



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Trabajo de titulación en la modalidad de proyectos de investigación previo a la obtención del Título de Ingenieros de Empresas

TEMA: “La comunicación interna y la gestión estratégica en los GADS parroquiales de la provincia de Tungurahua, caso GAD Pilahuín”.

AUTORES:

Mónica del Rocío Garcés Guerra

Martino Darío Flores Carvajal

TUTOR: Ingeniero MBA. Leonardo Gabriel Ballesteros López

AMBATO – ECUADOR

DICIEMBRE/2016



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ingeniero MBA. Leonardo Gabriel Ballesteros López

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de Titulación “LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LA GESTIÓN ESTRATÉGICA EN LOS GADS PARROQUIALES DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA CASO GAD PILAHUÍN”. Presentado por los señores: Garcés Guerra Mónica del Rocío y Flores Carvajal Martino Darío, para optar por el título de Ingenieros de Empresas, CERTIFICO, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el reglamento de títulos y grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

29 de Septiembre del 2016



Ingeniero MBA. Leonardo Gabriel Ballesteros López
1802453629

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Mónica del Rocío Garcés Guerra, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniera de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

Yo, Martino Darío Flores Carvajal, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniero de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Mónica del Rocío Garcés Guerra
C.I. 1802517670



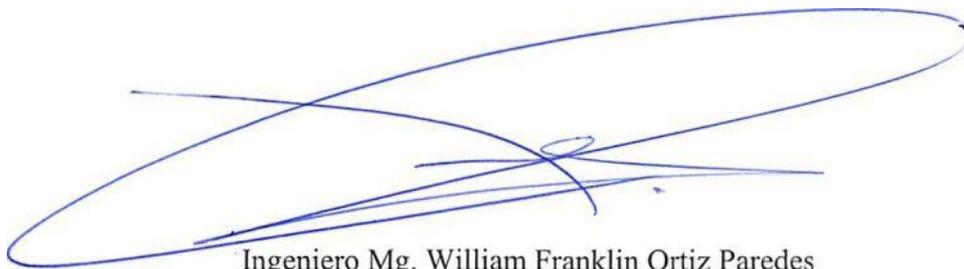
Martino Darío Flores Carvajal
C.I. 1600460644

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Doctora Mg. Jenny Margoth Gamboa Salinas
1802289320



Ingeniero Mg. William Franklin Ortiz Paredes
1803469749

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de ella un documento disponible para su lectura, y procesos de Investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto, con fines de difusión pública además apruebo la reproducción de este proyecto, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



C.I. 1802517670

Mónica del Rocío Garcés Guerra

AUTORA



C.I. 1600460644

Martino Darío Flores Carvajal

AUTOR

AGRADECIMIENTO

Es una oportunidad perfecta para extender mi más sincero agradecimiento al Ingeniero MBA: Leonardo Ballesteros Tutor del Proyecto de Investigación por ser un profesional de excelencia, quien se empeñó en brindar lo mejor de sí y compartir sus valiosos conocimientos durante el desarrollo de dicho proyecto.

Me es grato agradecer al Doctor Kléver Moreno por su generosidad al dedicar parte de su valioso tiempo a orientar mis esfuerzos. Sin su profundo conocimiento de Investigación y sus acertadas críticas, este proyecto no habría sido posible.

A la vez agradezco al señor: Alejandro Tamaquisa Presidente del GAD Parroquial Pilahuín por su disposición y apertura a las instalaciones de la Institución que acertadamente dirige, y a todas las personas que forman parte dicha Institución.

Un especial agradecimiento a todos quienes forman parte de mi querida Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

Mónica del Rocío Garcés Guerra

AGRADECIMIENTO

Los resultados de este proyecto, están dedicados a todas aquellas personas que, de alguna forma, son parte de su culminación. Mi sincero agradecimiento está dirigido hacia el Sr. Alejandro Tamaquisa Presidente del GAD Parroquial de Pilahuín, quien con su ayuda desinteresada, nos brindó información relevante, próxima, pero muy cercana a la realidad de nuestras necesidades. A Dios, ya que con su bendición me ha guiado por el camino del bien para la culminación de este proyecto, a mi familia por siempre brindarme su apoyo, tanto sentimental, económico y el apoyo más importante, como lo es el afán de apoyar a sus hijos en lo que más les apasiona. Pero, principalmente mi agradecimiento está dirigido hacia la excelentísima autoridad del tutor y amigo, Ingeniero MBA. Leonardo Ballesteros, sin el cual no se hubiese podido salir adelante.

Gracias Dios, gracias padres y hermanos.

Martino Darío Flores Carvajal

DEDICATORIA

El presente trabajo de Investigación va dedicado a Dios, quien me ha dado vida, salud y la fortaleza necesaria para seguir adelante y no desmayar en ningún momento, enseñándome a enfrentar las adversidades sin perder nunca la esperanza ni desfallecer en el intento.

A mi madre Sofía Guerra que es el pilar fundamental de mi vida, quien me ha guiado con su valioso ejemplo, amor, comprensión; y apoyo incondicional en todo momento, educándome como persona, con valores, principios, carácter, perseverancia y coraje para conseguir mis objetivos y nunca dudo de mi capacidad.

A mis maravillosos hijos Andrea y Pablo Andrés, quienes con su cariño y alegría han sido mi fortaleza para culminar esta etapa de mi vida.

A mis hermanos Ruth y Roberto quienes han sabido acompañarme en cada jornada de esta gran trayectoria.

MÓNICA DEL ROCÍO GARCÉS GUERRA

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ello que soy lo que soy ahora. Los amo con mi vida.

MARTINO DARÍO FLORES CARVAJAL

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL.....	ix
1. Definición del problema de la investigación.	1
2. Objetivos de la investigación	3
a) Objetivo general	3
b) Objetivos específicos	3
3. Fundamentación teórica	4
3.1. Comunicación	4
3.2. Comunicación interna	6
3.3. Comunicaciones verticales	9
3.4. Comunicaciones transversales	9
3.5. Otros tipos de comunicaciones	10
3.6. Comunicación interna en los GADS parroquiales	12
3.6.1. Objetivos y funciones de la comunicación interna	12
3.7. La comunicación puede producirse de manera:	14
3.8. Gestión estratégica	16
3.9. Elementos de la gestión estratégica	18
4. Metodología	19
4.1. Métodos teóricos	19
4.1.1. Método de análisis-síntesis	19
4.1.2. Método de inducción-deducción	19
4.1.3. Método hipotético-deductivo	20
4.1.4. Método histórico-lógico	20
4.1.5. Enfoque sistémico	21
4.2. Métodos empíricos	21
4.3. Acciones metodológicas	22
4.3.1. Población	27
4.3.2. Muestra	28
5. Resultados esperados	61
7. Recomendaciones	65
8. Bibliografía	67
9. Artículo científico	75
.....	82

ÍNDICE DE TABLAS Y GRAFICOS

Tabla 1: Elementos de la Comunicación Interna	15
---	----

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: CUADRO DE INVOLUCRADOS	11
Cuadro 2: CUADRO DE ACCIONES METODOLOGICAS	22
Cuadro 3: CUADRO DE ACCIONES METODOLOGICAS	23
Cuadro 4: CUADRO DE ACCIONES METODOLOGICAS	24
Cuadro 5: CUADRO DE ACCIONES METODOLOGICAS	26
Cuadro 6: Miembros de la Junta Parroquial de Ambatillo.....	28
Cuadro 7: Miembros de la Junta Parroquial de Atahualpa	29
Cuadro 8: Miembros de la Junta Parroquial de Augusto Martínez.....	29
Cuadro 9: Miembros de la Junta Parroquial de Constantino Fernández.....	30
Cuadro 10: Miembros de la Junta Parroquial de Huachi Grande.....	30
Cuadro 11: Miembros de la Junta Parroquial de Izamba	31
Cuadro 12: Miembros de la Junta Parroquial de Juan B. Vela	31
Cuadro 13: Miembros de la Junta Parroquial de Montalvo	32
Cuadro 14: Miembros de la Junta Parroquial de Pasa.....	32
Cuadro 15: Miembros de la Junta Parroquial de Picaihua	33
Cuadro 16: Miembros de la Junta Parroquial de Pilahuin.....	33
Cuadro 17: Miembros de la Junta Parroquial de Quisapincha.....	34
Cuadro 18: Miembros de la Junta Parroquial de San Bartolomé de Pinllo.....	34
Cuadro 19: Miembros de la Junta Parroquial de San Fernando.....	35
Cuadro 20: Miembros de la Junta Parroquial de Santa Rosa	35
Cuadro 21: Miembros de la Junta Parroquial de Totoras.....	36
Cuadro 22: Miembros de la Junta Parroquial de Cunchibamba.....	36
Cuadro 23: Miembros de la Junta Parroquial de Unamuncho	37
Cuadro 24: Miembros de la Junta Parroquial de Lligua	37
Cuadro 25: Miembros de la Junta Parroquial de Rio Negro	38
Cuadro 26: Miembros de la Junta Parroquial de Rio Verde	38
Cuadro 27: Miembros de la Junta Parroquial de Ulba	39
Cuadro 28: Miembros de la Junta Parroquial de Pinguili	39
Cuadro 29: Miembros de la Junta Parroquial de El Triunfo	40
Cuadro 30: Miembros de la Junta Parroquial de Los Andes.....	40
Cuadro 31: Miembros de la Junta Parroquial de Sucre.....	41
Cuadro 32: Miembros de la Junta Parroquial de Benítez.....	41
Cuadro 33: Miembros de la Junta Parroquial de Bolivar	42
Cuadro 34: Miembros de la Junta Parroquial de Cotaló	42
Cuadro 35: Miembros de la Junta Parroquial de Chiquicha	43

Cuadro 36: Miembros de la Junta Parroquial de El Rosario	43
Cuadro 37: Miembros de la Junta Parroquial de García Moreno.....	44
Cuadro 38: Miembros de la Junta Parroquial de Huambaló	44
Cuadro 39: Miembros de la Junta Parroquial de Salazaca.....	45
Cuadro 40: Miembros de la Junta Parroquial de Rumipamba	45
Cuadro 41: Miembros de la Junta Parroquial de Yanayacu-Mochapata.....	46
Cuadro 42: Miembros de la Junta Parroquial de Vaquerizo Moreno.....	46
Cuadro 43: Miembros de la Junta Parroquial de María E. Terán.....	47
Cuadro 44: Miembros de la Junta Parroquial de Marcos Espinel.....	47
Cuadro 45: Miembros de la Junta Parroquial de Presidente Urbina	48
Cuadro 46: Miembros de la Junta Parroquial de San Andrés	48
Cuadro 47: Miembros de la Junta Parroquial de San José de Poaló	49
Cuadro 48: Miembros de la Junta Parroquial de San Miguelito	49
Cuadro 49: Miembros de la Junta Parroquial de Quinchicoto	50

RESUMEN EJECUTIVO

En este proyecto se investiga la importancia que tiene la comunicación interna y la gestión estratégica para la obtención de resultados positivos en los GADS parroquiales de Tungurahua, caso GAD parroquial de Pilahuín, ya que realizar comunicación y hacer gestión es su principal actividad en beneficio del sector al que preside el GAD parroquial de Pilahuín.

Por esta razón el presente trabajo de investigación se ha enfocado en realizar un arduo análisis del entorno interno del GAD parroquial de Pilahuín, con el propósito de establecer estrategias de mejora para la comunicación interna y su gestión estratégica que permitan incrementar los niveles de efectividad comunicacional como también de gestión.

En cuanto a los datos arrojados por esta investigación, los clientes internos del GAD parroquial de Pilahuín, es decir, sus trabajadores indican que es importante corregir aspectos como la comunicación interna y la gestión estratégica que se maneja dentro de la institución como parte esencial para alcanzar sus metas, y dichos factores los trabajadores los consideran como falencias que se deben corregir más a fondo.

Los resultados evidencian la destacada importancia que a juicio de los actores tiene una comunicación interna deficiente y manejan una gestión estratégica poco adecuada en el proceso que diariamente practican. Estos resultados aportan información que está a disposición de las autoridades interesadas en elaborar un plan de comunicación interna para este tipo de organizaciones y un modelo de gestión estratégica para estas instituciones. A su vez afirman la efectividad de la metodología utilizada para las investigaciones y alientan la realización de nuevos estudios sobre esta problemática.

Palabras Clave:

Comunicación interna,

Gestión estratégica,

Gobierno Autónomo Descentralizado GAD

Pilahuín

ABSTRACT (SUMMARY)

In this project is investigates the importance that has the communication internal and it management strategic for the obtaining of results positive in them GADS parish of Tungurahua, case GAD parish of Pilahuín, since make communication and make management is its main activity in benefit of the sector to which presides over the GAD parish of Pilahuín.

By this reason the present work of research is has focused in perform a hard analysis of the environment internal of the GAD parish of Pilahuín, with the purpose of establish strategies of improves for the communication internal and its management strategic that allow increase them levels of effectiveness communication as also of management.

As regards them data thrown by this research, them customers internal of the GAD parish of Pilahuín, i.e., their workers indicate that is important correct aspects as it reported internal and it management strategic that is manages within the institution as part essential for reach their goals, and such factors them workers them considered as flaws that is should correct more to fund.

The results demonstrate it outstanding importance that to trial of them actors has a communication internal poor and handled a management strategic little proper in the process that daily practice. These results provide information that is to provision of them authorities interested in developing a plan of communication internal to this type of organizations and a model of management strategic for these institutions. To its time claim the effectiveness of the methodology used for the research and encourage the realization of new studies on this problematic.

Words clave:

Internal communication

Strategic management

Government autonomous decentralized

Pilahuín

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

1. Definición del problema de la investigación.

La importancia de la presente investigación se basa en ofrecer una solución sana a la problemática que se ha venido presentando. Se pueden escoger al azar propuestas de solución que brinden y generen un cambio, por tal motivo hay que ser analíticos y precisos al momento de seleccionar la propuesta correcta. Es por tal razón que se debe hacer hincapié en esta investigación que ofrece al lector y a la organización un camino eficaz y veraz para desarrollar su entorno laboral.

Dentro de esta investigación podemos plasmar el saber y el conocimiento adquirido durante el periodo universitario, podemos proponer a ciencia cierta que dicha investigación es necesaria para llegar al punto de pasar de *“La Teoría a la Práctica”*, y dar a conocer un producto que puede cambiar el rumbo de una organización, ya que el saber y el conocimiento deben ser utilizados para dar solución a grandes problemas.

La comunicación interna dentro de la organización nos invita a mirar a más allá de un sistema al que estamos acostumbrados, hoy en día el hombre se comunica de diversas maneras pero de todas formas cumple y satisface la necesidad del ser humano de comunicarse y relacionarse con otras personas. La comunicación en concepto es transmitir un mensaje o información con otra persona, viéndolo desde el punto empresarial la comunicación se vuelve interna y de mucha más importancia, ya que se manejan cantidades grandes de información la misma que debe ser manejada con responsabilidad.

Diversos estudios indican que las personas que utilizan una buena comunicación interna son propensas a motivarse entre sí, para generar resultados exitosos partiendo desde sus principios y valores.

Distintas investigaciones nombran a esta problemática de investigación, pero no dan propuestas de solución, solo nos muestran las partes, modelos, formas de cómo manejar una buena comunicación interna y de cómo llevar una buena gestión estratégica, es por tal motivo que nos vemos en la obligación de indagar más a profundidad dichos temas y presentar alternativas de solución al lector.

La interrelación que existe entre la comunicación interna y una gestión estratégica, es muy estrecha, van de la mano porque se centran en lo más valioso para la empresa como lo es su personal y la información que fluye dentro de la organización y comparten objetivos en común, uno de ellos es conocer cómo se maneja la información dentro de la organización y otro se podría decir que es el más importante es el de mejorar la gestión estratégica en el sector público para dar soluciones a problemáticas locales, en el caso del GAD parroquial de Pilahuín.

El valor que se agrega en esta investigación es demostrar el cómo se lleva la comunicación interna, crear causas reales para conocer los efectos que estos pueden llegar a tener en la práctica y conocer el nivel de desarrollo que tiene el GAD parroquial de Pilahuín para gestionar estratégicamente su función pública en bienestar de sus habitantes.

La perspectiva de la investigación va sujeta a aspectos en los cuales se examinó, si se puede contar con los medios necesarios para llevar a cabo dicha investigación y obtener los resultados en un periodo de tiempo adecuado. El realizar esta investigación tiene que ver mucho con la optimización de recursos y la disponibilidad de los mismos, recursos, materiales, económicos, financieros, humanos, tiempo y de información necesarios. Por tal motivo podemos asegurar que la investigación cuenta con facilidades para su elaboración.

2. Objetivos de la investigación

a) Objetivo general

Analizar la comunicación interna, sobre la gestión estratégica en los GADS parroquiales de la provincia de Tungurahua, caso GAD Pilahuín.

b) Objetivos específicos

- Analizar los tipos de comunicación interna existentes, en los GADS parroquiales de la provincia de Tungurahua, para tener una visión clara de la problemática a investigar.
- Diagnosticar como influye la comunicación interna en la gestión estratégica de los GADS parroquiales, para la optimización de tiempos y recursos.
- Proponer alternativas de solución que mejoren la comunicación interna y su gestión estratégica en los GADS parroquiales de la provincia de Tungurahua.
- Evaluar los aspectos relevantes de la gestión estratégica y su aplicación en la práctica, caso GAD parroquial de Pilahuín.

3. Fundamentación teórica

3.1. Comunicación

(Marín, 2010) Desde la perspectiva epistemológica de la complejidad, la comunicación interna es importante en todo los órdenes de la actividad humana, pero especialmente en la cada vez más necesaria intervención de este proceso dinámico en las relaciones, ya no solo interpersonal, sino primordialmente intra, extra interinstitucional. Desde 1983, fecha en la que Barnad dijo que: “la tarea interinstitucional más importante de un ejecutivo era la comunicación; se ha demostrado continuamente que el hombre y la mujer de una organización es una persona comunicativa”.

Desde sus orígenes las personas ven a la comunicación como el eje fundamental para relacionar a la empresa con su éxito, de tal manera que si una persona o empresa llega a controlar desde su esencia todo el concepto de la comunicación, el éxito de esto se verá reflejado en la posición que llegue a tomar la persona o empresa en la sociedad a futuro, ya sea positiva o negativamente.

Según (CONTRERAS, 2013) Hoy en día podemos apreciar la evolución de la comunicación organizacional a nivel mundial, las empresas consideran que con ella se logra afrontar la globalización y así obtener un mayor desarrollo organizacional. Con una buena comunicación la forma de pensar y de actuar a nivel interno y externo de la organización genera un cambio en el comportamiento humano, actitudes positivas, decisiones acertadas, soluciones de problemas y trabajo colaborativo. Los principales encargados de la comunicación dentro de las organizaciones, deben tener en cuenta una serie de elementos a la hora de iniciar un proceso de comunicación, que influyan en la percepción, la personalidad, las emociones de cada individuo a su vez que aporten aprendizaje, satisfacción laboral, etc.

Las comunicaciones un mecanismo importante dentro las relaciones humanas. Los seres humanos por naturaleza, necesitan relacionarse con otras personas para poder satisfacer sus necesidades de afecto y socialización a través de diversos medios de comunicación. Se conoce que la comunicación es el proceso mediante el cual, una persona transmite información a otra persona, y es el objetivo de toda comunicación, en el caso de las empresas la transmisión de información es una actividad diaria importante, es por ello que existe la comunicación.

Los conocimientos que se han obtenido a través de la investigación del proceso comunicativo en la organización han servido para desarrollar estrategias encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes entre los miembros, entre la organización y los diferentes públicos que tiene en su entorno, por ejemplo, inversionistas, clientes, proveedores, gobierno, medios de comunicación, competidores, distribuidores, asociaciones y cámaras, organismos diversos y público en general.

Según (MORA, 2014) Director de Relaciones Externas del Gobierno Provincial de Tungurahua, en la actualidad las empresas e instituciones a nivel nacional generan políticas que permitan el fortalecimiento de los temas comunicativos, la finalidad ser visibles en el mercado o entorno en donde cada empresa o institución se desenvuelve, el manejo adecuado de la comunicación interna permite generar un ambiente laboral en donde los miembros de la institución realicen su trabajo de manera eficiente, la comunicación es una herramienta indispensable al momento de generar principios y valores, además permite unificar y procesar la información que genera la institución y dar a conocer a través de los diferentes canales de difusión como fuente oficial.

Generar valores comunicacionales dentro de la empresa es lo que pretende la comunicación interna, es decir, crear conciencia en las personas para que el proceso de comunicación sea veraz y oportuno, y que este no tenga inconvenientes al momento de ser creado. Sin embargo, debemos tener en cuenta que dichos valores comunicacionales no solo deben ser puestos en práctica para con las personas adherentes a la empresa, sino al momento de informar al cliente.

Podemos decir que la comunicación puede ser una herramienta para solucionar un sin número de problemas, pero al mismo tiempo crearlos.

3.2. Comunicación interna

Según (FAVARO, 2013, pág. 6) En el Ecuador la comunicación organizacional interna se ha convertido en una parte importante para el fortalecimiento y desarrollo institucional, concentrándose esta principalmente en las acciones comunicativas que parten de los vínculos y articulaciones internos que se proyectan potenciando la práctica y visibilidad de la institución y su tarea. El comprender a la comunicación como un proceso transversal a la organización hace posible incluirla en una política institucional y no limitarla a algo meramente instrumental.

La comunicación interna en las empresas del país es manejada de mejor manera en los últimos años, ya que las estas se han dado cuenta que el personal y la información son la parte esencial al momento de generar estrategias comunicativas para potenciar a la empresa hacia el éxito. Sin embargo, las empresas que se han visto favorecidas después de haber incorporado a su sistema un proceso de comunicación interna, ven la importancia de esta y las están adaptando a su modelo organizacional, es

decir, la comunicación interna no solo será vista como un instrumento, sino como una política de la empresa.

Para tener un concepto claro de lo que realmente es la *Comunicación Interna*, tomando la palabra de (ANDRADE, 2010, pág. 120) 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 mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.

El hecho de mantener una buena y confortable comunicación interna dentro de la empresa, es motivo para que esta llegue a ser una empresa a tomar muy en cuenta por sus clientes y la sociedad, de tal manera que si una empresa innova en su ambiente comunicacional en general, obtendrá un mejor flujo de información interna.

Según (VADILLO MARIA, 2010, pág. 160) Aunque son muchas las ventajas que presenta una buena comunicación interna en la organización, se ha podido constatar en numerosos estudios, que son pocas las empresas en las que sus trabajadores se encuentran satisfechos con los sistemas de comunicación existentes.

Entre las causas que dificultan una adecuada comunicación interna podemos destacar:

- **Según** (VADILLO MARIA, 2010, pág. 162) **La dimensión y la estructura de la organización**, por ejemplo.
 - Cuanto mayor es el número de niveles jerárquicos, mayor es el número de eslabones de la cadena y, por tanto, mayor es el riesgo de distorsión y de retenciones de la información.

- Cuanto más independientes sean las distintas áreas funcionales, o mayor dispersión geográfica exista entre las distintas unidades de negocio, mayores dificultades habrá para el establecimiento de contactos personales.
- Falta de especificación en las funciones y cometidos, que puede distorsionar las relaciones entre las distintas unidades orgánicas y miembros de los equipos, causando conflictos y rivalidades innecesarias.
- Creación de sistemas informales de comunicación, debido a la ineficacia de los formales.

Cuando hablamos de comunicación interna nos podemos enfocar en la definición que nos da (ANDRADE, 2010, pág. 121) Nos referimos a los procesos comunicativos que se llevan a cabo dentro de la organización, es decir, aquella que busca el logro de los objetivos organizacionales a través de mensajes que fluyan de manera eficiente en el interior, de relaciones satisfactorias entre sus miembros, un ambiente de trabajo agradable, entre otras cosas.

Las agrupaciones han estado encaminadas en los últimos años a innovar las formas de comunicación existentes, para de esta manera agilizar su sistema de información y poseer un flujo rápido de la misma, mediante sistemas de comunicación internos y específicamente dirigidos a la buena comunicación entre ellas.

Una de las mayores incorporaciones de sistemas de comunicación internas que se han visto en empresas, instituciones públicas y privadas, es la *comunicación vertical y transversal*, tomando en cuenta lo que nos dice(SANCHEZ P. , 2010, pág. 78) Se presentan distintos niveles en la escala jerárquica del organigrama. Según el sentido que siguen, tendremos:

3.3. Comunicaciones verticales

- **Verticales descendentes.** Adoptan la forma de órdenes, programas, tareas, recomendaciones, comunicados, etc., Que transmiten los superiores jerárquicos a las personas que dependen de ellos.
- **Verticales ascendentes.** Se utilizan para dar informes, sugerencias, petición de aclaraciones, reacciones a las órdenes recibidas, quejas, etc. Siguen un sentido contrario a las anteriores; es decir, se originan en escalones jerárquicos inferiores y su destino es un escalón superior.

Si la empresa no realiza el correcto proceso de comunicación para que la información fluya en los dos sentidos, tendrá inconvenientes en recibir la misma, ya que si se genera una comunicación descendente, los altos mandos jerárquicos no recibirán la información de las ordenes y sugerencias que han dado a lo largo del periodo de trabajo y los mandos jerárquicos de abajo no podrán hacer llegar sus opiniones y sugerencias de la eficacia de su trabajo.

3.4. Comunicaciones transversales

Según (SANCHEZ P. , 2010, pág. 79) Pueden ser de dos tipos:

- **HORIZONTALES.** Se producen entre personas que tienen un nivel igual o similar dentro del organigrama o esquema organizativo de la empresa.
- **DIAGONALES.** Tienen lugar cuando las personas que intervienen ocupan diferentes niveles, pero no mantienen entre si relaciones de dependencia.

En las comunicaciones transversales se intercambian la información de lado a lado, como informes no entregados a tiempo, información que sea mediante correos y documentos digitales o electrónicos para mayor facilidad de los empleados y agilizar el trabajo.

En la última década, la sociedad ha venido adaptándose a los avances en la comunicacionales, avances que vienen creciendo a una velocidad increíble y las personas se adaptan con facilidad. De la misma forma sucede con las empresas, la mayor innovación que hoy en día se ha dado en las empresas es la de mejorar la comunicación interna, para que al personal se le facilite la comunicación entre si y que la información llegue de inmediato a la persona que lo requiera.

La comunicación es parte esencial dentro de la sociedad, al igual que en las empresas, los municipios, concejos provinciales, ministerios, estado, etc., utilizan para hacer llegar la información al usuario así como a sus empleados. El tipo de comunicación que utilizan dichas entidades puede ser la comunicación interna que últimamente el gobierno ha puesto énfasis para su mejoramiento y su óptimo desarrollo.

3.5. Otros tipos de comunicaciones

Dentro del mismo marco: Abraham Noski, considerando como uno de los teóricos más importantes de la comunicación en la actualidad, explica que para que la función sea efectiva dentro y fuera de la organización esta debe ser:

- **Abierta:** Tiene como objetivo el comunicarse con el exterior; ésta hace referencia al medio más usado por la organización para enviar mensajes tanto al público interno como externo.
- **Evolutiva:** Hace énfasis a la comunicación imprevista que se genera dentro de una organización.
- **Flexible:** Permite una comunicación oportuna entre lo formal e informal.
- **Multidireccional:** Esta maneja la comunicación de arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba transversal, interna, externa entre otras.
- **Instrumentada:** Utiliza herramientas, soportes, dispositivos, porque hoy en día muchas organizaciones está funcionando mal, debido a que las informaciones que circulan dentro de ella no llegan en el momento adecuado ni utilizan las estructuras apropiadas para que la comunicación sea efectiva.

Cuadro 1: CUADRO DE INVOLUCRADOS

GRUPOS	INTERESES	PROBLEMAS PERCIBIDOS
DIRECTIVOS DE LOS GADS PARROQUIALES	Lograr una Gestión Estratégica de Calidad, encaminada al bienestar de la institución así como del sector donde rige su gestión.	Tiempos, planificación y normativas para cumplir con la gestión propuesta.
TRABAJADORES /ADMINISTRATIVOS	Llevar por buen camino la comunicación interna que se maneja dentro de la institución para conseguir una buena gestión	La respuesta no es inmediata, ya que existen filtros donde se distorsiona la información
PARROQUIAS	Crear un gestión de calidad para bien de las parroquias, partiendo de una comunicación estable	Lo que se pretende lograr, no se llega a concretar por una mala gestión estratégica.

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

3.6. Comunicación interna en los GADS parroquiales

3.6.1. Objetivos y funciones de la comunicación interna

Según (RUIZ, 2010, pág. 193) La comunicación interna es el intercambio planificado de mensajes dentro del seno de una empresa. El objetivo principal, consiste en establecer un conjunto de procesos de transmisión de información, que permitan conseguir los objetivos de la empresa y de las personas. Este objetivo, plantea a su vez, los siguientes aspectos:

- El desarrollo y mantenimiento de las relaciones interpersonales.
- La facilitación de las relaciones entre la empresa y las personas que la integran.
- La elaboración de la información que recibirá el personal de la empresa a los objetivos de la organización.
- Y finalmente, la orientación y desarrollo de la información para la motivación del comportamiento de los trabajadores.

El proceso comunicacional empieza cuando las personas entran en contacto entre sí y con un fluido de información, es por eso que un buen *Desarrollo y mantenimiento de las relaciones interpersonales*, será necesario para que el personal pueda desenvolverse solo, y buscar las soluciones para alguna problemática en la información. *La facilitación de las relaciones entre la empresa y las personas que la integran*, el personal no solo debe estar enfocado en crear un buen clima laboral para que la comunicación fluya con normalidad, sino crear vínculos empresariales, crear gestión empresarial con distintos entes pertenecientes a su entorno laboral, por medio de la comunicación, y a través de esta crear lazos entre las personas para un mejor fluido y transmisión de la información, es decir, *la elaboración de la información que recibirá el personal de la empresa a los objetivos de la*

organización, será más veraz y dicho personal tendrá la ventaja de obtener una información correcta para generar un proceso de comunicación interna que va dirigido a satisfacer los objetivos de la organización. *La orientación y desarrollo de la información para la motivación del comportamiento de los trabajadores*, esta primicia nos invita a crear ideas positivas para que la información se desarrolle de mejor manera en un entorno, las personas deben sentirse motivadas al momento de entablar una comunicación interna acorde a las necesidades de la empresa.

Tiempos atrás la comunicación entre Juntas Parroquiales se daba de una forma tradicional mediante memorándums, cartas, mensajeros, y todo lo relacionado con la información por medio de herramientas físicas, con la implementación de estrategias se han actualizado y puesto a la vanguardia de los cambios que se llegan a presentar para una mejor comunicación interna para con los colaboradores y externa para con los clientes, dichas mejoras se aprecian al momento de intercambiar información, ya que todo es más ágil y rápido, gracias a los procesos de comunicación.

La comunicación que se genera en los organismos públicos del país, no debe buscar ocupar o reemplazar el lugar de una gestión de gobierno, ya que tomaría un modelo de comunicación autoritaria, porque solo se acataría la información desde la cabeza que es el ejecutivo, sino, actuar como instrumento para conseguir los resultados que se esperan, para crear una identidad positiva y unificada en la institución y sus empleados.

A criterio de (GARCIA, 2011) La Comunicación Organizacional interna está orientada al grupo de personas que conforman una institución y que están directamente vinculadas con ella. En el caso de una empresa, está integrado por accionistas, directivos, empleados, contratistas, etc.

3.7. La comunicación puede producirse de manera:

- **FORMAL:** Donde el contenido está referido, a aspectos laborales únicamente. En general, utiliza la escritura como medio. La velocidad es lenta debido a que tiene que cumplir todos los procedimientos burocráticos.
- **INFORMAL:** Donde el contenido de la comunicación, a pesar de estar referido a aspectos laborales, utiliza canales no oficiales (reunión en estancias fuera del lugar específico de trabajo, encuentros en los pasillos, las pausas del café o la comida, etc.).

Tabla 1: Elementos de la Comunicación Interna

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
FUENTE	Conjunto de reglas propias de cada sistema de signos y símbolos que el emisor organiza para transmitir su mensaje.
MENSAJE	Contenido de la información (ideas, sentimientos, acontecimientos expresados por el emisor) bajo el propósito de comunicarse con el emisor.
CANAL	Medio a través del cual se transmite la información-comunicación, estableciendo una conexión entre el emisor y el receptor. Es también conocido como el soporte material o espacial por el que circula el mensaje (espectro electromagnético, las telecomunicaciones, el aire en el caso de la voz o el hilo telefónico en el caso de una conversación telefónica).
REFERENTE	Realidad que es percibida a través del mensaje.
SITUACIÓN	Tiempo y lugar en que se desarrolla el acto comunicativo.
INTERFERENCIA O BARRERA	Perturbación que sufre la señal en el proceso comunicativo, se puede dar en cualquiera de sus elementos, concretamente, las distorsiones del sonido en la conversación o la distorsión de la imagen de la televisión, la alteración de la escritura en un viaje, la disfonía del hablante, la sordera del oyente, la ortografía defectuosa, la distracción del receptor, el alumno que no atiende aunque esté en silencio. También se denomina como ruido.
Retroalimentación o realimentación (mensaje de retorno).	Condición necesaria para la interactividad del proceso comunicativo, siempre y cuando se reciba una respuesta (actitud, conducta) sea deseada o no. Logrando la interacción entre el emisor y el receptor, puede ser positiva (cuando fomenta la comunicación) o negativa (cuando se busca cambiar el tema o terminar la comunicación). Es importante destacar que la retroalimentación completa el ciclo de la comunicación.

Fuente: (Comunicación, 2008)

3.8. Gestión estratégica

Podemos tomar en cuenta las palabras de (MOLINA & SERRA, 2001) La gestión estratégica es un proceso que permite definir cuál es la visión que el equipo directivo de la organización tiene sobre el futuro, analizar escenarios probables y establecer los objetivos necesarios para acercarse al estado deseado. En este proceso, la visión es una mezcla plausible de propósito y posibilidades. Dicho de otro modo: la visión combina una anticipación del futuro y una definición del papel que queremos jugar en él. Por ello, es necesario reunir en primer lugar la máxima información posible sobre los escenarios que afectan a nuestro negocio y reflexionar sobre su posible evolución, para a continuación, extraer ideas sobre el posicionamiento y el rol que queremos para nuestra organización.

Según (LURBE, 2013) “Está basado en el Poder de la Gente y establece que cada Gerente o Líder es quien debe generar, dentro de su propia gestión, las estrategias anticipativas y adaptativas requeridas para sobrevivir y ser competitivos a corto, mediano y largo plazo”.

La Gestión Estratégica puede ser vista como:

“El arte y/o ciencia de anticipar y gerenciar participativamente el cambio con el propósito de Crear permanentemente estrategias que permitan garantizar el futuro del negocio” (BETANCOURT, 2002, pág. 106)

La gestión estratégica tiene su objetivo muy claro, planificar y crear estrategias de gestión es la parte esencial en la que la empresa puede tomar un nuevo rumbo, encaminándose hasta alcanzar el éxito a futuro dentro de su entorno. Sin embargo, el riesgo que surge al implementar estrategias de gestión es la adaptabilidad de las personas a la nueva gestión, por esta razón una buena y previa planificación ayudaría a contrarrestar los inconvenientes que esta ocasionaría.

Las estrategias adaptativas nos permiten sobrevivir, pero las estrategias anticipativas nos permiten ser competitivos, podemos decir que las adaptativas van encaminadas a las personas internas de la empresa, y las anticipativas dirigidas a la externas de la empresa como las empresas que ofrecen un producto o servicio similar al nuestro. Una organización que solamente está reaccionando a los cambios del entorno apenas puede sobrevivir, pero, para ser realmente competitiva, la organización tiene que realizar procesos de anticipación.

“El termino estrategia se ha asociado generalmente, de manera convencional, a aquellos diseños de actuación que afectan a gran parte de la empresa, por no decir a su totalidad, que su alcance es a largo plazo, que representan una respuesta a las posibilidades o exigencias del entorno y que su elaboración concierne a la alta dirección de la empresa”(AGUIRRE SÁDABA, 1997, pág. 26)

El poder de actuación que debe tener la empresa, tiene que ver con la estrategia de participación para ofrecer propuestas de solución a múltiples problemáticas que se presentan y poder generar competencia. Esta estrategia debe poseer una planificación anticipada de gestión para poder medir su alcance y los efectos que podría ocasionar, y poder tomar decisiones desde la cabeza de la empresa.

De acuerdo con (SAINZ DE VICUÑA, 2003) La dirección estratégica es el proceso que, mediante las funciones de análisis, planificación, organización, ejecución y control persigue la consecución de una ventaja competitiva sostenible en el tiempo y defendible frente a la competencia, a través de la adecuación de los recursos y capacidades de la empresa y su entorno, a fin de satisfacer los objetivos de los múltiples grupos participantes en la organización.

3.9. Elementos de la gestión estratégica

Según este autor (BORELLO, 2000, pág. 21) Son las estrategias y las actitudes de la gente, más que la estructura, los organigramas y los sistemas, la base fundamental del proceso. El talento de la gente que trabaja allí, sus aptitudes, las estrategias que utilizan para realizar el trabajo, la actitud que asumen frente a los procesos y las habilidades que ha desarrollado la organización para resolverlos, son aspectos que dan sentido estratégico a la gestión. Además, plantea tres (3) elementos clave de la gestión estratégica, estos son: Excelencia, Innovación y Anticipación.

- **LA EXCELENCIA:** Es la base mínima de partida para competir, sin ella, la organización no tiene futuro. Planteada sobre la base de que ya hay quien es excelente, cualquiera que quiera competir en una economía global, tiene que estar por lo menos al nivel de la excelencia, de ahí en adelante solo queda el camino de superar esos elementos, traducidos en calidad total y mejoramiento continuo.
- **LA INNOVACIÓN:** Esta tiene que convertirse en una forma de vida para todos los miembros de la organización.
- **LA ANTICIPACIÓN:** Como capacidad de una organización proactiva, es la que no espera que ocurran las cosas para responder, sino que permanentemente está identificando los elementos que la van a llevar a ser competitiva en el futuro, adelantándose a los acontecimientos o forzando situaciones para que lo que ocurra en el futuro le favorezca.

4. Metodología

Como proceso de indagación, la ciencia supone un sistema de acciones y procedimientos en constante perfeccionamiento, para alcanzar cada vez mayor eficiencia en sus objetivos; es también, por tanto, objeto del proceder científico. La ciencia debe ser capaz, como lo ha indicado Popper, de “describir”, “predecir” y eventualmente “controlar” los fenómenos de que se trata. Para ello cualquier rama de ciencia ha de contar con los tres elementos básicos que la caracterizan: instrumentos, técnicas o métodos, y teorías, debidamente interrelacionados.

4.1. Métodos teóricos

4.1.1. Método de análisis-síntesis

Es un método que consiste en la separación de las partes de un todo para estudiarlas de forma individual, esto en lo que concierne al **Análisis**, y la reunión racional de elementos dispersos para estudiarlos en su totalidad, esto perteneciente a la **Síntesis**.

Este método se lo utilizo al momento de separar las variables de investigación, para de esa manera estudiar los aspectos que tienen que ver con las variables utilizadas.

4.1.2. Método de inducción-deducción

Es un procedimiento de inferencia que se basa en la lógica para emitir su razonamiento; su principal aplicación se relaciona de un modo especial con las matemáticas puras.

El método de inducción-deducción se utiliza con los hechos particulares, siendo deductivo en un sentido, de lo general a lo particular, e inductivo a lo particular en sentido contrario, de lo particular a lo general.

Este método fue utilizado de manera general a lo particular, al momento de estudiar a globalidad el tema para ir discerniendo sus características en el proceso de la investigación.

4.1.3. Método hipotético-deductivo

Este método es el camino lógico para buscar la solución a los problemas que nos planteamos. Consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con ellas.

Este método lo utilizamos al momento de evaluar las encuestas y analizar los datos obtenidos para así, generar un sin número de hipótesis y poder dar alternativas de solución al tema de estudio.

4.1.4. Método histórico-lógico

Este método se refiere a que en la sociedad los diversos problemas o fenómenos no se presentan al azar sino que es el resultado de un largo proceso que los origina, motiva o da lugar a su existencia. Esta evolución de otra parte no es rigurosa o repetitiva de manera similar, sino que va cambiando de acuerdo a determinadas tendencias o expresiones que ayuda a interpretarlos de una manera secuencial.

La lógica se refiere entonces a aquellos resultados previsibles y lo histórico a la cuestión evolutiva de los fenómenos

4.1.5. Enfoque sistémico

El enfoque sistémico es la aplicación de la teoría general de los sistemas en cualquier disciplina. En un sentido amplio, la teoría general de los sistemas se presenta como una forma sistemática y científica de aproximación y representación de la realidad y, al mismo tiempo, como una orientación hacia una práctica estimulante para formas de trabajo interdisciplinarias.

4.2. Métodos empíricos

En lo correspondiente a la investigación se va a utilizar la observación científica, es decir la de nivel exploratorio, utilizando la encuesta y la entrevista, instrumentos que ayudaran a cumplir con los objetivos y metas propuestos en el presente proyecto, para obtener la información precisa. Además se utilizara el método no experimental, debido a que no se manipularan las variables en estudio.

Al hablar del diseño no experimental se aplicara el diseño transversal, mismo que permite la recopilación de datos en un momento determinado, además que este diseño permite describir, analizar, e interpretar las variables de una forma clara y precisa.

4.3. Acciones metodológicas

Objetivo específico 1

Diagnosticar como influye la comunicación interna en la gestión estratégica de los GADS parroquiales en la provincia de Tungurahua.

Cuadro 2: CUADRO DE ACCIONES METODOLOGICAS

ACTIVIDAD	RESULTADO	METODOLOGÍA
Encuesta	Recopilación de datos sobre la comunicación interna que se utiliza en los GADS Parroquiales de la Provincia de Tungurahua.	Recopilación de datos a través de un cuestionario
Diseño del cuestionario	Obtención de opiniones del cliente interno de los GADS Parroquiales de la Provincia de Tungurahua	Realizar preguntas abiertas, cerradas y en escala de Likert para que la información obtenida pueda tener fundamento.
Aplicación del Cuestionario	Datos actuales sobre la comunicación interna en los GAD parroquiales	Informes de la existencia y manejo de la comunicación interna en los GAD parroquiales

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

El realizar este tipo de diagnóstico nos permitirá conocer en qué nivel de efectividad comunicacional se encuentra la institución y de qué forma reaccionarán los funcionarios al conocer que se busca un mejoramiento en la comunicación interna y gestión estratégica que ellos manejan.

Objetivo específico 2

Determinar los tipos de comunicación interna existentes, en los GADS parroquiales de la provincia de Tungurahua.

Cuadro 3: CUADRO DE ACCIONES METODOLOGICAS

ACTIVIDAD	RESULTADO	METODOLOGÍA
Entrevista	Indagación acerca de los tipos de comunicación interna que se manejan en los GAD parroquiales.	Recopilación de datos a través de un cuestionario
Diseño y aplicación del cuestionario	Recabar información acerca de la comunicación interna y su desenvolvimiento.	Realizar preguntas cerradas y abiertas, sencillas, para que la entrevista sea precisa y se desarrolle con fluidez
Aplicación de la entrevista	Obtención de datos actuales sobre la comunicación interna que se aplica en los GADS parroquiales	Informes sobre los tipos de comunicación existentes

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

Partiendo de una observación general del entorno que se investiga, la misma que proporciona una entrevista, podemos darnos cuenta que los funcionarios no distinguen entre tipos de comunicación interna que pueden llegar a manejar, solo se basan en el proceso comunicacional tradicional que se ha venido operando anteriormente, cabe recalcar que no todos los GADS parroquiales utilizan metodologías iguales para alcanzar resultados, sino que algunos han innovado sus prácticas comunicacionales y han elevado su nivel de operatividad.

Objetivo específico 3

Proponer alternativas de solución que mejoren la comunicación interna y su gestión estratégica en los GADS parroquiales de la provincia de Tungurahua.

Cuadro 4: CUADRO DE ACCIONES METODOLOGICAS

ACTIVIDAD	RESULTADO	METODOLOGÍA
Elaboración de un FODA acerca de la <i>comunicación interna</i>	Indagación acerca de la comunicación interna en los GADS parroquiales.	Datos recopilados de la encuesta
Elaboración de un FODA acerca de la <i>gestión estratégica</i>	Indagación acerca de la gestión estratégica en los GADS parroquiales.	Datos recopilados de la encuesta
Aplicación del FODA	Elaboración de estrategias de mejoramiento y optimización de la comunicación interna y la gestión estratégica en los GADS parroquiales	

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

FODA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

<i>FORTALEZAS</i>	<i>DEBILIDADES</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Posee herramientas tecnológicas de calidad. • Personal adecuado. • Infraestructura. • Información de mucha importancia para la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo conocimiento de sistemas informáticos. • Falta de capacitación al personal sobre temas de comunicación interna • Inadecuada infra-estructura comunicacional (espacio limitado entre funcionarios). • Deficiente comunicación interna para hacer llegar la información a receptor.
<i>OPORTUNIDADES</i>	<i>AMENAZAS</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Información relevante para sobresalir entre la competencia. • Buena comunicación interna entre funcionarios. • Internet, correo electrónico. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La información llegará a tiempo al ejecutivo? • Generación de tiempos de ocio entre funcionarios. • Conocimiento limitado de programas que ayuden a un óptimo fluido de información.

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra & Martino Darío Flores Carvajal

FODA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

<i>FORTALEZAS</i>	<i>DEBILIDADES</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Buena gestión estratégica con otras instituciones públicas. • Apoyo del ejecutivo para la creación de estrategias, por parte de los funcionarios públicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Deficiente comunicación entre instituciones públicas. • Bajo conocimiento sobre gestión estratégica en los funcionarios.
<i>OPORTUNIDADES</i>	<i>AMENAZAS</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Generación nuevos lazos estratégicos entre instituciones públicas. • Creación de estrategias que ayuden a cumplir los objetivos en beneficio de la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rotación de personal y/o directivos. • Estrategias no implementadas.

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

Objetivo específico 4

Evaluar los aspectos relevantes de la gestión estratégica y su aplicación en la práctica, caso GAD parroquial de Pilahuín.

Cuadro 5: CUADRO DE ACCIONES METODOLÓGICAS

ACTIVIDAD	RESULTADO	METODOLOGÍA
Elaboración de un check list periódico con los aspectos relevantes de la gestión estratégica	Verificación de la información por parte del cliente interno de los GADS parroquiales	Análisis de la información obtenida

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

CHECKLIST DE GESTIÓN ESTRATÉGICA		
PREGUNTAS	VALORACIÓN	
	SI	NO
¿Existe la Gestión Estratégica en el GAD parroquial de Pilahuín?		
¿Se crean estrategias de gestión, para mejorar la relación entre instituciones públicas?		
¿Se ha capacitado al personal público en gestión estratégica?		
¿Cree que la gestión estratégica ayudará a cumplir los objetivos que tiene el GAD para con su comunidad?		
¿Considera que los beneficiarios de la parroquia Pilahuín se sentirán satisfechos con la implementación de una gestión estratégica?		
¿La gestión estratégica elevará la relación entre las instituciones de la misma índole?		
¿Cree Ud. que compartir la gestión estratégica con la competencia es beneficioso para las partes involucradas?		
¿Se establecen periódicamente objetivos claros y concretos destinados a la mejora de los procesos laborales partiendo de una gestión estratégica?		

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra & Martino Darío Flores Carvajal

4.3.1. Población

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio. (WIGODSKI, 2010)

4.3.2. Muestra

$$n = \frac{(N)PxQ}{e^2(N - 1) + z^2(PxQ)}$$

En donde:

n= Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

E = Error máximo de la muestra 0,05

Z = coeficiente de corrección del error 1,96

P.Q = constante de la varianza población (0,25)

POBLACIONES FINITAS

(Según el censo INEC, 2010 de población y vivienda 2010)

CANTON AMBATO

PARROQUIA AMBATILLO

Cuadro 6: Miembros de la Junta Parroquial de Ambatillo

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIO	1
TRABAJADORES	2
TOTAL	8

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N = 8 personas

Muestra óptima = 2,05 encuestas = 2

PARROQUIA ATAHUALPA

Cuadro 7: Miembros de la Junta Parroquial de Atahualpa

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA	1
TECNICA	1
PERSONAL DEL MIES (<i>Convenio-ETI</i>)	2
TRABAJADORES DE APOYO	2
TOTAL	11

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =11 personas

Muestra óptima = 2,79 encuestas = 3

PARROQUIA AUGUSTO MARTÍNEZ

Cuadro 8: Miembros de la Junta Parroquial de Augusto Martínez

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA	1
TECNICO	1
TOTAL	7

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =7 personas

Muestra óptima = 1,79 encuestas = 2

PARROQUIA CONSTANTINO FERNÁNDEZ

Cuadro 9: Miembros de la Junta Parroquial de Constantino Fernández

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA	1
TECNICA	1
TOTAL	7

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =7 personas

Muestra óptima = 1,79 encuestas = 2

PARROQUIA HUACHI GRANDE

Cuadro 10: Miembros de la Junta Parroquial de Huachi Grande

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA- TESORERA	1
PROMOTOR SOCIAL	1
PERSONAL (Proyecto, ETI)	2
PERSONAL (Proyecto. CIBV)	8
AUXILIAR DEL SERVICIO	1
TOTAL	18

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =18 personas

Muestra óptima = 4,49 encuestas = 4

PARROQUIA IZAMBA

Cuadro 11: Miembros de la Junta Parroquial de Izamba

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA	1
TESORERA	1
PERSONAL DEL MIES	8
TOTAL	15

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =15 personas

Muestra óptima = 3,77 encuestas = 4

PARROQUIA JUAN BENIGNO VELA

Cuadro 12: Miembros de la Junta Parroquial de Juan B. Vela

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
CONTADORA	1
TOTAL	6

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =6 personas

Muestra óptima = 1,54 encuestas = 2

PARROQUIA MONTALVO

Cuadro 13: Miembros de la Junta Parroquial de Montalvo

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA	1
TECNICO	1
AUXILIAR DE LIMPIEZA	1
TOTAL	8

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =8 personas

Muestra óptima = 2,05 encuestas = 2

PARROQUIA PASA

Cuadro 14: Miembros de la Junta Parroquial de Pasa

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA	1
TOTAL	6

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =6 personas

Muestra óptima = 1,54 encuestas = 2

PARROQUIA PIACAIHUA

Cuadro 15: Miembros de la Junta Parroquial de Pícaihua

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA- TESORERA	1
TOTAL	6

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =6 personas

Muestra óptima = 1,54 encuestas = 2

PARROQUIA PILAHUIN

Cuadro 16: Miembros de la Junta Parroquial de Pílahuín

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA	1
TECNICO DE REFORESTACIÓN	1
TOTAL	7

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =7 personas

Muestra óptima = 1,79 encuestas = 2

PARROQUIA QUISAPINCHA

Cuadro 17: Miembros de la Junta Parroquial de Quisapincha

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA	1
ASISTENTE DE SECRETARIA	1
TESORERA	1
TECNICA DE PROYECTOS	1
ADMINISTRADOR DE MERCADO	1
GEST. SOCIALES (<i>Proyecto. Adultos mayores</i>)	6
TOTAL	16

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =16 personas

Muestra óptima = 4,01 encuestas = 4

PARROQUIA SAN BARTOLOMÉ DE PINLLO

Cuadro 18: Miembros de la Junta Parroquial de San Bartolomé de Pinllo

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA	1
CONSERJE	1
TOTAL	7

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =7 personas

Muestra óptima = 1,79 encuestas = 2

PARROQUIA SAN FERNANDO

Cuadro 19: Miembros de la Junta Parroquial de San Fernando

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA	1
TOTAL	6

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =6 personas

Muestra óptima = 1,54 encuestas = 2

PARROQUIA SANTA ROSA

Cuadro 20: Miembros de la Junta Parroquial de Santa Rosa

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA	1
TOTAL	6

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =6 personas

Muestra óptima = 1,54 encuestas = 2

PARROQUIA TOTORAS

Cuadro 21: Miembros de la Junta Parroquial de Totoras

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA	1
TOTAL	6

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =6 personas

Muestra óptima = 1,54 encuestas = 2

PARROQUIA CUNCHIBAMBA

Cuadro 22: Miembros de la Junta Parroquial de Cunchibamba

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA- TESORERA	1
TRABAJADOR	1
TOTAL	7

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =7 personas

Muestra óptima = 1,79 encuestas = 2

PARROQUIA UNAMUNCHO

Cuadro 23: Miembros de la Junta Parroquial de Unamuncho

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA-TESORERA	1
AUXILIAR DE LIMPIEZA	1
TOTAL	7

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =7 personas

Muestra óptima = 1,79 encuestas = 2

CANTOS BAÑOS

PARROQUIA LLIGUA

Cuadro 24: Miembros de la Junta Parroquial de Lligua

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA-TESORERA	1
TOTAL	6

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =6 personas

Muestra óptima = 1,54 encuestas = 2

PARROQUIA RIO NEGRO

Cuadro 25: Miembros de la Junta Parroquial de Rio Negro

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA- TESORERA	1
TECNICO	1
AUXILIAR DE LIMPIEZA	1
TOTAL	8

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =8 personas

Muestra óptima = 2,05 encuestas = 2

PARROQUIA RIO VERDE

Cuadro 26: Miembros de la Junta Parroquial de Rio Verde

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA	1
AUXILIAR DE LIMPIEZA	1
TOTAL	7

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =7 personas

Muestra óptima = 1,79 encuestas = 2

PARROQUIA ULBA

Cuadro 27: Miembros de la Junta Parroquial de Ulba

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA- TESORERA	1
TOTAL	6

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =6 personas

Muestra óptima = 1,54 encuestas = 2

CANTON MOCHA

PARROQUIA PINGUILI

Cuadro 28: Miembros de la Junta Parroquial de Pinguilí

PRESIDENTE	1
VICEPRESIDENTE	1
VOCALES	3
SECRETARIA	1
TRABAJADOR MANTENIMIENTO	1
TOTAL	7

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =7 personas

Muestra óptima = 1,79 encuestas = 2

CANTON PATATE
PARROQUIA EL TRIUNFO

Cuadro 29: Miembros de la Junta Parroquial de El Triunfo

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA-TESORERA	1
AYUDANTE DE LIMPIEZA	1
TOTAL	7

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =7 personas

Muestra óptima = 1,79 encuestas = 2

PARROQUIA LOS ANDES

Cuadro 30: Miembros de la Junta Parroquial de Los Andes

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA	1
TOTAL	6

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =6 personas

Muestra óptima = 1,54 encuestas = 2

PARROQUIA SUCRE

Cuadro 31: Miembros de la Junta Parroquial de Sucre

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA- TESORERA	1
TOTAL	6

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =6 personas

Muestra óptima = 1,54 encuestas = 2

CANTON PELILEO

PARROQUIA BENÍTEZ

Cuadro 32: Miembros de la Junta Parroquial de Benítez

PRESIDENTE	1
VICEPRESIDENTE	1
VOCALES	3
SECRETARIA	1
TECNICA	1
TERAPISTAS	2
PERSONAL DE MANTENIMIENTO	1
TOTAL	10

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =10 personas

Muestra óptima = 2,54 encuestas = 3

PARROQUIA BOLÍVAR

Cuadro 33: Miembros de la Junta Parroquial de Bolívar

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA- TESORERA	1
TOTAL	6

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =6 personas

Muestra óptima = 1,54 encuestas = 2

PARROQUIA COTALÓ

Cuadro 34: Miembros de la Junta Parroquial de Cotaló

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA	1
AUXILIAR DE LIMPIEZA	1
TOTAL	7

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =7 personas

Muestra óptima = 1,79 encuestas = 2

PARROQUIA CHIQUICHA

Cuadro 35: Miembros de la Junta Parroquial de Chiquicha

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA	1
TOTAL	6

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =6 personas

Muestra óptima = 1,54 encuestas = 2

PARROQUIA EL ROSARIO

Cuadro 36: Miembros de la Junta Parroquial de El Rosario

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA	1
PERSONAL CIBV	4
ERRADICACION TRAB. INFANTIL	2
TOTAL	12

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =12 personas

Muestra óptima = 3,04 encuestas = 3

PARROQUIA GARCÍA MORENO

Cuadro 37: Miembros de la Junta Parroquial de García Moreno

PRESIDENTE	1
VICEPRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA	1
TOTAL	7

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =7 personas

Muestra óptima = 1,79 encuestas = 2

PARROQUIA HUAMBALÓ

Cuadro 38: Miembros de la Junta Parroquial de Huambaló

PRESIDENTE	1
VICEPRESIDENTE	1
VOCALES	3
SECRETARIA	1
CONTADOR	1
AUXILIAR DE SERVICIOS	1
OPERADOR DE MAQUINARIA	1
TOTAL	9

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =9 personas

Muestra óptima = 2,29 encuestas = 2

PARROQUIA SALAZACA

Cuadro 39: Miembros de la Junta Parroquial de Salazaca

PRESIDENTE	1
VOCALES	5
SECRETARIA	1
Personal (Proyecto ETI mendicidad)	2
Personal (Proyecto CIBV)	22
FUNCIONARIOS	6
TRABAJADORES GAD	2
MANTENIMIENTO	2
TOTAL	41

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =41 personas

Muestra óptima = 9,67 encuestas = 10

CANTON QUERO

PARROQUIA RUMIPAMBA

Cuadro 40: Miembros de la Junta Parroquial de Rumipamba

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA-TESORERA	1
CHOFER	1
AUX. VARIOS SERVICIOS	1
TOTAL	8

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =8 personas

Muestra óptima = 2,05 encuestas = 2

PARROQUIA YANAYACU-MOCHAPATA

Cuadro 41: Miembros de la Junta Parroquial de Yanayacu-Mochapata

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA- TESORERA	1
AUX. VARIOS SERVICIOS	1
TOTAL	7

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =7 personas

Muestra óptima = 1,79 encuestas = 2

CANTON SANTIAGO DE PILLARO

PARROQUIA VAQUERIZO MORENO

Cuadro 42: Miembros de la Junta Parroquial de Vaquerizo Moreno

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA	1
AUX. VARIOS SERVICIOS	1
TOTAL	7

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =7 personas

Muestra óptima = 1,79 encuestas = 2

PARROQUIA EMILIO MARÍA TERÁN

Cuadro 43: Miembros de la Junta Parroquial de María E. Terán

PRESIDENTE	1
VICEPRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA	1
AUX. VARIOS SERVICIOS	1
TOTAL	8

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =8 personas

Muestra óptima = 2,05 encuestas = 2

PARROQUIA MARCOS ESPINEL

Cuadro 44: Miembros de la Junta Parroquial de Marcos Espinel

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA- TESORERA	1
TOTAL	6

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =6 personas

Muestra óptima = 1,54 encuestas = 2

PARROQUIA PRESIDENTE URBINA

Cuadro 45: Miembros de la Junta Parroquial de Presidente Urbina

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA	1
AUX. SERVICIOS	1
TOTAL	7

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =7 personas

Muestra óptima = 1,79 encuestas = 2

PARROQUIA SAN ANDRÉS

Cuadro 46: Miembros de la Junta Parroquial de San Andrés

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA- TESORERA	1
TOTAL	6

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =6 personas

Muestra óptima = 1,54 encuestas = 2

PARROQUIA SAN JOSÉ DE POALÓ

Cuadro 47: Miembros de la Junta Parroquial de San José de Poaló

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA	1
TOTAL	6

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =6 personas

Muestra óptima = 1,54 encuestas = 2

PARROQUIA SAN MIGUELITO

Cuadro 48: Miembros de la Junta Parroquial de San Miguelito

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA	1
CONSERJE	1
TOTAL	7

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra &Martino Darío Flores Carvajal

N =7 personas

Muestra óptima = 1,79 encuestas = 2

CANTON TISALEO
PARROQUIA QUINCHICOTO

Cuadro 49: Miembros de la Junta Parroquial de Quinchicoto

PRESIDENTE	1
VOCALES	4
SECRETARIA-TESORERA	1
TOTAL	6

Elaborado por: Mónica del Rocío Garcés Guerra & Martino Darío Flores Carvajal

N =6 personas

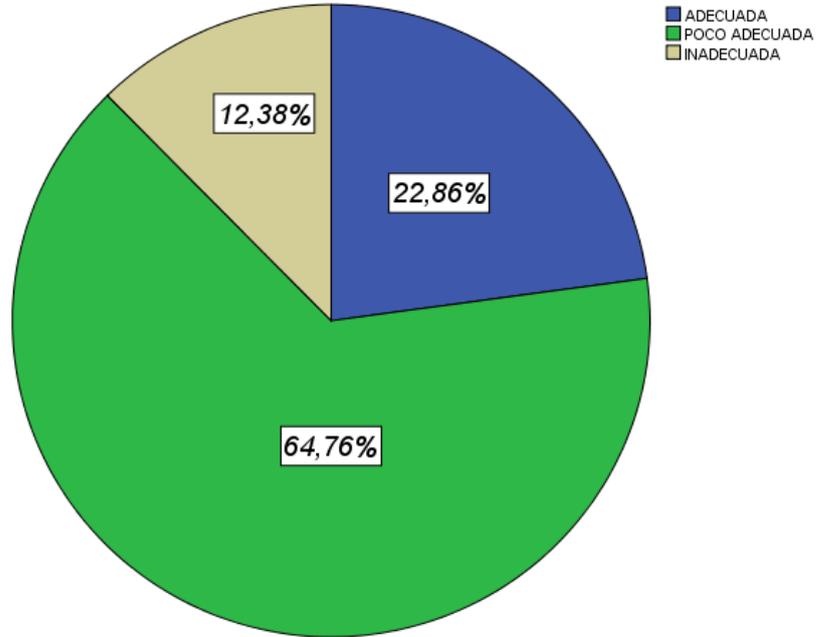
Muestra óptima = 1,54 encuestas = 2

ENCUESTA

1. ¿Cómo considera usted la comunicación interna que se utiliza en el GAD parroquial al que pertenece?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ADECUADA	24	22,9	22,9	22,9
	POCO ADECUADA	68	64,8	64,8	87,6
	INADECUADA	13	12,4	12,4	100,0
Total		105	100,0	100,0	

¿Cómo considera usted la comunicación interna que se utiliza en el Gad parroquial al que pertenece?



Análisis e Interpretación

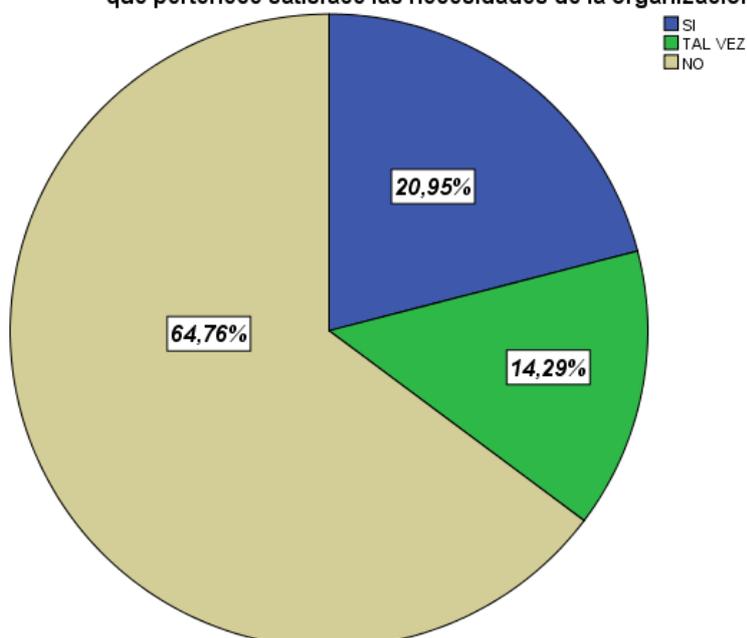
De 105 personas encuestadas que son el 100%, el 64,76% que corresponde a 68 personas considera que la comunicación interna que se utiliza en el GAD parroquial es poco adecuada; mientras que el 22,86% que corresponde a 24 personas señalan que es adecuada; por otro lado, el 12,38% que corresponde a 13 personas considera que la comunicación interna que se utilizan es inadecuada.

Por tal razón se puede ver que del total de personas encuestadas la gran mayoría considera que la comunicación interna que se utiliza en los GADS Parroquiales de la Provincia de Tungurahua es poco adecuada.

2. ¿Cree usted que la comunicación interna que predomina en el GAD parroquial al que pertenece satisface las necesidades de la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	22	21,0	21,0	21,0
	TAL VEZ	15	14,3	14,3	35,2
	NO	68	64,8	64,8	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

¿Cree usted que la comunicación interna que predomina en el Gad parroquial al que pertenece satisface las necesidades de la organización?



Análisis e Interpretación

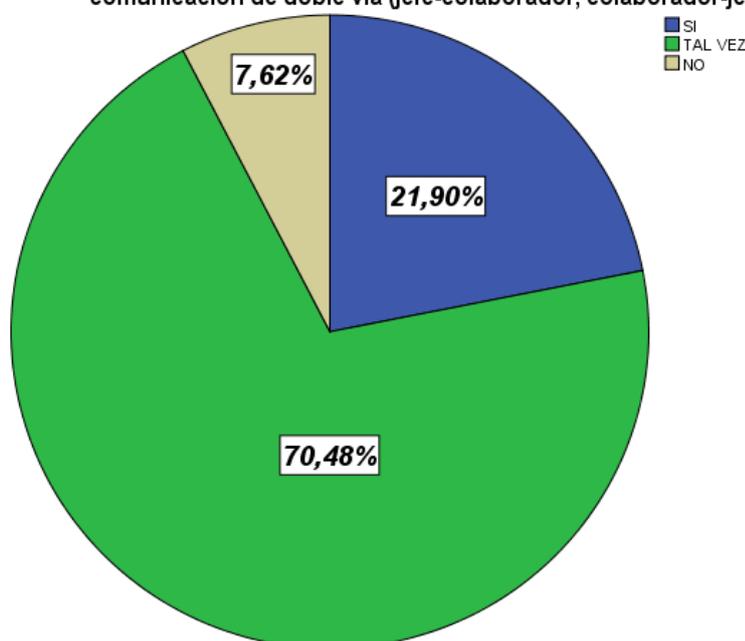
Del total de encuestas que corresponden al 100%, el 64,76% que corresponde a 68 personas consideran que la comunicación interna que predomina en el GAD parroquial al que pertenece no satisface las necesidades de la organización; mientras que el 20,95% que corresponde a 22 personas señalan que si satisface las necesidades de la organización, por otro lado el 14,29%; refleja que tal vez la comunicación interna que predomina en el GAD parroquial al que pertenece satisface las necesidades de la organización,

En tal virtud se puede evidenciar que la mayoría de personas encuestadas consideran que la comunicación interna que predomina en el GAD parroquial al que pertenecen o satisface las necesidades de la organización.

3. ¿Considera usted que en el GAD parroquial al que pertenece existe un sistema de comunicación de doble vía (jefe-colaborador, colaborador-jefe)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	23	21,9	21,9	21,9
	TAL VEZ	74	70,5	70,5	92,4
	NO	8	7,6	7,6	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

¿Considera usted que en el Gad parroquial al que pertenece existe un sistema de comunicación de doble vía (jefe-colaborador, colaborador-jefe)?



Análisis e Interpretación

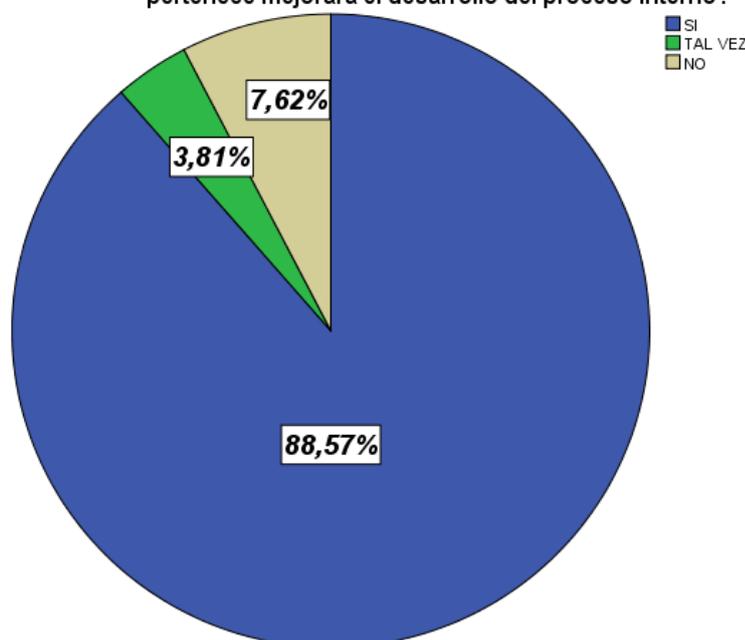
De 105 personas encuestadas que corresponde al 100%, el 70,48% que corresponde a 74 personas, consideran que tal vez existe un sistema de comunicación de doble vía (jefe-colaborador, colaborador-jefe); mientras que el 21,90% que corresponde a 23 personas señalan que si existe un sistema de comunicación de doble vía (jefe-colaborador, colaborador-jefe), por otro lado el 7,62%; que corresponde a 8 personas consideran que no existe esta comunicación,

Por tal razón se puede evidenciar que del total de personas encuestadas la mayoría consideran que tal vez existe un sistema de comunicación de doble vía (jefe-colaborador, colaborador-jefe).

4. ¿Cree usted que al optimizar la comunicación interna en el GAD parroquial al que pertenece mejorará el desarrollo del proceso interno?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	93	88,6	88,6	88,6
	TAL VEZ	4	3,8	3,8	92,4
	NO	8	7,6	7,6	100,0
Total		105	100,0	100,0	

¿Cree usted que al optimizar la comunicación interna en el Gad parroquial al que pertenece mejorará el desarrollo del proceso interno?



Análisis e Interpretación

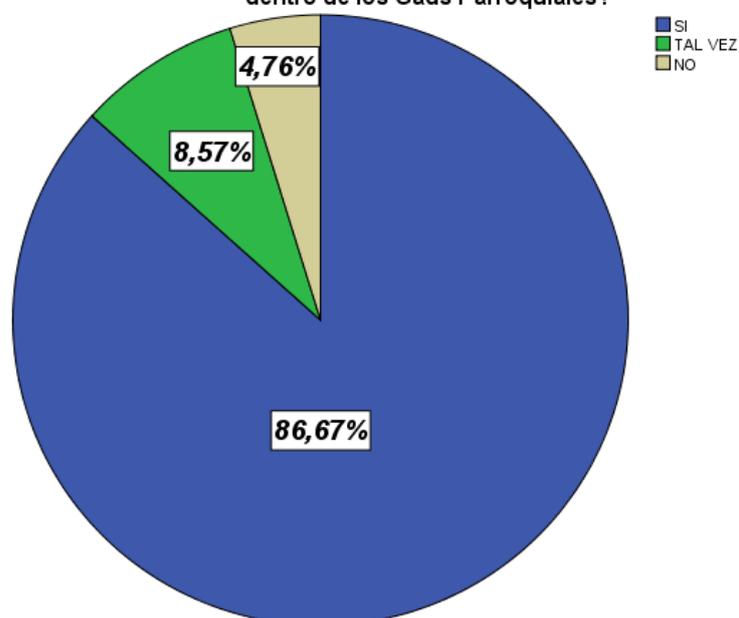
De 105 encuestas realizadas que es el 100%, el 88,57% que corresponde a 93 personas, consideran que al optimizar la comunicación interna en el GAD parroquial al que pertenece si mejorará el desarrollo del proceso interno; mientras que el 7,62% que corresponde a 8 personas señalan que al optimizar la comunicación interna en el GAD parroquial al que pertenece no mejorará el desarrollo del proceso interno, mientras que el 3,81%; considera que solo tal vez mejorará el desarrollo del proceso interno.

En tal virtud se puede diferir que del total de personas encuestadas la mayoría piensa que al optimizar la comunicación interna en el GAD parroquial al que pertenece si mejorará el desarrollo del proceso interno.

5. ¿Considera usted que al aplicar una **GESTIÓN ESTRATÉGICA (Formular, Implementar y Evaluar)** es necesaria para cumplir con los objetivos propuestos dentro de los **GADS Parroquiales?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	91	86,7	86,7	86,7
	TAL VEZ	9	8,6	8,6	95,2
	NO	5	4,8	4,8	100,0
Total		105	100,0	100,0	

¿Considera usted que al aplicar una **GESTIÓN ESTRATÉGICA (Formular, Implementar y Evaluar)** es necesaria para cumplir con los objetivos propuestos dentro de los Gads Parroquiales?



Análisis e Interpretación

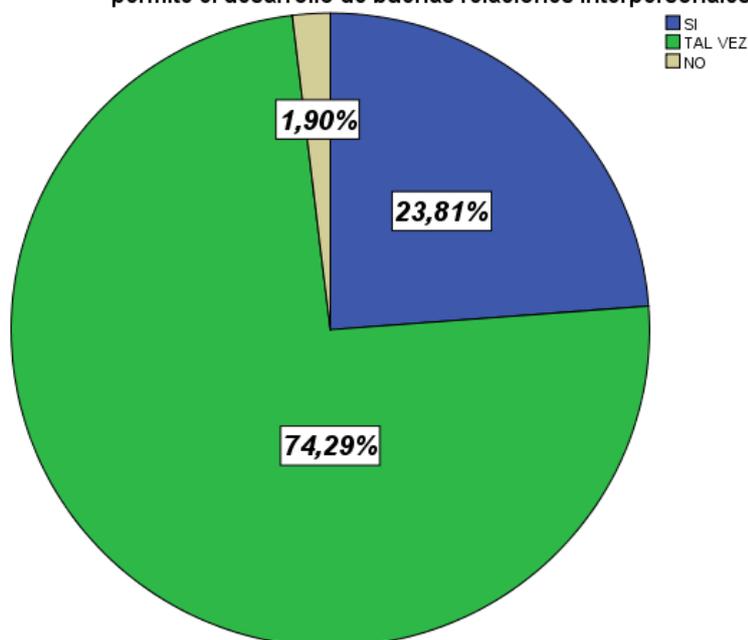
En relación a la pregunta formulada se puede notar que el 86,67% que representa 91 personas consideran que la aplicación de una **GESTIÓN ESTRATÉGICA (Formular, Implementar y Evaluar)** si es necesaria para cumplir con los objetivos propuestos dentro de los GADS Parroquiales, mientras que el 8,57%, que corresponde a 9 personas piensa que la aplicación de una **GESTIÓN ESTRATÉGICA** tal vez sería necesaria para cumplir con los objetivos propuestos, por otro lado el 4,76%; que corresponde a 5 personas, considera que el aplicar una **GESTIÓN ESTRATÉGICA** esto no es necesario para cumplir con los objetivos,

Por lo que de acuerdo a la encuesta realizada se considera que al aplicar una **GESTIÓN ESTRATÉGICA (Formular, Implementar y Evaluar)** si es necesaria para cumplirá con los objetivos propuestos dentro de los GADS Parroquiales.

6. ¿Cree usted que existe comunicación entre sus compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	25	23,8	23,8	23,8
	TAL VEZ	78	74,3	74,3	98,1
	NO	2	1,9	1,9	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

¿Cree usted que existe comunicación entre sus compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?



Análisis e Interpretación

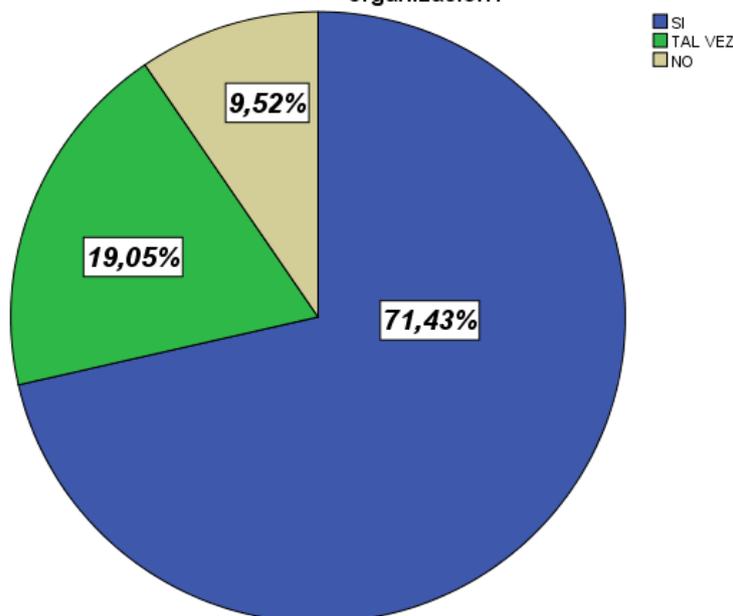
Con respecto a las 105 personas encuestadas, que corresponde al 100 %, se puede decir que el 74,29% que corresponde a 78 personas consideran que tal vez existe comunicación entre sus compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales; mientras que el 23,81% que corresponde a 25 personas consideran que si existe comunicación entre sus compañeros de trabajo, por otra parte el 1,90%; que corresponde a dos personas consideran que no existe comunicación entre los compañeros de trabajo.

Por lo que con la información obtenida se puede decir que del total de personas encuestadas la mayoría consideran que tal vez existe comunicación entre sus compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales.

7. ¿Cree usted que la información que recibe en el GAD Parroquial al que pertenece recibe la información a través de canales formales, solo asuntos referentes a la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	75	71,4	71,4	71,4
	TAL VEZ	20	19,0	19,0	90,5
	NO	10	9,5	9,5	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

¿Cree usted que la información que recibe en el Gad Parroquial al que pertenece recibe la información a través de canales formales, solo asuntos referentes a la organización?



Análisis e Interpretación

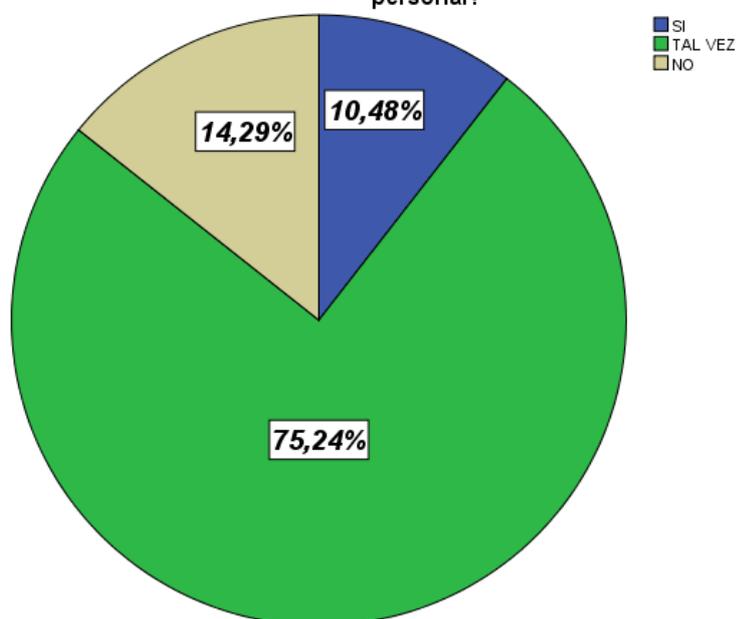
De 105 encuestas realizadas, que es el 100%; el 71,43%, que corresponde a 75 personas consideran que la información que reciben en el GAD Parroquial al que pertenecen es a través de canales formales, solo asuntos referentes a la organización, mientras que el 19,05%, que representa a 20 personas encuestadas, consideran que tal vez la información que reciben es a través de canales formales, por otro lado el 9,52%; que corresponde a 10 personas considera que la información que reciben no es a través de canales formales.

Por lo que todas las personas encuestadas se puede evidenciar que la mayoría consideran que la información que reciben en el GAD parroquial al que pertenecen es a través de canales formales, solo asuntos referentes a la organización.

8. ¿Considera usted que en el GAD parroquial al que pertenece se intercambia información personal con canales informales de comunicación entre el personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	11	10,5	10,5	10,5
	TAL VEZ	79	75,2	75,2	85,7
	NO	15	14,3	14,3	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

¿Considera usted que en el Gad parroquial al que pertenece se intercambia información personal con canales informales de comunicación entre el personal?



Análisis e Interpretación

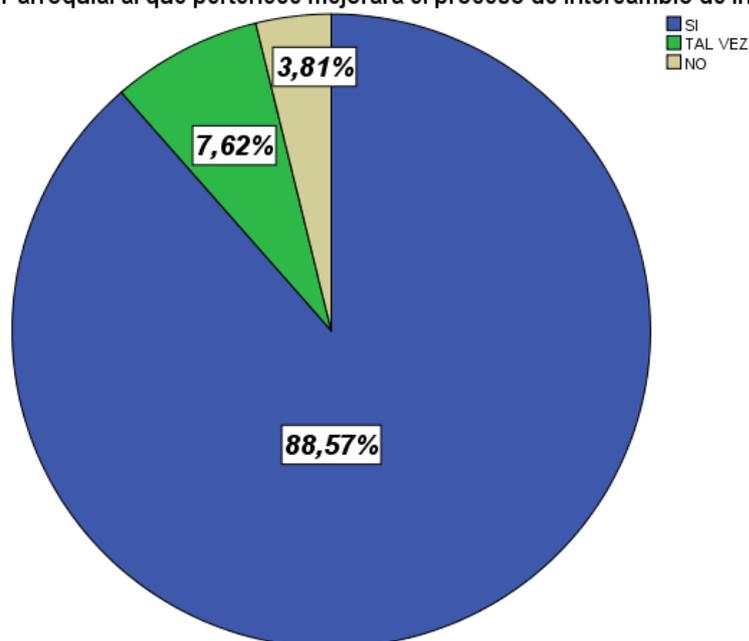
De las 105 encuestas realizadas que pertenecen al 100% el 75.24% que corresponde a 79 personas consideran que la información que intercambian es tal vez a través de canales informales de comunicación asuntos personales, mientras que el 14.29% que corresponde a 15 personas consideran que la información que reciben no es a través de canales informales de comunicación, por otra parte el 10,48%; que corresponde a 11 personas consideran que la información que intercambian si es a través de canales informales

Por lo expuesto anteriormente se puede ver que la mayoría de personas encuestadas consideran que la información que se intercambia en el GAD parroquial al que pertenecen es tal vez a través de canales informales.

9. ¿Cree usted que al implementar un modelo de comunicación interna en el GAD Parroquial al que pertenece mejorará el proceso de intercambio de información?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	93	88,6	88,6	88,6
	TAL VEZ	8	7,6	7,6	96,2
	NO	4	3,8	3,8	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

¿Cree usted que al implementar un modelo de comunicación interna en el Gad Parroquial al que pertenece mejorará el proceso de intercambio de información?



Análisis e Interpretación

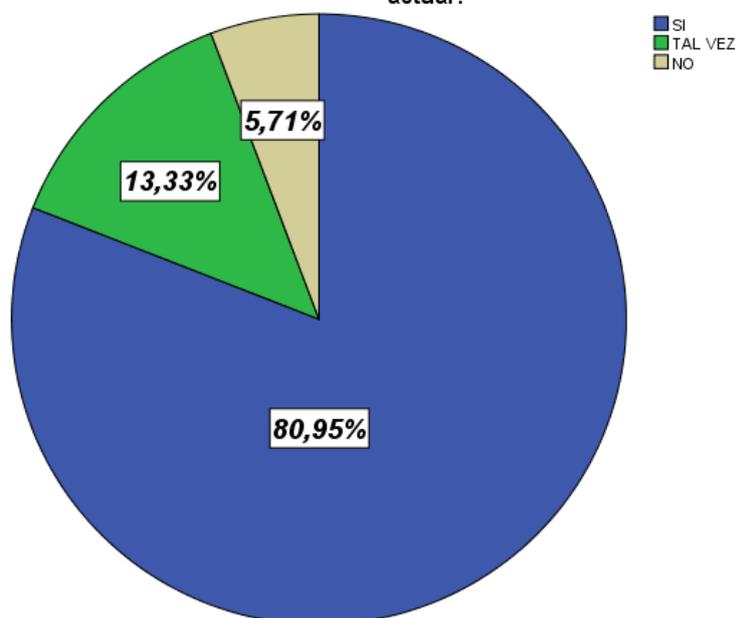
Del total de encuestas realizadas se puede expresar que el 88,57% que corresponde a 93 personas, consideran que al implementarse un modelo de comunicación interna en el GAD Parroquial al que pertenece si mejorará el proceso de intercambio de información, mientras que el 7,62% que corresponde a 8 personas consideran que al implementar un modelo de comunicación interna en el GAD Parroquial al que pertenece tal vez mejorará el proceso de intercambio de información, mientras que el 3,81%; que corresponde a 4 personas consideran que al implementar un modelo de comunicación esto no mejorará el proceso de intercambio de información.

En tal virtud se puede ver que la mayoría de personas manifiestan que al implementarse un modelo de comunicación interna en el GAD Parroquial al que pertenece si mejorará el proceso de intercambio de información.

10. ¿Considera usted que si se efectúan estudios periódicos de cómo se está llevando la comunicación interna en el GAD al que pertenece mejorará la gestión actual?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	85	81,0	81,0	81,0
	TAL VEZ	14	13,3	13,3	94,3
	NO	6	5,7	5,7	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

¿Considera usted que si se efectúan estudios periódicos de cómo se está llevando la comunicación interna en el Gad al que pertenece mejorará la gestión actual?



Análisis e Interpretación

De las 105 encuestas realizadas que pertenecen al 100% el 80,95% que corresponde a 85 personas consideran que si mejorara la gestión si se realizan estudios periódicos de cómo se está llevando la comunicación interna en el GAD al que pertenece; mientras que el 13,33% que corresponde a 14 personas consideran que tal vez mejorara la gestión si se realizan estudios periódicos de cómo se está llevando la comunicación interna en el GAD al que pertenece, por otro lado el 5,71%; que corresponde a 6 personas consideran que no mejorara la gestión si se realizan estudios periódicos de cómo se está llevando la comunicación interna.

De los resultados obtenidos se puede evidenciar que la mayoría de personas encuestadas consideran que con la aplicación de estudios periódicos de cómo se está llevando la comunicación interna si mejorara la gestión actual.

5. Resultados esperados

Con la aplicación de las encuestas se pretende obtener información necesaria que ayude a percibir la importancia de la comunicación interna y su gestión estratégica dentro de los GADS parroquiales de la provincia de Tungurahua y poder definir alternativas de solución al problema propuesto.

Se espera una dinamización de los flujos comunicacionales internos para que exista una retroalimentación y a través de ella puedan participar todos los funcionarios en las distintas actividades de la organización y se puedan empapar de lo que se realizó con anterioridad. Situar los flujos de comunicación interna en un sentido tal que estos colaboren al logro de los objetivos tanto de la institución como para el público interno y no afecten las actitudes y opiniones de los mismos, buscando reforzar lo que favorece al logro de dichos objetivos a modificar.

Con la investigación expuesta se pretende el mejoramiento y el uso de las nuevas tecnologías de comunicación como un instrumento necesario para cumplir con los objetivos que la institución se señala, para diversificar el trabajo del organismo público y estar acorde con los nuevos avances.

Al hablar de avances, podemos decir que un avance muy importante que se ha venido dando en los organismos públicos, es el muy bien llamado Sistema de Gestión Documental Quipux, el mismo que sirve para dar a conocer a los funcionarios de una manera legal, las acciones, requerimientos, pedidos etc., y ayudar a la institución a tomar un rumbo más correcto en el envío de información. Sin embargo se espera que a partir de esta investigación, las autoridades del GAD parroquial de Pilahuín implementen dicho sistema.

En cuanto a la gestión estratégica que maneja el GAD parroquial de Pilahuín, podemos decir, que su la relación publica entre organismos de su mismo nivel es deficiente, ya que no existen lazos de trabajo entre ellos, por lo tanto se espera que con capacitaciones, talleres, motivaciones, se dinamice y se dé a entender que en necesaria una gestión estratégica en el GAD parroquial de Pilahuín.

Para que estos resultados se aprecien de una forma dinámica, la comunicación interna deber ser llevada acorde con la gestión estratégica que se pretende dar a conocer, para que de esta forma las dos partes conformen un sólido equipo y así llevar por buen camino a cada uno de los GADS parroquiales.

Las personas involucradas en este proceso serán los entes transformadores que se encargaran de hacer inca pie en las necesidades que surjan al momento de crear una gestión estratégica, partiendo de un principio fundamental como lo es la comunicación interna, que apoyará a que los resultados sean de calidad y estén dirigidos al bienestar de la comunidad de Pilahuín

6. Conclusiones

La comunicación interna que maneja el GAD parroquial de Pilahuín, se puede catalogar como adecuada, es decir, que la información fluye de manera correcta en algunas áreas, pero de manera general, no funciona adecuadamente en todos los sentidos.

En conclusión podemos acatar que el GAD parroquial de Pilahuín necesita estrategias para mejorar la comunicación existente entre sus empleados, ya que de esto depende que la información tenga un rumbo normal y una fluidez constante en la cual no existan inconvenientes al momento de evaluar la información.

Por otra parte se han nombrado tipos de comunicaciones internas que algunos autores las definen como esenciales para alcanzar una buena interrelación entre los empleados, estos tipos de comunicación, nos ayudaran a conocer de qué manera llevan a cabo los trasposos de información entre las áreas más importantes de la organización

Los GAD'S parroquiales son el filtro más importante y al cual acude la mayor parte de personas para gestionar sus actividades, de tal manera que al aplicar una gestión estratégica renovada, actualizada y con alguien de confianza al mando de este tipo de gestión, reforzará las relaciones que debe tener el GAD parroquial para con esas personas y que estas sientan seguridad.

Personalmente, esta investigación nos ha permitido darnos cuenta de la importancia que tiene la comunicación interna y la gestión estratégica en las organizaciones, ya que constituye una de las piezas medulares en el funcionamiento de la misma. Si existe algún elemento que ocasiona obstrucción

en el proceso de transmisión de información, este claramente afectara a la empresa en cuanto a su ambiente o entorno, la interacción con los integrantes, la motivación que tenga en su trabajo, su actitud y su compromiso o apego para con la empresa son factores suficientes para decir que la comunicación interna, va estrechamente relacionada con la gestión estratégica y que de las dos depende el éxito de la empresa u organización pública o privada.

7. Recomendaciones

Los servidores públicos de los niveles jerárquicos superiores de los GADS parroquiales de Tungurahua, en este caso el GAD parroquial de Pilahuín, tienen como responsabilidad fundamental impulsar el mejoramiento continuo de la comunicación interna en todos los procesos, canales, medios y estrategias definidas en esta propuesta con el fin de que se logren los objetivos propuestos.

Además, se recomienda a los funcionarios públicos de los GADS parroquiales, conocer las bondades y beneficios de la aplicación de un plan de mejoramiento de la comunicación interna apoyado en el uso de las tecnologías de la información y comunicación, para el mejoramiento de la comunicación, haciéndola más organizada y sin interrupciones o malestar.

En el GAD parroquial de Pirhuín, se pudo observar que siendo una institución pública, no se les brinda las facilidades para un óptimo flujo de información y por ende no compete el proceso de comunicación interna, para ello es necesaria la utilización del sistema de Gestión Documental Quipux en todas las áreas del GAD parroquial de Pirhuín, para garantizar la atención oportuna en la recepción de documentos, un excelente tiempo de respuesta en su distribución, asegurando la confidencialidad de la información y la legalidad de la misma.

Al aplicar las estrategias FODA de comunicación interna y la gestión estratégica propuestas que, conlleven a un desempeño óptimo de sus fortalezas para enfrentar aquellas que lo obstaculizan, y reconocer las posibilidades que se le presentan a la empresa para poder alcanzar una posición que le permita obtener mejores resultados, afrontando el riesgo que pueden perjudicarla.

Para tener un entorno más claro del manejo de la gestión estratégica en los GADS parroquiales, se recomienda el uso periódico de la misma por parte de sus funcionarios, ya que de ellos depende de que esa gestión, sea realizada de la mejor manera para obtener resultados como los lazos que se pueden entre lazar con otras instituciones para ir a la par de sus objetivos.

8. Bibliografía

- AGUIRRE SÁDABA, A. (1997). *"La Gestión de la calidad"*, en VV. AA.: *I Jornadas de Estudios sobre gestion de la Calidad*. Malaga: In Edita.
- ANDRADE, H. (2010). *Comunicación Organizacional Interna, Proceso, Disciplina, Tecnica*. Madrid: Gesbiblo S.L.
- BETANCOURT, T. J. (2002). *Gestión Estratégica: Navegando Hacia El Cuarto Paradigma*. PORLAMAR.
- BORELLO, A. (2000). *El plan de negocios*. Colombia: McGraw Hill.
- CARRANZA, H. (2015). *LA COMUNICACIÓN DIGITAL COMO MEDIO DE DESARROLLO COMUNITARIO EN LA URBANIZACIÓN MUCHO LOTE I, DESDE LAS MANZANAS 2649 A LA 2660, DE LA ETAPA SEIS EN GUAYAQUIL*. Guayaquil: S/N.
- Comunicación. (30 de Enero de 2008). *Wikipedia*. Obtenido de <http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n>,
- CONTRERAS, H. (13 de 05 de 2013). *RRPP NET PORAT*. Obtenido de <http://rppnet.com.ar/com>
- ESPÍN. (2010). *Plan de Comunicación Interna para la Universidad de Especialidades Turísticas*. Quito: S/N.
- FAVARO, D. (11 de 05 de 2013). *Creas*. (E. (D. Favaro, Ed.) Obtenido de <http://www.creas.org/recursos/archivos/pubcreas/comorg.pdf>
- GARCIA, J. (2011). *La Comunicación Interna*. Madrid: Díaz de Santos.
- LURBE, R. M. (2013). *GESTIÓN ESTRATÉGICA "NAVEGANDO HACIA EL CUARTO PARADIGMA"*. Buenos Aires: Thompson.
- MORA, J. F. (2014). *Empresas a nivel nacional*. Tungurahua: Gobierno Provincial de Tungurahua.

- NUÑEZ, N. F. (2005). *Guía de comunicación digital: hacia la autonomía en la distribución de mensajes en bits*. Caracas: UCAB.
- RUIZ, M. (2010). *¿Para que sirve ser un líder?* Buenos Aires, Argentina: Diaz de Santos.
- SANCHEZ, J. C. (2012). *La comunicación en la innovación tecnológica*. Madrid: Díaz de Santos.
- SANCHEZ, P. (2010). *Comunicación y atención al cliente*. Madrid: EDITEX.
- VADILLO MARIA, T. P. (2010). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Madrid: ESIC.
- WIGODSKI, J. (14 de 07 de 2010). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

ANEXOS



ENCUESTA

1. ¿Cómo considera usted la comunicación interna que se utiliza en el GAD parroquial al que pertenece?

ADECUADA

POCO ADECUADA

INADECUADA

2. ¿Cree usted que la comunicación interna que predomina en el GAD parroquial al que pertenece satisface las necesidades de la organización?

SI

NO

TAL VEZ

3. ¿Considera usted que en el GAD parroquial al que pertenece existe un sistema de comunicación de doble vía (jefe-colaborador, colaborador-jefe)?

SI

NO

TAL VEZ

4. ¿Cree usted que al optimizar la comunicación interna en el GAD parroquial al que pertenece mejorará el desarrollo del proceso interno?

SI

NO

TAL VEZ

5. ¿Considera usted que al aplicar una GESTIÓN ESTRATÉGICA (Formular, Implementar y Evaluar) es necesaria para cumplir con los objetivos propuestos dentro de los GADS Parroquiales?

SI

NO

TAL VEZ

6. ¿Cree usted que existe comunicación entre sus compañeros de trabajo que permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?

SI

NO

TAL VEZ

7. ¿Cree usted que la información que recibe en el GAD Parroquial al que pertenece recibe la información a través de canales formales, solo asuntos referentes a la organización?

SI

NO

TAL VEZ

8. ¿Considera usted que en el GAD parroquial al que pertenece se intercambia información personal con canales informales de comunicación entre el personal?

SI

NO

TAL VEZ

9. ¿Cree usted que al implementar un modelo de comunicación interna en el GAD Parroquial al que pertenece mejorará el proceso de intercambio de información?

SI

NO

TAL VEZ

10. ¿Considera usted que si se efectúan estudios periódicos de cómo se está llevando la comunicación interna en el GAD al que pertenece mejorará la gestión actual?

SI

NO

TAL VEZ



ENTREVISTA

¿Conoce Ud. la cantidad de personas que trabajan en el GAD parroquial de PILAHUÍN?

¿Cree Ud. que con la aparición de nuevas formas de comunicación interna el ambiente laboral será más eficaz?

¿Cree que con nuevas formas de comunicación internas las personas puedan elevar su nivel de trabajo y lo lleven a un nivel superior?

¿Qué deberían hacer sus colaboradores para adaptarse a los cambios tecnológicos comunicacionales que están surgiendo?

¿El GAD parroquial de PILAHUIN cuenta con un profesional titulado o especializado a cargo de la comunicación interna?

¿Estaría dispuesto a tomar como alternativa un nuevo sistema de comunicación interna para mejorar la el fluido de información en el GAD parroquial de PILAHUIN?

¿Usted considera que es importante apoyar a este tipo de iniciativas de mejoramiento de la comunicación interna en los GADS parroquiales?

¿De qué manera considera usted a la gestión estratégica que se maneja en el GAD parroquial de PILAHUIN?

¿Anteriormente ya se ha realizado algún proyecto para mejorar la Gestión estratégica en el GAD parroquial de PILAHUIN?

¿Existen medidas, políticas, leyes que regulen el comportamiento de la gestión estratégica en los GADS parroquiales?

9. Artículo científico

LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LA GESTIÓN
ESTRATÉGICA EN LOS GADS PARROQUIALES DE LA
PROVINCIA DE TUNGURAHUA, CASO GAD PILAHUÍN

***INTERNAL COMMUNICATION AND STRATEGIC
MANAGEMENT IN THE GADS PARROQUIALES OF THE
PROVINCE OF TUNGURAHUA, CASE GAD PILAHUÍN***

Mónica del Rocío Garcés Guerra; Martino Darío Flores Carvajal

RESUMEN

Nuestra investigación se basó en obtener la importancia que tiene la comunicación interna y la gestión estratégica para la obtención de resultados positivos en los GADS parroquiales de Tungurahua, caso GAD parroquial de Pilahuín, en la globalidad que contiene dicha investigación podremos encontrar objetivos específicos claros los mismos que fueron el eje fundamental para la realización de esta investigación, de la misma forma los métodos que fueron esenciales para esta investigación fueron entrevistas, realización de encuestas, dirigidas a los beneficiarios, que del mismo modo serán los observadores de los cambios que efectúen los resultados positivos que se pudieron obtener tales como: Se espera una dinamización de los flujos comunicacionales internos para que exista una retroalimentación y a través de ella puedan participar todos los funcionarios en las distintas actividades de la organización y se puedan empapar de lo que se realizó con anterioridad, se pretende el mejoramiento y el uso de las nuevas tecnologías de comunicación como un instrumento necesario para cumplir con los objetivos que la institución se señala, para diversificar el trabajo del organismo público y estar acorde con los nuevos avances, se espera que con capacitaciones, talleres, motivaciones, se dinamice y se dé a entender que tan necesaria es una gestión estratégica.

PALABRAS CLAVE: Comunicación interna, Gestión estratégica, Gobierno Autónomo Descentralizado, Pilahuín.

ABSTRACT

Our research was based on gaining the importance of internal communication and strategic management to obtain positive results in the GADS parroquiales of Tungurahua, case GAD of Pilahuín, in the globality that contains this investigation we can find clear specific objectives the same That were the fundamental axis for the accomplishment of this investigation, in the same way the methods that were essential for this investigation were interviews, realization of surveys, directed to the beneficiaries, that in the same way will be the observers of the changes that make the results Positives that could be obtained such as: It is expected a dynamization of the internal communication flows so that there is a feedback and through it all the officials can participate in the different activities of the organization and can be soaked of what was done previously, The improvement and use of new communication technologies as a necessary instrument to meet the objectives that the institution is aimed at, to diversify the work of the public body and to be in accordance with the new advances, it is expected that with trainings, workshops , Motivations, be stimulated and it is implied that a strategic management is so necessary.

KEYWORDS: Internalcommunication, strategic management, conceptual approach.

INTRODUCCIÓN

Dentro del trabajo realizado se puede observar la necesidad que llevo a realizar esta investigación, como es la de un mejoramiento de flujos comunicacionales y de gestiones estratégicas, también su importancia radica en que la investigación dará más confianza a los trabajadores para empezar a utilizar herramientas tecnológicas comunicacionales para realizar un trabajo eficaz. Dentro de sus antecedentes podemos decir que no se han realizado trabajos similares que contribuyan a los beneficiarios de nuestro tema. El objeto de estudio se sitúa en lograr una mejor competencia del GAD parroquial de Pilahuín, para con otros GADS y lograr más participación para el bienestar del sector. Para el alcance del problema analizado el propósito principal es el cumplimiento de los objetivos tales como:

- Analizar los tipos de comunicación interna existentes, en los GADS parroquiales de la provincia de Tungurahua, para tener una visión clara de la problemática a investigar.
- Diagnosticar como influye la comunicación interna en la gestión estratégica de los GADS parroquiales, para la optimización de tiempos y recursos.
- Proponer alternativas de solución que mejoren la comunicación interna y su gestión estratégica en los GADS parroquiales de la provincia de Tungurahua.
- Evaluar los aspectos relevantes de la gestión estratégica y su aplicación en la práctica, caso GAD parroquial de Pilahuín.

La comunicación interna que maneja el GAD parroquial de Pilahuín, se puede catalogar como adecuada, es decir, que la información fluye de manera correcta en algunas áreas, pero de manera general, no funciona adecuadamente en todos los sentidos. En conclusión podemos acatar que el GAD parroquial de Pilahuín necesita estrategias para mejorar la comunicación existente entre sus empleados, ya que de esto depende que la información tenga un rumbo normal y una fluidez constante en la cual no existan inconvenientes al momento de evaluar la información.

Por otra parte se han nombrado tipos de comunicaciones internas que algunos autores las definen como esenciales para alcanzar una buena interrelación entre los empleados, estos tipos de comunicación, nos ayudaran a conocer de qué manera llevan a cabo los trasposos de información entre las áreas más importantes de la organización

Los GAD'S parroquiales son el filtro más importante y al cual acude la mayor parte de personas para gestionar sus actividades, de tal manera que al aplicar una gestión estratégica renovada, actualizada y con alguien de confianza al mando de este tipo de gestión, reforzará las relaciones que debe tener el GAD parroquial para con esas personas y que estas sientan seguridad.

(Marín, 2010)Desde la perspectiva epistemológica de la complejidad, la comunicación interna es importante en todo los órdenes de la actividad humana, pero especialmente en la cada vez más necesaria intervención de este proceso dinámico en las relaciones, ya no solo interpersonal, sino primordialmente intra, extra interinstitucional. Desde 1983, fecha en la que Barnad dijo que: “la tarea interinstitucional más importante de un ejecutivo era la comunicación; se ha demostrado continuamente que el hombre y la mujer de una organización es una persona comunicativa”.

Según (CONTRERAS, 2013)Hoy en día podemos apreciar la evolución de la comunicación organizacional a nivel mundial, las empresas consideran que con ella se logra afrontar la globalización y así obtener un mayor desarrollo organizacional. Con una buena comunicación la forma de pensar y de actuar a nivel interno y externo de la organización genera un cambio en el comportamiento humano, actitudes positivas, decisiones acertadas, soluciones de problemas y trabajo colaborativo. Los principales encargados de la comunicación dentro de las organizaciones, deben tener en cuenta una serie de elementos a la hora de iniciar un proceso de comunicación, que influyan en la percepción, la personalidad, las emociones de cada individuo a su vez que aporten aprendizaje, satisfacción laboral, etc.

MATERIALES Y MÉTODOS

En lo correspondiente a la investigación se utilizó la observación científica, es decir la de nivel exploratorio, utilizando la encuesta y la entrevista, instrumentos que ayudaron a cumplir con los objetivos y metas propuestos en la investigación, para obtener la información precisa. Además se utilizara el método no experimental, debido a que no se manipularan las variables en estudio.

Al hablar del diseño no experimental se aplicara el diseño transversal, mismo que permite la recopilación de datos en un momento determinado, además que este diseño permite describir, analizar, e interpretar las variables de una forma clara y precisa.

- Procedimientos:
 - Se procedió a investigar por medio de la CONAGOPARE Tungurahua el número de trabajadores públicos de cada GAD parroquial, dicha información no se encontraba disponible.
 - Procedimos con una ardua investigación de los 44 GADS parroquiales, y así llegar a conocer la población con la que podríamos trabajar.

- Metodologías seguidas en orden cronológico de realización:

NOMBRE DE TAREAS	MAYO				JUNIO					JULIO				AGOSTO				
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5
SEMANAS																		
Metodología de la investigación			X	X														
Recolección de Información					X	X	X	X	X									
Procesamiento de datos										X	X	X	X					
Analizas de los resultados														X	X	X		

- Técnicas aplicadas e instrumentos utilizados.

TECNICAS	INSTRUMENTOS
Recolección de información	<ul style="list-style-type: none"> ○ Encuestas ○ Entrevistas ○ La Observación

- Criterio de selección de la población y muestra, variables de investigación, diseño del estudio, métodos de recolección de datos y frecuencia.

Para la obtención de la población de tomó en cuenta a todos los trabajadores de todos los GADS parroquiales, para de esa forma obtener la muestra y poder tabular los resultados.

Las variables que se investigaron fueron LA COMUNICACIÓN INTERNA Y LA GESTIÓN ESTRATÉGICA, mismas que se estudiaron para generar el diseño de estudio el mismo que engloba a todos los GADS parroquiales de la provincia de Tungurahua.

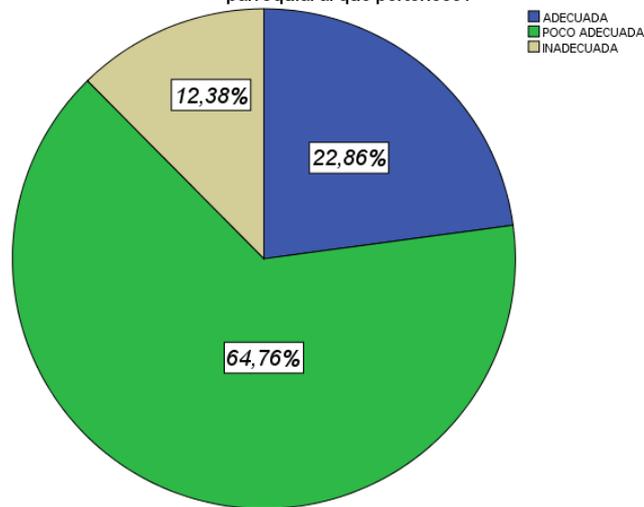
Los métodos de recolección fueron realizar encuestas personalmente a todos los trabajadores de todos los GADS parroquiales, se realizó una entrevista con el Presidente del GAD de Pilahuín el Ing. Alejandro Tamaquisa, y para un buen resultado se lo realizo con el siguiente encabezado.

Ejemplo Pregunta 1.

1. ¿Cómo considera usted la comunicación interna que se utiliza en el GAD parroquial al que pertenece?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ADECUADA	24	22,9	22,9	22,9
	POCO ADECUADA	68	64,8	64,8	87,6
	INADECUADA	13	12,4	12,4	100,0
	Total	105	100,0	100,0	

¿Cómo considera usted la comunicación interna que se utiliza en el Gad parroquial al que pertenece?



Análisis e Interpretación

De 105 personas encuestadas que son el 100%, el 64,76% que corresponde a 68 personas considera que la comunicación interna que se utiliza en el GAD parroquial es poco adecuada; mientras que el 22,86% que corresponde a 24 personas señalan que es adecuada; por otro lado, el 12,38% que corresponde a 13 personas considera que la comunicación interna que se utilizan es inadecuada.

Por tal razón se puede ver que del total de personas encuestadas la gran mayoría considera que la comunicación interna que se utiliza en los GADS Parroquiales de la Provincia de Tungurahua es poco adecuada.

RESULTADOS

La investigación realizada arroja resultados que de una manera se los puede interpretar y analizar dependiendo del cuestionario con el que se encuestó a los trabajadores, tomando en cuenta las preguntas más relevantes para su estudio como son:

¿Cree usted que la comunicación interna que predomina en el GAD parroquial al que pertenece satisface las necesidades de la organización?

Del total de encuestas que corresponden al 100%, el 64,76% que corresponde a 68 personas consideran que la comunicación interna que predomina en el GAD parroquial al que pertenece no satisface las necesidades de la organización; mientras que el 20,95% que corresponde a 22 personas señalan que si satisface las necesidades de la organización, por otro lado el 14,29%; refleja que tal vez la comunicación interna que predomina en el GAD parroquial al que pertenece satisface las necesidades de la organización,

En tal virtud se puede evidenciar que la mayoría de personas encuestadas consideran que la comunicación interna que predomina en el GAD parroquial al que pertenecen o satisface las necesidades de la organización.

¿Cree usted que al optimizar la comunicación interna en el GAD parroquial al que pertenece mejorará el desarrollo del proceso interno?

De 105 encuestas realizadas que es el 100%, el 88,57% que corresponde a 93 personas, consideran que al optimizar la comunicación interna en el GAD parroquial al que pertenece si mejorará el desarrollo del proceso interno; mientras que el 7,62% que corresponde a 8 personas señalan que al optimizar la comunicación interna en el GAD parroquial al que pertenece no mejorará el desarrollo del proceso interno, mientras que el 3,81%; considera que solo tal vez mejorará el desarrollo del proceso interno.

En tal virtud se puede diferir que del total de personas encuestadas la mayoría piensa que al optimizar la comunicación interna en el GAD parroquial al que pertenece si mejorará el desarrollo del proceso interno.

¿Considera usted que al aplicar una GESTIÓN ESTRATÉGICA (Formular, Implementar y Evaluar) es necesaria para cumplir con los objetivos propuestos dentro de los GADS Parroquiales?

En relación a la pregunta formulada se puede notar que el 86,67% que representa 91 personas consideran que la aplicación de una GESTIÓN ESTRATÉGICA (Formular, Implementar y Evaluar) si es necesaria para cumplir con los objetivos propuestos dentro de los GADS Parroquiales, mientras que el 8,57%, que corresponde a 9 personas piensa que la aplicación de una GESTIÓN ESTRATÉGICA tal vez sería necesaria para cumplir con los objetivos propuestos, por otro lado el 4,76%; que corresponde a 5 personas, considera que el aplicar una GESTIÓN ESTRATÉGICA esto no es necesario para cumplir con los objetivos, Por lo que de acuerdo a la encuesta realizada se considera que al aplicar una GESTIÓN ESTRATÉGICA (Formular, Implementar y Evaluar) si es necesaria para cumplirá con los objetivos propuestos dentro de los GADS Parroquiales.

Por lo que de acuerdo a la encuesta realizada se considera que al aplicar una GESTIÓN ESTRATÉGICA (Formular, Implementar y Evaluar) si cumplirá con los objetivos propuestos dentro de los GADS Parroquiales.

La diferencia entre estas preguntas está en que la mayoría de las personas que laboran en cada uno de los GADS parroquiales, prefieren una comunicación interna y una gestión estratégica que esté acorde a los tiempos que vivimos, tiempos en los cuales se necesita ahorro de tiempo en cada una de las actividades que realizamos, para así tener al final de día cubiertas todas las actividades que se realizan dentro de su área de trabajo, también cabe recalcar que las personas que no sienten la necesidad de un cambio son personas que necesitan conocer más a fondo sobre la importancia de la investigación, por medio de capacitaciones y talleres que apoyen con la enseñanza para el entendimiento de nuestras variables de investigación.



DISCUSIÓN

A diferencia de otros GADS parroquiales, el GAD de Pilahuín, se encuentra en condiciones de infraestructura muy bien organizada a comparación de otros que se encuentran en condiciones que no son aptas para una institución pública de esta época.

Por medio de los resultados se pudo conocer que la comunicación interna de algunos GADS parroquiales es muy deficiente, ya que las personas trabajan por sí solas debido a que son pocas las personas que trabajan en los GADS ya que existen las modalidades de trabajo que son por proyectos, y en áreas administrativas, en comparación con el GAD parroquial de Pilahuín se pudo conocer que debido a sus instalaciones correctamente adecuadas el trabajo comunicacional sí se lo realiza pero de una forma antigua mas no se da como se pretende por medio de la incorporación del sistema Quipux, el mismo que ayudará de gran manera a la legalización de las actividades que se han realizado y así no descuidar a los trabajadores públicos de sus puestos de trabajo.

CONCLUSIONES

1. La comunicación interna que maneja el GAD parroquial de Pilahuín, se puede catalogar como adecuada, es decir, que la información fluye de manera correcta en algunas áreas, pero de manera general, no funciona adecuadamente en todos los sentidos.
2. En conclusión podemos acatar que el GAD parroquial de Pilahuín necesita estrategias para mejorar la comunicación existente entre sus empleados, ya que de esto depende que la información tenga un rumbo normal y una fluidez constante en la cual no existan inconvenientes al momento de evaluar la información.
3. Por otra parte se han nombrado tipos de comunicaciones internas que algunos autores las definen como esenciales para alcanzar una buena interrelación entre los empleados, estos tipos de comunicación, nos ayudaran a conocer de qué manera llevan a cabo los trasposos de información entre las áreas más importantes de la organización
4. Los GAD'S parroquiales son el filtro más importante y al cual acude la mayor parte de personas para gestionar sus actividades, de tal manera que al aplicar una gestión estratégica renovada, actualizada y con alguien de confianza al mando de este tipo de gestión, reforzará las relaciones que debe tener el GAD parroquial para con esas personas y que estas sientan seguridad.
5. Personalmente, esta investigación nos ha permitido darnos cuenta de la importancia que tiene la comunicación interna y la gestión estratégica en las organizaciones, ya que constituye una de las piezas medulares en el funcionamiento de la misma. Si existe algún elemento que ocasiona obstrucción en el proceso de transmisión de información, este claramente afectara a la empresa en cuanto a su ambiente o entorno, la interacción con los integrantes, la motivación que tenga en su trabajo, su actitud y su compromiso o apego para con la empresa son factores suficientes para decir que la comunicación interna, va estrechamente relacionada con la gestión

estratégica y que de las dos depende el éxito de la empresa u organización pública o privada.

REFERENCIAS DE LA INVESTIGACIÓN

AGUIRRE SÁDABA, A. (1997). *"La Gestión de la calidad"*, en VV. AA.: *I Jornadas de Estudios sobre gestion de la Calidad*. Malaga: In Edita.

ANDRADE, H. (2010). *Comunicación Organizacional Interna, Proceso, Disciplina, Tecnica*. Madrid: Gesbiblo S.L.

BETANCOURT, T. J. (2002). *Gestión Estratégica: Navegando Hacia El Cuarto Paradigma*. PORLAMAR.

BORELLO, A. (2000). *El plan de negocios*. Colombia: McGraw Hill.

CARRANZA, H. (2015). *LA COMUNICACIÓN DIGITAL COMO MEDIO DE DESARROLLO COMUNITARIO EN LA URBANIZACIÓN MUCHO LOTE I, DESDE LAS MANZANAS 2649 A LA 2660, DE LA ETAPA SEIS EN GUAYAQUIL*. Guayaquil: S/N.

CONTRERAS, H. (13 de 05 de 2013). *RRPP NET PORAT*. Obtenido de <http://rrppnet.com.ar/com>

ESPÍN. (2010). *Plan de Comunicación Interna para la Universidad de Especialidades Turísticas*. Quito: S/N.

FAVARO, D. (11 de 05 de 2013). *Creas*. (E. (D. Favaro, Ed.) Obtenido de <http://www.creas.org/recursos/archivos/pubcreas/comorg.pdf>

GARCIA, J. (2011). *La Comunicación Interna*. Madrid: Díaz de Santos.

LURBE, R. M. (2013). *GESTIÓN ESTRATÉGICA "NAVEGANDO HACIA EL CUARTO PARADIGMA"*. Buenos Aires: Thompson.

MORA, J. F. (2014). *Empresas a nivel nacional*. Tungurahua: Gobierno Provincial de Tungurahua.

NUÑEZ, N. F. (2005). *Guía de comunicación digital: hacia la autonomía en la distribución de mensajes en bits*. Caracas: UCAB.

RUIZ, M. (2010). *¿Para que sirve ser un líder?* Buenos Aires, Argentina: Diaz de Santos.

SANCHEZ, J. C. (2012). *La comunicación en la innovación tecnológica*. Madrid: Díaz de Santos.

SANCHEZ, P. (2010). *Comunicación y atención al cliente*. Madrid: EDITEX.

VADILLO MARIA, T. P. (2010). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Madrid: ESIC.

WIGODSKI, J. (14 de 07 de 2010). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

ACERCA DE LOS AUTORES

AGUIRRE SÁDABA, A

Títulos

Universitarios: Doctor Ingeniero Industrial
 Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales
 Catedrático Emérito de la Universidad de Málaga

Institución: UNIVERSIDAD DE MALAGA
 Departamento de Economía y Administración de Empresas

Investigaciones Obtenidas: Un modelo integrado de gestión para la empresa industrial Carlos Ángel Benavides Velasco, Tesis doctoral dirigida por Aquilino Alfredo Aguirre Sádaba (dir.tes.). Universidad de Málaga (1999).

HORACIO ANDRADE

Títulos

Universitarios: Licenciado en Comunicación por la Universidad Iberoamericana, con Maestría en Administración.

Diplomado en Desarrollo Organizacional en el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM).

Realicé estudios de doctorado en la Universidad Nebrija (Madrid, España)

Institución: ITAM profesor de la Maestría en Administración y de Extensión Universitaria

Investigaciones Obtenidas: Autor de los libros:

Cambio o Fuera (Edamex)

Comunicación Organizacional Interna (Editorial Netbiblio, España)

Coautor de La Comunicación en las Organizaciones (Editorial Trillas) y Comunicación Estratégica en las Organizaciones (Editorial Trillas).

JULIÁN BETANCOURT MOREJÓN

Títulos

Universitarios: Licenciado en Psicología, Universidad de La Habana, Cuba, 1988.

Diplomado de Creatividad e Investigación en la Educación, Universidad de Guadalajara y Dirección de Educación Especial del Subsistema Integrado de la Secretaría de Educación Pública del Estado de Jalisco, 1996.

Institución: Director del Centro de Estudios de Creatividad Aplicada. Asesor y consultor de diferentes instituciones educativas y empresas.

Investigaciones Obtenidas: Gestión Estratégica: Navegando Hacia El Cuarto Paradigma.

ANTONIO BORELLO

Títulos

Universitarios: Ing. Economía Empresarial.
Experto en Gestión y Organización de Empresas
Gestión de nuevas Inversiones Empresariales

Investigaciones Obtenidas: EL PLAN DE NEGOCIOS.

JESUS GARCIA

Títulos

Universitarios: Doctor en Filosofía y Letras
Catedrático y Profesor Emérito de la Universidad Complutense de Madrid.

Investigaciones Obtenidas: LA COMUNICACION INTERNA.
MANUAL DE ESOTERISMO
LA IMAGEN NARRATIVA

MARÍA TERESA PALOMO VADILLO

Títulos

Universitarios: Doctora y Diploma de Estudios Avanzados (DEA) en el Departamento de Economía de la Empresa de la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid
Máster en Gestión de Recursos Humanos
Licenciada en Psicología (Especialidad de Psicología Industrial) por la Universidad Complutense de Madrid.

Institución: ESIC Business & Marketing School como profesora de las asignaturas de Gestión de Recursos Humanos y

Psicología del Trabajo, con la actividad de formación y consultoría en diversas organizaciones (públicas y privadas),

Investigaciones Obtenidas: RESTALIA, LIDERAZGO Y MOTIVACION DE EQUIPOS DE TRABAJO, GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y TALENTO.

JACQUELINE WIGODSKI S.

Títulos

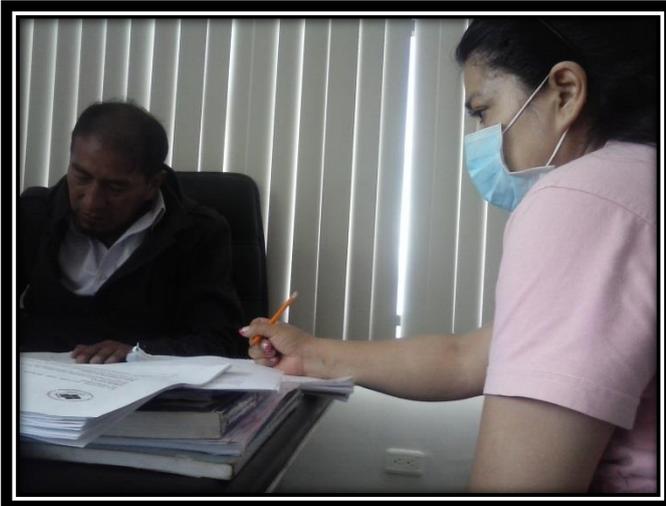
Universitarios: Licenciada en enfermería (Distinción máxima), Universidad de Chile 1984.

Diplomada en Gestión Comunicacional y Marketing, Universidad de las Comunicaciones UNIACC 2009-2010

Investigaciones Obtenidas: Empresaria dueña de Webmaster Sanitario Ltda. Empresa dedicada a la difusión de eventos, capacitación y bolsa de trabajo de enfermería en Internet.

GALERIA DE FOTOS







VISIÓN

Líderes en administración y gestión de proyectos con reconocimiento y prestigio internacional, trabajando con financiamientos nacionales e internacionales en macros y micros proyectos, gente saludable honesta y con preparación académica de alta calidad, con todos los servicios y vías de primer orden, produciendo con tecnología de calidad y nuestros páramos protegidos dotan de ambiente sano y atractivo turístico.

MISIÓN

Gobernar, Vigilar, Ejecutar y Controlar los proyectos y programas en beneficio del desarrollo parroquial, fortaleciendo la participación ciudadana, con una gestión de resultados y la administración transparente; trabajando en coordinación con las autoridades, instituciones y la comunidad.

Fortaleciendo con sus manos propias el desarrollo parroquial.

Ampliación y mejoramiento de la salud pública e higiene en la parroquia.

EDUCACIÓN
Mejoramiento de la calidad educativa y construcción de infraestructura física.

INFRAESTRUCTURA COMUNITARIA
Mejoramiento y reconstrucción de centros de capacitaciones comunitarias mediante instituciones aliadas y ejecución directa.

GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA
Ejecución de proyectos de desarrollo infantil basado en valores y programas dirigidos a género.

RELACIÓN INTERINSTITUCIONAL
Alianzas estratégicas, convenios de cooperación con instituciones cooperantes y la mancomunidad para la ejecución de programas y proyectos.

DÍAS DE ATENCIÓN DE LOS VOCALES GAD-PÍLAHUÍN

DÍA	VOCAL	COMISION	TELEFONO
MARTES	Agustín Gualco	Desarrollo Integral y Cultura	0980726124
MIÉRCOLES	Lorena Vargas	Contratación y Administración de Espacios Públicos	0991624944
JUEVES	Anibal Quisintuña	Productividad y Fortalecimiento Organizativo	0986688249
VIERNES	Andrés Quinatoa	Planificación y Control Social	0992319963



