



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

**“LA COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES
PÚBLICAS EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DE
OTAVALO. PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN”.**

Tesis de Grado previa a la obtención del título de Licenciado/a en
Comunicación Social

AUTORES:

AMBROSSI SOTOMAYOR TALÍA VERÓNICA
BONILLA FLORES ANÍBAL FERNANDO

DIRECTOR:

DR. JULIO CÉSAR ALARCÓN

IBARRA, 2010

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En calidad de tutor del Trabajo de Grado, presentado por la Señora AMBROSSI SOTOMAYOR TALÍA VERÓNICA y el Señor BONILLA FLORES ANÍBAL FERNANDO doy fe de que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 26 días del mes de Junio del 2010

DR. JULIO CÉSAR ALARCÓN

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros AMBROSSI SOTOMAYOR TALÍA VERÓNICA y BONILLA FLORES ANÍBAL FERNANDO, con cédula No. 100198731-0 y 1002037404 respectivamente, declaramos que la Tesis de Grado titulada: LA COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DE OTAVALO. PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN, ha sido desarrollada con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de nuestra autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico de la Tesis de Grado en mención.

Ibarra, Junio 2010

Ambrossi Sotomayor Talía Verónica

Bonilla Flores Aníbal Fernando

DEDICATORIA

A mi madre, reverentemente.

A mi padre, cuyo prototipo de vida me inspira la práctica de la rectitud, disciplina y honradez.

A mi hijo Aníbal Fernando, niño cantor de alegrías e inquietudes; juntos escuchamos la sinfonía de aquel amor que fusiona nuestros corazones.

Aníbal Fernando Bonilla

DEDICATORIA

Doy infinitas gracias
A Dios, por el camino recorrido.
A mi primogénito Nandito por ser mi
fuerza y la razón de vida.
A mis padres, por su amor y apoyo en
todos estos años, por su infinito
cariño, comprensión, por soportar
estos años lejos de ellos, por
acompañarme en los buenos y malos
momentos. Por ayudarme a que este
momento llegara.

A mis dos hermanos Wilmer y Diego
por enseñarme con su experiencia a
luchar y ser cada día mejor ser
humano, y sin duda a mis dos
sobrinos Stefano y Emilio porque con
sus risas me hacen crecer y sentirme
muy afortunada de tenerlos conmigo.

A mis suegros porque estuvieron
presentes al cuidado de Nandito los
días de estudio; sin su apoyo no lo
hubiera logrado.

Talía Ambrossi

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica del Norte por el soporte académico, guía docente y tarea administrativa, consolidada y reconocida en la región septentrional del Ecuador.

Al Gobierno Municipal de Otavalo y en su persona al Alcalde Sr. Mario Conejo Maldonado, por facilitar nuestro requerimiento de carácter investigativo.

Al Dr. Julio Alarcón, por el asesoramiento, guía y seguimiento brindado a este trabajo.

A los profesores que nos enseñaron los conocimientos básicos profesionales e inculcaron la trascendencia ética, objetiva y ecuanime en el ejercicio de la Comunicación Social.

Los Autores

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE	Pág.
PORTADA	i
ACEPTACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
RESUMEN EN ESPAÑOL E INGLÉS	xi
INTRODUCCIÓN	xiii

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Antecedentes	1
1.2.	Planteamiento del Problema	4
1.3.	Formulación del Problema	5
1.4.	Delimitación	5
1.5.	Objetivos	
1.5.1.	Objetivo General	6
1.5.2.	Objetivos Específicos	6
1.6.	Justificación	6

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1.	Fundamentación Teórica	
2.1.1.	La Comunicación	9
2.1.2.	Comunicación Organizacional	16
2.1.3.	Relaciones Públicas	19
2.1.4.	Institución	21
2.1.5.	Gobierno Municipal	24
2.1.6.	Gobierno Municipal de Otavalo	
2.1.6.1.	Misión	25
2.1.6.2.	Visión	26
2.1.6.3.	Objetivo	26
2.2.	Posicionamiento Teórico-Personal	30
2.3.	Glosario De Términos	31
2.4.	Subproblemas, Interrogantes, Supuestos Implícitos	35
2.5.	Matriz Categorical	36

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de Investigación	37
3.2.	Métodos	38
3.3.	Técnicas e Instrumentos	41
3.4.	Población	41
3.5.	Muestra	42

CAPÍTULO IV

4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
4.1.	Evaluación y análisis de resultados dirigido a: ciudadanía del cantón San Luis de Otavalo	49
4.2.	Evaluación y análisis de resultados dirigido a: autoridades, empleados/as, funcionarios/as y trabajadores/as del Gobierno Municipal de Otavalo	58

CAPÍTULO V

5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1.	Conclusiones	66
5.2.	Recomendaciones	67

CAPÍTULO VI

6.	PROPUESTA ALTERNATIVA	
6.1.	Título de la Propuesta	69
6.2.	Justificación	69
6.3.	Fundamentación	70
6.4.	Objetivos	
6.4.1.	Objetivo General	71
6.4.2.	Objetivos Específicos	71
6.4.3.	Objetivos Estratégicos	72
6.5.	Ubicación Sectorial y Física	72

6.6.	Desarrollo de la Propuesta	
6.6.1.	Base Legal	73
6.6.2.	Ámbito de Aplicación y Actividades de la Dirección de Diálogo Intercultural y Comunicación Social del Gobierno Municipal De Otavalo	
6.6.2.1.	Ámbito de Aplicación	74
6.6.2.2.	Actividades	76
6.6.3.	Relaciones entre la Dirección de Diálogo Intercultural y Comunicación y las Direcciones del Gobierno Municipal de Otavalo	77
6.6.4.	Estructura Organizativa	
6.6.4.1.	Base Filosófica	81
6.6.4.2.	Organigrama Estructural	81
6.6.4.3.	Manual de Funciones	87
6.6.5.	Presupuesto	
6.6.5.1.	Recurso Humano	99
6.6.5.2.	Recurso Material	101
6.6.5.3.	Recurso Tecnológico	101
6.6.5.4.	Recurso Financiero	102
	BIBLIOGRAFÍA	104
	LINKCOGRAFÍA	108
	ANEXOS	109

RESUMEN

Este trabajo académico se desarrolló considerando los parámetros de los procesos comunicacionales existentes en el Gobierno Municipal de Otavalo (GMO). De cierta forma, se distingue la trascendencia de la comunicación organizacional, y, por tanto, la necesidad de que en esta institución se brinde el interés del caso a dicha área técnico-profesional. Con este objetivo, las autoridades, personeros, funcionarios y empleados de la Municipalidad otavaleña dieron las facilidades y plena apertura para la consecución de esta investigación; conscientes de que nuestra propuesta beneficiará a la institución en su integralidad. El fundamento teórico se sustentó en base a un considerable material bibliográfico (libros, folletos, revistas, internet), con lo cual se sistematizaron técnicas metodológicas y argumentos conceptuales que viabilizaron el correspondiente tratamiento científico. En esa misma línea, se empleó la técnica de la encuesta, como herramienta para obtener datos e información, la misma que fue aplicada en los públicos internos y externos de manera indistinta y aleatoria. Esto facilitó confirmar la problemática planteada en el GMO respecto de la gestión comunicacional. Todo ello, ratificó nuestra premisa, la cual le apuesta a perfeccionar la imagen del GMO.

SUMMARY

This academic work to develop considered the parameters of the processes of communication in existence in the Otavalo Municipal Government. To certain form it distinguish the transcendence of the organization communication and, so much, the necessity is that in this institution it offer the interest of the case to this professional area. Whit this objective, the authorities, celebrities, civil servants, and employers of the Otavalo Municipality they gave the facilities and full aperture for the attainment of this investigation; aware is that our proposal will benefit to the institution in its all integral. The theoretical basis to holdup in base to a considerable bibliographic material (books, pamphlets, magazines, internet) with it like they systematized the corresponding scientific treatment. In the same line, it employed the technique of the inquiry, like the tool to get information and dates, for that reason it was applied in the publics internals and externals anyway indistinct and random. It facilitated to confirm the set of problems to suggested en the GMO in regard to the procedure of the communication. Whole it ratified our premise, it like to bet to perfect the image of the GMO.

INTRODUCCIÓN

La comunicación social es el eje vital de convivencia e interacción entre los miembros de una comunidad, nación o en términos globales, de una sociedad. En dicho sentido, la comunicación organizacional se proyecta como una valiosa herramienta de interrelación entre los públicos que inciden e influyen en el funcionamiento, marcha y actividad institucional.

El Gobierno Municipal de Otavalo (GMO) adolece de un consistente e integral sistema de comunicación organizacional, el cual le permita visibilizar su tarea en pos del bien común y, socializar e informar adecuada y oportunamente los diferentes proyectos, obras y realizaciones a favor de la ciudadanía de dicho cantón imbabureño.

La falta de una agresiva difusión del accionar municipal genera desconocimiento y desinformación de los principales favorecidos: la población otavaleña. A esto, se suma, cierto desinterés de las instancias ejecutivas respecto de la promoción de la obra pública y de los servicios que pone a disposición el Gobierno Local de Otavalo. Asimismo, la desarticulación comunicacional se observa en el público interno, en donde de manera aislada se procesa el flujo informativo. A más de ello, la existencia y el funcionamiento de la Jefatura de Diálogo Intercultural y Comunicación Social en el GMO, con reducido personal y limitaciones técnico-operativas impiden el eficiente desarrollo de la promoción institucional.

Los beneficiarios de un mejoramiento en el sistema comunicacional del GMO, serían las autoridades, funcionarios, empleados, trabajadores del Municipio otavaleño, es decir, el ente municipal como tal, y, por supuesto, las ciudadanas y ciudadanos de Otavalo. El proyecto ha adoptado el método científico; en consecuencia está dividido en los siguientes capítulos que contienen:

- El capítulo I abarca los Antecedentes - reseña histórica de Otavalo y del Municipio de Otavalo, planteamiento del problema, formulación del problema, delimitación tanto espacial como temporal, objetivos del proyecto distribuidos en objetivo general y objetivos específicos, justificativos del trabajo.

- Continuamos con el capítulo II y este contiene el Marco Teórico - fundamentación conceptual- que está dividido en varias categorías: comunicación social, comunicación organizacional, relaciones públicas, institución; consta también, un glosario de términos, y técnicas del proyecto, los sub-problemas y la matriz categorial.

- En el tercer capítulo consta la metodología del trabajo que se inicia con el tipo de investigación, luego los métodos que se van a utilizar y también las técnicas e instrumentos que se van a aplicar, en este capítulo también se incluye el cuadro de población, el cálculo de la muestra y el cuadro de la muestra.

- Siguiendo con el contenido, el Capítulo IV abarca el Análisis e Interpretación de Resultados de las encuestas aplicadas a la ciudadanía del cantón San Luis de Otavalo, así como a las autoridades, empleados/as, funcionarios/as y trabajadores/as del Gobierno Municipal de Otavalo.

- Mientras que el Capítulo V describe las Conclusiones y Recomendaciones que se encontraron a lo largo del desarrollo de la Propuesta y durante la realización de este trabajo investigativo.

- Se finaliza con el Capítulo VI, y en él se realiza el desarrollo de la Propuesta Alternativa: LA COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DE OTAVALO. PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN.