



**ESPE**

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERO EN MERCADOTECNIA**

**TEMA: “IMPACTO DE LAS OBRAS CIVILES DEL GAD DE  
RUMIÑAHUI Y LA PERCEPCIÓN DE SUS HABITANTES ANTE  
LA FALTA DE UNA COMUNICACIÓN BIDIRECCIONAL”**

**AUTORES:**

**REYES JURADO, ELIZABETH NICOLE**

**SALAS ZAPATA, KARLA DANIELA**

**DIRECTOR: ING. MANTILLA VARGAS, ALFREDO FARID**

**SANGOLQUÍ**

**2017**



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y  
DE COMERCIO – CEAC**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA**

**CERTIFICACIÓN**

Certifico que el trabajo de titulación “**IMPACTO DE LAS OBRAS CIVILES DEL GAD DE RUMIÑAHUI Y LA PERCEPCIÓN DE SUS HABITANTES ANTE LA FALTA DE UNA COMUNICACIÓN BIDIRECCIONAL**” realizado por las señoritas **KARLA DANIELA SALAS ZAPATA Y ELIZABETH NICOLE REYES JURADO**, ha sido revisado en su totalidad, proyecto que cumple con los requisitos teóricos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, por lo tanto solicito que las señoritas **KARLA DANIELA SALAS ZAPATA Y ELIZABETH NICOLE REYES JURADO** sustenten públicamente su proyecto de investigación.

Sangolquí, 19 de mayo del 2017





# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y  
DE COMERCIO – CEAC

CARRERA DE INGENIERÍA EN MERCADOTECNÍA

## AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, **KARLA DANIELA SALAS ZAPATA** con CC: 1722525860 Y **ELIZABETH NICOLE REYES JURADO** con CC: 1718909680, declaramos que este trabajo de titulación “**IMPACTO DE LAS OBRAS CIVILES DEL GAD DE RUMIÑAHUI Y LA PERCEPCIÓN DE SUS HABITANTES ANTE LA FALTA DE UNA COMUNICACIÓN BIDIRECCIONAL**”, ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas. Consecuentemente declaramos que este trabajo es de nuestra autoría, en virtud de ello nos declaramos responsables del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Sangolquí, 22 de mayo de 2017

Una firma manuscrita en tinta azul que parece decir 'Karla Salas' con un círculo alrededor del nombre.

---

**KARLA DANIELA SALAS ZAPATA**

Una firma manuscrita en tinta azul que parece decir 'Elizabeth Reyes Jurado' con un círculo alrededor del nombre.

---

**ELIZABETH NICOLE REYES JURADO**



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y  
DE COMERCIO – CEAC

CARRERA DE INGENIERÍA EN MERCADOTECNÍA

## AUTORIZACIÓN

Nosotros, **KARLA DANIELA SALAS ZAPATA Y ELIZABETH NICOLE REYES JURADO**, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar en la biblioteca Virtual de la institución el presente trabajo de titulación “**IMPACTO DE LAS OBRAS CIVILES DEL GAD DE RUMIÑAHUI Y LA PERCEPCIÓN DE SUS HABITANTES ANTE LA FALTA DE UNA COMUNICACIÓN BIDIRECCIONAL**” cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra autoría y responsabilidad.

Sangolquí, 22 de mayo de 2017

Una firma manuscrita en tinta azul que parece decir "Karla Salas".

---

**KARLA DANIELA SALAS ZAPATA**  
CC: 1722525860

Una firma manuscrita en tinta azul que parece decir "Elizabeth Reyes Jurado".

---

**ELIZABETH NICOLE REYES JURADO**  
CC: 1718909680

## DEDICATORIAS

*“Que lo que nos dicte el corazón sea coherente con nuestros pensamientos para vivir en un más mundo consciente”*

*Este trabajo está dedicado a todo el universo que se conjugo en uno solo para hacer las cosas fluyan con la mayor bendición de Dios y la Auxiliadora que me han sostenido en cada meta alcanzada.*

*A mis padres y hermano, mis ángeles de amor e inspiración que me han apoyado cada día con sus ánimos, ejemplo y esfuerzo que han impulsado a mi crecimiento.*

*A mi abuelita que me ha sido una fiel compañera, amiga y mujer incondicional empujándome y bendiciendo en cada paso.*

*A mí querida familia que ha estado ahí siempre pendiente y aconsejándome para seguir adelante.*

*A mi V30 que me han impulsado a sentir y vivir de nuevo con mucho amor y liderazgo.*

*Al Ing. Farid Mantilla, Marquito Soasti, por haber sido parte fundamental de toda mi formación universitaria, permitiéndome ser su amiga y apoyándome a ser una gran profesional.*

*Karla Daniela Salas Zapata*

## DEDICATORIA

*“El primer paso indispensable para conseguir lo que quieres en la vida: decidir qué quieres”*

*Ben Stein*

*Este proyecto de titulación va dedicado a Dios, por haberme dado la fortaleza, dedicación, sabiduría para seguir adelante.*

*A mis padres que con amor, esfuerzo, perseverancia, supieron forjarme principios y valores para ser una mujer de bien. A mis queridos hermanitos que son mi fuerza para seguir adelante.*

*A mi novio que es la luz de mi camino que con su fortaleza estuvo apoyándome de inicio a fin, con amor, paciencia y sabiduría busco la manera adecuada para que no me dé por vencida y alcanzara la meta.*

*A mi familia hermosa que ha estado en todo en este proceso dándome ánimos. Mi abuelita querida que con su dulcera, amor, paciencia, fortaleza me alentó a seguir adelante y desmayar.*

*Al Ing. Farid Mantilla y Ing. Marco Soasti por su paciencia, dedicación y entrega total en su labor.*

*Nicole Reyes J.*

## **AGRADECIMIENTOS**

*A mis padres Carmita y Leonardo seres hermosos que me dieron la vida y han impulsado cada pasó con amor, comprensión y aprendizajes que nunca dejaron de creer en mí y están ahí en cada momento para mí.*

*A mi hermano Leo, ser de luz e inspiración, ejemplo de un hombre valiente y luchador incansable por lograr sus sueños fuente de vida y amor.*

*A mi familia querida que se mantiene unida y dichosa de ver crecer a cada miembro de la misma cuidándonos con el mismo amor y bendiciones que ellos lo sienten.*

*A mi mejor amiga Nicole, que no hubiera sido posible todo esto sin su paciencia, esmero y esfuerzo, eres grande amiga gracias de todo corazón, mujer hermosa.*

*A mi mejor amigo Esteban que se ha convertido en mi hermano incondicional, me ha acompañado en cada momento y ha sido un hombre maravilloso, que me ha impulsado y apoyado en todo momento, gracias infinitas por una amistad verdadera.*

*A mis amigos, ñaños Jean, Fernando, Víctor, Cuenca que se han convertido en cómplices de momentos inolvidables y productivos.*

*A mis queridos amigos y amigas que con su apoyo, confianza y amistad incondicional han estado para mí en cada momento de mi vida.*

*A Jose, Jimmy, Edgar, Daniel, Anita que marcaron un paso muy grande y maravilloso en mi vida mi gratitud hacia ustedes por su cariño y apoyo personal y profesional.*

*A mis docentes, compañeros de trabajo, personas con las que he compartido diferentes ámbitos las llevo en mi corazón por compartirme sus conocimientos y experiencias para mi crecimiento académico, profesional y personal. Al Ing. Farid Mantilla y Marquito Soasti por su apoyo incondicional, esmero por alcanzar esta meta y ser unos grandes docentes y amigos.*

*Karla Daniela Salas Zapata*

## AGRADECIMIENTOS

*Agradezco a mi papa “Jorge” por ser un ejemplo para mí, que siempre demostró su humildad, sencillez y bondad sin importar el lugar, tiempo ni clase social; a mí bella madre “Alexandra” por su dedicación y amor a sus hijos supo enseñarnos de la manera más idónea a escoger el camino correcto. Gracias queridos padres por haberme inspirado a seguir adelante, a ser una mujer exitosa.*

*A mi novio, amigo, confidente y fiel “Anderssito” sin ti no lo habría logrado, estuviste ahí en todo momento de inicio a fin, brindándome todo el apoyo del mundo, dándome ánimos, siendo mi fuerza y perseverancia; Te amo con todo mi corazón mi pedacito de cielo gracias por todo.*

*A mis hermanitos Sebas y Cami por expresarme a su manera su amor y apoyo incondicional.*

*A mi abuelita “lulu” por ser el ángel que cuida mi camina, por su infinito amor y entrega total a sus seres queridos.*

*A mi mejor amiga, compañera de proyecto de titulación; gracias por esta lucha constante, fuimos y seremos una combinación perfecta, que gracias a eso alcanzamos la meta juntas, una de muchas más que nos faltan por recorrer.*

*A mis queridos amigos que han estado a lo largo de mi carrera universitaria, que con un gran corazón me brindaron su amistad valiosa y me acompañaron a lo largo del camino con mucha perseverancia y constancia; gracias por su linda amistad pura y sincera.*

*Elizabeth Nicole Reyes J.*

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>CERTIFICACIÓN</b> .....	<b>ii</b>
<b>AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD</b> .....	<b>iii</b>
<b>AUTORIZACIÓN</b> .....	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIAS</b> .....	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>xv</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xvii</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>1</b>
1. Antecedentes .....	1
1.2. Giro del Negocio .....	2
1.3. Organigrama Estructural .....	4
1.4. Direccionamiento estratégico.....	5
1.5. Marco Teórico.....	9
1.5.1. Análisis comparativo de teorías .....	13
1.6. Marco Referencial.....	14
1.6.1. Análisis comparativo de artículos científicos .....	16
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>19</b>
Estudio de mercado.....	19
2.1. Fase cualitativa.....	19
2.1.1. Problema .....	19
2.1.2. Necesidad .....	20

2.1.3. Justificación e Importancia .....	20
2.1.4. Propósito .....	20
2.1.5. Definición del Problema .....	21
2.1.6. Cuadro Poblacional .....	21
2.1.7. Objetivos .....	22
2.1.7.1. Objetivo General .....	22
2.1.7.2. Objetivos específicos .....	22
2.1.8. Hipótesis.....	23
2.1.9. Ética del Investigador.....	23
2.2. Fase metodológica.....	24
2.2.1. Diseño o tipo de investigación .....	24
2.2.2. Tipos de información .....	25
2.3. Técnicas de Investigación .....	26
2.3.1. Técnicas de muestreo .....	26
2.3.1.1. Muestreo Aleatorio Simple .....	26
2.3.1.2. Muestreo Aleatorio Estratificado .....	26
2.4. Diseño del formulario de recolección de datos (Encuesta).....	27
2.4.1. Matriz operacional de Variables .....	27
2.4.2. Encuesta prueba piloto .....	30
2.4.3. Prueba Piloto .....	32
2.4.3.1. Informe de la Prueba Piloto.....	32
2.4.4. Encuesta Final .....	36
2.5. Investigación descriptiva.....	38
2.5.1 Técnica de observación .....	38
2.6. Trabajo de campo.....	44
2.6.1. Selección de los trabajadores de campo.....	44

2.6.2. Capacitación de los trabajadores de campo .....	44
2.6.3. Supervisión.....	44
2.6.4. Logística.....	45
2.6.5. Actualización tecnológica .....	45
2.6.6 Sesgos.....	45
2.6.7 Reglamentos.....	45
2.7. Determinación del Tamaño de la muestra.....	46
2.7.1. Tamaño de la muestra .....	46
2.8. Análisis de datos .....	49
2.8.1. Procesamiento de Datos .....	49
2.8.2. Análisis Univariado.....	50
2.8.3. Análisis Bivariado .....	68
2.8.3.1. Tablas de contingencia.....	68
2.8.3.2. ANOVA .....	71
2.8.3.3. Chi cuadrado .....	73
2.8.3.4. Correlaciones.....	75
CAPITULO III.....	79
3. Comunicación, Estrategias y propuestas.....	79
3.1. Comunicación .....	79
3.1.1. Elementos básicos para el desarrollo de la comunicación eficaz:.....	80
3.1.2. Veintiocho Tipos de Comunicación.....	81
3.1.3. Técnicas de comunicación eficaz.....	87
3.1.3.1. Factores que influyen en la eficacia de la comunicación .....	88
3.1.3.2. Razones por que no retiene o recibe un mensaje efectiva.....	89
3.2. “Plan de repotenciación del Plan Estratégico Institucional GADMUR” .....	91
3.2.1 Matriz Indicadores de gestión (KPI’s) .....	95

3.2.2. Dirección de Comunicación del GADM de Rumiñahui .....	96
Misión .....	96
Atribuciones y Responsabilidades .....	97
Productos.....	98
3.2.3. Dirección de tecnologías de la información y comunicaciones .....	100
3.3. Estrategias y Propuestas .....	102
3.3.1. Estrategias .....	102
3.3.2. Estrategia de comunicación.....	104
3.3.3. Componentes de la Estrategia de comunicación .....	105
3.3.3.1. Comunicación Interna .....	105
3.3.3.2. Comunicación Externa .....	105
3.3.3.3. Comunicación Participativa .....	105
3.4. Método GAP .....	107
3.4.1. Fijación de Objetivos .....	108
3.4.1.1. Objetivos de Marketing comunicacional .....	109
3.4.1.2. Objetivos de Productividad .....	110
3.4.1.3. Objetivos de Innovación .....	112
CAPITULO IV .....	118
4. Conclusiones y Recomendaciones .....	118
4.1. Conclusiones .....	118
4.2. Recomendaciones.....	119
Lista de Referencias .....	120

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Cuadro comparativo de Teorías .....	13
<b>Tabla 2</b> Cuadro comparativo de artículos científicos.....	16
<b>Tabla 3.</b> Estudio de mercado .....	19
<b>Tabla 4</b> Población 2010, sector urbano y rural a nivel parroquial .....	22
<b>Tabla 5</b> Cuadro de diseños de Investigación .....	24
<b>Tabla 6</b> Matriz operacional de variables .....	27
<b>Tabla 7</b> Identificación de datos muestrales .....	48
<b>Tabla 8</b> Datos iniciales .....	48
<b>Tabla 9.</b> P1:¿La inf. sobre las obras civiles ha sido oportuna? .....	50
<b>Tabla 10.</b> P2:¿Se siente satisfecho con las obras civiles? .....	52
<b>Tabla 11.</b> P3: ¿Cuáles son los problemas que más le afectan? .....	53
<b>Tabla 12.</b> P4: ¿Cuánto tiempo aprox. se ha realizado las obras? .....	55
<b>Tabla 13.</b> P5: La info que comunica sobre las obras civiles es:.....	56
<b>Tabla 14.</b> P6: Cuáles son los medios que se informa sobre obras.....	58
<b>Tabla 15.</b> P7: Existe una correcta señalización ? .....	59
<b>Tabla 16.</b> P8: ¿cuál es el tipo de señalética que debería mejorar? .....	61
<b>Tabla 17.</b> P9: ¿Escucha sus requerimientos y brinda soluciones? .....	62
<b>Tabla 18.</b> P10: ¿Cuán satisfecho esta con la comunicación de la gestión?.....	64
<b>Tabla 19.</b> P11: Cómo calificaría usted la gestión del GADMUR? .....	65
<b>Tabla 20.</b> P12: Cree que en los próximos 5 años mejore la gestión* .....	67
<b>Tabla 21.</b> Tabla de Contingencia: P2, P1 .....	69
<b>Tabla 22.</b> Tabla de Contingencia: P13, P1 y P5.....	70
<b>Tabla 23.</b> Anova: P2 y P5.....	71
<b>Tabla 24.</b> Anova: P9 y P2.....	72
<b>Tabla 25.</b> Chi cuadrado: P1, P4 y P5.....	73
<b>Tabla 26.</b> Chi Cuadrado: P2, P9, P1.....	74
<b>Tabla 27.</b> Correlación de Pearson: P2 y P5.....	76
<b>Tabla 28.</b> Correlación de Pearson: P1, P11 .....	77
<b>Tabla 29.</b> Matriz de estrategias .....	103
<b>Tabla 30.</b> Componentes de la estrategia de comunicación - conceptos .....	106
<b>Tabla 31.</b> Objetivos de marketing comunicacional.....	109

<b>Tabla 32.</b> Objetivos de productividad .....	110
<b>Tabla 33.</b> Objetivo de Innovación .....	112
<b>Tabla 34.</b> Objetivo de Recursos Humanos .....	114
<b>Tabla 35.</b> Objetivo de la Responsabilidad Social.....	116

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Organigrama Estructural Fuente. Gobierno Municipal de Rumiñahui.....	4
<b>Figura 2.</b> Cadena de Valor del GADMUR .....	8
<b>Figura 3.</b> Mapa de Procesos Fuente. Gobierno Municipal de Rumiñahui .....	8
<b>Figura 4.</b> Encuesta definitiva. Elaborado por: Autoría propia .....	37
<b>Figura 5.</b> Vía San pedro de Taboada.....	39
<b>Figura 6.</b> Puente Capelo - Entrada .....	40
<b>Figura 7.</b> Sector Playa chica.....	41
<b>Figura 8.</b> Puente vía Santa Rosa – entrada a Sangolquí.....	42
<b>Figura 9.</b> Mercado Sangolquí.....	43
<b>Figura 10.</b> P1: ¿La info sobre las obras civiles ha sido oportuna.....	50
<b>Figura 11.</b> P2: ¿Se siente satisfecho con las obras civiles del GADMUR? .....	52
<b>Figura 12.</b> P3: ¿Cuáles son los problemas que le afectan a usted? .....	54
<b>Figura 13.</b> P4: ¿Cuánto tiempo aprox. se ha realizado de las obras?.....	55
<b>Figura 14.</b> P5: La info que comunica sobre las obras civiles es .....	57
<b>Figura 15.</b> P6: Cuáles son los medios que se informa sobre las obras.....	58
<b>Figura 16.</b> P7: Existe una correcta señalización .....	60
<b>Figura 17.</b> P8:¿cuál es el tipo de señalética que debería mejorar?.....	61
<b>Figura 18.</b> P9: ¿El GADMUR escucha sus requeri. y brinda soluciones?.....	63
<b>Figura 19.</b> P10: ¿Cuán satisfecho esta con la comunicación de la gestión .....	64
<b>Figura 20.</b> P11: ¿Cómo calificaría usted la gestión del GADMUR? .....	66
<b>Figura 21.</b> P12: Cree que en los próximos 5 años mejore la gestión* .....	67
<b>Figura 22.</b> Elementos básicos de la comunicación .....	80
<b>Figura 23.</b> Tendencia global planificación vs nivel direcciones .....	92
<b>Figura 24.</b> Tendencia global cultural vs nivel direcciones.....	93
<b>Figura 25.</b> Tendencia global dirección vs nivel direcciones .....	93
<b>Figura 26.</b> Tendencia global eficiencia vs nivel direcciones .....	94
<b>Figura 27.</b> Tendencia global comunicación vs nivel direcciones .....	94
<b>Figura 28.</b> Matriz de indicadores de gestión .....	95
<b>Figura 29.</b> Estrategias de difusión de información. ....	101
<b>Figura 30.</b> Pasos del Método GAP .....	108

## **Resumen ejecutivo**

El presente proyecto de investigación tiene por objetivo evidenciar las características de la comunicación del Gobierno Municipal de Rumiñahui en el cantón con respecto al conocimiento de las obras civiles por parte de los habitantes del cantón Rumiñahui. El estudio se realizó en la Provincia de Pichincha- Cantón Rumiñahui en las parroquias de San Rafael, San Pedro de Taboada y Sangolquí, Cotogchoa y Rumipamba, elegidas las zonas urbanas y rurales que comprenden el cantón, por lo que se realiza la investigación en las diferentes zonas a través del levantamiento de información mediante un cuestionario o encuesta como herramienta de recolección de datos, mismos que son procesados en el programa SPSS en el que se busca comprobar la relación de nuestras variables que son comunicación bidireccional y percepción para evidenciar por un lado los medios de difusión de la información, la aceptación de la gestión del GADMUR y el grado de satisfacción de los habitantes con respecto a las autoridades y gestión de las obras civiles. A través de esta información se realizó un análisis comparativo con diferentes fuentes secundarias principalmente del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cantón Rumiñahui 2014 – 2019. Finalmente se proponen diferentes estrategias de marketing comunicacional para resolver el problema de comunicación de la difusión de la información de las obras civiles que realiza el Municipio de Rumiñahui.

### **PALABRAS CLAVES:**

- **COMUNICACIÓN**
- **PERCEPCIÓN**
- **OBRAS CIVILES**
- **MARKETING COMUNICACIONAL**
- **MÉTODO GAP**

## **Abstract**

The present research project aims to demonstrate the characteristics of the communication of the Municipal Government of Rumiñahui in the canton regarding the knowledge of civil works by the population of Rumiñahui. The study was carried out in the province of Pichincha in Canton Rumiñahui in the parishes of San Rafael, San Pedro de Taboada and Sangolquí, Cotogchoa and Rumipamba, the urban and rural areas that comprise the canton were chosen. Different zones through the collection of information through a questionnaire or survey as a tool for data collection, which are processed in the SPSS program in which it seeks to verify the relationship of our variables that are bidirectional communication and perception to evidence the relation between the variables that we considered the management of GADMUR and the degree of satisfaction of the population the authorities and management of civil works. The effects obtained sample was quantified and comparative analysis was carried out with different secondary sources, mainly of the Plan of Development and Territorial Ordination Canton Rumiñahui 2014 - 2019. Finally different strategies of marketing communication strategy are proposed to solve the problem of the study on the diffusion of the information of the civil works carried out by the Municipality of Rumiñahui.

### **KEYWORDS:**

- **COMMUNICATION**
- **PERCEPTION**
- **CIVIL WORKS**
- **MARKETING COMMUNICATION STRATEGY**
- **GAP ANALYSIS**

## **CAPÍTULO I**

### **1. Antecedentes**

En la actualidad la evolución de la comunicación brinda las personas nuevas formas de la transmisión de mensajes verbales como no verbales para la construcción de espacios referente de socialización de diferentes temas de discusión que conciernen al mejoramiento de la sociedad; además la globalización se basa en la comunicación que junto a los medios crean una herramienta para ejercer influencia sobre las personas.

En el cantón Rumiñahui ubicado en la provincia de Pichincha según el último Censo de Población y Vivienda 2010 residen 85 852 habitantes donde 41 917 son hombres y 43 935 son mujeres.

De acuerdo con la Asociación de Municipios del Ecuador (AME, 2016) El cantón Rumiñahui es considerado un destino turístico por excelencia, por lo tanto se trata de un escenario mágico y multicolor que ofrece una extraordinaria gama de atractivos naturales complementados con el arte, la cultura, la gastronomía, pero fundamentalmente con la bondad y la hospitalidad de los habitantes del cantón Rumiñahui.

Según el Diario La Hora del 2005 manifestó lo siguiente:

Los trabajos son parte del plan piloto del Programa de Mejoramiento Integral de Barrios, Promib, que es ejecutado a través de un Proyecto Tripartito entre el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (Miduvi) y el Municipio del cantón. El proyecto es financiado con 564 mil dólares, más los 300 mil que pone el Municipio, lo que suma un total de 864 mil dólares (La Hora, 2005).

Se puede evidenciar que la comunicación de las obras se inició en el año 2005 por lo que no se ha encontrada más información hasta el año 2015 en medios de comunicación escritos, únicamente información sobre de la emergencia del volcán Cotopaxi, por lo que existe una brecha de 10 años que no se publicado información en los principales medios masivos de comunicación sin embargo si se han emitido informes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui de las obras realizadas pero no una adecuada socialización de la información y más que todo se busca medir la percepción de los moradores que se han pronunciado sobre la falta de acciones en obras como tomando un ejemplo gestión de movilidad en las principales calles de acceso a las parroquias que se encuentran con graves afectaciones por las condiciones climáticas.

## **1.2. Giro del Negocio**

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui, fiel a sus principios de políticas abiertas y de transparencia de gestión, basados en su pensamiento y acción: “Abre tus brazos al cambio, pero no dejes ir tus valores”.

Los principios y valores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui también fomentan la igualdad, la justicia, el sentido de pertenencia y generan resultados positivos en beneficio de la comunidad, cumpliendo a cabalidad con sus deberes y obligaciones contribuyendo al bien común. También caracterizado por desarrollar los proyectos con recursos de los habitantes, que pagan los tributos con oportunidad y responsabilidad, de esta manera atienden sus necesidades básicas, vialidad, urbanismo, equipamiento, seguridad, protección ambiental, proyectos productivos, culturales y sociales.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui existe una importante cultura de pago de impuestos y es el resultado de la confianza en sus autoridades, gracias al manejo eficiente de los recursos para planificar e invertir en obras y servicios.

En la actualidad, se ejecutan proyectos que mejoran el nivel de vida y protegen el ambiente en zonas rurales como Patagua, Cuendina y La Leticia y continúan con obras emergentes para solucionar, de forma definitiva, el abastecimiento de agua potable. El incremento de sus cifras en las recaudaciones es un valioso aporte que permite avanzar el proceso de transformación y desarrollo (Rumiñahui y su gente n°5, 2017).

#### Misión Social Rumiñahui

De acuerdo al Gobierno Municipal de Rumiñahui (2014) la Misión Social es ser una institución líder y referente a nivel nacional, en la gestión social y cultural liderando procesos de competitividad para el mejoramiento integral de la niñez, juventud, tercera edad y personas con capacidades especiales del cantón Rumiñahui (Gobierno Municipal Rumiñahui, 2014).

#### Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

Según el Gobierno Municipio de Rumiñahui del 2017, se comprometieron a cumplir con la legislación vigente y normativa interna, en materia de seguridad y salud en el trabajo, para minimizar los riesgos y garantizar la protección de los servidores y servidoras municipales (Gobierno Municipal Rumiñahui, 2017).

#### Política de calidad

Según el Municipio de Rumiñahui del 2017, se comprometieron a mejorar de forma continua nuestros procesos para satisfacer las expectativas de nuestros usuarios y comunidad mediante la prestación de servicios ágiles, oportunos y transparentes (Gobierno Municipal Rumiñahui, 2017).

### 1.3. Organigrama Estructural

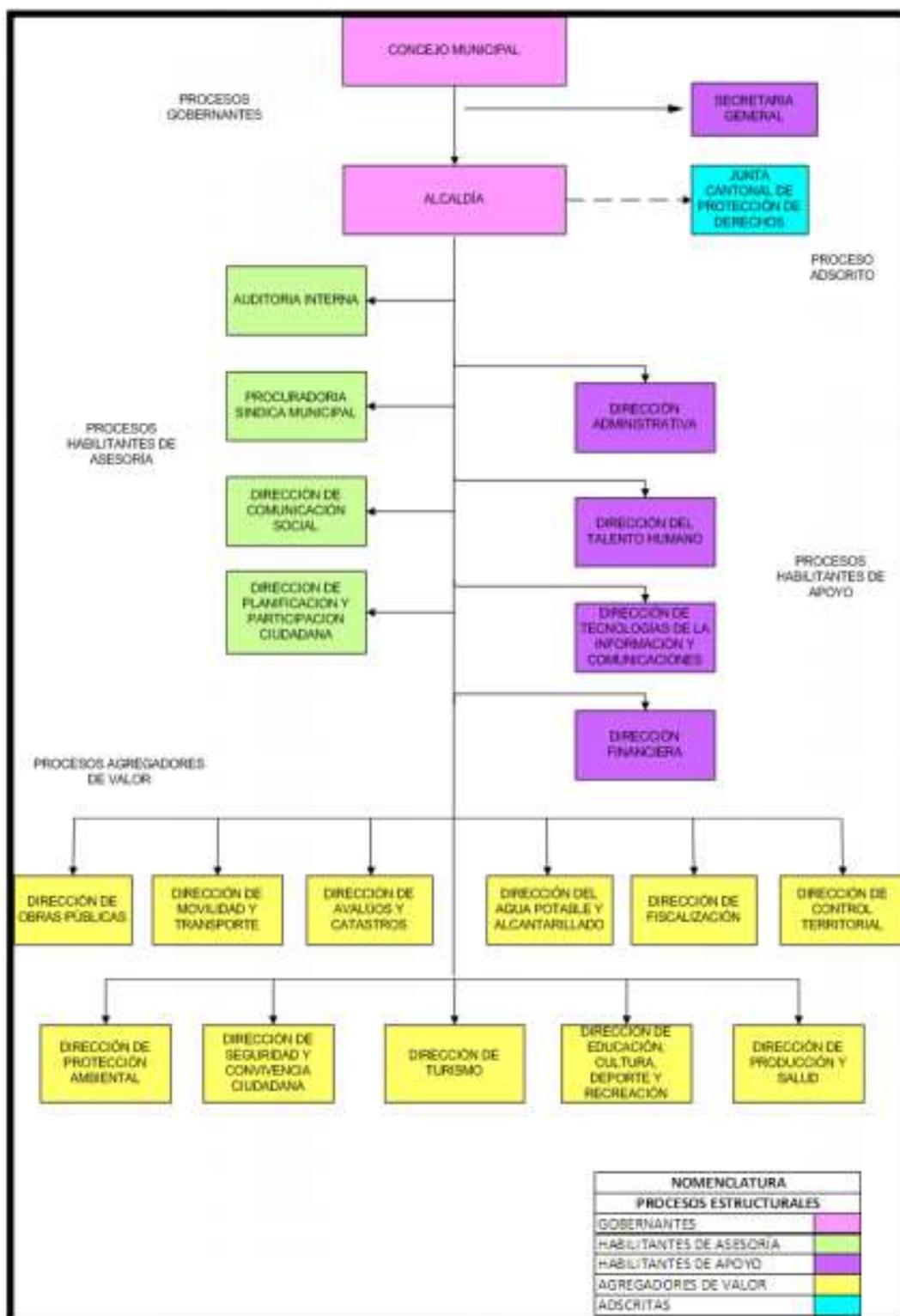


Figura 1. Organigrama Estructural

Fuente. Gobierno Municipal de Rumiñahui

La estructura organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui nace de una planificación estratégica donde uno de los principales puntos son la misión y visión institucional, los cuales actúan como ejes principales para su direccionamiento, para el alcance de los objetivos propuestos, mediante el desarrollo de procesos definidos para cada dirección en lo que se ve reflejado el Concejo Municipal ente encargado de evaluar los proyectos a realizar la Alcaldía Rumiñahui para el constante beneficio y mejora del desarrollo de los habitantes.

#### **1.4. Direccionamiento estratégico**

En la actualidad las organizaciones privadas como públicas, tienen la obligación de establecer la “Estrategia más adecuada”, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de objetivos y metas previstas, satisfaciendo así las necesidades de sus clientes o la sociedad en común, fortalecer el sistema económico, fomentar el desarrollo sostenible, así como prestar facilidades para el desarrollo productivo, este conjunto de elementos deben ser proactivos, es decir que deben permitir adelantarse a los hechos de manera asertiva para poder ejecutar tareas operativas complementarias.

Misión:

De acuerdo al Gobierno Municipal de Rumiñahui (2017), ser una organización de gobierno y servicio público que promueve el desarrollo y bienestar integral de la comunidad de manera eficiente, honesta y responsable, involucrando la participación ciudadana en pro del bienestar común (Gobierno Municipal Rumiñahui, 2017)

**Visión:**

En concordancia al Gobierno Municipal de Rumiñahui (2017), implementar para el año 2020 un modelo de gestión administrativa, técnica, participativa y operativa que fundamente su accionar en el bienestar de la comunidad, a través de un proceso de mejoramiento continuo de calidad y eficacia de los servicios, que potencie la productividad constituyéndose en una población apta para invertir y vivir en armonía (Gobierno Municipal Rumiñahui, 2017).

**Objetivo General:**

De acuerdo al Gobierno Municipal de Rumiñahui (2017) contribuir al desarrollo sustentable a través de la formulación y ejecución de planes, programas y proyectos alineados en la Planificación Estratégica Institucional, que garanticen la dotación oportuna de servicios a la comunidad, con aporte de su talento humano e involucrando a los actores sociales en la gestión municipal para lograr el buen vivir (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui, 2017).

**Objetivos Estratégicos** (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui, 2017):

- Según el Municipio de Rumiñahui (2017), es formular políticas, planes y programas que contribuya al desarrollo local, que permitan dotar de servicios a la comunidad con los más altos estándares de calidad.
- Según el Municipio de Rumiñahui (2017), es proponer normativa técnica que facilite la relación con la comunidad y el establecimiento de controles en los servicios que presta la Municipalidad.

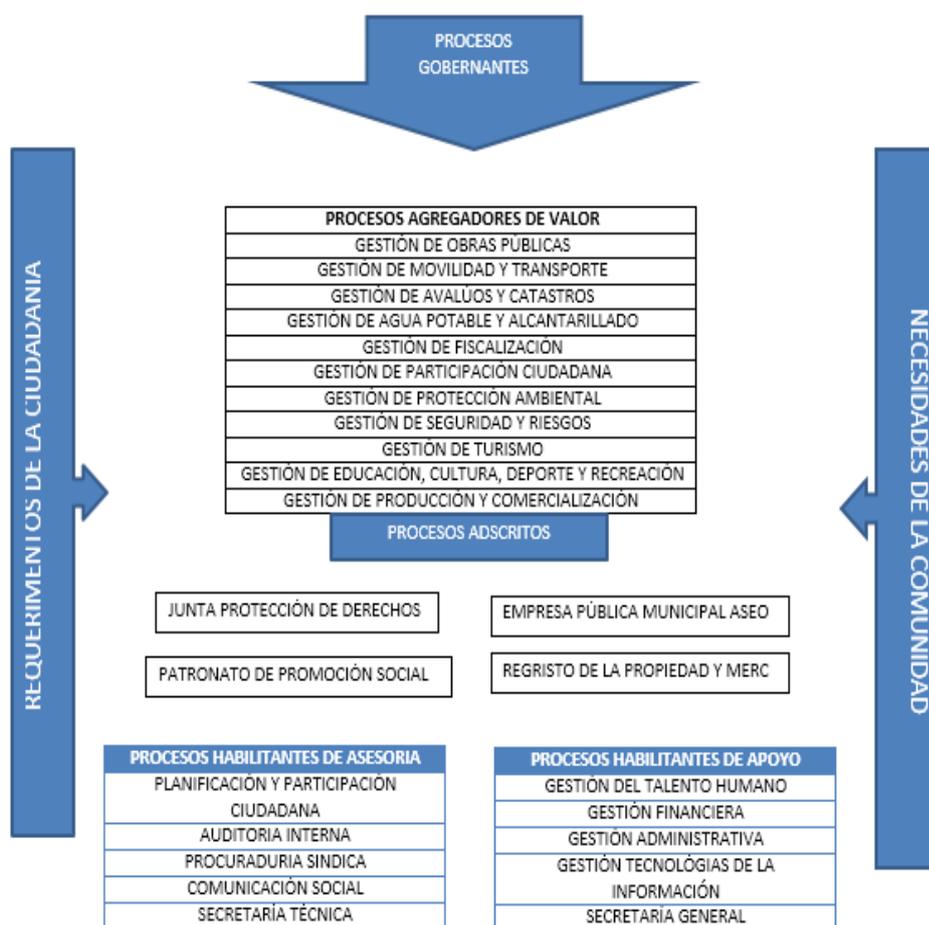
- Según el Municipio de Rumiñahui (2017), es alcanzar un máximo nivel de ejecución presupuestaria, que asegure el cumplimiento de planes y programas.
- Según el Municipio de Rumiñahui (2017), es incrementar los ingresos propios a través del correcto y oportuno cobro de las obligaciones y tributos municipales.
- Según el Municipio de Rumiñahui (2017), es mejorar los registros contables y financieros a través del mantenimiento de un sistema automatizado que permita que la información financiera sea procesada con oportunidad, pertinencia y seguridad.
- Según el Municipio de Rumiñahui (2017), es implementar un sistema de administración de talento humano que potencie el desarrollo personal e institucional.
- Según el Municipio de Rumiñahui (2017), es institucionalizar la planificación de las actividades y el mejoramiento continuo de los procesos en cada uno de las dependencias municipales.
- Según el Municipio de Rumiñahui (2017), es promover mecanismos de evaluación de desempeño que permitan mejorar la gestión institucional y elevar los estándares del servicio municipal.
- Según el Municipio de Rumiñahui (2017), es revisar y mejorar de forma continua los procesos que lleva a cabo la municipalidad para garantizar un servicio de calidad a la comunidad.
- Según el Municipio de Rumiñahui (2017), es implementar mecanismos de control de gestión que aseguren el cumplimiento de las metas institucionales.

### Cadena de Valor:



**Figura 2.** Cadena de Valor del GADMUR

Fuente. Gobierno Municipal de Rumiñahui



**Figura 3.** Mapa de Procesos

Fuente. Gobierno Municipal de Rumiñahui

## 1.5. Marco Teórico

### Gibson: Teoría de la percepción

Según Gibson (1974) considero a la percepción dependiendo de las sensaciones que posea el individuo, la cual la sensación constituye la materia prima de la experiencia humana y las percepciones son el producto elaborado. Las sensaciones son únicamente colores, sonidos, sensaciones táctiles, olores y gustos; los objetos y el espacio dependen de la percepción. Las sensaciones son básicas y, siendo partes de nuestro equipo orgánico, tienden a ser las mismas para todos. En cambio, las percepciones son secundarias y, como dependen de las peculiaridades y experiencias anteriores de cada cual, pueden variar de observador a observador (Gibson, 1974).

Según Gibson (1974), la percepción toma lugar al funcionar directamente con los sentidos sobre los estímulos-información, los cuales nos comunican de los sucesos del ambiente, tal que las características del estímulo proximal (imagen retiniana) se hallan altamente correlacionadas con el estímulo distal (objeto real). Por consiguiente el estudio de la correspondencia entre los tipos de estímulo y percepción es un enfoque psicofísico que denomina Psicofísica de orden superior ( Gibson, 1974, citado en Aznar, 2009).

Gibson, 1974 (citado en Aznar, 2009) establece la relación entre:

- De acuerdo a Gibson (1974) el estímulo-energía, según la cual las energías de los estímulos afectan a receptores concretamente ejercitados en captar esa modalidad (ondas luminosas, acústicas, etc.)
- De acuerdo a Gibson (1974) los estímulos-información, patrones complejos de la estructura de la luz ambiental que representan invariables bajo todas transformaciones y proporcionan la información ambiental.

De acuerdo con Aznar (2009), el estímulo información se opone tanto al concepto de estímulo energía como a la concepción de un patrón estático, en cuanto que percibimos un flujo temporal de información sobre el medio (Aznar, 2009)

Según Aznar (2009) desde esta perspectiva, los sentidos pueden considerarse como los únicos sistemas perceptuales con los que indagamos en el ambiente la información necesaria. Esta información importante es lo que se denomina invariantes, que son las que nos proporcionan reconocer los objetos y no las formas.

Señala Gibson (1974) que un estímulo información presenta tres propiedades que se dan en toda estimulación física (luminosa, sonora, química, etc.) y en cualquier parte del cuerpo que resulte estimulada interior o exteriormente (Aznar, 2009).

Sin embargo el autor Aznar (2009) manifiesta que Gibson (1974) no excluye la influencia de las motivaciones, aprendizaje, etc., sobre la actividad perceptual. Según Gibson aprender a percibir es aprender a segregar o atender a las características de orden superior (invariantes) que suministran los estímulos-información del ambiente. La motivación puede provocar que prestemos atención o no a los estímulos-informativos (Aznar, 2009).

### **Teoría inferencia inconsciente o percepción**

Según Von Helmholtz (1886) la inferencia inconsciente o percepción es un proceso resultante de "las actividades psíquicas que nos llevan a inferir que, frente a nosotros, en cierto lugar, hay cierto objeto de cierto carácter, y generalmente, no son actividades consientes sino inconscientes" y por ello se llaman inferencias, en lugar de conclusiones. El autor destaca, en ese sentido, que "las acciones son percibidas directamente, pero jamás los objetos externos mismos".

Helmholtz (1886) en su teoría de la percepción comienza por el reconocimiento de que la ciencia de las energías nerviosas específicas de Müller implicaba el hecho de

que las sensaciones no admiten un acceso directo a los objetos y sucesos sino que sólo sirven a la mente como indicaciones de la realidad. La percepción, desde este punto de vista, demanda un proceso lógico, activo, inconsciente y automático por parte del perceptor que utiliza la información entregada por la sensación para inferir las propiedades de los objetos y sucesos del exterior (EUMED.NET, 2008).

Con respecto a esto Helmholtz (1886) anticipó gran parte de la posterior psicología cognitiva de arriba abajo (top-down). En un periodo más temprano, también había hecho otros grandes aportes a la fisiología. Estimulando los nervios a diferentes espacios desde un músculo y midiendo el tiempo en que se originaba la contracción muscular, evaluó la tasa de recorrido del impulso nervioso, y en el proceso implantó, la técnica del tiempo de reacción en fisiología (EUMED.NET, 2008).

### **Teoría de Comunicación bidireccional**

Según Schramm (1954), menciona que la comunicación es un proceso determinado por compartir, es decir, por establecer relaciones entre personas que tengan en común tres componentes como mínimo, tales componentes son: la fuente (persona, medio.), el mensaje (verbal o no verbal; diferentes formas de expresión) y el destino (la persona que escucha o recibe el mensaje).

Schramm diseñó diferentes modelos donde se enfoca en la comunicación interpersonal. Los cuales se apartan de comunicación general y se dirigen a la colectiva o de multitudes. Además, se incluye el concepto de "campo de experiencia" y aseguraba que mientras mayor sea experiencia vivida, más sencilla será la comunicación (Schramm, 1954).

Este proceso de comunicación es bidireccional, el emisor y el receptor van intercalando sus posiciones en el proceso, no solo se trata de mensaje sino de varios mensajes emitidos por códigos verbales o no verbales. Uno de sus modelos es el llamado "Tuba de Schramm".

Desarrollado en la década de los sesenta, aquí, los medios de comunicación de masas son un receptor de sucesos. Las entradas que recibe la fuente, son resultantes de distinta información e incluso de retroalimentación de los espectadores. La fuente se responsabiliza de decodificar, interpretar y codificar estos eventos para comunicarlos en forma de noticias y distribuir a un público masivo a través de los medios de comunicación. Se emiten varios mensajes similares que son recibidos por varios receptores, cada quien los decodificará, interpretará y codificará desde su perspectiva, de la mano que se transmitirá a un grupo determinado de usuarios. El receptor puede contestar con un nuevo mensaje codificado (retroalimentación inferida) o con una acción específica (Jimenez, 2013).

Esta teoría se basa en el proceso en el cual, de una multiplicidad de mensajes el receptor selecciona los que menor esfuerzo le ocasiona percibir su significado, los que más llaman su atención, los que responden a sus necesidades de personalidad y/o los que respetan las normas y valores de su grupo social.

Según Uña, 2000 ( citado en Conselleria de Cultura, Educació i Esport, 2017), la comunicacion bidireccional donde el emisor y receptor/es intercambian mensajes precisando la información recibida, solicitando aclaraciones y comprobando lo que el oyente ha entendido, resulta más eficaz, especialmente si junto a la comunicación verbal también se utiliza la no verbal (Conselleria de Cultura, Educació i Esport, 2017).

### **Análisis de las teorías**

Según Gibson el ser humano posee dos tipos de percepciones una que viene de nuestro instinto o intuición que es parte de la forma de ver o percibir las cosas de cada ser humano por la cual se distingue cada uno y por otro lado también la percepción se crea en base a experiencias, eventos o sucesos que han ocurrido y han determinado un parecer; tomando otro autor de referencia según Helmholtz la percepcion son inferencias que los seres humanos hacen sobre lo que esta sucediendo se crea su forma de ver y pensar sobre las cosas, razón por la cual nuestro estudio de investigación se

basa en medir la percepción de los habitantes con respecto a la comunicación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui sobre las obras civiles por un lado conocer a través de sus experiencias cuan satisfechos o insatisfechos se encuentran los habitantes con respecto al trabajo que ha realizado el municipio en los últimos años y de que manera han mantenido una comunicación oportuna y medios de información sobre las obras, el tiempo que tomarán su realización y lugar que tomarán las mismas, avisos sobre posibles cierres de calles, restricciones de paso, rutas alternas, entre otras que causan malestar o incertidumbre a los moradores en la gestión de las diferentes actividades y que por un mal uso de las herramientas de comunicación existen discrepancias entre el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui y los habitantes del cantón Rumiñahui .

### 1.5.1. Análisis comparativo de teorías

**Tabla 1**

Cuadro comparativo de Teorías

<b>Teoría de percepción</b>		
<b>Gibson (1974)</b>	<b>Von Helmholtz (1886)</b>	<b>Oviedo (2004)</b>
Impacto producido a través de una experiencia	Inferir sobre un lugar, objeto o carácter. Son actividades inconscientes.	Permanente acto de conceptualización
<b>Teoría de comunicación bidireccional</b>		
<b>Schramm (1954)</b>	<b>Uña (2000)</b>	<b>Mena (2017)</b>
La comunicación es un proceso determinado por establecer relaciones entre personas que tengan en	El emisor y receptor/es intercambian mensajes precisando la información recibida.	La comunicación es un proceso de análisis de varios elementos indispensables para

CONTINÚA

común la fuente, el mensaje y el destino.	la interacción del emisor y receptor.
--	--

**Fuente.** Autores Schramm (1954), Uña (2000), Mena (2017), Gibson (1974), Helmholtz (1886), y Oviedo (2004).

### **Análisis:**

Las teorías de la percepción coinciden en que son una representación de lo que una persona puede diferenciar de una situación, persona, objeto o lugar de otra que se va dando mediante un proceso en cada individuo dependiendo de la experiencia que se adquiere mediante la vivencia de diferentes eventos o sucesos lo que permite a las personas crear diferentes opiniones, comentarios y percepciones sobre el acontecimiento o suceso que experimentan en los hechos que ocurren en el diario vivir de la sociedad.

Por otro lado las teorías de comunicación son un proceso de intercambio de información donde se establecen relaciones entre varios actores que comparten un interés en común donde exista interacción entre los que comunican y reciben la información para la transmisión de un mensaje que permitan generar o reforzar vínculos con los que se genere aporte de cambio en la sociedad.

### **1.6. Marco Referencial**

Según Grijalva & Palazuelos (2016) en su artículo “Comunicar para la cercanía: análisis de la comunicación política de un municipio mexicano” sus resultados mostraron un panorama sobre las deficiencias y aspectos positivos observados por las audiencias respecto a lo que comunican sus gobernantes, así como los distintos niveles de significación colectiva sobre la comunicación política.

Según Dominique Wolton (2005), la comunicación política se enfrenta a dos retos básicos, el primero llamado “sociedad de la información”: si todo mundo se expresa entonces ¿quién escucha?; la sociedad de la expresión no es necesariamente sociedad de la comunicación. Si hay tantas personas en el mundo como personas que se expresan, apremian nuevos mecanismos organizativos para delinear los estudios de la comunicación política. Muchos flujos de comunicación demandan el aumento de lo que se denomina “palabra competente”, la opinión de expertos ante la saturación informativa conlleva en muchos casos a la infoxicación.

Según Tello (1996) refiere que la comunicación efectiva constituye una premisa para las relaciones político social y también un principio moral de quienes ejecutan el gobierno, que es al mismo tiempo una práctica permanente y un valor ético para normar la acción de las instituciones públicas. Así, la comunicación no puede ser considerada como mero instrumento de control, ya que ha de relacionarse a propuestas para el desarrollo social y abonar la credibilidad de las acciones para fortalecer la convivencia política.

Según Conchi Campillo Alhama (2010), la comunicación pública se establece así en una poderosa herramienta en manos de los equipos de gobierno que permite explicar, justificar y, en consecuencia, legitimar las decisiones políticas asumidas en cada periodo legislativo. A través de diversos procesos comunicativos y relacionales, las administraciones municipales se dirigen a la ciudadanía para transmitir todo tipo de mensajes relacionados con el desarrollo de competencias públicas

Según Campillo Alhama (2013) en su investigación menciona que las estructuras comunicativas municipales resultan imprescindibles en dichos procesos, destinados a configurar una percepción positiva de la acción de gobierno.

Por comunicación entendemos como un proceso de doble vía: "Un ejercicio de reconocimiento del 'otro' [...], un intento de encuentro y relación que transformará necesariamente a los actores" (Delgado, 1990, p. 3).

### 1.6.1. Análisis comparativo de artículos científicos

**Tabla 2**

Cuadro comparativo de artículos científicos

	Artículos científicos				ECUADOR
	Grijalva & Palazuelos (2016) México	Dominique Wolton (2005) España	Campillo Alhama (2010) Alicante	Tello (1996) México	
<b>COMUNICACIÓN</b>	Deficiencias y aspectos positivos de la comunicación política.	Existe dos retos básicos a la cual se enfrenta la comunicación política.	La comunicación pública se establece como una poderosa herramienta del gobierno.	El gobierno ejecuta una comunicación efectiva.	No existe una comunicación bidireccional entre los habitantes y el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui.
	Tiene distintos niveles de significación colectiva sobre la comunicación política.	Escasas iniciativas para examinar el tratamiento de los hechos informativos en los medios de comunicación.	Las administraciones municipales se dirigen a la ciudadanía para transmitir todo tipo de mensajes relacionados con el desarrollo de competencias públicas.	La comunicación no es considerada como instrumento de control, es una práctica permanente y un valor ético para normar la acción de las instituciones públicas.	

CONTINÚA 

El fin de cada municipio es generar mensajes efectivos para todos los actores sociales y poder construir una comunicación cercana.	Mediante la comunicación se podrá propiciar que cada ciudadano cuente con elementos suficientes para evaluar el quehacer gubernamental.	El municipio debe relacionarse/comunicarse públicamente con los ciudadanos para el incremento y sostén de lo público”.	Con la difusión informativa se pretende garantizar el acceso al conocimiento profundo de lo que el gobierno estatal realiza.	
--	---	--	--	--

**Elaborado por:** Autoría propia

### **Análisis:**

Podemos evidenciar que en los artículos científicos tomados para el análisis de nuestro tema de investigación toman lugar en diferentes países como México y España, se evidencia la necesidad de que en los distintos municipios es importante el desarrollo de modelos o estructuras comunicativas que respondan al proceso de una comunicación pública o política efectiva referenciada como una práctica permanente y de valor ético para normar el accionar de las instituciones públicas las cuales deben propender a la construcción de una excelente percepción sobre la gestión de los municipios lo que resulta que los ciudadanos se sientan satisfechos sobre las acciones emprendidas por los municipios ya que la información y mensajes que se transmitan deben ser oportunos y eficaces a través de estructuras comunicativas que se encuentren dentro de una política o planes propuestos por los municipios para que la comunicación sea la acción potente de un desarrollo social basado en el bienestar de los ciudadanos, con este antecedente concluimos que en el Gobierno Autónomo Descentralizado

Municipal de Rumiñahui el modelo de comunicación propuesto no está siendo efectivo y adecuado en el manejo de información y transmisión de mensajes sobre la gestión del municipio y las diferentes obras civiles razón por la cual existen disconformidades por parte de las personas que residen en el cantón y esto no permite que se atiendan a las necesidades y requerimientos por lo que estudiar los modelos de España y México nos ayudará a crear estrategias para que la gestión del municipio en cuanto a este eje primordial que es la comunicación resulte positivo para la consecución de los planes propuestos por el municipio.

## CAPÍTULO II

### Estudio de mercado

#### 2.1. Fase cualitativa

##### 2.1.1. Problema

En base a la recopilación de información que se realizó mediante diferentes técnicas se planteó el problema de la investigación para determinar el impacto de las obras civiles del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui en la percepción de sus habitantes con respecto al manejo de una comunicación bidireccional entre las autoridades y habitantes de Rumiñahui.

#### Tabla 3.

Estudio de mercado

Población	Habitantes del cantón Rumiñahui
Muestra	Habitantes área urbana y rural con respecto a las obras del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Rumiñahui
Marco muestral	Listado de las zonas de influencia parroquias urbanas y rurales del cantón Rumiñahui
Unidad muestral	Habitantes de San Rafael, San Pedro de Taboada y Sangolquí, Cotogchoa y Rumipamba
Unidad de análisis	Encuesta y observación
Unidad de observación	Habitantes del centro, plazas, parques de del cantón Rumiñahui.

**Fuente:** Mantilla (2015).

### **2.1.2. Necesidad**

Conocer la percepción de los habitantes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui ante la falta de comunicación bidireccional con respecto a la realización de las obras civiles.

### **2.1.3. Justificación e Importancia**

Para objeto de la investigación se realizaron entrevistas a los moradores del cantón Rumiñahui de distintos barrios con lo que se concluye que el desconocimiento de los moradores de las obras que realiza el municipio, causa incertidumbre en los aspectos políticos, económicos, sociales por la falta de información al no existir una estrategia de comunicación eficaz entre los habitantes y el municipio. Los habitantes del cantón Rumiñahui deben contar con herramientas de socialización de información para mantenerse al tanto de las obras que realice el municipio.

Existe limitada comunicación, información y difusión en la socialización de la ejecución de las diferentes obras civiles del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Rumiñahui, el propósito de esta investigación es medir la percepción de la comunidad sobre las obras realizadas por el municipio y a través de la misma conocer los diferentes problemas, para presentar propuestas de soluciones acorde a la situación real de los problemas existentes en el presente proyecto de investigación.

### **2.1.4. Propósito**

Conocer la situación real de los habitantes del cantón Rumiñahui con respecto a las obras civiles en las zonas rural y urbana, y su inadecuada comunicación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui.

### **2.1.5. Definición del Problema**

Según el Diario El Comercio (2012) “En seguridad y salud, Sangolquí y su Centro Histórico se encuentra a merced del comercio informal, la delincuencia, contaminación y falta de control por parte de la Policía, Municipio, Comisarios y Jefe Político.”

Diario la Hora (2015) publicó, “el puente limítrofe de Quito y Rumiñahui está a punto de caer” y sobre la falta de transporte en barrios como la Merced y Alangasí. Lo que determina la falta de actuación de los personeros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui y la falta de colaboración de sus habitantes en mejorar su cantón.

La poca socialización y difusión de la información del cumplimiento de las obras civiles que constan en el plan de desarrollo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui, es el motivo por el cual han ocurrido pronunciamientos por parte de los habitantes de Rumiñahui, por lo que en nuestro estudio mediante una investigación de mercados se recopilará datos e información que nos permitirán determinar el problema de la comunicación de las obras civiles en la percepción de los habitantes del cantón Rumiñahui.

### **2.1.6. Cuadro Poblacional**

Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC (2010) en el último Censo de Población y Vivienda la población total del Cantón Rumiñahui ascendió a 85.852 habitantes, de los cuales 75.080 se encuentra en el área urbana, mientras que los 10.772 habitantes en el área rural.

**Tabla 4**

Población 2010 según sector urbano y rural a nivel parroquial

<b>Nombre de Parroquia</b>	<b>Área Urbana</b>	<b>Área Rural</b>	<b>Total</b>
Sangolquí	75.080	6.060	81.140
Cotogchoa	0	3.937	3.937
Rumipamba	0	775	775
<b>Total</b>	<b>75.080</b>	<b>10.772</b>	<b>85.852</b>

**Fuente:** Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cantón Rumiñahui 2014 – 2019

### **2.1.7. Objetivos**

#### **2.1.7.1. Objetivo General**

Medir la percepción de los habitantes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipio de Rumiñahui por la falta de una comunicación bidireccional.

#### **2.1.7.2. Objetivos específicos**

- Obtener información mediante la aplicación de encuestas en las áreas urbana y rural que permitan el desarrollo y análisis de la investigación.
- Determinar el grado de aceptación de las obras civiles que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui.
- Conocer la apreciación de los habitantes con la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipio de Rumiñahui

- Analizar la comunicación oportuna del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui con los habitantes sobre las obras civiles.

### **2.1.8. Hipótesis**

En la presente investigación demostramos la influencia que existe entre la variable independiente y dependiente mediante el planteamiento de una hipótesis correlacional:

**H1:** La comunicación bidireccional de las obras civiles en la percepción no tiene aceptación de los habitantes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui.

### **2.1.9. Ética del Investigador**

La información obtenida en la investigación de mercados a realizarse será de total uso confidencial y fines académicos la cual será sustento esencial para la comprobación de los resultados de nuestro tema de investigación la cual será presentada con datos reales, para poder brindar soluciones estratégicas a los problemas que encontremos en la investigación.

## 2.2. Fase metodológica

### 2.2.1. Diseño o tipo de investigación

**Tabla 5**

Cuadro de diseños de Investigación

<b>Diseños de Investigación</b>	<b>Explicación</b>	<b>Técnica de investigación</b>
Investigación Descriptiva	Permite el conocimiento de situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción de actividades, objetivos, procesos y personas, utilizando preguntas como el dónde, como, porque, etc.	Encuesta Observación
Investigación Causal	Su objetivo obtener evidencia de la relación causa y efecto de un fenómeno identificando las variables dependientes y las independientes, se evidencia a través del diagrama de Ishikawa o diagrama de árbol.	Causa – Efecto
Investigación Concluyente	Permite facilitar la toma de decisiones ante una situación dada utilizando dos técnicas de investigación, mezclando la investigación descriptiva con la causal.	Mezcla Descriptiva y causal
Investigación Exploratoria	Se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que los resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto a través de la entrevista, grupos focales o técnicas proyectivas.	Grupos focales Entrevista Técnicas Proyectivas

**Fuente:** Mantilla (2015). Técnicas de Muestreo

El presente trabajo se lo realizará mediante una investigación descriptiva, que busca determinar la situación y la percepción de los habitantes ante una falta de comunicación bidireccional por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui, a través de la descripción de las actividades, personas y objetos referentes al tema de estudio.

Además, se utilizará las técnicas de observación natural para determinar el comportamiento de los habitantes del cantón Rumiñahui con respecto a las obras civiles y la encuesta como instrumento de recolección de datos, a través de un cuestionario con preguntas cerradas que nos permitirán identificar la relación que tiene entre las variables de estudio y posterior análisis con la prueba piloto.

### **2.2.2. Tipos de información**

En cuanto a los tipos de información, Grande y Abascal, 2009 (citado en et al, 2016) la información secundaria “es información que ya existe y que se encuentra en el momento que se la necesita” es decir no se necesita demasiado esfuerzo para conseguir esta información, y los investigadores la encuentran por medio de datos, páginas web, informes y metodologías que resultan útiles para sus proyectos. Mientras que la información primaria “es la que no existe antes de desarrollar una investigación y se crea específicamente para ella, a través de observaciones, encuestas, entrevistas o experimentos” (Grande y Abascal, 2009 citado en et al. 2016).

En la presente investigación se utilizó fuentes de información secundarias como artículos científicos (papers), artículos de revistas, bases de datos, libros, documentos online, entre otros; los cuales otorgaron un sustento real al análisis comparativo de nuestra investigación.

La investigación de campo, es decir In situ, se realizó mediante la técnica de encuesta donde se obtuvo información estadística relevante sobre las variables de

estudio de la presente investigación que son percepción (dependientes) y comunicación bidireccional (Independiente).

## **2.3. Técnicas de Investigación**

### **2.3.1. Técnicas de muestreo**

Para nuestra investigación se utilizará el muestreo probabilístico estratificado, donde buscamos cubrir el universo de estudio mediante el cual podemos aumentar la precisión y delimitar el error de estimación.

Los elementos muestrales a utilizar son muy amplios y carecen de características socioeconómicas similares, por lo que se identifica dividir la población a través de una variable auxiliar, es decir, con el conocimiento de las áreas, se dividirá en dos diferentes Rural y Urbana del cantón Rumiñahui.

#### **2.3.1.1. Muestreo Aleatorio Simple**

En nuestra investigación este tipo de muestreo permitirá aplicar la encuesta a los habitantes que residan en el área rural y urbana del cantón Rumiñahui.

#### **2.3.1.2. Muestreo Aleatorio Estratificado**

Nuestra investigación está enfocada al área rural y urbana por lo que requiere la técnica de muestreo probabilístico, donde el investigador divide a toda la población del cantón Rumiñahui en diferentes áreas o subgrupos. Luego, seleccionar aleatoriamente a la población final de las diferentes áreas en forma proporcional.

## 2.4. Diseño del formulario de recolección de datos (Encuesta)

El instrumento de recolección de datos será la encuesta, la misma que se usará bajo los siguientes requisitos:

- Relación con los objetivos planteados
- Utilizar medidas de Escala (ordinal, nominal, de intervalo, razón)
- Realizar de 10 a 12 preguntas

### 2.4.1. Matriz operacional de Variables

**Tabla 6**

Matriz operacional de variables

No.	Pregunta	Alternativa de Pregunta	Medidas de Escala	Objetivos
1	La información del GADMUR sobre las obras civiles ha sido oportuna para usted	Si No	Ordinal	Especifico 3
2	¿Se siente satisfecho con las obras civiles que ha realizado el GADMUR?	Si No	Ordinal	Objetivo General
3	Siendo 1 el menor problema y 5 el mayor problema ¿Cuáles son los problemas de Rumiñahui que más le afectan a usted?	Estado de las calles Acceso a barrios Construcciones en calles principales o avenidas Alcantarillado Basura en las calles	Nominal	Especifico 2

CONTINÚA 

4	¿Cuánto tiempo aproximado han tomado la realización de las obras civiles?	1 a 3 años 4 a 6 años 7 a 9 años	Razón	Específico 2
5	La información que comunica el GADMUR sobre las obras civiles es:	Muy frecuente Frecuente Ocasional Rara vez Nunca	Escala	Específico 4
6	Cuáles son los medios por los cuales se informa sobre las obras realizadas en el cantón Rumiñahui	Televisión Radio Local Prensa Local Vallas, carteles Internet	Nominal	Específico 3
7	¿Existe una correcta señalización en las calles y espacios públicos en el cantón de Rumiñahui?	Si No	Ordinal	Específico 1
8	En relación a la información que proporciona el GADMUR, ¿cuál considera es el tipo de señalética que debería mejorar?	Señalética de paradas y buses Señalética vial Señalética lugares turísticos Señalética lugares seguros Señalética de prohibición (no botar basura) Señalética en zonas de riesgo	Nominal	Específico 4


 CONTINÚA

		Señalética en zonas escolares		
9	¿El GADMUR escucha sus requerimientos y proporciona soluciones?	Si No	Ordinal	Especifico 1
10	En una escala del 1 al 5, siendo 1 nada satisfecho y 5 muy satisfecho ¿Cuán satisfecho se encuentra con la comunicación de la gestión del GADMUR?	1-5	Ordinal	General
11	¿Cómo calificaría usted la gestión del GADMUR?	Muy buena Buena Regular Mala Muy mala	Intervalo	Especifico 3
12	Cree que en los próximos 5 años mejore la gestión del GADMUR:	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo	Escala	Especifico 2

**Fuente:** Mantilla (2015)

## 2.4.2. Encuesta prueba piloto

 <b>UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE</b>
<p><b>Tema:</b> Impacto de las obras civiles del Gobierno autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui y la percepción de sus habitantes por la falta de una comunicación bidireccional</p> <p><b>Objetivo:</b> Recopilar información del área rural y urbana del cantón Rumiñahui para medir la percepción de los habitantes</p> <p><b>INSTRUCCIONES:</b></p> <p>1. Lea detenidamente cada pregunta tomando en cuenta las indicaciones señaladas a lo largo de la encuesta.</p> <p>2. Marque con una "X" en el lugar que corresponda.</p> <p><b>FECHA:</b> _____ <b>CÓDIGO:</b> _____</p>

<p>1. ¿La información del GADM Rumiñahui sobre las obras civiles ha sido oportuna para usted? Obras civiles: desarrollo de carreteras, represas, puentes, alcantarillado; también conocido como obras publicas.</p> <p style="text-align: center;">Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p><i>Si su respuesta es "Si" de por terminada la encuesta, caso contrario continúe con la siguiente pregunta</i></p> <p>2. ¿Se siente satisfecho con las obras civiles que ha realizado el GADM de Rumiñahui?</p> <p style="text-align: center;">Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>3. ¿Cuáles son los problemas del cantón Rumiñahui que más le afectan a usted? <i>Enumere del 1 a 5, siendo 1 el menor problema y 5 el mayor problema</i></p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Estado de las calles</td> <td><input type="checkbox"/> Alcantarillado</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Acceso a barrios</td> <td><input type="checkbox"/> Basura en las calles</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><input type="checkbox"/> Construcciones en las principales calles o avenidas</td> </tr> </table> <p>4. ¿Cuánto tiempo aproximado han tomado la realización de las obras civiles? <i>Marque con una x la respuesta.</i></p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td>1 a 3 años</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>4 a 6 años</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>7 a 9 años</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table> <p>5. La información que comunica el GAD de Rumiñahui sobre las obras civiles es:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td>Muy frecuente</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>Frecuente</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>Ocasional</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>Rara vez</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>Nunca</td> <td>_____</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> Estado de las calles	<input type="checkbox"/> Alcantarillado	<input type="checkbox"/> Acceso a barrios	<input type="checkbox"/> Basura en las calles	<input type="checkbox"/> Construcciones en las principales calles o avenidas		1 a 3 años	<input type="checkbox"/>	4 a 6 años	<input type="checkbox"/>	7 a 9 años	<input type="checkbox"/>	Muy frecuente	_____	Frecuente	_____	Ocasional	_____	Rara vez	_____	Nunca	_____
<input type="checkbox"/> Estado de las calles	<input type="checkbox"/> Alcantarillado																					
<input type="checkbox"/> Acceso a barrios	<input type="checkbox"/> Basura en las calles																					
<input type="checkbox"/> Construcciones en las principales calles o avenidas																						
1 a 3 años	<input type="checkbox"/>																					
4 a 6 años	<input type="checkbox"/>																					
7 a 9 años	<input type="checkbox"/>																					
Muy frecuente	_____																					
Frecuente	_____																					
Ocasional	_____																					
Rara vez	_____																					
Nunca	_____																					



6. Cuáles son los medios por los cuales se informa sobre las obras realizadas en el cantón de Rumiñahui

Señale 2 respuestas

Televisión	_____
Radio	_____
Prensa local	_____
Propaganda de exteriores (vallas, carteles)	_____
Internet	_____

7. Existe una correcta señalización en las calles y espacios públicos en el cantón de Rumiñahui?

Si  No

8. En relación a la información que proporciona el GADM de Rumiñahui, ¿cuál considera es el tipo de señalética que debería mejorar?

Señalética de paradas de buses	_____
Señalética de vialidad	_____
Señalética lugares turísticos	_____
Señalética de lugares seguros	_____
Señalética de prohibición (no botar basura)	_____
Señalética en zonas de riesgo	_____
Señalética en zonas escolares	_____

9. ¿El GAD de Rumiñahui escucha sus requerimientos y brinda soluciones a sus problemas?

Si  No

10. En una escala del 1 al 5, siendo 1 nada satisfecho y 5 muy satisfecho ¿Cuán satisfecho se encuentra con la comunicación de la gestión del GADM Rumiñahui?

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

11. ¿Cómo calificaría usted la gestión del GADM de Rumiñahui?

Muy buena	_____
Buena	_____
Regular	_____
Mala	_____
Muy mala	_____

\*Gestión: Conjunto de acciones emprendidas para la consecución de objetivos

12. Cree que en los próximos 5 años mejore la gestión\* del GADM Rumiñahui:

Totalmente en desacuerdo	_____
En desacuerdo	_____
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	_____
De acuerdo	_____
Totalmente de acuerdo	_____

\*Gestión: Conjunto de acciones emprendidas para la consecución de objetivos

**Gracias por su colaboración**

**Elaborado por:** Autoría propia

### **2.4.3. Prueba Piloto**

En nuestra investigación aplicamos la encuesta a 10 personas de las diferentes áreas urbanas y rurales del cantón de Rumiñahui, con el fin de corregir los errores en el diseño del instrumento de recolección de datos para luego elaborar la encuesta final que se aplicara a la muestra.

#### **2.4.3.1. Informe de la Prueba Piloto**

### **INFORME DE RESULTADOS DE LA PRUEBA PILOTO**

#### **TEMA:**

Impacto de las obras civiles del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) de Rumiñahui y la percepción de sus habitantes por la falta de una comunicación bidireccional.

#### **OBJETIVO:**

Determinar si el cuestionario cumple con los requisitos que exige la Prueba Piloto.

1. Estructura del formulario
2. Que las preguntas sean claras, concisas y entendibles
3. Formulación de la pregunta filtro y determinar el tamaño de la muestra
4. Realización a 10 personas

### **RESULTADOS DE LA PRUEBA PILOTO**

La prueba piloto se realizó el 04 de abril del 2017 en el área rural y urbana en el cantón Rumiñahui, de la cual obtuvimos las siguientes observaciones.

El cuestionario se lo realizó de forma manual a cada uno de los encuestados. El número de cuestionarios realizados fue de 10, de los cuales todos los datos son válidos.

## **OBSERVACIONES**

### **PREGUNTA 1**

¿La información del GADMUR sobre las obras civiles ha sido oportuna para usted?

La pregunta 1 es la pregunta filtro, por lo tanto; en caso de que la respuesta sea que SI, la encuesta termina ahí.

### **PREGUNTA 2**

¿Se siente satisfecho con las obras civiles que ha realizado el GADMUR?

Los encuestados entendieron la pregunta en su totalidad.

### **PREGUNTA 3**

¿Cómo calificaría usted la gestión del GADMUR?

Muy buena

Buena

Regular

Mala

Muy mala

Las opciones fueron comprendidas en su totalidad.

### **PREGUNTA 4**

Enumere del 1 a 5, siendo el 5 el mayor y 1 el menor, ¿Cuáles son los problemas de Rumiñahui que más le afectan a usted?

Estado de las calles

Acceso a barrios

Construcciones en calles principales o avenidas

Alcantarillado

### Basura en las calles

Los encuestados entendieron la pregunta en su totalidad.

#### **PREGUNTA 5**

¿Cuánto tiempo han tomado la realización de las obras civiles?

Los encuestados no tuvieron dificultad de responder la pregunta, pero sugirieron que se reformule la pregunta: Cuanto tiempo aproximado usted considera que han tomado la realización de las obras civiles; se tendrá en cuenta la observación para la encuesta definitiva.

#### **PREGUNTA 6**

La información que comunica el GADMUR sobre las obras civiles es: Señale 2 respuestas

Nos mencionaron que el GADMUR comunica sus obras cuando ya están en marcha o ya finalizadas.

#### **PREGUNTA 7**

Cuáles son los medios por los cuales se informa sobre las obras realizadas en el cantón Rumiñahui

Los encuestados entendieron la pregunta en su totalidad, pero sugirieron que se aumente la opción vallas /carteles y que se especifique como prensa local, esto se tomara en cuenta para la encuesta definitiva.

#### **PREGUNTA 8**

Existe una correcta señalización en las calles y espacios públicos en el cantón de Rumiñahui?

Los encuestados entendieron la pregunta en su totalidad.

#### **PREGUNTA 9**

¿En la comunicación que proporciona el GADMUR que tipo de señalética debería mejorar?

La pregunta fue entendida en su totalidad, sin embargo, para la encuesta definitiva se cambiará la pregunta: En relación a la información que proporciona el GADMUR, ¿cuál considera es el tipo de señalética que debería mejorar?

#### **PREGUNTA 10**

¿El GADMUR escucha sus requerimientos y proporciona soluciones viables?

La pregunta no fue comprendida en su totalidad.

#### **PREGUNTA 11**

En una escala del 1 al 10, siendo 1 nada satisfecho y 10 muy satisfecho ¿Cuán satisfecho se encuentra con la comunicación de la gestión del GADMUR?

Los encuestados no tuvieron ninguna dificultad, fue comprendida en su totalidad.

#### **PREGUNTA 12**

Cree que en los próximos 5 años mejore la gestión del GADMUR

Los encuestados no tuvieron ninguna dificultad, fue comprendida en su totalidad.

#### **Conclusiones:**

A través de la metodología aprendida la aplicación de la prueba piloto se realizó con éxito, la cual aportó ciertos aspectos relevantes para agregar y modificar la encuesta definitiva que se aplicará para la muestra de la investigación y así con el fin de cumplir el objetivo de nuestro proyecto de investigación.

La prueba piloto nos ayudó a identificar los errores en el planteamiento de las preguntas para obtener como resultado la encuesta definitiva que se aplicará a la muestra calculada para el desarrollo de nuestra investigación.

## 2.4.4. Encuesta Final

 <b>UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE</b>	
<p><b>Tema:</b> Impacto de las obras civiles del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) de Rumiñahui y la percepción de sus habitantes por la falta de una comunicación bidireccional</p> <p><b>Objetivo:</b> Recopilar información del área rural y urbana del cantón Rumiñahui para medir la percepción de los habitantes</p> <p><b>INSTRUCCIONES:</b></p> <p>1. Lea detenidamente cada pregunta tomando en cuenta las indicaciones señaladas a lo largo de la encuesta.</p> <p>2. Marque con una "X" en el lugar que corresponda.</p> <p><b>FECHA:</b> _____ <b>CÓDIGO:</b> _____</p>	
INFORMACIÓN PERSONAL	
<b>Género:</b>	Masculino___ Femenino___
<b>Edad</b>	_____ años
<b>Estado civil:</b>	Soltero___ Casado___ Divorciado___ Viudo___ Unión Libre___
<b>Grado de Instrucción</b>	Primaria___ Bachillerato___ Superior___ Cuarto Nivel___
<b>Área de Residencia:</b>	Rural___ Urbana___
<b>Parroquia</b>	_____
<p>1. ¿La información del GADM Rumiñahui sobre las obras civiles ha sido oportuna para usted? Obras civiles: desarrollo de carreteras, represas, puentes, alcantarillado; también conocido como obras publicas.</p> <p style="text-align: center;">Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p style="text-align: center;"><i>Si su respuesta es SI aquí termina la encuesta y si su respuesta es NO continúe con la misma</i></p> <p>2. ¿Se siente satisfecho con las obras civiles que ha realizado el GADM de Rumiñahui?</p> <p style="text-align: center;">Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>3. ¿Cuáles son los problemas del cantón Rumiñahui que más le afectan a usted? <i>Enumere del 1 a 5, siendo 1 el menor problema y 5 el mayor problema</i></p> <p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> Estado de las calles      <input type="checkbox"/> Alcantarillado  <input type="checkbox"/> Acceso a barrios      <input type="checkbox"/> Basura en las calles  <input type="checkbox"/> Construcciones en calles principales o avenidas </p> <p>4. ¿Cuánto tiempo aproximado han tomado la realización de las obras civiles? <i>Marque con una x la respuesta.</i></p> <p style="text-align: center;"> 1 a 3 años      <input type="checkbox"/>  4 a 6 años      <input type="checkbox"/>  7 a 9 años      <input type="checkbox"/> </p>	



6. Cuáles son los medios por los cuales se informa sobre las obras realizadas en el cantón de Rumiñahui

Señale 2 respuestas

Televisión	_____
Radio	_____
Prensa local	_____
Propaganda de exteriores (vallas, carteles)	_____
Internet	_____

7. Existe una correcta señalización en las calles y espacios públicos en el cantón de Rumiñahui?

Si  No

8. En relación a la información que proporciona el GADM de Rumiñahui, ¿cuál considera es el tipo de señalética que debería mejorar?

Señalética de paradas de buses	_____
Señalética de vialidad	_____
Señalética lugares turísticos	_____
Señalética de lugares seguros	_____
Señalética de prohibición (no botar basura)	_____
Señalética en zonas de riesgo	_____
Señalética en zonas escolares	_____

9. ¿El GAD de Rumiñahui escucha sus requerimientos y brinda soluciones a sus problemas?

Si  No

10. En una escala del 1 al 5, siendo 1 nada satisfecho y 5 muy satisfecho ¿Cuán satisfecho se encuentra con la comunicación de la gestión del GADM Rumiñahui?

Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

11. ¿Cómo calificaría usted la gestión del GADM de Rumiñahui?

Muy buena	_____
Buena	_____
Regular	_____
Mala	_____
Muy mala	_____

\*Gestión: Conjunto de acciones emprendidas para la consecución de objetivos

12. Cree que en los próximos 5 años mejore la gestión\* del GADM Rumiñahui:

Totalmente en desacuerdo	_____
En desacuerdo	_____
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	_____
De acuerdo	_____
Totalmente de acuerdo	_____

\*Gestión: Conjunto de acciones emprendidas para la consecución de objetivos

**Gracias por su colaboración**

**Figura 4.** Encuesta definitiva. Elaborado por: Autoría propia

## **2.5. Investigación descriptiva**

### **2.5.1 Técnica de observación**

Según Zigmun (1998), manifiesta que:

La técnica de observación se utiliza recolectar datos necesarios para un estudio y es un método clásico de investigación científica; además, es la manera básica por medio se la cual se obtiene información acerca del comportamiento de las actitudes del mundo que nos rodea.

La observación es una herramienta esencial para la recolección de datos cualitativos acerca de fenómenos, temas o situaciones delicadas o difíciles de discutir o describir, la técnica de observación es muy útil, la cual el observador necesita saber escuchar y utilizar todos los sentidos, poner mucha atención a los mínimos detalles, además el observador debe poseer habilidades y saber comprender conductas no verbales, ser reflexivo y disciplinado para escribir las anotaciones pertinentes (Sampieri, 2010).

Según Morris (2005) se refiere a la observación natural como una observación sistemática en lugares naturales, es decir la única manera de observar a las personas en su entorno natural, la cual permite cambiar de dirección si surgen nuevas preguntas en la investigación.

En la presente investigación se utiliza la observación natural la cual aporta a nuestra investigación con el análisis de las actitudes y comportamientos que tienen los habitantes del cantón Rumiñahui con respecto a la comunicación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui y las obras civiles que toman lugar en su propio entorno.

Al realizar la investigación a los habitantes se observó que la actitud es de disconformidad e insatisfacción con las obras civiles y el entorno en el que se están desarrollando ya que al momento de realizar el acercamiento hacia los habitantes pudimos evidenciar que existen problemas latentes en los diferentes sectores del cantón, obteniendo como resultados los siguientes hallazgos:



**Figura 5.** Vía San pedro de Taboada

En la vía de acceso a San Pedro de Taboada observamos que una señal de tránsito se encontraba caída en la vereda lo que obstaculiza el paso de los peatones suceso que puede resultar un peligro para los niños que tengan que cruzar por la calle y sufran algún accidente, además con respecto a los automotores al no poder visualizar esta señalética pueden cometer un accidente de tránsito, cuestiones analizadas que determinar un grave peligro para el bienestar de los habitantes del cantón Rumiñahui; los mismos que nos comentaron que la señal de tránsito ha permanecido allí por varios días incluso posterior de ser informados no han obtenido tener respuesta por parte de las autoridades..



**Figura 6.** Puente Capelo - Entrada

En el sector de Capelo pudimos observar el mal estado, desniveles, baches y tierra de las calles lo que causa un daño a los automotores y no permite una circulación efectiva para los vehículos que transitan a diario por ahí, otro punto importante a destacar es el ancho de las veredas ya que pudimos observar que son muy angostas por lo que a los ciudadanos les toca caminar por las calles incluyendo a los grupos vulnerables de la sociedad cuestión que resta al bienestar de los habitantes del cantón Rumiñahui.



**Figura 7.** Sector Playa chica

En el sector de Playa Chica observamos que también se mantiene el problema del mal estado de las calles pero que además se suma el funcionamiento incorrecto del alcantarillado ya que no se encuentra en óptimas condiciones evidenciado un día después de fuertes lluvias que permanecen en el invierno actual resulta que las calles se encuentren inundadas y este hecho es perjudicial para la salud de los habitantes del cantón Rumiñahui ya que miles de personas pasan por este sector ya que es un lugar donde se desarrolla el comercio.



**Figura 8.** Puente vía Santa Rosa – entrada a Sangolquí

En el puente de la vía Santa Rosa se evidencia la mayor afectación del mal estado de las calles, lugar con un gran flujo de circulación de vehículos por el estado en que se puede observar se genera una fuerte congestión vehicular y además se ocasiona daños a los automotores por los baches que se encuentran a lo largo de la vía de la misma manera representa un riesgo para los moradores del sector como personas de la tercera edad o niños que toman esta vía como su lugar usual de tránsito ya que el estado puede ocasionar una caída o tropezón.



**Figura 9.** Mercado Sangolquí

En el sector de Sangolquí se encuentra el mercado el mismo que está sobre las aceras y se observa automotores parqueados en la calle que obstruyen la circulación de los peatones pero el punto que se tiene que destacar aquí es que observamos que no se ha realizado una de las propuestas del plan del municipio que fue la del camal lo que ocasiona problemas de salud, basura en las calles, desorganización por lo que la habitantes del cantón Rumilahui se encuentran descontentos con este ofrecimiento ya que se da el aumento de comercio informal.

## **2.6. Trabajo de campo**

La presente investigación se desarrolló en las parroquias urbanas del cantón Rumiñahui que son San Rafael, San Pedro de Taboada y Sangolquí como también en las parroquias rurales de Cotogchoa y Rumipamba, al ser la muestra menor a 500 elementos las autoras de la investigación nos encargaremos de realizar el trabajo de campo.

### **2.6.1. Selección de los trabajadores de campo**

Para la presente investigación el equipo de campo conformado por Nicole Reyes y Karla Salas, mismas autoras que tienen total conocimiento de la investigación y se encuentran preparadas para desarrollar el trabajo de campo.

### **2.6.2. Capacitación de los trabajadores de campo**

Es importante tener conocimiento de las preguntas para poder abordar a los habitantes sobre la información que se requiere para la investigación, así como realizar la encuesta en menos de 3 minutos para lograr la optimización del tiempo.

### **2.6.3. Supervisión**

El control y la verificación de nuestro trabajo de campo se realizaron por parte de nuestro tutor el Ingeniero Farid Mantilla para la ejecución de la investigación.

#### **2.6.4. Logística**

Se necesitó movilización hacia las diferentes áreas rurales y urbanas, donde cada una llevará un número específico de encuestas, un tablero, 5 esferos, una gorra para el sol y agua.

#### **2.6.5. Actualización tecnológica**

Para la recopilación de datos se utilizó un formulario a través de Google Drive que nos permitirá llegar a más personas y para el ingreso de datos se utilizará Microsoft Excel y el programa informático estadístico IBM SPSS que facilitaran el análisis de los datos y resultados de nuestra investigación.

#### **2.6.6 Sesgos**

En la presente investigación se busca obtener un nivel de confianza mayor al 95% por lo que se realizará el 10% de encuestas adicionales de nuestra muestra para no tener sesgos de información.

#### **2.6.7 Reglamentos**

La Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE como una universidad de categoría "A" los trabajos de sus estudiantes son investigaciones transparentes, éticas y reales que cumplen con los objetivos de la Universidad y en lo que respecta al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui es dar un enfoque de la situación actual y real de la comunicación.

## 2.7. Determinación del Tamaño de la muestra

### 2.7.1. Tamaño de la muestra

El objetivo es determinar el número de elementos o unidades muestrales a quienes se les aplicara la encuesta definitiva para la obtención de la información.

#### 1) Determinar el Nivel de confianza:

En nuestra investigación el nivel de confianza a utilizar será del 95%, que corresponde al valor de  $z = 1.96$ , lo cual la encuesta se aplicará directamente al investigado y en el área rural y urbana de interés determinada en la investigación.

#### 2) Primero se debe aplicar la formula universal, para poder determinar la muestra.

$$n = \frac{z^2 PQN}{e^2N + z^2PQ}$$

Debido a que en nuestra investigación aplicaremos en el área rural y urbana, por lo tanto, primero determinamos la muestra universal y luego aplicaremos el muestreo estratificado.

### Muestreo Estratificado

Las investigadoras Karla Salas y Nicole Reyes utilizaron la metodología del muestreo aleatorio estratificado, con la técnica de estratificación arbitraria, misma que permitirá establecer 2 subgrupos llamados estratos, para luego determinar el tamaño de la muestra y por último asignar una afijación proporcional.

### Afijación proporcional

Distribuir la muestra universal de forma proporcional a los diferentes estratos (áreas). Luego reemplazar el valor obtenido de la muestra universal, en la siguiente formula:

$$nh1 = n \frac{NH1}{N} ; nh2 = n \frac{NH2}{N}$$

NH1 = Area Rural

NH2 = Area Urbana

### 3) Datos Iniciales

Determinar el número de elementos o unidades muestrales a quienes se aplicará la encuesta para la obtención de la información. Para lo cual la población total del Cantón Rumiñahui es de 85.852 habitantes, de los cuales 75.080 se encuentra en el área urbana, mientras que los 10.772 habitantes en el área rural.

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{e^2(N) + Z^2 PQ}$$

En Donde:

Z = Nivel de Confianza

N = Universo

P = Probabilidad a Favor

Q = Probabilidad en Contra

e = Error de Estimación

n = Tamaño de la Muestra

**Tabla 7**

Identificación de datos muestrales

DATOS	
U	85852
e	0,05
p	0,7
q	0.3
z	1.96

Elaborado por: Autoría propia

**4) Determinar el tamaño de la muestra universal**

$$n = \frac{(1,96^2) 0,7 * 0,3 (85852)}{(0,05^2)(85852) + (1,96^2)0,7 * 0,3}$$

$$n = 321$$

**5) Determinar el tamaño de la muestra específica (n = 321)**

$$nh1 = n \frac{NH1}{N} ; nh2 = n \frac{NH2}{N}$$

En donde:

NH1 = Area Rural

NH2 = Area Urbana

**Tabla 8**

Datos iniciales

Código	Área	Población
NH1	Urbana	75080
NH2	Rural	10772

Elaborado por: Autoría propia

$$nh1 = 321 \frac{75080}{85852} \qquad nh2 = 321 \frac{10772}{85852}$$

$$nh1 = 281$$

$$nh2 = 40$$

Para nuestra investigación partimos del total del Universo que es 85852 habitantes, lo cual nos proporcionó el tamaño de la muestra específica  $n= 321$  mediante la fórmula de muestreo aleatorio simple, luego dividimos por estratos urbano y rural para encontrar el muestreo estratificado, arrojando los siguientes resultados.

En el área Urbana deberá aplicarse un total de 281 encuestas y en el área rural un total de 40 encuestas, dándonos un total de 321 habitantes del Cantón Rumiñahui por encuestar.

## **2.8. Análisis de datos**

Culminado el levantamiento de información a través de las encuestas aplicadas en el área rural y urbana, procedemos con el análisis ejecutivo de los resultados obtenidos en el estudio.

### **2.8.1. Procesamiento de Datos**

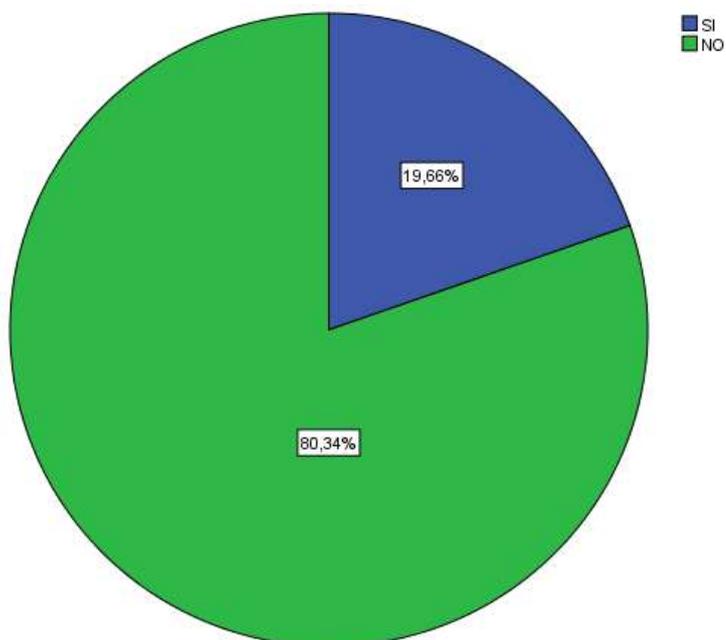
En nuestra investigación para la tabulación y procesamiento de la información obtenida, se utilizó el programa IBM SPSS Statistics versión 20.

### 2.8.2. Análisis Univariado

**Tabla 9.**

Pregunta 1: ¿La información del GADMUR sobre las obras civiles ha sido oportuna para usted?

1. ¿La información del GADMUR sobre las obras civiles ha sido oportuna para usted?		
	Frecuencia	Porcentaje
SI	69	19,7
NO	282	80,3
Total	351	100,0



**Figura 10.** Pregunta 1: ¿La información del GADMUR sobre las obras civiles ha sido oportuna para usted?

**Análisis ejecutivo:**

De acuerdo con la investigación realizada a los habitantes del cantón Rumiñahui, en la pregunta n°1; el 80,3%, representa al mayor porcentaje de personas encuestadas, quienes se encuentran inconformes, porque la comunicación sobre las obras civiles que se están realizando o a realizado el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui, no ha sido la correcta, consecuentemente esto representa un grave problema para los diversos negocios y en si para los habitantes del sector, quienes no se encuentran informados oportunamente de las obras civiles en sus sectores.

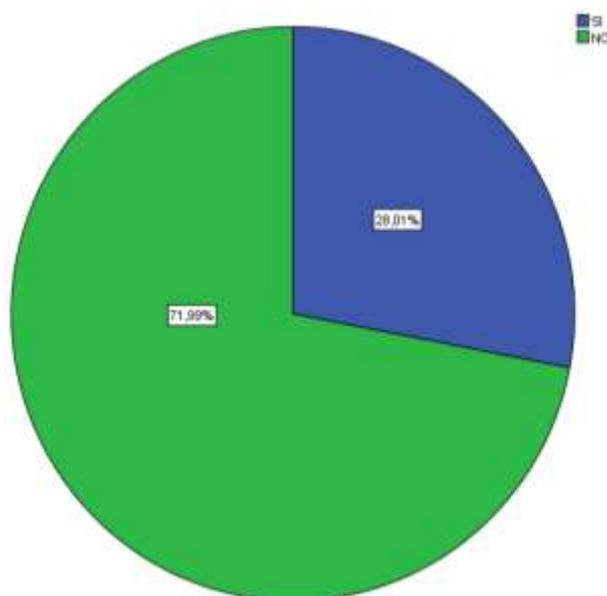
**Análisis comparativo:**

Según informe de Transparencia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui actual establece una relación de mutuo beneficio entre habitantes y autoridades , según el Gobierno Municipal Rumiñahui (2014) el uso de medios locales y otros procesos de información; insumos que servirán de base para fomentar la participación ciudadana, para fortalecer la imagen institucional y lograr el apoyo de los habitantes del cantón para la consecución de los objetivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui, esto no se constata en la presente investigación ya que es poca la información que se comunica por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui en nuestros resultados (Gobierno Municipal Rumiñahui, 2014).

**Tabla 10.**

Pregunta 2: ¿Se siente satisfecho con las obras civiles que ha realizado el GADMUR?

<b>2. ¿Se siente satisfecho con las obras civiles que ha realizado el GADMUR?</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
SI	79	22,5
NO	203	57,8
<b>Total</b>	<b>282</b>	<b>80,3</b>



**Figura 11.** Pregunta 2: ¿Se siente satisfecho con las obras civiles que ha realizado el GADMUR?

#### **Análisis ejecutivo:**

En el desarrollo de la investigación en la pregunta n°2, la población del área rural y urbana encuestada del cantón Rumiñahui que representan el 57,8% en esta pregunta se mostraron insatisfechas con la realización de las obras civiles por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui, denotándose un malestar social con respecto a la gestión.

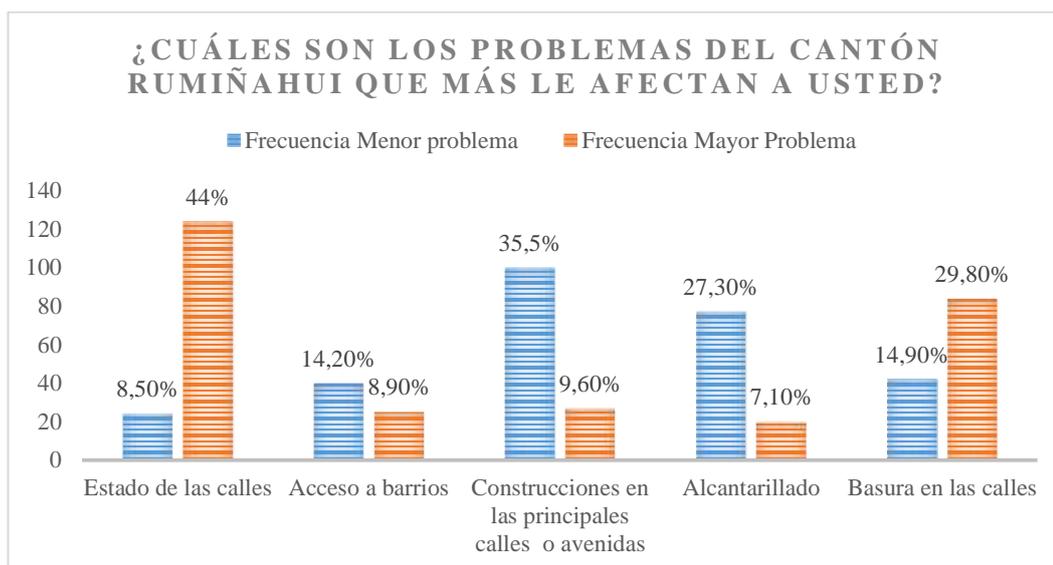
### **Análisis comparativo:**

En el informe de Transparencia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui actual se plantea un indicador de nivel de satisfacción del usuario de 4,3/5, resultado que no se evidencia en la presente investigación ya que los habitantes no se sienten satisfechos con la gestión de las obras civiles.

### **Tabla 11.**

Pregunta 3: ¿Cuáles son los problemas del cantón Rumiñahui que más le afectan a usted?

	Frecuencia		%	
	Menor problema	Mayor Problema	Menor problema	Mayor Problema
Estado de las calles	24	<b>124</b>	8.5%	44%
Acceso a barrios	40	25	14,20%	8,90%
Construcciones en las principales calles o avenidas	<b>100</b>	27	35.5%	9.60%
Alcantarillado	77	20	27,30%	7,10%
Basura en las calles	42	84	14,90%	29,80%



**Figura 12.** Pregunta 3: ¿Cuáles son los problemas del cantón Rumiñahui que más le afectan a usted?

#### **Análisis ejecutivo:**

Durante la investigación en la pregunta n°3, en la cual el objetivo fue identificar en una escala siendo (5) el mayor y (1) el menor, los problemas que atañen al cantón Rumiñahui, en este desarrollo se evidencian los siguientes resultados: 5. Estado de las calles, 4. Basura en las calles y los animales, 3. Alcantarillado, 2. Acceso a barrios 1. Construcciones en las principales calles o avenidas. Hemos podido determinar que los problemas están presentes identificándose con el mayor porcentaje “Estado de las calles”, siendo este el primero a tratar para luego continuar con los demás; pues todos en conjunto son problemas latentes que afectan a los habitantes, quienes perciben a diario la problemática, generando un ambiente de disconformidad con la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui.

#### **Análisis comparativo:**

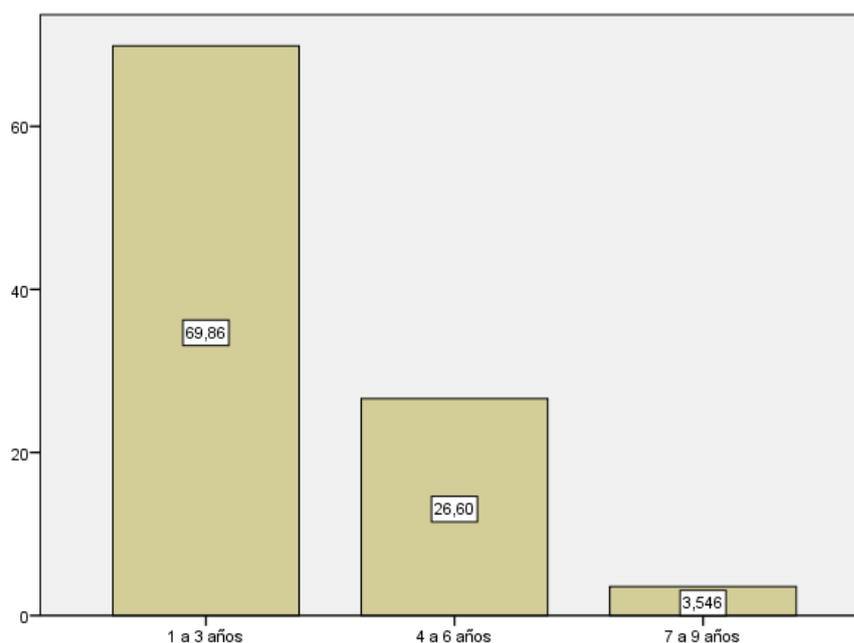
De acuerdo a El Telégrafo (2016), la Federación de Barrios de Rumiñahui reclamo obras emergentes para varios sectores del cantón. Dirigentes indicaron que proyectos como el monorriel, el nuevo camal, adecuaciones para los mercados y la

rehabilitación del hospital no se han realizado (EL TELÉGRAFO, 2016). La presente investigación constata que son más los problemas del Cantón Rumiñahui.

**Tabla 12.**

Pregunta 4: ¿Cuánto tiempo aproximado han tomado la realización de las obras civiles?

<b>4. ¿Cuánto tiempo aproximado han tomado la realización de las obras civiles?</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
1 a 3 años	197	56,1
4 a 6 años	75	21,4
7 a 9 años	10	2,8
Total	282	80,3



**Figura 13.** Pregunta 4: ¿Cuánto tiempo aproximado han tomado la realización de las obras civiles?

#### **Análisis ejecutivo:**

En el desarrollo de la presente investigación, en la pregunta n°4, con el objeto de identificar el tiempo aproximado en la realización de las obras civiles tanto en el

área rural como urbana, la mayoría de los encuestados respondieron que al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui le toma entre 1 a 3 años, también se pudo identificar que existe obras que no se han realizado, pese a que fueron ofertas de campaña de la actual Gobierno Municipal.

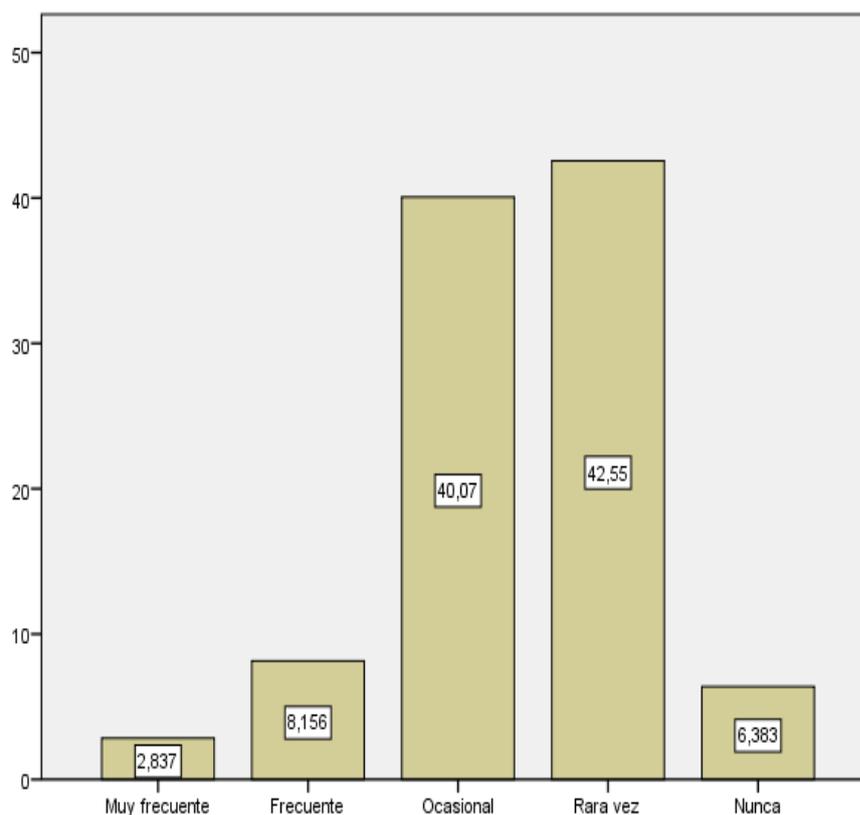
### **Análisis comparativo:**

Según el portal el mundo constructor en las grandes obras se ha realizado en un tiempo récord de 40 meses es decir en 3 años y 4 meses, tomando en cuenta que se refieren a grandes y modernas infraestructuras del país en comparación con nuestro estudio apenas en el cantón Rumiñahui ha tomado el mismo tiempo por lo que los habitantes muestran inconformidad.

### **Tabla 13.**

Pregunta 5: La información que comunica el GADMUR sobre las obras civiles es:

<b>5. La información que comunica el GADMUR sobre las obras civiles es:</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuente	8	2,3
Frecuente	23	6,6
Ocasional	113	32,2
Rara vez	120	34,2
Nunca	18	5,1
Total	282	80,3



**Figura 14.** Pregunta 5: La información que comunica el GADMUR sobre las obras civiles es

#### **Análisis ejecutivo:**

En la presente investigación en la pregunta n°5, podemos evidenciar que la información emitida por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui a sus habitantes, el mayor porcentaje de la población encuestada respondieron que la información se proporciona “Rara vez”, por lo que en su gran mayoría la población desconoce el estado actual de la gestión de las obras civiles.

#### **Análisis comparativo:**

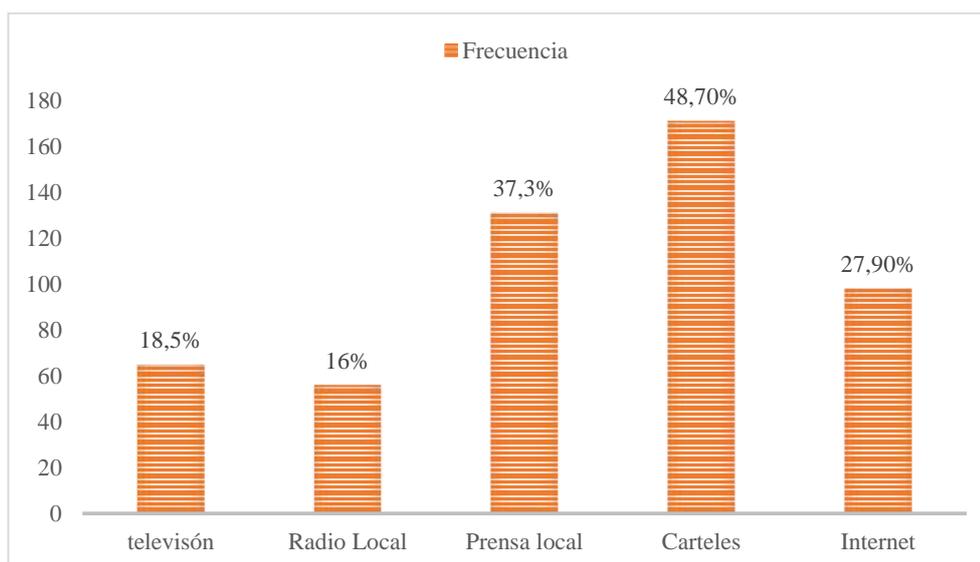
Según El Comercio (017) titulado “Rumiñahui en el olvido”, el autor menciona “Tengo que decirlo con mucha pena y tristeza que al caminar por las calles céntricas del Cantón Rumiñahui, se evidencia una urbe descuidada, desordenada, con caos vehicular, con insalubridad y con pocos espacios recreacionales” (EL

COMERCIO, 2017). Por lo que en nuestra investigación se evidencia que la comuciación es esporadica debido a los problemas de los habitantes que se evidencia en el articulo publicado.

**Tabla 14.**

Pregunta 6: Cuáles son los medios por los cuales se informa sobre las obras realizadas en el cantón de Rumiñahui

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Televisión</b>	65	18,50%
<b>Radio Local</b>	56	16,00%
<b>Prensa local</b>	131	37,30%
<b>Carteles</b>	171	48,70%
<b>Internet</b>	98	27,90%



**Figura 15.** Pregunta 6: Cuáles son los medios por los cuales se informa sobre las obras realizadas en el cantón de Rumiñahui

### **Análisis ejecutivo:**

En la investigación realizada a los habitantes del cantón Rumiñahui en la pregunta n°6, con el objetivo de conocer por qué medio se informan los habitantes de la zona rural y urbana, en su mayoría la población encuestada indica que se informan por medio de los carteles y vallas de las obras realizadas o que se están realizando, siguiendo con un 37,30% por la “prensa local”, misma que se entrega a los habitantes del cantón Rumiñahui cada 15 días; es importante indicar que con un 16% la radio local “Ecos Radio de Rumiñahui”, medio de comunicación oficial del Cantón Rumiñahui es la que menor gestión de información realiza.

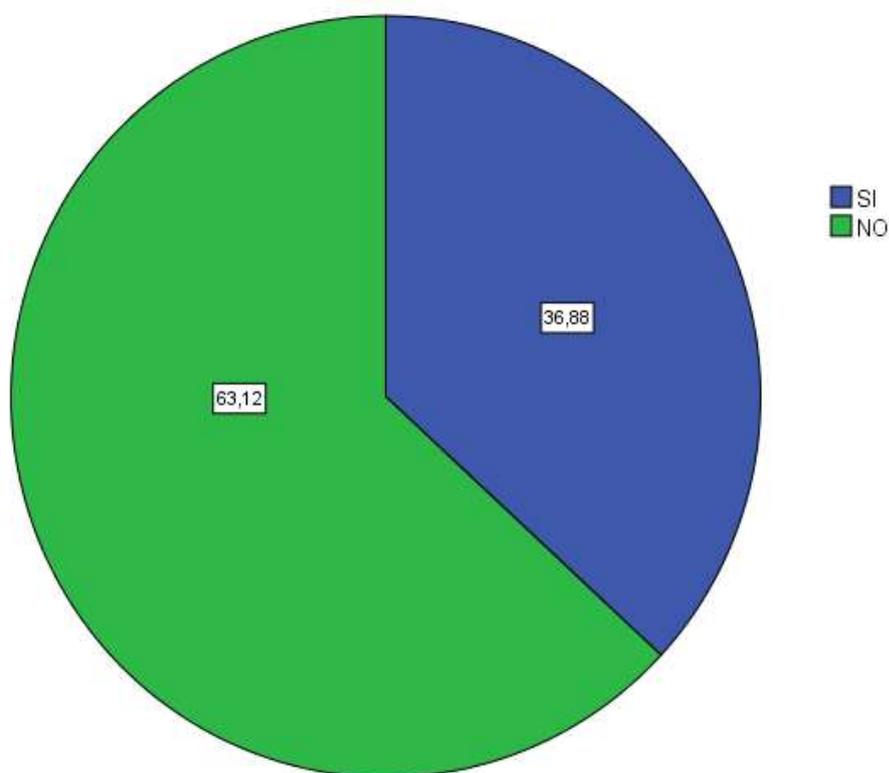
### **Análisis comparativo:**

El GAD Pichincha como medios de comunicación utiliza la página Pichincha al día donde mantienen noticias de las obras realizadas, además emprendió una campaña denominada “Obras con Amor” a través de vallas colocadas en el recorrido de la autopista General Rumiñahui por lo que pudimos observar que existe confusión de los habitantes de a qué municipalidad pertenecen las vallas, información recopilada en la investigación de campo.

### **Tabla 15.**

Pregunta 7: Existe una correcta señalización en las calles y espacios públicos en el cantón de Rumiñahui?

<b>7. Existe una correcta señalización en las calles y espacios públicos en el cantón de Rumiñahui?</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
SI	104	29,6
NO	178	50,7
Total	282	80,3



**Figura 16.** Pregunta 7: Existe una correcta señalización en las calles y espacios públicos en el cantón de Rumiñahui?

#### **Análisis ejecutivo:**

En la presente investigación en la pregunta n°7 los habitantes encuestados en el área rural y urbana, manifestaron en su mayoría con el 50,7% que no existe una correcta señalización en las calles y espacios públicos del cantón Rumiñahui.

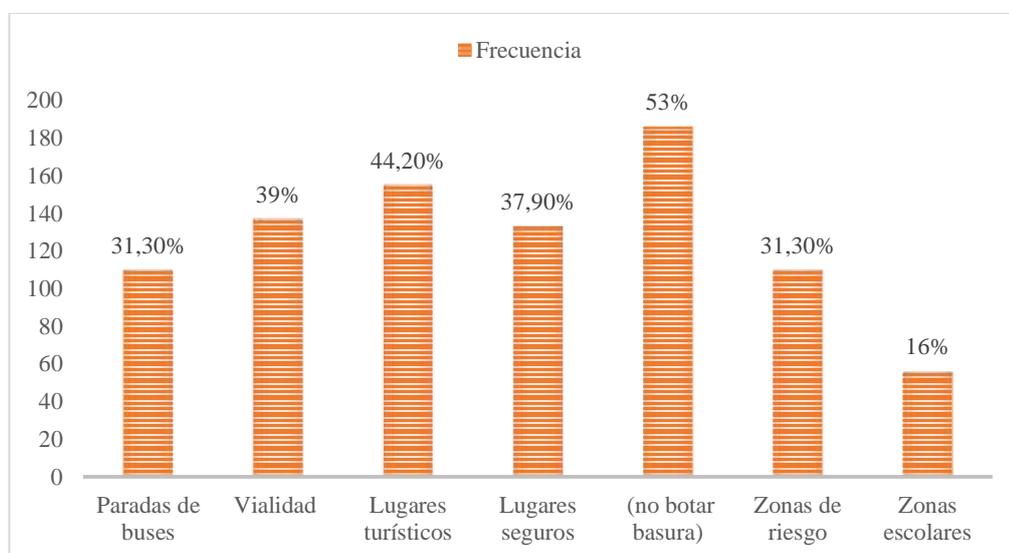
#### **Análisis comparativo:**

El Municipio de Quito, a través de la Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas, EPMMOP, trabaja de manera autónoma en la elaboración, producción e instalación de todo tipo de señales verticales de tránsito, nomenclaturas viales y prediales útiles para la zona urbana del Distrito Metropolitano y sus parroquias rurales. En la presente investigación han opinado que no existe una correcta señalización y además que la existente se encuentra en malas condiciones.

**Tabla 16.**

Pregunta 8: En relación a la información que proporciona el GADMUR, ¿cuál considera es el tipo de señalética que debería mejorar?

	Frecuencia	%
Señalética de paradas de buses	110	31,30%
Señalética de vialidad	137	39%
Señalética lugares turísticos	155	44,20%
Señalética de lugares seguros	133	37,90%
Señalética de prohibición (no botar basura)	186	53%
Señalética en zonas de riesgo	110	31,30%
Señalética en zonas escolares	56	16,00%



**Figura 17.** Pregunta 8: En relación a la información que proporciona el GADMUR, ¿cuál considera es el tipo de señalética que debería mejorar?

#### **Análisis ejecutivo:**

En la investigación desarrollada en la pregunta n°8, podemos observar que los habitantes del área rural y urbana no se encuentran conformes con la colocación y adecuación de las señaléticas, ya que las opciones consultadas reflejan un alto porcentaje de insatisfacción, siendo el mayor porcentaje el 53%, mismo que determina que no existe una señalética adecuada de prohibición (no botar basura en la calle, no

libar en la calle) que afecta a los habitantes que viven y transitan en el cantón Rumiñahui.

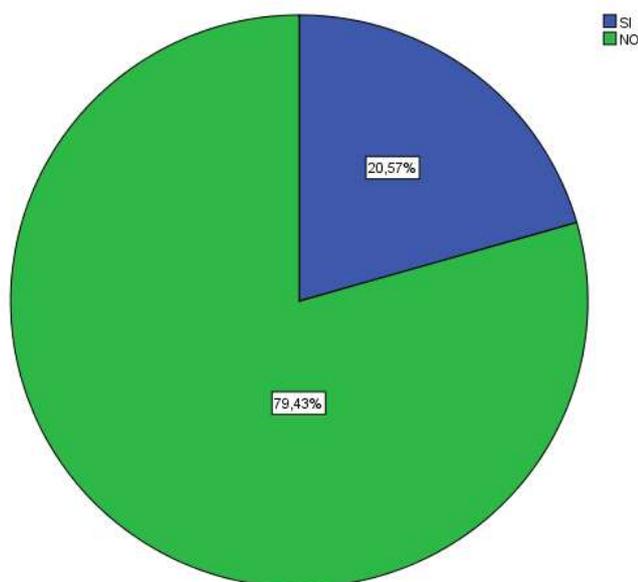
### **Análisis comparativo:**

El Municipio de Quito suma a sus gestiones a la EPMMOP ahorrando importantes sumas de dinero ya que la misma produce las señales de tránsito y no se las debe adquirir a terceras empresas y sobre todo el tiempo en que se pone o repone una señal es mucho más corto. Se evidencia que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui no ha emprendido acciones para el mejoramiento de las señaléticas del cantón Rumiñahui.

### **Tabla 17.**

Pregunta 9: ¿El GADMUR escucha sus requerimientos y brinda soluciones a sus problemas?

<b>9. ¿El GADMUR escucha sus requerimientos y proporciona soluciones viables?</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
SI	58	16,5
NO	224	63,8
Total	282	80,3



**Figura 18.** Pregunta 9: ¿El GADMUR escucha sus requerimientos y brinda soluciones a sus problemas?

#### **Análisis ejecutivo:**

En la pregunta n° 9, la mayoría de los habitantes encuestados del área rural y urbana manifestaron que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui no escucha sus requerimientos, no brindan soluciones a los requerimientos solicitados y que varias veces han insistido en la solución de un problema, mismo que no ha sido resuelto durante meses o incluso años.

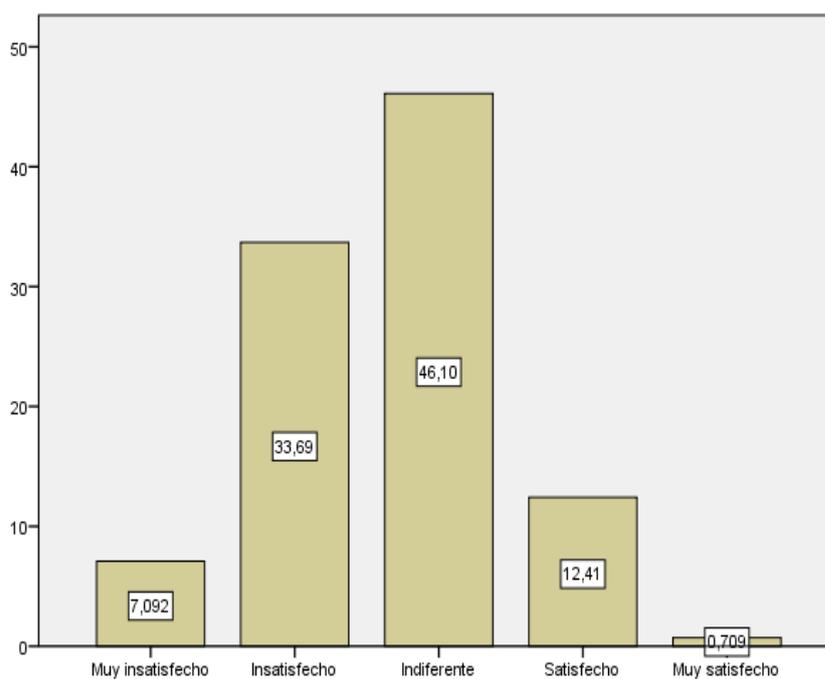
#### **Análisis comparativo:**

De acuerdo con la Alcaldía de Cuenca (2016) en el plan de ordenamiento constata que fue construido con más de 600 actores en donde estuvieron involucrados: juntas parroquiales; técnicos de la corporación municipal; niveles ciudadanos, etc. (CUENCA ALCADÍA, 2016). Lo que no se ha evidenciado con respecto al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui.

**Tabla 18.**

Pregunta 10: ¿Cuán satisfecho se encuentra con la comunicación de la gestión del GADMUR?

10. En una escala del 1 al 5, siendo 1 nada satisfecho y 5 muy satisfecho ¿Cuán satisfecho se encuentra con la comunicación de la gestión del GADMUR?		
	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	20	5,7
Insatisfecho	95	27,1
Indiferente	130	37,0
Satisfecho	35	10,0
Muy satisfecho	2	,6
Total	282	80,3



**Figura 19.** Pregunta 10: ¿Cuán satisfecho se encuentra con la comunicación de la gestión del GADMUR?

**Análisis ejecutivo:**

En la investigación de mercados desarrollada en la pregunta n°10, se evidencia que el mayor porcentaje de los encuestados, se sienten “Indiferentes” a la gestión que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui, concluyendo que no se encuentran satisfechos con la comunicación de las obras civiles.

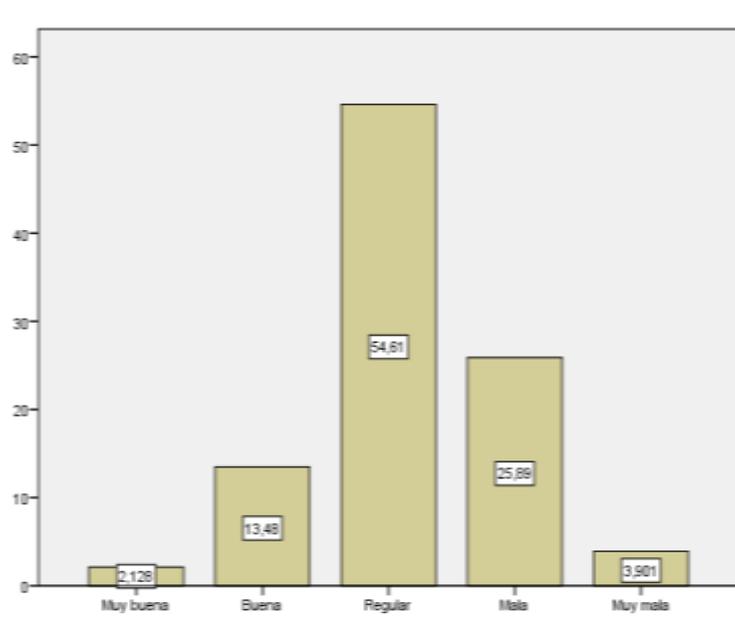
**Análisis comparativo:**

La comunicación es uno de los objetivos del plan del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui por lo que se evidencia que no se están cumpliendo con las metas e indicadores planteados.

**Tabla 19.**

Pregunta 11: Cómo calificaría usted la gestión del GADMUR?

<b>11. ¿Cómo calificaría usted la gestión del GADMUR?</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy buena	6	1,7
Buena	38	10,8
Regular	154	43,9
Mala	73	20,8
Muy mala	11	3,1
Total	282	80,3



**Figura 20.** Pregunta 11: ¿Cómo calificaría usted la gestión del GADMUR?

#### **Análisis ejecutivo:**

En la investigación desarrollada para la pregunta n°11, el mayor porcentaje de encuestados del área rural y urbana manifestaron que la gestión que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui es “Regular”, lo que determina que el conjunto de acciones emprendidas no se está ejecutando a cabalidad, por lo tanto, tampoco el cumplimiento de sus objetivos.

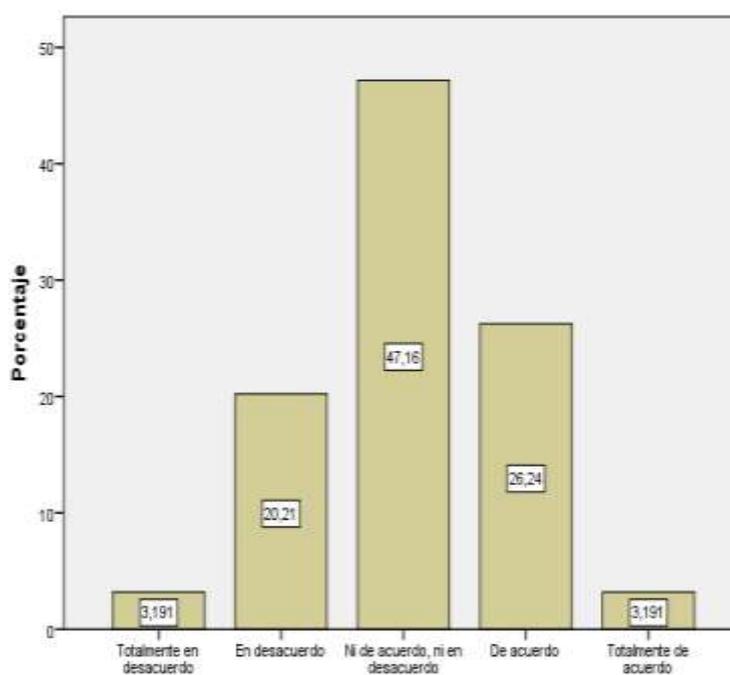
#### **Análisis comparativo:**

En otras declaraciones de la Federación de Barrios de Rumiñahui según El Telégrafo (2016) denunciaron que el alcalde no ha cumplido sus ofertas de campaña y que muchos barrios carecen de obras (EL TELÉGRAFO, 2016). En la presente investigación se evidencia la regular gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui.

**Tabla 20.**

Pregunta 12: Cree que en los próximos 5 años mejore la gestión\* del GADMUR:

<b>12. Cree que en los próximos 5 años mejore la gestión* del GADMUR:</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	2,6
En desacuerdo	57	16,2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	133	37,9
De acuerdo	74	21,1
Totalmente de acuerdo	9	2,6
Total	282	80,3



**Figura 21.** Pregunta 12: Cree que en los próximos 5 años mejore la gestión\* del GADMUR:

**Análisis ejecutivo:**

En el desarrollo de la investigación, en la pregunta n°12, los encuestados con el mayor porcentaje, tienen una incertidumbre de la gestión, pues los habitantes del área rural y urbana se encuentran a la espera del cumplimiento de todas las obras ofrecidas por el actual Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui.

**Análisis comparativo:**

En un artículo del diario La opinión de Machala suman que las gestiones del alcalde de Machala están resultando positivas porque su respuesta oportuna a los problemas con las obras civiles con respecto al mal clima son tratadas con prioridad y así sus habitantes creen en las acciones del municipio, en la presente investigación los habitantes de Rumiñahui han dejado de creer en que la gestión mejore y muchos manifestaron que esta mejoría de diera con una nueva administración.

**2.8.3. Análisis Bivariado**

Es la forma en que se relacionan la variable dependiente y la variable independiente, para determinar la asociación y relación entre las dos variables. El interés de este tipo de análisis se centra principalmente en la forma en que se distribuye la variable dependiente en función de las diferentes categorías o valores de la variable independiente (Field, 2009).

**2.8.3.1. Tablas de contingencia**

De acuerdo a Mantilla, 2015 (citado en Estrada, 2016) permite determinar si existe asociación y relación entre dos variables nominales del valor con mayor contingencia (Mantilla, 2015).

**Tabla 21.**

Tabla de Contingencia: ¿Se siente satisfecho con las obras civiles que ha realizado el GADMUR?, ¿La información del GADMUR sobre las obras civiles ha sido oportuna para usted?

<b>2. ¿Se siente satisfecho con las obras civiles que ha realizado el GADMUR? * 1. ¿La información del GADMUR sobre las obras civiles ha sido oportuna para usted?</b>					
		1. ¿La información del GADMUR sobre las obras civiles ha sido oportuna para usted?; Obras civiles: desarrollo de carreteras, represas, puentes, alcantarillado; también conocido como obras públicas.			Total
		SI	NO		
2. ¿Se siente satisfecho con las obras civiles que ha realizado el GADMUR?	SI	0	79	79	
	NO	0	<b>203</b>	203	
Total		0	282	282	

**Análisis ejecutivo:**

En la investigación mediante el cruce de variables sobre si está satisfecho con las obras que ha realizado el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui y si la información sobre las obras civiles ha sido oportuna, se muestra que el mayor contingente asocia y relaciona las variables; por consiguiente, el mayor contingente de 203 ayuda a determinar que es nuestro mercado potencial, porque los habitantes no se sienten satisfechos con las obras realizadas y la información que les proporcionan.

**Tabla 22.**

Tabla de Contingencia: ¿Cómo calificaría usted la gestión del GADMUR? y La información que comunica el GADMUR sobre las obras civiles es:

<b>Tabla de contingencia 11. ¿Cómo calificaría usted la gestión del GADMUR? * 5. La información que comunica el GADMUR sobre las obras civiles es:</b>							
		5. La información que comunica el GADMUR sobre las obras civiles es:					Tot al
		Muy frecuen te	Frecuen te	Ocasion al	Rar a vez	Nunc a	
11. ¿Cómo calificaría usted la gestión del GADMU R?	Muy buena	0	0	3	2	0	5
	Buena	1	5	19	11	1	37
	Regul ar	7	14	<b>70</b>	54	8	153
	Mala	0	2	18	46	7	73
	Muy mala	0	1	2	6	2	11
Total		8	22	112	119	18	279

**Análisis ejecutivo:**

De la investigación realizada, en el cruce de variables de las preguntas ¿Cómo calificaría usted la gestión del GADMUR? y La información que comunica el GADMUR sobre las obras civiles es; observamos que el mayor contingente es 70, mismo que corresponde a su gestión regular y a la información que rara vez comunica el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui, lo que determina que si hay relación, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui informa ocasionalmente debido a su inadecuada gestión lo cual ha provocado inconformidad en los habitantes.

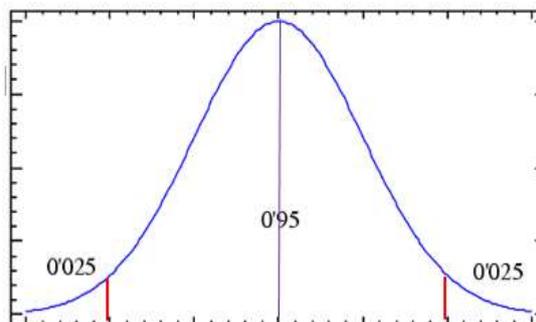
### 2.8.3.2. ANOVA

Indica si existe relación comparación y relación significativa entre dos variables, una nominal y otra métrica (Mantilla, 2015).

**Tabla 23.**

Anova: ¿Se siente satisfecho con las obras civiles que ha realizado el GADMUR? y La información que comunica el GADMUR sobre las obras civiles es.

ANOVA de un factor					
2. ¿Se siente satisfecho con las obras civiles que ha realizado el GADMUR?					
	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	7,348	4	1,837	10,276	,000
Intra-grupos	49,521	277	,179		
Total	56,869	281			



0,000

#### Hipótesis

**H0:** Si A y B es  $\geq$  a 5%; Rechazo

**H1:** Si A y B es  $\leq$  a 5%, Acepto

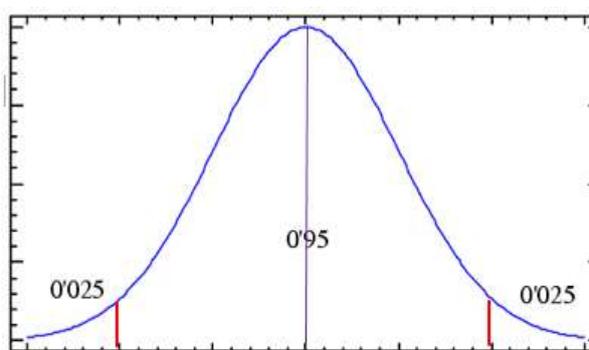
### Análisis ejecutivo:

De la investigación realizada, en el cruce de preguntas: ¿Se siente satisfecho con las obras civiles que ha realizado el GADMUR? y La información que comunica el GADMUR sobre las obras civiles es; observamos que el cálculo de nivel de significancia es 0.000, determinándose el rechazo de la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternativa, consecuentemente si existe relación entre las dos preguntas; es decir, no existe información oportuna y por consiguiente los habitantes se encuentran insatisfechos con las obras del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui.

**Tabla 24.**

Anova: ¿El GADMUR escucha sus requerimientos y proporciona soluciones viables? y ¿Se siente satisfecho con las obras civiles que ha realizado el GADMUR?

ANOVA de un factor					
9. ¿El GADMUR escucha sus requerimientos y proporciona soluciones viables?					
	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	,606	1	,606	3,754	,05
Intra-grupos	44,748	277	,162		
Total	45,355	278			



0,05

### Hipótesis

**H0:** Si A y B es  $\geq$  al 5%; Rechazo

**H1:** Si A y B es  $\leq$  al 5%, Acepto

### **Análisis ejecutivo:**

De la investigación realizada, en el cruce de preguntas: ¿El GADMUR escucha sus requerimientos y proporciona soluciones viables? y ¿Se siente satisfecho con las obras civiles que ha realizado el GADMUR?; observamos que el cálculo de nivel de significancia es de 0.05, lo que determina que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto si existe relación entre las dos preguntas, debido a que los habitantes se sienten insatisfechos con las obras civiles que ha realizado el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui.

### **2.8.3.3. Chi cuadrado**

Es la relación y asociación que existe entre dos o tres variables de estudio con respecto a su promedio de los datos observados frente a los esperados. (Mantilla, 2015).

#### **Tabla 25.**

Chi cuadrado: 1. ¿La información del GADMUR sobre las obras civiles ha sido oportuna para usted?, 4. ¿Cuánto tiempo aproximado han tomado la realización de las obras civiles?, 5. La información que comunica el GADMUR sobre las obras civiles es.

	1. ¿La información del GADMUR sobre las obras civiles ha sido oportuna para usted?	4. ¿Cuánto tiempo aproximado han tomado la realización de las obras civiles?	5. La información que comunica el GADMUR sobre las obras civiles es:
Chi-cuadrado	129,256 <sup>a</sup>	191,766 <sup>b</sup>	215,979 <sup>c</sup>
gl	1	2	4
Sig. Asin.	,000	,000	,000

### Hipótesis

**H0:** Si A, B y C es  $\geq$  al 5%; Rechazo.

**H1:** Si A, B y C es  $\leq$  al 5%; Acepto.

### Análisis ejecutivo:

En la investigación realizada, en el cruce de variables de las preguntas ¿La información del GADMUR sobre las obras civiles ha sido oportuna para usted?, ¿Cuánto tiempo aproximado han tomado la realización de las obras civiles? y la información que comunica el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui sobre las obras civiles es; podemos concluir que existe relación y asociación entre las variables de estudio, de los datos observados frente a los datos esperados y de acuerdo al cálculo el nivel de significancia de (0,000) es menor al 5%, aceptándose la hipótesis alternativa.

### Tabla 26.

Chi Cuadrado: ¿Se siente satisfecho con las obras civiles que ha realizado el GADMUR?, ¿El GADMUR escucha sus requerimientos y proporciona soluciones viables?, ¿La información del GADMUR sobre las obras civiles ha sido oportuna para usted?

	2. ¿Se siente satisfecho con las obras civiles que ha realizado el GADMUR?	9. ¿El GADMUR escucha sus requerimientos y proporciona soluciones viables?	1. ¿La información del GADMUR sobre las obras civiles ha sido oportuna para usted?
Chi-cuadrado	54,525 <sup>a</sup>	97,716 <sup>a</sup>	129,256 <sup>b</sup>
gl	1	1	1
Sig. Asintót.	,000	,000	,000

### Hipótesis

**H0:** Si A, B y C es  $\geq$  al 5%; Rechazo.

**H1:** Si A, B y C es  $\leq$  a l 5%; Acepto.

**Análisis ejecutivo:**

De la investigación realizada, en el cruce de variables de las preguntas, Se siente satisfecho con las obras civiles que ha realizado el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui; El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui escucha sus requerimientos y proporciona soluciones viables. La información del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui sobre las obras civiles ha sido oportuna para usted; si se evidencia una asociación y relación; de acuerdo con el cálculo el nivel de significancia de (0,000), es menor al 5%, determinando la aceptación de la hipótesis alternativa.

**2.8.3.4. Correlaciones**

Permite conocer si existe asociación entre dos o más variables de estudio métricas. (Mantilla, 2015).

**Tabla 27.**

Correlación de Pearson: ¿Se siente satisfecho con las obras civiles que ha realizado el GADMUR? y La información que comunica el GADMUR sobre las obras civiles es:

<b>Correlaciones</b>			
		2. ¿Se siente satisfecho con las obras civiles que ha realizado el GADMUR?	5. La información que comunica el GADMUR sobre las obras civiles es:
2. ¿Se siente satisfecho con las obras civiles que ha realizado el GADMUR?	Correlación de Pearson	1	<b>,346**</b>
	Sig. (bilateral)		,000
	N	282	282
5. La información que comunica el GADMUR sobre las obras civiles es:	Correlación de Pearson	,346**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	282	282
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).			

**Rangos de correlación**

0,00 a 0,19 = No existe correlación

0,20 a 0,39 = Baja correlación

0,50 a 0,79 = Mediana correlación

0,80 a 1,00 = Excelente correlación

### Análisis ejecutivo:

De la investigación realizada, en el cruce de variables de las preguntas La información que comunica el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui sobre las obras civiles es: y ¿Se siente satisfecho con las obras civiles que ha realizado el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui?, observamos de acuerdo a los rangos de correlación de Pearson nuestro estudio tiene una baja correlación (0.346), debido al no existir una correcta comunicación por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui la población no se siente satisfecha.

### Tabla 28.

Correlación de Pearson: ¿La información del GADMUR sobre las obras civiles ha sido oportuna para usted? y ¿Cómo calificaría usted la gestión del GADMUR?

<b>Correlaciones</b>			
		1. ¿La información del GADMUR sobre las obras civiles ha sido oportuna para usted?	11. ¿Cómo calificaría usted la gestión del GADMUR?
1. ¿La información del GADMUR sobre las obras civiles ha sido oportuna para usted?	Correlación de Pearson	1	,154**
	Sig. (bilateral)		,010
	N	351	282
11. ¿Cómo calificaría usted la gestión del GADMUR?	Correlación de Pearson	,154**	1
	Sig. (bilateral)	,010	
	N	282	282
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).			

**Rangos de correlación**

0,00 a 0,19 = No existe correlación

0,20 a 0,39 = Baja correlación

0,50 a 0,79 = Mediana correlación

0,80 a 1,00 = Excelente correlación

**Análisis ejecutivo:**

De la investigación realizada, en el cruce de variables de las preguntas: ¿La información del GADMUR sobre las obras civiles ha sido oportuna para usted? y ¿Cómo calificaría usted la gestión del GADMUR?, observamos de acuerdo a los rangos de correlación de Pearson, nuestro estudio determina que entre las variables analizadas no existe correlación (0.154), es decir, que los habitantes del cantón Rumiñahui se sienten inconformes con la gestión que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui debido a que su información no es oportuna.

## Capítulo III

### 3. Comunicación, Estrategias y propuestas

#### 3.1. Comunicación

Según Pizzolante, 2001 (citado en Calle Pesántez, 2016), nos dice que la comunicación puede ser calificada como un medio para persuadir, facilitar procesos, convencer, motivar, comprometer ideas, y armonizar desde varios puntos de vista. También es considerada como un medio para lograr objetivos claramente planteados, y permite el intercambio de valores, intercambio racional y emocional, verbal y no verbal, intercambio de silencios, palabras, gestos, intereses y compromisos (Calle Pesántez, 2016).

Según Moreu (2005), manifiesta que la comunicación pública se ha convertido, en la actualidad, en una actividad administrativa heterogénea, muy difícil de delimitar y categorizar que se puede identificar como «un cajón de sastre» en el que caben manifestaciones tales como la información política, las relaciones públicas, la información general sobre servicios administrativos, el diálogo interpersonal o la publicidad institucional (Moreu, 2005).

Según Gómez Camarero (2003), dice que elementos relevantes como el derecho a la información, la tipología de los usuarios, la naturaleza de los mensajes, las tecnologías de información y comunicación son consustanciales al diseño de los procesos de comunicación pública que conviene tener presentes en esa interacción permanente entre Administración y ciudadanos.

En consecuencia, a una aproximación teórica de diferentes autores, la propuesta conceptual de la comunicación pública desarrollada por Conchi Campillo Alhama<sup>1</sup> se refiere como tal a, toda aquella actividad que se manifiesta como

---

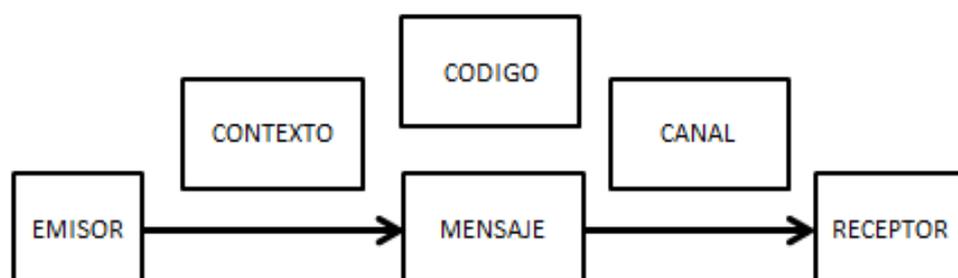
<sup>1</sup> Alhama, C. (2010). Comunicación pública y administración municipal. España. Pensar la publicidad. Vol. IV, n°1, pp. 45-62.

interacción comunicativa bidireccional, establecida entre la administración y los ciudadanos mediante mensajes dotados de significados heterogéneos, objeto de comunicación, a través de diferentes medios interpersonales, colectivos, colectivos de masas y telemáticos.

Posee un carácter instrumental y su finalidad particular se traduce en determinados objetivos específicos, establecidos en el ámbito político y/o de gestión administrativa o ejecutiva; dichos objetivos específicos se corresponderán en su mayoría, necesariamente, con alguno de los fines perseguidos por la Administración, entidades adscritas o cualquier poder público, siendo identificados, consecuentemente, como fines de interés general.

### 3.1.1. Elementos básicos para el desarrollo de la comunicación eficaz:

La comunicación eficaz se desarrolla en un entorno, donde hay dos personas (emisor, receptor) las cuales interactúan con la finalidad de transmitir un mensaje que ayude a mejorar las relaciones interpersonales.



**Figura 22.** Elementos básicos de la comunicación

- Emisor: Es la persona o las personas que emiten un mensaje.
- Receptor: Es la persona o las personas que reciben el mensaje.

- Mensaje: Contenido de la información que se va a enviar.
- Canal: Medio por el que se envía el mensaje.
- Código: Signos y reglas empleadas para enviar el mensaje.
- Contexto: Situación en la que se produce la comunicación.

En cuanto al proceso de comunicación en una organización sea eficiente, Pizzolante, 2001 (citado en Calle Pesántez, 2016) debe ser capaz de:

- a) Se crean mensajes innovadores, basados en necesidades que atribuye el plan de negocios.
- b) Conocer en las características del mercado, es decir, identificar las necesidades reales o potenciales de nuestros mercados, entendiendo por audiencia una lista de aquellas personas con las que la organización debe comunicarse, es decir, empleados, accionistas, gobierno, jefes superiores, medios de comunicación, políticos, entre otros.
- c) Satisfacer las necesidades de la comunidad.
- d) Aprender a escuchar al consumidor, ya que el proceso de comunicación es bidireccional.
- e) Ejecutar los planes de acción a través de mensajes con credibilidad.

### **3.1.2. Veintiocho Tipos de Comunicación**

El autor nos indica que existen diferentes tipos de comunicación, los cuales se detalla a continuación (Armando Corbin, 2017):

#### **1) Comunicación verbal**

Se utilizan diferentes palabras que son transmitidas entre dos o más personas que se conoce comúnmente como emisor y receptor logrando una interacción

(Psicología y mente, 2017). Existen dos tipos que pueden ser expresados de manera hablada o escrita:

### **1.1. Comunicación oral:**

Se establece entre dos o más personas, se realiza a través de palabras habladas o signos orales; cada que nos comunicamos hacemos uso de un lenguaje, para poder comunicarnos utilizamos la lengua mediante el uso de la voz.

### **1.2. Comunicación escrita:**

Comunicación que se realiza a través de signos, símbolos plasmados como letras o imágenes, además la interacción entre el emisor y receptor no es inmediata e incluso puede llegar a no realizarse nunca, a pesar que aquel escrito perdure en el tiempo.

## **2) Comunicación no verbal**

Comunicación que se da a través de la expresión corporal o se manifiesta de forma irracional en movimientos del cuerpo, las composturas, maneras de ver, las posiciones, etc.

## **3) Comunicación según el número de participantes:**

### **3.1. Individual:**

Tipo de comunicación que interactúa un emisor y un receptor, es decir, que se produce una comunicación de individuo a individuo.

### **3.2. Colectiva:**

Comunicación que se da cuando se realiza un intercambio de mensajes entre más de dos personas.

### **3.3. Intrapersonal:**

Es cuando un individuo se comunica consigo mismo, es decir cuando se requiere tomar decisiones propias de la persona.

### **3.4. Interindividual:**

Comunicación entre dos a más personas de un mismo grupo o colectivo.

### **3.5. Intergrupal:**

Comunicación que se produce entre grupos, es decir cuando se transmite un mensaje a un grupo de personas.

### **3.6. Comunicación masiva:**

Comunicación dirigida a un grupo de personas (masas) toma lugar cuando un locutor o emisor transmite información a un conglomerado de personas.

## **4) Comunicación según el canal sensorial:**

### **4.1. Comunicación Visual:**

Los mensajes se expresan a través de un medio visual, y este tipo de comunicación es percibido por medio de la vista.

### **4.2. Comunicación auditiva**

Comunicación que permite que los mensajes transmitidos sean percibidos por el oído.

### **4.3. Comunicación táctil**

Los mensajes son percibidos a través del tacto, por lo general son escritos en braille.

### **4.4. Comunicación olfativa**

Es la información que llega a la persona a través del olor.

#### **4.5. Comunicación gustativa**

Comunicación en la cual la información se percibe a través del gusto.

### **5) Según el canal tecnológico**

#### **5.1. Comunicación telefónica**

Comunicación que se realiza por medio del teléfono, la cual permite una interacción mediante un código común entre el emisor y receptor.

#### **5.2. Comunicación virtual o digital**

Comunicación que permite el intercambio de información en entornos virtuales.

#### **5.3. Comunicación televisiva**

Comunicación que se transmite por medio de la televisión, el cual es un medio de comunicación social, influyente que llega a toda la audiencia.

#### **5.4. Comunicación cinematográfica**

El cine es un medio de comunicación que le permite transmitir argumentos.

### **6) Según el uso o finalidad**

#### **6.1. Comunicación publicitaria**

Es un tipo de comunicación que comunica información de un organismo a otro, de la empresa a un mercado meta o segmento que es el receptor, pretende llegar de forma directa sobre las personas los gustos o preferencias de las personas, tiene como objetivo la venta de productos o servicios a través de la publicidad; se utilizan diferentes medios de difusión para el anuncio de la publicidad como periódicos, radio, televisión, internet, ATL, entre otros (Hernández, 2013).

## **6.2. Comunicación periodística**

Este tipo de comunicación que se efectúa a mediante los diferentes medios de comunicación con el fin de comunicar al receptor desde el punto de vista periodístico.

## **6.3. Comunicación política**

Según Robert Meadow define a la comunicación política como el intercambio de símbolos y mensajes que, con un significativo alcance, han sido compartidos por, o tienen consecuencias para el funcionamiento del sistema político. Además la comunicación política es toda dinámica comunicativa entre gobernantes y gobernados, siempre y cuando la interacción tenga un contexto político.

## **6.4. Comunicación pública**

La comunicación pública se concreta en algunas competencias de expertos y reconocidas en la sociedad, como la comunicación social, periodística, las relaciones públicas y la publicidad. En la que se relacionan entre sí (UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA, 2011):

- Toma de decisiones
- Realización de proyectos colectivos
- Medidas sociales
- Problemas sociales

## **6.5. Comunicación Social**

Ciencia que estudia la interrelación entre los sucesos sociales y los eventos comunicacionales, además tiene que ver con la estrategia del mensaje de comunicación y el manejo eficiente las herramientas que cumplan con el objetivo que transmiten (DISEÑOSOCIAL.ORG, 2012).

## **7) Otros tipos de comunicación**

### **7.1. Comunicación por señas**

Esta forma de comunicación es utilizada por personas sordas y sordomudas, la cual les permite entablar un canal de comunicación que permita la socialización entre los individuos mencionados.

## **7.2. Comunicación organizacional**

Disciplina que dirige todos los mensajes que una empresa, organización o institución desea transmitir a todas sus partes interesadas, es decir, la organización realiza una comunicación interna y una externa.

## **7.3. Comunicación vertical**

Comunicación que se realiza entre diferentes niveles jerárquicos dentro de una organización, puede ser ascendente o descendente:

### **7.3.1. Comunicación ascendente:**

Comunicación que se realiza desde abajo hacia arriba en el organigrama estructural de la organización.

### **7.3.2. Comunicación descendente:**

Comunicación que se realiza desde arriba hacia abajo, es decir desde los mandos altos a sus empleados.

## **7.4. Comunicación horizontal**

Se establece entre personas donde no existe la presencia de una autoridad, es decir es la comunicación que se cumple entre los miembros que cumplen las mismas funciones pero en diferentes áreas que son parte de una organización, la cual ayuda a resolver problemas y tomar decisiones (Tiempos Modernos, 2009).

## **7.5. Comunicación emocional**

Comunicación que transmite mensajes de una forma intrínseca, eficiente y que se centra en la creación de mensajes basado en emociones y sensaciones, es decir se

refiere a que el contenido que se transmite es de tipo emocional, puede ser verbal o no verbal (EGOLAND, 2012).

### **3.1.3. Técnicas de comunicación eficaz**

#### **a) Escucha activa**

Se refiere a la habilidad de saber escuchar. El causante de la falta de comunicación es el no saber escuchar a los demás. La escucha activa es una técnica que significa escuchar y comprender la comunicación desde el punto de vista del que interlocutor (Gómez, Gómez, & Rodríguez, 2011).

#### **a) Relaciones públicas**

Según Kotler, Armstrong, Cámara & Cruz (citado en Pérez & Merino, 2008), se conoce como la ciencia que se formaliza la comunicación entre una empresa y el mercado, con la finalidad de construir, gestionar y posicionar una buena imagen, es decir son las acciones de comunicación estratégica que persiguen construir buenas relaciones con los consumidores a partir de una publicidad favorable, sostenida a lo largo del tiempo (Pérez & Merino, 2008).

#### **b) Imagen Corporativa**

Es la forma como se transmite la razón de ser de una compañía, por lo que la imagen es lo que representa a una empresa, maneja la percepción del público ya que es el logro de la comercialización, y la carta de presentación, es decir la primera impresión que el mercado percibe de la organización, para incrementar la confianza (Duarte, 2012).

### **c) Marketing**

Según American Marketing Association (A.M.A):

“El marketing un ente de la empresa que busca para crear, comunicar y entregar valor a los clientes, y para manejar las relaciones con estos últimos, de manera que beneficien a toda la organización a través de la satisfacción de las necesidades”.

### **d) Publicidad Institucional**

La publicidad institucional en el ámbito municipal posee un fuerte componente persuasivo, la cual trata de convencer a los ciudadanos con argumentos razonados, se les incita a identificarse con determinadas causas, a participar e implicarse en otras desde el sentido de la corresponsabilidad y construye una imagen de la institución municipal con una valoración altamente positiva (Alhama, 2010).

### **e) Eventos**

La organización de eventos es el la técnica de reunir herramientas y técnicas por la empresa para vincularse con sus diferentes segmentos, ya sea interno o externo, en el cual se realiza un proceso de diseño, organización y creación de conferencias, espectáculos, ceremonias, ferias, convenciones u otro tipo de reuniones, cada una puede tener diferentes temáticas con el objeto de agregar valor a la imagen de la organización (EcuRed, 2017).

**3.1.3.1. Factores que influyen en la eficacia de la comunicación**  
(SABERESBIZ, 2009) :

- Hay situaciones donde los mensajes adquieren una gran influencia sobre la atención del público objetivo.
- Las opiniones, creencias y políticas del consumidor final son factores concurrentes con el mensaje.

- Crear mensajes que no sean parte del sistema de valores del receptor, de preferencia basarse en temas periféricos que sean de interés.
- Considerar que la fuente del mensaje realizado contenga conocimientos sustentados, poder o que sea fácil de lograr que se identifique el receptor con el mensaje.
- Realizar un mensaje con contexto social que sea influyente para el receptor, además el mensaje debe intervenir como mediador en la comunicación bidireccional.

**3.1.3.2. Razones por las que el público objetivo no retiene o recibe un mensaje de comunicación de marketing efectiva (SABERESBIZ, 2009):**

**Atención Selectiva de Mensajes:**

Las personas suelen ser selectivos con los mensajes que reciben directa e indirectamente, es decir, pueden retener en su mente una reducida cantidad de información o la que consideren útil.

**Distorsión Selectiva de Mensajes:**

Las personas solo captan los mensajes en su mente de acuerdo a sus creencias, ideologías, y políticas.

**Retención Selectiva de Mensajes:**

Las personas retienen fragmentos de la información recibida en los mensajes de acuerdo a su conveniencia, actitudes o influenciado por las necesidades.

**Análisis:**

Podemos considerar que la comunicación es un factor esencial en cada ser humano ya que es la que permite la transmisión de información que puede venir acompañada de expresiones corporales, señas, objetos, sentidos que permiten la interacción entre dos o más personas para el planteamiento de problemas, situaciones, estrategias, por lo que nos parece muy importante distinguir los diferentes tipos de comunicación ya que diferenciarlos generaría una ventaja competitiva para el desarrollo de la propuesta para nuestro tema de investigación. Podemos destacar los principales tipos de comunicación que se aportarán a la construcción de estrategias de nuestra investigación como la comunicación verbal la cual puede ser expresada mediante una forma oral ideal para la transmisión de mensajes de parte de las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui hacia los habitantes; así como la comunicación escrita con la cual se va a potenciar los medios de difusión que existen en el municipio.

Es importante que se dé un tipo de comunicación colectiva ya que nuestro tema se dirige hacia los habitantes del cantón Rumiñahui y una comunicación masiva que es importante para el desarrollo social todo esto conjugado con tipos de comunicación visual, auditiva, táctil, olfativa y hasta incluso gustativa hará que la experiencia de los habitantes sea satisfactoria con respecto al municipio, muchas veces hay que influir en los sentidos de las personas para que el mensaje llegue claro y se logre el objetivo propuesto.

Puesto que nos encontramos en la era de la información existe la comunicación según el canal tecnológico donde se puede utilizar una comunicación virtual o digital a través de las redes sociales, páginas web todo lo concerniente al Internet, canal que ahora la mayor parte de la población tiene acceso al mismo para mantenerse informado. Encontramos también comunicación tecnológica que permite establecer un canal de escucha a las solicitudes de los habitantes.

Para nuestro tema de investigación se utilizará también una comunicación política ya que mediante la participación en debates, mesas de trabajo, foros, charlas, talleres y capacitaciones que organice el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui se podrá conocer y evaluar las necesidades de los habitantes lo que permitirá tomar acciones para la dar respuesta a los mismos, además se habla de una comunicación organizacional ya que debe existir la misma para el público interno y externo para cumplir con los objetivos planteados mediante la satisfacción de los usuarios, ya que si los funcionarios hacen bien su trabajo podrán proveer servicios oportunos y de calidad. Los tipos de comunicación antes mencionados nos ayudarán a desarrollar las estrategias de marketing comunicacional que cumplan con el objetivo de nuestra investigación y lo más importante con los ciudadanos del cantón Rumiñahui.

### **3.2. “Plan de trabajo de repotenciación Unidad Planificación Institucional – Consultoría Elaboración del Plan Estratégico Institucional GADMUR”**

Según el plan de trabajo de repotenciación Unidad Planificación Institucional dice que la comunicación puede (CONSULTORA ORGANIZACIONAL, 2014) :

Generar un adecuado canal de comunicación antes, durante y posterior a la ejecución de procesos garantiza un adecuado manejo del tiempo y reduce el riesgo asociado, también es considerable determinar que al mantener una comunicación adecuada automáticamente estamos motivando la acción o una tarea específica que se desea cumplir.

Es imposible lograr que una persona realice una tarea determinada si no existe la instrucción adecuada, así mismo en el proceso de planificación y gestión de proyectos no es posible ejecutar una obra o brindar un servicio al 100% efectivo, si es que no se ha llegado a un acuerdo sobre los entregables, el alcance, los atributos y el plazo. Por esta razón es que en el plan estratégico institucional debe obligatoriamente incluirse este elemento investigativo.

El estudio efectuado como parte del proceso investigativo arrojó de manera general las siguientes calificaciones, datos que fueron tomados en relación ponderable a la muestra (27) directores y jefes de área, quienes contribuyeron en la aplicación del modelo de madurez organizacional con enfoque a planificación y proyectos (CONSULTORA ORGANIZACIONAL, 2014):



**Figura 23.** Tendencia global planificación vs nivel direcciones

**Fuente.** Consultoría Elaboración del Plan Estratégico Institucional GADMUR



**Figura 24.** Tendencia global cultural vs nivel direcciones

**Fuente.** Consultoría Elaboración del Plan Estratégico Institucional GADMUR



**Figura 25.** Tendencia global dirección vs nivel direcciones

**Fuente.** Consultoría Elaboración del Plan Estratégico Institucional GADMUR



**Figura 26.** Tendencia global eficiencia vs nivel direcciones **Fuente.** Consultoría Elaboración del Plan Estratégico Institucional GADMUR



**Figura 27.** Tendencia global comunicación vs nivel direcciones **Fuente.** Consultoría Elaboración del Plan Estratégico Institucional GADMUR

Adicionalmente la investigación realizada por la Consultora (2014) a niveles directivos y de responsabilidad, consideraron importante desarrollar un diagnóstico con enfoque hacia los niveles técnicos subordinados, y, a pesar de que este estudio no era tan especializado como el que pretendían explicarlo anteriormente, se obtuvo ventajosa información que permitió complementar el proceso de investigación interno, realizar el input entre lo que los altos mandos entienden y perciben sobre la realidad de la institución, versus el pensamiento y la practicidad del nivel técnico y de apoyo. Para esta actividad desarrollaron un cuestionario llamado inventario de habilidades y soporte organizacional, que a través de matrices de despliegue logrará obtener la información necesaria (CONSULTORA ORGANIZACIONAL, 2014).

### 3.2.1 Matriz Indicadores de gestión (KPI's)

INNOVACIÓN - MEJORA	15	<i>Efectivizar la comunicación institucional en base a buenas prácticas y medios adaptados a las necesidades.</i>	Desarrollar un plan integral de comunicación basado en políticas internas y la universalidad de buenas prácticas.	4,5 / 5	Índice de evaluación clima laboral	#	semestral	Calificación general promedio de la evaluación de clima laboral.	Talento Humano
	16	<i>Lograr una cultura organizacional de clase mundial enfocada al servicio hacia el cliente interno y externo.</i>	Desarrollar e implementar un plan de cultura organizacional en base a lineamientos universalmente reconocidos						
	17	<i>Lograr un Gobierno Digital con servicios tecnológicos</i>	Creación de la unidad de Investigación y Desarrollo	90%	Índice de cobertura digital institucional.	%	trimestral	Porcentual de cobertura digital en servicios real / porcentual proyectado a la fecha	TICS
			Lograr un 80% de implementación de servicios en línea al usuario	90%	Inversión tecnológica en el Municipio	%	trimestral	Dólares invertidos en tecnología / total inversión interna para mejoramiento X100	TICS

**Figura 28.** Matriz de indicadores de gestión

**Fuente.** Consultoría Elaboración del Plan Estratégico Institucional GADMUR

#### **Análisis:**

Dentro del plan de trabajo estratégico tomando en referencia como sustento de nuestra investigación también se puede evidenciar que la investigación realizada

demuestra que la comunicación dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui es una debilidad frente a los habitantes del cantón Rumiñahui por lo que se recomienda potenciar la comunicación externa y además crear los medios que permitan manifestar continuamente los progresos de la gestión municipal y del cantón de manera general, adicionalmente es importante que se considere incluir la apertura de diálogo necesaria para que los habitantes expresen sus quejas y/o sugerencias de manera en que se dé un flujo continuo de la comunicación.

### **3.2.2. Dirección de Comunicación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui**

La Dirección del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui (2017) en sus procesos detalla su plan de comunicación social municipal de la siguiente manera:

#### **Misión**

Desarrollar métodos de comunicación entre el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Rumiñahui y los públicos internos y externos pertenecientes a la institución y con los ciudadanos, constituir una relación de mutuo beneficio, a través del uso de medios propios y otras técnicas de información; insumos que servirán de base para fomentar la participación ciudadana, para fortalecer la imagen institucional y lograr el apoyo de los ciudadanos del cantón para la obtención de los objetivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui (GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE RUMIÑAHUI, 2017)

**Responsable:** Director (a) de comunicación social

### **Atribuciones y Responsabilidades**

- Difundir de manera rápida y oportuna la gestión Municipal a través de la relación directa y solidaria con los medios de difusión del cantón y del país, tanto pública como privada.
- Regular la planificación operativa anual y evaluar el cumplimiento de indicadores.
- Administrar la realización de proyectos de divulgación de información pública de la Municipalidad.
- Crear boletines de información, artículos, reseñas y demás información sobre las actividades de la Municipalidad, así como de aspectos políticos, sociales, económicos, etc. De interés nacional y local.
- Organizar ruedas de prensa, debates y eventos de interés municipal.
- Dirigir y controlar la elaboración de campañas promocionales de eventos científicos, formativos, artísticos a través de los medios de difusión del GADMUR.
- Analizar y presentar estrategias de comunicación social a ser ejecutado a nivel institucional, en casos de emergencia que por su situación no consten en el Plan General.
- Elaborar transmisiones de comunicación con la sociedad para difundir las actividades de la Municipalidad y promover la participación ciudadana.

- Mantener una investigación de los resultados de las actividades ejecutadas y evaluarlas para que sirvan como retroalimentación para los sistemas de comunicación.
- Asistir y coordinar perfil, prensa y publicidad, a todas las dependencias que lo soliciten.
- Coordinar los actos civiles, culturales y sociales a los que asisten las autoridades y velar porque se cumplan las reglas protocolares.
- Administrar el presupuesto de la Dirección.

### **Productos**

- Proyecto de ordenanza de protocolo y ceremonial
- Informe de coordinación de actos oficiales
- Guiones para presentación de eventos
- Invitaciones diseñadas e impresas
- Diseños elaborados para diferentes campañas promovidas por la Municipalidad.
- Listado de invitaciones a actos oficiales
- Registro de invitaciones entregadas
- Periódico “Rumiñahui y su gente”
- Contenidos para boletines de prensa
- Contenidos para boletines específicos para radio y televisión
- Diseño de la página Web y sus contenidos.
- Contenidos para ruedas y conferencias de prensa.

- Contenidos para trípticos, folletos, afiches, hojas volantes y todo tipo de impresos, según las necesidades de comunicación del GADMUR.
- Información para publicidad a través de prensa, radio, televisión, medios propios.
- Plan operativo Anual de comunicación
- Plan Estratégico de Comunicación
- Campañas promocionales
- Base de datos sobre información pública relacionada con el GADMUR
- Informe de la distribución de medios impresos
- Boletines para prensa, radio y televisión.
- Videos institucionales, spots para televisión, documentales, otros.
- Cuñas promocionales de las actividades municipales para radio y televisión.
- Fotografías para medios impresos y digitales.
- Base de datos de la información difundida, fotografías e imágenes.
- Informes de seguimiento y evaluación de la Pagina Web
- Informes de distribución de medios impresos audiovisuales.

### **Análisis:**

Como podemos evidenciar existe un plan desarrollado por la Unidad de comunicación social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui, donde se detallan varias acciones para la comunicación mediante diferentes actividades. Sin embargo la debilidad que encontramos es que las actividades se encuentran desagregadas y mezcladas por lo que tres actividades

responden a una acción que si se detallarían mediante un mapa de procesos, la comunicación sería más eficiente y llegaría a los públicos objetivos donde se respondería a la necesidad de mantenerse informados de la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui. Y además varios de los productos que se mencionan en el plan no pudimos encontrarlos o acceder a ellos, por lo que para nuestra investigación planteamos varias estrategias de marketing que responden a los problemas analizados en nuestro trabajo.

### **3.2.3. Dirección de tecnologías de la información y comunicaciones**

#### **Misión:**

Elaborar, evaluar y ejecutar planes, programas y proyectos tecnológicos con el fin de proveer nuevas tecnologías de la información y comunicaciones (Tics) que permitan optimizar la gestión institucional, atención a la comunidad y toma de decisiones, generando calidad, Responsable: Director/a de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (Gobierno Municipal de Rumiñahui, 2014 - 2019).

Acto normativo para regular al spc	Instancia máxima de participación	Números de unidades básicas de participación	Instancias de participación para los GAD	Sistema de rendición de cuentas para el legislativo	Estrategias para promover la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad	Estrategias para difundir información necesaria para lograr una participación ciudadana informada		
* ordenanza n° 012 - 2011	Instancia máxima de participación	Asambleas cantonal de gestión y participación ciudadana de Rumiñahui	Las asambleas de base territorial (que en total está integrado por 2 parroquias rurales y 3 parroquias urbanas, el total de barrios son 90 de todo el cantón) y de los grupos de atención prioritaria. (niñez, adolescencia, juventud, mujeres, adultos mayores, personas con discapacidad)	Definido	Si	Definido	Si	Medios de comunicación masiva: radio y prensa. Base de datos de las organizaciones sociales existentes en el cantón: convocatoria personalizada. Material de difusión sobre temas de participación ciudadana
* reglamento n° 002-2012	Procedimiento de conformación	Asambleístas acreditados de las asambleas de base territorial y temática urbanas y rurales; de las asambleas de los grupos de atención prioritaria: niñas(os), adolescentes, jóvenes, mujeres, personas con discapacidad, y adultos mayores; delegados de los organismos gremiales, y de organizaciones sociales, indígenas, afrodescendientes de nivel cantonal, el alcalde o alcaldesa, concejal(es) del gobierno autónomo descentralizado municipal de Rumiñahui, y representantes del régimen dependiente.	Asamblea cantonal	Periodicidad	La rendición de cuentas será anual y al final de la gestión, según corresponda a los niveles de rendición de cuentas.	Acciones y políticas	Líneas de acción estratégicas. - los ejes temáticos deben tener relación con los objetivos, políticas y estrategias del plan nacional de desarrollo (plan nacional del buen vivir); de la planificación y ordenamiento territorial cantonal; y, el plan de gobierno del alcalde o alcaldesa y plan operativo anual.	

**Figura 29.** Estrategias de difusión de información.

**Fuente.** Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cantón Rumiñahui actualización 2014 - 2019

### **3.3. Estrategias y Propuestas**

#### **3.3.1. Estrategias**

El termino estrategia proviene del latín “strategia” y este del griego “strategeia”, que significa “el arte de dirigir las operaciones militares”. En el ámbito de la mercadotecnia según Jerome McCarthy y William Perreault consideran que “es un tipo de estrategia que define un mercado meta y la combinación de mercadotecnia relacionada con él; se trata de una especie de panorama general sobre el modo de actuar de una empresa dentro de un mercado”.

Según Philip Kotler & Gary Armstrong dijeron que “es la lógica de mercadotecnia con el que la unidad de negocios espera alcanzar sus objetivos de mercadotecnia y consiste en estrategias específicas para mercados meta, posicionamiento, la mezcla de mercadotecnia y los niveles de gastos en mercadotecnia”.

Estrategia se define como el conjunto de labores que se utilizarán en la consecución de un objetivo específico para la meta planteada, además una estrategia deber ser aplicable y utilizable en diferentes áreas, como ser el naval y el empresarial (Definición ABC , 2017).

Una estrategia es un plan para direccionar un asunto, que especifica una serie de pasos o de conceptos nucleares que tienen como fin la consecución de un determinado objetivo, además una estrategia se compone de acciones planificadas para la toma de decisiones y para conseguir resultados positivos (Significados, 2017).

Mediante las estrategias que se van a presentar en el tema de investigación se plantearán acciones que permitan cumplir con los objetivos para dar solución al problema encontrado en nuestro estudio.

**Tabla 29.**

Matriz de estrategias

<b>Estrategia de Posicionamiento</b>	
<p>El objetivo es dar a la marca, producto o servicio un lugar en la mente del consumidor, ofreciendo atributos importantes para el consumidor.</p>	<p>El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui deberá darle un valor a su marca (GADMUR) diferenciador que le permita ubicarse en la mente de los habitantes como un Municipio competente en el desarrollo de sus planes y proyectos.</p>
<b>Estrategia de liderazgo</b>	
<p>Los entes públicos como actores deben promover el cambio social, motivación e innovación en la ciudadanía.</p>	<p>El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui frente a la ciudadanía deberá tomar una posición de liderazgo para fortalecer la comunicación bidireccional de las obras civiles en el cantón Rumiñahui.</p>
<b>Estrategia creativa</b>	


 CONTINÚA

<p>El propósito es establecer cómo comunicar un mensaje a través de contenido atractivo para el público objetivo lo cual determinará el medio más efectivo para la comunicación asertiva el mensaje.</p>	<p>El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui identificará su estrategia de comunicación, la cual ayudará a la generación de contenido efectivo, que se transmitirá por los medios de comunicación con los que cuenta el GADMUR.</p>
<p><b>Estrategia de Marketing digital</b></p>	
<p>El objetivo es la interacción entre los actores de manera que busca persuadir en las opiniones, y facilita el análisis de la información que los medios provean para optimizar el rendimiento de las acciones tomadas.</p>	<p>El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui deberá contar con un plan de estrategia digital para fortalecer la comunicación de su página web y redes sociales ya que no existe un manejo adecuado de los medios digitales.</p>

Elaborado por: Autoría propia

### 3.3.2. Estrategia de comunicación

Es considerada una herramienta de organización que regula de manera global, integral y alineado a los objetivos, las condiciones, los mensajes, las operaciones, los indicadores, los materiales y los tiempos que la institución va a poner para transmitir su imagen y mensaje a su segmento (bolunta, 2002).

La estrategia también coordina íntegramente los recursos comunicacionales externos e internos de la institución para lograr una posición de ventaja sobre la competencia, obteniendo un lugar en la mente de los consumidores (EcuRed, 2015).

La Estrategia en Marketing Comunicacional podemos definirla como el conjunto de acciones dedicadas a definir e implementar los objetivos de comunicación y comercialización de una empresa, con el fin de incluir las nuevas tendencias y oportunidades del mercado, exactamente lo mismo a lo que apunta la publicidad profesional.

### **3.3.3. Componentes de la Estrategia de comunicación**

#### **3.3.3.1. Comunicación Interna**

Comunicación que está dirigida al cliente interno, es decir, a los empleados; nace como respuesta a las nuevas necesidades de las organizaciones, como motivar a su equipo (empleados) y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido, y los resultados son favorables (Muñiz, 2017).

#### **3.3.3.2. Comunicación Externa**

Conjunto de operaciones comunicacionales dirigidas al público externo de una empresa o institución con la finalidad de crear, mantener o mejorar la relación con los diferentes públicos objetivos, además permite proyectar una imagen favorable de la organización o promover actividades, productos y servicios (Morales, 2009).

#### **3.3.3.3. Comunicación Participativa**

Es una rama de trabajo de la comunicación social la cual se despliega en lo local regional al servicio de proyectos, planes, programas para facilitar el dialogo bidireccional entre los diferentes actores del proceso, con la finalidad de permitir a los

objetos sociales participar de forma activa en la toma de decisiones (REALIDADES, 2010).

Implica un nivel más elevado de involucramiento público en los sistemas de comunicación, además incluye el involucramiento de los ciudadanos en el proceso de producción y también en la gestión y la planificación de los sistemas de comunicación, por lo tanto “Participación” puede ser solamente la representación y la consulta de los ciudadanos en la toma de decisiones (Servaes & Malikhao, 2012).

**Tabla 30.**

Cuadro de Componentes de la estrategia de comunicación - conceptos

<b>Comunicación Interna</b>	<b>Comunicación Externa – Producto</b>	<b>Comunicación externa – Sitio Web</b>	<b>Comunicación Participativa</b>
Proceso comunicativo dirigido a fortalecer las relaciones de quienes conforman un entorno organizacional; además es encargada del diseño y ejecución de planes, programas, estrategias y proyectos.	Genera contenido para: crear, mantener o mejorar la relación con el público objetivo y proyecta una imagen favorable de la entidad.	El entorno responderá a los principios de comunicación en ambientes virtuales.	Construye lazos perdurables de entendimiento, dialogo y solidaridad que ofrezcan condiciones apropiadas para asegurar alianzas entre los actores sociales.

CONTINÚA 

Carteleras Institucionales, Intranet, boletín virtual, actividades de capacitación, jornadas de comunicación	BTL ATL OTL Campañas RRPP	Sitio Web	Participación Intercambio de experiencias
---	---------------------------------------	-----------	---

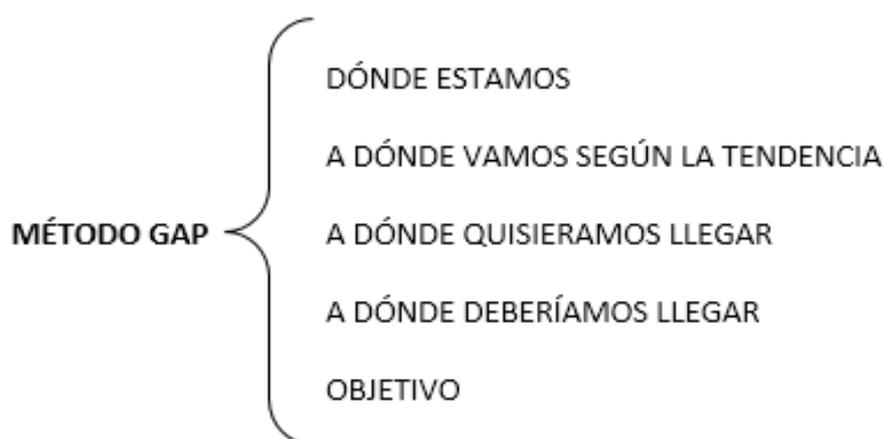
El objetivo de la comunicación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Rumiñahui se dirige a informar y transmitir mensajes relacionados a la gestión de las obras civiles, por lo que con la presente investigación se propone utilizar los componentes de comunicación externa (producto, sitio web) como alternativa de mejora al accionar de la gestión del municipio mediante estrategias que permitan alcanzar una comunicación efectiva y asegure crear un vínculo entre los habitantes y el municipio que brindará soluciones propendiendo al bienestar de los habitantes del cantón Rumiñahui.

### **3.4. Método GAP**

Es una herramienta de análisis para comparar el estado y desempeño real de una organización, tecnología, infraestructura, talento humano, proceso, estado o situación en un momento dado, respecto a uno o más puntos de referencia seleccionados (variables cuantitativas y/o cualitativas de comparación) de orden local, regional, nacional y/o internacional; El resultado esperado es la generación de estrategias y acciones para llegar al referente u objetivo futuro deseado. (Universidad Nacional de Colombia, 2012)

Según Izurrategui (2010) manifestó que el análisis de Gap (brecha), examina las diferencias entre la gestión actual, y los objetivos de la empresa, es decir dónde estamos y donde queremos estar, además este proceso requiere determinar las capacidades del negocio, y de esta manera realizar el/los movimientos que permitan alcanzar los objetivos.

A continuación utilizaremos el método GAP para la presentación de propuestas para nuestro tema de investigación, una vez que ya analizada la información y presentado resultados, podemos proponer acciones concretas para instar al mejoramiento de la comunicación de las obras civiles del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui con sus habitantes.



**Figura 30.** Pasos del Método GAP

### 3.4.1. Fijación de Objetivos

### 3.4.1.1. Objetivos de Marketing comunicacional

Describen las propuestas de estrategias que nos ayudaran a conseguir resultados conseguir para lograr el desarrollo de la investigación, mediante un adecuado uso de las herramientas.

**Tabla 31.**

Objetivos de marketing comunicacional

<b>OBJETIVOS DE MARKETING COMUNICACIONAL</b>		
<b>PASO</b>	<b>MERCADO</b>	<b>MUNICIPIO</b>
<b>1.- ¿Dónde estamos?</b>	En el 2015 el Consejo de regulación y desarrollo de la información y comunicación impartió un taller a los comunicadores de las municipalidades para que conozcan a detalle el Plan de Profesionalización que lleva a cabo la institución para mejorar los contenidos mediáticos y las condiciones laborales de las y los trabajadores del sector de comunicación.	Según la investigación realizada la estrategia de comunicación no alcanza un porcentaje efectivo en la información de las obras civiles hacia los habitantes del Cantón Rumiñahui.
<b>2.- ¿A dónde vamos según la tendencia?</b>	Se considera importante una correcta comunicación bidireccional municipal que se alinee con los parámetros del derecho a la información de la ciudadanía	Los entes públicos del GADMUR deben desarrollar una gestión adecuada y eficaz para la difusión oportuna de la información.
<b>3.- ¿A dónde quisiéramos llegar?</b>	Desarrollar de un plan estratégico de comunicación mediante parámetros teóricos y prácticos para implementar en los procesos de comunicación del GADMUR.	

CONTINÚA 

<b>4.- ¿A dónde deberíamos llegar?</b>	Utilizar estrategias de marketing comunicacional a mediano y largo plazo como publicidad institucional y relaciones informativas sobre las obras civiles con el fin de que la información sea oportuna para los habitantes del cantón Rumiñahui.
<b>OBJETIVO</b>	Proponer la adhesión de la estrategia de marketing en el plan de comunicación social del GADMUR para incrementar significativamente el nivel de satisfacción de los habitantes del cantón Rumiñahui.

**Elaborado por:** Autoría propia.

### 3.4.1.2. Objetivos de Productividad

Describen los resultados a conseguir para lograr el desarrollo social que se plantea en nuestra investigación, mediante estrategias de marketing.

**Tabla 32.**

Objetivos de productividad

<b>Objetivos de Productividad</b>		
<b>PASO</b>	<b>MERCADO</b>	<b>MUNICIPIO</b>
<b>1.- ¿Dónde estamos?</b>	Los procesos de los Gobiernos Autónomos Descentralizados carecen de sistemas de comunicación integral que conlleva al objetivo de mantener informados a los habitantes sobre las actividades que realizan los municipios.	Se comprobó que existen falencias en los mecanismos de recepción de requerimientos y quejas de los habitantes del cantón Rumiñahui.

CONTINÚA 

<b>2.- ¿A dónde vamos según la tendencia?</b>	La tendencia de la comunicación social es considerada como un eje principal para el bienestar y satisfacción de los ciudadanos.	La puesta en marcha de una comunicación bidireccional con la cual se puedan resolver las inquietudes y responder a las necesidades de los habitantes del cantón Rumiñahui
<b>3.- ¿A dónde quisiéramos llegar?</b>	A que la gestión del GADMUR maneje una metodología incluyente de comunicación para generar vías de información efectivas.	
<b>4.- ¿A dónde deberíamos llegar?</b>	A proyectar resultados del conocimiento de los habitantes del cantón Rumiñahui sobre las obras civiles a través de una comunicación bidireccional por parte del GADMUR.	
<b>Objetivo</b>	Implementar un estudio de pronósticos para determinar el grado de satisfacción de los habitantes en cuanto a la comunicación de las obras civiles del GADMUR en los habitantes del cantón Rumiñahui.	

**Elaborado por:** Autoría propia.

### 3.4.1.3. Objetivos de Innovación

Implican la realización de las actividades, desarrollo y mejoramiento de los productos comunicacionales y obras civiles.

**Tabla 33.**

Objetivo de Innovación

<b>Objetivo de Innovación</b>		
<b>PASO</b>	<b>MERCADO</b>	<b>MUNICIPIO</b>
<b>1.- ¿Dónde estamos?</b>	Para los Gobiernos Autónomos Descentralizados es importante mantener informados a la ciudadanía, la implementación de la tecnología ha dinamizado sus procesos y mantiene una relación más cercana con los ciudadanos.	Los medios de comunicación que utiliza el GADMUR para la transmisión de la información no cuentan con procesos con las suficientes actualizaciones tecnológicas para lograr el objetivo que un gran porcentaje de habitantes se mantengan informados sobre las actividades del municipio.
<b>2.- ¿A dónde vamos según la tendencia?</b>	Incremento de innovaciones tecnológicas en los servicios públicos, con el fin de mejorar la comunicación bidireccional.	Generar contenidos de calidad y masificar los mensajes de información para los habitantes del cantón Rumiñahui.

CONTINÚA 

<b>3.- ¿A dónde quisiéramos llegar?</b>	Gestionar eficientemente los recursos informáticos y de comunicación, mediante el uso y aplicación de las tecnologías de información TIC's en la automatización de los procesos para contribuir a una notable gestión pública en beneficio de los habitantes.
<b>4.- ¿A dónde deberíamos llegar?</b>	Desarrollar medios digitales con una orientación bidireccional en tales procesos comunicativos, y relacionales que permita la interacción, acercamiento y participación activa de los usuarios con el GADMUR.
<b>Objetivo</b>	Elaborar un plan de marketing digital en el manejo de redes sociales para generar contenidos y difusión de la información sobre el estado de las obras civiles del GADMUR.

**Elaborado por:** Autoría propia

#### **3.4.1.4. Objetivos de Recursos Humanos**

Conllevar la capacitación a los prestadores de servicios públicos y a la comunidad vinculada a la actividad.

**Tabla 34.**

Objetivo de Recursos Humanos

<b>Objetivo de Recursos Humanos</b>		
<b>PASO</b>	<b>MERCADO</b>	<b>MUNICIPIO</b>
<b>1.- ¿Dónde estamos?</b>	La gestión de las Municipalidades se sustentará en servicios de calidad, trabajo en equipo, sostenibilidad presupuestaria, participación ciudadana, comunicación efectiva; y, en el compromiso y capacidad de sus recursos humanos.	Los habitantes del cantón Rumiñahui no tienen una percepción positiva sobre la calidad de los servicios municipales, debido a la poca atención a los ciudadanos.
<b>2.- ¿A dónde vamos según la tendencia?</b>	Brindar servicios municipales de calidad e intervenir con transparencia como institución planificadora, reguladora y facilitadora del desarrollo humano con la participación ciudadana.	El GADMUR busca alianzas estratégicas para la formación y capacitación adecuada a los prestadores públicos.
<b>3.- ¿A dónde quisiéramos llegar?</b>	Incorporar un sistema eficiente y eficaz con direccionamiento organizacional y empresarial, y que se constituya en la base técnica de la gestión de personal y la guía que motive el desarrollo institucional.	


 CONTINÚA

<b>4.- ¿A dónde deberíamos llegar?</b>	Desarrollar un mensaje donde se determine la eficiencia institucional a través de un plan de relaciones públicas para presentar la nueva imagen de la institución que transmita un servicio de calidad y cree lazos entre la comunidad y el Gobierno Autónomo Descentralizado del Rumiñahui
<b>Objetivo</b>	Implementar un plan de medios el cual transmitirá la gestión de calidad de servicio y el desarrollo institucional, para luego determinar el nivel de aceptación del compromiso y capacidad de los recursos humanos del GADMUR.

**Elaborado por:** Autoría propia

### **3.4.1.5 Objetivos de Responsabilidad Social**

La alcaldía debe fijar objetivos para indicar las responsabilidades de la municipalidad y satisfacer los requerimientos de los ciudadanos, y establecer un indicador efectivo en el cual se pueda evidenciar que la municipalidad cumple con su compromiso de las responsabilidades asumidas.

**Tabla 35.**

## Objetivo de la Responsabilidad Social

<b>Objetivo de la Responsabilidad Social</b>		
<b>PASO</b>	<b>MERCADO</b>	<b>MUNICIPIO</b>
<b>1.- ¿Dónde estamos?</b>	Los Gobiernos autónomos descentralizados manejan programas responsables como: recolección de basura, conservar y protegen el medio ambiente; además controlan la ejecución de sus obras civiles municipales, e informan a la ciudadana sobre las obras ejecutadas, para mantener relaciones duraderas con la ciudadanía.	Los habitantes del cantón Rumiñahui manifestaron en la investigación realizada que el Alcalde no realiza un control exhaustivo de la contaminación ambiental, y no propone planes para mejorar el urbanismo dentro del cantón Rumiñahui.
<b>2.- ¿A dónde vamos según la tendencia?</b>	Cumplimiento de los planes y proyectos, permitiendo incrementar el desarrollo y ejecución de las obras públicas municipales.	Creación del arte con los parámetros generales para plasmar de acuerdo a las ordenanzas municipales de urbanismo y señalética.
<b>3.- ¿A dónde quisiéramos llegar?</b>	Desarrollar sistemas de gestión pertinentes que permitan dirigirse a la ciudadanía mediante la realización de diseños horizontales y verticales de comunicación acorde a las necesidades del Municipio.	


 CONTINÚA

<b>4.- ¿A dónde deberíamos llegar?</b>	Utilizar el diseño gráfico para realizar el arte correspondiente, mismo que reforzara los mensajes transmitidos por las señaléticas, las cuales cubrirán las expectativas de los habitantes, y se reforzara el mensaje mediante la realización de campañas para difundir una cultura responsable de cuidado al medio ambiente dentro del cantón Rumiñahui.
<b>Objetivo</b>	Planificar y realizar campañas off y online de publicidad institucional que cumplan con los objetivos propuestos, para facilitar la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado y mantener informados a los ciudadanos sobre sus obras civiles propuestas.

**Elaborado por:** Autoría propia

## **Capítulo IV**

### **4. Conclusiones y Recomendaciones**

#### **4.1. Conclusiones**

La comunicación pública es toda aquella actividad que manifiesta como interacción comunicativa bidireccional, establecida entre el municipio y los habitantes mediante mensajes relacionados con la gestión que realiza el Municipio, objeto de comunicación, a través de diferentes medios locales y externos del cantón Rumiñahui.

La investigación de mercados nos ha permitido estudiar a profundidad el problema de la investigación a través de una metodología establecida a través de un instrumento de recopilación de datos con el fin de obtener resultados y emprender estrategias que respondan al cumplimiento de los objetivos planteados proponiendo soluciones correctas para erradicar el problema de estudio.

En la investigación desarrollada, mediante el cruce de variables de las preguntas de estudio se pudo concluir que existe relación y asociación entre las variables de estudio, además se percibió que los habitantes se sienten insatisfechos con las obras civiles que ha realizado el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui, mismo que demuestra su inconformidad con la gestión realizada.

La presente investigación presenta propuestas desarrollada a través del método GAP el cual indica la situación actual y hacia donde se debería llegar el cual que tiene como objetivo alcanzar una comunicación bidireccional efectiva entre el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui y los habitantes del cantón Rumiñahui con respecto a la gestión del municipio.

## **4.2. Recomendaciones**

Implementar un sistema de comunicación bidireccional municipal a partir de los objetivos y estrategias desarrollados en el plan del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui; para así mejorar el proceso de informar y servir y asegurar la participación de los habitantes del cantón Rumiñahui.

Mantener información sobre los requerimientos de los habitantes del cantón Rumiñahui a través de la realización estudios de mercados que ayude identificar el impacto social, económico, tecnológico que afectan a los habitantes para que así mediante estrategias y el uso de herramientas que puedan dar soluciones inmediatas a la comunicación de la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui con los habitantes del cantón Rumiñahui.

Realizar un estudio de mercados anualmente para conocer la situación real, la cual ayudara a proponer estrategias definidas, orientadas a regular los procesos de comunicación pública, con la finalidad de satisfacer las necesidades y aumentar la participación de los habitantes del cantón Rumiñahui,

A los diferentes Gobiernos Autónomos Descentralizados se recomienda utilizar las investigaciones académicas que se realizan con un compromiso con la sociedad ya que a través estrategias planteadas por los investigadores prometen contribuir a una sociedad informada oportunamente y así comprometida con sus autoridades para el desarrollo óptimo de la calidad de vida de la sociedad.

## Lista de Referencias

- Aguirre Hidalgo, I. (16 de abril de 2017). *Rumiñahui en el olvido*. Obtenido de <http://www.elcomercio.com/cartas/ruminahui-olvido-opinion-cartas-direccion.html#.WPWMAL4B8w5.facebook>
- Alhama, C. C. (2010). Comunicación pública y administración municipal. *Pensar la Publicidad*, 45-62.
- AME. (2016). *Cantón Rumiñahui*. Obtenido de <http://www.ame.gob.ec/ame/index.php/ley-de-transparencia/68-mapa-cantones-del-ecuador/mapa-pichincha/292-canton-ruminahui>
- Armando Corbin, J. (2017). *Tipos de comunicación y sus características*. Obtenido de <https://psicologiaymente.net/social/tipos-comunicacion-caracteristicas#!>
- Aznar, J. A. (2009). *Psicología de la Percepción Visual*. Obtenido de <http://www.ub.edu/pa1/node/psicofisica>
- bolunta. (enero de 2002). *Manual de comunicación*. Obtenido de <http://www.bolunta.org/manual-comunicacion/comunicacion-4-1.asp>
- Calle Pesántez, S. E. (2016). *dspace.ucuenca*. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/25402/1/tesis.pdf>
- Conselleria de Cultura, Educació i Esport. (2017). *Comunicación Bidireccional y Escucha Activa*. Obtenido de <http://www.eutanasia.ws/hemeroteca/escuchaactiva.pdf>
- CONSULTORA ORGANIZACIONAL. (2014). "PLAN DE TRABAJO - REPOTENCIACIÓN UNIDAD PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL". Rumiñahui, Pichincha, Ecuador: GADMUR.
- CUENCA ALCADÍA. (2016). *Plan de Ordenamiento Territorial*. Obtenido de [http://www.cuenca.gob.ec/?q=page\\_planordenamiento](http://www.cuenca.gob.ec/?q=page_planordenamiento)
- Definición ABC . (8 de mayo de 2017). *Definición de Estrategia*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/general/estrategia.php>
- DISEÑOSOCIAL.ORG. (20 de febrero de 2012). *¿Qué es Comunicación Social?* Obtenido de <http://disenosocial.org/que-es-comunicacion-social/>

- Duarte, C. (9 de Abril de 2012). *La imagen corporativa*. Obtenido de <https://www.gerencie.com/la-imagen-corporativa.html>
- EcuRed. (2015). *Estrategia de comunicación*. Obtenido de [https://www.ecured.cu/Estrategia\\_de\\_Comunicaci%C3%B3n](https://www.ecured.cu/Estrategia_de_Comunicaci%C3%B3n)
- EcuRed. (2017). *Organización de eventos*. Obtenido de [https://www.ecured.cu/Organizaci%C3%B3n\\_de\\_eventos](https://www.ecured.cu/Organizaci%C3%B3n_de_eventos)
- EGOLAND. (19 de septiembre de 2012). *Comunicación emocional*. Obtenido de <http://www.egolandseducion.com/comunicacion-emocional/>
- EL COMERCIO. (2017). *Rumiñahui en el olvido*. Obtenido de <http://www.elcomercio.com/cartas/ruminahui-olvido-opinion-cartas-direccion.html>
- EL TELÉGRAFO. (08 de Enero de 2016). *Seis ediles removieron al Alcalde de Rumiñahui*. Obtenido de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/quito/11/seis-ediles-removieron-al-alcalde-de-ruminahui>
- EUMED.NET. (2008). *Comienzo formal de la psicología experimental de la conciencia*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008b/405/Comienzo%20formal%20de%20la%20psicologia%20experimental%20de%20la%20conciencia.htm>
- Franqueti, J. M. (s.f.). *Eumed.net Enciclopedia virtual*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008b/405/Comienzo%20formal%20de%20la%20psicologia%20experimental%20de%20la%20conciencia.htm>
- GADMUR. (2014 - 2019). Dirección de tecnologías de la Información y Comunicaciones. *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cantón Rumiñahui*.
- GADMUR. (2017). Estatuto Organico de Gestión organizacional por procesos. Rumiñahui, Ecuador.
- García, M. (2017). *Definición de marketing*. Obtenido de Marketing Zaragoza: <https://marketingzaragoza.es/definicion-marketing/>
- Garduño Martínez, J. (18 de Febrero de 2012). *Clasificación de los tipos de comunicación*. Obtenido de

<http://expresionsocoshernandez.blogspot.com/2012/03/clasificacion-de-los-tipos-de.html>

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui. (2017). *Estatuto Organico de Gestión organizacional por procesos*. Obtenido de [http://www.ruminahui.gob.ec/index.php?option=com\\_phocadownload&view=category&download=363:resolucion-estatutoorganico&id=38:a-organizacion-interna&Itemid=201&lang=es](http://www.ruminahui.gob.ec/index.php?option=com_phocadownload&view=category&download=363:resolucion-estatutoorganico&id=38:a-organizacion-interna&Itemid=201&lang=es)

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE RUMIÑAHUI. (2017). *Estatuto Organico de Gestión organizacional por procesos*. Obtenido de [http://www.ruminahui.gob.ec/index.php?option=com\\_phocadownload&view=category&download=363:resolucion-estatutoorganico&id=38:a-organizacion-interna&Itemid=201&lang=es](http://www.ruminahui.gob.ec/index.php?option=com_phocadownload&view=category&download=363:resolucion-estatutoorganico&id=38:a-organizacion-interna&Itemid=201&lang=es)

Gobierno Municipal de Rumiñahui. (2014 - 2019). Dirección de tecnologías de la Información y Comunicaciones. *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cantón Rumiñahui*.

Gobierno Municipal Rumiñahui. (2014). *Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional*. Obtenido de [http://www.ruminahui.gob.ec/index.php?option=com\\_content&view=category&id=10&Itemid=108&lang=es](http://www.ruminahui.gob.ec/index.php?option=com_content&view=category&id=10&Itemid=108&lang=es)

Gobierno Municipal Rumiñahui. (2017). *Municipio*. Obtenido de [http://www.ruminahui.gob.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=227&Itemid=109&lang=es](http://www.ruminahui.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=227&Itemid=109&lang=es)

Gómez, Á. H., Gómez, I. A., & Rodríguez, A. P. (2011). Técnicas de comunicación creativas en el aula: escucha activa, el arte de la pregunta, la gestión de los silencios. *Educación y Futuro: Revista de investigación aplicada y experiencias educativas*, 153-180.

Hernández, W. (16 de Marzo de 2013). *Comunicación publicitaria*. Obtenido de Subcutáneo Creative: <http://www.subcutaneocreative.com/2013/03/concepto-la-comunicacion-publicitaria.html>

- Jimenez, O. (25 de Marzo de 2013). *Teorías de la comunicación* . Obtenido de <http://loquemepidiomiprofesora.blogspot.com/2013/03/modelo-de-schramm.html>
- La Hora . (2005). *Rumiñahui con otra cara*. Obtenido de [http://lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1000344330/1/home/goRegiona1/Cotopaxi#.WRt9XFQ1\\_IW](http://lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1000344330/1/home/goRegiona1/Cotopaxi#.WRt9XFQ1_IW)
- Las nuevas formas de comunicación de la Administración con el ciudadano*. (2003). Anales de Documentación.
- Morales, A. I. (2009). *Comunicación Externa y sus funciones*. Obtenido de <http://anamoralesrosas.blogspot.com/2009/09/comunicacion-externa-y-sus-funciones.html>
- Moreu, E. (2005). *La Administracion anunciante*. Navarra: Aranzadi. Obtenido de Regimen juridico de la publicidad institucional.
- Muñiz, R. (2017). *La comunicación Interna*. Obtenido de CEF: Marketing en el Siglo XXI: <http://www.marketing-xxi.com/la-comunicacion-interna-119.htm>
- OPINIÓN DIARIO MODERNO Y PROFESIONAL. (19 de Abril de 2017). *Municipio rehabilitará calles Calles afectadas por las lluvias*. Obtenido de <https://www.diariopinion.com/cantonal/verArticulo.php?id=952048>
- Pérez, J., & Merino, M. (2008). *Definición de relaciones públicas*. Obtenido de Definición.de: <http://definicion.de/relaciones-publicas/>
- Pizzolante, I. (2001). *Estrategia de comunicación* . Obtenido de Ingeniería de la imagen: <http://www.pizzolante.com/>
- Psicología y mente. (2017). *Los 28 tipos de comunicación y sus características*. Obtenido de Psicología social y relaciones personales: <https://psicologiaymente.net/social/tipos-comunicacion-caracteristicas#!>
- REALIDADES. (2010). *Comunicación participativa*. Obtenido de <http://realidades-repdom.blogspot.com/2010/11/comunicacion-participativa.html>
- SABERESBIZ. (2009). *Marketing Comunicacional*. Obtenido de <http://www.saberesbiz.com/Marketing-Comunicacional-Comunicaciones-Eficaces.htm>
- Sampieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc GrawHill.

- Servaes, J., & Malikhao, P. (2012). Comunicación participativa: ¿el nuevo paradigma? *Estudios para el Desarrollo Social de la Comunicación*, 48.
- Significados. (2017). *Significado de Estrategia*. Obtenido de <https://www.significados.com/estrategia/>
- Tiempos Modernos. (7 de octubre de 2009). *Tipos de Comunicación*. Obtenido de Web de formación y Orientación Laboral: <http://www.tiemposmodernos.eu/ret-tipos-de-comunicacion/>
- UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA. (2011). *Comunicación Pública*. Obtenido de Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades: <http://www.cucsh.udg.mx/content/licenciatura-en-comunicacion-publica-0>
- Universidad Nacional de Colombia. (2012). *Guía de Análisis de Brechas*. Bogota, Colombia.