jessica



Elaboración: Alondra Palacios y Jessica Pérez

Como segundo indicador tenemos la comunicación interna, la misma que dentro del GAD ha mejorado en los últimos seis meses, debido que se maneja de forma informal y formal, siendo una institución con pocos empleados utilizan más la comunicación informal por lo que no es necesario el uso de medios de comunicación, teniendo un contacto directo es decir cara a cara, pero también utilizan la comunicación formal



debido que se realizan memorándum que son documentos que poseen información sobre cómo se debe llevar a cabo los diferentes proyectos , los mismos son entregados personalmente y para constancias de haber sido recibidos las personas deben firmar una hoja de entrega para luego no tener problemas al momento de que se presente una falta de cumplimiento .

Al conversar con los trabajadores nos dieron a conocer que el proceso de comunicación es de forma horizontal, de esta manera al momento de ejecutar un proyecto todos aportan con ideas para lograr los objetivos de la obra a realizarse.

En el GAD Parroquial la comunicación es importante pero no se han planteado objetivos comunicacionales por la falta de personal especializado en el área de comunicación, pero la información que genera el GAD si es compartida con todos los trabajadores.

Al conversar con los trabajadores del GAD en el tema del nivel comunicacional que posee la institución nos dieron a conocer que de manera, interdepartamental, intra e inter departamental y intra o inter departamental en todos los niveles las relaciones son buenas ya que en no han tenido problemas que no han sido resueltos.

En toda institución uno de los temas más relevantes es el rumor, por lo que en el GAD este tema se maneja de una forma directa es decir cuando surge algún rumor o un mal entendido tanto el presidente como los trabajadores del GAD conversa con la persona implicada en el conflicto y si es necesario se toma medidas drásticas. En base a los medios de comunicación cuando no se encuentran dentro del lugar de trabajo ellos utilizan el WhatsApp ya que todos son miembros de un grupo netamente profesional por lo que solo se informa temas que correspondan al GAD .

Como conclusión de la entrevista, al conocer las debilidades y amenazas que posee el GAD, los trabajadores dieron a conocer las siguientes recomendaciones para mejorar el proceso de comunicación: se debería aprovechar las herramientas tecnológicas, Crear reglamentos internos, Implementar y ejecutar un plan de





comunicación por medio de una persona experta en el ámbito comunicacional y dotar de tecnologías a las comunidades.

Comunicación externa:

La comunicación externa toma un papel fundamental en las instituciones, organizaciones y fundaciones ya que dependen de los diferentes públicos para que ellas puedan seguir en el mercado, en nuestra investigación en el ámbito externo utilizamos la metodología cualitativa y cuantitativa.

En la metodología cualitativa se llevó a cabo la técnica del taller de capacitación y el árbol de problemas, mientras en lo cuantitativo la técnica fue la encuesta.

Taller de capacitación

“Es una situación privilegiada de aprendizaje comunitario con el propósito principal de reflexionar sistemáticamente sobre conocimientos, valores actitudes y prácticas en cuanto a una determinada problemática y que tiene importancia en la vida diaria de cada persona participante” (Stahl, 2002, pág. 32).

Objetivo:

Explicar los términos comunicacionales en las comunidades de Turi.

Actividades ejecutadas:

- Recolección de número telefónicos de cada representante.
- Se llamó a cada representante para asignarle una cita.
- Presentación de cómo se va llevar a cabo el taller de capacitación.
- Sistematización de los términos utilizados en comunicación (comunicación externa, medios de comunicación, red social, canales formales e informales).
- Aplicación del taller.
- Retroalimentación del taller.



#### Observaciones:

La Parroquia Turi cuenta con 24 comunidades, pero al momento de realizar el taller de capacitación no se pudo realizar de forma grupal porque los líderes comunitarios no podían reunirse por el motivo de sus trabajos, por lo que decidimos realizarlo de manera individual acercándonos a los domicilios de cada representante.

Con la aplicación de esta técnica se buscó dar a conocer los significados de palabras desconocidas, para luego llevar a cabo la técnica del árbol de problemas y las encuestas.

#### Árbol de problemas a líderes comunales

“Se trata de analizar la relación causa – efecto de un problema previamente determinado. Las raíces del árbol simbolizan las causas del problema; el problema mismo se ubica en el tronco y las ramas y hojas representan los efectos” (Stahl, 2002, pág. 172)

#### Objetivo:

Conocer los problemas comunicacionales tanto en su comunidad como con el GAD Parroquial Turi.

#### Actividades ejecutadas:

- Creación del árbol de problemas.
- Identificación del problema central.
- Identificación de causas y efectos.
- Analizamos los resultados.



Cuadro 9. Árbol de problema



Elaboración: Alondra Palacios y Jessica Pérez



#### Observaciones:

No tuvimos ningún problema al realizar el árbol de problemas, los líderes comunitarios mostraron interés en el tema colaborándonos de forma participativa y eficiente.

Con la aplicación de esta técnica logramos acercarnos de manera más directa a los representantes barriales quienes reconocieron el problema central de su comunidad en el ámbito comunicacional para luego conocer las causas y efectos del mismo.

### 3.7 Encuestas a públicos externos

#### 3.8 Objetivo

Explicar el funcionamiento estratégico de la comunicación externa del gobierno autónomo descentralizado Turi.

##### 3.8.1 Actividad ejecutada

- Creación de la encuesta mediante los indicadores que hace referencia a la comunicación externa.
- Visita a las 24 comunidades
- Aplicación de las encuestas, seleccionando 5 habitantes de las diferentes comunidades, obteniendo 120 encuestas.
- Realización de la tabulación de las diferentes preguntas.
- Entrega de un informe con los resultados al presidente del GAD Parroquial Turi.
- Desarrollo de las estrategias externas comunicacionales para mejorar la relación del GAD parroquial Turi con sus públicos.

##### 3.8.2 Observaciones

Al momento de visitar las comunidades algunos habitantes no colaboraron con las encuestas dando como respuesta que se encontraban en horarios de trabajo y otros nos decían que el único que puede dar esas respuestas es el líder comunitario, al

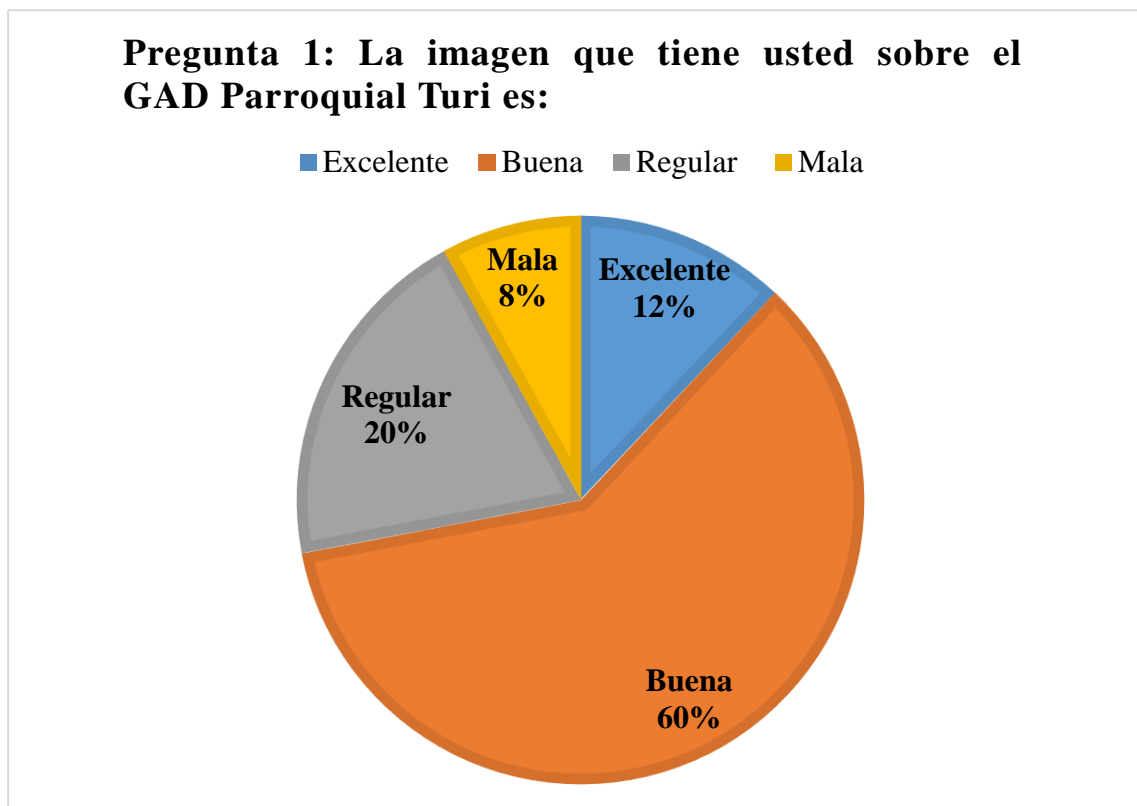


momento de recibir esas respuestas buscamos otras personas quienes nos ayudaron contestando el cuestionario de preguntas.

Con el trabajo de campo se pudo evidenciar la colaboración y el interés que tienen la población en el tema comunicacional por lo que se realizó 5 encuestas por cada comunidad teniendo como resultado 120 encuestas aplicadas, las mismas que evidenciaron la existencia de diferentes problemas relacionados con proceso comunicacional tanto con su líder comunitario como con el presidente del GAD Parroquial Turi (Paúl Pañi).

### 3.9 Tabulación

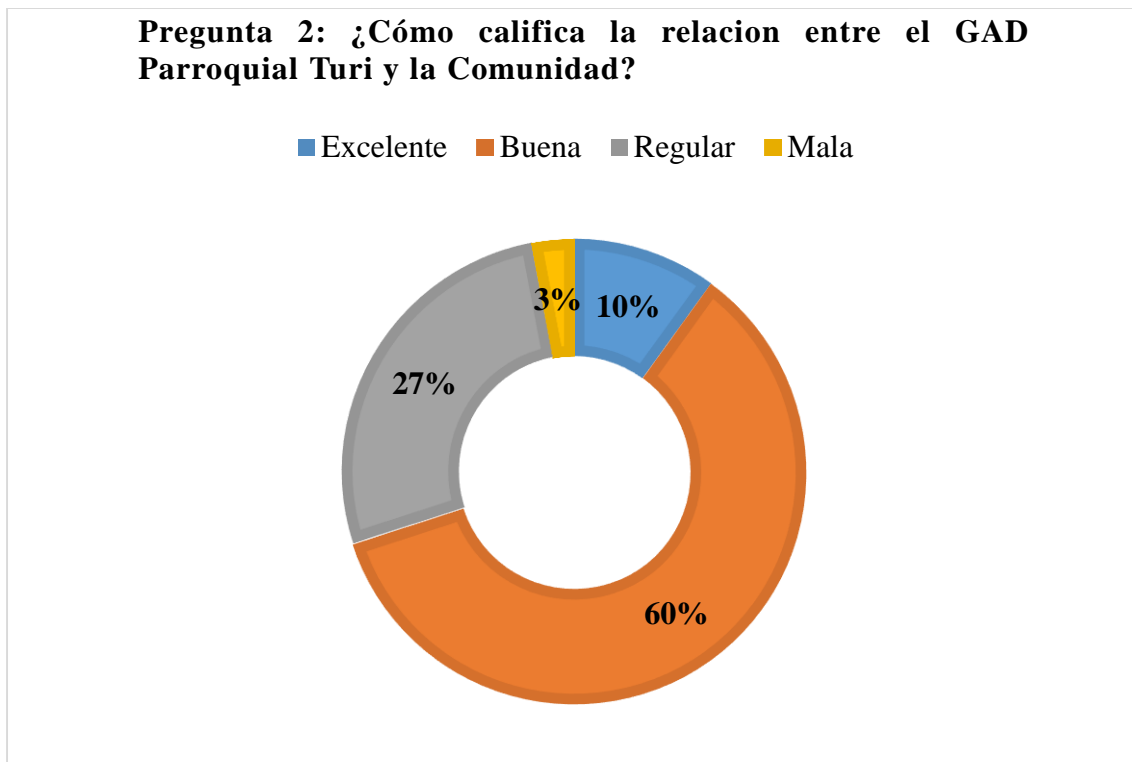
Gráfico 1. Conocimiento de la imagen del GAD parroquial Turi.



Fuente: Habitantes del GAD parroquial Turi.  
Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez.

En este gráfico se puede apreciar que el 60% de las personas tienen una buena imagen del GAD Parroquial Turi; mientras que solo el 8% es malo, ya que no comparten sus criterios y no han visitado la institución.

Gráfico 2. Relación entre el GAD Parroquial Turi con sus 24 comunidades.

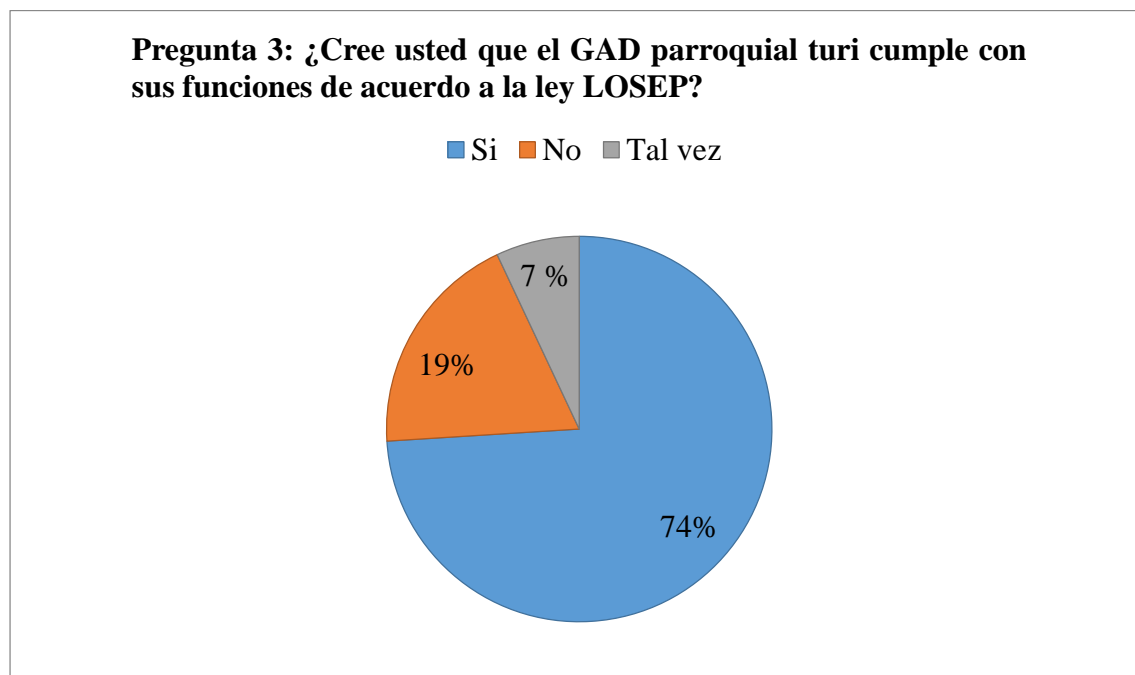


Fuente: Habitantes del GAD parroquial Turi.  
Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez.

Según se observa en el gráfico, el 60 % califica la relación del GAD Parroquial de Turi con su comunidad como buena, y la minoría siendo 3% la califica como mala, dando como resultado que existe una buena relación entre el GAD Parroquial Turi y sus comunidades.



Gráfico 3. Conocimiento de los habitantes sobre las funciones que realiza el GAD Parroquial Turi de acuerdo a la ley LOSEP.



Fuente: Habitantes del GAD parroquial Turi.  
Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez.

El 74 % de la población manifiesta que si cumplen de manera correcta con lo que establece la ley LOSEP, mientras el 7% dijo que tal vez cumplan con sus funciones y un 19% comentó que no cumple con ninguna de sus funciones.





Gráfico 4. Proceso de comunicación entre el GAD Parroquial Turi y sus comunidades.

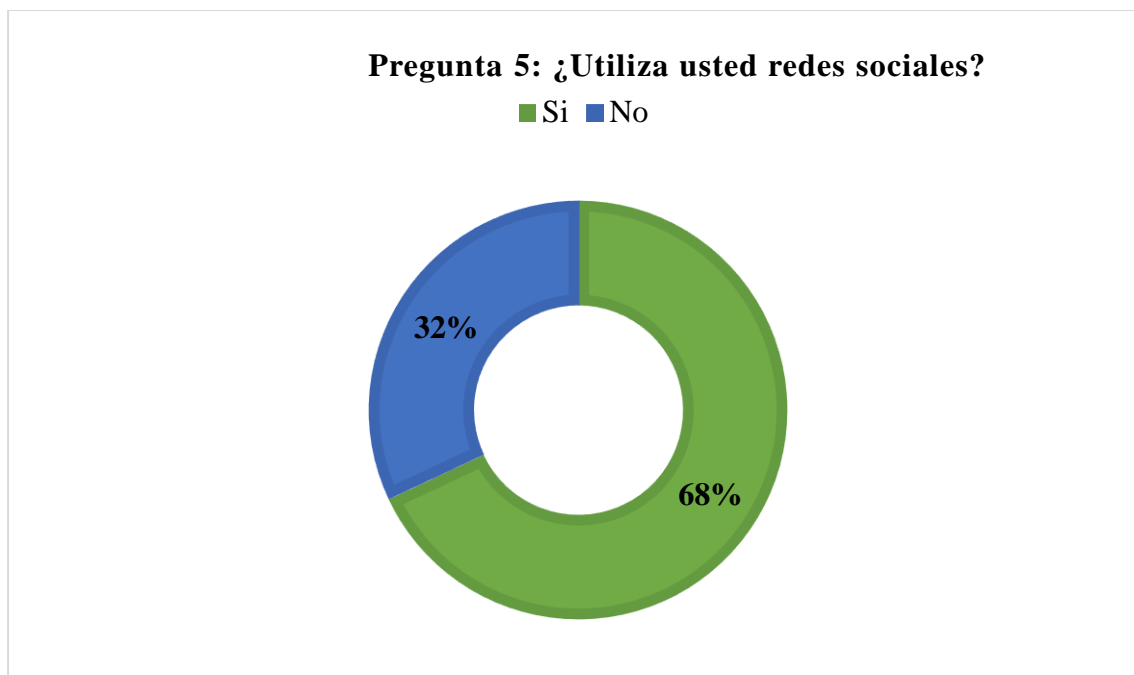


Fuente: Habitantes del GAD parroquial Turi.  
Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez.

Como resultado del ítem de evolución número 4, se puede observar que sí existe comunicación entre el GAD y las comunidades en un 73%, mientras el 27 % indica que no posee una buena comunicación por que según expresan que el presidente no da a conocer las actividades que se están realizando en beneficio de las mismas.



Gráfico 5. Uso de redes sociales



Fuente: Habitantes del GAD parroquial Turi.  
Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez.

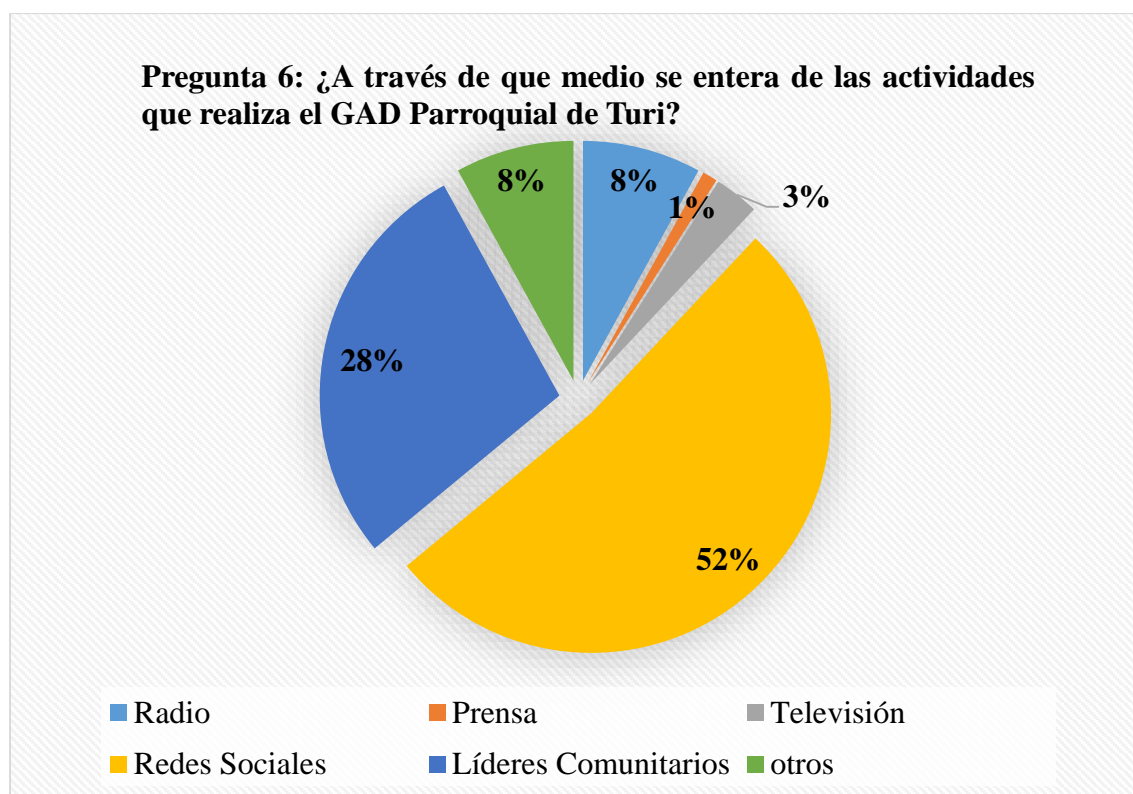
Con respecto al uso de redes sociales por parte de los habitantes de las comunidades de la parroquia Turi, nos expresaron que no poseen buena conexión de internet, sin embargo el 68% de habitantes utiliza redes sociales, el 32% no utilizan porque dicen que la señal es deficiente y por qué no les llama atención, ya que prefieren que la información se les dé a conocer de manera directa es decir cara a cara.

Gráfico 6. Medios de comunicación que utiliza el GAD Parroquial de Turi para informar a la población

---

Palacios Alondra

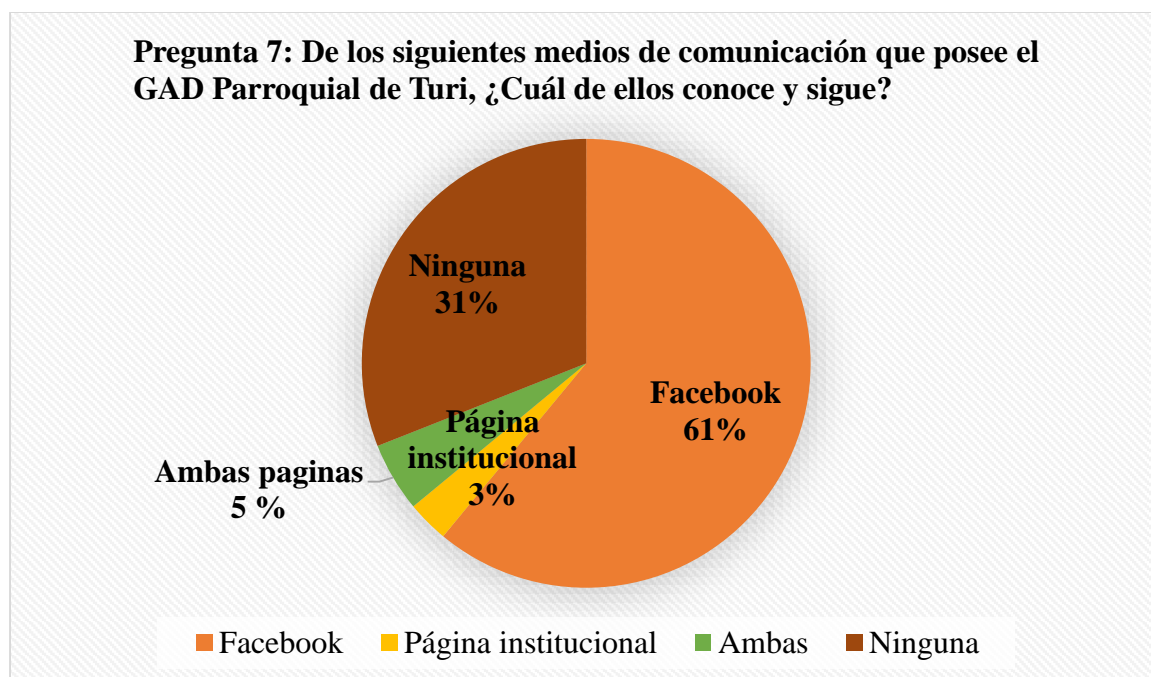
Pérez Jessica



Fuente: Habitantes del GAD parroquial Turi.  
Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez.

Las personas encuestadas indican que en un 52% se informan por medio de la red social Facebook y el 28% por medio de sus líderes comunitarios, mientras que los otros medios de comunicación como: radio, televisión y prensa no son tan relevantes al momento de compartir información en las comunidades.

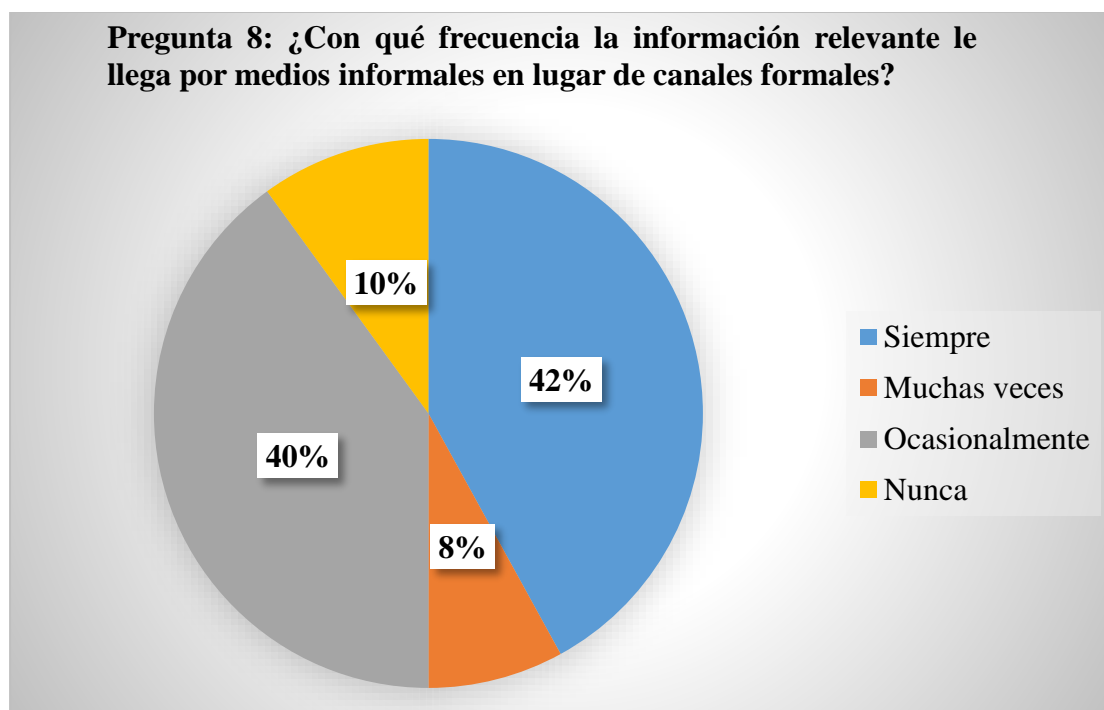
Gráfico 7. Medios de comunicación que posee el GAD Parroquial de Turi.



Fuente: Habitantes del GAD parroquial Turi.  
Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez.

El GAD parroquial de Turi maneja la red social (Facebook) y la página web institucional, según nuestros encuestados nos indicaron que en un 61% conoce y sigue Facebook porque se puede conectar en lugares donde existe internet y pueden informarse de las noticias que comparte el GAD Parroquial Turi, mientras que el 31% no conoce por lo tanto no sigue ninguna de las dos.

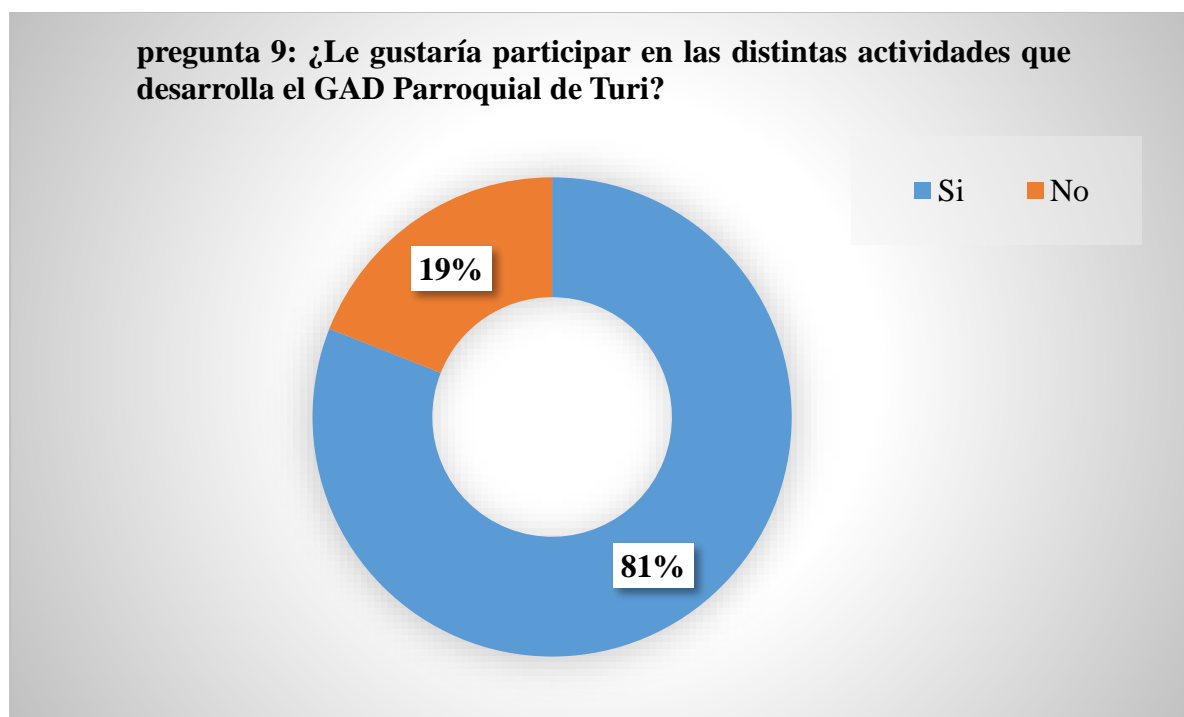
Gráfico 8. Información por medio de canales informales y formales.



Fuente: Habitantes del GAD parroquial Turi.  
Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez.

En la siguiente pregunta se aprecia que el 42% de los habitantes siempre reciben información relevante por medio de canales informales y un 40% respondió que ocasionalmente, dando como resultado que las comunidades en Turi antes de enterarse por medio de redes sociales ya poseen un conocimiento o tal vez un rumor sobre algún tipo de información generada por el GAD Turi.

Gráfico 9. Participación en las actividades que desarrolla el GAD Parroquial de Turi.



Fuente: Habitantes del GAD parroquial Turi.  
Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez.

En este ítem tuvimos que trabajar con una pregunta abierta debido a que era necesario conocer cuál era la participación de los habitantes de las 24 comunidades.

Como resultado en la encuesta aplicada se conoció que el 81% Si les gustaría participar en las distintas actividades porque:

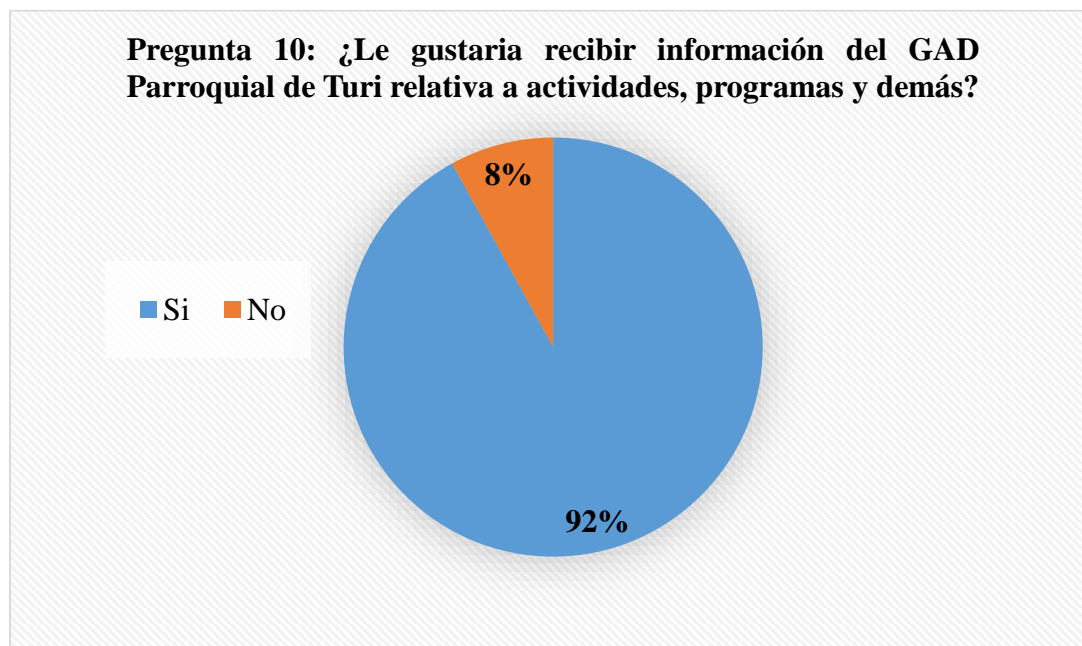
- Necesitan mejorar sus comunidades en el ámbito comunicacional como en la realización de obras.
- Para participar en los diferentes proyectos que realiza el GAD Parroquial Turi.
- Para dar a conocer sus inquietudes.
- Les gustaría participar pero no disponen de tiempo.
- Para conocer si existe una posibilidad de tener un cargo.



Mientras que el 19% de habitantes nos indicaron que No les gustaría participar porque:

- no les interesa.
- Solo se contrata y cuenta la opinión de los que trabajan en el GAD.

**Gráfico 10. Mantenerse informados sobre las actividades, programas y demás que realiza el GAD Parroquial de Turi.**



Fuente: Habitantes del GAD parroquial Turi.  
Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez.

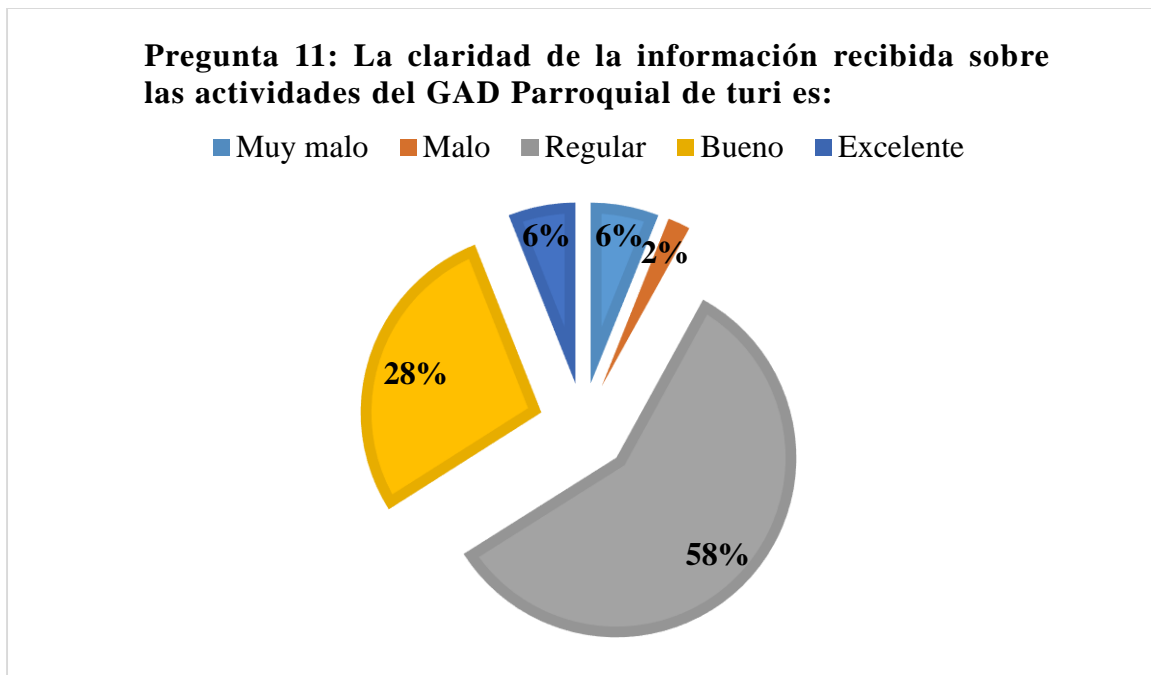
El 92% de los habitantes dieron como respuesta que si les gustaría recibir información para:

- informarse de las actividades que realizan.
- participar en las actividades que se llevan a cabo pero se debería coordinar los horarios para poder asistir.
- conocer sobre temas económicos.
- conocer a las personas que trabajan en el GAD Turi.

Mientras que el 8% respondió que no, porque no tiene tiempo y que esos temas solo se encarga el presidente de cada comunidad.



Gráfico 11. Claridad de la información generada por el GAD Parroquial de Turi.



Fuente: los habitantes del GAD parroquial Turi.  
Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez.

En toda institución tanto pública como privada se informa de las actividades que son realizadas o se van a realizar por lo que el 58% de los habitantes de las diferentes comunidades de Turi dijeron que la información es regular por que no existe claridad al momento de recibir la información y en algunos casos el presidente de su comunidad no asiste a las reuniones por lo que ellos nos conocen de muchos temas tratados en el GAD.



### 3.10 Análisis de los productos comunicacionales

GAD parroquial de Turi utiliza productos comunicacionales de manera interna y externa con el propósito de ser una institución organizada y eficiente.

Productos comunicacionales internos:

Memorándums:

Es un escrito que se utiliza esencialmente para auxiliar a la memoria como un apunte"; Es por tanto una nota o recado en donde se dan órdenes o indicaciones por escrito, por lo cual es de carácter netamente interno de la empresa u oficina que lo envía. (Vallina, 2010)

Componentes de un memorándum:

Membrete

Fecha

Dirección

Texto

Despedida

Antefirma

Firma

Referencias Finales.



El modelo de memorándum que maneja el GAD parroquial Turi es el siguiente:

Cuadro 10. Elementos del memorándum del GAD parroquial Turi

ELEMENTOS DE MEMORÁNDUM DEL GAD PARROQUIAL TURI	
Título	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE TURI
Remitente y procedencia	Institución ,nombre ,apellido
Fecha de descripción y hora	Día / mes / año hora
Operador	Cargo, nombre, apellido
Fecha y Número de documento	Día / mes / año #
Fecha de recepción y hora	Día/ mes/ año hora
Asunto	Temas a tratar (solicitudes )
Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisión y/o vocal</li> <li>• Asesor legal</li> <li>• Técnico social</li> <li>• Aux. administrativo</li> <li>• Otros</li> </ul>
	•
Trámite	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargarse del asunto</li> <li>• Presente su informe</li> <li>• Discutir un asunto</li> <li>• Informe conjunto</li> <li>• Infórmese</li> <li>• Autorizado</li> <li>• Para archivo</li> </ul>



observaciones	Se da a conocer si posee algún inconveniente
Responsable	Cargo /nombre / apellido
Fecha de entrega	Día / mes / año
Archivo	Nombre y número de archivo
Entregado	Firma
Recibido	Firma
Detalles	
Tipo de letra	
Tamaño de letra	12
títulos	2
subtítulos	9
sesiones	4
ítems	17
rectángulos	17
Círculos	15
Sesiones resaltadas	6

Fuente: GAD parroquial Turi.

Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez.

¿Cómo se utiliza el memorándum en el GAD parroquial Turi?

El memorándum es un documento netamente interno y se utiliza de la siguiente manera:

El memorándum es impreso por el presidente del GAD Parroquial Turi (Paúl Pañi) a su vez indica a quién va dirigido y a la actividad que se debe desarrollar.

Una vez llenado el memorándum es entregado a la secretaria abogada, ella se encarga de entregar a la persona a quien está dirigida la actividad.

La persona que recibe el memorándum debe firmar un documento de constancia, para luego no tener ningún tipo de problema e inconveniente al momento de ejecutar la actividad asignada.

Finalmente, el memorándum es entregado junto a la actividad desarrollada al presidente del GAD de Turi (Paúl Pañi).



#### Observaciones:

Al comparar el diseño de memorándum institucional con el del GAD parroquial Turi, pudimos constatar que sí contiene todos los elementos con que debe contar el memorándum para que sea un documento eficiente para informar en la institución.

#### Solicitud

Es un documento el cual se utiliza para pedir derechos, beneficios o servicios que se consideran necesarios para poder realizar diferentes actividades.

#### Componentes de una solicitud:

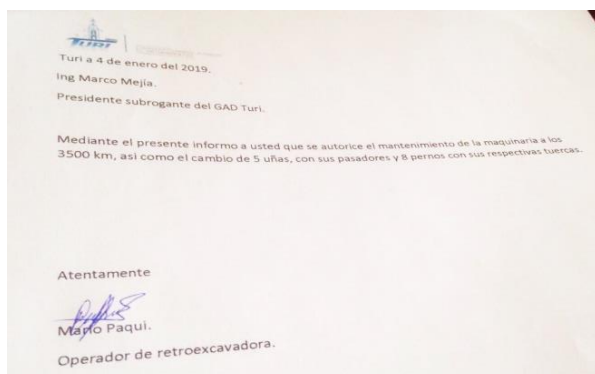
- Encabezamiento:
- Membrete.
- Destinatario.
- Fecha.
- Saludo.

#### Cuerpo:

- Introducción de la investigación principal.
- Desarrollo.
- Conclusión final.
- Cierre:
- Despedida.
- Antefirma
- Firma general



Modelo utilizado en el GAD parroquial Turi



**Cuadro 11. Elementos de la solicitud del GAD parroquial Turi**

ELEMENTOS DE LA SOLICITUD DEL GAD PARROQUIAL TURI	
Logo institucional	
Fecha	Día /fecha/año
Nombre de la persona a quien va dirigida la solicitud	Nombre Apellido
Cargo de la persona de a quién va dirigida la solicitud	Ejemplos: Presidente del GAD parroquial Turi
Desarrollo	Se desarrolla el tema solicitado
Firma del que solicita	Firma
Quien lo solicita	Nombre/apellido
Cargo del señor	Título (Lcdo. Dr. etc.)
DETALLES	
Tamaño de letra	12
Tipo de letra	Arial
Párrafos	1
Logo institucional	1
Color de esfero para firmar	Azul

Fuente: GAD parroquial Turi.

Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez.



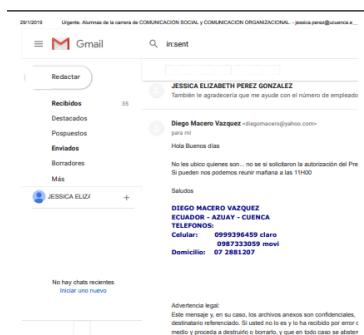
¿Cómo se lleva a cabo el manejo de la solicitud en el GAD parroquial Turi?

1. La solicitud es realizada por el peticionario.
2. El documento es entregado a la secretaria tesorera
3. La secretaria tesorera entrega la solicitud al presidente del GAD parroquial de Turi (Paúl Pañi).
4. El presidente lee la solicitud, para aprobar o reprobar dicha petición.
5. En lapso de una semana la persona visita la institución para conocer la aceptación o negación de su solicitud.

Observaciones:

Al conocer los elementos y cómo se maneja la solicitud dentro del GAD parroquial Turi observamos que la solicitud posee la mayoría de elementos, de un modelo tradicional teniendo como resultado comprensión al momento de pedir algún tema específico.

Correo electrónico:



Componentes de un correo electrónico:

- Dirección destinatario
- Asunto
- Cuerpo

---

Palacios Alondra

Pérez Jessica



- Archivo adjunto o respuesta adjunta
- Firma
- Saludo
- Contenido del mensaje
- Despedida
- Logo institucional

Cuadro 12. Elementos del correo electrónico del GAD parroquial Turi

<b>DIRECCIÓN</b>	GADpturi@hotmail.com
<b>NOMBRE DEL REMITENTE</b>	Nombre de quien recibe
<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	Tema a tratar
<b>FECHA</b>	Día/Mes/Año

Fuente: GAD parroquial Turi.

Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez.





<b>DETALLES</b>	
<b>TAMAÑO DE LETRA</b>	12
<b>TIPO DE LETRA</b>	Arial
<b>PÁRRAFOS</b>	5
<b>LOGO DEL GAD PARROQUIAL TURI</b>	No se utiliza el logo

Fuente: GAD parroquial Turi.

Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez

¿Cómo se utiliza el correo electrónico en el GAD parroquial Turi?

El correo electrónico se utiliza como un medio formal, el mismo que en el ámbito interno solo se utiliza para enviar información netamente confidencial del GAD parroquial de Turi mientras que en forma externa se utiliza para recibir algún tipo de inquietud, información etc.

Observaciones:

El manejo del correo electrónico es el adecuado ya que los empleados lo revisan siempre y no han tenido ningún tipo de inconveniente de igual manera cuando los correos son de forma externa el asunto a tratar es explicado de manera clara.

### **Productos comunicacionales externos**

El GAD parroquial Turi para informar a su público utiliza: trípticos tamaños A4 y A3 los mismos que son entregados en las comunidades o también se los puede encontrar en la institución del GAD parroquial Turi.

---

Palacios Alondra

Pérez Jessica



Trípticos:

Elementos del tríptico:

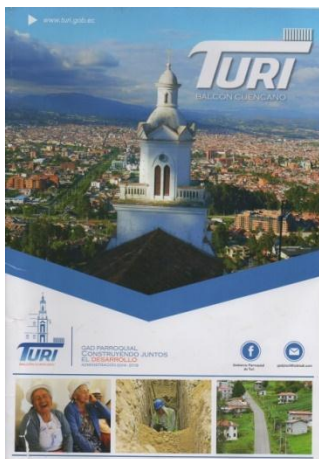
- Diseño
- Títulos
- Subtítulos
- Logo
- Imágenes
- Texto

Ilustración 10. Elementos del tríptico

Parte frontal:



**Ilustración 11. Portada**



**Cuadro 13. Elementos de la portada del tríptico A4 del GAD Parroquial Turi**

ELEMENTOS DE LA PORTADA DEL TRÍPTICO A4 DEL GAD PARROQUIAL TURI		
Fotografías	Descripción	Planos
Iglesia	Muestra del balcón cuencano	Plano general
Inclusión	Dos señoras participando en el programa de inclusión de adulto mayor	Plano conjunto
Obras	Evidenciar el desarrollo de las comunidades	Primer plano
Reestructuración de vías	Evidenciar el mantenimiento de las carreteras	Plano general

Fuente: GAD parroquial Turi.

Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez

**Cuadro 14. Descripción de la portada del tríptico**

DESCRIPCIÓN DE LA PORTADA DEL TRÍPTICO	
PÁGINA WEB	www.turi.gob.ec
TIPO DE LETRA	
COLOR DE LETRA	Blanco
¿POR QUÉ SE UTILIZÓ EL COLOR?	Se utilizó el color para resaltar el título en un cielo azul
NÚMERO DE PERSONAS	3 personas
IMAGEN	
BORDE	
COLOR	Azul
GROSOR	1.5 cm
PÁGINA WEB	
Símbolo	
Descripción con texto	Página Institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Turi
Color	Azul y blanco
Figura	3 círculos

Fuente: GAD parroquial Turi.

Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez

**Cuadro 15. Análisis del logo institucional**

ANÁLISIS DEL LOGO INSTITUCIONAL	
LOGO INSTITUCIONAL	
GRÁFICOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iglesia</li> <li>• 1 Faro</li> <li>• 7 Ventanas</li> <li>• 1 Balcón</li> <li>• 4 Pilares</li> <li>• 3 Cúpula</li> </ul>
FIGURAS GEOMÉTRICAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Rectángulo</li> <li>• 8 cuadrados</li> <li>• 4 triángulos</li> <li>• 8 óvalos</li> <li>• 1 círculo</li> </ul>
COLORES	<p>Azul en degradados</p> <p>Blanco</p> <p>Rojo</p>

Fuente: GAD parroquial Turi.

Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez



Contraportada

Tema 1:

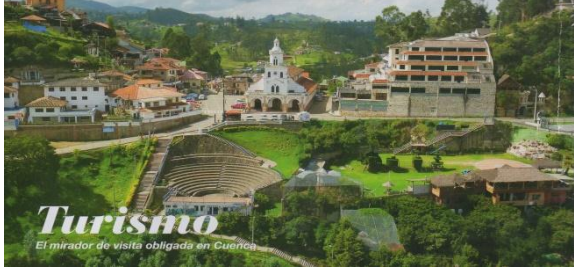
Turismo

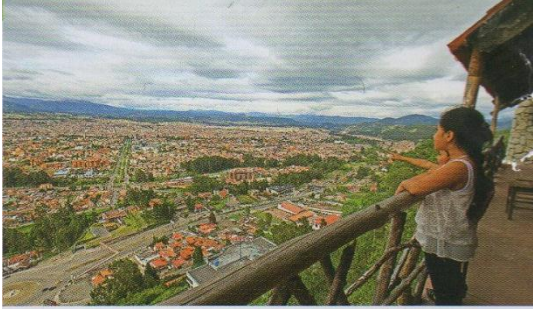
Cuadro 16. El mirador de visita obligada en Cuenca.

ELEMENTOS DE LA CONTRAPORTADA	
Fotografías	6
Párrafos	7
Líneas	34
Oraciones	11
Personas	38

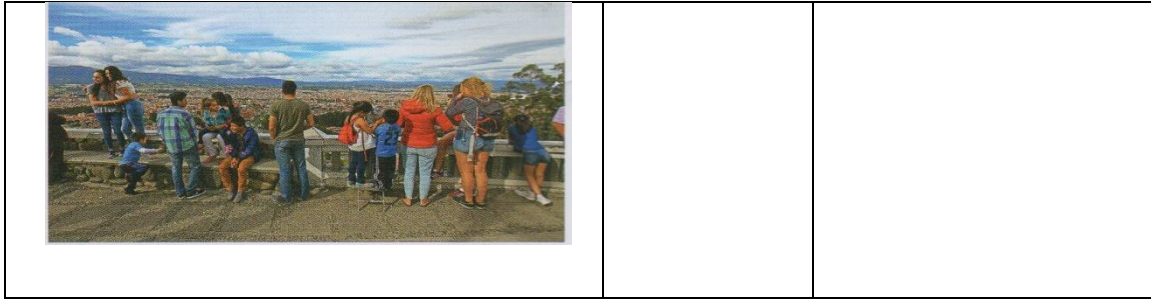
Fuente: GAD parroquial Turi.  
Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez

Cuadro 17. Análisis de las fotografías

FOTOGRAFÍAS	PLANOS	DESCRIPCIÓN
	Plano general	Se muestra la parte turística de la parroquia Turi destacando la iglesia, las galerías, las escalinatas, restaurantes y el señor de Belén.
	Plano general	Se observa personas subiendo hacia las cúpulas para llegar al columpio de Turi.
	Primer plano	Turi cuenta con varios relieves y en la foto podemos apreciar que gracias a ellos se puede realizar ciclismo

		
	<p>Plano general</p>	<p>Se puede apreciar como es la vista desde el columpio de Turi.</p>
	<p>Plano general</p>	<p>Se puede apreciar como es la vista de Turi desde otras comunidades.</p>
	<p>Plano general y conjunto</p>	<p>Se puede observar que Turi es visitado tanto de personas locales como turistas.</p>





Fuente: GAD parroquial Turi.  
Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez

Tema 2:

Cuadro 18. Obras

**ELEMENTOS**

**Paul Pañi**  
Presidente del GAD Parroquial de Turi

Reforzamos a nuestra querida Turi por la conmemoración de sus 164 años de parroquialización y reiteramos el compromiso de mejorar el destino de nuestra parroquia: donde día a día, junto a la gente de cada una de las comunidades, forjamos el desarrollo y así mejoramos las condiciones de vida para todos, a través de proyectos como: Vialidad, Saneamiento Ambiental, Iluminación y la Atención a Grupos Prioritarios. Este trabajo conjunto nos hace sentir más orgullosos de nuestra tierra.

**¡Que Viva Turi!**

**Obras**  
Que mejoran la vida de la gente

Las obras de infraestructura básica y los proyectos sociales marcan cambios en el desarrollo de la parroquia Turi y mejoran la calidad de vida de sus habitantes. El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial trabaja en los ámbitos de vialidad, saneamiento, iluminación y asistencia a los grupos de atención prioritaria.

En este último año se colocó el asfaltado de las vías El Canso-Punta Comal, de 4.8 km.; y desde la entrada a Plumbona hasta El Calvario de 1.2 km.

También se realizó el mantenimiento vial de 35 kilómetros con fondos de la Fase Solidaria de la Prefectura y del Municipio de Cuenca.

Se construyó un puente de hormigón en el sector Tres Marías y otro en Dos Aguas. Además, se construye el alcantarillado en el barrio El Tabón Alto que beneficia a 52 familias. Así mismo, se iluminaron las vías hacia el cementerio Verba Buena, Agua Santa, Chaguacoma e Ito Cruz. En la comunidad Conzón de Jesús se instaló



FOTOGRAFÍAS	4
PÁRRAFOS	5
ORACIONES	9
LÍNEAS	38
PERSONAS	2
TÍTULO	2
SUBTÍTULO	2
EXPRESIONES	1
TIPO DE LETRA	Arial
TAMAÑO	12, 14 y 16
COLORES DE LOS TÍTULOS	Azul Anaranjado

Fuente: GAD parroquial Turi.

Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez

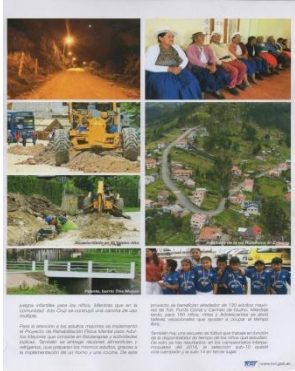
Cuadro 19. Análisis de Fotografías

FOTOGRAFÍAS	TIPO DE PLANO	DESCRIPCIÓN
	Plano americano	La imagen física del presidente.
	Plano general	Desarrollo de obras en las comunidades de Turi.
 <i>Cancha en Icta Cruz</i>	Plano detalle	Obras en las comunidades.
 <i>Juegos en Capatzen de Jesús</i>	Plano detalle	Obras en las comunidades para los niños.

Fuente: GAD parroquial Turi.  
Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez

Tema 3

Cuadro 20. Obras




ELEMENTOS	
	
Fotografías	7
Párrafos	3
Oraciones	6
Líneas	15
Personas	25

Fuente: GAD parroquial Turi.

Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez

Cuadro 21. Análisis de fotografías

FOTO	PLANO	DESCRIPCIÓN
	Plano general	Se muestra el alumbrado público de las vías
	Plano conjunto	Se da conocer los proyectos que realizan con los adultos mayores
	Plano general	Se muestra cómo se lleva a cabo las obras en las comunidades de Turi

 <p>Asfaltado de la vía Rumiloma El Calvario</p>	<p>Plano general</p>	<p>En la imagen se puede observar el mantenimiento de las vías</p>
 <p>Puente, barrio Tres Marias</p>	<p>Plano detalle</p>	<p>Se da a conocer la construcción de un puente para que sea más fácil cruzar</p>
 <p>Alcantarillado en El Tablón Alto</p>	<p>Plano general</p>	<p>La foto muestra las obras que se realizan en las vías , alcantarillados etc.</p>



	<p>Plano conjunto</p>	<p>En la imagen se da a conocer como se fomenta el deporte en Turi.</p>
---	-----------------------	---

Fuente: GAD parroquial Turi.

Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez

Tema 4:

Cuadro 22. Para vivir con dignidad






FOTOGRAFÍAS	4
PÁRRAFOS	4
ORACIONES	9
LÍNEAS	22
PERSONAS	2

Fuente: GAD parroquial Turi.


Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez



Cuadro 23. Análisis de las fotografías

FOTOGRAFÍA	PLANOS	DESCRIPCIÓN
	Plano general	Indica el fomento de la agricultura
	Plano conjunto	Representa a la crianza de aves
	Plano conjunto	Representa la reproducción de cuyes



	<p>Plano general</p>	<p>Representa la venta de carnes de ave</p>
---	----------------------	---

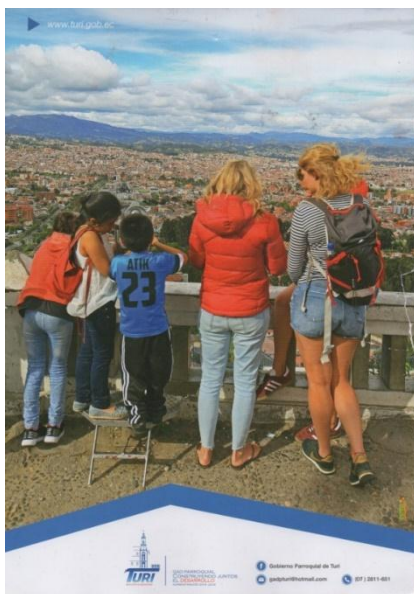
Fuente: GAD parroquial Turi.

Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez



Tema 5

Cuadro 24. Turismo



FOTOGRAFÍA	1 plano general
BORDE	1
COLOR	Azul
PÁG. WEB PARTE SUPERIOR IZQUIERDA	www.turi.gob.ec
NÚMERO DE PERSONAS	6

Fuente: GAD parroquial Turi.

Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez



**Cuadro 25. Análisis de la parte inferior**

ELEMENTOS	DESCRIPCIÓN
LOGO	Representa la iglesia y el mirador de Turi
SLOGAN	Construyendo juntos el desarrollo
FACEBOOK	Facebook(GAD Parroquial Turi)
CORREO ELECTRÓNICO	GADpturi@hotmail.com
CONTACTO	(07) 2811651

Fuente: GAD parroquial Turi.

Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez

**Observaciones:**

El tríptico se utiliza de forma externa para informar sobre las actividades que se está desarrollando en el GAD parroquial Turi en temas como: turismo, fomento productivo y obras. Cuenta con fotografías y textos para que los lectores puedan conocer y visitar varios de los lugares turísticos que posee la Parroquia Turi.

**Ilustración 12. Producto comunicacional externo (tríptico A4)**

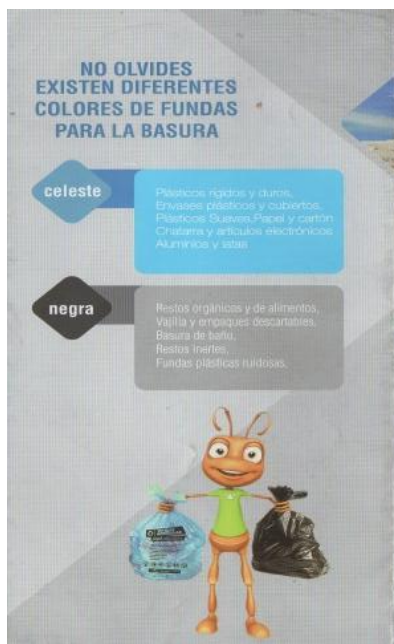
Título: Calendario de recolección de basura para las zonas de la parroquia Turi.



**Página frontal**

FOTOGRAFÍAS	2
IGLESIA	2
ROMBOS	5
TRIÁNGULOS	5
CÍRCULOS	1
RECTÁNGULO	1
COLORES	Blanco , azul , rojo
LOGOS INSTITUCIONALES	2
TITULO	1
PERSONAS	2

Fuente: GAD parroquial Turi.  
Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez



Descripción

TÍTULO	1	No olvides que existen diferentes colores de fundas de basura
ESQUEMAS	2	Combinación entre rombo y rectángulo
ROMBOS	2	Colores celeste y negro con letras en color blanco
RECTÁNGULOS	4	Colores plomo, celeste y azul que conectan directamente con los rombos
PÁRRAFOS	2	Color de fuente blanco
COLORES	7	Azul , negro ,plomo ,celeste ,café y verde



IMAGEN	1	Hormiga
TIPO DE LETRA	Arial	Utilización normal y negrita
TAMAÑO DE LETRA	12, 14 y 16	Combinación con la letra Arial en variaciones de tamaño

Fuente: GAD parroquial Turi.

Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez

### Parte 3

Título:

### Pautas importantes

**PAUTAS IMPORTANTES**

Sacar la basura media hora antes de que pase el carro recolector

Colocar en las viviendas las parrillas destinadas para evitar derrames

Los desechos orgánicos (cortezas, cáscaras o residuos de alimentos) son parte de tu tierra. **HAGAMOS ABONO**

**SANCIONES**  
Sacar los desechos sólidos fuera del horario o día de recolección: tiene una multa de 20 USD la primera vez, 60 USD la segunda vez y en caso de reincidir, se pagará el valor máximo de una multa.



Título:

Pautas importantes

Descripción




FOTOGRAFÍAS	3	Con diferentes planos
PÁRRAFOS	4	Utilización de la letra Arial en los tamaños 12, 14 y 16 en diferenciaciones con negrita y fuente color blanco
TÍTULOS	2	Pautas importantes Sanciones
FIGURAS GEOMÉTRICAS	6	3 rectángulos
		3 círculos
ICONOS	3	.representan la puntualidad en la recolección, las fases del reciclaje y la separación de materiales orgánicos
COLORES	4	Azul , celeste , blanco y amarillo
PERSONAS	1	Representa la limpieza de la ciudad de Cuenca

Fuente: GAD parroquial Turi.

Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez



Análisis de las fotografías:

Fotografías	Planos	Descripción
	Plano general	Se da a conocer cómo se lleva a cabo la recolección de basura
	Primer plano	Se da a conocer la forma correcta de poner las parrillas retráctiles.
	Plano detalle	Se muestra que con los residuos orgánicos podemos hacer abono orgánico.

Fuente: GAD parroquial Turi.

Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez



Parte interna:

RECORRIDO DE RECOLECCIÓN DE BASURA EN LA PARROQUIA TURI									
MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES		SABADO	
COMUNIDAD	HORARIO	COMUNIDAD	HORARIO	COMUNIDAD	HORARIO	COMUNIDAD	HORARIO	COMUNIDAD	HORARIO
Hernán Mato	8:52	Calvario	9:20	Hernán Mato	8:52	El Arbolito	8:40	Hernán Mato	8:52
Broadway	9:15	La Y de Bumbiloma	10:30	Broadway	9:15	El Lirio	9:20	Broadway	9:15
Tablón Bajo	9:27	Tierra Blanca	10:35	Tablón Bajo	9:27			Tablón Bajo	9:27
Riveras de Tarqui	9:42	Estadivira (Vía Principal)	10:40	Riveras de Tarqui	9:42			Riveras de Tarqui	9:42
Tres Marias # 1	9:45	San Pablo Bumbiloma	10:45	Tres Marias # 1	9:45			Tres Marias # 1	9:45
Tres Marias # 2	9:50	Barrio los Clavos	11:05	Tres Marias # 2	9:50			Tres Marias # 2	9:50
Entrada a Turi	10:00	Barrio el Calvario	11:10	Entrada a Turi	10:00			Entrada a Turi	10:00
Talanguera	10:05	Barrio la Merced	11:10	Talanguera	10:05			Talanguera	10:05
Centro Turi	10:07	Corazon de Jesus	11:40	Centro Turi	10:07			Centro Turi	10:07
Turi las Escuelas	10:09	Tres Clavos	11:50	Turi las Escuelas	10:09			Turi las Escuelas	10:09
El Pedregal	10:15	El Recreo	12:05	El Pedregal	10:15			El Pedregal	10:15
Los Eucaliptos	10:29	La Paz	12:20	Los Eucaliptos	10:29			Los Eucaliptos	10:29
Bellavista	10:35	Palapamba	12:40	Bellavista	10:35			Bellavista	10:35
San Pedro - Carcel	11:25	Sector el Verde Tasta	12:45	Lomas de Moragas	10:45			San Pedro - Carcel	11:25
Ingaloma	12:02	Asuncion	12:50	Chaguandorral	11:10			Luminarias Turi	13:00
Carmen de Guzho	12:47	Playa de la Paz	13:15	San Pedro - Carcel	11:25			Asuncion	13:10
Tablón Bajo 3 Marias	13:00	Calvario de	13:20	Ingaloma	12:02			Calvario	9:20
Parilla de Hector	13:07	Rehabilitacion de Tur	13:45	Carmen de Guzho	12:47			La Y de Bumbiloma	10:30
Vista Linda	13:18	Parta Corral	13:55	Luminarias Turi	13:00			Tierra Blanca	10:35
Entrada 1 Autopista	13:36	Recreo Francisco	14:05	Tablón Bajo 3 Marias	13:00			Estadivira (Vía Principal)	10:40
Entrada 2 Autopista	13:40	ASSEMBLIS	14:10	Parilla de Hector	13:07			Riveras de Tarqui	10:45
San Isidro	13:47	Rosas Pamba Alto	14:30	Asuncion	13:10			Barrio los Clavos	11:05
Reto Cruz	14:05			Vista Linda	13:18			Barrio el Calvario	11:10
Antenas de Turi	14:15			San Isidro	13:47				
Barrio Asuncion	14:26			Reto Cruz	14:05				
Luminarias Turi	13:00			Antenas de Turi	14:15				
Asuncion	13:10			Barrio Asuncion	14:26				

SEAMOS BUENOS CIUDADANOS, SAQUEMOS LA BASURA EN EL DÍA Y LA HORA ESTABLECIDA PUES TODOS JUNTOS CUIDAMOS EL AMBIENTE DE LA PARROQUIA

TIPO DE LETRA	Arial	Fuente color blanco, negro y celeste
TAMAÑO DE LETRA	12, 14 y 16	Fuente color blanco, negro y celeste
COLORES	3	Azul ,verde , celeste
DÍAS	5	Martes ,miércoles ,jueves y viernes
COMUNIDADES BARRIOS	Y 103	Divididos en diferentes horarios los días martes, miércoles, jueves, viernes y sábados.
HORARIOS	4	8:52-13:10 9:20-4:30 8:40-4:30 11:30-14:26

Fuente: GAD parroquial Turi.  
Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez

Observaciones:

Palacios Alondra

Pérez Jessica



El tríptico tiene como objetivo tanto el GAD parroquial Turi con la EMAC fomentar el respeto y cuidado al ambiente, tomando en cuenta que en la parte interna del tríptico se encuentran los horarios que deben sacar la basura las diferentes comunidades de Turi.

Producto comunicacional externo (tríptico A4)

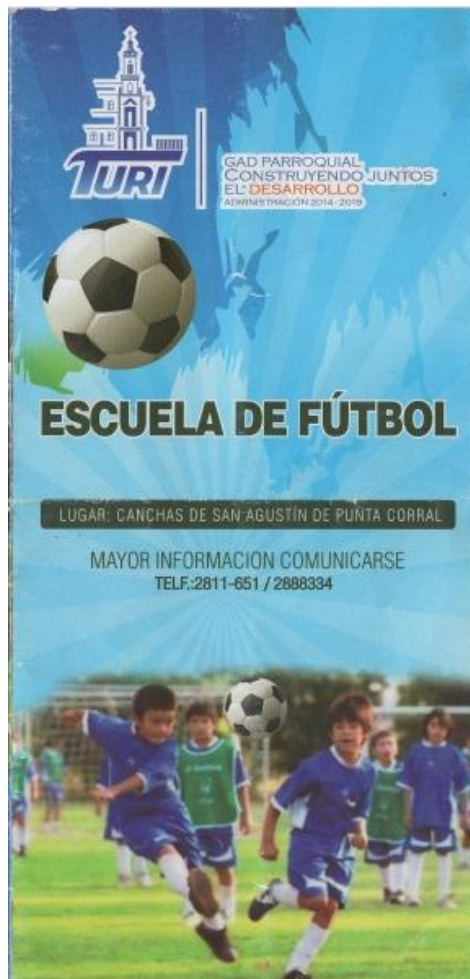
Título: Escuela de Fútbol



Página principal

Palacios Alondra

Pérez Jessica





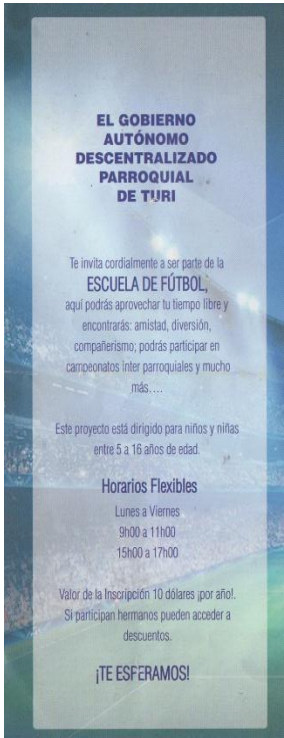
DESCRIPCIÓN DE LA PORTADA : TRÍPTICO A4			
FOTOGRAFÍA	1	TIPO DE PLANO	Plano conjunto
		NÚMERO DE PERSONAS	9 personas
		ESLOGAN	Azul, rojo con sombra en color blanco
		TIPO DE LETRA	ARIAL NÚMERO 12, 14, 16 Y 18
FIGURAS GEOMÉTRICAS	30	2 Círculo 11 rectángulo 17 pentágonos	
TÍTULO	1	Escuela de fútbol	
INFORMACIÓN	ORACIONES	TIPO DE LETRA	ARIAL número 14 y 16
	2	COLOR	Blanco Negro

Fuente: GAD parroquial Turi.

Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez

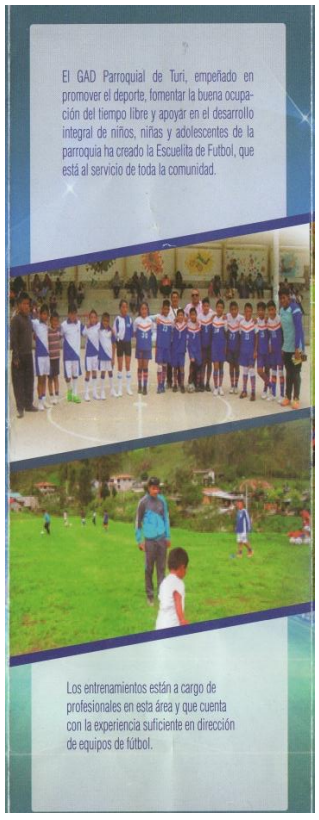


## ANÁLISIS CONTRAPORTADA

CONTRAPORTADA		
	FIGURAS GEOMÉTRICAS	2 Rectángulo
	PÁRRAFOS	5 Párrafos
	EXPRESIONES	1 Expresión con signos de exclamación.
	TIPO DE LETRA	Arial 12 normal y 14 con negrita
	COLOR	Azul  Blanco de fondo  Azul en tonos degradado para los bordes.


\_Fuente: GAD parroquial Turi.

Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez

PÁGINA 2			
 <p>El GAD Parroquial de Turi, empeñado en promover el deporte, fomentar la buena ocupación del tiempo libre y apoyar en el desarrollo integral de niños, niñas y adolescentes de la parroquia ha creado la Escuela de Fútbol, que está al servicio de toda la comunidad.</p> <p>Los entrenamientos están a cargo de profesionales en esta área y que cuenta con la experiencia suficiente en dirección de equipos de fútbol.</p>	FOTOGRAFÍAS	2 fotografías	
	TIPO DE PLANO	Fotografía 1	Plano conjunto
		Fotografía 2	Plano general
	FIGURA GEOMÉTRICA	4 rectángulos 2 pequeños en conjugación con las fotografías 2 grandes que forman el contorno	
	PÁRRAFOS	2 párrafos	
	COLOR	Azul oscuro. Azul claro en degradado y gris	
	TIPO DE LETRA	Arial número 12	

\_Fuente: GAD parroquial Turi.

Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez

PÁGINA 3			
	FOTOGRAFÍA	2 fotografías	
	TIPO DE PLANO	Fotografía 1	Plano general
		Fotografía 2	Plano conjunto
	FIGURAS GEOMÉTRICAS	4 rectángulos 2 pequeños que conjugan con las fotografías 2 grandes que forman parte del texto y el fondo	
	PÁRRAFOS	2	
	COLOR	Azul oscuro. Azul claro en degradado y gris	
	TIPO DE LETRA	Arial número 12	

Fuente: GAD parroquial Turi.


Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez



PÁGINA 4			
 <p>Los participantes de este proyecto fueron invitados a diferentes eventos como el Campeonato Interparroquial organizado por el GAD Municipal de Cuenca, en donde nuestra Escuela de Fútbol accedió al Vicecampeonato Sub 11.</p> <p>El juego es uno de los fundamentos esenciales de una vida saludable, ya es un privilegio, pero un derecho fundamental de los niños, sancionado en la Convención sobre los Derechos del Niño. El fútbol desempeña un importante papel en la preservación de sus derechos vitales.</p>	FOTOGRAFÍA	3 fotografías	
	TIPO DE PLANO	Fotografía 1	Plano conjunto
		Fotografía 2	Plano conjunto
		Fotografía 3	Plano general
	FIGURAS GEOMÉTRICAS	4 rectángulos 3 pequeños que conjugan con las fotografías 1 grandes que forman parte del fondo	
	PÁRRAFOS	2	
	COLOR	Azul oscuro. Blanco	
	TIPO DE LETRA	Arial número 12	

Fuente: GAD parroquial Turi.

Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez

PÁGINA 5			
	FOTOGRAFÍA	2 fotografías	
	TIPO DE PLANO	Fotografía 1	Plano conjunto
		Fotografía 2	Plano general
	FIGURAS GEOMÉTRICAS	3 rectángulos 2 pequeños que forman parte de las fotografías 1 grandes que forman parte del fondo en combinación con el texto.	
	PÁRRAFOS	1	
	COLOR	Azul oscuro y Blanco	
	TIPO DE LETRA	Arial número 12	

Fuente: GAD parroquial Turi.

Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez

Observación:

En el tríptico tiene como objetivo fomentar el deporte en los niños, niñas y adolescentes; su estructura es correcta ya que posee imágenes y párrafos descriptivos sobre los temas tratados.

---

Palacios Alondra

Pérez Jessica



## CAPITULO IV

### DESARROLLO DE LAS ESTRATEGIAS

A partir del diagnóstico que se llevó a cabo en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Turi se propuso estrategias comunicacionales tanto internas como externas.

#### **Objetivo:**

Diseñar estrategias para comunicación interna y externa del GAD parroquial Turi para el fortalecimiento de su relación con la comunidad.

#### **4.0 Estrategias externas con las comunidades:**

En el ámbito externo al aplicar las metodologías cualitativas y cuantitativas con las técnicas (árbol de problema y encuesta), se conoció los diferentes problemas comunicacionales que posee el GAD Parroquial de Turi con sus diferentes comunidades; teniendo como resultado los siguientes problemas:

- Falta de cumplimientos de las obras
- Pocos habitantes y no se puede formar la directiva
- No se toma en cuenta a los adultos mayores en las actividades que realiza el GAD Parroquial Turi
- Poco conocimiento de la red social (Facebook) y la página web institucional de GAD Parroquial Turi.
- Falta de colaboración.
- Falta de información
- Falta de organización. Falta de confianza con el presidente del GAD.



#### 4.1 Estrategias específicas para las comunidades

Fuente: GAD parroquial Turi.

Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez

COMUNIDAD	PROBLEMA	ESTRATEGIA	¿CÓMO SE REALIZARÍA?
AGUA SANTA	Falta de cumplimientos de las obras	Realizar una carta compromiso con las propuestas que se hacen en tiempos de campañas	El presidente del GAD con la ayuda del representante jurídico redactará el documento en el que se especifica las propuestas que se dan en las campañas políticas. El documento será entregado al representante de la comunidad con el propósito de que conozca las obras que se van a realizar.

#### 4.2 Comunicación externa

##### 4.2.1 ESTRATEGIAS GENERALES PARA LAS COMUNIDADES



EL RECREO	Pocos habitantes y no se puede formar la directiva	Charlas de motivación para que las personas participen en la directiva de la comunidad.	Se contrataría a personas capacitadas para dar charlas motivacionales a los habitantes de la comunidad. Se llevaría a cabo en la casa comunal, en caso de no contar con el presupuesto se procedería a un convenio con las universidades para que los estudiantes realicen sus prácticas pre profesionales.
TABLÓN	No se toma en cuenta a los adultos mayores en las actividades que realiza el GAD Parroquial Turi	Visita a la comunidad por parte del presidente, para realizar la entrega de la invitación de manera personal a la participación e integración de los programas que realizara el GAD Parroquial Turi.	Se convocaría a los adultos mayores a una reunión en la casa comunal. Se realizará la visita de todo el personal del GAD Parroquial Turi, quienes entregarán una invitación a los adultos mayores con el
COMUNIDADES	PROBLEMAS	ESTRATEGIAS	¿CÓMO SE REALIZARÍA?



			cronograma de las actividades que va a realizar el GAD Parroquial Turi.
RUMILOMA	Poco conocimiento de la red social (Facebook) y la página web institucional de GAD Parroquial Turi.	Creación de una campaña para explicar el uso y el beneficio de Facebook y la página web institucional del GAD Parroquial Turi.	En La campaña se creará objetivos los mismos que se basarán en el uso y el beneficio de la red social Facebook y la página web institucional.
		Implementación de una computadora en cada casa comunal, estos equipos serán de uso exclusivo de los representantes comunales y ellos	Con los estudiantes de comunicación social o de ingeniería en sistema de las diferentes universidades se llevaría a cabo la capacitación; de esta manera se beneficiaría al GAD y las



		pueden coordinar un horario para el uso adecuado.	universidades ya que pueden realizar las prácticas pre-profesionales y proyectos de titulación.
<p>ASENCIÓN</p> <p>TURI CENTRO</p> <p>PATAPAMBA</p> <p>SANTA ANITA</p> <p>TRES CLAVELES</p> <p>CORAZÓN DE JESÚS</p> <p>EL RECREO</p> <p>AGUA SANTA</p>	Falta de colaboración.	Realizar una charla motivacional con el objetivo de dar a conocer lo que pueden realizar con la unión de la comunidad.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se contrataría personas capacitadas en el tema de liderazgo y motivación.</li> <li>2. Se realizaría una reunión en sala de juntas del GAD parroquial Turi, donde se llevará a cabo la charla con profesionales en el tema.</li> <li>3. En caso de que el GAD no tenga presupuesto para la contratación del personal capacitado se llevaría a cabo acuerdo con las universidades para que los estudiantes realicen sus prácticas pre- profesionales y sus proyectos de titulación.</li> </ol>



CHAGUARCORRAL TRINIDAD BELLA VISTA RUMILOMA LA MERCED LA PRADERA	Falta de colaboración.	Se debería normar la implementación de multas con el valor de 10\$.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. El líder comunitario convocaría a una reunión previa para darles a conocer que se implementará una multa a las personas que no asistan a las reuniones que realiza la comunidad.</li><li>2. Lo recaudado de la multa se utilizaría para realizar alguna mejora en la comunidad, la multa será cobrada por la secretaria.</li></ol>
RIVERAS DE TURI TABLÓN ASUNCIÓN PUNTA CORRAL EL CALVARIO	Falta de información	Implementación de islas informativas cada 15 días con temas relevantes que se están tratando en el GAD.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Se contratará a 2 personas capacitadas en el tema de atención al cliente.</li><li>2. La isla debería ser implementada en cada casa comunal los domingos en un Horario de 9:00 a.m. a 15:00 p.m.</li><li>3. La isla contaría con productos comunicacionales como:<ul style="list-style-type: none"><li>- Trípticos</li><li>- Carteles</li></ul></li></ol>





	Falta de organización.	Realizar un cronograma para que el presidente se mantenga informado y organice de mejor manera las reuniones.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Debería elaborarse un orden del día con los puntos a tratar en cada comunidad.</li><li>2. Se debería asignar un moderador para que cumplan las actividades y objetivos con eficiencia.</li></ol>
	Falta de confianza con el presidente del GAD.	Visita del presidente del GAD a las comunidades para tener un dialogo de sugerencias e inconvenientes	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Se debería realizar una reunión con el presidente del GAD y con los de las comunidades para coordinar los horarios en el que el presidente del GAD pueda visitar a la comunidad.</li></ol>



	Falta de comunicación por parte del presidente de la comunidad	Realizar reuniones quincenales en las cuales se dará a conocer las actividades que se realizan en el GAD parroquial Turi para el beneficio de las comunidades.	1. Se realizaría una reunión en la que participe el presidente del GAD y el de las comunidades para sugerir que se realicen reuniones generales y de esa manera puedan comunicar a sus comunidades de las actividades que realiza el GAD parroquial Turi.
		Asistencia obligatoria de los líderes comunitarios a las reuniones que realiza el GAD parroquial Turi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. La secretaria del presidente debe elaborar y contará con una nómina de los presidentes de cada comunidad con la cual se tomara asistencia.</li><li>2. En caso de que no pueden asistir los representantes deberían enviar a otra persona delegada por el presidente de la comunidad.</li></ol>



	<p>Falta de organización por parte del presidente para realizar visitas a la comunidad.</p>	<p>Creación de un cronograma de actividades</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Debería realizarse una reunión de la secretaria con el presidente del GAD para coordinar los días y horas de visita a cada comunidad.</li><li>2. Se comunicaría a los representantes comunales sobre el día y hora que el presidente visitará a su comunidad.</li><li>3. La visita se realizará en la casa comunal de cada comunidad.</li></ol>
	<p>División de la directiva por el proyecto NERO.</p>	<p>Reunión de los presidentes de las comunidades, representantes del proyecto NERO y representantes del GAD parroquial Turi.</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Deberían realizar una convocatoria para los presidentes de la comunidad y del proyecto NERO, las mismas que tendrían como objetivo conocer los problemas que se han generado a partir de la división de las directivas que administra el proyecto NERO y el GAD Parroquial Turi.</li><li>2. En esta reunión se pretendería llegar a un acuerdo que plantee la unificación de las directivas para que trabajen en el desarrollo de las comunidades.</li></ol>



	Escasa información a las comunidades	Implementación del perifoneo móvil.	1. Debería equiparse un vehículo institucional con el sistema de perifoneo para hacer el recorrido del vehículo institucional por cada comunidad para la transmisión de información que genera el GAD parroquial Turi relevante a actividades, programas y demás.
--	--------------------------------------	-------------------------------------	---

Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez



### 4.3 Estrategias internas:

En el ámbito interno se encontraron varias falencias en el tema funcionamiento estratégico, por eso se han creado varias estrategias.

PROBLEMA	ESTRATEGIA	¿CÓMO SE REALIZARÍA?
Poco conocimiento de la misión y visión del GAD Parroquial de Turi.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Socialización y aprendizaje de la misión y visión del GAD parroquial Turi mediante talleres.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se Convocaría al personal que integra el GAD parroquial Turi para realizar los diferentes talleres.</li><li>• El taller lo realizará el Presidente del GAD Parroquial de Turi y se llevará a cabo en las instalaciones de la institución.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entrega de un tríptico donde se encuentra información de la imagen corporativa del GAD parroquial de Turi.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se diseñaría un tríptico que contendrá :<ul style="list-style-type: none"><li>-misión</li><li>-Visión</li><li>-Compromiso</li><li>-Deberes y obligaciones.</li><li>-Historia de la creación del GAD Parroquial de Turi.</li><li>-Organigrama.</li></ul></li></ul>



Falta de conocimiento de los objetivos estratégicos del GAD parroquial de Turi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Socialización en la reunión general que se realiza los días lunes para dar conocimiento los objetivos estratégicos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• En la reunión se llevaría a cabo la lectura de los objetivos estratégicos que se encuentra en el POA (Plan Operacional Anual), los mismos que serán socializados para entenderlos y cumplirlos de forma adecuada.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entrega de un documento donde se encuentran los objetivos estratégicos y como se llevarán a cabo en el GAD parroquial de Turi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se elaboraría un documento con el siguiente contenido:<ul style="list-style-type: none"><li>-Descripción del Plan Operacional Anual</li><li>-Objetivos estratégicos.</li><li>-Planteamiento para el desarrollo de los objetivos.</li></ul></li></ul>



El GAD Parroquial no posee estrategias en el ámbito comunicacional	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementación de un departamento de comunicación.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se implementaría un espacio para adecuar un departamento de comunicación.</li><li>• Se compraría equipos necesarios para la implementación del departamento.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contratación de un comunicador/a social.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se seleccionaría carpetas que contengan los requisitos solicitados por el GAD Parroquial de Turi, si el GAD Parroquial de Turi no cuenta con el presupuesto. Se realizaría convenios con las universidades para que los estudiantes de comunicación realicen sus prácticas pre profesionales.</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Creación de un plan estratégico comunicacional</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se crearía objetivos tanto externos como internos.</li><li>• Se definiría el público.</li><li>• Se implementaría recursos y presupuestos.</li><li>• Se implantarían canales de comunicación.</li><li>• Se evaluarían los resultados.</li></ul>
Falta de motivación a los empleados.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Iluminar los espacios de trabajo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se designaría un presupuesto para la remodelación de las oficinas.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entrega de reconocimiento al mejor empleado y al más puntual en la última reunión del ciclo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se Diseñaría un certificado.</li><li>• Se Entregaría el reconocimiento por parte del presidente del GAD Parroquial de Turi.</li></ul>





	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reconocimiento a la persona más creativa para llevar a cabo su trabajo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se Diseñaría un trofeo personalizado</li><li>• La entrega se llevaría a cabo en la última reunión del mes</li><li>• Se elaboraría carteles con frases motivacionales.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Colocación de frases de motivación en lugares estratégicos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se colocaría a la entrada de las oficinas, en el tablero de anuncio, en la sala de reuniones y en los espacios designados para cada trabajador.</li><li>• Los trabajadores pueden hacer sugerencias de las frases que quieren que se coloque en su área de trabajo.</li><li>• Se implementaría una cuota destinada a la compra de todo lo necesario para la celebración.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Celebración de fechas especiales (cumpleaños, el día</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se realizaría la organización de los preparativos</li></ul>



	del trabajo, navidad etc.)	por parte de todos los trabajadores. <ul style="list-style-type: none"><li>• Se asignaría una tarea específica para cada trabajador.</li></ul>
Falta de comunicación al momento de llevar a cabo la entrega de un documento.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Creación de un formato específico para la entrega de documentos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se diseñaría el formato con el cual se va a trabajar en base a los informes.</li><li>• Se llevaría a cabo la presentación del formato en la reunión del día lunes.</li><li>• Se Entregaría una copia del formato a cada trabajador.</li></ul>

Elaborado por: Alondra Palacios y Jessica Pérez

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

---

Palacios Alondra

Pérez Jessica



## Conclusiones

En el desarrollo de este proyecto se pudo conocer de manera interna y externa el manejo de la comunicación del GAD Parroquial de Turi. En este proceso no tuvimos ningún inconveniente debido a la colaboración de todo el equipo de trabajo. En el ámbito externo visitamos las comunidades y conocimos a los habitantes de Turi, quienes mostraron interés en el tema y nos ayudaron de manera cordial siendo esto una experiencia agradable para nosotras porque tuvimos un acercamiento no solo comunicacional sino, también, social hacia las comunidades de Turi.

Al culminar nuestro proyecto de investigación estamos en la capacidad de presentar conclusiones las mismas que se da a conocer a continuación.

- Con este trabajo se pudo establecer relaciones de interacción con el GAD parroquial Turi y sus comunidades, manteniendo diálogos sociales comunitarios para determinar una realidad social y conocer los diferentes problemas comunicacionales que posee tanto de forma externa como interna.
- Se llevó a cabo una entrevista que se realizó a los funcionarios del GAD parroquial Turi en la misma se evidenció que 5 de los 7 empleados posee un conocimiento insuficiente sobre misión, visión y objetivos estratégicos; dentro de la institución se analizó el FODA obteniendo como resultado:

**Fortalezas:** Existe una buena comunicación entre los trabajadores y el presidente el mismo que permite que no se genere conflictos de rumores o malos entendidos, otra fortaleza al no poseer comunicador el presidente y la secretaria manejan las redes sociales, con el objetivo de dar a conocer cómo trabaja con las comunidades.



**Oportunidades:** El GAD parroquial de Turi posee convenios con los estudiantes de la Universidad de Cuenca, Universidad Católica y Universidad del Azuay quienes implementan planes, estudios e investigaciones para mejorar el GAD, la vida y economía de la ciudadanía, siendo esta una oportunidad tanto para el GAD como para los estudiantes.

**Debilidades:** No se cuenta con un comunicador social que se encargue de informar las actividades que realiza el GAD para las comunidades.

**Amenazas:** Por el hecho de ser institución pública una amenaza es el ámbito político el mismo que genera en el GAD aislamiento de los dirigentes por la promesa de una nueva propuesta.

- Por su parte, en el ámbito externo, la encuesta aplicada a los habitantes de Turi, permitió evidenciar que el 60% posee una buena imagen y comunicación con el GAD, porcentaje similar 74% dio a conocer que la institución si cumple con la ley de la LOSEP, pero no han terminado con todas las obras por la falta de dinero, pero que en sí, eso no es problema del GAD.
- A su vez en el tema comunicacional tecnológico el 68% utiliza redes sociales, siendo este el medio más utilizado para informarse de las actividades que realiza el GAD y teniendo un 61% de seguidores de la pág. social Facebook (GAD parroquial de Turi).
- En el ámbito participativo y de desarrollo el 81% nos indicó que sí les gustaría participar en las distintas actividades que desarrolla el GAD parroquial, pero un factor negativo es la falta de tiempo y el transporte, seguido con un 92% dio a conocer que le gustaría recibir información por parte del GAD para mantener conocimiento en los diferentes temas y en base a eso generar comunicación en sus comunidades.



- Al analizar los productos comunicacionales internos (memorándum, solicitud y correo electrónico) permitió evidenciar que se lleva de manera correcta tanto la redacción formal como los elementos que debe contener un memorándum y la solicitud. En lo externo (A3 Y A4) los trípticos son redactados y creados de manera correcta ya que no solo contiene texto si no también fotografías llamativas de los lugares turísticos de la parroquia Turi.



## Recomendaciones

Al ser estudiantes de Comunicación social, presentamos a continuación las siguientes recomendaciones:

- Se debe implementar capacitaciones mensuales en el tema comunicacional para mejorar la relación entre el GAD parroquial Turi y sus comunidades, tales como:
  1. Comunicación efectiva dirigida a los líderes comunitarios que abarcan temas de la comunicación cara a cara.
  2. Formación conductual dirigida al equipo de trabajo para que conozca cómo se debe liderar, cómo se debe manejar los equipos comunicacionales y cómo implementar el pensamiento estratégico al momento de dirigirse hacia los habitantes de la Parroquia Turi.
- Se debe implementar una unidad de comunicación, donde se contrataría a 2 personas que trabajarían en la creación de un Plan Estratégico Comunicacional que ayude a mejorar la comunicación interna y externa especialmente en las fechas cívicas y religiosas. Se llevaría a cabo de la siguiente manera:
  1. Se realizará un análisis detalladamente para determinar donde se podría implementar el departamento de comunicación.
  2. Se implantaría objetivos:

### **Objetivo general:**

Diagnóstico para Diseñar e implementar un Plan Estratégico en el GAD Parroquial Turi.

### **Objetivos específicos:**

Identificar la situación comunicacional interna y externa del GAD Parroquial de Turi.

Crear el Plan Estratégico.

Implementar el Plan Estratégico en la institución.



- Se sugiere tomar en cuenta las inquietudes comunicacionales para el desarrollo de las comunidades en temas de: proyectos, obras y presupuestos.
- Se recomienda la realización de un medio de comunicación que contenga la información tratada en las reuniones del GAD parroquial Turi para que de esta manera los líderes comunitarios puedan informar a los habitantes de las comunidades.
- Se debería visitar las comunidades mensualmente para verificar el desarrollo de las obras.



## BIBLIOGRAFÍA

Egg Ander Ezequiel. (1981). *Diccionario de Trabajo Social*. Bogotá, Colombia:

El cd editor.

Universidad de Palermo . (8 de marzo de 2013). *Repositorio de la Universidad de Palermo*. Obtenido de Herramientas de la Comunicación externa.:

[https://fido.palermo.edu/servicios\\_dyc/blog/docentes/trabajos/7371\\_17995.pdf?fbclid=IwAR07WjZbo\\_mqx4u5yF6yi6\\_L4srqTBNzVTEjlipwHt4tfdqwMs1XOn1rJYc](https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/blog/docentes/trabajos/7371_17995.pdf?fbclid=IwAR07WjZbo_mqx4u5yF6yi6_L4srqTBNzVTEjlipwHt4tfdqwMs1XOn1rJYc)

Alvarado Ana & S. M. (2011). *Propuestas de Comunicación interna para la Unidad de Comunicación Social de la I. Municipalidad de Cuenca*.

Obtenido de Repositorio de la Universidad de Cuenca:

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1800/1/tc269.pdf>

Andrade. (2005). Comunicación Organizacional Interna y Externa. En H.

Andrade, *Proceso, disciplina y técnica* (págs. 3-4). España: netbiblo.

Andrade. (2005). Comunicación Organizacional Interna y Externa. En H.

Andrade, *Proceso, disciplina y técnica* (págs. 2-3). España: netbiblo.

Andrade de Souza, T. (1968). En T. Andrade de Souza, *Diccionario Profesional de Relaciones Públicas y Comunicación y Glosario de términos angloamericanos* (pág. 28). Sau Paulo.

Andrade Horacio. (2005). *Comunicacion Organizacional Interna y Externa*

(*Proceso, disciplina y técnica*). España: netbiblo.

Andrade, H. (2005). *Comunicacion Organizacional Interna (Proceso, disciplina y técnica)*. España: netbiblo.

Arias, F. G. (2006). *El proyecto de investigación*. Caracas: Episteme.





- Arteaga, C., & Gonzales, M. (2001). *Diagnóstico. Desarrollo Comunitario*.
- Beaumont, M. (2016). *Gestión Social: Estrategia y Creación de valor*. Lima-Perú: PUBLICIDAD IMPRESA A – 1 S.A.C.
- Benadiba, L. a. (2001). *Historia Oral*.
- Bourdieu, P. (2001). Los Procesos de Gestión . En J. Huergo, *Jorge Huergo* (pág. 2). Buenos Aires. Obtenido de Los Procesos de Gestión.
- Castillo, P. D. (1985). *Diagnóstico de comunicación Mensajes, Instituciones y Comunidades*. República Federal de Alemania : Belen.
- Costa, Joan. (2001). de la identidad corporativa a la identidad visual corporativa , un camino necesario. *Jornades de Foment de la Investigació*, 79.
- David, D. C. (1996). *Lenguajes y Persuasión. Nuevas Narrativas*. Madrid, España: ACCI.
- Días Gavilán, Y. k. (6 de Julio de 2001). *Diagnóstico Organizacional de las Comunicaciones*. Obtenido de Tesis Digitales UNMSM.2001:  
[http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/human/diaz\\_gy/Cap3.PDF](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/human/diaz_gy/Cap3.PDF)
- Durán Juvé Dunia, Llopart Pérez Xavier , Redondo Durán Rafael. (1999). *Fundamentos de la Dirección Estratégica y Estrategia Empresarial*. Obtenido de La dirección y el control estratégico su aplicación en los Recursos Humanos:  
[http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/13220/3/Fundamentos%20\(Parte%20primera\).pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/13220/3/Fundamentos%20(Parte%20primera).pdf)
- Durán, A. d. (8 de agosto de 2014). Planificación Estratégica de las RR.PP. En D. d. Alberto, *Planificación Estratégica de las RR.PP* (pág. 16). Obtenido de <http://www.albertodeduran.es>: <http://www.albertodeduran.es/wp->



content/uploads/2014/08/3x02-Planificaci%C3%B3n-estrat%C3%A9gica-de-las-RR.PP\_.pdf?fbclid=IwAR2K1p69M084MOeV0cr3JAGFOQmVxLeuV6w3ClkhpUdIpYwmJy4M2ybp-60

Durán, A. d. (8 de agosto de 2014). *Planificación Estratégica de las RR.PP.*

Obtenido de <http://www.albertodeduran.es>:

[http://www.albertodeduran.es/wp-content/uploads/2014/08/3x02-](http://www.albertodeduran.es/wp-content/uploads/2014/08/3x02-Planificaci%C3%B3n-estrat%C3%A9gica-de-las-RR.PP_.pdf?fbclid=IwAR2K1p69M084MOeV0cr3JAGFOQmVxLeuV6w3ClkhpUdIpYwmJy4M2ybp-60)

[Planificaci%C3%B3n-estrat%C3%A9gica-de-las-](http://www.albertodeduran.es/wp-content/uploads/2014/08/3x02-Planificaci%C3%B3n-estrat%C3%A9gica-de-las-RR.PP_.pdf?fbclid=IwAR2K1p69M084MOeV0cr3JAGFOQmVxLeuV6w3ClkhpUdIpYwmJy4M2ybp-60)

[RR.PP\\_.pdf?fbclid=IwAR2K1p69M084MOeV0cr3JAGFOQmVxLeuV6w3](http://www.albertodeduran.es/wp-content/uploads/2014/08/3x02-Planificaci%C3%B3n-estrat%C3%A9gica-de-las-RR.PP_.pdf?fbclid=IwAR2K1p69M084MOeV0cr3JAGFOQmVxLeuV6w3ClkhpUdIpYwmJy4M2ybp-60)

[ClkhpUdIpYwmJy4M2ybp-60](http://www.albertodeduran.es/wp-content/uploads/2014/08/3x02-Planificaci%C3%B3n-estrat%C3%A9gica-de-las-RR.PP_.pdf?fbclid=IwAR2K1p69M084MOeV0cr3JAGFOQmVxLeuV6w3ClkhpUdIpYwmJy4M2ybp-60)

Educación, M. d. (8 de Mayo de 2018). *Gestion Social* . Obtenido de

Mineducación: [https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-350646.html?\\_noredirect=1](https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-350646.html?_noredirect=1)

Fundación de la Universidad Autónoma de Madrid. (2011). Manual de

Comunicacion para Investigadores. En V. E. Vidal, *La Comunicación Principios y Procesos* (pág. 3). Madrid.

Gad Parroquial de Turi. (2015). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial

de Turi. En E. t. PDOT, *Actualización del Plan de Desarrollo y*

*Ordenamiento Territorial GAD parroquial de Turi* (pág. 30). Cuenca.

Obtenido de

[https://drive.google.com/file/d/1Huj1MW5Yh1d3kb8OzDDumEQSs-Lb\\_F47/view](https://drive.google.com/file/d/1Huj1MW5Yh1d3kb8OzDDumEQSs-Lb_F47/view)

Gellerman, s. (1978). *La administración de las Relaciones Públicas* . México :

Compañía Editorial Continental SA.

Gellerman, S. (1978). La administración de las Relaciones Humanas . En *La*

*administración de las Relaciones Humanas* (pág. 84). México: Compañía Editorial Continental SA.



González, F. S. (16 de septiembre de 2009). *Diagnóstico Organizacional al Plan de Mercadeo del programa de apadrinamiento de la corporación Colombia Unida*. Bogotá D.C. Obtenido de Administración de empresas/Comportamiento organizacional/Diagnóstico organizacional: [https://es.wikibooks.org/wiki/Administraci%C3%B3n\\_de\\_empresas/Comportamiento\\_organizacional/Diagn%C3%B3stico\\_organizacional?fbclid=IwAR2WNJH8FW6dY57qx6gX-sNz9pqA5C2w709cr8NM6aYe9gAcH4WF\\_-rP5fM](https://es.wikibooks.org/wiki/Administraci%C3%B3n_de_empresas/Comportamiento_organizacional/Diagn%C3%B3stico_organizacional?fbclid=IwAR2WNJH8FW6dY57qx6gX-sNz9pqA5C2w709cr8NM6aYe9gAcH4WF_-rP5fM)

Guellerman, S. (1978). *La Administración de las Relaciones Humanas*. México: Compañía Editorial Continental S.A.

Horacui, A. (s.f.).

Jiménez, V. P. (2006). *Planificación Educativa Bases Metodológicas Para Su Desarrollo en El Siglo XXI*. Costa Rica: This One.

Kaplún Mario . (1998). Una Pedagogía de la comunicación. En K. Mario, *Una Pedagogía de la comunicación* (pág. 64). Madrid: Ediciones de la Torre.

Karina, B., & Vairon, B. (2015). *Implementación de un departamento de Relaciones Públicas en el GAD de la Asunción del Cantón Giron, Provincia del Azuay*. Cuenca. .

Ley Orgánica de Servicio Pública, LOSEP. (18 de mayo de 2016). *Ley Orgánica de Servicio Pública*. Quito, Ecuador. Obtenido de <https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOTAIP.pdf?fbclid=IwAR1C6WCSc0HZJ4-oda6j11VqEGGaKFhV1rXvrCPAesN3RR1yjDcSLoo4p8M>

Llopar, G. (1997). *La gestión de los Recursos Humanos. Barcelona*. Barcelona: Gráficas Rey.

Macero, D. (15 de Junio de 2018). Perfil del Gobierno Parroquial Turi. (A. P. Pérez, Entrevistador)



- Macero, I. D. (11 de Diciembre de 2018). Gastronomía Tradicional de la Parroquia Turi. (P. A. Péres Jessica, Entrevistador)
- Menguzzato Martina & Renau Juan José. (1995). *La dirección estratégica de la empresa*. Ariel S.A., Editorial. Obtenido de La Dirección Estrategica de la Empresa:  
[http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/13220/3/Fundamentos%20\(Parte%20primera\).pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/13220/3/Fundamentos%20(Parte%20primera).pdf)
- Moreno, V. T. (27 de junio de 2012). *WELL-BEING DRIVEN BY DESIGN*. Obtenido de El bienestar como cometido y el diseño como sentido.:  
<https://latroconis.wordpress.com/2012/06/27/widd-el-que-es-para-eames/>
- Neyra Rivera Elyin Javier & Saballos Manuel Antonio. (febrero de 2015). *Repositorio de la Universidad Nacional Agraria*. Obtenido de Análisis del flujo de la comunicación interna formal ( Vertical-Horizontal) en la estructura organizativa de la Facultad de Desarrollo Rural:  
<http://repositorio.una.edu.ni/3128/1/tne20n574.pdf>
- Ongallo, c. (2007). Manual de comunicación. En *Manual de Comunicación: guía para gestionar el conocimiento, la información*. (pág. 148). Madrid, España: Dykinson SL.
- Palermo, U. d. (8 de marzo de 2013). *fido.palermo.edu*. Obtenido de Herramientas de la Comunicación Interna:  
[https://fido.palermo.edu/servicios\\_dyc/blog/docentes/trabajos/7371\\_17995.pdf?fbclid=IwAR07WjZbo\\_mqx4u5yF6yi6\\_L4srqTBNzVTEjlipwHt4tfdqWMs1XOn1rJYc](https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/blog/docentes/trabajos/7371_17995.pdf?fbclid=IwAR07WjZbo_mqx4u5yF6yi6_L4srqTBNzVTEjlipwHt4tfdqWMs1XOn1rJYc)
- Pañi, I. (7 de Noviembre de 2018). Objetivos del Gad parroquial de Turi . (J. Perez, Entrevistador)
- Pañi, P. (8 de noviembre de 2018). Objetivo del Gad Parroquial de Turi . (A. Palacios, Entrevistador)



- Sampieri Hernández Roberto, C. F. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Schramm, W. (7 de Diciembre de 2012). Obtenido de Modelo interaccional de la comunicación de Wilbur Schramm:  
<http://mariagabrielarodriguezivanac.blogspot.com/2012/12/modelo-de-osgood-y-schramm.html>
- Scope. (14 de Mayo de 2015). *Modelo de Negocio Scope*.
- Stahl, G. G.-J. (2002). Sistematización de Experiencias . En G. G.-J. Stahl, *Como sal en la sopa* (pág. 218). Quito : Abya-Yala.
- Tabatoni, P. (1975). *Les systèmes de gestion. Politiques et structures*. Paris : PUF.
- Toro, B. D. (10 de enero de 2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas :  
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>
- Turi, G. P. (26 de Noviembre de 2018). Facebook del Gad de Turi. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- Turi, G. p. (24 de noviembre de 2018). Pag Web del Gad Parroquial de Turi . Cuenca, Azuay, Ecuador.
- Universitat de Barcelona . (7 de febrero de 2019). *Repositorio de la Universitat de Barcelona* . Obtenido de Dipòsit Digital :  
<http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/13220>
- Vallina, N. Á. (1 de noviembre de 2010). *Dialnet*. Obtenido de TecnicasDeComunicacionEscrita: <file:///C:/Users/pc/Downloads/Dialnet-TecnicasDeComunicacionEscrita-3391512.pdf>



Universidad de Cuenca

Weaver, S. y. (13 de Agosto de 2011). *Esquema de comunicación de Shannon y Weaver*. Obtenido de <http://comunicaciondemundos.blogspot.com/2011/08/modelos-de-comunicacion.html>



## ANEXOS

### Anexo 1. Entrevista interna en el GAD

#### FUNCIONAMIENTO ESTRATÉGICO COMUNICACIONAL INTERNO

1. ¿Cuál es la misión y la visión del GAD?
2. ¿Cuáles son los objetivos estratégicos del GAD parroquial Turi?
3. ¿Qué hace el GAD para que cada uno de los objetivos estratégicos se cumplan anualmente?
4. ¿cuáles son las estrategias esenciales y de soporte del GAD que se debería desarrollar e implementar en el ámbito comunicacional?
5. ¿Cuáles son las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que posee el GAD en el ámbito comunicacional?, ¿Qué estrategias propondrías para mejorar el proceso de comunicación en el GAD?

#### COMUNICACIÓN INTERNA

- 1) ¿Cómo es la comunicación interna en el GAD parroquial Turi?
- 2) ¿en qué dirección fluye?
- 3) Hasta qué punto consigue los objetivos que se plantean o no se plantean objetivos comunicacionales en el GAD?
- 4) Mencionaremos algunas características que posee un GAD, ayúdanos respondiendo cuál de ellas cumple.

El GAD se caracteriza por:

- Transmisión de información a través de la comunicación informal
  - Al momento de dar a conocer información, en el proceso se genera feedback.
  - La información que genera el GAD es compartida con todos los trabajadores.
- 5) ¿Qué papel tiene la comunicación en el GAD parroquial Turi?
  - 6) ¿En qué nivel comunicativo se encuentra el GAD actualmente?
    - Informal
    - Intradepartamental



- Intra e interdepartamental
- Intra o interdepartamental en todos los niveles.

- 7) ¿Qué productos comunicacionales son los más utilizados habitualmente en el GAD?
- 8) ¿Qué medio de comunicación utiliza el GAD para transmitir un mensaje?
- 9) ¿A qué se debe el principal problema comunicacional del GAD?





**Anexo 2. Encuesta del GAD parroquial Turi en base al ámbito comunicacional**

Un saludo cordial, la presente encuesta tiene como objetivo explicar el funcionamiento estratégico de la comunicación externa del Gobierno Autónomo Descentralizado Turi , su opinión es personal y confidencial con la finalidad que las respuestas sean las más sinceras posibles ,los resultados beneficiarán al GAD Turi.

1. La imagen que tiene usted sobre el GAD parroquial de Turi es:  
Excelente  Buena  Regular  Mala
2. ¿Cómo califica la relación entre el GAD parroquial de Turi y la comunidad?  
Excelente  Buena  Regular  Mala
3. ¿Cree usted que el GAD parroquial de Turi cumple con sus funciones de acuerdo a la ley LOSEP?  
Si  No  Tal vez
4. Considera que existe comunicación entre el GAD parroquial de Turi y las comunidades  
Si  No
5. ¿A través de qué medio se entera de las actividades que realiza el GAD parroquial de Turi?

Radio

Prensa

Televisión

Redes sociales

Líderes comunitarios

Otros

6. De los siguientes medios de comunicación que posee el GAD parroquial de Turi, ¿Cuál de ellos conoce y sigue?

Facebook

Página institucional

Ambas



Ninguna

7. ¿le gustaría participar en las distintas actividades que desarrolla el GAD parroquial de Turi?

Sí  No

Porque:

---

---

---

---

---

8. ¿Le gustaría recibir información del GAD parroquial de Turi relativa a actividades programas y demás?

Si  No

Porque:

---

---

---

---

---

9. La claridad de la información recibida sobre las actividades del GAD parroquial de Turi es:

Muy malo      Excelente

1 2 3 4 5

10. ¿Con qué frecuencia la información relevante le llega por medios informales en lugar de canales formales?

Siempre

Muchas veces



Ocasionalmente

Nunca

11. ¿Utiliza usted redes sociales?

Si  No

12. ¿A qué se debe el principal problema comunicacional del GAD?

---

---

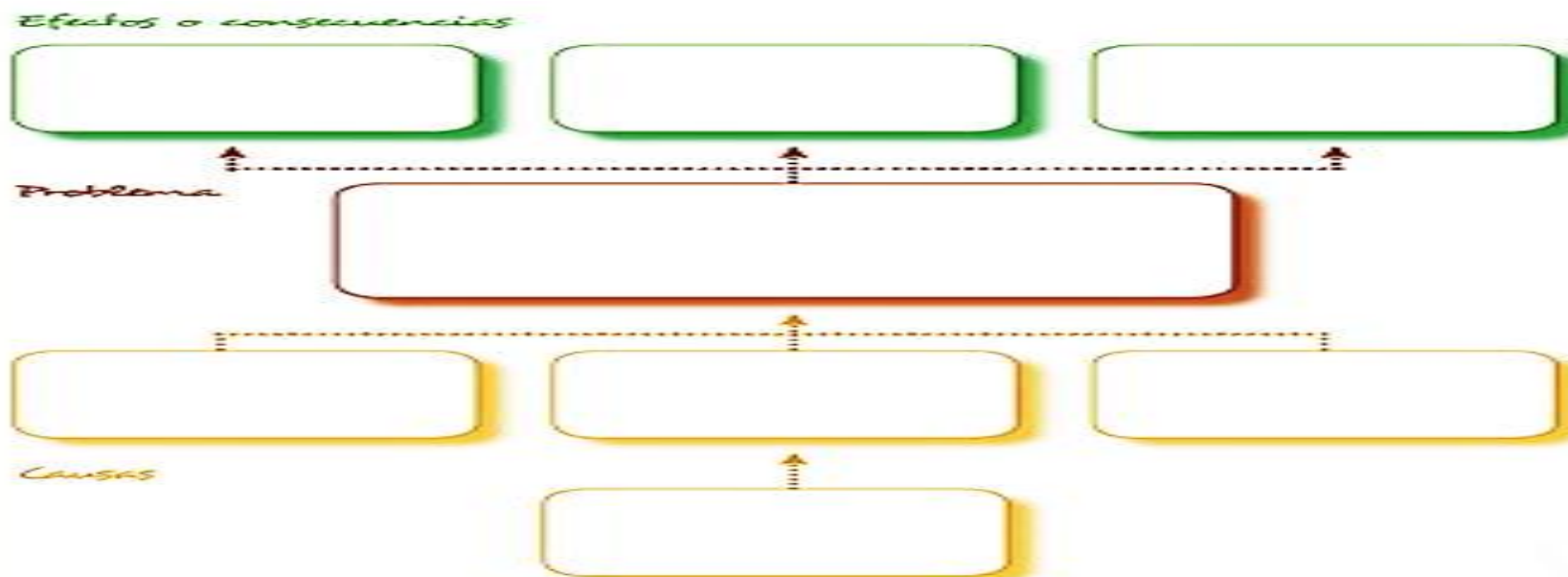
---



Anexo 3. Árbol de problema del GAD parroquial Turi

UNIVERSIDAD DE CUENCA  
FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
ARBOL DE PROBLEMA DEL GAD PARROQUIAL TURI EN BASE AL ÁMBITO COMUNICACIONAL

El presente desarrollo del Árbol de problema tiene como objetivo conocer los problemas de la comunicación externa del Gobierno Autónomo Descentralizado Turi, su opinión es personal y confidencial con la finalidad que las respuestas sean las más sinceras posibles, los resultados.





Anexo 4. Fotografías de la aplicación de las encuestas a las comunidades de la Parroquia Turi.

Aplicación del árbol de problemas a los líderes comunitarios





---

Palacios Alondra

Pérez Jessica



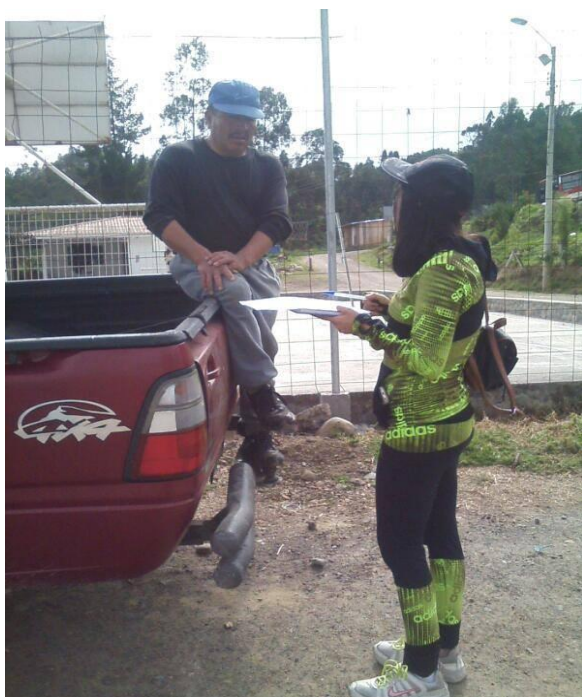
---

Palacios Alondra

Pérez Jessica



Anexo 5. Aplicación de las encuestas a los habitantes de las diferentes comunidades de la Parroquia Turi.



---

Palacios Alondra

Pérez Jessica







**Anexo 6. Técnica: encuesta aplicada de manera interna a los trabajadores del GAD Parroquial Turi**

