



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD  
CARRERA DE COMUNICACIÓN**

**ESTUDIANTE:  
DIANA ELIZABETH DE LA CRUZ DE LA CRUZ**

**DOCENTE TUTOR:  
LCDO. ÁNGEL MATAMOROS DÁVALOS PHD**

**ARTÍCULO ACADÉMICO:  
PRÁCTICAS COMUNICATIVAS PARA EL  
FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN  
COMUNICACIONAL EXTERNA DEL GAD MUNICIPAL  
DEL CANTÓN LA LIBERTAD**

**2022**

## DECLARACIÓN DE AUTORIA

Quien suscribe; **Diana Elizabeth De La Cruz De La Cruz** con C.C: **2450018003**, estudiante de La carrera de Comunicación, declaro que el Trabajo de Titulación; Ensayo Académico presentado a la Unidad de Integración Curricular, cuyo tema es: **Prácticas Comunicativas Para El Fortalecimiento De La Gestión Comunicacional Externa Del GAD Municipal Del Cantón La Libertad**. Corresponde exclusiva responsabilidad de la autora y pertenece al patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

La Libertad, 19 Enero del 2022

Atentamente,

*Diana De la Cruz*

**Diana Elizabeth De La Cruz De La Cruz**  
C.C 2450018003



UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD CARRERA  
COMUNICACIÓN

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN UIC ARTÍCULO ACADÉMICO  
MODALIDAD TELETRABAJO

La Libertad, 19 enero del 2022

Magíster  
BENJAMÍN WILSON LEON VALLE, MDL  
**DIRECTOR DE LA CARRERA DE COMUNICACIÓN**  
En su despacho. -

En calidad de tutora asignada por la carrera de Comunicación, informo a usted que:  
**DIANA ELIZABETH DE LA CRUZ DE LA CRUZ**, con cédula de identidad N°  
**2450018003**, ha cumplido con los requisitos estipulados en el **Instructivo para la implementación de la Unidad de Integración Curricular – UIC**, debido al estado de excepción decretado por la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia de covid19.

Art 14.- Actividades académicas del docente tutor. - El docente tutor realizará un acompañamiento a los estudiantes en el desarrollo del proyecto del trabajo de integración curricular en la plataforma Zoom, quién presentará el informe correspondiente de acuerdo con la planificación presentada por el Docente Guía.

Debo indicar, que: **DIANA ELIZABETH DE LA CRUZ DE LA CRUZ**, ha cumplido el Trabajo de Titulación en la UIC con el Artículo Académico: **Prácticas Comunicativas Para El Fortalecimiento De La Gestión Comunicacional Externa Del GAD Municipal Del Cantón La Libertad**.

Por lo ante expuesto, recomiendo se apruebe el Trabajo de Titulación; Artículo Académico. Debo indicar que es de exclusiva responsabilidad del autor, cumplir con las sugerencias realizadas durante el proceso de revisión.

Para los fines académicos pertinentes, es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Atentamente,

Lcdo. Ángel Matamoros Dávalos  
**DOCENTE TUTOR**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

---

Lcdo. Benjamín Wilson  
León Valle, Mgtr. **DIRECTOR**  
**CARRERA DE COMUNICACIÓN**

---

Lcdo. David Echeverría Maggi Mgtr.  
**DOCENTE ESPECIALISTA DE LA**  
**CARRERA DE COMUNICACIÓN**

---

Lcdo. Ángel Matamoros Dávalos,  
PhD.  
**DOCENTE TUTOR DE LA**  
**CARRERA DE COMUNICACIÓN**

---

Lcda. García González Vilma Maribel, Mgtr.  
**DOCENTE GUÍA DE LA CARRERA DE**  
**COMUNICACIÓN**

*Diana De la Cruz*

---

De La Cruz De La Cruz Diana Elizabeth  
**ESTUDIANTE**

**Prácticas comunicativas para el fortalecimiento de la gestión  
comunicacional externa del GAD Municipal Del Cantón La Libertad**

**Communicative Practices for Strengthening External Communication Management of  
the Municipal GAD of Canton La Libertad**

Diana Elizabeth De La Cruz De La Cruz <https://orcid.org/0000-0002-2944-4604>

Universidad Estatal Península De Santa Elena  
Universidad Estatal Península De Santa Elena, Ecuador  
[diana.delacruzdelacruz@upse.edu.ec](mailto:diana.delacruzdelacruz@upse.edu.ec)

Lcdo., Ángel Alberto Matamoros Davalos <https://orcid.org/0000-0003-1915-9452>

Universidad Estatal Península De Santa Elena,  
Universidad Estatal Península De Santa Elena, Ecuador  
[amatamoros@upse.edu.ec](mailto:amatamoros@upse.edu.ec)

2021

## **Resumen**

Este artículo académico, cuyo tema de estudio es: Prácticas comunicativas para el fortalecimiento de la gestión de la comunicación externa del GAD del cantón La Libertad, tiene como objetivo identificar los canales de comunicación externos para fortalecer la gestión del caso de estudio. Por lo cual la metodología empleada para llevar a cabo esta investigación es: enfoque cualitativo y tipo de investigación no experimental transversal descriptivo. Se determina como población finita a los habitantes del barrio 28 de Mayo, tomando como muestra a los representantes de la comunidad barrial. Bajo esta premisa, se detalla que, en proporción a la validez de la entrevista como instrumento de investigación utilizada, los hallazgos responden a la hipótesis: prácticas comunicativas para el fortalecimiento de la gestión comunicacional externa del GAD municipal del cantón La Libertad. En este punto de la discusión se determina la existencia de debilidades y fortalezas en cuanto la gestión comunicacional externa que planea el caso de estudio frente a los usuarios. En conclusión, se plantea la capacitación a los miembros del GAD Municipal del cantón La Libertad para la implementación de canales de difusión de contenidos que aseguren la mejora de la comunicación entre la institución y el público.

**Palabras clave:** Practica comunicativa, gestión comunicacional, comunicaron externa.

## **Abstract A**

This academic article, whose subject of study is: Communicative practices for strengthening the management of external communication of the GAD of canton La Libertad, aims to identify external communication channels to strengthen the management of the case study. Therefore, the methodology used to carry out this research is: qualitative approach and type of descriptive cross-sectional non-experimental research. The inhabitants of the May 28 neighborhood are determined as a finite population, taking as a sample the representatives of the neighborhood community. Under this premise, it is detailed that, in proportion to the validity of the interview as the research instrument used, the results respond to the hypothesis: communicative practices to strengthen the external communication management of the municipal GAD of the canton of La Libertad. At this point in the discussion, the existence of weaknesses and strengths is determined in terms of external communication management that plans the case study in front of users. In conclusion, training is proposed for members of the Municipal GAD of canton La Libertad for the implementation of content dissemination channels that ensure the improvement of communication between the institution and the public.

**Keywords:** Communicative practice, communicational management, external communicated.

## **Introducción**

El presente trabajo investigativo estudia los medios de comunicación externos del GAD Municipal del Cantón La Libertad. Por ello, es importante resaltar que la comunicación es un conjunto de información que una entidad dirige a las personas externas, para proporcionar una mejor interacción; bajo este contexto se puntualizan investigaciones a nivel internacional, nacional y local. Referencias que fortalecen esta investigación científica las cuales se detallan a continuación:

Guerra (2014), en su trabajo de tesis titulado “La comunicación externa e interna desde el enfoque de la responsabilidad social empresarial” de la Universidad de San Carlos de Guatemala, sostiene que:

El principal objetivo de la comunicación externa es informar desde la empresa hacia la opinión pública. No importa cuál sea el enfoque que una empresa adopte sobre la comunicación externa siempre debe incorporar "el estilo de la empresa", su cultura empresarial, lo que la distingue de las demás (p.31).

En pocas palabras, la comunicación externa es importante en las entidades de cualquier índole, porque describe el manejo y la imagen de la empresa, diferenciándola de las demás.

Por lo consiguiente Ridao (2017), en su revista Saap “Comunicación política y gobierno de coalición”, menciona en su texto que:

Los gobiernos democráticos continúan siendo protagonistas de la representación política, lo que implica un exigente compromiso comunicativo de la acción de gobierno para evitar caer en la lógica propagandística y más bien seguir una lógica informativa hacia el ciudadano; siempre en vista de que una eficiente comunicación externa es reflejo de una buena comunicación interna que concilie centralidad, transversalidad, descentralización y coordinación (p.184).

Tal como lo expresa el autor, los gobiernos autónomos descentralizados deben contar con una buena gestión comunicacional para fortalecer las necesidades de las personas, y para ello es fundamental contar con el personal capacitado para generar una buena imagen hacia el público.

Así mismo Lituma (2020), en su trabajo de titulación Memoria técnica del producto comunicativo: elaboración de un plan de comunicación para el GAD de Gualaceo, sostiene que: “la comunicación es parte de la naturaleza del ser humano. De esta manera se plantea la elaboración de un plan de comunicación para el GAD de Gualaceo”. Lo que permite mejorar significativamente el desempeño del Municipio de manera interna hacia los usuarios que atienden a hacer uso de los servicios que presta esta institución” (p.9). En este punto, se considera la importancia de emplear un plan de comunicación que ayude a obtener soluciones ante posibles problemáticas.

Según Macías (2016), en su trabajo de titulación “La comunicación organizacional y la difusión de la información pública en el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón baños de agua santa”, afirma que:

La comunicación externa en el G.A.D del Cantón Baños de Agua Santa, no tiene definidas estrategias eficientes que permitan cumplir con los objetivos organizacionales de la actual administración. Es por esto por lo que el departamento de relaciones públicas ha tomado medidas de control para realizar de mejor forma los procedimientos de transmisión de la información pública en el Cantón Baños (p.6).

En este contexto, el desarrollo la gestión de comunicación externa depende de las estrategias de los gobiernos autónomos descentralizados, porque ayudan al cumplimiento de las metas que estas instituciones tengan para lograr un acercamiento con sus demandantes y así poder posicionarse efectivamente.

Además, Gomez (2015), en su trabajo de titulación “El periodismo comunitario como elemento comunicativo para fortalecer la organización comunitaria en el cantón Salinas 2015”, menciona lo siguiente sobre la comunicación y afirma que:

La comunicación es un proceso que involucra diversos aspectos de la cultura, la vida cotidiana y se hace colectivamente, con la comunidad, con la ciudadanía, instituciones, y organizaciones, se inscribe en los procesos sociales y mantiene una relación dialéctica. Cada momento tiene su propia forma y condiciones de expresarse, cada situación tiene una causa comunicativa, la comunicación rompe con la comunicación lineal, emisor, mensaje, receptor (p.21).

Para este autor, la comunicación externa equivale a la participación entre las instituciones y sus comunidades. Lo cual rompe el proceso tradicionalista de una comunicación lineal y mejora las relaciones con el público externo, quienes desarrollan un sentido de pertenencia a la entidad confiando en la gestión de sus líderes municipales.

En concordancia con lo expuesto, se analizarán las conceptualizaciones de las variables de estudio que son: las prácticas comunicativas y la gestión de la comunicación externa.

Según García (2013), afirma que las prácticas comunicativas y su posterior evolución parecen marcar la diferencia respecto sus predecesores. Las nuevas tecnologías, especialmente el teléfono móvil y las redes sociales, se han convertido en testigos de lo que sucede y en lugar de debate y acción. Los jóvenes han construido nuevos medios a través de los nuevos usos otorgados a las redes sociales y a los canales que más se ajustan a sus necesidades, como wikis, blogs o marcadores sociales, entre otros” (p. 133).

Los medios de comunicación son fundamentales.....puesto que a través de ellos se realizan los procesos de interacción y participación entre usuarios, que, en el caso de los gobiernos autónomos centralizados, equivale a un beneficio para generar nexos entre la comunidad y las instituciones gubernamentales.

Reinoso (2018), dice que la comunicación externa debe llevarse de forma correcta donde ambas partes puedan mantener contacto directo sin dificultad. Por ello se lleva un previo estudio antes de implementarlo. (p. 20). De igual manera la comunicación externa es la que conlleva a un manejo favorable para las personas que se encuentran fuera del establecimiento, cuya importancia radica en

El objeto de estudio son los canales de comunicación externa, para fortalecer la gestión del GAD del cantón La Libertad, mediante la recopilación de información a un funcionario del departamento de comunicación y a los habitantes del barrio 28 de Mayo. Para determinar la situación conflicto entre el cabildo y los usuarios, por tal motivo se plantea la siguiente problemática ¿Cómo incide la falta de prácticas comunicativas para

el fortalecimiento de la gestión comunicacional externa del GAD Municipal del cantón La Libertad?

Como justificación de este artículo académico hay que destacar la importancia de la comunicación como medio para la búsqueda de soluciones a problemas que se dan al interior de las comunidades el cual debe de ser abordado por los municipios para satisfacer las necesidades de los usuarios del cantón La Libertad, ya que en su mayoría desconocen los medios de comunicación externa que gestiona el GAD del cantón La Libertad. Es relevante, ya que va a permitir fortalecer la comunicación externa de gobierno seccional, a beneficio de los usuarios. Esta temática se enfoca en un problema de gestión comunicacional.

La siguiente investigación plantea como objetivo: Identificar los canales de comunicación externos, para fortalecer la gestión del GAD del Cantón La Libertad. Del mismo modo se plantea los siguientes objetivos específicos: describir cuáles son los canales que frecuentemente utilizan para comunicarse de manera externa en el GAD Municipal del Cantón La Libertad, reconocer los canales de comunicación externa del GAD Municipal del Cantón la libertad y detallar los procesos de funcionamiento y aplicación de cada canal de comunicación externo del GAD Municipal del Cantón la libertad. Así mismo surge la siguiente hipótesis: prácticas comunicativas para el fortalecimiento de la gestión comunicacional externa del GAD municipal del cantón La Libertad.

Según Hernández (2010), “en definitiva, acercar el conocimiento del uso de los diferentes canales de comunicación a las empresas para hacer el mejor uso posible de todos los canales de comunicación que ofrecen a sus públicos”. Por lo que esta investigación promueve una mejora mediante la identificación de los canales de comunicación que tiene el establecimiento, en este caso el Gad del Cantón La Libertad.

Como conocimiento de esta investigación, se presenta un marco teórico que expone las variables con su dimensión: la primera variable abordada es, practicas comunicativas y su dimensión comunicación, que la estudian los siguientes autores en el tema: Valencia y Magallan (2015), en su artículo académico prácticas comunicativas y cambio social: potencia, acción y reacción, menciona que: Las prácticas comunicativas en el agenciamiento de cambios sociales. No se trata de una nueva perspectiva dentro de las Ciencias Sociales o la Comunicación, sino de un nuevo énfasis o una exploración de caminos novedosos dentro de lo que han sido dos de los grandes aportes. (p.17). Mediante la variable dependiente como lo es la gestión comunicacional externa, se puede presenciar que los siguientes autores mencionan lo siguiente:

Según Portillo (2012), en su artículo académico titulado la comunicación externa en universidades privadas con estudios a distancia en pregrado.

La comunicación externa parte de la apreciación de los procesos comunicacionales que se dirigen al exterior de la organización, con los que se busca reforzar los aspectos propios de la misma que permitirán el establecimiento de elementos distintivos y diferenciadores que segmentan en un mercado competitivos, por lo cual para el desarrollo del cuerpo metodológico se estableció la investigación evaluativa aplicada (p.10).

La comunicación externa es la forma de como tienen un lazo de fuerza entre los gobiernos autónomos descentralizado y la comunidad.

Herrera (2012), En el contexto Latinoamericano menciona que la comunicación establece una mejor información a través de los medios de comunicación que han venido evolucionando mediante el pasar del tiempo es por eso que menciona aquello:

La gestión comunicacional determina un competitivo y cambiante contexto, así como la necesidad de un mayor acceso a la información por el acelerado desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación. (...). Lo cual ha generado como requerimiento en las organizaciones el poder contar con planes y estrategias que posibiliten este hecho, así como, la implementación de canales eficaces para relacionarse con sus públicos estratégicos y fidelizar a sus actuales clientes, motivo por el cual han adquirido gran notoriedad las empresas de comunicación corporativa (p.3).

La gestión de la comunicación dentro de un gobierno autónomo descentralizado en relevante ya que por medio de ellos que maneja una mejor información dentro y fuera.

### **Materiales y métodos**

El presente trabajo de investigación tendrá un enfoque cualitativo, que se adjunta a un nivel primario empírico y un segundo nivel el proceso de interpretación de información recolectada como primer acercamiento al fenómeno a investigar. El diseño de la investigación será básica no experimental transversal descriptivo que analizará las variables dadas: prácticas comunicativas y gestión de la comunicación externa, en un tiempo determinado y la indagación estará con base al análisis de tipo descriptivo que permitirá especificar cada una de las variables para establecer las prácticas comunicativas para el fortalecimiento de la gestión comunicacional externa del GAD municipal del cantón la libertad.

Como específica Sampieri (2014), “Lo que se busca en un estudio cualitativo es obtener datos que se convertirán en información de personas, seres vivos, comunidades, situaciones o procesos en profundidad; en las propias formas de expresión de cada uno” (p396).

Los resultados obtendrán un tratamiento y evaluación por parte de la investigadora, donde se analizará esta data y se determinara la problemática planteada que servirán como un tópico para despejar lo que no se había comprendido antes y dependiendo de aquello, se necesitará un estudio más profundo para corroborar y contrastar resultados; a fin de llegar a las conclusiones.

En la presente investigación del artículo se considera como población finita la cual está integrada por un funcionario en representación del departamento de comunicación y un público externo del del Cantón La Libertad, aproximadamente 308.693 habitantes del barrio 28 de Mayo; donde se aplicaron los criterios de inclusión y exclusión: inclusión se considera este criterio porque el GAD presta o presentan las condiciones de acceso de información, además porque se encuentra dentro del entorno o contexto de estudio. Exclusión este criterio enfatiza el dejar al margen de la investigación a los otros GAD por no brindar las facilidades técnicas y logísticas para la obtención de información.

En lo referente a la muestra que es un subconjunto representativo de la población cuyo tamaño es de unas ocho personas, 7 de los directivos del barrio 28 de mayo y 1 funcionario del GAD; es decir un muestreo no probabilístico por conveniencia con base en la representatividad del grupo objetivo considerado. El muestreo en este contexto de investigación es por conveniencia, porque la investigadora selecciona a los sujetos que para su criterio son los representativos de la investigación al conocer sus características. Finalmente, la unidad de análisis estará evidenciada a través de un funcionario y moradores del barrio en mención.

Como afirma Tamayo (2006), el muestreo por conveniencia “es aquel con el cual se seleccionaron las unidades muestrales de acuerdo con la conveniencia o accesibilidad del investigador” (p.13). Esto se enlaza a la ruta metodológica para la recolección de datos, que se realizará mediante la técnica de la entrevista a los usuarios del GAD del cantón La Libertad.

Según Sampieri (2014), afirma que: “Un buen observador cualitativo necesita saber escuchar y utilizar todos los sentidos, poner atención a los detalles, poseer habilidades para descifrar y comprender conductas, ser reflexivo y flexible para cambiar el centro de atención, si es necesario” (p403).

El instrumento que se utilizara en el artículo académico es el cuestionario de preguntas, el cual permitirá obtener información sobre las necesidades de la población y debilidades de la institución, resultados que serán el soporte de esta investigación para sugerir alternativas de solución a la temática planteada, por ello es necesario validar el instrumento a través de expertos para que tenga confiabilidad, validez y estandarización. García, et al., (2020). El instrumento será validado por la por la Lcda. Sandra Betzabeth Maldonado López, Mgt. Ec. Lilibeth Alexandra Orrala Soriano, Mgt. Y el Lcdo. Ángel Matamoros Dávalos, Mgt. Expertos en la materia de comunicación. El instrumento será aplicado durante la tercera semana de noviembre del presente año, teniendo como objeto de estudio las practicas comunicativas para el fortaleciendo de la gestión comunicación externa del GAD municipal del cantón La Libertad.

Las variables para considerar son las siguientes: prácticas comunicativas y gestión de la comunicación externa. Mediante lo investigado se plantea un aspecto ético en el cual se ve reflejado la: La Confiabilidad: este aspecto es necesario enfatizarlo en la presente investigación porque los datos a obtener serán únicos y exclusivamente para fines de investigación y no serán divulgados sin la autorización previa de los involucrados.

## Resultados

En este apartado se expone los datos hallados de la investigación la misma que abordo una entrevista a la funcionaria del departamento de comunicación y de la directiva del barrio 28 de mayo del cantón La Libertad, mediante un cuestionario de preguntas para evidenciar si tienen el conocimiento de cómo se maneja la comunicación externa en la entidad.

**Tabla 1** Análisis de resultados de cuestionario de preguntas

<b>Entrevistador:</b> Diana Elizabeth De La Cruz De La Cruz		
<b>Entrevistado:</b> Andrés Soriano, Kendry Cruz, Carlos Vera, Guillermina Thomas, Pedro Catuto, Jesica Orrala, María Bazán		
<i>Variable independiente: prácticas comunicativas</i>		
Preguntas	Análisis	Observaciones
¿Cómo consideran ustedes la comunicación que existe entre el barrio 28 de mayo y el GAD del cantón La Libertad?	Mediante las respuestas obtenidas la comunicación del GAD de La Libertad no es fluida, ya que los miembros de la directiva en su mayoría no conocen los medios de comunicación con los cuales se maneja interna y externa mente en la institución.	Según Lituma (2020), sostiene que la comunicación fluida es necesaria, para que los gobiernos autónomos descentralizados puedan brindar una mayor información a las personas.

¿Cuáles son los canales de comunicación entre el barrio 28 de mayo y el GAD del cantón La Libertad?	Los canales de comunicación del Cantón La Libertad son: una línea telefónica y un perfil de Facebook, sin embargo, estos no funcionan para los habitantes del barrio 28 de mayo.	García (2013), afirma que la conocer los medios de comunicación es fundamental, para poder obtener una información más directa mediante las nuevas tecnologías, especialmente el teléfono móvil y las redes sociales, que se han convertido en testigos de la comunicación.
<i>Variable dependiente: gestión de la comunicación externa</i>		
¿La gestión de comunicación externa que realiza GAD La Libertad responde a las necesidades del barrio 28 de mayo?	Según las entrevistas realizadas al no haber información y no estar establecidos los canales comunicacionales la gestión externa no responden a las necesidades del barrio 28 de mayo.	Según Herrera (2012), argumenta que la gestión comunicacional determina la necesidad de un mayor acceso a la información.
¿Cómo obtienen información los usuarios del barrio 28 de mayo por parte del GAD Municipal?	Mediante los resultados, se inferir que al no contar con una página web establecida, los habitantes del barrio 28 de mayo recurren al perfil personal del burgo maestro del cantón La Libertad para obtener información.	Según Portillo (2012), menciona que el análisis de la comunicación externa parte de la apreciación de los procesos comunicacionales que se dirigen al exterior de la organización, con los que se busca reforzar los aspectos propios de la misma que permitirán el establecimiento de elementos distintivos y diferenciadores que segmentan en un mercado competitivos.

*Elaboración propia Tabla*

## 2 Análisis de resultados de cuestionario de preguntas

<b>Entrevistador:</b> Diana Elizabeth De La Cruz De La Cruz		
<b>Entrevistado:</b> Jennyfer Carvajal (departamento de comunicación)		
<i>Variable independiente: practicas comunicativas</i>		
<b>Preguntas</b>	<b>Análisis</b>	<b>Observaciones</b>
¿Cómo considera que es la comunicación dentro del GAD La Libertad?	La comunicación interna con la que se aneja el gobierno autónomo de descentralizada ella recalca que como funcionarios se manejan mediante una planificación previa a los contactos con los sectores más vulnerables y con mayor necesidad, es por eso que no se maneja una buena comunicación con el barrio 28 de mayo, por el simple hecho que es un barrio céntrico.	Gomez (2015), menciona que la comunicación es un proceso que involucra diversos aspectos de la vida cotidiana y se hace colectivamente, con la comunidad, con la ciudadanía, instituciones, y organizaciones como procesos sociales para mantener una relación dialéctica.
¿Al momento de realizar un trámite, es importante, que, como GAD, orientar cuáles son sus canales o medios de comunicación externos?	La funcionaria menciona que se utilizaba la activación de buzones para recolectas las necesidades de los usuarios. Sin embargo, los moradores del 28 de mayo mencionan que no es tan factible, porque no cumple con las necesidades las cuales ellos requieren.	Herrera (2012), sostiene que si es fundamental que se empleen medios por los cuales las personas se puedan informar y a su vez los GAD orientar al público externo.

<i>Variable dependiente: gestión de la comunicación externa</i>		
¿Conoce cuáles son los medios de comunicación externo que utiliza el GAD La Libertad?	Analizando la respuesta de la entrevista a la funcionaria, mencionaban que se manejan con canales masivos de comunicación y se mediante la difusión de información con personales de trabajo en distintos puntos de los barrios en la ciudadanía. Con lo que con lleva a que no siempre esa información la sepan todos los barrios en sí.	García (2013), afirma que es es importante saber cuales son los canales de comunicación de los gobiernos autónomos descentralizados.
¿Cómo obtienen una información sin necesidad de ir directamente al GAD La Libertad?	Por lo consiguiente la funcionaria menciona que existe un perfil personal del alcalde de La Libertad en el cual se suben contenidos que se realizan en la ciudadanía. También mencionaba que hay un medio de participación ciudadana que no siempre los usuarios tienen el conocimiento de aquello y esto es debido a la falta de tiempo que el GAD Municipal.	Herrera (2012), enfatiza que la gestión de la comunicación entre los municipios y la población externa debe tener un inculco en el cual se tenga una información eficaz, a través de los canales de comunicación.

*Elaboración propia*

## **Discusión**

Los hallazgos encontrados en el análisis de los resultados de las entrevistas respondidas a la pregunta de investigación científica. ¿Cómo incide la falta de prácticas comunicativas para el fortalecimiento de la gestión comunicacional externa del GAD Municipal del cantón La Libertad? Los entrevistados en relación con este cuestionamiento respondieron que no tienen conocimientos de los medios de comunicación, para ellos es fundamental que el Gobierno Autónomo descentralizado de La Libertad capacite al personal de trabajo, para que mediante ellos las personas externas puedan tener un mayor conocimiento de cuáles son estos medios de comunicación en los cuales ellos pueden acceder y obtener una información, sin embargo ellos mencionaban que si saben cuáles son los medios de comunicación interna dentro del municipio de La Libertad.

Mediante el análisis de las entrevistas realizadas se evidenció la existencia de una problemática, cuyas respuestas obtenidas gracias a la técnica de investigación empleada, lograron satisfacer una parte del tema a estudiar. Sin embargo, fue necesario recurrir a otras fuentes bibliográficas para complementar el análisis de los hallazgos y a la triangulación donde se deja en evidencia, la relevancia e hilo conductor de la investigación entre: variables, objetivos, fundamentación teórica y resultados obtenidos.

Por lo tanto, en lo que respecta a la comparación de los resultados recabados, se establecen concordancias con los siguientes teóricos especializados en la temática abordada. En relación a la comunicación entre el barrio 28 de mayo y el GAD de cantón La Libertad, al no haber una participación fluida, Ridao (2017), afirma que los gobiernos democráticos son protagonistas de la representación política, lo que exige un compromiso comunicativo y una lógica informativa hacia los ciudadanos.

Por otro lado, el uso de una línea telefónica y un perfil social en la plataforma Facebook como canales de comunicación entre el GAD del cantón de La Libertad y el barrio 28 de Mayo, cuyos recursos aun en desarrollo no son de ayuda a los requerimientos de los usuarios; García (2013), afirma que las nuevas tecnologías, especialmente el teléfono móvil y las redes sociales, se han convertido en testigos de lo que sucede y en lugar de debate y acción. Sin embargo, Reinoso (2018), dice que la comunicación externa debe llevarse de forma correcta donde ambas partes puedan mantener contacto directo sin dificultad. Lo que coincide con la gestión del GAD del cantón La Libertad en cuanto a la comunicación externa que no responde a las necesidades del barrio 28 de Mayo, por ello Herrera (2012), argumenta que la gestión comunicacional determina una necesidad de mayor acceso a la información, razón por la cual las instituciones requieren el poder contar con planes y estrategias que posibiliten este hecho, así como, la implementación de canales eficaces para relacionarse con sus públicos estratégicos y fidelizar a sus actuales clientes.

Para finalizar, un perfil personal como recurso informativo equivale a lo que García (2013), menciona como las nuevas tecnologías, puesto que son herramientas en las que se pueden manejar una mejor interacción de información hacia las demás personas. No obstante, Guerra (2014), indica que no importa cuál es el enfoque que una empresa adopte sobre la comunicación externa. Siempre debe incorporar "el estilo de la empresa, su cultura empresarial, lo que la distingue de las demás. Ridao (2017), concuerda en que una eficiente comunicación externa es reflejo de una buena comunicación interna que concilie centralidad, transversalidad, descentralización y coordinación.

En proporción a la validez de los resultados obtenidos se establece que los datos recopilados mediante la entrevista, responden a la hipótesis: prácticas comunicativas para el fortalecimiento de la gestión comunicacional externa del GAD municipal del cantón La Libertad, y a la pregunta problema de la investigación científica.

### **Conclusiones**

El tema de investigación equivale a un aporte para la comunidad científica, puesto que constituye un soporte de indagación respecto a las prácticas comunicativas y su importancia para fortalecer la comunicación externa del GAD Municipal del cantón La Libertad.

El desarrollo de este trabajo queda a disposición del GAD del cantón La Libertad y el conglomerado académico UPSE como un recurso de investigación y análisis respecto a la implementación de canales de comunicación efectivos que potencien la difusión de información con el público externo del GAD Municipal del cantón La Libertad.

Este trabajo de investigación esta disposición de docentes y estudiantes de la Universidad Estatal Península de Santa Elena de manera que pueda ser usado como herramienta de estudio y discusión curricular respecto a prácticas comunicativas que fortalezcan la gestión de la comunicación del GAD Municipal del cantón La Libertad.

El estudio de este artículo evidencia en su discusión y resultados que el GAD Municipal del cantón La Libertad requiere del fortalecimiento de prácticas comunicativas que potencien su gestión comunicacional externa.

Este ensayo académico propone como alternativa y solución a la problemática realizada la capacitación del personal encargado de la gestión de la comunicación externa del GAD Municipal del cantón La Libertad, para la aplicación de canales de difusión de información que aseguren un rendimiento de la organización frente a su público.

### **Recomendaciones**

Se recomienda a la comunidad científica el presente trabajo de investigación porque se constituye en una herramienta de indagación que aborde el fortalecer las prácticas comunicativas del GAD Municipal del cantón La Libertad.

Se exhorta a que el conglomerado académico UPSE pueda usar como un recurso de investigación y análisis respecto a la implementación de canales de comunicación aborde la efectividad que potencie la difusión de información con el público externo del GAD Municipal del cantón La Libertad.

De este trabajo de investigación esta disponible para docentes y estudiantes de la Universidad Estatal Península de Santa Elena de manera que pueda ser usada como herramienta de estudio y discusión curricular respecto a prácticas comunicativas que fortalezcan la gestión de la comunicación del GAD Municipal del cantón La Libertad.

Se recomienda este estudio como evidencia en su discusión y resultados para que el GAD Municipal del cantón La Libertad mejore y fortalezca las prácticas comunicativas que potencien la comunicacional externa.

### **Agradecimiento**

Quiero comenzar agradeciendo en primer lugar a Dios, por permitirme llegar hasta donde lo he logrado, por hacer que a raíz de toda mi carrera universitaria adquiriera mejores conocimientos, por permitirme convertirme en una profesional. Gracias mi mamá, hermana y mis demás familiares que ha sido un pilar fundamental en el transcurso de mi persecución en la universidad, profesores, colegas, participantes de la investigación que me orientaron y me dieron su apoyo para realizar este artículo académico.

### **Referencias bibliográficas**

- Aguirre, M. K. (2020). *repositorio*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/54762/1/An%C3%A1lisis%20del%20fan%20page%20de%20FACSO%20como%20herramienta%20de%20comunicaci%C3%B3n%20interna%20durante%20el%20estado%20de%20emergencia%20sanitaria%20por%20el%20COVID%2019%20en%20los%20estudiant>
- Figuro, M. A. (2012). Recuperado el 22 de 07 de 2021, de Calidad en la Industria del Software. La Norma ISO-9126: <https://www.nacionmulticultural.unam.mx/empresasindigenas/docs/2094.pdf>
- García, R. F. (2013). Eficacia de la hipnosis en la modificación de variables psicológicas y fisiológicas en deportistas. *Scielo*, 133.
- Gomez, Y. y. (Agosto de 2015). EL PERIODISMO COMUNICACIONAL PARA FORTALECER LA

- ORGANIZACIÓN COMUNITARIA EN EL ITARIO COMO ELEMENTO COMUNICATIVO CANTÓN SALINAS 2015. La Libetrad, Santa Elena, Ecuador.
- Guerra, L. R. (16 de febrero de 2014). La comunicación externa e interna desde el enfoque de la Responsabilidad Social Empresarial. Guatemala , Guatemala , Guatemala .
- Herrera. (2012). LAS REDES SOCIALES: UNA NUEVA HERRAMIENTA DE DIFUSIÓN. *Red de revista científica de america latin, el caribe, espa;a y portugal*, 3.
- Lituma, P. P. (2 de SEPTIEMBRE de 2020). ELABORACION DE UN PLAN DE COMUNICACION PARA EL GAD DE GUALACEO. CUENCA, CUENCA, ECUADOR.
- Macías, F. E. (17 de Febrero de 2016). LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMODESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA. Agua Santa, Ambato , Ecuador .
- Normalización, I. E. (2014). *GUÍA SOBRE UTILIZABILIDAD (ISO 9241-11)*. Guía sobre utilizabilidad, Instituto Ecuatoriano de Normalización, Norma Técnica Ecuatoriana, Territorio Nacional.
- Portillo. (2012). LA COMUNICACIÓN EXTERNA EN UNIVERSIDADES PRIVADAS CON. *RAZÓN Y PALABRA*, 10.

- Ridao, J. (2017). Publicación de Ciencia Política de la Sociedad Argentina de Análisis. *Revista SAAP*, 184.
- Ríos, R. G. (2012). La comunicación externa en universidades privadas con estudios a distancia en pregrado. *RAZÓN Y PALABRA*.
- Sampieri, R. H. (2014). (M. I. Martínez, Ed.) México: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). (M. I. Martínez, Ed.) México: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736.
- Tamayo. (2006). Diseños muestrales en la investigación. *SEMESTRE ECONÓMICO*, 4(7), 13.

### Web grafía

- <https://www.redalyc.org/pdf/729/72923962008.pdf>
- [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16\\_1242.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_1242.pdf)
- <https://www.redalyc.org/pdf/3871/387153373008.pdf>
- <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/20287>
- <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/20966>
- <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v12n2/v12n2a15.pdf>
- <https://vdocument.in/universidad-estatal-pennsula-de-santa-elena-el-periodismo-comunitariocomo-elemento.html>
- <https://www.redalyc.org/pdf/195/19530948006.pdf>
- <https://www.redalyc.org/pdf/729/72923962008.pdf>
- <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-lainvestigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- [http://www.razonypalabra.org.mx/N/N79/V79/59\\_Portillo\\_V79.pdf](http://www.razonypalabra.org.mx/N/N79/V79/59_Portillo_V79.pdf)