UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACION, CIENCIA Y TECNOLOGIA

TEMA:

ANALISIS DE LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN A NIVEL INTERNO Y EXTERNO EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE URCUQUI

Proyecto de Tesis previo a la obtención del Título de Licenciado en la Especialidad de Comunicación Social.

AUTOR:

Aceldo Subía Luis Alberto

DIRECTOR:

Msc. Jaime Vizcaíno León

Ibarra, Agosto de 2009

Magister Jaime Vizcaíno, DIRECTOR DE TESIS

CERTIFICO

Que la tesis “ANALISIS DE LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN A NIVEL INTERNO Y EXTERNO EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE URCUQUI”, fue realizado por el estudiante LUIS ALBERTO ACELDO SUBIA de la carrera de Comunicación Social, trabajo de investigación bajo mi asesoramiento y una vez que ha cumplido con todos los requisitos reglamentarios; **Autorizo** la publicación de la presente Tesis, a fin de que se proceda a su aprobación por las instancias pertinentes.

Ibarra, 24 de septiembre de 2009

Msc. Jaime Vizcaíno León

DIRECTOR DE TESIS

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a mi papá un gran apoyo en donde quiera que este…

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi mamá, a mi hermano, a mi familia y a todos los que me apoyaron durante todo este tiempo.

INDICE GENERAL

TEMA I

ACEPTACION DEL TUTOR II

INDICE GENERAL III

RESUMEN IV

INTRODUCCION ..... 10 -13

CAPITULO I

1.- EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1.- Antecedentes..... 14 - 18

1.2.- Planteamiento del Problema..... 18 - 19

1.3.- Formulación del Problema..... 20

1.4.- Delimitación..... 20

1.5.- Objetivos

1.5.1.- Objetivo General..... 20

1.5.2.- Objetivos Específicos..... 20 - 21

1.6.- Justificación..... 21 - 23

CAPITULO II

2.- MARCO TEORICO

2.1.- Fundamentación Teórica

2.1.1.- Introducción..... 24 - 27

2.1.2.- Modelos de Comunicación..... 27 - 30

2.1.3.- Teoría de la Comunicación..... 30 - 32

2.1.4.- Teoría de la Información..... 31 - 33

2.1.5.- Elementos de la Comunicación……. 34 - 35

2.1.6.- Escuela Latinoamericana…….. 35 - 41

2.2.- Posicionamiento Teórico Personal……. 41 - 42

2.3.- Glosario de Términos……. 42 - 47

2.4.- Subproblemas, Interrogantes, Supuestos Implícitos 47 - 48

2.5.- Matriz Categorial……. 49

CAPITULO III

3.- METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1.- Tipo de Investigación…….. 50 - 52

3.2.- Métodos…….. 52 - 57

3.3.- Técnicas e Instrumentos..... 57 - 59

3.4.- Población…….. 59

3.5.- Muestra…….. 59 - 64

3.6.- Esquema de la Propuesta……. 64

CAPITULO IV

A.- MARCO ADMINISTRATIVO

4.1.- Cronograma de Actividades…… 65 - 66

4.2.- Recursos…….. 67 - 70

4.3.- Bibliografía…….. 71 - 73

Anexo 1.- Árbol de Problemas…… 74

Anexo 2.- Fichas de Observación……. 75 - 76

Anexo 3.- Matriz de Coherencia..... 77 - 78

Anexo 4.- Formulario de Encuesta

4.1.- Encuesta a nivel externo..... 79 - 80

4.2.- Encuesta a nivel interno…….. 81 - 82

B. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

5.1.- Encuesta a nivel externo…….. 83 - 88

5.2.- Encuesta a nivel interno…… 89 - 94

CAPITULO V

6.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.- Conclusiones…… 95 - 96

5.2.- Recomendaciones…….. 96 - 97

CAPITULO VI

6.- PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1.- Titulo de la Propuesta…….. 98

6.2.- Justificación e Importancia…… 98 - 100

6.3.- Fundamentación..... 100 - 101

6.4.- Objetivos…….. 101 - 102

6.5.- Ubicación Sectorial y Física…… 102 - 103

6.6.- Desarrollo de la Propuesta…….. 103 - 104

6.7.- Impactos..... 104 - 105

6.8.- Difusión…….. 105

6.9.- Plan Operativo de Comunicación Social a nivel interno

Y externo para el Gobierno Municipal de San Miguel de Urcuquí…… 106 - 110

6.10.- Bibliografía…… 111 - 112

RESUMEN

Este trabajo de grado, es una investigación que trata sobre el Análisis de los Procesos de Comunicación Social a nivel interno y externo en el Gobierno Municipal de San Miguel de Urcuquí, estudio que nace de la necesidad de observar cómo se dan los procesos de comunicación social a nivel interno y externo, que de acuerdo al trabajo de investigación realizado es notable la carencia de propuestas claras para que exista un eficiente flujo de información a los dos niveles establecidos como referentes, en primera instancia del trabajo está el ubicar dentro de las teorías de la comunicación, el argumento que más se ajuste a la realidad y sobre todo el camino por el cual dirigir la investigación, con el objetivo de lograr una propuesta alternativa que tenga un verdadero aporte a cambiar la situación actual, que además poder establecer un posicionamiento teórico personal, basado en la experiencia de la aplicación de los métodos y técnicas de investigación, para diagnosticar las necesidades en el ámbito comunicacional, se aplicó encuestas a nivel interno con una muestra de 10 funcionarios municipales y 350 a nivel externo, en la tabulación los resultados fueron muy claros, permitieron viabilizar de mejor manera los objetivos para realizar el presente trabajo de tesis, como resultado del análisis de los procesos de comunicación nace una propuesta alternativa denominada como el Plan Operativo de Comunicación Social, en el cual se contemplan todos los niveles de ejecución, con sus respectivos componentes enmarcados en un cronograma y presupuesto referencial, basado en las partidas económicas que la municipalidad maneja como base para su trabajo comunicacional.

INTRODUCCION

El trabajo de investigación realizado y denominado como **"Análisis de los procesos de comunicación interna y externa en el Gobierno Municipal de San Miguel de Urcuquí"** propone un examen a como se maneja la información y la comunicación en los diferentes niveles de esta institución tomando en cuenta los dos grupos de personas que se influencian y que fueron estudiados en sus ámbitos de acción.

Como referente a encontrar cambios el referente institucional es el Gobierno Municipal de San Miguel de Urcuquí, con su estructura administrativa en los diferentes niveles de ejecución, como el público interno.

Con un adecuado conocimiento e investigación del ciudadano del cantón Urcuquí, en el sector urbano, es decir la cabecera cantonal busque nuevas alternativas, métodos y beneficios para la adopción de nuevas ideas y persuadir a un cambio social de paradigma entorno al significado de Unidad Cantonal, donde estén presentes obligaciones, responsabilidades, derechos y beneficios compartidos entre Gobierno Local y los sectores sociales en ayudar al desarrollo de un mejor nivel convivencia social.

Es necesario reconocer que el estado actual del tema de investigación se viene dando dentro de un sistema creado por la necesidad de dar a conocer los proyectos realizados para crear en la gente una conciencia ciudadana de trabajo mancomunado y sobre de participación dentro del desarrollo urbano de su ciudad.

El análisis a estos procesos comunicacionales lanzara como resultado la forma exacta y planificada de mejor manera que rinda un mejor efecto y cumpliendo de mejor manera este objetivo propuesto de educar a las personas sobre una participación efectiva en la administración municipal.

La comunicación constituye el eje transversal en los procesos de desarrollo de una sociedad.

Las estrategias de comunicación que se utilizan en el proceso de inserción social en la administración pública promueven una postura de cambio de pensamiento y actitud de los administrativos, personal de base, personal técnicos, usuarios y público relevante.

La participación, educación, la cultura y la comunicación están ligadas como fundamentos teóricos destinadas a cumplir metas de desarrollo y mejoramiento en la calidad de vida de la población debido a que es una actividad que permite la realización de interacciones en el ser humano. La educación -que se produce bajo límites culturales- cumple un papel estratégico en la construcción y transmisión de valores.

Para el cumplimiento de una labor que, evidentemente, es no solamente amplia, si no también compleja, la propuesta la utilización de datos y recursos directos como indirectos. Los primeros son los que se establecen y desarrollan mediante el contacto del personal de la institución con el público,

especialmente pues ellos son al ser un grupo más amplio, necesita del desarrollo de estrategias complejas e integrales.

Uno de los resultados importantes obtenidos de este trabajo es el lograr establecer la necesidad de medios alternativos que conjuguen la información sobre la actualidad del trabajo municipal con las actividades que el publico genera, pues, lo medios de información masivos no tienen su total cobertura en el cantón sobre todo a nivel de comunidades.

Durante la práctica de la investigación detallada en el capítulo cuarto de la presente investigación se consolida la idea de generar procesos de comunicación mucho mas interactivo, en tiempo real donde el publico externo este en contacto con quienes forman parte de la administración municipal.

La participación de personas dentro del convivir de ciudad, permite crear una identificación y apropiación de los procesos de administración pública, que a su vez son parte de la validación con referencia a un programa de actividades, recursos, análisis e interpretación de resultados.

Es muy importante el capitulo enfocado a las conclusiones y recomendaciones, pues se ponen de manifiesto los resultados de este trabajo que pretende aportar a través del análisis de los procesos comunicacionales al desarrollo de una mejor administración en el cantón, empezando por la cabecera cantonal con una clara proyección a sus

diferentes parroquias y comunidades, enfocándose también a los públicos internos que juegan un papel importante dentro de los gobiernos locales puesto, que son transmisores directos de la información generada.

El servicio que se pueda lograr para las personas e investigadores que lean y accedan a este **"Análisis de los procesos de comunicación interna y externa en el Gobierno Municipal de San Miguel de Urcuquí"** y que desempeñen actividades de comunicación interinstitucional, encontrarán un amplio trabajo desde un punto de vista alternativo generando estrategias que formen lideres de cambio, con la búsqueda de inserción social dentro de la administración de Gobierno Locales, así constituirse en referente que impulse la ejecución de este tipo de proyectos en beneficio de la ciudadanos.

CAPITULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1.- Antecedentes

Dentro de la referencia histórica de Urcuquí, se puede resaltar toda la historia de cada una de las parroquias que van demarcando los antecedentes para el trabajo en todos los aspectos del desarrollo social de esta ciudad.

El cantón Urcuquí es joven, la fecha de cantonización es el 12 de febrero de 1984, con las Parroquias de Buenos Aires, Cahuasqui, Pablo Arenas, San Blas, Tumbabiro y Urcuquí como cabecera cantonal.[1]

Buenos Aires la colonización de parte de la sociedad mestiza es reciente y arranca desde el primer cuarto del siglo XX hasta nuestros días. Los principales orígenes de los inmigrantes son desde el mismo Urcuquí y el Carchi, también se ven colonos colombianos. El proceso reciente de población se ve en la ausencia de vialidad y en el relativo aislamiento de la Parroquia y sus comunidades. Buenos Aires fue reconocida como parroquia rural por el Municipio de Ibarra el 26 de abril de 1941 y el 9 de junio del mismo año por el Gobierno Central. El 10 de agosto de 1959, la Iglesia Católica la declaró como Parroquia eclesiástica.[2]

1.- Plan de Desarrollo Local Cantonal de San Miguel de Urcuquí: Durante este proceso pionero en Urcuquí, todos los participantes aportaron con documentos necesarios para una sustentación histórica y teórica de un plan de desarrollo Cantonal y Parroquial.

2.- Plan de Desarrollo Local de Parroquia de Buenos Aires: La experiencia participativa fue muy gratificante, pues el nivel de aceptación y compromiso comunitario fue muy importante para lograr una verdadera planificación estratégica.

Cahuasquí, la historia escrita se menciona al pueblo de Cahuasquí en 1582, cuando era parte del corregimiento colonial de Otavalo, temido por lo agreste y difícil de su territorio. En septiembre de 1606, pasó a ser parte del nuevo corregimiento colonial de Ibarra. Se erigió como Parroquia Eclesiástica el 23 de agosto de 1606 y como parroquia civil el 23 marzo de 1923. En el 2006, la Junta Parroquial toma el nombre de Gobierno Parroquial.

Sobre el significado de la palabra Cahuasquí hay varias versiones: algunos afirman que es la conjunción de los nombres Chabas y Quíes, quienes eran caciques que se enfrentaron y murieron en una batalla donde hoy es la plazoleta González Suárez; otros acuden a las raíces del idioma Caranqui con lo que significaría (pueblo de grandes cosechas)[3].

Pablo Arenas, prócer en el siglo XIX, luego de la conformación de la República, se formó un caserío con colonos mestizos y huasipungueros, al que llamaron “Cruzcacho” debido a que los misioneros Capuchinos, plantaron una cruz de madera con incrustaciones de cuernos en las estribaciones de la colina central del caserío que en un inicio, perteneció a la Parroquia de Cahuasquí. Pablo Arenas fue un prócer de la independencia de la República que participó en los acontecimientos de 1809 y fue mártir por la misma causa en 1810; la parroquia adquirió esta denominación cuando fue reconocida mediante ordenanza como Parroquia Civil, por el Municipio de Ibarra el 14 de octubre de 1922 y el 28 de marzo de 1923 el reconocimiento fue aprobado por el Presidente de la República.

3.- Plan de Desarrollo Local de Parroquia de Cahuasquí: Tal vez es el sector más comprometido con el desarrollo local pues, durante los talleres existió la mayor participación comunitaria a nivel cantonal.

Los primeros habitantes de los territorios que hoy ocupa Pablo Arenas fueron los Tumbabirus y Cahuasquís, quienes se constituyeron con inmigraciones de Chibchas y Caras que se remontan hasta 1500 años a.C., y fueron parte de la nación Caranqui, que resistió las invasiones Inca y española. En la época de la Colonia se conformó y consolidó el régimen hacendatario en todo Urcuquí y la provincia de Imbabura, donde la Iglesia Católica tuvo una influencia decisiva, al posesionarse de la mayoría de territorios. La presencia afroecuatoriana en La Victoria, se explica por la introducción al país de mano de obra esclava para trabajar en las plantaciones de caña de las grandes haciendas de la época.[4]

San Blas, la Tola de San Blas y la Alcantarilla: El pueblo de San Blas es una desmembración del pueblo de Urcuquí, fue poblado por los aborígenes denominados Urcuquíes, que integraban la nación de los Caranquis, que poblaban el norte de Ecuador antes de los Incas. Antiguamente, se le conocía con el nombre de “Alcantarilla” debido a que por la zona pasaba una acequia que conducía el agua para los habitantes de Urcuquí. Con la llegada de los españoles y en la época colonial surge el nombre de San Blas, cuando mediante la Cédula Real emitida el 17 de Septiembre de 1660 se reconoce a Cristóbal Urcuquí Ango de Salazar Cabezas como señor de Urcuquí con derecho para asentar su pueblo. El caserío de San Blas es erigido en parroquia civil el 1 de septiembre de 1946, aunque por costumbre popular se conmemora el primero de diciembre.

4.- Plan de Desarrollo Local de Parroquia de Pablo Arenas: La experiencia participativa fue muy gratificante, pues el nivel de aceptación y compromiso comunitario fue muy importante para lograr una verdadera planificación estratégica.

Un reducto de las haciendas: Desde la llegada de los españoles se fue conformando el régimen hacendatario; las comunidades se han ido constituyendo como territorios de huasipungueros que fueron entregados por los hacendados o comprados por los campesinos. En esta Parroquia existen varias haciendas: el Hospital, Pisangacho, La Quesera, El Molino, San Juan, La Verónica, Chinchibí y Mindaburlo. Uno de los símbolos del sistema hacendatario, Jacinto Jijón y Caamaño, fue uno de los primeros y más importantes tenedores de tierra.[5]

Tumbabiro es uno de los asentamientos humanos poblacionales más antiguos de Imbabura y se remonta a la época preincaica; para el año 1.000 de la era cristiana, la parcialidad de los Tumbabirus era respetable. De acuerdo a investigaciones arqueológicas y antropológicas tiene sus orígenes en las inmigraciones de los Caras venidas desde la costa, los que, en una conjunción con los Chibchas, que llegaron de la zona sur de Centroamérica, formaron el pueblo Caranqui. Los vestigios arqueológicos se encuentran en tolas funerarias descubiertas durante la historia.

En 1534 cuando se creó el Corregimiento de Otavalo por parte de los españoles, el pueblo de Tumbabiro fue uno de sus integrantes; para 1606 pasó a conformar el Corregimiento de Ibarra que se creó en ese año. La fecha de parroquialización de Tumbabiro se ubica en el 30 de agosto de 1869. Con la cantonización de San Miguel de Urcuquí, en 1984, pasó a ser una de sus Parroquias Rurales.

5.- Plan de Desarrollo Local de Parroquia de San Blas: La experiencia participativa fue muy gratificante, pues el nivel de aceptación y compromiso comunitario fue muy importante para lograr una verdadera planificación estratégica.

La Parroquia ha enfrentado la furia de la naturaleza, pues le afectó significativamente el terremoto de 1868 que destruyó Ibarra, aunque los Tumbabireños no salieron de su tierra; luego, la erupción del Volcán Chiles en 1926, provocó una caída de ceniza que destruyó los distintos cultivos agrícolas.[6]

Es por eso que esta propuesta de el uso de alternativas de comunicación que manejen una óptica mas social, desde un punto de vista de desarrollo integral, son necesarias ser aplicadas en realidades difíciles de tejer redes de comunicación a través de los medios de comunicación tradicionales, que de acuerdo a los análisis de mensajes de, no cumplen con la finalidad para la que fueron creados.

Esta Planificación es la solución a un problema estructural de la falta de redes de comunicación entre la institución y la comunidad, como un eje de desarrollo comunitario, fomentando un grado de ciudadanía en los imaginarios urbanos de Urcuquí.

1.2.- Planteamiento del Problema

La falta de redes de comunicación con la comunidad hace que no exista un empoderamiento popular de la actividad municipal, es por eso que se crea un desconcierto en los ciudadanos sobre las decisiones que se toma desde la institución.

6.- Plan de Desarrollo Local de Parroquia de Tumbabiro: La experiencia participativa fue muy gratificante, pues el nivel de aceptación y compromiso comunitario fue muy importante para lograr una verdadera planificación estratégica.

Además de la no exigencia de los derechos que poseemos como actores sociales, que son necesarias para promover un desarrollo social, entorno a un marco de institucionalidad de una participación social.

La falta de propuestas claras, han hecho que no exista una decisión política por parte de las autoridades municipales sobre la importancia de la creación de un plan estratégico de comunicación y de una unidad que se encargue del monitoreo y del cumplimiento.

No consta dentro de la planificación estratégica la comunicación como un eje de acción, sino más bien consta como una actividad que se enfoca en la mera difusión de las actividades y de las decisiones.

No existe la unidad administrativa de comunicación inter-institucional, que ejecute políticas de comunicación en el municipio, siendo solo un agregado más, de la Dirección de Educación, Cultura y Desarrollo Social.

Dentro de un punto de vista de conocimiento contextualizado a realidades locales, no existe información específica para el cantón, en cuestión de planes de comunicación, existiendo básicamente información marcada dentro de actividades específicas a la promoción de las actividades que se llevan a cabo dentro de la municipalidad.

1.3.- Formulación del Problema

Los procesos de comunicación a nivel interno y externo en el Gobierno Municipal de San Miguel de Urcuquí, no tienen una fluidez técnica que permita establecer lazos entre la institución y los diferentes públicos directamente relacionados.

1.4.- Delimitación

El presente trabajo se desarrollara en un periodo temporal de un semestre en el Gobierno Municipal de San Miguel de Urcuquí, con su personal como públicos internos de investigación y en la limitación geográfica a la parroquia urbana de la ciudad, Urcuquí, para medir el efecto en los públicos externos.

1.5.- Objetivos

1.5.1.- Objetivo General: Mejorar los procesos de comunicación social en todos los niveles a través de una campaña de concienciación que fortalezca la organización administrativa interna de la institución y proyectar una mejor imagen externa a la comunidad.

1.5.2.- Objetivos Específicos: Dentro de los objetivos específicos de este trabajo podemos destacar tres ejes importantes:

- Determinar, mediante el uso de las diferentes técnicas de investigación, cómo se están dando los procesos de comunicación interna y externa en el Gobierno Municipal de San Miguel de Urcuquí.

- Elaborar una propuesta técnica para consolidar y crear los espacios comunicacionales de acuerdo al diagnóstico elaborado.
- Difundir a quienes hacen la administración municipal el resultado del diagnóstico y la propuesta para manejar la comunicación social en el Gobierno Municipal de Urcuquí.

1.6.- Justificación

Al planificar estratégicamente la comunicación, se podrá establecer espacios de comunicación ciudadana, y crear un vínculo con la comunidad de la gestión municipal que se viene llevando a cabo.

Se puede promover el desarrollo social desde un punto de vista más institucionalizado, como política institucional utilizando la comunicación como un eje transversal, desde un punto de vista más humano, manejando un concepto de comunicación más en relación a la equidad social.

Es necesario ejecutar un plan de comunicación, para entender a los ciudadanos como entes sujetos de derecho y promover la participación en la gestión municipal.

Desde un punto de vista más de decisión política, se hace prescindible un plan de comunicación, para concienciar a las autoridades tanto a nivel ejecutivo y legislativo sobre la importancia de una comunicación bilateral municipio con la comunidad, globalizando el concepto de la institución seccional a la idea de formar parte de un gobierno local.

Es también importante, llegar a establecer estrategias para educar a la comunidad, teniendo como mensaje clave, la participación activa dentro de la gestión, sin importar las autoridades de turno, para establecer canales de interacción social, no desde un punto de vista paternalista, sino de pro actividad y de propuesta de trabajo mancomunado.

Existe todo un marco jurídico entorno a la creación de espacios para la acción ciudadana dentro del municipio, el cual es necesario poner en acción a través de la emisión de ordenanzas y la creación de los órganos regulares pertinentes.

Además desde instituciones como AME, Asociación de Municipalidades del Ecuador, se viene cumpliendo una campaña de concienciación a las autoridades locales de la importancia de la comunicación, no como difusión de la gestión sino como promotor a los ciudadanos del grado de ciudadanía, a través de Programas como el de Gobierno Transparentes, que basado en la Ley del Libre Acceso a la Información, pide clarificar la información institucional.

La creación de una Unidad de Comunicación, la SENRES, posiciono ya a este departamento dentro de los orgánicos estructurales básicos para un municipio, a nivel asesor, con el respectivo escalafón.[7]

Desde el punto de vista de construcción del conocimiento, es necesario documentar todas las experiencias que se van obteniendo de este proceso

experimental de elaborar un plan de comunicación, donde el enfoque es alternativo para las parroquias, sin dejar de lado los medios tradicionales, que informan a la cabecera cantonal.

7.- De acuerdo al orgánico funcional propuesto por la SENRES, las Unidades de Comunicación están dentro del Nivel de Asesoramiento.

CAPITULO II

2. MARCO TEORICO

"... las voces que sobreviven pertenecerán en buena medida a quienes es menos probable que critiquen la distribución prevaleciente de la riqueza y del poder. Y al revés, quienes es más probable que pongan en duda estas reparticiones no pueden hacer público su desacuerdo u oposición porque no disponen de los recursos necesarios para comunicarse eficazmente con una gran audiencia" Murdock y Golding (1977)

2.1.- Fundamentación Teórica

2.1.1.- Introducción

Existencialismo, movimiento filosófico que resalta el papel crucial de la existencia, de la libertad y de la elección individual, y que gozó de gran influencia en distintos pensadores y escritores de los siglos XIX y XX.

La mayoría de los filósofos desde Platón ha mantenido que el bien ético más elevado es el mismo para todos: en la medida en que uno se acerca a la perfección moral, se parece a los demás individuos perfectos en el plano moral. El filósofo danés del siglo XIX Søren Kierkegaard, el primer escritor que se calificó de existencialista, reaccionó contra esta tradición al insistir en que el bien más elevado para el individuo es encontrar su propia y única vocación. Como escribió en su diario: **“Tengo que encontrar una verdad que sea verdadera para mí... la idea por la que pueda vivir o morir”.** Otros escritores existencialistas se han hecho eco de la creencia de Kierkegaard de que el individuo ha de elegir el camino propio sin la ayuda de modelos universales y objetivos.

En contra de la idea tradicional de que la elección moral implica un juicio

objetivo sobre el bien y el mal, los existencialistas han afirmado que no se puede encontrar ninguna base objetiva, racional, para defender las decisiones morales.

Todos los existencialistas han seguido a Kierkegaard al resaltar la importancia de la acción individual apasionada al decidir sobre la moral y la verdad. Han insistido, por tanto, en que la experiencia personal y la actuación según las propias convicciones constituyen los factores esenciales para llegar a la verdad. Así, la comprensión de una situación por parte de alguien que está comprometido en esa situación es más elevada que la del observador indiferente, objetivo. Este énfasis puesto en la perspectiva del agente individual ha hecho que los existencialistas sean suspicaces respecto al razonamiento sistemático. Kierkegaard, Nietzsche y otros fueron, de un modo intencionado, no sistemáticos en la exposición de sus filosofías y prefirieron expresarse mediante aforismos, diálogos, parábolas y otras formas literarias. A pesar de su posición antirracionalista de partida, no se puede decir que los existencialistas fueran irracionales en el sentido de negar toda validez al pensamiento racional. Han mantenido que la claridad racional es deseable allí donde sea posible, pero que las materias más importantes de la vida no son accesibles a la razón o a la ciencia. Además, han sostenido que incluso la ciencia no es tan racional como se supone. Nietzsche, por ejemplo, afirmó que la visión científica de un Universo ordenado es para la mayoría una ficción práctica, una entelequia.

Tal vez el tema más destacado en la filosofía existencialista es el de la elección. La primera característica del ser humano, según la mayoría de los existencialistas, es la libertad para elegir. Mantienen que los seres humanos

no tienen una naturaleza inmutable, o esencia, como tienen otros animales o plantas; cada ser humano hace elecciones que conforman su propia naturaleza. Según la formulación del filósofo francés Jean-Paul Sartre, la existencia precede a la esencia. La elección es, por lo tanto, fundamental en la existencia humana y es ineludible; incluso la negativa a elegir implica ya una elección. La libertad de elección conlleva compromiso y responsabilidad. Los existencialistas han expuesto que, como los individuos son libres de escoger su propio camino, tienen que aceptar el riesgo y la responsabilidad de seguir su compromiso dondequiera que éste les lleve.

Desde un punto de vista de organización es necesaria siempre tomar en cuenta el concepto de paradigmas fenomenológicos, que quieren llevar adelante un estudio de la antropología social, dejando de lado lo conductual (conducta) sino desde la relación interpersonal entre los actores dentro los procesos de comunicación.

La teoría de comunicación encaja por lo propuesto que busca la alteridad de la comunicación, buscando llegar desde un punto de vista comunicacional a formar entes de cambio, en los perceptores de la información, buscar el grado de aceptación a los mensajes, y sugestionar a la comunidad a una participación más activa dentro de la dinámica urbana de convivir.

Donde dentro de un contexto espacial y temporal, se considera a la otra persona sujeto de conocimiento, respetando claro su grado de apertura a la nueva información.

Siempre en un sentido de otroriedad, para poder manejarse en los diferente grados de incidencia y de decisión, del sujeto perceptor de los mensajes que utilizando los mismo canales que el emisor, decodifica de acuerdo a la realidad, convicciones propias y el espectro social que maneje dentro de la interacción comunitaria.

El promover un programa con estrategias de comunicación, que tienden a aportar a cambiar la situación actual, a conformar en la gente un grado de ciudadanía, que sepa los espacios donde puede actuar de mejor manera.

Las tendencias de la comunicación para el desarrollo, a través de autores como Alfonso Gumucio Dragon que a través de sus experiencias en África y en otros lugares sub-desarrollados encuentra necesario un repunte de la comunicación. Marta Rizo de la Fundación Poder y Razón del Tecnológico de Monterrey asegura que encuentran necesarias tender redes que permitan a los sectores vulnerables inmiscuirse en la sociedad, de acuerdo a un contexto de reinserción, para no ser discriminado.

2.1.2.- Modelos de Comunicación

La comunicación es una condición inherente al hombre (y de ello debemos hablar antes de comenzar con los modelos de la comunicación) desde que conocemos acerca de la aparición de nuestra especie en la Tierra. El proceso de comunicación antropológicamente hablando se da en 3 etapas:

- La primera fue tal vez la *era de los signos y señales* con antepasados que ni siquiera caminaban erguidos (los prehomínidos o vida protohumana).

- La segunda fue la *era del habla y el lenguaje* con el hombre de Cro Magnon, que ya tenía una comunicación muy cercana a la actual.

- Por último la era de *los medios de comunicación de masas* donde no sólo se transmite lenguaje a grandes cantidades de individuos, sino que se personaliza el lenguaje y se provoca un proceso de individualización de masas.

Los efectos de la última era aún no se muestran claramente pero son un proceso que se va dando y que en unos años se podrá analizar con más claridad, sin embargo, pareciera que se vislumbra una desmembración de la condición social del ser humano, lo cual traería condiciones de caos, dada esta imposibilidad para analizar el efecto examinemos los modelos existentes para dar una explicación a la comunicación humana.

Para poder hacer una comparación entre los diversos modelos de comunicación es importante hacer una explicación previa de lo que significa hacer un modelo.

Un modelo es “una representación o idealización previa” a la realización de una teoría o construcción a grandes escalas. Los elementos principales de un modelo según Alsina son:

- Los modelos son construcciones realizadas por el investigador. Es decir, son una construcción teórico - hipotética de la realidad. Por lo tanto los modelos son postulados de interpretación del mundo.

- Un modelo pretende representar la realidad descrita. Pero describe esta realidad simplificándola y dando una imagen sintética sin tomar en cuenta todas las variables, sólo toman en cuenta las variables más importantes.

- Los modelos son un conjunto de enunciados teóricos que sirven para interpretar los fenómenos estudiados, a su vez la estructura de los modelos debe contener ciertos elementos para que los modelos sean funcionales en la investigación de problemáticas previamente planteadas, tales como, un grupo de conceptos, definidos nominalmente, que corresponden a partes de un tipo específico de fenómenos empíricos, originados en la experiencia, pero reducidos hasta que sean relativamente inequívocos y precisos.

Con respecto a las Teorías de la Comunicación, los conceptos básicos que tienen como mínimo en común todos los modelos son: emisor, mensaje y receptor. O como diría Aristóteles en la *Retórica*, los tres componentes de la comunicación son: el orador, el discurso y el auditorio.

Un principio racional que explique los fenómenos incluidos en el modelo y conduzca las definiciones nominales de sus conceptos. Los elementos significativos y relevantes del fenómeno comunicativo cambian de una teoría a otra.

Una estructura de relaciones entre los conceptos del modelo, es decir su mecanismo que parte de una concepción dinámica del hecho comunicativo.

A continuación una manera esquemática los diferentes modelos de la comunicación.

- Se preocupa por la precisión en la transmisión de símbolos de comunicación.
- La precisión con que los símbolos son recibidos con el significado deseado.
- El grado de afectación que ejerce el mensaje a la conducta del receptor

Un ejemplo de aplicación del modelo es la efectividad de los mensajes de televisión, en el caso de que no se ponga atención a la programación y que el artefacto sólo funciones como creador de ruido. El cuestionamiento sería ¿existe el mensaje en el receptor?.

2.1.3.- Teorías de la Comunicación

La teoría de la comunicación es un campo de estudio dentro de las ciencias sociales que trata de explicar cómo se realizan los intercambios

comunicativos y cómo estos intercambios afectan a la sociedad y su forma de comunicación, es decir, investiga el conjunto de principios, conceptos y regularidades que sirven de base al estudio de la comunicación como proceso social.

Está en estrecha relación con otras ciencias, de las cuales toma parte de sus contenidos o los integra entre sí, son muchas las discusiones abiertas en el campo académico sobre lo que en realidad constituye la comunicación y de allí que existan numerosas definiciones al respecto, muchas de las cuales se circunscriben a determinados campos o intereses de la ciencia. Pero en su definición más estricta, comunicación consiste en la transmisión de información de un sujeto a otro. De hecho, muchos estudiosos de la comunicación toman esta conclusión como una definición de trabajo junto a la sentencia de Lasswell "quién dice qué a quién en qué medio y con qué efecto", como maneras de circunscribir la teoría de la comunicación.

Otros estudiosos sugieren que un proceso ritual de comunicación existe, uno que no puede ser divorciado de un contexto social y una historia particular. La comunicación se fundamenta esencialmente en el comportamiento humano y en las estructuras de la sociedad, lo que hace que los estudiosos encuentren difícil un estudio de la misma con la exclusión de lo social y los eventos del comportamiento.

Dado que la teoría de la comunicación es un campo relativamente joven, este es integrado en muchas ocasiones a otras disciplinas tales como la filosofía, la psicología y la sociología y es posible que no se encuentre un

consenso conceptual sobre la comunicación vista desde los diferentes campos del saber.

En la actualidad, no existe un paradigma del cual los estudiosos de la comunicación puedan trabajar. Una de las contestaciones de los estudiosos al respecto es que establecer una metateoría sobre la comunicación negaría la investigación y sofocaría el amplio cuerpo del conocimiento de la comunicación.

2.1.4.-Teoría de la información

Grafico N°1: Modelo Básico de Comunicación

Un modelo simple de comunicación consiste en un emisor que transmite un mensaje a un perceptor. (Véase Grafico N°1).

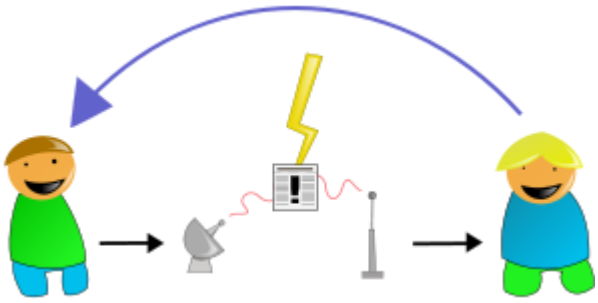


Grafico N°2: Modelo De Comunicación según Claude Elwood Shannon y Warren Weaver

Un modelo de comunicación desarrollado por Claude Elwood Shannon y Warren Weaver en 1949 y representa la fuente de la información, el codificador que envía el mensaje a través del medio de comunicación o canal de comunicación, el cual podría ser interrumpido o distorcionado por el ruido (representado en el rayo que cae) y que llega a un decodificador y de este al receptor el cual podría emitir a su vez una respuesta.(Véase Grafico N°2)

En muchos casos la teoría de la comunicación suele confundirse con la teoría de la información, la cual corresponde a la teoría matemática de Claude E. Shannon que estudia la información (canales, comprensión de datos, criptografía y todo lo que se le relaciona) como magnitud física. Esta emplea una unidad de medida de la información a la que denomina el "BIT", es decir, la menor unidad que puede aprenderse. Esta unidad de medida de la información se sustenta en la alternativa sí o no en cada determinación que pueda dar elementos para el conocimiento de los objetos. Así, por ejemplo, la sexualidad de un sujeto puede darse por un BIT, simplemente, macho o hembra. Para fijar la posición de una pieza de ajedrez sobre un tablero de 64 casillas se necesitarán al menos 6 BITS o 6 preguntas binarias.

Si bien la teoría de la información es útil a la teoría de la comunicación como aportante matemático y a la comprensión lógica de los procesos, dicha teoría no corresponde en concreto a la preocupación de la teoría de la comunicación, la cual analiza la vinculación de los procesos comunicativos individuales a la problemática social, así como la relación universal existente en torno a la comunicación mediática y el poder político y se apoya en el uso de la semiología, que es el estudio de los signos, en la realidad social y se nutre de la lingüística y otras ciencias.

2.1.5.- Elementos de la comunicación

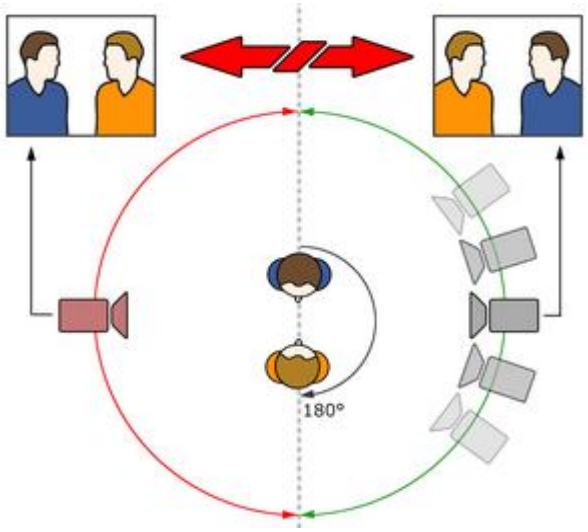


Gráfico N°3: Esquema de un estudio de televisión

En un estudio de televisión, 180 grados, nos señala que la realidad es vista por los medios de comunicación desde diferentes puntos de vista, por lo general escogidos por el emisor.(Véase Grafico N°3)

En una aproximación muy básica, según el modelo de Shannon y Weaver, los elementos que deben darse para que se considere el acto de la comunicación son:

A).- Emisor: Es quien emite el mensaje, puede ser o no una persona.

B).- Receptor: Es quien recibe la información. dentro de una concepción primigenia de la comunicación es conocido como Receptor, pero dicho término pertenece más al ámbito de la teoría de la información.

C).- Canal: Es el medio físico por el que se transmite el mensaje, un ejemplo claro es el caso de la Televisión, que hace posible que llegue a usted (receptor) el mensaje (Publicidad de alguna marca).

D).- Código: Es la forma que toma la información que se intercambia entre la Fuente (el emisor) y el Destino (el receptor) de un lazo informático. Implica la comprensión o decodificación del paquete de información que se transfiere.

E).- Mensaje: Es lo que se quiere transmitir.

F).- Situación o contexto: Es la situación extralingüística en la que se desarrolla el acto comunicativo.

2.1.6.- Escuela Latinoamericana de Comunicación (ELC)

Se conoce como "escuela latinoamericana de comunicación" al desarrollo que la teoría de la comunicación tuvo en los países latinoamericanos, especialmente durante la segunda mitad del siglo XX.

La investigación latinoamericana conmemora su cincuentenario enfrentando nuevos desafíos, el principal es su legitimación en el espacio académico, a pesar de que las universidades del Sur de América han acogido investigadores en centros de investigación de los procesos comunicacionales

desde los años 60, en este final de siglo conquistan el debido reconocimiento institucional.

Las primeras investigaciones de comunicación en América Latina surgen en ambientes típicamente profesionales, como demandadas por las emergentes industrias culturales y constituyen factores decisivos para la formación de las primeras agencias privadas dedicadas a estudios de opinión pública, audiencia de los mas media o persuasión de los consumidores.

Estimuladas por las polémicas que surgen en las asociaciones periodísticas, encargando a algunos publicistas eruditos a explorar los documentos disponibles sobre la memoria de campo, en su dimensión socio-política, como resultado de esto se producen ensayos de gran valor histórico para la identificación de fronteras profesionales.

Durante el siglo XIX la comunicación en Latinoamerica dependía mucho de lo que sucediera en Europa, especialmente en Francia. Las escuelas estadounidenses tuvieron entonces poco influjo gracias a la barrera linguística, por lo cual el desarrollo de una comunicación vista desde una perspectiva latinoamericana, se dio en general, desde una influencia colonial española y francesa hacia la búsqueda de una identidad nacional propia.

Esto sería un gran aporte para el desarrollo de la teoría de la comunicación porque en el caso latinoaméricano esta sería muy sensible a los procesos sociales, contrario a lo que sucedía en Europa y Estados Unidos en donde la

teoría de la comunicación se desarrolla a partir de la investigación científica y aportes como la psicología, la sociología y otras disciplinas, en Latinoamérica esta viene de la mano del desarrollo del periodismo y posteriormente el influjo y aporte de las teorías de la comunicación social aportados por la Iglesia Católica y en el caso específico por la Teología de la Liberación y por la Escuela de Frankfurt.

Argentina y Brasil fueron los primeros paises latinoaméricanos en fundar escuelas de periodismo a principios del siglo XX a través de la Universidad de La Plata y la Universidad de Rio de Janeiro.

Hacia la década de los 30, todos los países latinoamericanos tenían escuelas de periodismo y en esa misma década comienza el influjo de la escuela estadounidense en la región debido al desarrollo que los teóricos de ese país hacían, especialmente en los influjos de la propaganda con los estudios de Harold Lasswell.

Es durante la década de los 60 que se consolida la escuela latinoamericana desprendiéndose definitivamente de la estadounidense y cuestionando los modelos de comunicación impuestos en la región y al servicio de grupos de poder económico.

Los primeros grandes críticos de la teoría de la comunicación latinoamericana cuestionan el orden mundial dominado por la información estadounidense y en gran parte europea y esbozan la tesis de un "nuevo orden mundial de la información y la comunicación".

Rechazan modelos foráneos a la cultura latinoamérica y pensados para otros sociedades y adaptan aquellos que eran útiles para el trabajo de campo de la comunicación en la región.

Los padres de la ELC fueron muchos, pero entre ellos destacan Luís Ramiro Beltrán ("Adiós a Aristóteles: Comunicación Horizontal"), Daniel Pietro Castillo ("Mattelart y Dorfman “Para leer al Pato Donald", 1970), Jesús Martín Barbero ("De los medios a las mediaciones: comunicación, cultura y hegemonía", 1987) y muchos otros.

En 1976 la Unesco nombra una comisión especial con destacados teóricos para el estudio de los problemas de la comunicación que da como resultado el diagnóstico "un sólo mundo, voces múltiples" o "Informe Mc Bride" en el cual se manifiesta la preocupación por el dominio de la información mundial en manos de las cinco grandes agencias de noticias y la amenaza que ello representa a la identidad latinoamericana.

La relación vida cotidiana y comunicación se presenta como el principal aporte de la ELC a la teoría de la comunicación y la que marca su distinción de la Escuela Europea y la Escuela Estadounidense.

Al mismo tiempo, la ELC desarrolla el concepto de comunicación alternativa y comunicación popular, especialmente durante la década de los 80 como aquella que es practicada por los grupos sociales no dominantes.

La CIESPAL (Centro Internacional de Estudios Superiores de Comunicación para América Latina) se fundó en Quito en 1959 y se constituyó en uno de los centros más importantes para el desarrollo teórico de la comunicación en la región.

La CIESPAL ha trabajado especialmente en el campo de la investigación de los procesos de la comunicación en las comunidades latinoamericanas y centrando su trabajo en los efectos que esta tiene entre los perceptores y cómo los procesos de comunicación pueden contribuir al desarrollo de una comunidad (transformación social).

Actualmente la investigación en comunicación en la América Latina, no puede ser completamente avalada sin considerar el legado recibido de las universidades norteamericanas, así como en relación con las universidades europeas.

Desde 1934, cuando se instala el primer curso superior de periodismo en la Argentina, la cooperación norteamericana fue decisiva para la determinación de su estructura. A fin de cuentas, no era sensato ignorar la experiencia acumulada, durante más de 20 años, en instituciones pioneras.

Esa cooperación se intensificó a partir del fin de la segunda guerra mundial, cuando las Américas dan los primeros pasos para la integración económica del continente.

Una escuela paradigmática como la de la Universidad Central de Venezuela contaba ya en 1946 con una completa asesoría norteamericana en su pensum.

Pero fue sin duda después de la creación de CIESPAL en 1959, cuando ese flujo adquirió su curso natural, minimizando las mediaciones gubernamentales y privilegiando el intercambio entre universidades, fundaciones, institutos de investigación.

Sus embajadores fueron los científicos como Wayne Danielson, que dieron cursos y orientaron investigaciones en el centro internacional instalado por la UNESCO y por la OEA, en Quito, ellos aportaron contribuciones relevantes para sedimentar las bases da aquel movimiento que posteriormente asumiría fisionomía propia, o sea, la Escuela Latinoamericana de Comunicación.

Mezclando los paradigmas norteamericanos a los postulados europeos y adaptándolos a las condiciones peculiares de nuestras sociedades, culturas fue posible superar las dicotomías entre metodologías cuantitativas y cualitativas, entre investigación crítica e investigación administrativa.

Construimos una vía latinoamericana para estudiar e interpretar los procesos comunicacionales, anticipándonos tal vez a la superación de los tabúes impuestos por la guerra fría y por las barreras creadas entre las humanidades y las ciencias sociales.

2.2.- Posicionamiento Teórico Personal

Las propuestas alternativas de comunicación con una óptica social, es decir desde un punto de vista de desarrollo integral comunitario, son las que deben aplicarse en realidades en donde es difíciles tejer redes de interrelación entre las instituciones, a través de los medios de comunicación tradicionales, que de acuerdo a los análisis de mensajes no cumplen con la finalidad para los que fueron creados.

La comunicación planificada es la solución a un problema estructural de la falta de redes de comunicación entre la institución y la comunidad, como un eje de desarrollo comunitario, fomentando un grado de ciudadanía en los imaginarios urbanos de Urcuquí.

A través de la reunión de todos los actores sociales, realizar talleres, mesas redondas de socialización para la toma de decisiones de forma conjunta entre administración y comunidad en general.

Se utiliza los medios tradicionales y alternativos para difundir la información que se está generando en la administración, para que la gente conozca que está sucediendo.

Aprovechar los recursos que se posee al interior de la municipalidad para ayudar a los sectores vulnerables, compartiendo esta experiencia con las demás instituciones que tiene influencia en el cantón Urcuquí, para llegar con una verdadera idea de desarrollo social, formando una cooperación institucional verdadera, sobre todo crear una conciencia ciudadana de participación, para tomarlos en cuenta como sujetos de derecho dentro de la administración local, cantonal.

2.3.- Glosario de Términos

- **Aldea Global:** Según McLuhan dijo que el ciclo histórico entre los medios-mensajes y el hombre-usuario, concluye en la actual Galaxia Marconi, caracterizada por el medio televisivo.

  En síntesis, hay una referencia de hecho (aunque probablemente intuitiva) a tres diferentes órdenes de innovaciones tecnológicas:

  1. **Un orden eléctrico:** el telégrafo y el teléfono, medios que redujeron el espacio psicosocial en asociación con otras 'extensiones' como los medios de transporte.

  2. **Un orden electrónico:** dispositivos centrados esencialmente en el uso de válvulas.

  3. **Tecnologías recientes:** estas tecnologías parecen invadir todas las técnicas convencionales de

comunicación haciendo confluir la comunicación y la información de forma integrada y universal asociando todos los aspectos de la comunicación humana: desde la administración pública, hasta los servicios sociales, desde el entretenimiento hasta la salud y la educación.

- **Alienación:** Acción y efecto de alienar, proceso mediante el cual el individuo o una colectividad transforman su conciencia hasta hacerla contradictoria con lo que debía esperarse de su condición, estado mental caracterizado por una pérdida del sentimiento de la propia identidad.

- **Alteridad de la comunicación:** Es buscar mediante la emisión de mensajes más humanizados el respeto hacia el contexto social del receptor del mensaje.

- **BIT:** Unidad de medida de información equivalente a la elección entre dos posibilidades igualmente probables.

- **Comunicación de Doble Vía:** En comunicación institucional es muy importante esta definición, pues marca el elemento necesario para completar el ciclo de comunicación y así tener respuesta al mensaje enviado a los receptores, así, medir el impacto de acuerdo a la intención nuestra como emisor.

- **Concienciación:** Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua, concienciación es hacer que alguien sea consciente de algo o adquirir conciencia de algo.

- **Dicotomías:** División en dos partes, práctica condenada por la recta deontología, que consiste en el pago de una comisión por el médico consultante, operador o especialista, al médico de cabecera que le ha recomendado un cliente.

- **Entelequia:** En la filosofía de Aristóteles, fin u objetivo de una actividad que la completa y la perfecciona, cosa irreal.

- **Estrategias de Comunicación:** Son todas las actividades que se realizan con el objetivo de entablar mejores vínculos de forma planificada para llegar con la información entre todos los actores que sean necesarios para tener un verdadero proceso de comunicación.[8]

- **Glocal:** El concepto de glocalización es una palabra creada que une la globalización y la localización. Con este concepto se intenta entender el actual proceso de transformación como un engarze entre la dinámica local y global.
  Lo local gana en significado porque debe participar en un sin número de lugares en la competencia global por los recursos.

  Estas dinámicas disminuyen las posibilidades de organización de las personas, que deben aceptarlo.

  En estas relaciones se establece en la política de la ciudad de Barcelona una reforma que acepta la presión de las circunstancias. El discurso de la glocalización está fuertemente impregnado por los socialliberales y acepta la presunta economía global (palabra clave: mercados financieros) y la presión de las circunstancias tecnologicas (palabra clave: nueva información y tecnología de las

comunicaciones). Las presiones globales abren, -tal es la tesis- determinados espacios de acción para un lugar concreto, para poder sacar provecho de esos cambios globales. De eso se trata, de todas las formas de competencia en función del lugar.[9]

- **Globalización:** Tendencia de los mercados y de las empresas a extenderse, alcanzando una dimensión mundial que sobrepasa las fronteras nacionales.

- **Medios Tradicionales:** Son los medios de comunicación masiva que se han institucionalizado como accesible a las masas.

- **Medios Alternativos:** Son los que se desarrollan para llegar con un mensaje más explicito hacia un público determinado.

- **Otroriedad:** Es el estado en el que el emisor tiene conciencia de la realidad del receptor y maneja códigos más apegados al contexto en el que se desarrolla el proceso comunicativo.

- **Participación Ciudadana:** La presencia de los ciudadanos en los asuntos públicos es una condición necesaria para alcanzar la gobernabilidad democrática.

8.- Definición tomada del Blog de Francisco Barranco de la Torre, miembro de DIRCOM (Asociación de Directivos de Comunicación)

9.- Tomado del Discurso sobre Economía política internacional con ejemplo de América Latina del Arq. Univ. Prof. Dr. Andreas Novy, Departamento para el Desarrollo Urbano y Regional de la Universidad de Economía de Viena

A medida que el ejercicio del poder está más legitimado en la voluntad obtenida a través de un consenso social, mayores son las posibilidades de visibilizar las aspiraciones de los diferentes sectores sociales.

Puede decirse que la realización progresiva de los derechos humanos, está en relación directamente proporcional al aumento de la calidad de la participación ciudadana.

Sin embargo, prevalece en nuestra sociedad una marcada exclusión de la mayoría poblacional respecto a la toma de decisiones sobre los asuntos públicos; de manera que, el consenso se reduce a minorías no representativas de la pluralidad de intereses societarios.

Una de las razones primarias para tal marginamiento, se desprende de la ausencia de información, e interiorización de la ciudadanía, sobre las posibilidades de nuestro marco jurídico en cuanto al reconocimiento formal de espacios de participación.

Por lo tanto, la presencia del ciudadano en las decisiones que le afectan, tanto individual como colectivamente, precisa de una adecuación funcional, en tanto en cuanto, facilite el acceso y la conformación no excluyente de centros de decisión a partir del nivel local, que en última instancia, también sean capaces de incidir en la formación de voluntad sobre las decisiones que exceden el ámbito del Estado-Nación.[10]

10.- Tratado sobre Programa Andino de Derechos Humanos de la Revista de Aportes Andinos, Agosto de 2005, del Abogado Rafael González Ballar, Costa Rica.

- **Ruido:** Sonido inarticulado, por lo general desagradable, en semiología, interferencia que afecta a un proceso de comunicación.

- **Silencio:** Abstención de hablar, falta u omisión de algo por escrito, pasividad de la Administración ante una petición o recurso a la que la ley da un significado estimatorio o desestimatorio.

- **Sociedad de Masas:** Es una idea mediática universal sobre la realidad individual y colectiva, sin tomar en cuenta el contexto social en el que se desenvuelvan las personas.

- **Sugestión:** Dicho de una persona: Inspirar a otra hipnotizada palabras o actos involuntarios, dominar la voluntad de alguien, llevándolo a obrar en determinado sentido, fascinar a alguien, provocar su admiración o entusiasmo.
- **Sujeto de Derecho:** Es toda persona sin distinción de sexo, raza o nacionalidad que goza de sus derechos ciudadanos dentro de una jurisdicción territorial determinada.

2.4.- Subproblemas, Interrogantes, Supuestos Implícitos.

1).- ¿Cuál es la imagen actual que tiene el Gobierno Municipal de San Miguel de Urcuquí, frente a su público interno?.

2).- ¿Cuál es la imagen actual que tiene el Gobierno Municipal de San Miguel de Urcuquí, frente a su público externo?.

3).- ¿Qué factores son importantes para determinar un plan efectivo de comunicación en Urcuquí?

4).- ¿Cómo determinar verdaderas redes de comunicación entre el Gobierno Municipal de Urcuquí con todos los ciudadanos y ciudadanas?.

5).- ¿ Qué mecanismos se deben implementar para tener una comunicación de respuesta de parte de los ciudadanos y ciudadanas?.

6).- ¿Cuáles son las estrategias para entablar una comunicación de doble vía con el personal municipal?.

2.5.- Matriz Categorial

CONCEPTO	CATEGORIAS	DIMENSION	INDICADOR
Comunicación Externa	Gestión Municipal difundida en el cantón.	- Elaboración de Material Impreso	- Trípticos. - Flyeres. - Revistas - Guías.
		- Periódicos murales	- Periódicos Murales colocados en los barrios y/o comunidades.
		- Programa de Radio	- Programa de emisión semanal en la radio local.
		- Periódico Impreso.	- Ejemplares del periódico institucional.
		- Reuniones Comunitarias	- Grabación de audio y video. - Fotografías - Listado de personas asistentes.
		- Boletines de Prensa	- Archivo de recortes de los diarios. - Archivo de fotografías. - Archivo de boletines de prensa. - Resumen de Noticias Diario.
Comunicación Interna	Públicos Internos empoderados de las políticas administrativas de la gestión municipal.	- Informativo digital Interno.	- El registro en la página web municipal del personal que accede para revisar la información.
		- Periódico Mural Interno	- Los periódicos murales ubicados en toda la institución
		- Buzón Interno	- Todas las cartas de sugerencia que llegan hasta el buzón interno.

CAPITULO III

3. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.- Tipo de Investigación

El determinar en este tema de proyecto, el tipo de investigación a utilizar, me permitió tener la capacidad de identificar diferentes formas de clasificar las investigaciones, además de reconocer la relación entre los propósitos de las investigaciones y el tipo de investigación preciso, así poder explicar la diferencia entre el concepto de investigación científica e investigación experimental.

Dentro de la aplicación del método científico existen diversas formas de identificar su práctica o aplicación en la investigación, tanto desde enfoques positivistas que promovieron la investigación empírica con un alto grado de objetividad suponiendo que si alguna cosa existe, existe en alguna cantidad y su existencia en alguna cantidad que puede medir, dando lugar al desarrollo de investigaciones conocidas como cuantitativas, las cuales se apoyan en las pruebas estadísticas tradicionales.

En temas que van en el ámbito de las ciencias sociales como lo fue " El análisis de los procesos de comunicación a nivel interno y externo en el Gobierno Municipal de San Miguel de Urcuquí", se observaron algunos fenómenos complejos y que no podrán ser observados a menos que se realicen esfuerzos holísticos con alto grado de subjetividad y orientados hacia las cualidades más que a la cantidad, por ello será necesario la aplicación de diversas metodologías para la recolección y análisis de datos con los cuales realice la investigación Cualitativa.

La forma más común de clasificar las investigaciones es aquella que pretende ubicarse en el tiempo (según dimensión cronológica) y distingue entre la investigación de las cosas pasadas (Histórica), de las cosas del presente (Descriptiva) y lo que puede suceder (Experimental)

A) **Investigación de Campo.-** Con este modelo de investigación científica me permitió la recolección de información fehaciente e importante, para concebir, comprobar y corregir el nuevo conocimiento desarrollado en este trabajo, con la utilización de herramientas que permiten la interacción con el ambiente en el cual realice mi investigación, para obtener.

B) **Investigación Documental.**- El uso de fuentes bibliográficas durante el estudio en esta investigación, fue un paso muy importante para poder tener los antecedentes necesarios y complementar la información recolectada mediante la sistematización de los nuevos conceptos que se obtuvieron del trabajo de investigación.

C) **Cuasi-Experimental.-** En los diseños cuasi-experimentales hay, al menos, una variable independiente, para observar su efecto y relación con una o más variables dependientes, solo que difieren de los experimento en el grado de seguridad o confiabilidad que pueda tenerse sobre la equivalencia inicial de los grupos.

   En este caso, los sujetos no se asignaron al azar ni se emparejaron, sino que se tomaron a los grupos ya formados antes del trabajo de investigación, A este tipo de grupos se lo llama

grupos intactos porque la razón por la que surgen y la manera como se formaron fueron independientes o aparte del experimento.

D) **Proyecto Factible.-** " El análisis de los procesos de comunicación a nivel interno y externo en el Gobierno Municipal de San Miguel de Urcuquí", fue un proyecto factible, pues contribuyó en corto y mediano plazo al desarrollo de una propuesta de comunicación para lograr una inserción social dentro de la administración local.

E) **Práctico.-** Esta fue una propuesta que se planteó a que sea llevada adelante por la actual administración municipal de San Miguel de Urcuquí, basada en un primer paso para el desarrollo de políticos comunicacionales más complejas, que permitan el cumplir los principios básicos de apropiación ciudadana democrática.

3.2.- MÉTODOS

Para el desarrollo de este tema de investigación fue necesario emplear los siguientes métodos para realizar una investigación científica y social, en relación a la necesidad de contar con el conocimiento de conceptos y sus elementos para descubrir nuevos conocimientos, pero sobre todo consolidar los ya existentes.

3.2.1.- MÉTODO EMPÍRICO

Fue muy necesarios dentro de esta investigación por cuanto su fundamento radica en la percepción directa del objeto de investigación y del problema, así determinar la validez de las nuevas estrategias de comunicación que se aplicaron y sobre todo fue importante el monitoreo de los resultados para determinar actividades de acuerdo a la flexibilidad de los objetivos propuestos.

A) **Observación Científica**.- Este método fue utilizado para conocer el problema y el objeto de investigación, estudiando su curso natural, sin alteración de las condiciones naturales, es decir, una observación con un alto grado contemplativo.

La observación configura la base de conocimiento de toda ciencia y, a la vez, es el procedimiento empírico más generalizado de conocimiento, por ello con este método puede determinar el Rieff, que es muy útil para tener un amplio panorama de todos los elementos que determinaron el curso de la investigación.

B) **La Medición.-** La aplicación de este método lo realice con el objetivo de obtener la información numérica acerca de cualidad del objeto para comparar magnitudes medibles y conocidas, además de revelar las tendencias, regularidades y las relaciones entre la ciudadanía y el Gobierno Municipal de Urcuquí.

C) **EL Experimento.-** Para la aplicación de este método fue necesario la alteración controlada de las condiciones naturales, de tal forma que como investigador pude crear modelos, condiciones y rasgos que hacen distintivos a este problema de investigación.

Para realizar esta experimentación fue básico el grado de conocimiento sobre la naturaleza, circunstancias, acerca de la gestión municipal y su necesidad de redes de comunicación con los ciudadanos.

D) **Recolección de Información.-** A través de este método se obtuvo todos los datos utilizados para determinar el índice de conocimiento en valores como: la inserción de los medios de comunicación y de la necesidad de los públicos internos y externos.

3.2.2.- MÉTODO TEÓRICO

Lo valioso de este método es que a través de su aplicación se descubrió al objeto de investigación, en las relaciones esenciales y las cualidades fundamentales, no detectables de manera senso-perceptual. Por ello se utilizaron básicamente los procesos de abstracción, análisis, síntesis, inducción y deducción.

A) **Método Científico.-** Este método fue necesario para descubrir la realidad de los hechos a través de la duda sistemática, metódica que no se confunde con la duda universal de los escépticos que es imposible.

El método científico es la lógica general tácita o explícitamente empleada para dar valor a los méritos de esta investigación.

B) Método Histórico-Lógico.- La aplicación de este método fue importante pues se lo vinculo directo al conocimiento de las distintas etapas dentro de la sucesión cronológica, para conocer la evolución y desarrollo de los objetivos de la investigación, tanto en los públicos internos y externos.

Mediante este método histórico se analizó la trayectoria concreta de las teorías, su condicionamiento a los diferentes períodos de tiempo, de acuerdo al tiempo en el cual se va desarrollando la gestión municipal.

Con el método lógico se determinó en el desarrollo del presente estudio, la lógica interna de desarrollo, de la teoría propuesta al inicio de la investigación, así obtener el conocimiento más profundo de su esencia, teniendo en cuenta la estructura lógica del objeto de investigación.

C) Método Analítico-Sintético.- Con un análisis de los elementos de esta investigación, el siguiente paso que se cumplió fue proceder a revisarlas ordenadamente cada uno de ellos por separado, así extrayendo las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado, para analizar las relaciones entre las mismas.

Estas operaciones nunca se realizaron independientes de las síntesis, pues con el análisis se determino la relación entre los elementos que conforman el Gobierno Municipal de Urcuquí.

D) **Método Deductivo - Inductivo.-** Determinó el inicio de la investigación desde un marco general de referencia y tratando de llegar a un caso en particular, con la deducción se compararán las características de los procesos de comunicación social a nivel interno y externo del Gobierno Municipal de Urcuquí, con la definición que se ha acordado para una clase determinada de objetos y fenómenos, es decir, descubrir si este elemento dado pertenece o no al conjunto que se definirá como el Gobierno Municipal de Urcuquí.

Con la inducción se generalizó el conocimiento obtenido en una ocasión a otros casos u ocasiones semejantes que pueden presentarse en otras latitudes. La inducción es uno de los objetivos de la ciencia.

3.2.3.-MÉTODO MATEMÁTICO

El uso de las matemáticas dentro de la investigación se consideró importante pues estableció la forma de definir e investigar estructuras y conceptos abstractos por razones puramente internas a la matemática, debido a que tales estructuras pueden proveer una generalización elegante o una herramienta útil para cálculos frecuentes.

Utilizando este método matemático como una ciencia de estudio, se pudo decir que es el estudio de los "números y símbolos", es decir, la investigación de estructuras abstractas definidas a partir de axiomas, utilizando la lógica y la notación matemática.

Además de tratar las relaciones exactas que existen entre cantidades y magnitudes, y de los métodos por los cuales, de acuerdo con estas relaciones, las cantidades buscadas son deducibles a partir de otras cantidades conocidas o presupuestas.

A) Método Estadístico.- Con el uso de este método se consolidó la recolección de información realizada a través de los otros métodos y técnicas aplicadas para poder con datos numéricos muy validos graficar el desarrollo y la evolución de la ejecución de los objetivos que fueron propuestos en este proyecto, por ello se cumplió con los siguientes pasos:

1. Recuento o compilación de información.
2. Tabulación de los datos.
3. Medición de los datos.
4. Inferencia estadística, que determinó las tendencias resultado de las encuestas.

3.3.- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Las técnicas e instrumentos que fueron aplicadas en la investigación del análisis de los procesos de comunicación social en el Gobierno Municipal de San Miguel de Urcuquí, para realizar la investigación de campo, útil para la

recolección de datos directamente de la realidad en la relación entre la institución y sus públicos internos y externos.

A) **Encuestas.-** se aplicó encuestas a personas que escuchan radio, miran televisión y leen los diarios, para ver la incursión de los medios tradicionales dentro del público externo, además de la aplicación de una encuesta al público interno para ver si los medios de comunicación creados en la municipalidad surten el efecto esperado y sobre todo obtener desde un punto de vista participativo las posibles estratégicas y actividades a nivel interno.

B) **Entrevistas.**- Como una necesidad de tener información de quienes forman parte de la actividad dentro y fuera de la municipalidad, se realizó entrevistas con quienes a nivel interno son parte de la gestión municipal y a nivel externo con personas que ayudaron a alimentar sustancialmente este proyecto de investigación con los líderes de opinión determinados en la observación científica realizada.

C) **Criterio de Expertos.**- La aplicación de estos métodos estadísticos de las ciencias sociales, sirvió para comenzar a reconocer la existencia de algunas herramientas y conceptos que de manera genérica, se abordaron en los tratados que investigadores han explorado previamente, sobre la necesidad de investigación dentro de la comunicación institucional,

en especial escritores enmarcados en la tendencia de la escuela latinoamericana, para tornar a este tipo de comunicación en una herramienta valiosa de concienciación ciudadana a un proceso de incursión democrática.

3.4.- Población

Dentro del Plan de Trabajo para el Plan de Comunicación del Gobierno Municipal de San Miguel de Urcuquí se planteó que para fines demostrativos de investigación se delimitaría demográficamente a la Parroquia Urbana del cantón como público externo y para el estudio en las relaciones de comunicación a nivel interno se trabajaría con empleados y trabajadores.

3.5.- Muestra

En el presente trabajo tomó en cuenta como público externo a la población urbana distribuida en la parroquia urbana del cantón San Miguel de Urcuquí de un total de 2.796 personas de acuerdo con el último censo realizado en el año 2001.

A) **Análisis matemático.-** Puesto que la población es infinita o mayor a 1.000 determiné el 5% de error (2% al 4% de error estadístico).

B) **Nivel de confianza**.- 95%

C) **Variación de la Población.-** Desviación de la Población al cuadrado o varianza 0.25 por que se

trabaja en el Centro, es decir, 0.5 de éxito y 0.5 de fracaso.

D) Valor Tipificado "Z".- Corresponde a 1.96 doble cola.

E) Parroquia Urbana del cantón Urcuquí.- En el cantón Urcuquí existe una sola parroquia Urbana, Urcuquí.

F) Fórmula:

$$n = \frac{PQ.N}{(N-1)\frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

N= Tamaño de la muestra

PQ= Varianza de la población, valor constante = 0,25.

N = Población/ Universo

(N-1) = Corrección geométrica, para muestras grandes

E= Margen de error estadísticamente aceptable:
0.02 0 2% (mínimo)

0.3 = 30% (máximo)

0.05 = 5% (recomend. en educ.)

K = coeficiente de corrección de error, valor constante =2

Fracción muestral: $m = \frac{n}{N} E$

m: Fracción muestra

n: muestra

N: Población

E: Estrato

G) Aplicación de fórmula.

1.- Muestreo a nivel externo

$$n = \frac{0,25 \times 2796}{(2796 - 1) \times \frac{0,05^2}{2^2} + 0,25}$$

$$n = \frac{699}{(2795) \times \frac{0,05}{2} + 0,25}$$

$$n = \frac{699}{2795 \times 0,025 + 0,25}$$

$$n = \frac{699}{1,9968}$$

$$n = 350$$

2.- Muestreo a nivel interno

$$n = \frac{0,25 \times 106}{(106 - 1) \times \frac{0,05^2}{2^2} + 0,25}$$

$$n = \frac{26,5}{(105) \times \frac{0,05}{2} + 0,25}$$

$$n = \frac{26,5}{105 \times 0,025 + 0,25}$$

$$n = \frac{26,5}{2,87}$$

$$n = 9$$

Total de personas encuestadas a nivel externo: 350

Total de personas encuestadas a nivel interno: 9

H) Identificación de la Población.- La población de acuerdo a la división demográfica y político-

administrativa que se encuentra en la cabecera cantonal está repartida de la siguiente manera:

1).- PUBLICOS EXTERNOS

BARRIOS	**COMUNIDADES**
Barrio La Recoleta	Comunidad Armas Tola
Barrio Las Mercedes	Comunidad Coñaqui
Barrio Las Cuatro Esquinas	Comunidad Cualta
Barrio San Antonio	Comunidad San Vicente
Barrio San Ignacio	Comunidad El Puente
Barrio Santa Rosa	Comunidad San José
Barrio Santa Rosa Transversal	Comunidad Tapiapamba
Barrio La Plaza Vieja	Comunidad Azaya
Barrio La Floresta	
Barrio Central	
Barrio El Rosario	

2).- PUBLICOS INTERNOS

GOBIERNO MUNICIPAL DE URCUQUI	**FUNCIONARIOS**
- Alcalde	1
- Concejales	7
-Directores	3
- Jefes	2
- Asesores	1
-Empleados	46
-Trabajadores	46

3.6.- Esquema de la Propuesta Alternativa

3.6.1.- Titulo de la Propuesta

3.6.2.- Justificación e Importancia

3.6.3.- Fundamentación

3.6.4.- Objetivos

3.6.5.- Ubicación Sectorial y Física

3.6.6.- Desarrollo de la Propuesta

3.6.7.- Impactos

3.6.8.- Difusión

3.6.9.- Bibliografía

CAPITULO IV

A. MARCO ADMINISTRATIVO

4.1.- Cronograma de Actividades

CATEGORIAS	ACTIVIDADES	Marzo				Abril				Marzo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre			
Realización del Proyecto de Tesis “Plan de Comunicación para el Gobierno Municipal de San Miguel de Urcuquí”	- Determinar tema de Proyecto de Tesis																												
	- Desarrollo del Capítulo 1																												
	- Investigación Bibliográfica																												
	- Desarrollo del Capítulo 2																												
	- Desarrollo del Capítulo 3																												
	- Aplicación de métodos empíricos																												
	- Aplicación de las técnicas de investigación																												
	- Desarrollo del capítulo 4, 5, 6 y 7																												
	- Revisión de los capítulos desarrollados																												
	- Entrega de Tesis																												
	- Defensa de Tesis																												

CATEGORIAS	ACTIVIDADES	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre			
Gestión Municipal difundida en el cantón	- Elaboración de material impreso.																												
	- Periódicos Murales en las parroquias.																												
	- Programa de radio.																												
	- Periódico Impreso.																												
	- Reuniones Comunitarias.																												
	- Boletines de Prensa.																												
Públicos Internos empoderados de las políticas administrativas de la gestión municipal. Corporativa.	- Informativo Digital Interno.																												
	- Periódico Mural Interno																												
	- Buzón Interno																												

4.2.- Recursos

CATEGORIAS	ACTIVIDADES	RECURSOS			
		Humano	**Institucionales**	**Materiales**	**Económicos**
Realización del Proyecto de Tesis "Plan de Comunicación para el Gobierno Municipal de San Miguel de Urcuquí"	- Determinar tema de Proyecto de Tesis	- Asesor de Proyecto. - Alumno		- Computadora. - Impresora - Hojas - Memory Flash. - CDS. - Útiles de Oficina.	USD 1000
	- Desarrollo del Capítulo 1: El Problema de la Investigación.	- Asesor de Proyecto. - Alumno		- Computadora. - Impresora - Hojas - Memory Flash. - CDS. - Útiles de Oficina.	
	- Investigación Bibliográfica	- Asesor de Proyecto. - Alumno	- Plan de Desarrollo Local de las Parroquias. - Plan de Desarrollo Local Cantonal. - Plan Operativo Anual del Gobierno Municipal de Urcuquí.	- Transporte	USD 100
	- Desarrollo del Capítulo 2: Marco Teórico.	- Asesor de Proyecto. - Alumno		- Computadora. - Impresora - Hojas - Memory Flash. - CDS. - Útiles de Oficina.	

CATEGORIAS	ACTIVIDADES	RECURSOS			
		HUMANO	INSTITUCIONALES	MATERIALES	ECONOMICOS
Realización del Proyecto de Tesis "Plan de Comunicación para el Gobierno Municipal de San Miguel de Urcuquí"	- Desarrollo del Capítulo 3: Metodología de la Investigación	- Asesor de Proyecto. - Alumno		- Computadora. - Impresora - Hojas - Memory Flash. - CDS. - Útiles de Oficina.	
	- Aplicación de métodos empíricos. - Observación. - Recolección de Información	- Asesor de Proyecto. - Alumno	- Orgánico estructural del Gobierno Municipal de San Miguel de Urcuquí. - Orgánico Estructural del Gobierno Municipal de San Miguel de Urcuquí.	- Computadora. - Impresora - Hojas - Memory Flash. - CDS. - Útiles de Oficina. - Cámara de Fotos. - Cámara de Video.	
	- Aplicación de las técnicas de investigación. - Encuestas. - Entrevistas.	- Asesor de Proyecto. - Alumno		- Transporte - Encuestas - Grabadora - Cámara de Fotos - Cámara de Video. - Útiles de Oficina.	USD 200
	- Desarrollo del capítulo 4: Marco Administrativo, capítulo 5: Análisis e interpretación de los resultados; capitulo 6: Conclusiones y recomendaciones y Capitulo 7: Propuesta Alternativa.	- Asesor de Proyecto. - Alumno		- Computadora. - Impresora - Hojas - Memory Flash. - CDS. - Útiles de Oficina.	

CATEGORIAS	ACTIVIDADES	RECURSOS			
		HUMANO	INSTITUCIONALES	MATERIALES	ECONOMICOS
Realización del Proyecto de Tesis "Plan de Comunicación para el Gobierno Municipal de San Miguel de Urcuquí"	- Revisión de los capítulos desarrollados: I, II, III, IV, V, VI y VII.	- Asesor de Proyecto. - Alumno			
	- Entrega de Tesis	- Asesor de Proyecto. - Alumno			
	- Defensa de Tesis	- Asesor de Proyecto. - Alumno			
Gestión Municipal difundida en el cantón	- Elaboración de material impreso.	- Asesor de Proyecto. - Alumno	- Recursos Financieros. - Información del trabajo realizado por cada una de las Dirección.	- Trípticos - Flyeres - Revistas - Guías.	USD 1000
	- Periódicos Murales en las parroquias.	- Asesor de Proyecto. - Alumno	- Recursos Financieros. - Información del trabajo realizado por cada una de las Dirección.	- Tela. - Fotografías - Información - Cartulinas - Marcadores	USD 100
	- Programa de radio.	- Asesor de Proyecto. - Alumno	- Recursos Financieros. - Asistencia de los directores de la municipalidad	- CDS. - Grabadora	USD 400
	- Periódico Impreso.	- Asesor de Proyecto. - Alumno	- Recursos Financieros. - Información del trabajo realizado por cada una de las Dirección.		USD 1500

CATEGORIAS	ACTIVIDADES	RECURSOS			
		HUMANO	INSTITUCIONALES	MATERIALES	ECONOMICOS
Gestión Municipal difundida en el cantón	- Reuniones Comunitarias.	- Asesor de Proyecto. - Alumno	- Recursos Financieros. - Información del trabajo realizado por cada una de las Dirección. - Decisión Política por parte del Señor Alcalde. - Movilización a las comunidades		
	- Boletines de Prensa.	- Asesor de Proyecto. - Alumno	- Información del trabajo realizado por cada una de las Dirección.		
Públicos Internos empoderados de las políticas administrativas de la gestión municipal. Corporativa.	- Informativo Digital Interno.	- Asesor de Proyecto. - Alumno	- Apoyo de la Unidad de Recursos Informáticos de la Municipalidad		
	- Periódico Mural Interno	- Asesor de Proyecto. - Alumno	- Recursos Financieros. - Información del trabajo realizado por cada una de las Dirección.	- Tela. - Fotografías - Información - Cartulinas - Marcador	
	- Buzón Interno	- Asesor de Proyecto. - Alumno	- Recursos Financieros.		
TOTAL					USD 4300

4.3.- Bibliografía

1. ALFARO, Rosa María, (1993), “Una comunicación para otro desarrollo”. Calandria. Perú.

2. APRILE, Orlando (2000), “La Publicidad Estratégica”, Editorial Paidós SAICF, México.

3. BERLO, David (1990) “El proceso de la comunicación”, Editorial El Ateo, Buenos Aires.

4. BARBERO, Jesús Martín. (1995). “Ensayo sobre identidad, comunicación y modernidad en América Latina.” Editorial Felafacs, Cali.

5. BARBERO, Jesús Martín. (1978) “Comunicación masiva: discurso y poder.” Editorial CIESPAL, Quito.

6. BARBERO, Jesús Martín. (1997). “Proyectar la comunicación”. Editorial Tercer Mundo, Bogotá.

7. CALVO, Manuel (1999),”El nuevo periodismo de la ciencia”, Editorial Quipus, Quito

8. CARDOSO, Fernando (1968), “Cuestiones de sociología del desarrollo de América Latina”, Editorial Universitaria, Chile.

9. CARVALHO, Horacio; BORDENAVE, Juan, (1978), “Planificación Y

Comunicación, Editorial CIESPAL, Quito.

10. CIESPAL,(1990), “El Periódico Comunitario”, Editorial Quipus, Quito.

11. CIESPAL, (1988), “Periodismo y Democracia”, Editorial CIESPAL, Quito.

12. CHECA, Fernando, (1991), “Acceso y preferencia de medios y mensajes en sectores Populares, Urbanos y Rurales del Ecuador, Editorial CIESPAL, Quito.

13. DE MORAGES SPA, Miquel, (1991), “Teorías de la comunicación”, Editorial GILI, México

14. GALEANO, Ernesto (1998), “Modelos de Comunicación”, Editorial Macchi, Buenos Aires.

15. KAPLÚN, Mario. (1987) “El comunicador popular”. II edición, editorial CIESPAL, Quito.

16. MAFFESOLI, Michel. (1988) “El reverso de la diferencia, identidad y política”. Editorial Quipus, primera edición, Quito.

17. MERINO, Jorge. (1998) “Comunicación popular, alternativa y participatoria”. Editorial Quipus, primera edición, Quito.

18. MIEGE, Bernard, (1996), “El pensamiento Comunicacional”, Editorial Iberoamericana, México.

19. MOLES, Abraham y ROHMER, Elizabeth, (1985), “Teoría Estructural de la Comunicación y la Sociedad”, Editorial Trillas, México.

20. PASCUALI, Antonio. (1978) “Comprender la Comunicación.” Editorial Monte Ávila, Venezuela.

21. PRIETO C., Daniel (1985) “Análisis de mensajes”, Editorial CIESPAL, Quito.

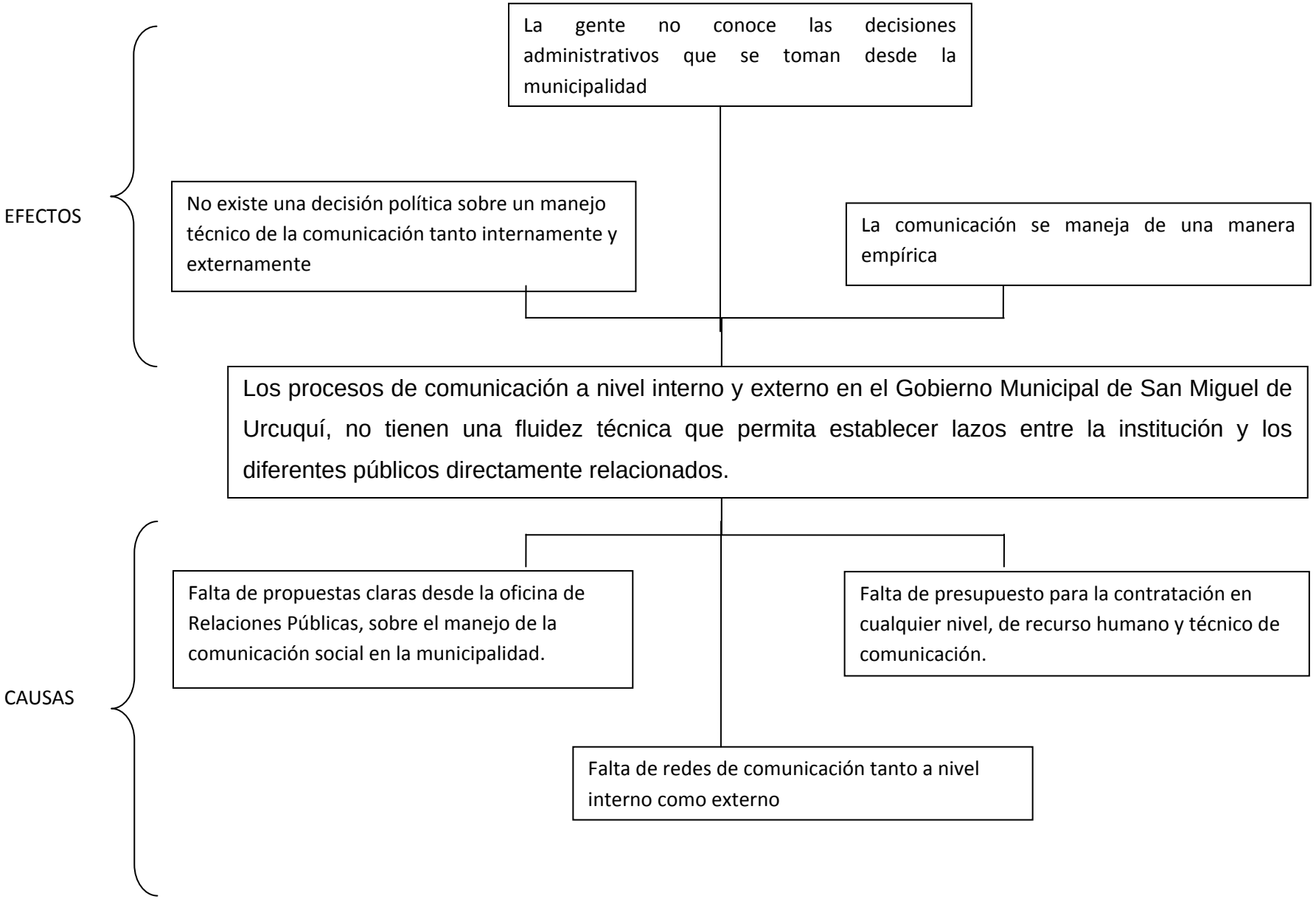
22. PRIETO C., Daniel (1985), “Diagnóstico de Comunicación”, Editorial CIESPAL, Quito.

23. VARIOS AUTORES (1981), “Políticas Nacionales de Comunicación”, Editorial CIESPAL, Quito.

24. VARIOS AUTORES, (1988), “Análisis de mensajes educativos en América Latina”, Editorial Quipus, Quito.

25. WOLF, Mauro, (1994), “Los efectos sociales de los medios”, Editorial Paidós, Barcelona.

ANEXO 1.- Árbol de Problemas



ANEXO 2.- Fichas de Observación

2.1.- Ficha de observación a nivel externo

<table>
<tr><td>Localidad

San Miguel de Urcuquí</td><td>Comunidad

Urcuquí</td><td>Ficha N°

01</td></tr>
<tr><td colspan="2">Clasificación</td><td>Fecha

18 de agosto de 2008.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Titulo

“Observación del Comportamiento en los Públicos Externos”</td><td>Investigador

Luis Aceldo</td></tr>
<tr><td colspan="3">Contenido

De acuerdo a lo observado se puede establecer que existe una relación aceptable de comunicación entre los ciudadanos y ciudadanas de la parroquia rural de Urcuquí con el Gobierno Municipal.

Existen reuniones de socialización de proyectos los cuales benefician a los diferentes barrios y comunidades de la localidad.

Además el grado de credibilidad por parte de quienes hacen el municipio frente a la opinión pública es aceptable.

En cuestiones de redes de comunicación entre los ciudadanos y el Gobierno Local, existen espacios de difusión en la radio de la localidad, un programa de televisión, además de una buena relación con los medios de comunicación.</td></tr>
</table>

2.2.- Ficha de observación a nivel interno

Localidad	**Comunidad**	**Ficha N°**
San Miguel de Urcuquí	Urcuquí	02
Clasificación		**Fecha** 18 de agosto de 2008.
Titulo "Observación del Comportamiento en los Públicos Internos"		**Investigador** Luis Aceldo
Contenido De acuerdo a lo observado se puede establecer que existe una relación aceptable de comunicación entre el público interno y las autoridades del Gobierno Municipal. El grado de credibilidad por parte de quienes hacen el municipio frente a la opinión pública es aceptable. En cuestiones de redes de comunicación entre el público interno y el Gobierno Local, existen espacios de difusión como periódicos murales.		

ANEXO 3.- Matriz de Coherencia.

FORMULACION DEL PROBLEMA	**OBJETIVO GENERAL**
Los procesos de comunicación a nivel interno y externo en el Gobierno Municipal de San Miguel de Urcuquí, no tienen una fluidez técnica que permita establecer lazos entre la institución y los diferentes públicos directamente relacionados.	Mejorar los procesos de comunicación social en todos los niveles a través de una campaña de concienciación que fortalezca la organización administrativa interna de la institución y proyectar una mejor imagen externa a la comunidad.
SUB/PROBLEMAS	**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**
1.- ¿Cuál es la imagen actual que tiene el Gobierno Municipal de San Miguel de Urcuquí, frente a su público interno? 2.- ¿Cuál es la imagen actual que tiene el Gobierno Municipal de San Miguel de Urcuquí, frente a su público externo? 3.- ¿Qué factores son importantes para determinar un plan efectivo de comunicación en Urcuquí?	Determinar, mediante el uso de las diferentes técnicas de investigación, cómo se están dando los procesos de comunicación interna y externa en el Gobierno Municipal de San Miguel de Urcuquí.
4.- ¿Cómo determinar verdaderas redes de comunicación entre el Gobierno Municipal de Urcuquí con todos los ciudadanos y ciudadanas?. 5.- ¿ Qué mecanismos se deben implementar para tener una comunicación de respuesta de parte de los ciudadanos y ciudadanas?.	Elaborar una propuesta técnica para consolidar y crear los espacios comunicacionales de acuerdo al diagnóstico elaborado.

SUB/PROBLEMAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS
6.- ¿Cuáles son las estrategias para entablar una comunicación de doble vía con el personal municipal?.	Dar a conocer a quienes hacen la administración municipal el resultado del diagnóstico y la propuesta para manejar la comunicación social en el Gobierno Municipal de Urcuquí.

ANEXO 4.- Formulario de Encuesta

4.1.- Encuesta a nivel externo

UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIA Y TECNOLOGIA

PROGRAMAS ESPECIALES : COMUNICACIÓN SOCIAL

ENCUESTA DE INVESTIGACION

La presente investigación tiene como finalidad conocer los procesos de comunicación social que se dan en el Gobierno Municipal de Urcuquí a nivel externo para generar una propuesta de manejo técnico e integral.

Género Masculino ☐ Femenino ☐	**Nivel de Instrucción** Primaria ☐ Secundaria ☐ Superior ☐
Edad ☐	**Sector** Barrio o Comunidad ☐

1.- ¿Cómo calificaría usted la forma en que el Gobierno Municipal de Urcuquí da a conocer las actividades que realiza?

Excelente ☐ Muy buena ☐ Buena ☐ Regular ☐

2.- ¿Qué material impreso recomendaría usted que se realice para conocer de la actividad municipal?

Periódico Impreso ☐

Trípticos ☐

Flyeres o Volantes ☐

Revistas ☐

Guías ☐

OTROS……

3.- ¿Cree usted importante que exista en su localidad algún tipo de instrumento para informarse sobre la actividad municipal?

Si ☐ No☐

¿Por qué?

.....

.....

4.- ¿Cuáles de las siguientes emisoras escucha usted?

- Radio Mágica ☐
- Radio RTU ☐
- Radio Activa ☐
- Radio Mira ☐
- Radio Ecos Culturales de Urcuquí ☐

Otras

……

……

5.- ¿Asiste usted a las reuniones que se realizan en su barrio y/o comunidad?

Si ☐ No ☐

¿Por qué?

……

……

6.- ¿Cuáles de estos periódicos lee usted?

- Diario El Comercio
- Diario El Hoy
- Diario El Extra
- Diario El Norte
- Diario La Hora
- Diario La Verdad

Otros

……

Gracias por su tiempo y por sus respuestas.

Encuestador……

4.2.- Encuesta a nivel interno

UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIA Y TECNOLOGIA

PROGRAMAS ESPECIALES : COMUNICACIÓN SOCIAL

ENCUESTA DE INVESTIGACION

La presente investigación tiene como finalidad conocer los procesos de comunicación social que se dan en el Gobierno Municipal de Urcuquí a nivel interno para generar una propuesta de manejo técnico e integral.

Género Masculino ☐ Femenino ☐	**Nivel de Instrucción** Primaria ☐ Secundaria ☐ Superior ☐
Edad ☐	**Dirección** ☐

1.- ¿Usted está al tanto de la actividad que realizan las otras direcciones, departamentos que funcionan en el Gobierno Municipal de Urcuquí?

Si ☐ No ☐

Por qué?

.....

.....

2.- ¿Conoce usted como utilizar el uso de los recursos que le brinda la red digital interna?

Si ☐ No ☐

Por qué?

.....

.....

3.- ¿Cree usted necesario la creación de un periódico mural interno que le permita conocer de la actividad municipal?

Si ☐ No ☐

Por qué?

.....

.....

4.- ¿Cuáles de estos periódicos lee usted?

- Diario El Comercio
- Diario El Hoy
- Diario El Extra
- Diario El Norte
- Diario La Hora
- Diario La Verdad

Otros

…….....

5.- ¿Cuáles de las siguientes emisoras escucha usted?

- Radio Mágica ☐
- Radio RTU ☐
- Radio Activa ☐
- Radio Mira ☐
- Radio Ecos Culturales de Urcuquí ☐

Otras

……

……

6.- ¿Cree necesario la implementación de un buzón interno para que dejar sus sugerencias, observaciones acerca de la Gestión Municipal?

Si ☐ No ☐

Por qué?

.....

.....

Gracias por su tiempo y por sus respuestas.

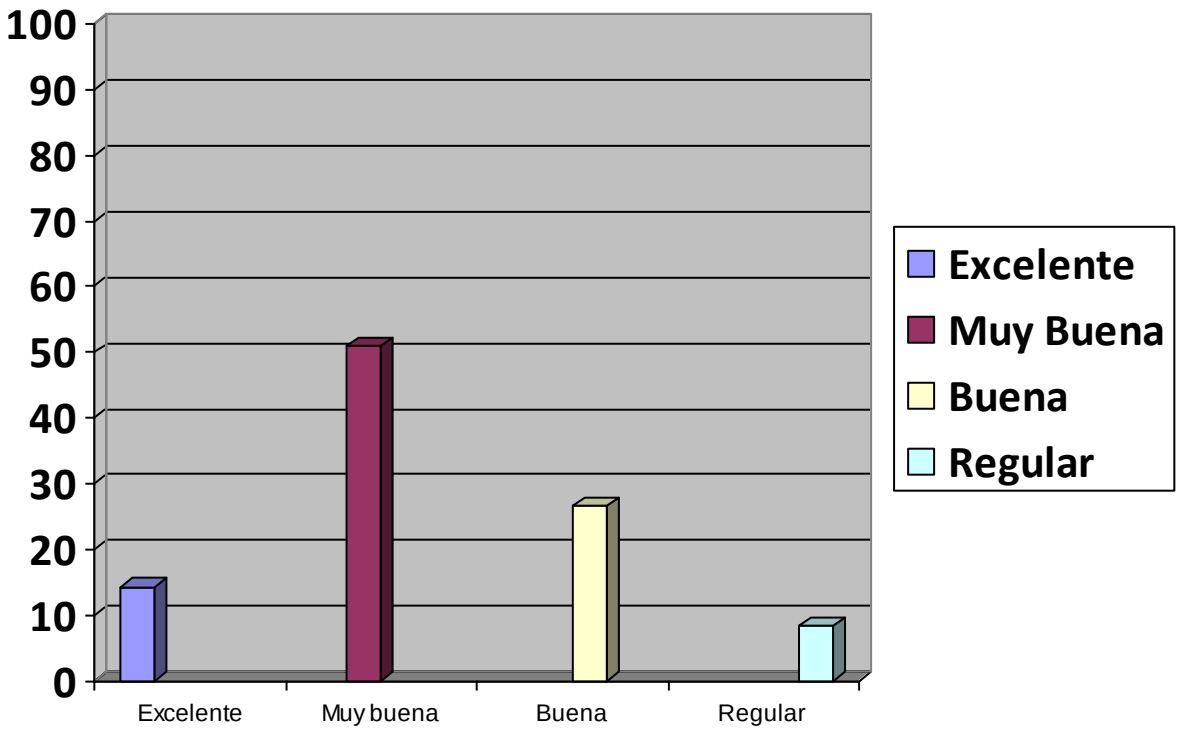
Encuestador……

B. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

5.1.- Encuesta a nivel externo

5.1.1.- ¿Cómo calificaría usted la forma en que el Gobierno Municipal de Urcuquí da a conocer las actividades que realiza?

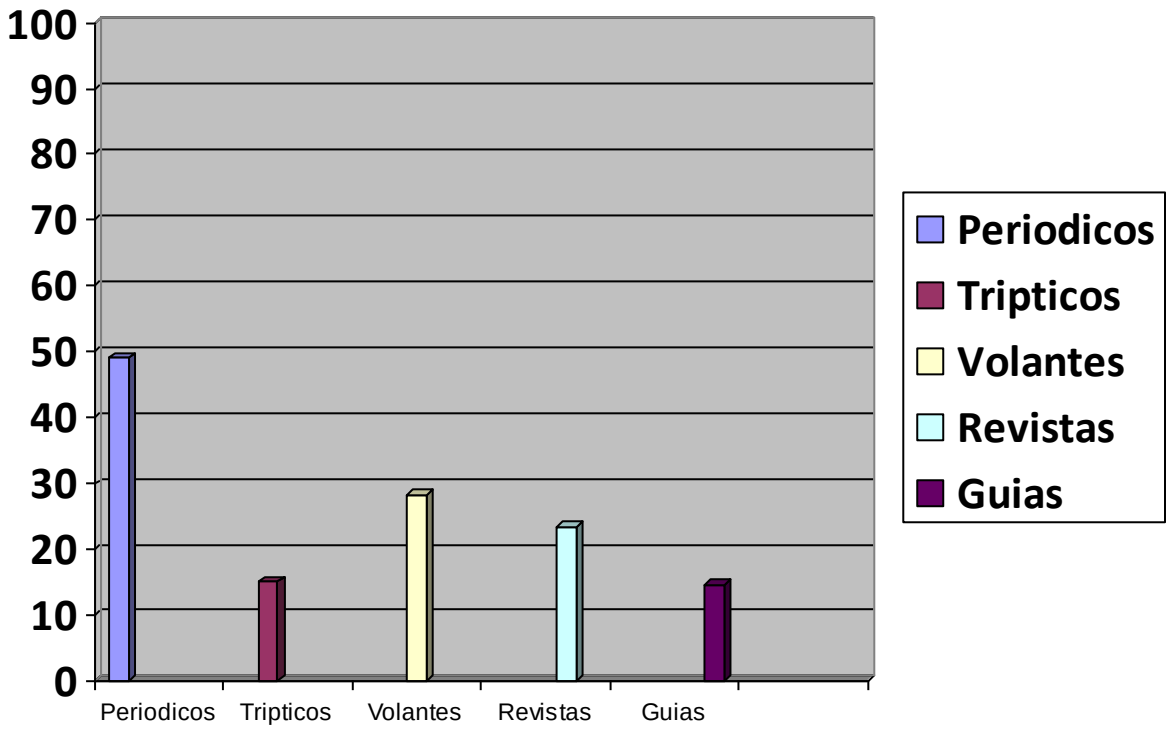
Respuesta	Número	Porcentaje
Excelente	50	14,29%
Muy buena	178	50,86%
Buena	93	26,57%
Regular	29	8,29%
TOTAL	350	100%



La mayor parte de los encuestados opinan que la forma de comunicación que está utilizando la actual administración municipal es muy buena, pero que necesita de recursos para mejorar.

5.1.2.- ¿Qué material impreso recomendaría usted que se realice para conocer de la actividad municipal?

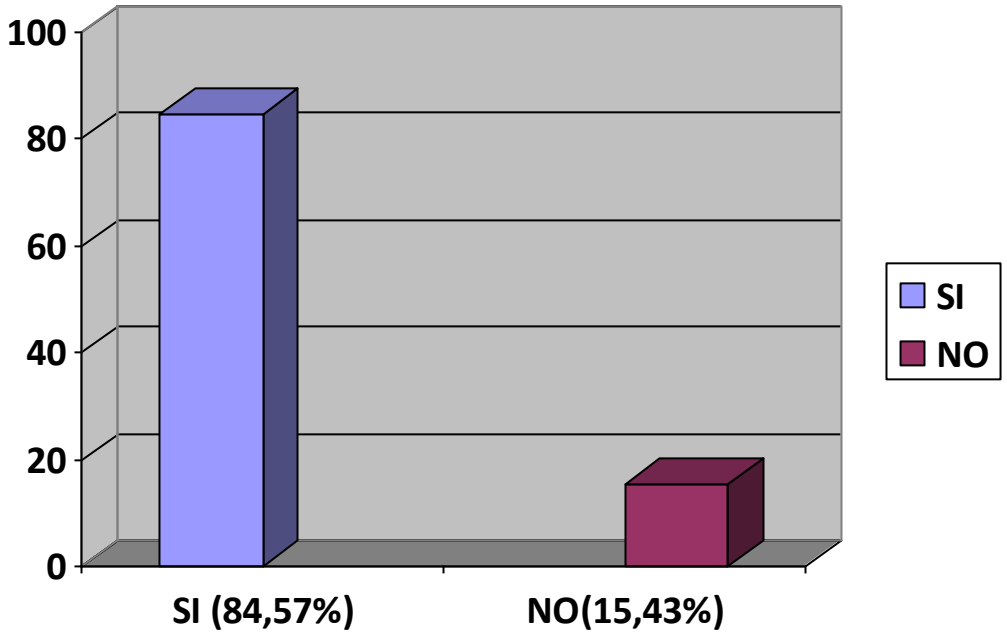
Respuesta	**Número**	**Porcentaje**
Periódico Impreso	172	49,14%
Trípticos	53	15,14%
Volantes	99	28,29%
Revistas	82	23,43%
Guías	51	14,57%
TOTAL	350	100%



Los encuestas concuerdan que en la mejor forma de dar a conocer la actividad municipal es a través de la publicación de un diario informativo, además se sugirieron encuestas a jóvenes, encuestas, cadena radial y conversación directa con la personas.

5.1.3.- ¿Cree usted importante que exista en su localidad algún tipo de instrumento para informarse sobre la actividad municipal?

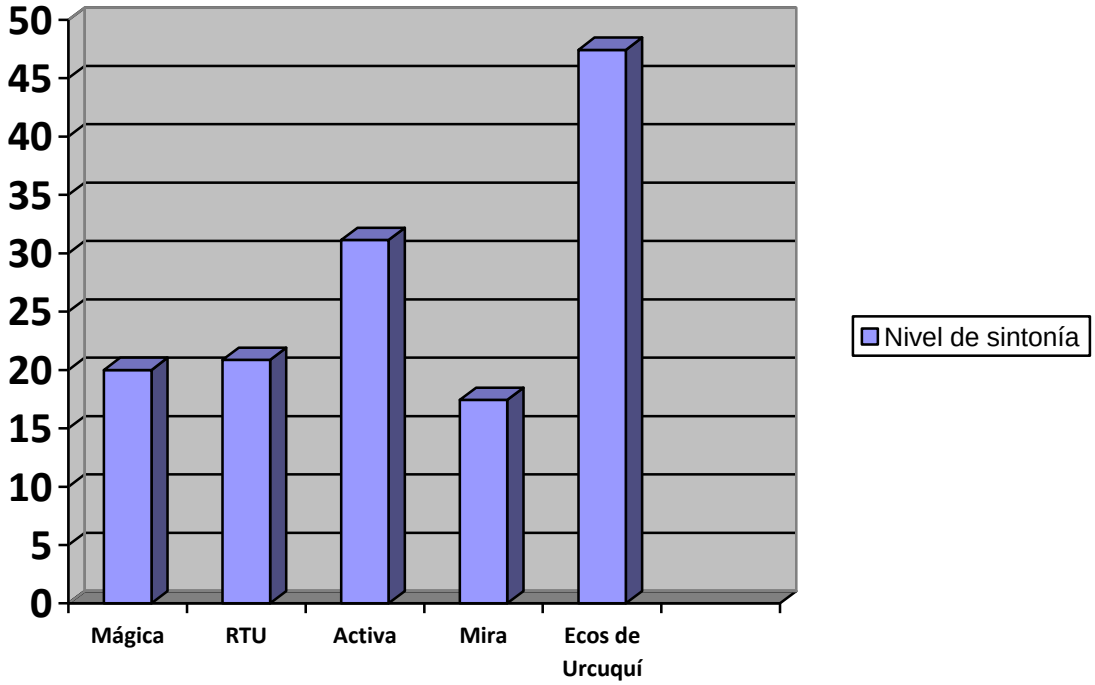
Respuesta	**Número**	**Porcentaje**
Si	296	84,57%
No	54	15,43%
TOTAL	350	100%



Quienes opinaron que si concuerdan en que es una forma de involucrar a la gente dentro de la administración municipal, de Rendición de cuentas acerca del manejo de los recursos, quienes opinaron que no es por la desconfianza en la información además de un claro desinterés en conocer el manejo de la información.

5.1.4.- ¿Cuáles de las siguientes emisoras escucha usted?

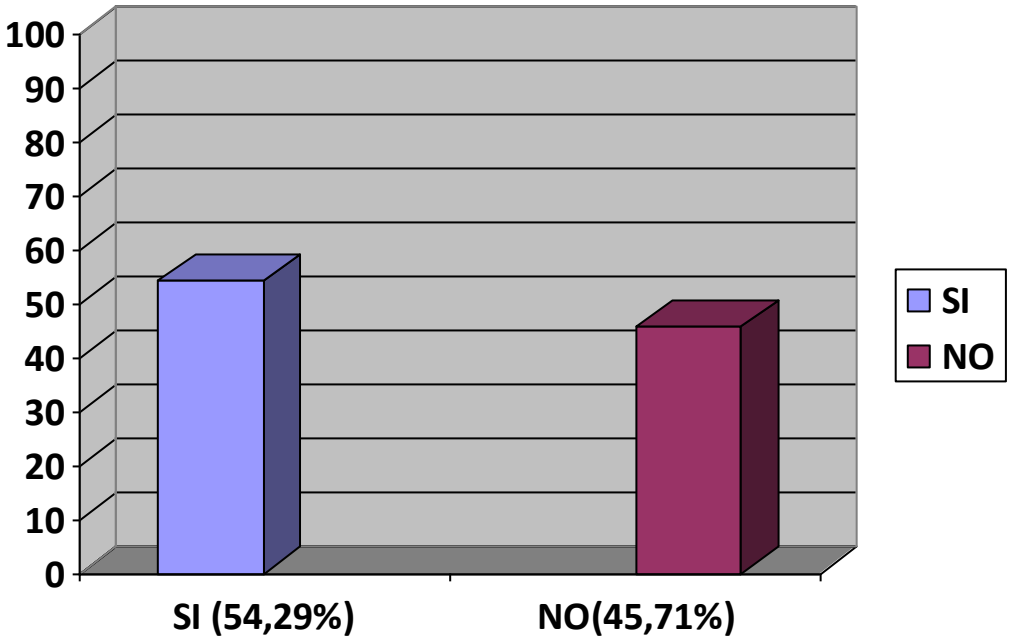
Respuesta	Número	Porcentaje
Radio Mágica	70	20%
Radio RTU	73	20,86%
Radio Activa	109	31,14%
Radio Mira	61	17,43%
Radio Ecos Culturales de Urcuquí	166	47,43%
TOTAL	350	100%



Es muy claro que la radio local a pesar de ser AM es la más sintonizada en comunidades y barrios sobre todo los domingos, además se sugirieron radios como: Radio América, Radio María, Sonorama, La Rumbera, Canela, Los Lagos, Vocú, La Bruja, Caravana.

5.1.5.- ¿Asiste usted a las reuniones que se realizan en su barrio y/o comunidad?

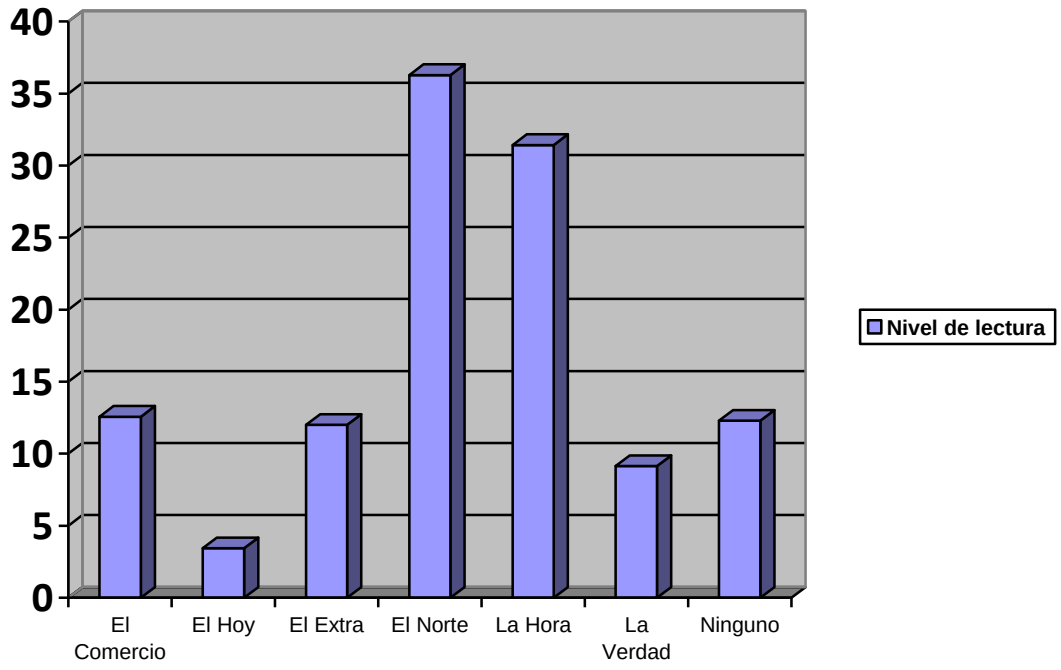
Respuesta	**Número**	**Porcentaje**
Si	190	54,29%
No	160	45,71%
TOTAL	350	100%



Quienes asisten a la reunión que se realiza en su localidad lo realizan de una forma consiente de la necesidad de una participación activa dentro del desarrollo local para luego expandir sus necesidades a las diferentes instancias y estamentos gubernamentales, quienes no asisten, aducen su falta de participación a factores como la falta de tiempo, la falta de confianza en sus dirigentes y falta de comunicación interna en su barrio o comunidad.

5.1.6.- ¿Cuáles de estos periódicos lee usted?

Respuesta	Número	Porcentaje
Diario El Comercio	44	12,57%
Diario El Hoy	12	3,43%
Diario El Extra	42	12%
Diario El Norte	127	36,29%
Diario La Hora	110	31,43%
Diario La Verdad	32	9,14%
Ninguno	43	12,29%
TOTAL	350	100%

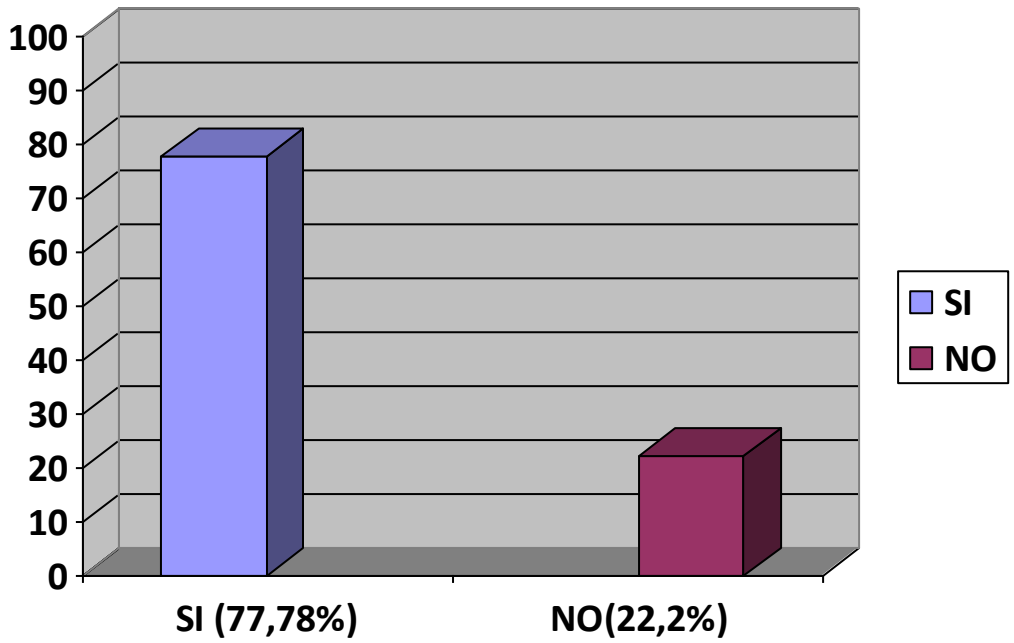


El diario de mayor circulación es El Norte, publicado en la ciudad de Ibarra, cabe resaltar que algunas comunidades no existe un acceso a los diarios por la distancia de su comunidad o la falta de circulación, es por ello que cuando viajan a la ciudad lo pueden hacer.

5.2.- Encuesta a nivel interno

5.2.1.- ¿Usted está al tanto de la actividad que realizan las otras direcciones, departamentos que funcionan en el Gobierno Municipal de Urcuquí?

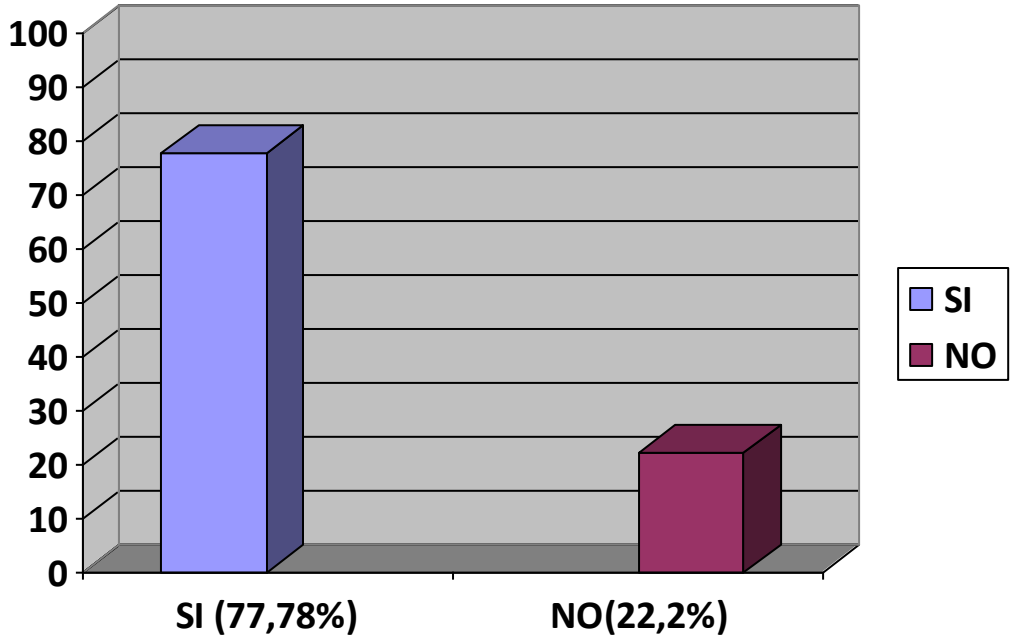
Respuesta	Número	Porcentaje
Si	7	77,78%
No	2	22,22%
TOTAL	9	100%



La mayoría de encuestados concuerda en el uso de la comunicación informal como manera directa para conocer la información que se genera desde las diferentes direcciones de la administración municipal, sin embargo, no existe un canal formal creado para este fin.

5.2.2.- ¿Conoce usted como utilizar el uso de los recursos que le brinda la red digital interna?

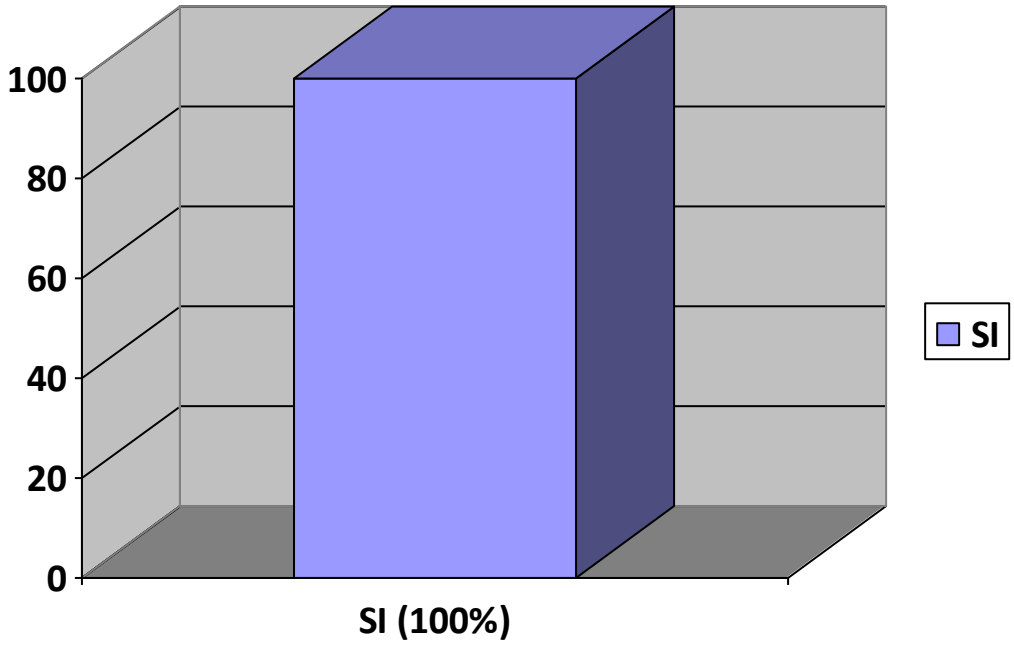
Respuesta	**Número**	**Porcentaje**
Si	2	77,78%
No	7	22,22%
TOTAL	9	100%



A nivel interno no se conoce sobre el uso de la red interna digital de comunicación, por la falta de capacitación desde la Unidad Técnica correspondiente, esto dificulta la aplicación de recursos a través de este medio, quienes si conocen es por la necesidad de conocer sobre el uso de este elemento.

5.2.3.- ¿Cree usted necesario la creación de un periódico mural interno que le permita conocer de la actividad municipal?

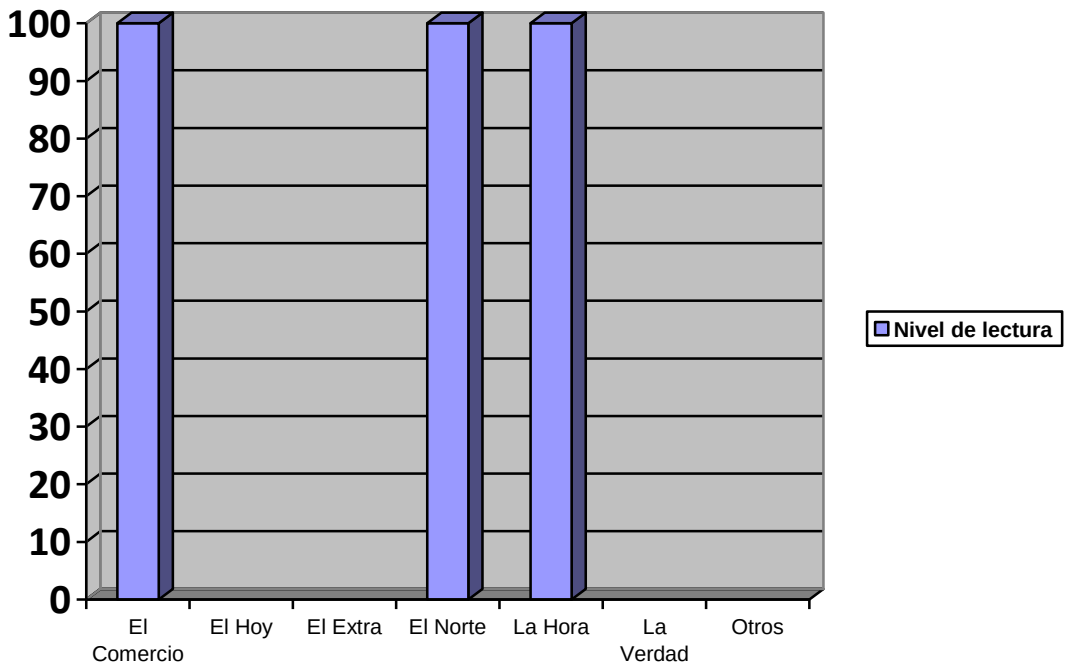
Respuesta	**Número**	**Porcentaje**
Si	9	100%
No		
TOTAL	9	100%



Todos los encuestados concuerdan en la creación de este elemento de comunicación, como estrategia para dar a conocer a los públicos internos y externos, acerca del acontecer dentro de la Municipalidad, aunque según aclararon existe, pero debe fortalecerse.

5.2.4.- ¿Cuáles de estos periódicos lee usted?

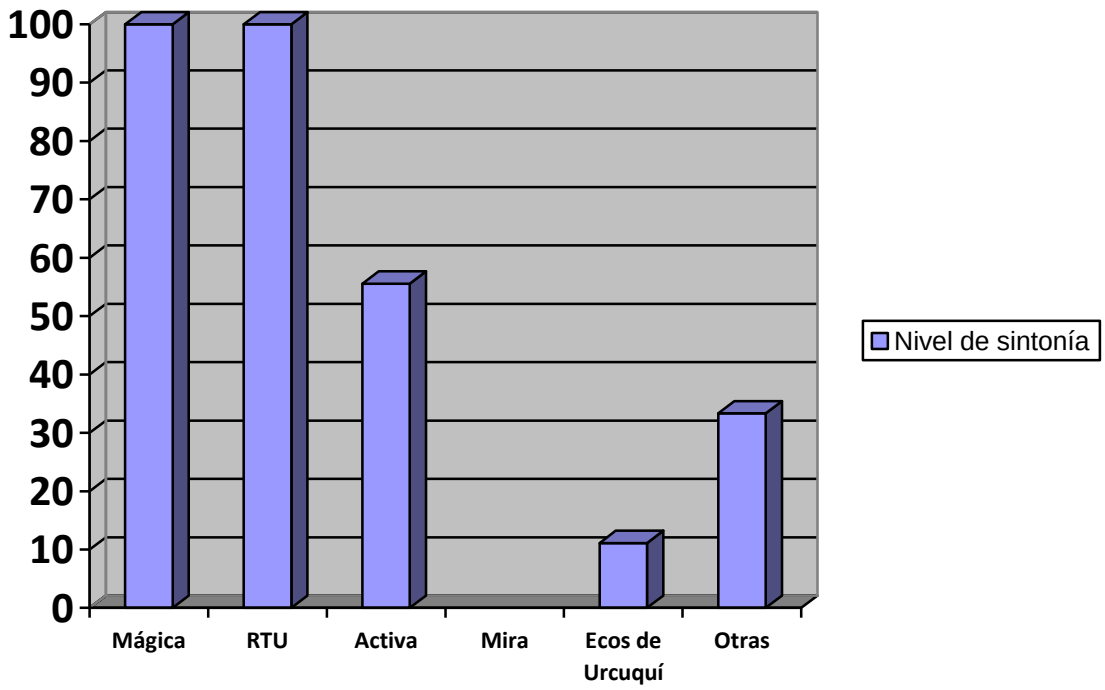
Respuesta	**Número**	**Porcentaje**
Diario El Comercio	9	100%
Diario El Hoy		
Diario El Extra		
Diario El Norte	9	100%
Diario La Hora	9	100%
Diario La Verdad		
Otros		
TOTAL	9	100%



Todos los encuestados leen los periódicos de mayor circulación a nivel regional, como lo son: el Diario El Norte, La Hora, además de Diario El Comercio, que es de circulación nacional, los encuestados acceden a estos diarios, pues son los únicos que llegan a la institución por medio de un distribuidor.

5.2.5.- ¿Cuáles de las siguientes emisoras escucha usted?

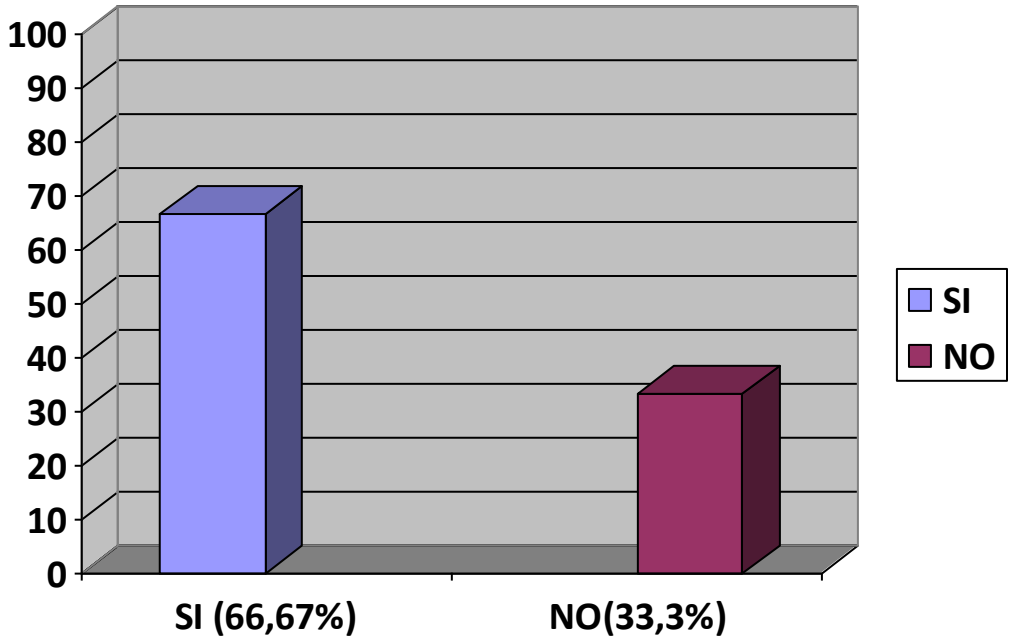
Respuesta	Número	Porcentaje
Radio Mágica	9	100%
Radio RTU	9	100%
Radio Activa	5	55,56%
Radio Mira		
Radio Ecos Culturales de Urcuquí	1	11,11%
Otras	3	33,33%
TOTAL	9	100%



Dentro de las radios que se escucha, los tres encuestados de respondieron otras, concordaron en Radio Imperio, lo cual determinaría como un medio de comunicación importante dentro del programa de medios de comunicación con cobertura y sintonía en Urcuquí.

5.2.6.- ¿Cree necesario la implementación de un buzón interno para que dejar sus sugerencias, observaciones acerca de la Gestión Municipal?

Respuesta	**Número**	**Porcentaje**
Si	6	66,67%
No	3	33,33%
TOTAL	9	100%



Quienes respondieron que no es necesario la creación de este buzón interno, concuerdan en la falta de cultura por parte de la gente para el uso de este elemento estratégico, y quienes respondieron si creen necesario para tener una forma de medir el trabajo realizado.

CAPITULO V

6.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.- Conclusiones

- La comunicación dentro de un ámbito de inserción social es un eje transversal, pues es la herramienta necesaria para realizar cualquier planificación en cualquier índole y sobre todo es la forma correcta para empoderar a los ciudadanos sobre el trabajo realizado.

- Para que los procesos de comunicación entre la institución y la ciudadanía, el elemento primordial es la predisposición desde ambos lados, sobre todo una decisión política, de abrir las prácticas administrativas a observación, veeduría y participación de los ciudadanos.

- El público externo necesita información que se genere desde el Gobierno Local para conocer de una forma acertada como se van dando las prácticas de gestión municipal por parte de la autoridades y así no generar un desconcierto sobre el manejo de recursos, pero mas allá de eso, el público externo de los sectores urbanos valoran los canales que se abran por parte del Gobierno Municipal de Urcuquí, para brindar información.

- El Público interno genera información de manera cotidiana que necesita llegar hasta los públicos externos, además de que sea difundida en todos los niveles de la administración es por ello que resulta necesario estrategias que permitan que la información fluya en todos estos canales.

- Los medios de comunicación masivos como televisión, radio y prensa escrita no tienen una influencia que los determine como la forma preponderante de

comunicación, sino mas bien quedan relegados a segundo ámbito, creándose la necesidad de generar medio alternativos, que resulta la mejor forma de inclusión social, pues los ciudadanos pueden participar de manera directa en su elaboración.

5.2.- Recomendaciones

- Las Relaciones Públicas se han convertido en los últimos años en una importante herramienta de comunicación utilizada para llegar a sus diferentes públicos, no se puede negar que es una disciplina que está en permanente auge, pues permite a más del manejo de la información y el establecer una imagen institucional en todos los ámbitos.

- El uso de las relaciones públicas maneja todos los procesos de comunicación a nivel interno y externo, generando los canales necesarios por ello es necesario implementar un departamento de Relaciones Públicas, a la par de establecer los presupuestos que se invierten en esta actividad.

- La implementación de medios de comunicación alternativos permanentes creara en la gente un trabajo de identidad comunicacional hacia el Gobierno Local, además de convertirse en una herramienta de dar a conocer la versión oficial sobre todos los asunto pertinentes a la administración municipal.

- Crear un Plan Operativo y Administrativo de Comunicación Interno y Externo del Gobierno Municipal de San Miguel de Urcuquí, en donde se conjuguen todos los tipos de comunicación a todos los niveles que se influencian de este tipo de propuesta.

- Dentro de la institución el generar espacios y estrategias que permitan que la información fluya de mejor manera así le permita que pueda llegar desde el nivel legislativo hasta el operativo.

- A pesar de no tener un gran inserción de medios de comunicación masivos, no descartarlos del Plan de Comunicación que debe ejecutar la Dirección de Relaciones Públicas, estamento que debe ser creado para la ejecución, manejando un presupuesto asignado.

CAPITULO VI

6.- PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1.- Titulo de la Propuesta

PLAN OPERATIVO DE COMUNICACIÓN SOCIAL A NIVEL INTERNO Y EXTERNO PARA EL GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE URCUQUI

6.2.- Justificación e Importancia

Al planificar estratégicamente la comunicación, se podrá establecer espacios de comunicación ciudadana y crear un vínculo entre la comunidad y quienes hacen la gestión municipal que se viene desarrollando en el convivir humano de este cantón Imbabureño.

Se puede promover el desarrollo social desde un punto de vista más institucionalizado, como política institucional utilizando la comunicación como un eje transversal, desde un punto de vista más humano, manejando un concepto de comunicación más en relación a la equidad social.

Es necesario ejecutar un plan de comunicación, para entender a los ciudadanos como entes sujetos de derecho y promover la participación en la gestión municipal, desde un punto de vista más institucionalizado, buscando siempre la alteridad y así posicionar una mejor imagen institucional.

Durante el desarrollo de la investigación sobre los procesos de Comunicación Social Interno y Externo de la Municipalidad de San Miguel de Urcuquí, se pudo determinar una falta de inserción de medios de comunicación tradicionales, lo cual es una oportunidad para desarrollar

medios de comunicación alternativos, a través de una planificación integral en la cual los ciudadanos puedan participar de manera activa en todo el proceso, así lograr una participación activa y se inmiscuían directamente en el trabajo de la municipalidad.

De acuerdo a la Planificación Nacional, la cual la comunicación institucional que el Gobierno Municipal de San Miguel de Urcuquí, como entidad pública con el objetivo de procurar el desarrollo integral de quienes habitan en la jurisdicción que tiene a su cargo, toma un realce importante al nivel en el que debe estar enmarcada en una verdadera propuesta técnica tanto para el manejo como para evaluación, pues se convierte en el componente principal a través del cual se masifica el proyecto impulsado desde la administración central de generar alternativas de desarrollo integral en las personas.

Por ello ante un estudio realizado aplicando todas las técnicas y métodos de investigación para obtener un resultado apegado a la realidad y que permita a quienes hacen la administración municipal de Urcuquí, tener una clara decisión política a la aplicación de un Plan Operativo de Comunicación Social Interno y Externo, así lograr un vínculo a todos los niveles de ejecución y operación de los proyectos, programas y planes que permitan un desarrollo integral de la población.

Con la ejecución de un plan de comunicación interna, quienes hacen la actual administración municipal podrán relacionarse con todas las jerarquías y niveles de ejecución municipal, que es un número de personas limitado, lo que no sucede con el público externo el cual se puede extender hasta niveles de cobertura regional, por ello la importancia de realizar una

planificación estratégica de todos los elementos comunicacionales que se realizan para llegar con la información municipal hasta este nivel de públicos directamente relacionados con la municipalidad.

6.3.- Fundamentación

El promover un programa con estrategias de comunicación social interna y externa, que aporten con un cambio en la situación actual, logrando conformar en las personas un grado de ciudadanía, en el cual valoren y exploten los espacios donde puede actuar de mejor manera dentro de la gestión municipal.

Las tendencias de la comunicación para el desarrollo, a través de autores como Alfonso Gumucio Dragón que a través de sus experiencias en África y en otros lugares sub-desarrollados encuentra necesario un repunte de la comunicación o Marta Rizo de la Fundación Poder y Razón del Tecnológico de Monterrey asegura que “resulta muy necesario tender redes que permitan a los sectores vulnerables inmiscuirse en la sociedad, de acuerdo a un contexto de reinserción, para no ser discriminado”.

En la realidad cantonal, en la cual se desenvuelve la municipalidad, se promueve el desarrollo integral desde un punto de vista más democrático, como política institucional utilizando la comunicación como un eje transversal, desde una perspectiva más humana, manejando un concepto de comunicación relacionado hacia la búsqueda de una integra equidad social.

El Gobierno Municipal de San Miguel de Urcuquí, va concibiendo a la comunicación como un componente fundamental, dentro de la planificación operativa anual para establecer prácticas sociales que aporten a fortalecer la identidad de los individuos desde una dinámica de grupos participativos en la sociedad.

Para establecer un cambio sostenido la institución municipal, va compaginando los componentes que forman parte de su planificación dentro de los programas de desarrollo parroquial, provincial y nacional, apegados a los objetivos del milenio, así compartir junto a la comunidad una de los objetivos más importantes, el generar un buen vivir integral, en este accionar lograr fortalecer la identidad, por lo que es necesario la respuesta entusiasta de los diferentes actores sociales y culturales quienes serán los corresponsables de imprimir la imagen de desarrollo en el imaginario colectivo de todos y todas.

Es necesario ejecutar un plan de comunicación, para difundir el trabajo conjunto que se planifica, así toda la provincia y la región, puedan sumarse a este esfuerzo de la actual administración por rescatar la identidad de nuestra gente y valorar la historia del cantón.

6.4.- Objetivos

6.4.1.- Objetivo General: Mejorar los procesos de comunicación social a nivel interno y externo, a través de una campaña de concienciación en la organización administrativa interna de la institución y proyectar una mejor imagen externa a la comunidad.

6.4.2.- Objetivos Específicos:

- Crear un documento teórico-práctico sobre el análisis de los procesos de comunicación dentro de una institución, así tener referencia para futuros trabajos de investigación sobre la comunicación organizacional.

- Compartir las experiencias adquiridas con los docentes a través de la socialización del trabajo realizado durante la presentación y defensa del Proyecto de Tesis, para de una forma conjunta validar los conocimientos aplicados y experiencias adquiridas.

- Difundir el trabajo que se realizará durante esta investigación, a través de diferentes formatos como: impresos y grabaciones, así dar a conocer los resultados adquiridos de este trabajo.

6.5.- Ubicación Sectorial y Física

La presente investigación se realizará de acuerdo a los objetivos planteados en los dos grupos de públicos: interno y externo.

A nivel externo se trabaja con la población distribuida en la parroquia urbana del cantón San Miguel de Urcuquí de un total de 2.796 personas de acuerdo con el último censo realizado en el año 2001.

A nivel interno la presente investigación se realizará con el personal de empleados y trabajadores del Gobierno Municipal de San Miguel de Urcuquí, en todos los niveles de la administración.

El Gobierno Municipal de San Miguel de Urcuquí, está ubicado en el cantón Urcuquí, en la calle Guzmán y Antonio Ante (esquina).

6.6.- Desarrollo de la Propuesta

- **Estrategia de Difusión**

Se utilizará los medios tradicionales y alternativos para difundir la información que se genere desde la administración, para que la gente vaya inmiscuyéndose dentro de las decisiones, proyectos que se generan desde la institución municipal.

- **Estrategia de Comunicación**

A través de la realización de un cronograma de reuniones con todos los actores sociales, realizar talleres, mesas redondas de socialización para la toma de decisiones de forma conjunta entre administración y comunidad en general.

- **Estrategia de Marketing Social.**

Utilizar los recursos que se posee al interior de la municipalidad para ayudar a los sectores vulnerables y socializando para llamar a la conciencia de las demás instituciones que tiene influencia en el cantón Urcuquí, para llegar con una verdadera idea de ayuda social, formando una cooperación institucional verdadera.

Sobre todo crear una conciencia ciudadana de participación, para tomarlos en cuenta como sujetos de derecho dentro de la administración local, cantonal.

6.7.- Impactos

6.7.1.- Impacto Social

Al planificar estratégicamente la comunicación, se podrá establecer espacios de comunicación ciudadana, y crear un vínculo con la comunidad de la gestión municipal que se viene llevando a cabo.

Se puede promover el desarrollo social desde un punto de vista más institucionalizado, como política institucional utilizando la comunicación como un eje transversal, desde un punto de vista más humano, manejando un concepto de comunicación más en relación a la equidad social.

Con la ejecución de un plan de comunicación, se entenderá a los ciudadanos como entes sujetos de derecho y promover la participación en la gestión municipal, desde un punto de vista más institucionalizado, buscando siempre la alteridad y posicionando así una mejor imagen institucional.

6.7.2.- Impacto Político

Desde un punto de vista más de decisión política, la realización de un análisis de los procesos de comunicación se convertirá en la forma de concienciar a las autoridades tanto a nivel ejecutivo y legislativo sobre la importancia de una comunicación bilateral municipio con la comunidad, globalizando el concepto de la institución seccional a la idea de formar parte de un gobierno local.

Es también importante, llegar a establecer estrategias para educar a la comunidad, teniendo como mensaje clave, la participación activa dentro de

la gestión, sin importar las autoridades de turno, para establecer canales de interacción social, no desde un punto de vista paternalista, sino de pro actividad y de propuesta de trabajo mancomunado.

6.7.3.- Impacto Económico

En el instante que exista un estudio sobre los procesos de comunicación social en el Gobierno Municipal de Urcuquí, se proyectará una propuesta clara sobre un plan de comunicación, mediante la creación de la ordenanza, así establecer una partida presupuestaria.

6.7.4.- Impacto Administrativo

Con la socialización del análisis realizado de los Procesos de Comunicación Social a nivel interno y externo, será necesario de implementación de una Unidad Administrativa que se encargue de monitorear, ejecutar y evaluar las actividades planificadas.

6.7.5.- Impacto Académico

Desde el punto de vista de construcción del conocimiento, es necesario documentar todas las experiencias que se van obteniendo de este proceso experimental de elaborar este análisis de los procesos de comunicación interna y externa en el Gobierno Municipal de Urcuquí, con un enfoque de comunicación alternativa, sin dejar de lado medios tradicionales.

6.8.- Difusión

La difusión del trabajo de Análisis de los Procesos de Comunicación a nivel interno y externo en el Gobierno Municipal de San Miguel de Urcuquí, se desarrollará de acuerdo a cronograma socializado con el personal de la municipalidad.

6.9.- PLAN OPERATIVO DE COMUNICACIÓN SOCIAL A NIVEL INTERNO Y EXTERNO PARA EL GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE URCUQUI

COMPONENTE	ACTIVIDADES	RECURSOS	PERIODO	RESULTADOS ESPERADOS	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACION
Comunicación Externa	Programa de Radio.(Radio Ecos Culturales y Radio Mágica)	- Recursos Financieros. - Información. - Movilización a las parroquias.	Desde septiembre hasta diciembre	Un programa semanal de una hora con toda la información de lo que acontece en la administración, con entrevistas y participación de la gente.	Transmisión de un programa radial pregrabado de 60 minutos de duración con entrevistas a los responsables de los proyectos y el criterio ciudadano sobre los procesos desarrollados desde la municipalidad.	- CDS de programas realizados - Tramites de pago por la transmisión
	Periódico Impreso	- Recurso Financiero. - Información - Fotografías. - Vehículo	Diciembre	2000 periódicos con la información municipal de 8 paginas full color	Un periódico de 8 páginas full color con la información que se genera desde la municipalidad, publicada a fin de año como manera de rendición de cuentas	- Facturas. - Pedido de pago. - Periódico Impreso.

COMPONENTE	ACTIVIDADES	RECURSOS	PERIODO	RESULTADOS ESPERADOS	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACION
Comunicación Externa	Boletines de Prensa	- Información. - Internet. - Computadora.	Desde agosto hasta septiembre	Tres boletines de prensa por semana	Boletines con la Información en diferentes géneros periodísticos para los medios de comunicación de todo el accionar	- Archivo de recortes de los diarios. - Archivo de fotografías. Archivo de boletines de prensa.
	Publi-reportaje	- Recursos Financieros. Información.	Diciembre	Un publi-reportaje a fin de año con la evaluación de la actual administración municipal	Un publi-reportaje por fin de año en los principales medios impresos regionales con la información generada desde la municipalidad	- Archivo de recortes de los diarios. - Archivo de fotografías. Archivo de boletines de prensa.
	Programa de Televisión	- Recursos Financieros. - Información. - Movilización a las parroquias.	Desde septiembre hasta diciembre	Un espacio televisivo de 30 minutos, que recoge todo el acontecer semanal, con participación directa de la gente, además de la transmisión del espacio televisivo semanal por TVN CANAL y UTV.	Producción de un programa de televisión de 30 minutos con la información generada desde del GMU,	- DVDS de programas realizados - Tramites de pago por la transmisión

COMPONENTE	ACTIVIDADES	RECURSOS	PERIODO	RESULTADOS ESPERADOS	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACION
Comunicación Externa	Proyección de videos parroquiales	- Recursos Financieros. - Videos. - Movilización a las parroquias.	Diciembre	Proyección de los programas de televisión en las parroquias del cantón de acuerdo a un cronograma previamente establecido.	En las reuniones parroquiales proyectar videos producidos con la información de la municipalidad.	- Registro de asistentes - DVDS que son proyectados
Comunicación Interna	Nomenclaturas	- Recurso Financiero.	Agosto	Instalación de los nombres en cada una de las direcciones municipales además de todo tipo de señaletica de información sobre la ubicación de los estamentos municipales	Colocar en cada una de las oficinas el nombre a la cual representan para un mejor servicio a la gente así puedan ubicar mas fácilmente su destino dentro de la municipalidad	- Facturas. - Pedido de pago. - Nomenclaturas colocadas en las oficinas.
	Imagen Corporativa	- Recurso Financiero.	Agosto	Creación de todos los elementos que forma parte de la imagen municipal	Creación de los logotipos, frases e iconos de la imagen corporativa del Municipio de Urcuquí,	- Facturas. - Pedido de pago. - Nomenclaturas colocadas en las oficinas.

COMPONENTE	ACTIVIDADES	RECURSOS	PERIODO	RESULTADOS ESPERADOS	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACION
Comunicación Interna	Agenda de cobertura de acción departamental	- Información por parte de las direcciones	Agosto hasta Diciembre	Establecer una agenda semanal de cobertura de las acciones de las diferentes direcciones de la municipalidad	Una agenda de cobertura de las acciones departamentales por días en la cual se de a conocer la acción departamental	- Agenda de cobertura - Material de comunicación alternativa y regular
	Cartelera	- Información por parte de las direcciones	Septiembre hasta diciembre	Una cartelera semanal con todo el acontecer en cada una de las direcciones.	Una cartelera ubicada en la municipalidad con la información generada desde las direcciones departamentales del municipio	- Cartelera
Acompañamiento a la ejecución departamental	Actualización del video turístico	- Recurso Financiero.	Diciembre	Actualizado el video turístico del cantón y realizada 1000 copias	Realizar la actualización del video turístico existente con tomas de video nuevas y actualizadas	- DVDS del video actualizado - Tramites de pago por la reproducción de los videos

COMPONENTE	ACTIVIDADES	RECURSOS	PERIODO	RESULTADOS ESPERADOS	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACION
Acompañamiento a la ejecución departamental	Murales de ingreso a la ciudad	- Recurso Financiero.	Septiembre	Dos nuevos murales colocados en el ingreso de la ciudad	En la entrada de la ciudad existen dos murales gigantes los cuales deben actualizarse con nuevos artes de la municipalidad	-Murales colocados - Tramites de pago por la impresión y la colocación

6.10.- Bibliografía

1. ALFARO, Rosa María, (1993) “Una comunicación para otro desarrollo”. Calandria. Perú.
2. ARANEO, PAULA, (2001). El poder de la comunicación institucional II. Imagen. Buenos Aires.
3. BARBERO, Jesús Martín. (1995). “Ensayo sobre identidad, comunicación y modernidad en América Latina.” Editorial Felafacs, Cali.
4. BARBERO, Jesús Martín. (1997). “Proyectar la comunicación”. Editorial Tercer Mundo, Bogotá.
5. BARBERO, Jesús Martín. (1978) “Comunicación masiva: discurso y poder.” Editorial CIESPAL, Quito.
6. BERNAYS, E. L.(1998), *Cristalizando la Opinión Pública*, Gestión 2000, Barcelona.
7. CANEL, M. J., (1999) *Comunicación Política: técnicas y estrategias para la sociedad de la información*, Tecnos, Madrid.
8. CARRASCOSA, José Luis, (2003).: "Información/Comunicación". Arcadia. Madrid.
9. COSTA, Joan, (2001), "La comunicación en acción: informe sobre la nueva cultura de gestión". Paidós, Barcelona,
10. FAST, Julius (1995); "El Lenguaje del Cuerpo", Editorial América Ibérica, Madrid, España.MAFFESOLI, Michel. (1988) “El reverso de la diferencia, identidad y política”. Editorial Quipus, primera edición, Quito.
11. GERMÁN CAICEDO PRADO, (2004): Gobernar es Comunicar. Editorial USC (Cali – Colombia).
12. GRUNIG, J., HUNT, T. (2000), *Dirección de Relaciones Públicas*, Gestión 2000, Barcelona.
13. KAUFMANN, MARGARITA, (1994). Comunicación Política. Konrad Adenauer Stiftung. Perú.
14. LACASA, S, Antonio, (2004).: "Gestión de la Comunicación empresarial". Gestión 2000. Madrid.
15. MARC, E. y Picard, D.(1998) La interacción social. Cultura, instituciones y

comunicación. Paidós. Bs. As.

16. MERINO, Jorge. (1998) “Comunicación popular, alternativa y participatoria”. Editorial Quipus, primera edición, Quito.
17. MINGUEZ Arranz, Norberto (1999): "La Comunicación Interna al Servicio de la Cultura Corporativa". En Nuevos Conceptos de Comunicación. Eds. Juan Benavides y Elena Fernández. Madrid: Fundación General de la UCM-Ayuntamiento de Madrid.
18. PASCUALI, Antonio. (1978) “Comprender la Comunicación.” Editorial Monte Ávila, Venezuela.
19. PÉREZ, R. A. (2001), *Estrategias de Comunicación*, Ariel Comunicación, Barcelona.
20. RIBEIRO, Lair. (1996); "La Comunicación Eficaz", Editorial Urano, Barcelona, España.
21. SANCHÍS, José Luis, (2004), "Comunicar con éxito: teoría y práctica de la Comunicación". Ediciones Gestión 2000. Madrid
22. SOTELO ENRÍQUEZ, (2001) , Introducción a la Comunicación Institucional, Ariel Comunicación, Barcelona.
23. VAAMONDE, L.M. (1993), Técnicas de comunicación hoy 1, Ed. MacGraw-Hill, Madrid
24. VAAMONDE, L.M. (1994), Técnicas de comunicación hoy 2, Ed. MacGraw-Hill, Madrid
25. VAN RIEL, C., (1997) Comunicación Corporativa, Prentice Hall, Madrid.
26. WASTZLAWICK, (1997) Bavelas y Jackson. Teoría de la Comunicación Humana. Herder. Barcelona .
27. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN
    Autor: Rafael Alberto Pérez. www.ariel.es
28. Teorías Críticas de los Medios de Comunicación, http://comunicacion.idoneos.com
29. Comunicación Organizacional, http://comorg.wordpress.com,
30. Metodología de la Comunicación Organizacional, http://**comunicacion-organizacional**.espacioblog.com